

## **Forschungsbericht**

### **De-Konstruktion von Differenz in der Sozialen Arbeit**

Anna RIEGLER, Brigitte KUKOVETZ, Helga MOSER, Regina MIKULA, Robert KONRAD, Alexandra KÖCK,

und unter der Mitarbeit bei der Erhebung und Auswertung in einer Organisation der Studierenden der Forschungswerkstatt vom SS 2018 an der FH JOANNEUM: Mirjam Bauer, Janina Bieda, Mona Deutsch, Sigrid Dick, Eva Feuchtenhofer, Philipp Frühwirth, Tabea Graffe, Lena Höhsl, Sebastian Huber, Jutta Loder-Taucher, Tamara Mandl, Gisela Pfeiler, Sara Polic, Miriam Laura Tobisch.

#### **Projektpartner\*innen**

FH JOANNEUM Gesellschaft mbH, Projektleitung: Anna Riegler, Projektmitarbeit Helga Moser – beide Studiengang Soziale Arbeit und in Kooperation mit dem Studiengang Management internationaler Geschäftsprozesse – Doris Kiendl, Ruppert Beinhauer,

- in Kooperation mit der Karl-Franzens-Universität Graz, Institut für Erziehungs- und Bildungswissenschaften, Empirische Lernweltforschung und Hochschuldidaktik – Regina Mikula und Brigitte Kukovetz,
- in Kooperation mit Zebra – Interkulturelles Beratungs- und Therapiezentrum – Alexandra Köck und Robert Konrad,
- in Kooperation mit der Gleichbehandlungsanwaltschaft – Regionalbüro Steiermark – Elke Lujansky-Lammer,
- in Kooperation mit der Anwaltschaft für Menschen mit Behinderung des Landes Steiermark – Siegfried Suppan,

**Gefördert vom Land Steiermark, Abteilung Wissenschaft und Forschung**

Graz, 27. Februar 2020

## Inhaltsverzeichnis

<b>1.</b>	<b>Einleitung (Regina Mikula)</b> .....	4
<b>2.</b>	<b>Forschungsdesign (Anna Riegler)</b> .....	6
<b>3.</b>	<b>Theorie</b> .....	8
<b>3.1.</b>	<b>Differenz und Macht (Anna Riegler)</b> .....	8
<b>3.2.</b>	<b>Professionalisierung in der Sozialen Arbeit als Differenzsensible Arbeit (Anna Riegler)</b> .....	13
<b>3.3.</b>	<b>Forschungszugänge im Feld Interkulturalität und Diversität (Brigitte Kukovetz)</b> .....	26
<b>3.4.</b>	<b>Mögliche Umgangsweisen mit Vielfalt in der Sozialen Arbeit – Interkulturelle Öffnung, Diversitätsmanagement und Social Justice – Zugänge (Brigitte Kukovetz)</b> .....	29
<b>3.5.</b>	<b>Intersektionalität – ein analytischer Blick auf Diversität unter Berücksichtigung von Machtaspekten (Brigitte Kukovetz)</b> .....	34
<b>3.6.</b>	<b>Diskriminierung (Helga Moser)</b> .....	37
<b>4.</b>	<b>Ergebnisse (Anna Riegler, Brigitte Kukovetz, Helga Moser)</b> .....	40
<b>4.1.</b>	<b>Widerspiegeln öffentlicher Diskurse in sozialen Organisationen</b> .....	40
<b>4.2.</b>	<b>Zur Praxis der Konstruktion und Dekonstruktion von Differenz in der Sozialen Arbeit</b> .....	49
4.2.1.	Differenzsetzungen.....	49
4.2.2.	Unhinterfragte Normalität und deren exkludierende Wirkung .....	63
4.2.3.	De-Konstruktion von Differenz.....	63
<b>4.3.</b>	<b>Professionalisierung in der Praxis der Sozialen Arbeit</b> .....	67
4.3.1.	Umgang mit Ansprüchen an Professionalität in Bezug auf Diversität in der Praxis.....	67
4.3.2.	Rahmenbedingungen für eine differenzsensible, herrschaftskritische Soziale Arbeit .	68
4.3.3.	Kompetenzen für eine differenzsensible und herrschaftskritische Praxis .....	69
4.3.4.	Der berufliche Umgang mit Diversität orientiert sich an biografischen Erfahrungen...	81
4.3.5.	Der Witz als Ventil für diskriminierende Aussagen .....	83
4.3.6.	Nicht Wahrnehmen von kategorisierenden Zuschreibungen .....	84
<b>4.4.</b>	<b>Umsetzung von diversitätsorientierter Öffnung in Einrichtungen der Sozialen Arbeit</b> .....	86
4.4.1.	Leitbilder & Umsetzung in den Organisationen .....	86
4.4.2.	Klient*innen – Abbau von Barrieren & Zugänge schaffen .....	89
4.4.3.	Personal .....	92
4.4.4.	Strukturelle Maßnahmen .....	95
4.4.5.	Umgang mit Diskriminierung auf organisationaler Ebene .....	99
<b>5.</b>	<b>Weiterbildungskonzept und Qualitätsentwicklung für eine differenzsensible Soziale Arbeit (ZEBRA – Interkulturelles Beratungs- und Therapiezentrum (Robert Konrad, Alexandra Köck)</b> .....	102
<b>5.1.</b>	<b>Einleitung</b> .....	102
<b>5.2.</b>	<b>Weiterbildungskonzept zum Kompetenzaufbau</b> .....	104

<b>5.3. Diversitätsorientierte Qualitätsentwicklung: Organisationsentwicklung und Personalentwicklung .....</b>	<b>108</b>
<b>6.     <b>Ausblick: Politische und Strukturelle Veränderungsoptionen (Brigitte Kukovetz).....</b></b>	<b>112</b>
Literaturverzeichnis .....	118
Quellenverzeichnis .....	129

## 1. Einleitung (Regina Mikula)

In der Sozialen Arbeit ist der Umgang mit Differenz und Vielfalt von besonderer Bedeutung, denn, Adressat\*innen der Sozialen Arbeit sind vielfältig. Menschen haben unterschiedliche Einstellungen und praktizieren verschiedene Lebensweisen und kulturelle Traditionen, haben diverse Wertvorstellungen, unterschiedliche geistige Fähigkeiten und körperliche Einschränkungen, Aussehen und Zugehörigkeiten, sprechen verschiedene Sprachen, haben eine Migrationsgeschichte, ein bestimmtes Alter, Gender u.a.m. Der Umgang mit dieser Differenz und Andersheit gehört also zu den grundlegenden Aufgaben in der Sozialen Arbeit. Soziale Arbeit ist zudem stark wertorientiert und hat den Anspruch, Menschen nicht zu diskriminieren und auszugrenzen. So gehört es zum Selbstverständnis der Profession, sich in der sozialarbeiterischen Tätigkeit an den ethischen Prinzipien – *Code of Ethics* – zu orientieren. In der Praxis erweist sich dieses Spannungsverhältnis zwischen Realität und Anspruch als ein Dilemma: In der Bearbeitung von Differenz und Andersheit können soziale Fachkräfte ihren Klient\*innen nach erfolgreicher Intervention und Beratung helfen, im Sinne der Integration sozusagen weniger anders zu sein. Diese Form der Bearbeitung von Differenzen kann sich aber auch als Normalisierungsmacht zeigen. Oder anders gesagt: Soziale Arbeit passt die *Anderen* an die bestehenden gesellschaftlichen Normen an und produziert damit gleichzeitig erst das Andere bzw. die vermeintlich Fremden. Aber nicht nur die Klient\*innen sondern auch die Fachkräfte der Sozialen Arbeit haben, wie alle Menschen, Vorurteile und Stereotype, sie nehmen Negativzuschreibungen vor, entwickeln Ängste und Abneigungen gegenüber fremden Situationen und gleichzeitig unterliegen sie dem Anspruch, zu einem respektvollen und diskriminierungsfreien Umgang miteinander beizutragen. Genau diese Überlegungen bzw. die Frage, welche Konstruktionen existieren auf der Ebene der konkreten sozialpädagogischen Praxis, wenn Differenz und Andersheit gleichzeitig zum Ausgangs- und Zielpunkt in der Sozialen Arbeit werden. Im Zentrum dieses zweijährigen Forschungsprojektes steht – entsprechend des Antrages – die Analyse der Herstellung von Differenzsetzungen bzw. der Praktiken zur Dekonstruktion von Differenz im Berufsfeld der Sozialen Arbeit. Als Referenzfolie dienen gesellschaftlich exponierte Differenzkategorien; vor allem in der Intersektion Migration, Geschlecht, Klasse, Behinderung in drei ausgewählten Einrichtungen bzw. Institutionen der Sozialen Arbeit. Diese Auswahl an Differenzdimensionen ist vor allem auch dem Sachverhalt geschuldet, dass sich klassische Arbeitsfelder und Konzepte der Sozialen Arbeit gerade entlang dieser Dimensionen entwickelt, etabliert und verfestigt haben. Im Kerngeschäft der Sozialen Arbeit – dem Kontakt, der Begegnung und dem Dialog – existieren gesellschaftlich wirkmächtige Kategorisierungs- und Einordnungsprozesse, die es gilt, zu erforschen mit dem Ziel der Dekonstruktion.

In diesem Forschungsbericht werden daher im folgenden zweiten Kapitel – *Forschungsdesign* – die konkreten zentralen Forschungsfragen skizziert und der Forschungszugang erläutert. Das Erkenntnisinteresse liegt vor allem auf organisationsbezogener bzw. struktureller Ebene (z.B. Professionalitätsansprüche, Leitbilder), auf der interaktionellen Erfahrungsebene (z.B. zwischen Sozialarbeiter\*innen und Klient\*innen) und auf der biografischen Ebene (z.B. eigene Wertorientierungen, professionelles Selbstverständnis in den Handlungsweisen, Bewertung der Machtverhältnisse im Kontakt, eigene ideologische Haltungen). Im dritten Kapitel – *Theorie* – werden Differenzsetzungen auf der Metaebene mit Machtaspekten in Verbindung gebracht und daraus Professionalisierungsansprüche im Sinne einer differenzsensiblen Arbeit

abgeleitet. Ein analytischer Blick auf Diversität, Heterogenität und Diskriminierung führt schließlich zur Diskussion von Instrumentarien, um mehrere Differenzlinien – Intersektionalität – in ihrer Wechselwirkung erkennen zu können. Im Kapitel vier – *Ergebnisse* – werden die gewonnenen Forschungsergebnisse dargelegt: In der Konstruktion von Differenzsetzungen in Bezug auf Menschen mit Migrationserfahrungen muss von einem Ineinandergreifen von institutioneller, struktureller und individueller Konstruktion ausgegangen werden, wobei hier Erfahrungshintergründe von verschiedenen handelnden Akteur\*innen im jeweiligen Handlungsfeld thematisiert werden. Entscheidend ist, dass sowohl die Entstehung, als auch die Verbreitung und Bedeutung von beispielsweise anerkennenden aber auch diskriminierenden Einstellungen und Praktiken Migrant\*innen gegenüber, nur dann zureichend verstanden werden können, wenn Zusammenhänge mit gesamtgesellschaftlichen Strukturen (ökonomische, politische, rechtliche) und gesellschaftspolitischen Herausforderungen im Handlungskontext der Sozialen Arbeit mit berücksichtigt werden, die sozusagen in die Organisationen und Institutionen eingeschrieben sind. In der Konstruktion von Differenzen lassen sich vielfältige Kategorien feststellen, etwa Alter, sozioökonomischer Status, Bildungsgrad, Geschlecht, Herkunft bzw. Nationalität, Migrationserfahrungen, Hautfarbe, Religion, sexuelle Orientierung, Aufenthaltsstatus, Beratungserfahrungen u.v.a.m. In unserem rekonstruktiv angelegten Forschungsprojekt lässt sich beispielsweise feststellen, dass sich soziale Fachkräfte in einem enormen Spannungsverhältnis befinden: Einerseits existieren Ansprüche der Diskriminierung und Ausgrenzung, die Klient\*innen erfahren haben, entgegenzuwirken und andererseits sind sie selbst mit der Wahrnehmung eigener Stereotypisierungen und diversen Zuschreibungen konfrontiert. Hinsichtlich der Praktiken bezüglich der Dekonstruktion von Differenz seitens der Sozialarbeiter\*innen wird deutlich, dass vor allem die wertschätzende Anerkennung der Klient\*innen, das Sprechen über und Reflektieren von Diversität und der Versuch, Gemeinsamkeiten aber auch Unterschiede zwischen Klienten\*innen und Sozialarbeit\*innen festzustellen, eine wichtige Rolle spielen. Für die Konstruktion von Differenzen spielen aber vor allem auch zum Teil unreflektierte Macht- und Normalitätsvorstellungen eine Rolle. Die rekonstruktive Analyse zeigt, dass besonders strukturelle Rahmenbedingungen für die Soziale Arbeit wie beispielsweise die Arbeitsbedingungen in den Organisationen hinderlich oder förderlich für ein differenzsensibles Arbeiten sein können. Aber ebenso sind biografische Erfahrungen und lebensweltbezogene Identitätskonstruktionen der Sozialarbeiter\*innen, sowie die Ansprüche an die eigene professionelle Haltung in der Alltagspraxis gerade für den Umgang mit Diversität und Differenz bedeutsam; diese werden auch durch gesellschaftliche Diskurse über Diversität mit beeinflusst. Im abschließenden fünften Kapitel – *Weiterbildungskonzept und Qualitätsentwicklung für eine differenzsensible Soziale Arbeit* – werden von unserem Kooperationspartner ZEBRA (Interkulturelles Beratungs- und Therapiezentrum) ausgewählte handlungsleitende Konzepte, reflexionsorientierte Ansätze, konkrete Methoden für die Weiterbildung und Instrumentarien im Sinne einer Organisationsentwicklung formuliert.

## 2. Forschungsdesign (Anna Riegler)

### Die Zielsetzungen des Forschungsvorhabens lauten:

- Analyse der Herstellung von Differenzsetzung bzw. Dekonstruktion von Differenz vor allem in der Intersektion Migration, Geschlecht und Klasse in der Sozialen Arbeit.
- Praktiken und Konzepte der Differenzsetzung und Dekonstruktion von Differenz von und in Organisationen der Sozialen Arbeit vor allem in Bezug auf Menschen mit Migrationserfahrungen und in der Intersektion zu anderen Differenzkategorien aufzuzeigen: Differenzsetzungen, Befangenheiten, Werthaltungen, Grenzziehungen, Spaltungen, Umgang mit Diversität und Öffnung im Sinne einer (un)geteilten Gesellschaft.
- Dies soll auf organisationsbezogener Ebene, auf der Ebene von Werten und Haltungen (und hier auch anhand von strukturierenden Bedingungen des Widerspiegels gesellschaftlicher Diskurse in der Sozialen Arbeit), auf der Ebene der Interaktion sowie der individuellen Ebene des Professionsverständnisses und dessen Umsetzung untersucht werden.

### Folgende zentralen Fragestellungen wurden formuliert:

- Wie finden Differenzsetzungen bzw. Dekonstruktion von Differenz in der Sozialen Arbeit auf organisationaler, interaktionaler und individueller Ebene statt? Wie wird mit Diversität umgegangen?
- Welche öffentlichen Diskurse spiegeln sich in der Sozialen Arbeit wider?
- Welche Maßnahmen setzen Organisationen, um Differenz zu dekonstruieren bzw. Differenz herzustellen?
- Welche Leitlinien und Haltungen sind diesbezüglich in öffentlichen Auftritten (Websites) und anderen öffentlich zugänglichen Schriftstücken von Organisationen erkennbar?
- Welche Handlungen zur Differenzsetzung bzw. Dekonstruktion von Differenz werden von Sozialarbeiter\_innen in direkter Interaktion mit Klient\_innen gesetzt?
- Wie reflektieren Sozialarbeiter\_innen ihren Zugang zu Diversität?

### Forschungszugang:

Gearbeitet wurde mit dem offenen Zugang der Grounded Theory (vgl. Strauss/Corbin 1996). Die theoretischen Bezüge werden im zweiten Kapitel genauer vorgestellt.

### Empirische Erhebung:

Folgende Erhebungsinstrumente wurden entwickelt:

- Leitfaden Interview Sozialarbeiter\*in
- Leitfaden Interview Führungskraft
- Beobachtungsbogen Warte-, Aufenthalts-, Eingangsbereich
- Leitfaden Gruppendiskussion mit Sozialarbeiter\*innen
- Leitfäden Expert\*inneninterviews.

### Die Stichprobe (vgl. Quellenverzeichnis im Anhang):

Entsprechend des offenen Zugangs zum Feld wurde das Sampling nach und nach entwickelt. Die Stichprobe wurde also im Sinne des theoretischen Samplings (vgl. Grounded Theory) zusammengestellt. Im Rahmen der vorhandenen Forschungsmittel wurde in drei Organisationen der Sozialen Arbeit geforscht, welche nicht dezidiert Soziale Arbeit mit Menschen mit Migrationserfahrungen (Migration) anbieten, bzw. welche nicht fokussiert sind auf gendersensible Sozialarbeit (Geschlecht) bzw. welche ihr Hauptaugenmerk nicht ausschließlich auf die Sozialarbeit mit von Armut (Bildung, ökonomisch...) betroffenen Menschen (Klasse) richten etc., sondern von welchen angenommen wird, dass die Aspekte Migration, gendersensibles Arbeiten und die Arbeit mit von Armut betroffenen Menschen zwar eine Rolle spielen, aber dort als Querschnittsaufgabe – und nicht als spezifisches Angebot für eine spezifische Zielgruppe – wahrgenommen wird. Allen drei Organisationen ist gemeinsam, dass sie Teil einer größeren Trägerorganisation sind. Unterschiede sind in Bezug auf freiwillige Zugänge und Zugänge im Rahmen von Zwangskontexten von Relevanz. Die Sozialarbeit der beforschten Organisationen wird in unterschiedlichen Settings (methodische Zugänge und Angebote) angeboten und in Bezug auf unterschiedliche Problemstellungen der Klient\*innen in unterschiedlichen Handlungsfeldern durchgeführt.

Aus Gründen der Anonymisierung wird auf diese Settings und Handlungsfelder nicht näher eingegangen. Die Geschlechtsidentität der Befragten Fachkräfte wird im Bericht nicht kenntlich gemacht, sondern es wird in diesem Forschungsbericht zum Zwecke der Anonymisierung mit einem Asterisk \* über eine\*n Sozialarbeiter\*in geschrieben. Die Leitungen der Einrichtungen werden geschlechtsneutral mit Führungskraft oder Leitung beschrieben, weil dies für die Relevanz der Beantwortung der Forschungsfragen bei derzeitigem Erhebungs- und Auswertungsstand keine Rolle spielt (d.h., bei einer wesentlich höheren Anzahl von Datensätzen könnte dann auch der Frage nachgegangen werden, welche Zusammenhänge zwischen Geschlechtsidentität und dem Umgang mit Diversität bestehen. Das war aber hier noch nicht die Richtung der Fragestellung bzw. entschieden wir uns zugunsten der Anonymisierung und aufgrund der eher kleinen Stichprobe für eine geschlechtsneutrale Darstellung.

### Die Auswertung:

- Ausgewertet wurde rekonstruktiv mit dem Forschungszugang der Grounded Theory: rekonstruktive Auswertung der Interview-Transkripte mit Führungskräften und Sozialarbeiter\*innen, der Transkripte der Gespräche von Sozialarbeiter\*innen mit deren Klient\*innen, des Transkripts der Gruppendiskussion, Dokumentenanalyse (Leitbilder, Konzepte, Folder).
- Die Ergebnisse des offenen Kodierens der erhobenen Daten wurden zunächst in MAXQDA zum Zwecke des nächsten Schrittes – des axialen Kodierens – zusammengeführt.
- Das axiale Kodieren fand auf Basis theoretischer Bezüge und induktiv gebildeter und für die Fragestellung relevanter Themenbereiche statt, dazu wurde auch auf den Kontext der Befragungen der Expert\*innen Bezug genommen (vgl. Ergebnisse in Kapitel 4).

### 3. Theorie

In diesem Kapitel werden Differenzsetzungen auf der Metaebene mit Machtaspekten in Verbindung gebracht und daraus Professionalisierungsansprüche im Sinne einer differenzsensiblen Arbeit abgeleitet. Ein analytischer Blick auf Vielfalt, Heterogenität und Diskriminierung führt schließlich zur Diskussion von Instrumentarien, um mehrere Differenzlinien – Intersektionalität – in ihrer Wechselwirkung erkennen zu können

#### 3.1. Differenz und Macht<sup>1</sup> (Anna Riegler)

Soziale Arbeit ist in ihrer alltäglichen Praxis mit verschiedenen machtförmigen Differenzverhältnissen konfrontiert. „Sichtbare und unsichtbare Merkmale von Verschiedenheit, die Menschen in Interaktionssituationen einbringen, sind sozial konstruiert und können in subjektiver Wahrnehmung und je nach gesellschaftlicher Ordnung mehr oder weniger bedeutsam wirken“ (Frank/Auferkorte-Michaelis 2018: 18). Dieser Verschiedenheit wird in der Sozialen Arbeit auf der einen Seite mit Diversity Management (siehe dazu das entsprechende Kapitel) und einer differenzsensiblen (siehe Kapitel Professionalisierung in der Sozialen Arbeit als Differenzsensible Arbeit) und herrschaftskritischen Sozialen Arbeit begegnet. Auf der anderen Seite kann es aber auch zu Diskriminierungen entlang gesellschaftlich strukturierter, ungerechter Ordnungen kommen. Diesen ungerechten Verhältnissen treten Sozialarbeiter\*innen idealerweise mit dem Anspruch an eine sogenannte Menschenrechtsprofession (vgl. OBDS o. J.) entgegen, in der Praxis finden aber auch Reproduktionen dieser gesellschaftlichen Strukturierung statt. Zudem muss beachtet werden, dass der Sozialen Arbeit schon aus ihrem professionellen Auftrag heraus eine machtvolle, hierarchische Funktion immanent ist, die jedoch nicht automatisch diskriminierend wirken muss, die aber zur unreflektierten Reproduktion von diskriminierend wirkenden Verhältnissen beitragen kann. In Folge finden Begriffsklärungen zu Differenz, Herrschaft und Macht, sowie eine Aufzählung von Ansprüchen an eine herrschaftskritische Profession statt.

In diesem Forschungsprojekt waren sozial konstruierte Unterschiede, welche herrschaftsbildende bzw. diskriminierend wirkende Ordnungen schaffen, von Interesse. Was ist damit gemeint? Hierarchisierend wirkende Ordnungen beeinflussen „als subjektivierende Zugehörigkeitsordnungen die Lebensläufe und -wege aller Personen“ (Melter 2013: 100). Solche Zugehörigkeitsordnungen bestehen in Bezug auf Geschlecht, Migration, Einkommen, Behinderung, Bildung, Gesundheit u.v.m. und strukturieren die Möglichkeiten der Menschen, ihr Leben zu gestalten, weil diese einerseits das Selbstbild beeinflussen, aus welchem heraus dann Fähigkeiten, sich zu bilden, einer Arbeit nachzugehen, sich zu ernähren, sich zu bewegen und sich in Beziehung zu setzen, beeinflusst werden und andererseits Zugänge zu Bildung, Arbeit, Wohnen etc. nach diesen Ordnungen geregelt werden bzw. funktionieren (vgl. Melter 2013: 100). Solche Zugehörigkeitsordnungen können zudem intersektional miteinander verwoben sein und so Ungleichheitsverhältnisse potenzieren. Gabriele Winker und Nina Degele (2009) verstehen „Intersektionalität als kontextspezifische, gegenstandsbezogene und an sozialen Praxen ansetzende Wechselwirkungen ungleichheitsgenerierender sozialer Strukturen (d.h., von Herrschaftsverhältnissen), symbolischer Repräsentationen und

---

<sup>1</sup> Ein großer Teil dieses von Anna Riegler verfassten Kapitels wird voraussichtlich 2020 in einem Herausgeberwerk der OGSA (Österreichische Gesellschaft für Soziale Arbeit) erscheinen.



Identitätskonstruktionen“ (Winker/Degele 2009, 15). (vgl. Kapitel „Intersektionalität – ein analytischer Blick auf Diversität unter Berücksichtigung von Machtaspekten“).

Hierarchische Verhältnisse, Differenzsetzungen, Macht und Ohnmacht spielen aber in der Sozialen Arbeit auch eine entsprechende berufsbedingte Rolle. Daher muss dieser Unterschied zwischen gesellschaftlich produzierten Ungleichheitsverhältnissen und hierarchischen Funktionen im Berufsfeld der Sozialen Arbeit geklärt werden. Für die Profession der Sozialen Arbeit gilt, dass sich fast jedes Arbeits- bzw. Handlungsfeld der Sozialen Arbeit auf eine bestimmte Zielgruppe mit bestimmten Bedürfnissen und Bedarfslagen spezialisiert und dies dann mit entsprechenden Methoden bearbeitet wird. Aus dieser Organisationslogik heraus werden bereits Differenzsetzungen gemacht, um bestimmte Problemlagen mit spezialisierten, fachlich fundierten Methoden bearbeiten zu können, was zu keiner Diskriminierung führen muss, sondern eher den Charakter hat, sich mit Fachwissen den Problemstellungen der Klient\*innen unterstützend annähern zu können. Zudem ist das Verhältnis der Sozialarbeiter\*innen zu ihren Klient\*innen aber auch von einer spannungsgeladenen Funktion der Sozialarbeit gekennzeichnet: Einerseits wird in einem hierarchischen Verhältnis zueinander gehandelt, nämlich als Sozialarbeiter\*in Gesetze, zentrale Werte und Normen und vom System erwünschte Handlungen bei den Klient\*innen durchsetzen zu sollen. Andererseits verpflichtet sich die Profession der Sozialarbeiter\*innen einem Ethos, sich für Menschen und deren Lebensentwürfe parteilich einzusetzen (vgl. Seithe 2012: 69) und diesen auf Augenhöhe, sozusagen von Mensch zu Mensch zu begegnen (vgl. Riegler 2016: 156). Sozialarbeiter\*innen verstehen sich also gleichzeitig als Helfer\*innen auf einer partnerschaftlichen, kooperativen Ebene, die die Einzigartigkeit von Biografien, Lebensumständen und von Lebensstilen anerkennen (Riegler 2016: 124) und Vorstellungen und Anliegen von Klient\*innen in diesem jeweiligen Zusammenhang respektieren (vgl. Seithe 2012: 61), die auch gängigen Normen widersprechen können und gleichzeitig hoheitliche Aufgaben in einer hierarchischen, machtvollen Funktion durchsetzen. Sozialarbeiter\*innen orientieren sich in diesem Sinne daran, Klient\*innen in die Gesellschaft zu integrieren, was von Mechthild Seithe (2012: 67) idealerweise sowohl als Prozess der wechselseitigen Würdigung von Ansprüchen und Anliegen verstanden wird, als auch als Arbeit an Veränderungen in Bezug auf gesellschaftliche, soziale und persönliche Bedingungen gedacht wird. Die Soziale Arbeit nimmt dabei wieder im Idealfall eine sogenannte „Brückenfunktion“ ein, indem sie einerseits die Erwartungen der Gesellschaft an die Menschen heranzuführt (vgl. Seithe 2012: 70) und sie quasi von der Sinnhaftigkeit der Anpassung an diese Erwartungen überzeugt. Auf der anderen Seite braucht ein\*e Sozialarbeiter\*in aber auch das Mandat der Klient\*innen. Er\*Sie lässt sich dabei auf deren Lebenswelt verstehend ein und vertritt deren Interessen der Gesellschaft gegenüber. Das Dilemma, einerseits im Auftrag bestehender Gesetze und gesellschaftlich ausgehandelter Normen zu handeln und sich auf der anderen Seite widerständig gegenüber diesen Normalitätsvorstellungen den jeweiligen Lebenspraxen der Klient\*innen verpflichtet zu fühlen, macht es nicht leicht, sich in der täglichen Praxis kritisch mit den scheinbaren Selbstverständlichkeiten von sozialen Verhältnissen, die auch über gesellschaftliche Diskurse machtvoll strukturiert werden, auseinanderzusetzen. Aber der Anspruch der Sozialen Arbeit, verändernd in Richtung menschenwürdiger, gerechterer Verhältnisse auf gesellschaftlicher, sozialer und persönlicher Ebene wirken zu wollen, bringt es mit sich, sich kritisch mit der Reproduktion von Herrschaft stabilisierenden, ungerechten Verhältnissen und Interaktionspraxen beschäftigen zu müssen. Damit sich in der täglichen

Routine diskriminierend wirkende Normalitätsansprüche nicht verfestigen, sollen diskriminierend wirkende Ordnungen kritisch aufgebrochen werden.

Herrschaftsverhältnisse haben meist mit einander ausschließenden binären Konstruktionen zu tun, z.B. Männer-Frauen oder Inländer-Ausländer, hier wird dann in seiner systematisch wirkenden Diskriminierung von Sexismus oder Rassismus gesprochen. In den Macht und Herrschaft produzierenden Verhältnissen von Rassismus und Sexismus geht es nach Ina Kerner (2009) um soziale Konstruktionen, basierend auf essentialistischen Zuschreibungen, das sind Eigenschaften, die Menschen aufgrund bestimmter Merkmale angeheftet werden, von denen behauptet wird, dass diese in der menschlichen Natur gründen würden und die verwoben auf einer epistemischen, einer institutionalisierten und einer personalen Dimension in ihren Herrschaft stabilisierenden und diskriminierenden Mechanismen wirksam werden (vgl. Kerner 2009: 47f.). Praktisch ausgedrückt bedeutet das, dass beispielsweise Menschen oder Gruppen von Menschen pauschalierend aufgrund ihrer nationalen Herkunft Eigenschaften zugeschrieben werden, die dann zu institutionalisierten Diskriminierungen etwa aufgrund erschwerter Zugänge zu Bildung oder zum Arbeitsmarkt führen, wobei sich diese Mechanismen dann im Menschen selbst, als Identitätskonstruktion einschreiben und auch auf diese Weise benachteiligend wirksam werden. Diskriminierungen können (vgl. Melter 2013: 19) also auf verschiedenen Ebenen stattfinden:

- auf struktureller Ebene: in Bezug auf gesellschaftliche Bildungs-, Arbeitsmarkt-, Wohn- und Einkommensverhältnisse etc.
- auf institutioneller Ebene: Schule, Hochschule, Polizei, Behörden etc.
- auf diskursiver Ebene: alles was öffentlich und privat besprochen wird, Medien etc.
- auf der Handlungsebene: unmittelbar in der Interaktion zwischen einzelnen Menschen.

Finden Diskriminierungen systematisch und über einen längeren Zeitraum statt, kann von ungleichen Macht- bzw. Herrschaftsverhältnissen gesprochen werden oder wie Claus Melter (2013: 99) es ausdrückt: „Wenn Diskriminierungen in einer Gesellschaft systematisch und über einen längeren Zeitraum von einer Gruppe, die ihre Interessen machtvoll durchsetzen kann, praktiziert werden, kann von systematisch ungleichen Machtverhältnissen gesprochen werden, also von gesellschaftlichen Herrschaftsverhältnissen“. Der Autor postuliert einen Anspruch an ein herrschaftskritisches Arbeiten in Bezug auf Rassismen, Sexismen und Ableismen<sup>2</sup>, der auf die Veränderung dieser Verhältnisse abzielt, obwohl diese Handlungspraxen mit Bezug auf Paul Mecheril (2004) kaum abzuschaffen sind, weil immer innerhalb dieser Herrschaftsverhältnisse agiert wird; es gibt kein Außen und weil wir alle in diese Herrschaftsverhältnisse mit verwoben sind (vgl. Melter 2013: 99f.). „Vergiss, dass ich schwarz bin. Vergiss nie, dass ich schwarz bin.“ Dies rät die Schwarze<sup>3</sup>, amerikanische Dichterin

---

<sup>2</sup> In Bezug auf Menschen, die von Behinderung betroffen sind, kann ebenso wie im Fall von Rassismus oder Sexismus von einem die Gesellschaft strukturierenden Verhältnis ausgegangen werden, aufgrund dessen Menschen wegen einer - in einer bestimmten Weise bewerteten - Fähigkeit diskriminiert werden. Es geht hier also auch um ein Macht- und Herrschaftsverhältnis, das sich zwischen „normal“ und von „Normalität abweichend“ abspielt (Köbsell 2015: 21) und mit dem Begriff Ableismus (aus dem Englischen kommend „to be able“, also „fähig sein“) umrissen werden kann.

<sup>3</sup> Der groß geschriebene Begriff „Schwarz“ bezeichnet eine solche Kategorie, die systematische, lang andauernde Diskriminierungen auf allen Ebenen zur Folge hat und nicht nur als Merkmal einer Hautfarbe verstanden wird.

Pat Parker (1999) einer weißen Frau, die wissen möchte, wie sie ihr eine Freundin sein kann. Sie weist damit auf historisch gewachsene, strukturelle Bedingungen von Differenzsetzungen und daraus entstehender Diskriminierung hin, die niemals vergessen werden sollen: „Vergiss nie, dass ich schwarz bin“. Und sie macht damit deutlich, dass Differenzsetzungen soziale Konstruktionen sind. Sie fordert uns auf, uns in Beziehung zu setzen, von Person zu Person und nicht ausgehend von Merkmalen und damit verbundenen Zuschreibungen: „Vergiss, dass ich schwarz bin.“ Diese Aufforderung könnte auch handlungsleitend für die Dekonstruktion von Differenz in der Sozialen Arbeit sein und den Blick frei machen auf ressourcenvolle Potentiale von Unterschieden, wie dies beispielsweise in der postmigrantischen Perspektive (vgl. Yildiz 2018) zum Ausdruck kommt. Die Auseinandersetzung mit einer Differenz dekonstruierenden und damit herrschaftskritischen Praxis der Sozialen Arbeit sollte dann auf mehreren Ebenen (Wissensebene, Gesellschaftliche Ebene, Haltungsebene, selbstreflexiven Ebene, Interaktionsebene) geführt werden:

Wissensebene: Für die dekonstruktiv wirkende sozialarbeiterische Praxis bedarf es einer Wissenskompetenz über postmigrantische, postkoloniale, rassismuskritische Theorien, über neoliberale, kapitalistische Verhältnisse, über die Analyse von Differenz und Macht, über historisch verortete Rassismen, Sexismen, Ableismen, um sich Differenzsetzungen kritisch analytisch nähern zu können. Dazu sollten Ausbildungen zur Sozialen Arbeit entsprechende Inhalte in Curricula aufweisen. In der Praxis müssen Weiterbildungen, Organisations- und Personalentwicklungen entsprechende thematische Schwerpunkte setzen und permanenter Bestandteil des beruflichen Alltags werden.

Gesellschaftliche Ebene: Um an der Dekonstruktion von Differenz in der Sozialen Arbeit wirksam werden zu können, treten Sozialarbeiter\*innen dann im Sinne eines Tripelmandates, wissenschaftsbasiert und orientiert an Menschenrechten, wie es Silvia Staub-Bernasconi (2007) fordert, gegen ungerechte, menschenunwürdige Verhältnisse und gegen jegliche Form der Diskriminierung auf.

Haltungsebene: In der Begegnung mit Klient\*innen wird an einer Haltung gearbeitet, die an einem sogenannten Aussetzen von Vorverurteilungen im Sinne Judith Butlers (2007) orientiert ist, was bedeutet, nicht irgend eine Lebensweise als höherwertig anzusehen, sondern sich im Wissen der Bedürftigkeit eines jeden Menschen bzw. im wechselseitigen Akzeptieren der Fehleranfälligkeit jeden menschlichen Handelns in Bescheidenheit und Großzügigkeit zu begegnen (Riegler 2016: 93-99) um Vorverurteilungen zu vermeiden.

Selbstreflexiven Ebene: Es wird notwendig sein, sich der Reproduktionen diskriminierender Diskurse kritisch anzunähern, indem eine regelmäßige, fehlerfreundliche Auseinandersetzung mit eigenen Rassismen, Sexismen und intersektional wirkenden Abwertungen und Diskriminierungen stattfindet. In Ausbildung und Praxis sind reflexive Formate wie Intevision und Supervision dann mit entsprechenden thematischen Schwerpunkten zu besetzen. Kategoriale Zuschreibungen sind regelmäßig in Frage zu stellen, damit sich Sozialarbeiter\*innen ihrer eigenen Vorurteile und diskriminierend

---

Beim Begriff „Schwarz“ handelt es sich also um, über Zuschreibungsprozesse, entstandene Identitäten und nicht ausschließlich um eine „Hautfarbe“ (Nduka-Agwu/Sutherland 2010: 88). Noah Sow (2011) führt den groß geschriebenen Begriff „Schwarz“ als eine selbstgewählte Bezeichnung von Schwarzen Menschen ein (ebd.: 608).

wirkenden Differenzsetzungen in einer fehlerfreundlichen Lernumgebung kritisch und reflexiv nähern können, die weniger verurteilt, denn am Lernen und Weiterentwickeln des professionellen Umgangs mit Differenz orientiert ist.

Interaktionsebene: Es geht dann um ein Bemühen, jedem Menschen in seiner Einzigartigkeit zu begegnen, d.h., sich mit Menschen anerkennend in Beziehung zu setzen (vgl. Riegler 2016).

All diese verschiedenen Ebenen zeigen, wie komplex sich der professionelle Umgang mit Ausgrenzungsmechanismen, Diskriminierungsformen zeigt und wie stark die Verwobenheit unterschiedlichster Unterdrückungsformen ist.

### **3.2. Professionalisierung in der Sozialen Arbeit als Differenzsensible Arbeit (Anna Riegler)**

Professionalisierung in der Sozialen Arbeit, soll hier als Anspruch an eine Anerkennungs<sup>4</sup>- und Menschenrechtspraxis<sup>5</sup> reflektiert werden, die es Menschen ermöglicht, in gerechter Weise an der Gesellschaft partizipieren zu können (vgl. Riegler 2015: 112). Dazu wird zunächst auf Merkmale und Erwartungen an Soziale Arbeit eingegangen, um danach Ansprüche an eine Differenzsensible Soziale Arbeit herauszuarbeiten. Differenzsetzung wird hier als eine gesellschaftliche Praxis beschrieben, die aufgrund bestimmter wahrgenommener oder zugeschriebener Merkmale Ungleichheit hergestellert. Dabei wird davon ausgegangen, dass diese Ungleichheit keine vorübergehende Ausnahmeerscheinung darstellt, sondern eine historische „Gewachsenheit“ von diskriminierenden, Herrschaftsbildenden bzw. Ungleichheit produzierenden Praktiken und Verhältnissen besteht (vgl. Klinger/Knapp 2007: 19-41), die naturalisiert werden, d.h. es wird zeitlich überdauernd davon ausgegangen, dass diese Differenzen beispielsweise in Bezug auf sexistische oder rassistischen Zuschreibungen, biologisch begründbar seien, dass Unterschiede quasi von Natur aus bestünden. Daher seien auch Machtverhältnisse, statt Differenzkategorien in den Fokus der Analysen zu nehmen (vgl. Kerner 2009: 10f.). Differenzsensible Arbeit innerhalb der Profession Soziale Arbeit zu leisten, meint aus unserer Perspektive dann, dass seitens der Profession gegen Ungleichheit und Diskriminierung aufgrund rechtlicher, institutioneller und organisatorischer Bedingungen, sowie sozial konstruierter, struktureller Unterschiede, die Macht- und Herrschaftsverhältnisse stabilisieren, gearbeitet wird bzw. dass an exkludierend wirkenden Praktiken in der Interaktion der Sozialarbeiter\*innen mit deren Klient\*innen kritisch reflexiv herangegangen wird und damit in Richtung anerkennende Praxis gearbeitet wird. Differenzsensible Soziale Arbeit bedeutet über Wissen über Herrschafts-, Macht- und Diskriminierungspraktiken zu verfügen, diese fachlich fundiert begründen zu können, sowie über eine kritische Analyse dieser Verhältnisse und die eigene Involviertheit in diese zu reflektieren und über die Selbstreflexion an der Dekonstruktion von unhinterfragten und hierarchisierend wirkenden Normalitätskriterien zu arbeiten. Dies sind Ansprüche an eine Professionalisierung der Sozialen Arbeit in einer diversen und offenen Gesellschaft. Diese Ansprüche sollen aber nicht ohne die Herausforderungen, denen sich die Profession gegenübersteht, reflektiert werden. Dazu wird in Anlehnung an Mechthild Seithe (2012) zunächst auf die strukturellen Merkmale der Sozialarbeit eingegangen, danach wird das Menschen- und Gesellschaftsbild, das aus dem Anspruch an eine lebensweltorientierte Sozialarbeit resultiert, besprochen, sowie die Erwartungen der Gesellschaft an Soziale Arbeit und daraus entstehenden Herausforderungen in Bezug auf die Bedürfnisse von Klient\*innen der Sozialen Arbeit herausgearbeitet. Schließlich wird eine skizzenhafte Grundlegung einer Dekonstruktionspraxis vorgestellt. Es handelt sich hierbei um ein Zusammenwirken von Wissens-, Haltungs-, Handlungs- und Reflexionskompetenz (vgl. Dewe & Otto 2011). Die Wissenskompetenz orientiert sich in diesem Zusammenhang an postkolonialen Theorien, beispielsweise am Konzept der kulturellen Hybridität nach Homi K. Bhaba (2016), der postmigrantischen Perspektive (vgl. Yildiz 2017), rassismuskritischen Ansätzen (vgl. Mecheril; Terkessidis; Tißberger) und Social Justice Ansätzen (vgl. Czollek et al. 2019). Es geht also darum, sich Wissen über

---

<sup>4</sup> Hier wird Bezug genommen zur Anerkennungstheorie nach Axel Honneth (1994, 2003, 2010)

<sup>5</sup> Soziale Arbeit versteht sich als Menschenrechtsprofession (vgl. IFSW online).

Migrationsforschung, sowie Genderforschung, beispielsweise über der Performativität von Geschlecht nach Judith Butler (1990) anzueignen und sich mit Ability und Disability Studies bzw. Ansätzen (vgl. Köbsell 2015) auseinanderzusetzen etc., um die wissensbasierte Möglichkeit einer Dekodierung bzw. Dekonstruktion von herrschaftsbildenden Differenzen zur Verfügung zu haben. Es geht um eine Haltungskompetenz, die sich mit einem kritischen Infragestellen von „Normalität“ und als selbstverständlich wahrgenommenen und unhinterfragten strukturellen Bedingungen auseinandersetzt und dabei mit solidarischer Verantwortung gegen Ungleichheit produzierende gesellschaftliche Verhältnisse gerichtet ist. Die Orientierung an Menschenwürde im Sinne der Anerkennung eines Menschen in seinem Mensch Sein an sich wird dabei in den Mittelpunkt sozialarbeiterischen Handelns gestellt. Die Handlungskompetenz ist daher orientiert an Standards methodischen Arbeitens in der Sozialen Arbeit, die im Zusammenwirken mit Reflexionskompetenz ermöglicht, die eigenen Positionierungen und Verwobenheiten in gesellschaftlichen Diskursen und Verhältnissen kritisch unter die Lupe zu nehmen, und so eine Differenz dekonstruierende Praxis etablieren zu können. Professionalität kann dabei als ein Handeln beschrieben werden, das wie folgt stattfindet. Die Frage dabei ist

„ (...) wie unter gegebenen institutionellen Rahmenbedingungen und in einem bestimmten historischen Kontext eine Berufsgruppe mit den komplexen Anforderungen umgeht und welche typischen Handlungsmuster sie zur Bewältigung der beruflichen Situation ausgebildet hat“ (Dewe/Otto 2011: 1143).

Die Wissens-, Haltungs-, Handlungs- und Reflexionskompetenzen eignen sich Sozialarbeiter\*innen über Aus- und Weiterbildung an. Reflexivität nimmt dabei eine Schlüsselposition ein. Das berufliche Handeln ist eingebettet in gesellschaftliche Diskurse und hat stets auch eine politische Bedeutung, die über Interaktion in der Sozialen Arbeit und über die Organisation von Sozialer Arbeit relevant wird (vgl. Dewe/Otto 2011: 1143f.).

„Professionalität materialisiert sich gewissermaßen in einer spezifischen Qualität sozialpädagogischer Handlungspraxis, die eine Erhöhung von Handlungsoptionen, Chancenvervielfältigung und die Steigerung von Partizipations- und Zugangsmöglichkeiten aufseiten der Klienten zur Folge hat.“

Die Profession des\*der Sozialarbeiter\*s\*in stützt sich dabei auf die wissenschaftliche Expertise über soziale Problemlagen, über ein erfahrungsbasiertes „Arbeitswissen“ und über eine fallspezifische Deutungs- und Handlungspraxis, in welcher Kontextwissen generiert und an der Wiederherstellung der selbständigen Handlungskompetenz der Klient\*innen gearbeitet wird (vgl. ebd.: 1144-1145). Im folgenden Kapitel wird dies im Detail ausgeführt.

#### ▪ **Merkmale von und Erwartungen an Soziale Arbeit**

Soziale Arbeit lässt sich als eine Profession beschreiben, die allzuständig ist für die Hilfe bei der Lebensbewältigung (vgl. Seithe 2012: 48). Dabei wird eine große Bandbreite von Problemen und Schwierigkeiten mit den Klient\*innen bewältigt.

„Sozialarbeitende sind SpezialistInnen für den menschlichen Alltag in seiner Ganzheit, mit seinen Zusammenhängen und Vielschichtigkeiten, sie sind Professionelle, deren Professionalität sich eben genau darin zeigt, dass sie sich nicht auf Zuständigkeiten zurückziehen [...]“ (Seithe 2012: 49).

Vielmehr leisten Sozialarbeiter\*innen dort Hilfe, wo eigene Ressourcen der Klient\*innen und deren lebensweltlichen Systemen nicht mehr ausreichen. Sie richten dabei ihr methodisches

Vorgehen offen an den komplexen Problemlagen und Ressourcen der jeweiligen Klient\*innen aus (vgl. Seithe 2012: 50f.). Soziale Arbeit ist professionelle Hilfe, ihre solidarische Hilfeleistung unterscheidet sich von zivilgesellschaftlicher Solidarität, die meist von Mitleid, Sympathie und Nächstenliebe angetrieben ist. Sie steht dann zur Verfügung, wenn zwischenmenschliche Solidarität nicht mehr ausreicht. Ziel ist es aber nicht, diese zu ersetzen, sondern ein menschliches Miteinander zu fördern, indem soziale Netzwerke aktiviert werden, Menschen dazu befähigt werden, die notwendige Unterstützung, in ihrer eigenen Lebenswelt zu finden, dies wird als „Hilfe zur Selbsthilfe“ verstanden und gilt als das Grundprinzip der lebensweltorientierten Sozialen Arbeit (vgl. Seithe 2012: 52). Professionalisierungsmerkmale sind in diesem Zusammenhang beispielsweise, dass Handlungssituationen kaum standardisierbar sind, d. h. Entscheidungen müssen immer auf den jeweiligen Fall bezogen neu getroffen werden, wobei immer im je spezifischen Fall mit einem hermeneutischen Verstehen herangegangen wird, dabei wird theoretisches Wissen und Erfahrungswissen eingesetzt. Daher ist Routine im sozialarbeiterischen Handeln immer in Bezug auf die jeweiligen spezifischen Problemlagen zu hinterfragen. Sozialarbeiter\*innen unterliegen zudem diesbezüglich in ihrer täglichen Arbeit einem gewissen Handlungszwang, das bedeutet, dass unter Zeitdruck und in diffusen Handlungssituationen Entscheidungen getroffen werden müssen, die immer fachlich begründbar sein müssen. Soziale Arbeit findet in der Interaktion und Kommunikation mit Klient\*innen statt, wobei Soziale Arbeit eine Koproduktion mit den Klient\*innen ist, d.h. Ziele können niemals allein von Sozialarbeiter\*innen erreicht werden. Daher ist immer ein Arbeitsbündnis, eine Art Vereinbarung oder Vertrag mit den zu betreuenden Personen herzustellen (vgl. Seithe 2012: 54-55).

Soziale Arbeit verfügt über fachliche und ethische Standards, die an Menschenrechten und an sozialer Gerechtigkeit orientiert sind (vgl. OBDS online), wobei Solidarität die Grundlage eines jeden Sozialstaates bildet (vgl. Michel 2011: 269). Soziale Arbeit ist also an fachlichen Konzepten ausgerichtet (vgl. Riegler 2016: 106ff.), wie dem Konzept der lebensweltorientierung (vgl. Thiersch 1995), der Lebensbewältigung (vgl. Böhnisch 2012), sowie der Sozialraumorientierung (vgl. Kessl/Reutlinger 2009). In der lebensweltorientierten Sozialen Arbeit wird akzeptierend den Lebensmodellen der Klient\*innen gegenübergetreten, wobei Sozialarbeiter\*innen Handlungsmöglichkeiten innerhalb vorhandener Bedingungen ausloten aber diesen auch kritisch gegenüberreten und so Gegebenes dekonstruieren helfen, auf einer interaktionalen, aber auch auf einer strukturellen Ebene (vgl. Thiersch/Grunwald/Köngeter 2012: 185), d.h., Sozialarbeiter\*innen treten beispielsweise gesellschaftlichen Diskursen gegenüber kritisch auf, sie arbeiten an einer Optimierung rechtlicher und gerechterer sozioökonomischer Bedingungen. Sozialraumarbeit wiederum ergänzt die lebensweltorientierte Sozialarbeit durch Partizipationsangebote, die Menschen befähigen, an Verbesserungen von Lebensbedingungen im Sozialraum mitzuwirken. Es werden dabei bereits vorhandene Ressourcen beachtet und aktiviert und es werden örtliche soziale Netzwerke initiiert (vgl. Kessl/Reutlinger 2009). Das Lebensbewältigungsmodell deckt die Arbeit an der subjektiven Handlungsfähigkeit ab, und zwar meint dies die Unterstützung von Menschen in kritischen Lebenssituationen, in denen sie das psychosoziale Gleichgewicht verloren haben, weil bisher verfügbare Ressourcen im sozialen Umfeld und von den persönlichen Ausgangsbedingungen her nicht mehr ausreichen, um eine Problemstellung zu bewältigen (vgl. Böhnisch 2012: 223). Das Bewältigungsmodell hat aber auch den Anspruch, an Verbesserungen von Lebenslagen zu arbeiten, d.h. es wird auf personaler Ebene und auf

sozialstruktureller Ebene an Veränderung gearbeitet, mit dem Ziel, dass Individuen selbstbestimmt unter entsprechenden förderlichen Bedingungen leben können (vgl. Böhnisch 2012: 224). Das hat Auswirkungen auf die Profession: Denn die Profession zeichnet sich durch fachliche Expertise über komplexe Problemlagen und unterschiedliche Interventionsmöglichkeiten aus. Sozialarbeiterinnen sind Expert\*innen für dialogisches Arbeiten, sie müssen Menschen motivieren, ermutigen, bestärken, konfrontieren, verstehen und am wechselseitigen Vertrauen arbeiten. Und sie sind schließlich Expert\*innen, um Hilfen zu organisieren, um zwischen unterschiedlichen Interessenslagen zu vermitteln und um Unterstützungsmaßnahmen durchzusetzen (vgl. Seithe 2012: 56f.). Soziale Arbeit geht dabei von einem Menschenbild aus, das jeden Menschen als autonomes Subjekt anerkennt.

„Soziale Arbeit sieht sich im Rahmen dieses Ansatzes nicht als mächtige, starke Helferin, die schon weiß, was ihre KlientInnen brauchen und tun sollen“ (Seithe 2012: 61).

Sozialarbeiter\*innen verstehen sich als Helfer\*innen auf einer partnerschaftlichen, kooperativen Ebene, die die Einzigartigkeit von Biografien, Lebensumständen und von Lebensstilen anerkennen und Vorstellungen und Anliegen von Klient\*innen in diesem jeweiligen Zusammenhang respektieren (vgl. Seithe 2012: 61). Die Klient\*innen werden als eigenständig und lernfähig, als fähig, ihr Leben zu bewältigen, in ihrer Menschenwürde und als Besitzer\*in allgemeiner Rechte anerkannt (vgl. Seithe 2012: 67). Ziel der Sozialen Arbeit ist es, Klient\*innen in die Gesellschaft zu integrieren, was einerseits als Prozess der wechselseitigen Würdigung von Ansprüchen und Anliegen verstanden wird und andererseits als Arbeit an Veränderungen in den gesellschaftlichen, sozialen und persönlichen Bedingungen gedacht wird (vgl. Seithe 2012: 67). Dabei ergeben sich aber auch Spannungsverhältnisse, insbesondere aufgrund des sogenannten „Doppelten Mandates“, was bedeutet, dass die Soziale Arbeit auf der einen Seite die Funktion hat, Gesetze, zentrale Werte und Normen, vom System erwünschte Rollenbilder bei den Klient\*innen durchzusetzen und gleichzeitig für Menschen und deren eigensinnigen Lebensentwürfe Partei zu ergreifen, immer mit dem Ziel sie zu befähigen ihr Leben unter den gegebenen gesellschaftlichen Rahmenbedingungen bewältigen zu können (vgl. Seithe 2012: 69f.). Soziale Arbeit übernimmt dabei eine sogenannte „Brückenfunktion“, indem Soziale Arbeit einerseits die Erwartungen der Gesellschaft an die Menschen heranzuführt und sie quasi von der Sinnhaftigkeit der Anpassung an diese Erwartungen überzeugt. Auf der anderen Seite braucht ein\*e Sozialarbeiter\*in aber auch das Mandat der Klient\*innen, sie lässt sich dabei auf deren Lebenswelt verstehend ein und vertritt deren Interessen der Gesellschaft gegenüber. Fritz Schütze (2000) spricht in diesem Zusammenhang von Schwierigkeiten und Paradoxien im professionellen Handeln. Diese Paradoxien zu überwinden stellt eine große Herausforderung in der alltäglichen Arbeit der Sozialen Arbeit dar. Von Seiten des gesellschaftlichen Systems wird erwartet, dass Menschen in dem jeweils bestehenden System funktionieren, dass sie bereit sind, sich in die Bildungs- und Arbeitswelt zu integrieren, sich ein Verhalten anzueignen, das nicht auffällig ist, oder sich selbst und andere gefährdet, das Kindeswohl und den Schutz von Minderjährigen zu gewährleisten, dass sich Menschen bestehenden Grundordnungen, Regeln und Werten einer Gesellschaft unterwerfen. Die Erwartungen an die Soziale Arbeit sind dabei, dass jene Menschen unterstützt werden, die ohne Hilfe an diesen Ansprüchen scheitern würden bzw. es nicht schaffen würden ihr Leben in Würde und Selbständigkeit zu bewältigen. Kritisch anzumerken ist hier, dass die neoliberale Gesellschaftsordnung die Zumutbarkeit von Lebensumständen, in welchen noch keine staatliche Hilfe geleistet wird, deutlich nach unten



nivelliert (vgl. Seithe 2012: 71ff.). Wesentlich für die Bearbeitung der Frage nach der Konstruktion und Dekonstruktion von Differenzen in der Sozialen Arbeit bzw. der differenzsensiblen Arbeit ist dabei folgende kritische Feststellung:

„Die Frage, welche Menschengruppen in die Unterstützung einbezogen werden, ist abhängig von dem gesellschaftlich getragenen Menschenbild“ (Seithe 2012: 73).

Schließlich ist Soziale Arbeit von finanziellen staatlichen Ressourcen abhängig, wobei hier von der Gesellschaft erwartet wird, dass eingesetzte Mittel sich rechnen sollen bzw. effektiv eingesetzt werden (vgl. Seithe 2012: 74), womit ein starkes Steuerungsinstrument, was Soziale Arbeit überhaupt leisten kann, vorhanden ist. Problemlagen und Unterstützungsbedürfnisse von Menschen entstehen aber nicht zuletzt aufgrund dieser Ansprüche, sowie aufgrund gesellschaftlichen Wandels und damit verbundenen Tendenzen zur Desintegration von Menschen (vgl. Seithe 2012: 76). Soziale Arbeit hat also die Herausforderung zu bewältigen, das Mandat, das die Gesellschaft an sie richtet, sowie das Mandat, das sie von einzelnen Klient\*innen und Klient\*innengruppen erhält, zu erfüllen. Soziale Arbeit hat dabei den Anspruch, Menschen Hilfe anzubieten bei der Auseinandersetzung mit diesem gesellschaftlichen System, sie einerseits an dieses heranzuführen und andererseits deren jeweilige „Persönlichkeiten zu stärken“ (Seithe 2012: 76), d.h., die jeweilige Autonomie der Klient\*innen zu respektieren und zu fördern, dabei geht es vielfach auch darum, „Menschen [erst] für mögliche Hilfe und Unterstützung aufzuschließen“ (Seithe 2012: 77). Soziale Arbeit steht demgemäß aber in Bezug auf Differenzordnungen und Diversität besonderen Herausforderungen gegenüber, denen einerseits mit einem entsprechenden Wissen über die Konstruktion von Unterschieden und damit zusammenhängenden diskriminierenden Strukturen und Praktiken, sowie andererseits mit einer entsprechenden Haltungs- und Handlungskompetenz, sowie einer Reflexionskompetenz begegnet werden kann. Sich mit wissenschaftlich fundierten Perspektiven auseinanderzusetzen beschreibt dann einerseits das kritisch analytische Reflektieren gesellschaftlicher Verhältnisse, und andererseits die Selbstreflexion, sich mit den eigenen Abhängigkeiten und Bedingtheiten zu beschäftigen. Kritisch analytisch und selbstreflexiv dann rechtliche, strukturelle, institutionelle, organisationale und interaktionale Praxen standpunktsensibel in den Blick nehmen zu können wird als differenzsensibles Arbeiten verstanden und kann zur Dekonstruktion bestehender herrschaftsbildender und diskriminierungsfördernder Verhältnisse beitragen. Welche Aspekte spielen nun in Bezug auf Wissens-, Haltungs-, Handlungs- und Reflexionskompetenz in Bezug auf Konstruktion und Dekonstruktion von Differenz in der Sozialen Arbeit eine Rolle? Diese Aspekte sollen nun im Folgenden genauer ausgeführt werden.

#### ▪ **Wissenskompetenz**

Professionelles Wissen ist nicht nur theoretisches Wissen, sondern auch sogenanntes „Arbeitswissen“ über aus Erfahrung generierte Problemlösungsangebote, die an den lebenspraktischen Perspektiven der Betroffenen orientiert sind und deren Partizipation im Sinne gesellschaftlicher Teilhabe zum Ziel hat (vgl. Dewe/Otto 2011: 1143ff.). Auf welches theoretische Wissen ist in Bezug auf Differenz und Diversität in der Sozialen Arbeit nun besonderes Augenmerk zu legen:

## ▪ **Kulturelle Hybridität – eine postkoloniale Perspektive**

Diskriminierend wirkende sozialstrukturelle Bedingungen lassen sich unter einer zeitlich und sozial fluiden Perspektive eines Hinterfragens des eigenen Standpunktes im sozialen Raum und auf einem historisch verorteten Standpunkt eher aufbrechen, als wenn von eindeutigen Ordnungen ausgegangen wird. Die postkoloniale Perspektive stellt dabei eine gängige Praxis eines sogenannten *Othering*, wie es Edward Said (2017) in Bezug auf den Differenz setzenden, eurozentristischen und hierarchisierend wirkenden Blick auf den Orient, hier Wir und dort die Anderen herausgearbeitet hat, in Frage (vgl. Koch 2018: 193). Unterschiedlichkeit und hybride Übergänge werden dann als Normalität anerkannt. Hybridität wird dabei als „Konstitution von Subjektivität im Spannungsfeld von Macht und Autorität“ (Bhabha 2016: 62) verstanden, wobei sich damit zusammenhängend ein sogenannter „Dritter Raum“ als Ort der Kritik an und der Emanzipation aus diesen hierarchisierenden Identitätskonstruktionen und gesellschaftlichen Machtverhältnissen herausbildet. Macht wird dabei im Sinne Michel Foucaults als etwas Verwoben Wirkendes, auf unterschiedlichen Ebenen, auf der Ebene der Gesellschaft und auf der Ebene des Individuums, verstanden (vgl. Babka/Posselt 2016 zit. n. Bhabha 2016: 9f.). Dieser ethische Anspruch ist in enger Verbindung mit Ansprüchen der Sozialen Arbeit als Menschenrechtsprofession zu sehen.

„Eine globale Ethik fordert, dass wir [...] Verantwortung übernehmen, Verantwortung für die Zeitlichkeit einer Welt, die von zweierlei gekennzeichnet ist: einer Vergangenheit, die sich weigert zu sterben, und einer Zukunft, die sich weigert, darauf zu warten, geboren zu werden. [...] Gefangen in den Ambivalenzen des Doppellebens unserer Zeit, erzählen wir einander unsere hybriden Geschichten [...] in einer Mischsprache aus kleinsten Elementen und noch ungelösten Bruchstücken [...] während sich zugleich ein translationales Vokabular von Werten und Hoffnungen entfaltet, mit dem sich die gegenwärtige und die vergangene Zeit einer globalen Welt erschaffen ließe.“ (Bhabha 2016: 54-55)

Aus dieser Perspektive heraus lässt sich dann auch in einer professionellen Praxis der Sozialen Arbeit ein normativitätskritischer Zugang sowohl in Bezug auf Rassismen als auch in Bezug auf Bodyismen, Ableismen, Ageismen, Sexismen, Heteronormativismen etc. etablieren.

## ▪ **Die postmigrantische Perspektive**

Nach Naika Foroutan (2019) kann der Begriff postmigrantisch auf drei Ebenen verortet werden, auf der Ebene der empirischen Analyse der Fragestellung, was sich nach der Migration verändert, als dialektische Kritik an Aushandlungsprozessen, die Migrant\*innen und deren Nachkommen führen, um „ihr Recht auf Anerkennung als Gleiche unter Gleichen einzufordern“ (Foroutan 2019: 55) und als normative Aufforderung, binäre Codes zu durchbrechen. Professionalisierung in Bezug auf Diversität kann sich dabei Anleihen aus der migrationspädagogischen Arbeit nehmen, in der eine Weiterentwicklung von der interkulturellen Arbeit hin zur Arbeit aus postkolonialer und aus postmigrantischer Perspektive stattgefunden hat. Denn das Unterscheiden und Vermitteln in der interkulturellen Pädagogik zwischen diesen Differenzsetzungen führt lediglich bestehende gesellschaftliche Macht- und Herrschaftsverhältnisse fort (vgl. Koch 2018: 188), in denen die dominante Perspektive bestimmt, wohin jemand integriert werden muss. Hingegen streben differenzsensible Ansätze eine Reflexion des eigenen Standpunktes im sozialen Raum an, damit das Individuum und die gesellschaftliche Praxis nicht ausschließlich in der Reproduktion der Geschichte verhaftet bleibt (vgl. Bourdieu 2009, S. 169). Demnach geht es darum, sich

diesen Standpunkt bewusst zu machen, und diese Perspektive transparent herauszuarbeiten, um sich von homogenen, widerspruchsfreien, Herrschaft stabilisierenden Ordnungen verabschieden zu können und Widersprüchlichkeiten, Ambiguitäten und Inkonsistenzen als Normalität anzuerkennen um damit an einem Aufbrechen von tradierten sozial strukturierten Dominanzverhältnissen zu arbeiten. So bildet auch die postmigrantische Perspektive einen Ansatz an, Migration nicht als Abweichung oder Ausnahme, sondern als Normalität anzuerkennen. Es wird hier entgegen einer sogenannten „Migrantisierung“ und „Marginalisierung von Menschen als etwas „Besonderes“ oder als etwas „Problembehaftetes“ im Unterschied zu sogenannten normalen „Einheimischen“, „Sesshaften“ oder „Autochtonen“ argumentiert. Der postmigrantische theoretische Zugang lässt dann herkömmliche Differenzauffassungen fraglich erscheinen und lässt Unsichtbares in seiner zeitlichen und gesellschaftlichen Fluidität begreifbar werden (vgl. Yildiz 2018: 57). Es geht dabei darum, Mechanismen der sozialen Zuschreibungen von Unterschieden zu verlernen (vgl. Castro Varela 2008: 108) und rassistische Zuschreibungen dann in diesem Sinne zu dekonstruieren (vgl. Mecheril 2010: 20). Rassismuskritische Ansätze beschäftigen sich mit einer solchen Dekonstruktion von Differenz.

#### ▪ **Rassismuskritische Ansätze**

Diskriminierungen, die aufgrund von Hautfarbe, Herkunft, Geschlecht oder körperlichen Fähigkeiten passieren, sind nicht kompatibel mit einer menschenrechtsorientierten Profession. Nichts desto trotz passieren - beabsichtigt bzw. unbeabsichtigt - solche Diskriminierungen. Meist geht es dabei um scheinbar neutrale Kriterien, wie beispielsweise mangelnde Deutschkenntnisse, aufgrund dieser dann aber ganze Gruppen aus Leistungen der Sozialen Arbeit ausgeschlossen werden (vgl. Prasad 2018: 21). Rassismus kann daher „verstanden werden als historisch-koloniales und aktuelles Gesellschaftsverhältnis“ (Melter 2015: 4). Menschen werden dabei in Gruppen eingeteilt, denen naturalisierend und homogenisierend Eigenschaften zugeschrieben werden, aufgrund deren sie dann auf unterschiedlichen Ebenen diskriminiert werden. Auf der Ebene von zwischenmenschlichen Interaktionen (wie beispielsweise die scheinbar „harmlose“ Frage nach der Herkunft, als ein racial profiling bezeichnet werden kann), auf der Ebene von institutionellen Handlungspraxen (z. B. wenn in Systemen der Bildung, Sozialer Arbeit, Behörden aufgrund bestimmter Merkmale erschwert Zugänge möglich sind etc.) und auf der Ebene von Gesellschaftsstrukturen, der medialen und politischen Diskurse (wenn es um Fragen geht, wie beispielsweise wer wird als national zugehörig und bevorrechtigt anerkannt) (vgl. Melter 2015: 4-5). Rassismuskritik wird dann als ein Verständnis formuliert, das Denk-, Handlungs- und Wirkungsweisen des Rassismus nicht nur thematisiert und analysiert, sondern auch das Ziel verfolgt, Wirkmechanismen von Rassismus in der Praxis zu verändern (vgl. Melter 2015: 5). Diskriminierungen können aber verwoben aufgrund von beispielsweise Hautfarbe, mangelnden Sprachkenntnissen, Geschlecht, Behinderung, sexuellen Orientierung etc. ganz eigene Erscheinungsformen annehmen, was uns zur Perspektive der Intersektionalität als Wissenskompetenz für eine differenzsensible Soziale Arbeit führt, die hier nur kurz angerissen wird (vgl. Kapitel zur Diskriminierung).

#### ▪ **Intersektionalität**

Die Entstehung des Intersektionalitätsansatzes lässt sich historisch in Erfahrungen Schwarzer Frauen verwurzeln, die ihre Anliegen im Feminismus weißer Mittelschichtfrauen in westlichen

Demokratien nicht vertreten fanden, denn Schwarze Frauen würden eben nicht nur wegen ihres Geschlechts, sondern auch wegen ihrer Hautfarbe, sowie wegen ihrer Klassenzugehörigkeit diskriminiert. (vgl. Winker/Degele 2009: 11ff.). Es geht hier also um die Verwobenheit von verschiedenen Differenzkategorien, die Ungleichheit verursachen. Gabriele Winker und Nina Degele (2009) verstehen „Intersektionalität als kontextspezifische, gegenstandsbezogene und an sozialen Praxen ansetzende Wechselwirkungen ungleichheitsgenerierender sozialer Strukturen (von Herrschaftsverhältnissen), symbolischer Repräsentationen und Identitätskonstruktionen“ (Winker/Degele 2009: 15). Intersektional wirksam werdende Diskriminierungen nehmen dann besondere Erscheinungsformen an, auf die in Gesetzen noch nicht entsprechend reagiert wurde – es kann jeweils nur ein Diskriminierungsgrund eingeklagt werden, aber nicht verwoben wirkende Diskriminierungsformen - und welche in der Praxis bei Beschwerden über Diskriminierung dann entsprechend schwer zu handhaben sind. So stünden Angriffe aufgrund des Tragens eines Kopftuches für muslimisch Gläubige Frauen auf der Tagesordnung, während dies muslimisch Gläubigen Männern nicht in dieser Häufigkeit zustoße (vgl. Antidiskriminierungsstelle Steiermark 2017: 32). Würden diese Frauen aber nur wegen ihrer Religion diskriminiert, müsste das Männern mit muslimischem Glauben in derselben Häufigkeit passieren.

- **Ableismus**

In Bezug auf Menschen, die von Behinderung betroffen sind, kann ebenso wie im Fall von Rassismus oder Sexismus auch von einem die Gesellschaft strukturierenden Verhältnis ausgegangen werden, aufgrund dessen Menschen wegen in einer bestimmten Weise bewerteten Fähigkeit diskriminiert werden. Es geht hier also auch um ein Macht- und Herrschaftsverhältnis, das sich zwischen „normal“ und von „Normalität abweichend“ abspielt (vgl. Köbsell 2015: 21). Bereits im Jahr 1995 hat diesbezüglich Birgit Rommelpacher konstatiert, dass die als behindert kategorisierten Menschen dann eine sogenannte Negativfolie bilden würden, „von der sich die Tüchtigen in ihrer Leistungskraft deutlich abheben. Insofern hat die Behindertenfeindlichkeit primär die Funktion, die Gültigkeit des herrschenden Wertesystems weiter zu verfestigen“ (Rommelpacher 1995: 57). Wissenskompetenz in diesem Zusammenhang bedeutet dann, sich Wissen über diskriminierend wirkende Verhältnisse und Diskurse über Behinderung anzueignen und in der sozialarbeiterischen Praxis dann einen theoretisch fundierten analytischen Blick, sowie einen selbstreflexiven Blick auf vorurteilsbehaftetes Verhalten an den Tag zu legen. Ähnlich wie in der postmigrantischen Perspektive, macht es einen Unterschied, ob Migration die Ausnahme oder die Normalität ist, d.h. ob Behinderung die Ausnahme bzw. Abweichung von der Normalität ist oder ob die menschliche Verletzlichkeit als Normalität anerkannt wird. Denn soziale Vorverurteilung schafft eine Differenz, die dem Verurteilten Gewalt antut (vgl. Butler 2007: 65). Wenn aber als Normalitätsfolie für das Menschsein die Verletzlichkeit eines jeden Menschen herangezogen wird, wenn Menschen einander akzeptierend in ihrer „Verwundbarkeit und Einzigartigkeit“ (Butler 2007:6) begegnen, dann kann diese vorverurteilende Gewalt ausgesetzt werden (vgl. Butler 2007: 137ff.).

- **Zur Performativität von Geschlecht**

Eine ebenso notwendige Auseinandersetzung mit Differenz betrifft die Kategorisierungen in Bezug auf Geschlecht. Judith Butler (1990) stellt die These auf, dass zwischen der binären

Kategorisierung von Männlichkeit und Weiblichkeit und der heterosexuellen Normierung ein Zusammenhang besteht (Butler 1990: 6). Als normal wird alles angesehen, was sich einem eindeutigen weiblichen oder männlichen Körper (Sex) und damit naturalisierend wirkenden Zuschreibungen von männlichen und weiblichen Verhaltensweisen (Gender) zuordnen lässt und dem zudem essentialistisch heterosexuelles Begehren als Normalität zuschreibt (vgl. Butler 1990: 17).

„Alle Abweichungen von dieser Kette erscheinen hingegen als anormal, als widernatürlich“ (Kerner 2007:12).

Judith Butler erweitert den Begriff von Gender über ihre Theorie der Performativität, die davon ausgeht, das Vergeschlechtlichung ein Prozess ist, der nie abgeschlossen ist. Dabei ist an einer Entnormalisierung von Zweigeschlechtlichkeit und Heterosexualität zu arbeiten. Doing gender bedeutet in diesem Zusammenhang Folgendes:

„Auf kategoriale Destabilisierungen zielende Geschlechterpolitik hingegen trachtet klare Geschlechterkategorisierungen durch unterschiedliche Irritationsstrategien geradezu veruneindeutlichen und kann deren Affirmation – mit welcher Absicht immer – daher keinesfalls uneingeschränkt gutheißen“ (Kerner 2007: 13).

Professionalisierung in diesem Zusammenhang kann also als eine differenzsensible Herangehensweise an Soziale Arbeit bedeuten, die an der De-konstruktion von Differenz und dem Aufbrechen herrschaftsstabilisierender Normierungen arbeitet, dies in der alltäglichen Praxis der Begegnung mit den Menschen als anerkennende Praxis umsetzt, sowie selbstreflexiv daran arbeitet, strukturierende gesellschaftliche Diskurse aus eine kritischen Perspektive heraus zu erkennen und an der Veränderung ungerechter, sozial normierender Wirkmechanismen und rechtlichen Rahmenbedingungen zu arbeiten.

#### ▪ **Haltungskompetenz**

Soziale Arbeit verfügt über fachliche und ethische Standards, die an Menschenrechten und an sozialer Gerechtigkeit orientiert sind (vgl. OBDS online), wobei Solidarität die Grundlage eines jeden Sozialstaates bildet (vgl. Michel 2011: 269). Daher kann Soziale Arbeit auch als Profession mit einem gerichteten Anspruch an anerkennende, differenzsensible und an sozialer Gerechtigkeit orientierte Verhältnisse beschrieben werden. Die Handlungen von Sozialarbeiter\*innen sind dabei in gesellschaftliche Verhältnisse eingebettet, die Inci Dirim (2017) wie folgt beschreibt:

„[...] , dass wir Menschen vergesellschaftete Wesen [vgl. Bourdieu 1998] sind, d.h., dass unser Handeln in Kategorien eingebettet ist, die von Vorstellungen erzeugt werden, mit denen die Gesellschaft kollektiv konstruiert wird. Diese Handlungen können prinzipiell die gesellschaftliche Ordnung bestätigen, ihr widersprechen oder sie ausdifferenzieren“ (Dirim 2017: 105).

Es ist also ein Zuschreibungsprozess, der soziale Verhältnisse bestimmt, welchem mit einer Dekonstruktion, einem Bewusst machen von kategorisierend wirkenden Zuschreibungen in historisch und gesellschaftlich verorteten Zusammenhängen begegnet werden kann. Sich diesen Blick als Sozialarbeiter\*in zu erarbeiten bedarf einerseits einer Auseinandersetzung mit theoretischem Wissen, wie es oben beschrieben wurde, andererseits betrifft es auch eine Haltung, an der Dekonstruktion von diesen Verhältnissen arbeiten zu wollen oder tradierten Herrschaftsordnungen unhinterfragt fortzusetzen. Soziale Arbeit orientiert sich in diesem Zusammenhang dann nicht an Integration oder Inklusion, weil Integration oder Inklusion

immer voraussetzt, dass es eine dominante Norm gibt, die Herrschaft stabilisiert, in anderen Worten, die Diskriminierung ermöglicht, weil als Normalität anerkannte Alltagspraxen Menschen und Gruppen, denen Merkmale zugeschrieben werden, die sich von dieser sozial konstruierten Normalität unterscheiden, ausgrenzt, um dann an deren Eingrenzung zu arbeiten. Vergegenwärtigen wir die eingangs skizzierten unterschiedlichen Erwartungen an die Soziale Arbeit, dann würde das bedeuten, Menschen an diese Normalität heranzuführen zu müssen. Gleichzeitig besagen aber gängige Konzepte der Lebensweltorientierung, des Lebensbewältigungsmodells und der Sozialraumarbeit, dass Bedingungen hinterfragt und kritisierbar sein müssen, die es Menschen verunmöglichen Anschluss an eine Gemeinschaft oder Gesellschaft zu finden. Weil aber in der Alltagspraxis – auch der Sozialen Arbeit – Menschen Zugehörigkeiten zu Gruppen zugeschrieben werden, die dieser Normalität nicht entsprechen, kommt eine soziale und professionelle Praxis zustande, die Unterschiede entweder akzeptiert oder eine Anpassung an bestehende Normen bzw. Normalität verlangt. Ausgrenzend wirkende Differenzsetzung wird damit jedoch nicht dekonstruiert, sondern perpetuiert. Es wird dann von Integration, Inklusion oder Exklusion gesprochen. Dabei entsteht der Eindruck, dass es sich hierbei um einen Aushandlungsprozess handle, der es einzelnen Menschen ermögliche, in Verhandlung treten zu können, um für sich andere Bedingungen einer gerechteren Teilhabe zu erschaffen. Vielmehr geht es aber um ein Machtverhältnis von normierenden Strukturen, die Anpassung fordern, um integriert zu werden. Die Persistenz von vorherrschenden sozialen Strukturen, Diskursen und normierenden, symbolischen Ausschlüssen über Generationen hinweg zeigen, dass dominante Perspektiven größere Chancen auf Durchsetzung haben, als Perspektiven, die sogenannte Minderheiten vertreten. Professionalisierung in der Sozialen Arbeit bedeutet dann differenzsensibel, im Sinne von Anerkennung (vgl. Riegler 2016) in einer macht- und herrschaftskritischen Perspektive dekonstruierend an diskriminierend wirkenden Zuschreibungen, d.h., an Sexismen, Ableismen, Heteronormativismen, Ageismen, Bodyismen etc. zu arbeiten.

„Die professionelle Haltung von Sozialarbeitern beruht auf spezifischen Einstellungen und Werten sowie einer daraus hervorgehenden grundlegenden Handlungsorientierung. (...) Praktische Beratungstätigkeit in Verbindung mit verschiedenen Lerngelegenheiten wie Studium, Fort- und Weiterbildung, kollegialem Austausch, Fallberatung, Supervision, Fachliteratur, fördern die Entwicklung der professionellen Beratungshaltung“ (Albrecht 2017: 50).

So wie theoretisches Wissen verwoben ist mit der Haltung, mit welcher sozialen Problemlagen begegnet wird, so sind diese Haltungen also auch Voraussetzung, um eine entsprechende Handlungskompetenz in der Sozialen Arbeit umsetzen zu können. Ralf Albrecht (2017) stellt in diesem Zusammenhang für die Handlungskompetenz fest, dass es hierbei vor allem auf die Haltung der Wertschätzung und Akzeptanz, der vorurteilsbewussten Unvoreingenommenheit, und das einführende Verstehen, auf Echtheit und Kongruenz, auf eine sogenannte Achtsamkeit ankomme. Er beschreibt hier methodische und Haltungs-Kompetenzen, die Sozialarbeiter\*innen im Rahmen ihrer Ausbildung, angelehnt an die klientenzentrierte Gesprächsführung nach Carl Rogers (2012) einüben, ergänzt mit Aspekten des Anspruches an Lebensweltorientierung, Lebensentwürfen von Klient\*innen akzeptierend gegenüber zu stehen, d.h., vorurteilsfrei und unvoreingenommen in Bezug auf bestimmte „kulturelle

Praxen“. Damit wird bei Albrecht (2017) jedoch auch noch dichotomisierend von fremden „Kulturen“ und „Ethnien“<sup>6</sup> ausgegangen.

„Sozialarbeiter haben die Einstellung, dass ihre Klienten in der Gestaltung ihres Lebens und in ihren Problemlösungen individuell einzigartig sind. Dabei ist ihnen bewusst, dass sich diese Einzigartigkeit vor dem Hintergrund von sozialem Status, Kultur, Ethnie, Nationalität, Religion, Sprache, Hautfarbe, Geschlecht und Lebensstil entfaltet. Sie setzen sich mit ihrer eigenen kulturellen Prägung sowie den damit verbundenen Wertevorstellungen und Vorurteilen gegenüber anderen Kulturen auseinander“ (Albrecht 2017: 51).

Im Sinne einer dekonstruktiven Perspektive auf Normalität – auch in Bezug auf Zuschreibungen von bestimmten „kulturellen“ Merkmalen, müsste diese vorurteilskritische Perspektive sich dann an Ansätzen der Rassismuskritik, des Doing Gender, der postmigrantischen perspektive orientieren, um die Fluidität von Zugehörigkeiten sichtbar zu machen und als Normalität zu konstituieren. Sozialarbeiter\*innen gehen unter Umständen von einem Menschenbild aus, das jeden Menschen als autonomes Subjekt anerkennt.

„Soziale Arbeit sieht sich im Rahmen dieses Ansatzes nicht als mächtige, starke Helferin, die schon weiß, was ihre KlientInnen brauchen und tun sollen“ (Seithe 2012: 61).

Sozialarbeiter\*innen verstehen sich somit als Helfer\*innen auf einer partnerschaftlichen, kooperativen Ebene, die die Einzigartigkeit von Biografien, Lebensumständen und von Lebensstilen anerkennen und Vorstellungen und Anliegen von Klient\*innen in diesem jeweiligen Zusammenhang respektieren (Vgl. Seithe 2012: 61). Die Klient\*innen werden als eigenständig und lernfähig, als fähig, ihr Leben zu bewältigen, in ihrer Menschenwürde und als Besitzer\*in allgemeiner Rechte anerkannt (vgl. Seithe: 67). Ziel der Sozialen Arbeit ist es, Klient\*innen in die Gesellschaft zu integrieren, was von Mechthild Seithe (2012) einerseits als Prozess der wechselseitigen Würdigung von Ansprüchen und Anliegen verstanden wird und andererseits als Arbeit an Veränderungen in den gesellschaftlichen, sozialen und persönlichen Bedingungen gedacht wird (vgl. Seithe 2012: 67). Dabei ergeben sich aber auch Spannungsverhältnisse, insbesondere aufgrund des sogenannten „Doppelten Mandates“, was bedeutet, dass die Soziale Arbeit auf der einen Seite die Funktion hat, Gesetze, zentrale Werte und Normen, vom System erwünschte Rollenbilder bei den Klient\*innen durchzusetzen und gleichzeitig für Menschen und deren eigensinnigen Lebensentwürfe Partei zu ergreifen, immer mit dem Ziel sie zu befähigen ihr Leben unter den gegebenen gesellschaftlichen Rahmenbedingungen bewältigen zu können (vgl. Seithe 2012: 69). Soziale Arbeit übernimmt dabei eine sogenannte „Brückenfunktion“, indem Soziale Arbeit einerseits die Erwartungen der Gesellschaft an die Menschen heranführt (vgl. Seithe 2012: 70) und sie quasi von der Sinnhaftigkeit der Anpassung an diese Erwartungen überzeugt. Auf der anderen Seite braucht ein\*e Sozialarbeiter\*in aber auch das Mandat der Klient\*innen, sie lässt sich dabei auf deren Lebenswelt verstehend ein und vertritt deren Interessen der Gesellschaft gegenüber. Fritz Schütze (2000) spricht in diesem Zusammenhang von Schwierigkeiten und Paradoxien im professionellen Handeln. Diese Paradoxien zu überwinden, stellt eine große Herausforderung in der alltäglichen Arbeit der Sozialen Arbeit dar. Von Seiten des gesellschaftlichen Systems

---

<sup>6</sup> Da der Begriff „Ethnie“ den rassismuskritischen Theorien (vgl. Mecheril/Tiðberger 2013) zufolge leider auch als Platzhalter für den problematischen Begriff „Rasse“ dient, werden diese beiden Begriffe im Folgenden bei Verwendung unter Anführungszeichen gesetzt, sofern es sich nicht um wörtliche Zitate handelt.

wird erwartet, dass Menschen in dem jeweils bestehenden System funktionieren, dass sie bereit sind, sich in die Bildungs- und Arbeitswelt zu integrieren, sich ein Verhalten anzueignen, das nicht auffällig ist, oder sich selbst und andere gefährdet, das Kindeswohl und den Schutz von Minderjährigen zu gewährleisten, dass sich Menschen bestehenden Grundordnungen, Regeln und Werten einer Gesellschaft unterwerfen. Die Erwartungen an die Soziale Arbeit sind dabei, dass jene Menschen unterstützt werden, die ohne Hilfe an diesen Ansprüchen scheitern würden bzw. es nicht schaffen würden ihr Leben in Würde und Selbständigkeit zu bewältigen. Kritisch anzumerken ist hier, dass die neoliberale Gesellschaftsordnung die Zumutbarkeit von Lebensumständen, in welchen noch keine staatliche Hilfe geleistet wird, deutlich nach unten nivelliert (vgl. Seithe 2012: 71ff.).

#### ▪ **Handlungskompetenz**

Wie unter dem Punkt Erwartungshaltungen an Soziale Arbeit bereits beschrieben zeichnet sich die Handlungskompetenz der Sozialarbeiter\*innen dadurch aus, dass auf komplexe Problemlagen mit einem entsprechenden theoretischen Wissen, mit einer entsprechenden Haltungskompetenz, sowie mit einer entsprechenden Handlungskompetenz in der alltäglichen Praxis, d.h. mit Deutungen, Entscheidungen, Beratungen und Maßnahmen begegnet wird. Wie wir bereits gesehen haben leisten Sozialarbeiter\*innen dort Hilfe, wo eigene Ressourcen der Klient\*innen und deren lebensweltlichen Systemen nicht mehr ausreichen. (vgl. Seithe 2012: 50-51). Handlungssituationen sind dabei kaum standardisierbar, d. h. Entscheidungen müssen immer auf den jeweiligen Fall bezogen neu getroffen werden, d.h. es wird hier von der Einzigartigkeit jeder Problemstellung ausgegangen. Handlungsroutinen können dabei einerseits eine bestimmte Handlungssicherheit aber auch entsprechende Unschärfen in der Fallbearbeitung bewirken. Sozialarbeiter\*innen arbeiten nicht selten unter Zeitdruck und in diffusen Handlungssituationen. Soziale Arbeit findet in der Interaktion und Kommunikation mit Personen oder Personengruppen statt, wofür entsprechende Arbeitsbündnisse eingegangen werden, eine Art Vereinbarung oder Vertrag mit den Klient\*innen (vgl. Seithe 2012: 54f.). Daher ist die Profession der Sozialen Arbeit an fachlichen Konzepten ausgerichtet (vgl. Riegler 2016: 106ff.), wie beispielsweise dem Konzept der Lebensweltorientierung (vgl. Thiersch 1995), der Lebensbewältigung (vgl. Böhnisch 2012), sowie der Sozialraumorientierung (vgl. Kessl/Reutlinger 2009). Die Profession zeichnet sich also durch eine spezielle fachliche Expertise über komplexe Problemlagen und unterschiedliche Interventionsmöglichkeiten aus. Sozialarbeiterinnen sind Expert\*innen für dialogisches Arbeiten, sie müssen Menschen motivieren, ermutigen, bestärken, konfrontieren, verstehen und am wechselseitigen Vertrauen arbeiten. Und sie sind schließlich Expert\*innen, um Hilfen zu organisieren, um zwischen unterschiedlichen Interessenslagen zu vermitteln und um Unterstützungsmaßnahmen durchzusetzen (vgl. Seithe 2012: 56f.). Bei diesen Unterstützenden Interventionen werden Kompetenzen benötigt, wie Handlungskompetenzen aber auch bestimmte Beratungskompetenzen, die sich an verschiedenen theoretischen Modellen, wie etwa der Klientenzentrierten Gesprächsführung (vgl. Rogers 2012) orientieren, wobei von einer akzeptierenden, wertschätzenden, kongruenten und am Verstehen ausgerichteten Arbeit mit Klient\*innen ausgegangen wird.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Hier wird beispielhaft nur ein Beratungsansatz angeführt, weitere Ansätze entstammen der systemtheoretischen oder der psychoanalytischen Tradition, sowie der gestalttheoretischen, psychodramatischen oder gruppodynamischen Ausrichtung etc.



## ▪ Reflexionskompetenz

Die Reflexionskompetenz bildet neben der Wissens-, Haltungs- und Handlungskompetenz, die vierte grundlegende Säule professionellen Handelns.

„Professionelles Handeln ist darauf angewiesen, in ein grundlegend reflexives Verhältnis zu dem eigenen professionellen Handeln, seinen Bedingungen und Konsequenzen treten zu können. Damit dies nicht zu einer individuellen Präferenz von Einzelnen erklärt wird, heißt dies: Schaffung von Strukturen professionellen Handelns, in denen Reflexion nicht nur möglich, sondern auch sinnvoll sowie attraktiv ist und systematisch unterstützt wird. Dabei bezieht sich die Reflexion in einer besonderen Weise auf die Grenzen professionellen Handelns, seine Einflusslosigkeit und seine paradoxen und problematischen Neben- und Hauptfolgen“ (Kalpaka/Mecheril 2010: 94).

Reflexionskompetenz in der Sozialen Arbeit bezieht sich einerseits auf ein kritisch analytisches Hinterfragen von selbstverständlich erscheinenden Verhältnissen. Dazu ist es notwendig sich seines Standpunktes im historischen Zusammenhang und in den gesellschaftlichen Verhältnissen bewusst zu werden, wobei die Auseinandersetzungen mit kritischen Forschungen zu Migration, Geschlecht, sexuelle Orientierung, Behinderung etc. eine Voraussetzung bilden, um sich seiner eigenen Bedingtheiten im Bilden kategorisierender Zuschreibungen bewusst zu werden, diese kritisch hinterfragen zu können und in einem kritisch reflexiven Prozess an Veränderungen seiner Einstellungen und Werthaltungen arbeiten zu können. Eine solche Reflexionskompetenz kann sich unter anderem in Formaten wie dem Anti-Bias Training, in ethnopschoanalytischen Deutungswerkstätten (vgl. Nadig 1999), der Balint Gruppensupervision (vgl. Riegler 2010) begegnet werden, die sich mit latenten Strukturen – also im Verborgenen und Unbewussten verhafteten Strukturen – mit der Reproduktion bzw. Dekonstruktion von bestehenden Herrschaft stabilisierenden und diskriminierenden Praxen auseinandersetzen können, über die Reflexion der eigenen Involviertheit in diese Prozesse.

### 3.3. Forschungszugänge im Feld Interkulturalität und Diversität (Brigitte Kukovetz)

Wir leben derzeit in einer Gesellschaft, die durch große Heterogenität geprägt ist. Unterschiedlichste Merkmale verdeutlichen die Vielfältigkeit von Gesellschaften, so etwa in Hinblick auf Geschlechtszugehörigkeit, Behinderung, Alter und sexuelle Orientierung. Österreich kann außerdem als „Migrationsgesellschaft“ bezeichnet werden, welche durch eine steigende Diversität hinsichtlich der nationalen, kulturellen und religiös geprägten Herkunft gekennzeichnet ist.<sup>8</sup> Oft sind die Lebenslagen in Zusammenhang mit diesen Merkmalen und Zuschreibungen durch soziale Ungleichheit geprägt – welche sich in stark divergierenden Einkommen, Vermögen, beruflichen Verankerungen und Bildungshintergründen niederschlägt.<sup>9</sup>

Die Soziale Arbeit versucht Gefährdungslagen zu reduzieren und die gesellschaftliche Inklusion von Menschen in benachteiligten Situationen zu fördern. Zentral ist dabei der Umgang mit Heterogenität durch Fachkräfte der Sozialen Arbeit. In der wissenschaftlichen Analyse dieses Themas gibt es unterschiedliche Zugangsweisen. Hierbei ist die Einteilung von Marianne Krüger-Potratz (2005) sehr hilfreich. Sie macht in ihrer Einführung zu interkultureller Bildung (vgl. ebd.) vier unterschiedliche Diskurse aus, mit denen sich unseres Erachtens auch gut mögliche Forschungsansätze in unserem Untersuchungsfeld beschreiben lassen. Unter ‚Diskurs‘ versteht Krüger-Potratz (2005: 169) eine „institutionalisierte ‚Redeweise‘ (...), in der soziale Wirklichkeit in je bestimmter Weise in Sprache und Bildern (re)konstruiert wird“ und die damit Macht ausübt. Die Diskurse lassen sich auf Ebene der Wissenschaft, der Politik, der Medien, im Alltag usw. beobachten. Die Autorin differenziert hier (1) zwischen dem Gleichheitsdiskurs, (2) dem Essentialisierungsdiskurs, (3) dem Universalitätsdiskurs und (4) dem Pluralitätsdiskurs (vgl. Krüger-Potratz 2005: 171ff.).

Ad (1) Im *Gleichheitsdiskurs* wird die kollektive Benachteiligung von zugewanderten Menschen thematisiert und für deren Gleichbehandlung und Gleichstellung eingetreten. Kritisch ist hier anzumerken, dass die Normalitätsverständnisse der aufnehmenden Gesellschaft und ihrer Institutionen nicht hinterfragt werden. Dadurch mündet die Idee der Chancengleichheit oftmals in assimilatorische und kompensatorische Maßnahmen.

Ad (2) Während im Gleichheitsdiskurs implizit von Defiziten der zugewanderten Menschen ausgegangen wird, versucht der *Essentialisierungsdiskurs* dem gegenzusteuern, indem „die kulturelle Differenz positiv definiert und als Bereicherung interpretiert wird“ (ebd: 173). Dies führt zu Forderungen nach dem Erhalt der ‚kulturellen Identität‘, wodurch die

---

<sup>8</sup> 2018 waren 17,2 % der Bevölkerung in Österreich im Ausland geboren, von weiteren 6,1 % waren beide Eltern im Ausland geboren, von welchen 39 % aus einem anderen EU- oder EFTA-Staat kamen, 26 % aus den Nachfolgestaaten Jugoslawiens (ohne Slowenien und Kroatien), 13 % aus der Türkei und 5 % aus Afghanistan, Syrien oder Irak (Statistik Austria 2019: 28). Während 2001 noch 75 % der österreichischen Bevölkerung ein römisch-katholisches Religionsbekenntnis hatten, wurde 2016 dieser Anteil auf 64 % geschätzt. Die Schätzungen für 2016 gehen von folgender weiteren Verteilung aus: 17 % konfessionslos, 8 % muslimisch, 5 % protestantisch, 5 % orthodox, 2 % andere Religionszugehörigkeit (vgl. Goujon/Jurasszovich/Potnačoková 2017: 11).

<sup>9</sup> Siehe zum Beispiel zu Risikogruppen für Armut- und Ausgrenzungsgefährdung: Kargl (2015) zu Vermögensunterschieden nach Geschlecht, Groß/Schneebaum/Schuster (2017) zur sozioökonomischen Lage und Gesundheit älterer Menschen (auch im Geschlechtervergleich), Stückler (2018); zur sozialen Reproduktion im österreichischen Bildungswesen, Lassnig (2015) zur Bildungsungleichheit in Österreich nach Migrationsgeschichte und ebenso Herzog-Punzenberger (2017).

betreffenden Personen ‚kulturalisiert‘ werden. D.h. sie werden zurückverwiesen auf das, was Ihnen als das wesentliche Bestimmungsmerkmal zugeschrieben wird (essentialisiert). Auf theoretischer Ebene wird Kultur zwar nicht als etwas Statisches angesehen, doch Dynamiken werden vor allem innerhalb der Kulturen ausgemacht. Die Denkfigur „ethnisch“-sprachlich-kultureller Homogenität“ bleibt dabei unangetastet (vgl. Krüger-Potratz 2005: 174).

Ad (3) Der *Universalitätsdiskurs* geht von allgemein gültigen Universalien und moralischen Maßstäben jenseits einzelkultureller Besonderheiten aus. Nicht nur kulturelle Unterschiede, sondern auch die Frage der Hegemonie werden de-thematisiert. Es wird auf die Menschenrechte verwiesen, wobei die kulturelle und politische Geschichte der Etablierung der Menschenrechte sowie die Notwendigkeit international verankerter Konventionen oftmals ausgeblendet bleiben.

Ad (4) Im Anschluss an die Diskussionen postmoderner Philosophie und postkolonialer Studien wird im *Pluralitätsdiskurs* versucht, eurozentrische Normalitätsmuster und binäre Wahrnehmungen (auch in Hinblick auf gesellschaftliche und institutionelle Strukturen, Theorien und Anthropologien) in Frage zu stellen. „Differenz wird hier als Konstrukt verstanden, das es zu analysieren und zu reinterpretieren gilt“ (Krüger-Potratz 2005: 175). Bedeutung erlangen hier Theorien über Diaspora, Hybridität, Transnationalität und Transkulturalität. Im Pluralitätsdiskurs werden neben den Zuschreibungen zu sprachlichen, „ethnischen“, kulturellen und nationalen Zugehörigkeiten noch weitere Merkmale einbezogen, wie Sozialstatus, Geschlecht, Alter, physische und psychische Gesundheit etc. Auf Überschneidungen und das Zusammenwirken unterschiedlicher Merkmale zielen Analysen zur Intersektionalität ab. Menschen werden hierbei nicht nur auf eine Dimension reduziert und spezifisch angesprochen, sondern auch andere Merkmale werden mitberücksichtigt.

In ihrer Darstellung verweist Marianne Krüger-Potratz (2005) darauf, dass in mehreren Diskursen Macht- und Herrschaftsverhältnisse nicht thematisiert werden: so etwa im Gleichheitsdiskurs (keine Infragestellung der vorherrschenden Normalitätsverständnisse), im Essentialisierungsdiskurs (‚Kultur‘ als vorrangiges Erklärungsmoment für soziale und politische Konflikte) und im Universalitätsdiskurs (Dethematisierung von nationalen Aushandlungsprozessen für internationale Konventionen). Aber auch für den Pluralitätsdiskurs müsste expliziert werden, inwieweit Macht- und Herrschaftsverhältnisse in die Analysen einbezogen werden. In der Wissenschaft rangieren Analysen, die vielfältige Merkmale einbeziehen, unter dem Begriff der Diversitätsforschung. Hier sind vor allem zwei unterschiedliche Ausprägungen festzustellen. Werden zum einen in Bezug auf sprachliche, nationale oder andere Differenzen Kulturalisierungen vorgenommen, ist eine starke Überschneidung mit dem Essentialisierungsdiskurs gegeben. Sind zum anderen hingegen die postkolonialen Theorien prägend, werden Machtaspekte explizit berücksichtigt. Dies ist insbesondere auch bei Intersektionalitätsanalysen die Zielsetzung. Auf Forschungsebene müsste daher auch noch die Rassismusforschung und die Kritische Weißseinsforschung angeführt werden. Während die Analyse von Diskriminierungen noch gut unter dem Gleichheitsdiskurs summiert werden könnte, sind die Rassismusforschung und Kritische Weißseinsforschung doch sehr stark auch von postkolonialen Theorien geprägt und stellen –

ebenso wie von Krüger-Potratz für den Pluralitätsdiskurs beschrieben – die auf den Westen zentrierten Normalitätsvorstellungen in Frage.

Ähnlich ist auch die postmigrantische Perspektive zu verorten. Regina Römhild (2014) spricht von einer „Postmigrantischen Migrationsforschung“, in der nicht über Migration, quasi als Gegenstand, geforscht wird, sondern in der Migration als Forschungsperspektive begriffen wird. Eine postmigrantische Perspektive lenkt „die Gesellschaftsanalyse gezielt auf Fragen der ökonomischen, geschlechtsspezifischen, machtorientierten, kulturell und ethnisch bzw. rassistisch legitmierten Ungleichheiten“ (Foroutan 2019: 29) und sucht nach Konzeptionen des Zusammenlebens in pluralen Gesellschaften.

Neben der wissenschaftlichen Perspektive differenziert Erol Yildiz (2014) noch zwei weitere postmigrantische Sichtweisen: Bei der ersten geht es um eine „Neuerzählung der Migrationsgeschichte der sogenannten Gastarbeiter“ bei der zweiten um deren Nachfolgegenerationen. Diese werden sind zwar nicht selbst migriert, werden aber oft als „Migrant\*innen“ oder als Menschen mit „Migrationshintergrund“ (Yildiz 2014: 22), wahrgenommen. Diese Begriffe beschreiben, wie María do Mar Castro Varela und Paul Mecheril ausführen, „eine vermutete und zugeschriebene Abweichung von Normalitätsvorstellungen im Hinblick auf Biografie, Identität und Habitus“ (Castro Varela/Mecheril 2010: 40). Dieser Prozess, wie Menschen zu „Fremden“ gemacht werden und wie gleichzeitig ein „wir“ konstruiert wird, beschreibt das Konzept des „Othering“. Den Begriff „Othering“ prägte der Literaturwissenschaftler Edward Said (2012/1878) im Jahr 1878 in seinem Buch „Orientalism“. Diese Konstruktion der *Anderen* sind Teil eines Kolonialdiskurses, bei welchem die „Anderen“ als „wild“ und „emotional“ dargestellt werden, zum Teil auch positiv als „exotisch“ konnotiert werden (vgl. Castro Varela/Mecheril 2010: 42). In weiterer Folge emanzipierte sich der Begriff *postmigrantisch* von der stärker akteurszentrierten Perspektive (vgl. Foroutan 2019: 47). „Postmigrantisch“ dient insgesamt der Beschreibung ganzer Gesellschaften. Postmigrantische Gesellschaften werden als solche charakterisiert, in denen es – auch politisch – als Realität anerkannt wird, dass sie „Einwanderungsgesellschaften“ sind, und bei welchen das Versprechen der Chancengleichheit für alle in den Mittelpunkt rückt (Foroutan 2019: 15).

Nach dieser Differenzierung von Diskursen durch Krüger-Potratz wären die Forschungsansätze dieses Projektes zum einen auf Grund der Analysebrille der Diskriminierungsforschung im Gleichheitsdiskurs zu verorten. Viel stärker noch sind sie aber zum anderen dem Pluralitätsdiskurs zuzuordnen, da das Projekt Fragen der Differenzbildung und der Dekonstruktion von Differenzen nachgeht und einen intersektionsanalytischen Fokus hat.

### 3.4. Mögliche Umgangsweisen mit Vielfalt in der Sozialen Arbeit – Interkulturelle Öffnung, Diversitätsmanagement und Social Justice – Zugänge (Brigitte Kukovetz)

Wie in der Forschung, so spiegeln sich die unterschiedlichen Ansätze auch in der Praxis. Soziale Arbeit beansprucht für sich, zur Verbesserung von sozialen Lagen, zum Ausgleich sozialer Ungleichheiten und Ungerechtigkeiten beizutragen. Gleichzeitig steht Soziale Arbeit in dem Widerspruch, einerseits soziale Ungleichheit bekämpfen zu wollen und zugleich diese auch selbst herzustellen und zu reproduzieren (Rommelspacher 2005: 103).<sup>10</sup> Die Rolle der Sozialen Arbeit im Umgang mit Ungleichheiten und Ungerechtigkeiten ist gerade auch in Migrationsgesellschaften ein Thema. Insofern wird nun schon seit einigen Jahrzehnten diskutiert, wie Organisationen der Sozialen Arbeit Themen der Diversität und Inklusion handhaben (sollen). Eine Möglichkeit wurde und wird gegenwärtig in Konzepten der Interkulturellen Öffnung (IKÖ) von Institutionen gesehen. Diese sind schon seit Mitte der 1990er Jahre im Sozialwesen und der Verwaltung bekannt (vgl. Schröer 2018; Kukovetz/Sadjed/Sprung 2014; Griese/Marburger 2012; Barwig/Hinz-Rommel 1995). Bei den sozialen Diensten wurde in den 1990er Jahren festgestellt, dass für Migrant\*innen Zugangsbarrieren bestehen. Migrant\*innen nahmen die sozialen Dienste weniger in Anspruch als Menschen, die nicht selbst oder deren Eltern nicht nach Österreich eingewandert sind. Sofern die Personen beraten bzw. begleitet wurden, kam es überdurchschnittlich oft zu Abbrüchen (vgl. Gaitanides 1995). Als Ursachen wurden Zugangsbarrieren in den Organisationen der sozialen Dienste identifiziert. Das Konzept der IKÖ von Institutionen kann als eine Antwort darauf angesehen werden. Zielsetzung einer IKÖ ist es, dass Organisationen Zugangsbarrieren für Migrant\*innen und Menschen, welchen dieser Status zugeschrieben wird, abgebaut werden und die Betreuung verbessert wird. Eine heterogene Gesellschaft soll als Normalität angesehen werden und nicht als Besonderheit. Dazu sind unterschiedliche Maßnahmen vorgesehen, die auf mehreren Ebenen verankert sein sollten. Interkulturelle Öffnungsprozesse sollten das Commitment der Unternehmensführung hinter sich haben, sowie sich in der Vision bzw. im Leitbild einer Organisation widerspiegeln. Weiters sind auf Personalebene entsprechende Maßnahmen zu etablieren, die etwa eine stärkere Repräsentanz von Fachkräften, die selbst migriert sind, sowie Fortbildungsmaßnahmen zu interkulturellen Kompetenzen beinhalten. Auf Angebots ebene ist auf die Reduzierung von Zugangsbeschränkungen und die Adäquatheit der Angebote für Migrant\*innen zu achten, etwa durch einen bewussten Umgang mit sprachlicher Diversität inkl. Dolmetsch- und Übersetzungsdiensten. Einen weiteren Bereich stellen die Außendarstellung und Öffentlichkeitsarbeit dar, bei welcher ebenso auf die gesellschaftliche Vielfalt eingegangen werden sollte. Die Förderung von IKÖ-Prozessen wird damit begründet, dass Einrichtungen der sozialen Arbeit für *alle* Menschen gleichermaßen ansprechend sein sollten. Der dahinterstehende Legitimitätsdiskurs beruft sich auf Chancengerechtigkeit, Gleichstellung und Teilhabe. Hierbei wird viel Wert auf positive Semantiken gelegt, wie etwa „Öffnung“ und „Inklusion“, während Diskriminierungen und Rassismen selten explizit thematisiert werden

---

<sup>10</sup> Hierin besteht auch eine Ähnlichkeit zur Vertretung von Menschenrechten – und viele Forscher\*innen und Sozialarbeiter\*innen verstehen Soziale Arbeit ja auch als Menschenrechtsprofession (vgl. Silvia Staub-Bernasconi. In: Thole 2012: 42) – durch Soziale Arbeit werde ein Beitrag zur Einhaltung von Menschenrechten geleistet. Die Menschenrechte waren aber schon seit Beginn an ausschließlich (nur für weiße besitzende Männer) konzipiert – zugleich waren sie aber auch immer schon Anstoß für Emanzipations- und Befreiungsbewegungen ausgeschlossener Gruppen (Rommelspacher 2005: 102f.).

(vgl. Kukovetz/Sadje/Sprung 2014: 38). Dies ist zugleich ein Kritikpunkt an Ansätzen der IKÖ. Anzumerken ist dabei jedoch, dass die theoretischen Konzepte interkultureller Öffnung oftmals sehr wohl unterschiedliche Machtverhältnisse berücksichtigen. So weist etwa Hubertus Schröder auf die Potenziale des Konzepts diesbezüglich hin, da bei Interkultureller Öffnung (stärker als im weiter unten besprochenen Konzept des Diversity Managements) auf „interkulturelle Überschneidungssituationen aufmerksam gemacht“ wird die „Machtasymmetrien deutlich werden lassen“ (Schröder 2018: 781). Für die Umsetzungen von Interkulturellen Öffnungsprozessen ist kritisch anzumerken, dass IKÖ-Ansätze Gefahr laufen, Kulturalisierungen und Stereotypisierungen zu (re)produzieren, indem die unterschiedlichen nationalen und kulturellen Herkunft hervorgehoben werden, wohingegen die benachteiligenden Strukturen aus dem Blick geraten (könnten) (vgl. Kukovetz/Sadje/Sprung 2014: 40). Die Konzepte der IKÖ wurden in weiterer Folge immer stärker von Diversitätsansätzen abgelöst. „Diversity Management“, „Diversitätsmanagement“ wurden zu den bestimmenden Schlagwörtern. Die stärkere Übernahme dieser Ansätze in die Praxis kann als Folge der Kritik an den IKÖ-Ansätzen gesehen werden, dass diese zu spezifisch nur auf *einen* Aspekt pluralisierter Gesellschaften verweisen, nämlich die Migrationsgeschichte bzw. angenommene kulturelle Unterschiede. Gleichzeitig scheint Diversity Management auch andere Konzepte zu „vereinnahmen“ oder zum Teil auch abzulösen, die anderen Faktoren gesellschaftlicher Benachteiligung (wie etwa Geschlecht oder Behinderung) ins Zentrum rückten. So gibt es etwa eine breite Diskussion zum Verhältnis von Gender Mainstreaming und Diversity Management. Gertraude Krell (2011) identifiziert drei Möglichkeiten, in der Praxis mit den beiden Konzepten Gender Mainstreaming und Diversity Management umzugehen. So könnte in einer ersten Variante Gender als eine interdependente Kategorie verstanden werden, um so weitere Kategorisierungen oder Zugehörigkeiten als gleichberechtigte Dimensionen innerhalb von Gender Mainstreaming aufzunehmen. Kritisch wäre anzumerken, dass dadurch aber nur die Kategorie Gender sichtbar und eventuell auch nur diese besonders zu berücksichtigen wäre. Zweitens könnte ein Doppelname, etwa „Gender & Diversity“ etabliert werden – wodurch jedoch andere Kategorien in den Hintergrund rücken würden. Schließlich könnte drittens Diversity Management als gemeinsames Dach für Gender und andere Vielfaltsdimensionen fungieren – wobei hier oft Bedenken bestehen, dass Gender (oder andere besondere Kategorien) nicht ausreichend berücksichtigt werden könne(n) (vgl. Krell 2011).

Abgrenzungen, Überschneidungen und Fragen der Priorisierungen stellen sich also zwischen Diversity Management und Konzepten der Interkulturellen Öffnung ebenso wie zu Gender Mainstreaming – ähnliche Fragen ließen sich auch zu anderen Dimensionen diskutieren. Nun möchten wir aber vorab näher auf das Konzept Diversity Management selbst eingehen. Diversity Management entwickelte sich in den USA. Ursprünglich wurzeln die Ansätze in der Bürgerrechtsbewegung. Diese rekurrieren auf Gleichberechtigung und positive Diskriminierung von benachteiligten Bevölkerungsschichten (vgl. Abdul-Hussain/Hofmann 2013; Schröder 2018: 778f.). Mit positiver Diskriminierung ist die explizite Förderung von Personen gemeint, die bisher strukturell benachteiligt wurden. In den 1980er Jahren wurde der Diversity Management Ansatz in US-amerikanischen Unternehmen forciert, um die Gewinne zu steigern (vgl. Bührmann 2016: 76). Betriebe sollten durch die Förderung durch Diversity Management mehr Kund\*innen ansprechen und dadurch profitabler werden, sowie das Unternehmensklima verbessern können. Dieser Ansatz kann als „business case“

bezeichnet werden, während die Ausrichtung auf soziale Gerechtigkeit und Gleichberechtigung den „equity case“ darstellen (vgl. z.B. ebd: 76). In vielen Fällen wird versucht, die beiden Ausrichtungen zu vereinen, wie auch die Titel verschiedenster Publikationen zeigen, z.B. „The Business Case for Equity“ (Wilson 1997).

Ende der 2000 er Jahre war Diversity Management in den USA bereits ein Mainstream-Ansatz, in Europa verläuft die Entwicklung zeitversetzt (Bührmann 2016: 76f.). In Deutschland und Österreich wurde der Ansatz immer stärker auch in non-profit Organisationen verankert. So unterzeichneten mittlerweile neben gewinnorientierten Firmen auch mehrere Organisationen des öffentlichen und gemeinnützigen Sektors die „Charta der Vielfalt“ (für Deutschland vgl. ebd., für Österreich vgl. WKO o.J.). In der sozialen Arbeit wurde dem Diversity Management Konzept auf Grund dessen Etablierung in Unternehmen vorerst Skepsis entgegengebracht. Besonders die wirtschaftsorientierten Argumentationen für die Umsetzung von Diversity Management Maßnahmen wurden kritisch gesehen. Die Bedenken lösen sich laut Hubertus Schröer (2018: 781) jedoch zurzeit auf. In Österreich verankerten schon einige Verwaltungen Diversitätsansätze, wie etwa die Stadt Wien und die Länder Steiermark und Oberösterreich (vgl. Orel 2013: 11).

Theoretisch werden im Diversity Management alle denkbaren Faktoren, die die Gesellschaftsmitglieder unterscheiden, berücksichtigt. Einteilungen können dabei variieren. Grundlegende Konzeptionierungen unterscheiden zwischen inneren, kaum veränderbaren, Dimensionen der Persönlichkeit (Alter, Religion, Geschlecht, sexuelle Orientierung, Behinderung, „ethnische“ Zugehörigkeit/Hautfarbe), äußeren Dimensionen (Sprache, Gewohnheiten, Ausbildung, Einkommen, Elternschaft etc.) und organisationalen Dimensionen (Funktion, Abteilung, Arbeitsort, Arbeitsinhalten etc.) (vgl. Gardenswartz/Rowe 2003). In vielen Konzepten wird nach gruppenbildenden Kategorisierungen (wie Geschlecht, Alter, Nationalität, „Ethnie“, Hautfarbe, Religion, Weltanschauung, sexuelle Orientierung, familiäre Situation, soziale Lage, Gesundheit, Befähigung, Bildung usw.) und individuellen Attributionen (wie Werte, Einstellungen, Interessen, Verhalten etc.) unterschieden (vgl. Krell 2012: 45). Da die Berücksichtigung so vieler Kategorien aber kaum umsetzbar erscheint, wird in den meisten Konzepten auf sechs Hauptkategorien Bezug genommen: Geschlecht, Alter, Ethnizität/Hautfarbe/Nationalität, Religionszugehörigkeit und Weltanschauung, Behinderungen und Beeinträchtigungen, und sexuelle Orientierungen. Diese Kategorien decken sich dann oftmals mit jenen, die auch gesetzlich vor Diskriminierung geschützt sind (vgl. Abdul-Hussain/Hofmann 2013). Oder Organisationen entscheiden sich dazu, speziell jene Merkmale einzubeziehen, die für eine Organisation von besonderer Relevanz sind (vgl. Schröer 2016: 782). Dazu schlägt Gertraude Krell (2012) Folgendes vor:

„Diversity-Audits im weiteren Sinne vorzunehmen. Diese umfassen eine Bestandsaufnahme schon existierender Diversity-relevanter rechtlicher Regelungen, Zuständigkeiten, Konzepte, Politiken, Projekte, Maßnahmen usw. verknüpft mit einer strategischen Analyse der vorhandenen Interessenkonstellationen“ (Krell 2012: 44).

Gerade die Idee des Diversity Managements schafft es, unterschiedliche Vielfaltdimensionen zu berücksichtigen. Daher ließe es sich eindeutig in einem Pluralitätsdiskurs verorten. Aus postkolonialer und herrschaftskritischer Sicht wurde sowohl gegenüber dem Konzept als auch den Umsetzungen von Diversity Management Kritik formuliert, dass Machtaspekte der unterschiedlichen Gruppen von Menschen untereinander kaum thematisiert werden.

Hubertus Schröder bezieht sich auf das Konzept der Dominanzkultur von Birgit Rommelspacher (1995), wenn er kritisiert, dass Diversity Management Geschlechterhierarchien und die Dominanz von Mehrheitskulturen nicht ausreichend berücksichtige (vgl. Schröder 2018: 781). Auch Mechthild Gomolla (2013: 27) vermisst explizite Maßnahmen gegen institutionelle Diskriminierung. Den Diversity Management Ansätzen und vor allem deren Umsetzungen wird nicht selten vorgeworfen, nur eine „good feel“ – Aktion darzustellen. Das heißt: Es würden ein paar Maßnahmen zur Förderung der Vielfalt der Belegschaft und der Kund\*innen durchgeführt, die aber nicht als wirkliche Antidiskriminierungsmaßnahmen verstanden werden können und tiefgreifende strukturelle Benachteiligungen nicht beseitigen – ähnlich wie es auch Aktionen im Rahmen einer Corporate Social Responsibility oftmals angekreidet wird. So gibt es etwa auch zur „Charta der Vielfalt“, die in Deutschland von der Integrationsbeauftragten der Bundesregierung Maria Böhmer ins Leben gerufen wurde und die viele Unternehmen und Organisationen unterzeichneten, keine Monitoring- oder Kontrollprozesse zur Umsetzung der Charta (vgl. Schirilla 2016: 193). Ebenso wenig sind solche Prozesse für die österreichische Initiative „Charta der Vielfalt“ (gegründet 2010) installiert. Anscheinend wird das Thema Monitoring auch nicht für die Zukunft angedacht, da in einer jüngsten Befragung unter den Mitgliedern dieser Initiative das Thema ausgespart bleibt (vgl. Pauser 2018). Darüber hinaus besteht im Diversity Management Konzept die Schwierigkeit darin, dass durch die theoretisch unendliche Anzahl an Diversitätsfaktoren schlussendlich keine der Personengruppen wirklich zielgerichtet gefördert werden kann (vgl. Kukovetz/Sadje/Sprung 2014: 43). Eine mögliche Antwort auf die formulierte Kritik der „Zahnlosigkeit“ ist die Verfolgung von expliziten Antidiskriminierungsmaßnahmen. Ebenfalls um Macht- und Ungleichheitsaspekte stärker berücksichtigen zu können und um Inklusion in Organisationen zu fördern, entwickelten Leah C. Czollek, Gudrun Perko und Heike Weinbach (2012) noch einen weiteren Ansatz. Sie benannten ihn als „Social Justice“. Eine Übersetzung ins Deutsche als „Soziale Gerechtigkeit“ ist zu kurz gegriffen, da im deutschsprachigen Raum damit vorrangig Sozial- und Arbeitsmarktpolitik gemeint ist (vgl. Czollek/Perko/Weinbach 2012: 18f.). Mit „Social Justice“ meinen die Autorinnen vielmehr eine *„Politik der Vielfalt (...), in der es um die affirmative und partizipative Anerkennung der Verschiedenheit bzw. Pluralität und gleichzeitig um die politische und gesellschaftliche Gleichheit von Menschen geht“* Eine nicht diskriminierende Gesellschaft setze demgemäß eine *„Neu- und Umverteilung von ökonomischen und allen anderen Ressourcen voraus und im gleichen Maße die Dekonstruktion der kulturellen Muster, der Vorstellungen und Stereotype, die einzelne Menschen oder Gruppen immer wieder als Überlegene, „Richtige“ oder „Normale“ und andere als „Abweichende“, „nicht-Normale“ konstruieren und erscheinen lassen“* (Czollek/Perko/Weinbach 2012: 18).

Die Autor\*innen beziehen sich dabei vor allem auf die feministische Theoretikerin Iris Marion Young. Young (1996) setzte an den Gerechtigkeitstheorien von John Rawls, Michael Walzer und Charles Tylor an und kritisierte daran, dass diese nicht ausreichend Macht und Herrschaft auf allen Ebenen der Gesellschaft thematisierten. Young identifizierte fünf Formen der Unterdrückung (Ausbeutung, Marginalisierung, Machtlosigkeit, Kulturimperialismus, Gewalt). Wesentlich ist dabei, dass dies *strukturelle* Diskriminierungen sind, deren Ursachen in unhinterfragten Normen, Gewohnheiten, Symbolen, Verhaltensweisen, Regeln etc. liegen, die vorrangig kollektiv erfolgen (Czollek/Perko/Weinbach 2012: 23ff.). Des Weiteren entwickelte das Autor\*innenteam unter Bezugnahme auf Iris M. Young und Hannah Arendt das Konzept



des Verbündet-Seins, „in dem Menschen sich für Rechte und Gerechtigkeit einsetzen, ihre eigenen Privilegien reflektieren und breit sind, Veränderungen in Kauf zu nehmen und sich für solche einzusetzen – auch auf das Risiko hin, dass sich ihr eigener privilegierter Status verändert“ (Czollek/Perko/Weinbach 2012: 26). Mittels dem Verbündet-Sein soll Social Justice ermöglicht werden. Social Justice meint hierbei eine gerechte Gesellschaft, in der alle Menschen materiell abgesichert leben und an allen gesellschaftlichen Ressourcen teilnehmen können. Um dies zu erreichen schlagen die Autorinnen ein Social Justice und Diversity Training vor, welches explizit den Abbau struktureller Diskriminierung in den Mittelpunkt stellt. Es orientiert sich am Prinzip des Dialogs nach Hannah Arendt (vgl. u.a. Arendt 1994) sowie dem Gedanken, dass sich institutionalisierte Bedeutungen einer Gesellschaft veränderbar sind, wie es aus dem Begriff des „gesellschaftlich-geschichtlich Imaginären“ nach Cornelius Castoriadis (1984) ableitbar ist. In ähnlicher Weise diskutiert Leah C. Czollek (2015) die Bedeutung des Konzepts auch für die Soziale Arbeit. Das Konzept ist mittlerweile auch in Österreich (vgl. etwa Seminar zu Social Justice and Diversity am bifeb im März 2018) und in der österreichischen Sozialen Arbeit (vgl. NIC 2016: 6. NIC-Konferenz zu „Interkulturalität und Soziale Arbeit“ im November 2016) bekannt.

### 3.5. Intersektionalität – ein analytischer Blick auf Diversität unter Berücksichtigung von Machtaspekten (Brigitte Kukovetz)

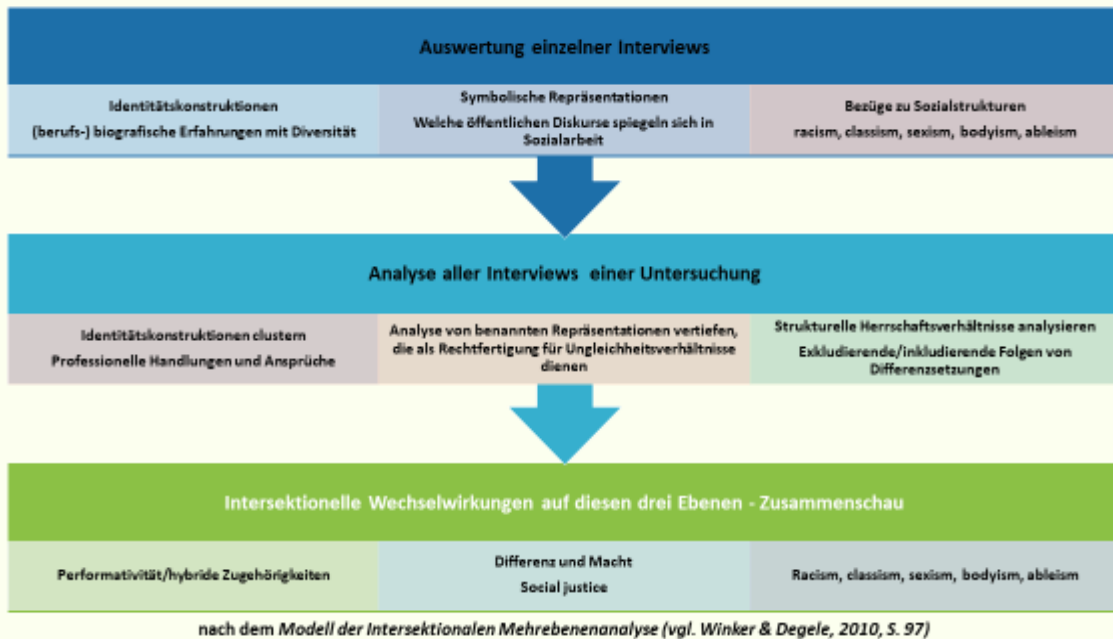
Während Interkulturelle Öffnung, Diversity Management und Social Justice Ansätze sind, die in der Praxis der Sozialen Arbeit eingesetzt werden, kann Intersektionalität als analytische Sichtweise beschrieben werden. Die Idee der Intersektionalität reicht in die Anfänge des *Black Feminism* in den USA zurück. So formulierten Schwarze<sup>11</sup> Frauen Kritik an weißen Feministinnen, die in ihren Forderungen von diversen Erfahrungen und den Lebensverhältnissen der weißen Mittelschicht ausgingen. Schwarze Frauen würden nicht nur wegen ihres Geschlechts, sondern auch wegen ihrer Hautfarbe, sowie wegen ihrer Klassenzugehörigkeit diskriminiert (vgl. Winker/Degele 2009: 11ff.). Als erste thematisierte Sojourner Truth (1851) mit ihrer Rede „Bin ich etwa keine Frau?“ Intersektionalität, indem sie Schwarze Männer für ihren Sexismus und weiße Frauen für ihren Rassismus kritisierte (Kelly 2019a). Als weitere TheoretikerInnen sind u.a. Angela Davis, The Combahee River Collective, bell hooks und Patricia Hill Collins (vgl. Kelly 2019b; Knapp 2005) zu nennen. Eingeführt wurde der Begriff jedoch von der US-amerikanischen Juristin Kimberlé Crenshaw (1989), die feststellte, dass amerikanische Antidiskriminierungsgesetze entweder für Schwarze Männer oder weiße Frauen hilfreich sind, aber nicht für die spezifischen Erfahrungen Schwarzer Frauen. Das Konzept der Intersektionalität ist in den Critical Race Theory, den Cultural Studies und der Diversity Education sowie in Menschenrechtsdiskursen der Vereinten Nationen verankert (Walgenbach 2014: 54). Im deutschsprachigen Raum rezipierten Forscher\*innen den Begriff erst ab den 2000er Jahren breiter. Doch auch schon zuvor wurden die Interdependenzen bestimmter sozialer Kategorien diskutiert. Seit den 1980er Jahren werden die Wechselbeziehungen von Geschlecht und Klasse analysiert, in den 1990er Jahren wurden auch Themen der Sexualität und Heteronormativität durch lesbische und queer-feministische Perspektiven einbezogen. In Deutschland gaben besonders Migrantinnen, Schwarze Deutsche, jüdische Frauen, Lesben und Frauen mit Behinderungen Impulse für die Debatte zu Intersektionalität). Auch in der Sozialen Arbeit werden die Themen diskutiert, angeregt u.a. durch die sozialen Bewegungen der 1970er und 1980er Jahre. Thematisiert wurden die Beziehungen zwischen Rassismus und Sexismus, aber auch etwa sexuelle Gewalt gegen Frauen mit Behinderungen (vgl. Walgenbach 2014: 58f.). Der Begriff der Intersektionalität hat sich mittlerweile in den deutschsprachigen Wissenschaften weitgehend etabliert. Unter Intersektionalität wird beispielsweise nach Katharina Walgenbach (2014: 54ff.) verstanden, „dass historisch gewordene Macht- und Herrschaftsverhältnisse, Subjektivierungsprozesse sowie soziale Ungleichheiten wie Geschlecht, Sexualität/Heteronormativität, Race/Ethnizität/Nation, Behinderung oder soziales Milieu nicht isoliert voneinander konzeptualisiert werden können, sondern in ihren Verwobenheiten oder Überkreuzungen (*intersections*) analysiert werden müssen. Additive Perspektiven werden überwunden, indem der Fokus auf das *gleichzeitige Zusammenwirken* von sozialen Kategorien bzw. sozialen Ungleichheiten gelegt wird. Es geht demnach nicht allein um die Berücksichtigung mehrerer sozialer Kategorien, sondern ebenfalls um die Analyse ihrer *Wechselwirkungen*“. Dieses Verständnis von Intersektionalität ist unser Ausgangspunkt für die Analyse der Konstruktionen und Dekonstruktionen von Differenzen in der Sozialen Arbeit. Wir orientieren uns dabei an

---

<sup>11</sup> „Schwarz“ wird hier ebenso wie „weiß“ als soziale Konstruktion und nicht als biologische Kategorie verstanden. Der Begriff „Schwarz“ wird im Folgenden großgeschrieben, da Schwarz auch eine politische Kategorie darstellt (vgl. Black Power, Black Feminism).

einem spezifischen gesellschaftstheoretischen Forschungsansatz, nämlich der intersektionalen Mehrebenenanalyse nach Gabriele Winker und Nina Degele (2009). Sie entwickelten einen Ansatz, um verschiedene Untersuchungsebenen zu verknüpfen. Sie berücksichtigen 1. die gesellschaftlichen Sozialstrukturen inklusive Organisationen und Institutionen (Makro- und Mesoebene), 2. Prozesse der Identitätsbildung (Mikroebene) und (3) kulturelle Symbole (Repräsentationsebene) (vgl. Winker/Degele 2009: 18). Die Forscher\*innen greifen auch die Frage des Pluralitätsdiskurses und die Themen rund um Intersektionalität auf und stellen sich die Frage, welche Kategorien einbezogen werden sollten – bei einer vermeintlich unendlichen Möglichkeit von Zuschreibungen und Ungleichheitsdimensionen. Dazu führen sie eine Gesellschaftsanalyse des modernen Kapitalismus durch und leiten daraus vier Strukturkategorien ab: Geschlecht, Klasse, „Rasse“ und Körper. Diese stehen in den vier Herrschaftsverhältnissen Klassismen, Heteronormativismen, Rassismen und Bodyismen (Winker/Degele 2009: 38) und haben in einer kapitalistischen Gesellschaft eine strukturierende Wirkung. Winker und Degele halten fest, dass Ungleichheitskategorien immer kontextspezifisch verschieden wirksam sind, und auf unterschiedlichen Ebenen auch verschiedene Kategorien analysiert werden können und sollen. Im Gegensatz zur Strukturebene müsste auf der Identitätsebene von einer prinzipiellen Offenheit von Differenzkategorien ausgegangen werden, es gäbe viel mehr unterschiedliche Kategorien als auf Strukturebene zu identifizieren sind. Diese sollten induktiv aus dem Untersuchungsfeld bzw. dem Datenmaterial gewonnen werden. Poststrukturalistische und diskurstheoretische Ansätze stellen wiederum die symbolischen Repräsentationen in den Vordergrund. Auch auf dieser Repräsentationsebene sei die Anzahl der Kategorien offen (vgl. Walgenbach 2014; Winker/Degele 2009). In diesem Zusammenhang ist zentral, wie die Wechselbeziehungen zwischen Struktur-, Repräsentations- und Identitätsebene analysiert werden können. Gefolgt wird hier Pierre Bourdieus praxeologischem Ansatz. Die sozialen Praxen einzelner Personen werden dabei im Schnittfeld von Identitätskonstruktionen, sozialen Strukturen und symbolischen Repräsentationen gesehen (vgl. Walgenbach 2014: 49; Winker/Degele 2009: 63ff.). Nachfolgende Darstellung zeigt die Vorgehensweise in der (De)Konstruktion von Differenz in der Sozialen Arbeit (vgl. Winker/Degele 2009: 79ff.).

## Mehrebenen-Analyse - Soziale Praxen – (De-)Konstruktion von Differenz in der Sozialen Arbeit



Die intersektionale Mehrebenenanalyse nach Winker/Degele ist allerdings nicht die einzige mögliche Methodologie zur Untersuchung von intersektionalen Verhältnissen. Sollen diese jedoch analysiert werden, müssen immer mehrere soziale Kategorien in ihren Wechselbeziehungen erforscht werden (auch wenn von einer bestimmenden Kategorie ausgegangen werden kann), und es sollte der Versuch unternommen werden, die unterschiedlichen Ebenen der Machtverhältnisse in Beziehung zueinander zu setzen (vgl. Walgenbach 2014: 80).

### **3.6. Diskriminierung (Helga Moser)**

Das Forschungsprojekt bezieht mehrere theoretische Grundlegungen ein, unter anderem analysiert es Phänomene aus der Perspektive von Diskriminierung und damit aus der Perspektive der Ungleichheit. In der Diskriminierungsforschung sind verschiedene Theoriebezüge auszumachen, von denen einige den Pluralitätsdiskursen zuordenbar sind. Im Folgenden wird insbesondere zunächst auf die Zugänge und Ebenen im Pluralitätsdiskurs und auf rechtliche Aspekte hinsichtlich der Diskriminierung Bezug genommen.

#### **▪ Zugänge und Ebenen**

Im sozialwissenschaftlichen Diskurs kann zwischen individueller, interaktionaler, institutioneller und struktureller Diskriminierung unterschieden werden (vgl. Gomolla 2016). Weit verbreitet sind Ansätze, die sich auf das Individuum oder Gruppenprozesse konzentrieren, d.h. auf die individuelle Diskriminierung. Psychologische, sozialpsychologische und sozialisationstheoretische Ansätze untersuchen v.a. Einstellungs- und Wahrnehmungsphänomene (vgl. Zick 2018). Weit verbreitet ist dabei die Ausdifferenzierung von Vorurteil, Stereotyp und Diskriminierung (Drei-Komponenten-Modell): Das Vorurteil wird als die affektive Dimension gesehen, das Stereotyp als die kognitive Dimension und die (soziale) Diskriminierung als behavioraler Aspekt, d.h., als benachteiligende Handlung, womit sich Hormel (2007) kritisch auseinandersetzt. Zusätzlich beschäftigt sich unter anderen Paul Mecheril (2003; 2010) mit der interaktionalen Diskriminierung. Hier wird die soziale Herstellung von Gruppen in den Blick genommen. Das Forschungsinteresse gilt den symbolischen Grenzziehungen und der Konstruktion von Zugehörigkeiten und Ausschluss. „Diskriminierende Gruppenkonstruktionen können dazu führen, dass ökonomische, politische und rechtliche Benachteiligungen nicht als problematische Außerkraftsetzung des Prinzips der Gleichheit und Gleichberechtigung aller Individuen, sondern als akzeptable Folge der Andersartigkeit der jeweiligen Gruppe gelten. In Praktiken der Diskriminierung verknüpft sich in diesem Fall die Zuschreibung bestimmter Eigenschaften mit einer Ungleichbehandlung, die auf Grund dieser angenommenen Eigenschaften als sozial erforderlich und erlaubt gilt“ (Hormel/Scherr 2016: 304). Dieser Forschungsstrang kann den Pluralitätsdiskursen und den damit in Verbindung stehenden Ansätzen der postkolonialen Studien, der Rassismusforschung bzw. der Kritischen Weißseinsforschung zugerechnet werden. Forschungsarbeiten zur institutionellen Diskriminierung setzen sich mit Mechanismen auf der Ebene von Organisationen und der in Organisationen tätigen Professionen auseinander. Das im anglo-amerikanischen Kontext entwickelte Konzept der institutionellen Diskriminierung (bzw. des institutionellen Rassismus) hat in der Zwischenzeit auch in der deutschsprachigen Fachdiskussion Bedeutung gewonnen. Einflusreich auf gegenwärtige Konzepte des institutionellen Rassismus waren Debatten der Bürger\*innenrechtsbewegung in den USA Ende der 1960er Jahre, gefolgt von sozialen Bewegungen, wie zum Beispiel Frauenbewegung oder Behinderten- und Homosexuellenbewegungen. Für die europäische Debatte wegweisend ist der sogenannte Macpherson Report aus dem Jahr 1999 (vgl. Hormel 2007: 67). Hintergrund dieser von der britischen Regierung in Auftrag gegebene Untersuchung war das Versagen der britischen Polizei bei der Aufklärung eines rassistisch motivierten Mordes. Der Bericht schlussfolgerte, dass das Versagen nicht auf die rassistische Haltung einzelner Polizeibeamter zurückgeführt werden kann, sondern auf das „kollektive Versagen“ einer durch institutionellen Rassismus gekennzeichneten Organisation (vgl. Hormel 2007: 63ff.).

Aktuelle Forschungen zeigen zudem, dass institutioneller Rassismus auch in anderen gesellschaftlichen Teilbereichen eine zentrale Rolle spielt, unter anderem im Kontext von Schule und Berufsausbildung (vgl. Gomolla 2016). Als strukturelle Diskriminierung wird hierbei die historische und sozialstrukturelle Verdichtung von Diskriminierung bezeichnet. Sie manifestiert sich auf Ebene der Repräsentationen und auf der Ebene der Diskurse. Als Ausdruck von struktureller Diskriminierung werden auch Ungleichheiten auf dem Arbeitsmarkt oder im Bildungsbereich betrachtet (vgl. Gomolla 2016: 79).

In unserem Forschungsprojekt haben wir den Zugang verfolgt, verschiedene Ebenen von Diskriminierung in den Blick zu nehmen. Wir sind der Frage nachgegangen, welche Differenzsetzungen auf der individuellen Ebene der Sozialarbeiter\*innen vorgenommen werden, wobei hier die Analyseperspektive vorrangig von interaktionalen Überlegungen geprägt wurde, d.h. wie Differenzsetzungen konstruiert werden bzw. in welchen Fällen es auch zu einer Dekonstruktion kommt. Im Sinn der institutionellen Diskriminierung sind wir Bedingungen auf der organisationalen Ebene nachgegangen und haben uns gefragt, welche Mechanismen auf der Ebene der Einrichtungen wirken. Weiters haben wir den Einfluss von Diskursen und Regelungen auf der politischen und medialen Ebene, auf die in der Sozialen Arbeit Tätigen untersucht.

- **Rechtliche Aspekte hinsichtlich Diskriminierung: Diskriminierungsmerkmale und ihre Kritik**

In einschlägigen politischen und rechtlichen Dokumenten wird Diskriminierung als Ungleichbehandlung aufgrund der Unterscheidung von Menschen im Zusammenhang mit bestimmten Merkmalen gefasst. Der zentrale Ausgangspunkt der politischen und rechtlichen Antidiskriminierungsdiskussion stellt die Allgemeine Erklärung der Menschenrechte (AEDM) der Vereinten Nationen aus dem Jahr 1948 dar. Darin wird u.a. Folgendes formuliert: „Jeder hat Anspruch auf alle in dieser Erklärung verkündeten Rechte und Freiheiten, ohne irgendeinen Unterschied, etwa nach Rasse, Hautfarbe, Geschlecht, Sprache, Religion, politischer oder sonstiger Anschauung, nationaler oder sozialer Herkunft, Vermögen, Geburt oder sonstigem Stand“ (Vereinte Nationen 1948, Artikel 2). Hiermit werden diskriminierungsrelevante Merkmale aufgelistet. Die Liste der relevanten Diskriminierungsformen wird in der AEDM allerdings nicht abschließend gefasst, sondern mit der Verwendung des Wortpaares „wie etwa“ offengelassen. In Österreich sind gemäß dem Bundesgesetz zur Gleichbehandlung (Gleichbehandlungsgesetz, GIBG, BGBl. Nr. 66/2004) folgende Diskriminierungsmerkmale geschützt: Geschlecht, „ethnische“ Zugehörigkeit, Religion oder Weltanschauung, Alter und sexuelle Orientierung. In der Arbeitswelt schützt das GIBG Menschen vor Diskriminierung aus diesen Gründen. Ein einheitlicher Schutz vor Diskriminierung aus allen Gründen außerhalb der Arbeitswelt ist im Gleichbehandlungsgesetz bislang nicht vorgesehen. Das Gesetz sieht die Gleichbehandlung ohne Unterschied des Geschlechts oder der „ethnischen“ Herkunft außerhalb der Arbeitswelt vor, etwa beim Zugang zu Gütern oder Dienstleistungen. Zusätzlich gibt es einen Schutz der „ethnischen“ Zugehörigkeit im Bereich der Bildung, des Sozialschutzes und bei sozialen Vergünstigungen. Die Gleichbehandlungsanwaltschaft fordert in diesem Zusammenhang ein sogenanntes „levelling up“, d.h., den gleichen Schutz auf Grund aller Diskriminierungsgründe in allen Bereichen des Gleichbehandlungsgesetzes (Bundeskanzleramt 2018). In eigenen Gesetzen wird das Verbot der Diskriminierung von Menschen mit Beeinträchtigung geregelt, und zwar im Bundesgesetz

über die Gleichstellung von Menschen mit Behinderung (Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz, BGStG, BGBl. I Nr. 82/2005) und dem Behinderteneinstellungsgesetz (BEinstG, BGBl. Nr. 22/1970).

Im Antidiskriminierungsrecht sind merkmals- oder gruppenbasierte Konzepte weltweit die Regel. Dieser auch als „gruppistischer“ Ansatz gezeichnete Zugang birgt allerdings Gefahren, wenn es dadurch zu einer Essentialisierung sozialer Differenzen kommt. Zur Kritik am Gruppismus in der Rechtsprechung (vgl. Baer 2010). So kritisieren postkategoriale Ansätze die kategorialen Zuordnungen stark, machen auf sozial hervorbrachte Diskriminierungskategorien aufmerksam und legen den Fokus auf Zuschreibungsprozesse im Kontext von Machtverhältnissen (vgl. Lembke/Liebscher 2014), wodurch auch sie den Pluralitätsdiskursen zugeordnet werden können. Schließlich ist hinsichtlich der juristischen Ebene anzumerken, dass das Antidiskriminierungsrecht Schwierigkeiten hat mit Intersektionalität umzugehen, Mehrfachdiskriminierung anzuerkennen und adäquat zu adressieren (vgl. Philipp et al. 2014).

#### **4. Ergebnisse (Anna Riegler, Brigitte Kukovetz, Helga Moser)**

Die Darstellung der Forschungsergebnisse aus dem empirisch generierten Forschungsmaterial (z.B. Expert\*inneninterviews, teilnehmende Beobachtungen der direkten Interaktion zwischen Sozialarbeiter\*innen und Klient\*innen der Sozialen Arbeit, Gruppendiskussionen, Dokumentenanalyse) beginnt in einem ersten Kapitel mit der Frage, wie sich öffentliche Diskurse in der Sozialen Arbeit der handelnden Akteur\*innen widerspiegeln. In einem zweiten Kapitel werden empirische Befunde zur individuellen Handlungspraxis der Konstruktion und Dekonstruktion von Differenz veranschaulicht, um in einem dritten Kapitel die konkreten Ansprüche, beruflichen Herausforderungen und auftretende Schwierigkeiten in der Profession darzulegen. Im vierten Kapitel werden zunächst strukturelle Maßnahmen zur Umsetzung von diversitätsorientierter Öffnung in Einrichtungen der Sozialen Arbeit diskutiert und dabei auf den Umgang mit Diskriminierung auf organisationaler Ebene eingegangen. In einem abschließenden fünften Kapitel werden basierend auf den Forschungsbefunden Maßnahmen in der Weiterbildung und Qualitätsentwicklung für eine differenzsensible Soziale Arbeit thematisiert, um zu veranschaulichen, wie und welche konkrete Maßnahmen zu etablieren sind, um Diversitätskonstruktionen zu reflektieren und mit den kulturellen Praxen der Differenz einen sensiblen Umgang zu finden.

##### **4.1. Widerspiegeln öffentlicher Diskurse in sozialen Organisationen**

In dieser Studie wurde untersucht, was Sozialarbeiter\*innen unter Diversität verstehen, um sich dahinterliegenden Diskursen über Konstruktionen und Dekonstruktionen von Differenz anzunähern. Dabei wurde deutlich, dass sich im Sprechen und Handeln der Sozialarbeiter\*innen öffentliche, medial und politisch vermittelte, Diskurse widerspiegeln. Wir gehen hier von einem Diskursverständnis nach Marianne Krüger-Potratz (2005) aus. Es wurde hier keine explizite Diskursanalyse vorgenommen, sondern es ging dabei darum, die Zusammenhänge zwischen dem im untersuchten Feld bestehenden „Redeweisen“ zu Themen der Diversität und Differenz aufzunehmen.

##### **1. Der Einfluss des kapitalistischen Wirtschaftssystems auf Differenzsetzungen**

Unsere empirische Erhebung zeigt, dass Differenzsetzungen zum Teil durch das vorherrschende Wirtschaftssystem, in welchem die soziale Schicht und der Bildungsstatus eine große Rolle für die soziale Mobilität spielen<sup>12</sup>, hervorgebracht werden.<sup>13</sup> Oft wird hier von den Sozialarbeiter\*innen ein Zusammenhang zwischen einer ökonomisch und vom Bildungshintergrund schlechter gestellten Schicht und der Länge der sozialarbeiterischen Betreuung hergestellt. So beschreibt etwa ein\*e Sozialarbeiter\*in die Unterschiede zwischen Klient\*innen, die die Mehrheit ausmachen und die an der Armutsgrenze leben und Klient\*innen aus der Mittelschicht. Von zweitem gäbe es weniger, die meistens kämen

---

<sup>12</sup> Die Zusammenhänge von unterschiedlichen sozialen, kulturellen, ökonomischen und symbolischen Kapitalien auf die Position in der Gesellschaft hat Pierre Bourdieu (1982) eindrucksvoll analysiert. Eine aktuelle OECD Studie (OECD 2018) zeigt, dass soziale Aufwärtsmobilität in den Dimensionen Einkommen, Bildung, Beruf und Gesundheit kaum möglich ist.

<sup>13</sup> Es kann argumentiert werden, dass auch andere Differenzsetzungen etwa Geschlecht oder Migrationsbiografie durch das kapitalistische Wirtschaftssystem (mit)begründet sind. An geeigneter Stelle wird bei den jeweiligen Kategorien auf diese Verknüpfungen hingewiesen.



freiwillig und müssten kürzer betreut werden (SOA\_CC 553-561<sup>14</sup>). Auch ein\*e weitere\*r Sozialarbeiter\*in nimmt eine solche Unterscheidung in Bezug auf die finanzielle Situation vor, wobei er\*sie eher inhaltlich differenziert und das Problem bei den ökonomisch besser gestellten Klient\*innen in der so bezeichneten Wohlstandsverwahrlosung sieht (SOA\_C 716-724). In Bezug auf den Bildungsstand der Klient\*innen geht mit den Differenzsetzungen eine Abwertung einher. Ein\*e Sozialarbeiter\*in sagt etwa: „Was bei mir persönlich schwieriger ist, sind Personengruppen, die ich jetzt als eine Kombination aus dumm und präpotent [lacht] beschreiben würde“ (SOA\_C 1077ff.). Oder es wird Rassismus auch implizit sozial schlechter gestellten Schichten zugewiesen (FK\_C 755-766). Auch wenn dies nicht wörtlich gesagt wird, kann aus der Formulierung geschlossen werden, dass die Probleme der rassistischen Beschimpfungen v.a. bei Klient\*innen aus sozio-ökonomisch schwächeren Milieus verortet wurde.<sup>15</sup> Die Sozialarbeiter\*innen selbst bedienen jedoch *nicht* den Diskurs, der die In-Anspruchnahme von sozialen Dienstleistungen zu einem Großteil mit dem Ausnutzen des Sozialsystems gleichsetzt. Dies würde dem konservativen Diskurs entsprechen, der von der Politik unter der Regierung durch ÖVP und FPÖ von Dezember 2017 bis Mai 2019 stark geprägt wurde (aber auch schon zuvor verbreitet war). Als Ausnützer\*innen wurden besonders Geflüchtete und Migrant\*innen identifiziert, vgl. z.B. die Diskussion um die Mindestsicherung (Neuhold 2018) oder um die Familienbeihilfe für EU-Bürger\*innen, die in Österreich arbeiten, deren Kinder aber in einem anderen Land wohnen (vgl. z.B. Die Presse 2017). Dennoch wurde bei Sozialarbeiter\*innen festgestellt, dass solche Diskurslinien auch aufgegriffen wurden. Etwa dann, wenn explizit darauf hingewiesen wird, dass manche „Ausländer\*innen“ nur die Leistungen der Sozialen Arbeit in Anspruch nehmen würden, wenn Sie auch Geld erhalten (SOA\_CC 450-459). Sozialarbeiter\*innen befinden sich in einer gesellschaftlich mächtigeren Position als ihre Klient\*innen. Eine Differenzsetzung zwischen Klient\*innen und Sozialarbeiter\*innen kann bestehende Machtstrukturen verfestigen, besonders wenn der Blick auf Klient\*innen in Krisen stereotypisierend ist. Dies ist dann der Fall, wenn Sozialarbeiter\*innen davon ausgehen, dass unter bestimmten krisenhaften Bedingungen, Klient\*innen wenig bis gar keine Aussicht auf die Bewältigung dieser Krisen hätten (vgl. GBO\_A 525-552). Dies entspricht einem stereotypisierenden, nicht anerkennenden, d.h., einem nicht zutrauenden Blick auf Klient\*innen der Sozialen Arbeit (vgl. Riegler 2016: 146).

#### ▪ **Leistungsdiskurs**

Die Frage, ob Klient\*innen es „schaffen“, eine Krise zu bewältigen, zeigt die Einbettung der Sozialen Arbeit in den durch den Kapitalismus geprägten Leistungsdiskurs (vgl. Aulenbacher/Dammayr/Dörre/Menz/Riegraf/Wolf 2017). Die Erwerbstätigkeit oder Nicht-Erwerbstätigkeit (Berufstätigkeit, Mindestsicherungsbezug) und der Bildungsabschluss stellen zwei der Kategorien dar, nach denen Sozialarbeiter\*innen in der Beschreibung der Klient\*innen differenzieren (TBO\_B 14-15, 371-387). Die Differenzsetzung an sich verweist vorerst nur darauf, dass den Sozialarbeiter\*innen bewusst ist, dass diese Kategorien gesellschaftlich eine Rolle spielen. Ein spezifischer Bezug zur hegemonialen Vorstellung, dass individuelle Leistungen als positiv angesehen werden ist dann der Fall, wenn Sozialarbeiter\*innen und Klient\*innen die Bewältigung von Krisen als eine besondere Leistung ansehen, der Anerkennung entgegengebracht wird. Die Leistungs- und

---

<sup>14</sup> Die Ziffern weisen auf die Zeilennummern im jeweiligen Transkript bzw. Mitschrift der Beobachtungsprotokolle hin.

<sup>15</sup> Für das genaue Zitat siehe Kapitel 4.2.1.

Wettbewerbsorientierung wird auch darin deutlich, wenn Sozialarbeiter\*innen Vergleiche zwischen den Klient\*innen ziehen – und dies auch den Klient\*innen so kommunizieren: „ [das] schaffen, schaffen wirklich wenige“ (GBO\_SOA\_A 552). Eine Leistungs- und Wettbewerbsorientierung kann sich in Vergleichen spiegeln, unabhängig davon, ob der Vergleich positiv oder negativ konnotiert ist. Der Leistungsdiskurs steht in einem engen Verhältnis zu den gesellschaftlich hierarchischen Positionen, von denen aus Sozialarbeiter\*innen und Klient\*innen agieren. Durch die Bewertung einer Leistung der Klient\*innen setzen Sozialarbeiter\*innen eine Differenzierung zwischen den hilfebedürftigen Personen auf der einen und den mächtigen Helfer\*innen auf der anderen Seite. Beide Gruppen werden dabei in sich nicht ausdifferenziert. Indem Sozialarbeiter\*innen die Adressat\*innen für deren Handlungen loben, kann dies zwar einerseits bestärkend wirken. Andererseits wird aber auch deutlich, dass nur die sozial mächtigere Position überhaupt erst das Lob aussprechen kann – die Klient\*innen werden durch das „gelobt werden“ auf ihre sozial schwächere Position (zurück) versetzt.

#### ▪ **Die Bewertung geistiger Fähigkeiten**

Dass unsere Gesellschaft von der Ausrichtung nach individuellen Leistungen geprägt ist, zeigt sich auch darin, wenn Differenzierungen nach den geistigen Fähigkeiten unserer Mitmenschen gemacht werden. Nur ein Blick in die Welt der Schimpfwörter zeigt, dass mit „Dummheit“ oder geringen („beschränkten“) geistigen Fähigkeiten Menschen sich voneinander abgrenzen und gegenseitig abwerten. Es scheint ein Alltagsphänomen zu sein, dem sich kaum jemand entziehen kann. Die Differenzierung nach Menschen mit oder ohne kognitive Beeinträchtigungen ist nicht durch das Tätigkeitsfeld der untersuchten Einrichtungen vorgegeben. Das heißt, keine der Organisationen hat sich auf Klient\*innen spezialisiert, die kognitive Beeinträchtigungen aufweisen. So thematisieren auch nicht alle der Befragten diese Kategorie (z.B. FK\_C), manche sprechen aber sehr wohl diese Unterscheidung an (z.B. FK\_B 380, SOA\_C 1487ff, SOA\_CC 273ff). Ein\*e Sozialarbeiter\*in begründet das Verhalten bestimmter Klient\*innen folgendermaßen: „Manche sind auch kognitiv sehr beeinträchtigt, dass sie das nicht verstehen können oder nicht erlernen können“ (SOA\_CC 273-274). Eine Differenz nach geistigen Fähigkeiten – im Sinne von Beeinträchtigungen – wird von eine\*r\*m Sozialarbeiter\*in auch innerhalb der Mitarbeiter\*innen der Organisation, beim administrativen Personal, vorgenommen (SOA\_C 1487ff).

## **2. Vorstellungen zu Geschlechtsidentitäten und sexuelle Orientierung**

Die meisten Sozialarbeiter\*innen gehen von einer Zweigeschlechtlichkeit (Männer und Frauen) als unhinterfragte Norm aus – so wie es in der Öffentlichkeit die vorherrschende Norm ist. Dies wird am Außenauftritt (vgl. Folder\_A) und am Konzept (vgl. Konzept\_A), an räumlichen Maßnahmen (FK\_A 9-12), ebenso wie in den Interviews und Beobachtungen (z.B. TBO\_B 13-14, 380) deutlich.

In einer Einrichtung sind die Mitarbeiter\*innen sprachlich hinsichtlich der Repräsentation von Männern und Frauen sensibilisiert, wenn auch in unterschiedlichem Ausmaß. Es wird sowohl die weibliche als auch die männliche Form verwendet, jedoch zum Teil wird die Differenzierung nur im Singular vorgenommen (vgl. SOA\_C), zum Teil für Personengruppen außerhalb des spezifischen Arbeitskontexts nur in der männlichen Form „Ausländer“, „Italiener“, „Türken“ (vgl. SOA\_CC). Das letzte Beispiel spiegelt wider, wie besonders über

eingewanderte Menschen gesprochen wird: gerade beim Thema Migration werden Frauen oft unsichtbar gemacht (vgl. Lorber 2013). Neben der Differenzsetzung zwischen Mann und Frau wird in manchen Interviewpassagen darauf hingewiesen, dass auch Transgender eine Zielgruppe der Sozialen Arbeit ist – anscheinend anlässlich eines bestimmten Falls (SOA\_C 712-713, 1417-1426). Die Sensibilität für diese Personengruppe kann sowohl mit der geänderten öffentlichen Wahrnehmung seit dem Eurovision Song Contest-Sieg von „Conchita Wurst“<sup>16</sup> im Jahr 2014 zusammenhängen, als auch, und das erscheint als der ausschlaggebende Grund im Vergleich zu anderen Befragten, mit den eigenen biographischen Erfahrungen zusammenhängen. Im Feld stellten wir sehr unterschiedliche Umgangsformen mit nichtbinären Geschlechtsidentitäten und sexuellen Orientierungen fest. Bei einer Organisation kommen diese Themen gar nicht zur Sprache, obwohl es sich hier um eine Einrichtung handelt, in der Menschen zusammenwohnen und ihren Alltag verbringen – mögliche Differenzkategorien werden scheinbar erst gar nicht bedacht, die vorherrschenden Vorstellungen von Heterosexualität und binärer Geschlechtlichkeit als Norm reproduziert. Bei einer anderen Organisation werden diese Themen als etwas gänzlich Privates angesehen, das nicht zum Thema gemacht werden *soll*. In einer dritten Organisation werden nichtbinäre Geschlechtsidentitäten und Homosexualität wesentlich offener angesprochen und auch mehr Angebote für Jugendliche diesbezüglich eingefordert. Insofern wird in dieser Organisation diesbezüglich einem Pluralitätsdiskurs gefolgt und neuere gesellschaftliche Entwicklungen aufgegriffen. Differenzen werden sichtbar gemacht, mit dem Ziel einer besseren Unterstützung und Inklusion der jeweiligen Zielgruppen.

### **3. Der Blick auf Migrant\*innen: Religion und Nationalität als Differenzkategorien**

Bei Sozialarbeiter\*innen stellten wir unterschiedliche Umgangsweisen und Differenzsetzungen in Bezug auf Klient\*innen, die selbst oder deren Eltern migriert sind, fest. Differenzsetzungen erfolgen über die Religionszugehörigkeit sowie über die Nationalität. Dies entspricht der überwiegenden medialen Berichterstattung, wie etwa über das Buch „Kulturkampf im Klassenzimmer“ von Susanne Wiesinger (2018) (vgl. z.B. Seidl 2018, Simon 2018, Kronen Zeitung 2018). Die Differenzkategorie Religion dominiert aktuell den medialen Diskurs zu Migration stark. Auch in der Politik wird die Migrationspolitik von islamspezifischen Themen geprägt (Kopftuchverbot in Kindergärten und Schulen, Verschleierungsverbot, Diskussionen um den so genannten politischen Islam etc.) und der Islam wird in den Medien überwiegend negativ dargestellt (vgl. SOS Mitmensch 2019; Liebhart 2015; Hajek/Sieg/Schwaiger 2012: 7).

In einer Organisation erfolgt die vorrangige Unterscheidung (bzw. die Zuteilung der Klient\*innen an Betreuer\*innen) nicht entlang der nationalen Herkunft, sondern der Sprachkenntnisse der Klient\*innen. Das wichtige Kriterium dabei ist, ob eine Dolmetschleistung notwendig ist. Denn dabei handelt es sich um ein spezifisches Setting mit größerem zeitlichem und organisatorischem Aufwand (Koordination der Termine mit Dolmetscher\*in, Beratung dauert länger) und auch methodischem Vorgehen (Rolle und Zusammenarbeit bzw. Abstimmung mit Dolmetscher\*innen) (vgl. SOA\_B, 893-907, 940-947). Neben diesen organisatorischen Gründen für das Herstellen von Unterscheidungen wurden im Gespräch auch Differenzsetzungen deutlich, die dem gesellschaftlichen Diskurs folgen. So etwa jenem

---

<sup>16</sup> „Conchita Wurst“ war 2014 eine Bühnenfigur des Sängers und Travestiekünstlers Thomas Neuwirth, der heute entweder als Kunstfigur „Conchita“ oder als Kunstfigur „Wurst“ auftritt (vgl. <http://conchitawurst.com/>).

nach den Gründen für die Migration (Zwangsmigration/Flucht oder freiwillige Migration) (vgl. FK\_B 395-396). Im Fokus des medialen Diskurses stehen gewisse Gruppen von Zuwander\*innen, nämlich vorrangig Geflüchtete.<sup>17</sup> Und dies, obwohl Asylwerbende – abgesehen von dem Jahr 2015 – zahlenmäßig nur eine kleine Gruppe aller Personen mit Migrationsgeschichte darstellen<sup>18</sup>.

In den Interviews werden aber auch Unterscheidungen von Klient\*innen nach nationaler Zugehörigkeit gemacht, z.B. Personen aus Syrien, dem Iran, Irak oder Afghanistan werden konkret benannt (Afghanistan: FK\_B, 902-903, 1057-1058; Syrien: SOA\_BB 605; Iran: FK\_B 457; Irak: SOA\_BB 941-942). Dabei handelt es sich um Personengruppen, die auch medial präsent sind und im Rahmen von Fluchtmigration vor allem in den letzten Jahren nach Österreich zuwanderten. Geflüchtete sind präsent, sowohl in der medialen Berichterstattung als auch in der Wahrnehmung der Sozialarbeiter\*innen. Andere Gruppen von Migrant\*innen, die zahlenmäßig einen großen Anteil an der Bevölkerung in Österreich ausmachen, werden nicht – oder nur auf Nachfrage – direkt benannt (Deutsche als größte Gruppe, danach: serbische, türkische, rumänische, bosnische Staatsangehörige) (vgl. ÖIF 2018). Darüber hinaus wird in einem Interview Bezug genommen auf persönliche Erfahrungen mit Mitschülerinnen aus der Türkei (SOA\_BB 92-93). Hierbei handelt es sich auch um eine Gruppe, die in der medialen Präsenz als Problemgruppe wahrgenommen wird.<sup>19</sup> Auch in der Gruppendiskussion kommt ein\*e Sozialarbeiter\*in zu einem ähnlichen Befund: es werden nur bestimmte Gruppen von Migrant\*innen als solche wahrgenommen. Zwei Beispiele zeigen, wie die Differenzkonstruktionen von Sozialarbeiter\*innen mit dem öffentlichen Diskurs besonders in Hinblick auf die **Religionszugehörigkeit** verwoben sind.

Erstes Beispiel: In einem Gespräch zwischen eine\*r\*m Sozialarbeiter\*in und einer Mutter mit ihren Kindern zeigte sich folgende Ausgangsbedingung: die Väter der Kinder waren nach Österreich eingewandert, die Mutter war in Österreich geboren. Der\*die Sozialarbeiter\*in erläuterte der Forscherin nach der Beobachtung, dass der Vater der jüngeren Kinder muslimisch und die Mutter zum Islam übergetreten sei (GBO\_SOA\_C 95-99). Abgesehen von dieser Erklärung wurden in dieser Gesprächsbeobachtung keine Differenzsetzungen wahrgenommen, die vorrangig mit der Kategorie Migrationserfahrung in Zusammenhang stehen. Dass der\*die Sozialarbeiter\*in explizit die Konversion der Mutter erwähnte, ist durchaus mit den herrschenden öffentlichen Diskursen erklärbar.

---

<sup>17</sup> Über andere Gruppen, über z.B. hochqualifizierte Arbeitsmigrant\*innen, Studierende gibt es weniger Berichterstattung. Die umfassende Berichterstattung über Geflüchtete in den letzten Jahren ist auf gestiegene Anzahl der Geflüchteten in den Jahren 2015 und 2016 zurückzuführen. Dazu gibt es auch extra beauftragte Medienanalysen, vgl. z.B. Hajek 2016. (Die Studie zeigte übrigens, dass im Sommer und Herbst 2015 die Tonalität der Berichterstattung über Geflüchtete noch von Mitleid und Freundlichkeit geprägt war, ab Winter 2015 die Berichterstattung jedoch wesentlich negativer wurde (vgl. Hajek 2016: 5).

<sup>18</sup> Die Zahl der Zuwanderer\*innen aus dem Ausland (mit ausländischer Staatsangehörigkeit) nach Österreich lag 2018 insgesamt bei 131.724, die Zahl der Asylanträge bei 13.746, das sind somit ca. 10 %; für 2017 stellten ca. 18 % der Zuwander\*innen einen Asylantrag; 2016 ca. 27 %; 2015 ca. 44 %; 2014 ca. 18 %; 2013 ca. 12 % und mit ungefähr gleichbleibenden Prozentzahlen in den Jahren davor (eigene Berechnungen, basierend auf Statistik Austria 2019a und Statistik Austria 2019b).

<sup>19</sup> Österreich droht eine ganze Generation junger Türken zu verlieren, Die Presse 24.06.2018, <https://diepresse.com/home/innenpolitik/5452778/Oesterreich-droht-eine-ganze-Generation-junger-Tuerken-zu-verlieren>; Das Türken-Privileg – warum die Integration so schwierig ist, Kurier 17.09.2017, <https://kurier.at/politik/inland/das-tuerken-privileg-warum-die-integration-so-schwierig-ist/286.588.996>.

Zweites Beispiel: In einer anderen Gesprächsbeobachtung wurden Themen, die mit Migration in Verbindung gebracht werden, wesentlich stärker thematisiert. Gleich zu Beginn der Beobachtung spricht der\*die Sozialarbeiter\*in die „neue Situation<sup>20</sup>“ (GBO\_SOA\_CCC 14-15) an, und die „sehr, sehr unterschiedlichen Erfahrungen“, welche die Klientin gemacht hatte (GBO\_SOA\_CCC 15). Nach der einführenden biographischen Erzählung darüber, wie die Klientin in ihren Wohnort kam, resümiert der\*die Sozialarbeiter\*in, dass der Start für die Klientin sehr schwierig war, obwohl sie und ihre Kinder österreichische Staatsbürger\*innen seien: „(...) Misses [Name der Klientin] and the kids are Austrian citizens. And still the beginning to start//[Klientin: yes, hard]// your life here // was a bumpy road“ (GBO\_SOA\_CCC 102-105). Damit macht der\*die Sozialarbeiterin die Differenzsetzung zwischen Menschen mit und ohne österreichische Staatsbürgerschaft auf. Sie geht von der Grundannahme aus, dass Personen ohne österreichische Staatsbürgerschaft es schwer hätten, in Österreich ein neues Leben aufzubauen. Aus der kurzen Passage wird deutlich, dass das Unterscheidungsmerkmal aber nicht die Staatsbürgerschaft allein ist oder sein muss, sondern andere Faktoren (auch) eine bedeutende Rolle dafür spielen, wie schwierig eine Migration für die jeweilige Person sei. Die Klientin zog erst vor wenigen Monaten aus einem nordafrikanischen Land, in welchem sie aufwuchs, nach Österreich (vgl. GBO\_SOA\_CCC 14). Im Gespräch spricht der\*die Sozialarbeiter\*in einige migrationsrelevante Themen an. Dies sind nicht nur die Deutschkenntnisse von der Klientin und ihren Kindern (vgl. GBO\_SOA\_CCC 109-111; GBO\_SOA\_CCC 111-114), sondern auch die Gesellschaftsstruktur und Traditionen in Österreich. Er\*sie weist die Klientin auch darauf hin, dass die Kinder für den Spracherwerb und das Zurechtkommen in der neuen Lebenswelt Zeit brauchen (vgl. GBO\_SOA\_CCC 500- 519).

Im Vergleich der zwei Gesprächsbeobachtungen wurden hier also unterschiedlich viele Aspekte thematisiert. Eine naheliegende Erklärung dafür ist, dass die Klientin in der einen Gesprächsbeobachtung (vgl. GBO\_SOA\_CCC) erst vor Kurzem nach Österreich eingereist ist, während bei der anderen Gesprächsbeobachtung die Mutter in Österreich geboren wurde (vgl. GBO\_SOA\_C).

An diesen beiden Beispielen wurden verschiedene Themen sichtbar. Bisherige Studien zeigen, dass Menschen mit äußerlichen Merkmalen wie einer anderen Hautfarbe oder einem Kopftuch als „fremd“ adressiert werden und häufig auch benachteiligt werden (vgl. FRA 2018; Kraja/Velic 2014). Eine Differenzsetzung nach Hautfarbe ist im vorhergehenden zitierten Zusammenhang nicht feststellbar gewesen. Ein stärkeres Kriterium ist hingegen die Religionszugehörigkeit. Es ist jedoch festzustellen, dass die Religionszugehörigkeit kein dominantes Unterscheidungsmerkmal für die Sozialarbeiter\*innen zu sein scheint. Zum einen wurde das muslimische Glaubensbekenntnis als Grund genannt, warum das Gespräch mit der betreffenden Person für unsere Forschung interessant sein könnte, in diesem Gespräch (GBO\_SOA\_C) war die Religionszugehörigkeit dann kein Thema mehr. Aus der zweiten Beobachtung (GBO\_SOA\_CCC) lässt sich schließen, dass die muslimische Religionszugehörigkeit gemeinsam mit dem Faktum der Zuwanderung ausschlaggebend dafür war, dass der\*die Sozialarbeiterin – aus gegebenem Anlass – über die Bedeutung des christlichen Feiertags sprach (GBO\_SOA\_CCC 127ff.). Religionszugehörigkeit wurde also nicht sehr häufig thematisiert, vor allem wenn wir im Vergleich die Vorherrschaft des Themas im

---

<sup>20</sup> Das Gespräch wurde auf Englisch geführt, Übersetzungen von Brigitte Kukovetz.

öffentlichen Diskurs bedenken. In diesem werden Migrant\*innen oftmals mit Muslim\*innen gleichgesetzt. Hier gab es seit den Terroranschlägen in New York 2001 eine Verschiebung des Diskurses: statt von Zugewanderten oder Migrant\*innen ist seitdem verstärkt von Muslimen oder Muslima die Rede (vgl. Rauer 2013: 72).

#### ▪ Intersektion Migration und Geschlecht

Religion wird auch in Zusammenhang mit Geschlechterrollen thematisiert. Aus intersektionaler Perspektive geht es hier um die Verschränkung von Geschlechts- und Religions- bzw. Migrationskategorien. Ein\*e Sozialarbeiter\*in spricht über die Entscheidung im Team, dass zu manchen Familien ein Mann im Team der Sozialarbeiter\*innen dabei sein sollte, um den Zugang zu erleichtern. Auf die Frage, ob das dann besser funktioniere, antwortet der\*die Sozialarbeiter\*in:

„Teilweise ja. Also, hat teilweise, es ist sehr unterschiedlich. Es hat oft etwas mit dem kulturellen Hintergrund zu tun, gerade wenn es muslimische Familien sind, was weiß ich, auch bei tschetschenischen Familien oder türkischen Familien. Wo man halt schauen muss wie ist die Gesellschaftsstruktur. Wie kann ich den Zugang, eben der orientiert sich an mir als Mann. Der nimmt mich dann für voller als die Frau, ob mir das jetzt oder uns in unserer Gesellschaft passt oder nicht. In dem Moment ist es aber so. Oder auch einfach einheimische Personen, die halt einfach auch und das ist, nach wie vor gang und gäbe die Frau hat hinter dem Herd zu stehen und sich um die Kinder zu kümmern, er geht arbeiten und das war es dann auch. Ja, das kollidiert dann oft durchaus“ (SOA\_C 750-753).

Dieses Interviewzitat spiegelt zuerst den vorherrschenden Diskurs, in welchem muslimische Familien mit patriarchalen Strukturen oftmals gleichgesetzt werden. Gleich darauf durchbricht der\*die Sozialarbeiter\*in ihn jedoch, indem er\*sie auch auf „einheimische“ Personen (und durch die Gegenüberstellung kann hier davon ausgegangen werden, dass er\*sie christlich geprägte Menschen meint) eingeht, bei welchen ebenso patriarchale Muster vorherrschen. An diesem Beispiel zeigt sich, wie einerseits nach einem Umgang gesucht wird, der an der Dekonstruktion von Differenz orientiert ist, aber andererseits gängige, sich im öffentlichen Diskurs spiegelnde, kulturalisierende Zuschreibungen und Differenzsetzungen reproduziert werden.

Ein\*e andere\*r Sozialarbeiter\*in erzählt von einem Fall, bei welcher eine Familie mit türkischer Migrationsgeschichte betreut wurde, und es wurde der männliche Sozialarbeiter akzeptiert, die weibliche Sozialarbeiterin wurde jedoch nicht einmal in die Wohnung gelassen (SOA\_CC 477ff). Später erläutert diese\*r Sozialarbeiter\*in, dass nicht nur „Ausländer“, sondern „auch manche Österreicher“ lieber von einem männlichen Sozialarbeiter betreut werden würden (SOA\_CC 788-792) (Zum Thema der Geschlechterrollen siehe näher noch weiter unten). Deutlicher als in Bezug auf die Religionszugehörigkeit ist bei Sozialarbeiter\*innen die Differenzierung hinsichtlich **unterschiedlicher „Kulturen“**. In einer Gesprächsbeobachtung wird danach gefragt, wie denn Halloween „bei euch“ (GBO\_SOA\_CCC 169) gefeiert werde und auf die „cultural difference“ (GBO\_SOA\_CCC 447) in Hinblick auf internationale Schulen hingewiesen.

In den Interviews ist von einem „kulturellen Hintergrund“ (SOA\_CC 1161) die Rede, sowie von einem „Verständnis über die jeweilige Kultur“ (SOA\_C 1020). Die Sozialarbeiter\*innen sehen „Kultur“ zum Teil als Traditionen eines bestimmten Landes an, die für sie unverständliche und

oftmals negativ konnotierte Verhaltensweisen erklären würden. So etwa, wenn auf die „kulturelle“ Barriere verwiesen wird, weshalb „Ausländer\*innen“<sup>21</sup> sich nicht vom Sozialamt betreuen lassen würden, wenn sie kein Geld bekommen (SOA\_CC 450-459) oder wenn der sogenannten „russischen Kultur“ zugeschrieben wird, wenn Kinder von deren Eltern geschlagen werden und nicht nach fachlichen Erklärungen für Gewalt gesucht wird und eine normierende Differenz gesetzt wird, dass diese Praxis „bei uns“ nicht ginge (SOA\_CC 359-361). Es zeigt sich, dass Sozialarbeiter\*innen sehr unterschiedlich nach Erklärungen für bestimmte Verhaltensweisen suchen. Manche Erklärungen, wenn etwa über sogenannte kulturelle Traditionen argumentiert wird, können theoretisch als „Othering“ begriffen werden: Die Menschen werden zu „Anderen“, zu „Fremden“, denen das „Eigene“, das „bei uns“ gegenübersteht. Dies könnte auch der Hintergrund sein, wenn spezifische Angebote geschaffen werden, etwa für Frauen aus Afghanistan. Hier sollte genau darauf geachtet werden, ob die Notwendigkeit „anderer“ Bedürfnisse auf Grund von Vorannahmen suggeriert wird (z. B. dass diese Frauen nicht arbeiten möchten), oder auf tatsächlich wahrgenommene Bedürfnissen aufgebaut wird. Ein „Othering“, also die Zuschreibung zum „Andersein“, muss nicht unbedingt nur negative Zuschreibungen betreffen, sondern kann auch in positiver Hinsicht erfolgen. So etwa, wenn Leitungen den expliziten Wunsch nach Mitarbeiter\*innen äußern, die selbst oder deren Familie nach Österreich eingewandert sind. (vgl. Kapitel 4.4.).

#### 4. Bewertung der Lebensweise

Sozialarbeiter\*innen nehmen mitunter eine Bewertung der Lebensweise der Klient\*innen vor und differenzieren dadurch nicht nur zwischen sich und ihren Klient\*innen, sondern auch zwischen den einzelnen Klient\*innen. Dies betrifft etwa die Vorstellungen von *Sauberkeit*. Was als anzustrebender Standard in Sachen Sauberkeit angesehen wird, liegt im Ermessen der Sozialarbeiter\*innen, die dies beurteilen und immer wieder scheinen hier die Vorstellungen der Klient\*innen und jene der Sozialarbeiter\*innen auseinander zu gehen (vgl. SOA\_CC 334-342 und SOA\_C 463-486). Hier spielen also *unterschiedliche Normvorstellungen* eine Rolle. Während ein\*e Sozialarbeiter\*in von höchst mangelhafter Sauberkeit in der Lebensweise spricht, erweckt ein\*e andere\*r Sozialarbeiter\*in den Eindruck, dies weniger genau zu nehmen – außer es geht um die Gefährdung von Klient\*innen. Die unterschiedlichen Sauberkeitsmaßstäbe zwischen den beiden Sozialarbeiter\*innen könnten auch in der eigenen Sozialisation der Sozialarbeiter\*innen begründet sein. Ein anderes Beispiel für unterschiedliche Vorstellungen von Lebensweisen zwischen Sozialarbeiter\*innen und Klient\*innen bringt ein\*e Sozialarbeiterin in Hinblick auf die Praxis des familiären Zusammenlebens zum Ausdruck, wenn er\*sie über *nudistische* Klient\*innen spricht (SOA\_CC 871-902).

Weitere Differenzierungen werden vorgenommen bezüglich der Gesundheit der Klient\*innen. Dies passiert etwa bei Abhängigkeiten oder psychischen Erkrankungen (SOA\_CC 561-570), wobei hier sehr allgemein von „different experiences“ gesprochen wird (vgl. GBO\_SOA\_CCC 14-16). Eine weitere Differenzierung verweist auf die Unterschiedlichkeit der Bedürfnisse. Hier geht es beispielsweise darum, wenn die Vorstellungen von Sozialarbeit in einem behördlichen Kontext auseinandergehen: Manche Menschen würden nur finanzielle und keine sonstigen Hilfen in Anspruch nehmen wollen (SOA\_CC 454-460). Andere wiederum

---

<sup>21</sup> Die Benennung als „Ausländer“ stammt aus dem Interview selbst, wobei nicht klar ist, ob damit die rechtliche Kategorie Ausländer\*innen gemeint ist, oder Migrant\*innen unabhängig ihres Rechtsstatus.

haben Angst vor der Organisation (SOA\_CC 453) oder Vorbehalte, die einen Kontakt verhindern (SOA\_C 416-420). Manchmal gehen die Wünsche auch hinsichtlich der Unterstützungszeiten und -notwendigkeiten auseinander, wie eine Gesprächsbeobachtung (GBO\_SOA\_C 192-221, GBO\_SOA\_C 263-347) zeigt.



## **4.2. Zur Praxis der Konstruktion und Dekonstruktion von Differenz in der Sozialen Arbeit**

Um über Differenzsetzungen und die Dekonstruktion von Differenz in der Praxis der Sozialen Arbeit reden zu können, ist es notwendig auf die in der Profession begründeten Aufträge, Funktionen, Aufgaben und methodischen Herangehensweisen zu verweisen (vgl. Kapitel „Zur Profession der Sozialen Arbeit“). Denn es ist diesen Aufträgen, Funktionen, Aufgaben und methodischen Umsetzungen der Sozialarbeit immanent, dass Differenzsetzungen in der Praxis der Sozialen Arbeit stattfinden, um Problemstellungen bearbeiten zu können. Die Frage, die hier interessiert, ist aber, welche Differenzsetzungen exkludierenden Charakter und welche Differenzsetzungen inkludierenden Charakter haben können, im Sinne gleicher Zugangs- und Nutzungsmöglichkeiten der Angebote Sozialer Arbeit für deren Zielgruppen. So werden in der Sozialen Arbeit beispielsweise Differenzsetzungen nach unterschiedlichen Problem- und Bedürfnislagen für ein unterschiedliches methodisches Arbeiten mit Klient\*innen vorgenommen. Es findet etwa eine spezialisierte Arbeit mit unterschiedlichen Altersgruppen (Jugendliche, Alte Menschen) oder mit unterschiedlichen Problemlagen (Sucht, Gewalt, Straffälligkeit, Wohnungslosigkeit, Flucht und Migration, Behinderung, Gesundheit & Krankheit, Kinder- und Jugendhilfe etc.) statt. Diese Unterscheidung und gleichzeitig Homogenisierung von Gruppen nach Problem- oder Bedürfnislagen kann aber auch zu unreflektierten, intersektional wirkenden Differenzsetzungen führen, die exkludierende Folgen entfalten können, sodass beispielsweise bestimmte Zielgruppen keinen Zugang zu bestimmten Leistungen der Sozialen Arbeit bekommen bzw. verschiedene Hürden von diesen ungleich schwer überwunden werden müssen, um Angebote der Sozialen Arbeit wahrnehmen zu können. Hier werden nun die Ergebnisse der empirischen Erhebung zur Differenzsetzung in der Praxis der Sozialen Arbeit präsentiert. Es wird den Fragen nachgegangen, wie diese Handlungspraxen Ein- und Ausschlüsse bzw. Zugangsmöglichkeiten zu Angeboten der Sozialen Arbeit beeinflussen können. Differenzsetzungen und deren mögliche Wirkungen werden anhand folgender Punkte analysiert: Differenzsetzungen, Unhinterfragte Normalität und deren exkludierende Wirkung und De-Konstruktion von Differenz.

### **4.2.1. Differenzsetzungen**

Differenzsetzungen und damit verbundene Diskriminierungserfahrungen sind stets verknüpft mit Normalitätskonstruktionen, Machtaspekten, Zuschreibungen, Annahmen über Andere, Ängste, Abwehrmechanismen, Negativzuschreibungen u.a.m. Im professionellen Umgang mit Diversität werden sehr unterschiedliche Differenzsetzungen wirksam. Zu bedenken ist dabei, dass unterschiedliche Differenzen auf verschiedenen Strukturebenen sichtbar werden. Zu nennen ist etwa auf der organisationalen Ebene die implizite Logik des Arbeitsfeldes. Auf der individuellen Ebene ist auch das Denken über die Adressat\*innen als beispielsweise angepasste Personen oder jene, die auch Widerstand im Betreuungskontext zeigen, wichtig. Ebenso spielen selbstverständlich das Alter, Geschlecht, der Bildungsstand, eventuelle Einschränkungen oder Defizite, Lebensform, Religionszugehörigkeit u.a.m. eine Rolle. zeigen.

- **Differenzsetzung nach der Logik des Arbeitsfeldes**

Jedes Arbeits- bzw. Handlungsfeld der Sozialen Arbeit spezialisiert sich auf eine bestimmte Zielgruppe mit bestimmten Bedürfnissen und Bedarfslagen, die mit entsprechenden Methoden bearbeitet werden, was hier mit Logik des Arbeitsfeldes umschrieben wird. Erwähnt werden muss, dass nicht alle Differenzsetzungen aufgrund von Einrichtungslogiken hier aufgezählt werden, welche in den empirischen Daten dieses Forschungsprojektes gefunden wurden, weil dies nicht Schwerpunkt der Fragestellung ist. Es werden lediglich einige Beispiele herausgegriffen, die den Unterschied zwischen methodischem Arbeiten aufgrund von Problemlagen, der Logik des Arbeitsfeldes entsprechend und dem Überschreiten einer Grenze in Richtung ausgrenzender Wirkung aufgrund dieser Differenzsetzungen klären helfen. So kann es sein, dass an bestimmten Problemlagen nur gearbeitet werden kann, wenn nicht weitere Problemlagen hinzukommen. Dass unter diese Ausschlusskriterien auch das Nicht-Deutsch-Sprechen subsumiert ist, lässt aber die Frage entstehen, ob dieses Ausschlusskriterium noch unter Logiken des methodischen Arbeitens im Arbeitsfeld fällt oder ob dies nicht bereits einer Diskriminierung einer bestimmten Bevölkerungsgruppe gleichgesetzt werden kann (vgl. Konzept\_A 7). Auch in den anderen untersuchten Einrichtungen wird für die Bearbeitung von Problemlagen zwischen Menschen mit spezifischen Problemlagen unterschieden, und es gibt dann dafür spezifische methodische Zugänge für die Arbeit mit diesem Klientel. Es wird diesbezüglich beispielsweise zwischen Klient\*innen, die von sich selbst aus motiviert sind, eine Einrichtung aufzusuchen, oder die durch behördliche Auflagen zwangszugewiesen werden, unterschieden (vgl. FK\_B 32; SOA\_B 480-495; FK\_C 704-724). Es kommt auch vor, dass Oder es kann von bestimmten Gefährdungslagen ausgegangen werden, welchen mit unterschiedlichen sozialarbeiterischen Handeln begegnet wird (vgl. SOA\_C 463-486). Schwieriger gestaltet sich schon die Unterscheidung nach der „Betreubarkeit“ von Klient\*innen. Hier kann es aufgrund bestimmter subsumierter Kriterien für die Feststellung der Betreubarkeit, ähnlich wie im Fall des Deutsch-Sprechens bereits zu Ausschlüssen von bestimmten Klient\*innen kommen bzw. zu erschwerten Zugangsbedingungen für Klient\*innen, was also durchaus diskriminierende Wirkung erzielen kann. Das wird auch in der Praxis als schwierig beschrieben, wenn es beispielsweise Klient\*innen gibt, die nur Geldleistungen wollen und ansonsten keine Unterstützung annehmen würden und gleichzeitig eine Verknüpfung damit hergestellt wird, ob jemand eingewandert ist oder nicht (vgl. SOA\_CC 447-460ff). Im zitierten Interview bleibt jedoch offen, ob diese Forderung nach reinen Geldleistungen auch bei Österreichischen Staatsbürger\*innen, die selbst nicht eingewandert sind, vorkommen oder wahrgenommen werden, oder dieser Aspekt nur bei immigrierten Personen relevant gemacht wird. Die Differenzsetzung nach Betreubarkeit bekommt aber wieder eine andere Bedeutung, wenn es um die Suche nach einem Umgang mit beispielsweise „unbetreubaren“ Jugendlichen geht, die aus verschiedensten Systemen hinausfallen und keine Angebote annehmen (vgl. SOA\_C 1258-1274). Hier geht es weniger um mögliche Ausschlüsse aus sozialarbeiterischen Angeboten, sondern vielmehr um die Suche nach geeigneten Methoden, um mit diesen Jugendlichen arbeiten zu können, also um eine Differenzsetzung, die der Logik des Arbeitsfeldes entspricht.

- **Differenzsetzung: Angepasste und widerständige Klient\*innen**

Ob Sozialarbeiter\*innen jemanden als angepasst oder widerständig, in diesem Fall aggressiv wahrnehmen und einschätzen oder nicht, wirkt sich auf die Arbeitsweise aus. Dabei wird es

als notwendig erachtet, sich rechtlich abzusichern und gewisse Schritte werden etwa bei beispielsweise aggressiven Klient\*innen langsamer gesetzt. Ein\*e Sozialarbeiter\*in formuliert dies folgendermaßen:

„Es ist immer schwieriger zu arbeiten zum Beispiel, wenn jemand ganz aggressiv ist, wer verbal aggressiv ist, weil man auch sich besser absichern muss und da arbeiten wir schon anders, als wenn jemand still ist und leise ist und sich was gefallen lasst. So gemein das ist und da muss man schon auch immer wieder reflektieren, aber sicher, wenn einer fordernd ist oder einen immer wieder attackiert dann sichert man sich auch rechtlich immer besser ab und ist viel langsamer im Tun, um diese Ziele zu erreichen. Also, viel weil man immer vorsichtiger ist als jemand, der Aha, ja, der immer ja sagt und das dann macht, obwohl er eigentlich das nicht will, aber sich halt nichts sagen traut oder// Da muss man aufpassen, dass man nicht leichter drüberfährt“ (SOA\_CC 651-663).

Wird den Klient\*innen „passiv“ oder „offen“ aggressives Verhalten zugeschrieben, wird also in diesem Fall bedachter gehandelt als bei Klient\*innen, die eher allem zustimmen. Es besteht die Gefahr, dass eine Ungleichbehandlung in den zugestandenen Hilfsmaßnahmen passieren könnte. Dies ist dieser\*m Sozialarbeiter\*in auch bewusst, wie er\*sie im letzten Satz auch ausdrückt.

#### ▪ Differenzsetzung nach Fähigkeiten und Behinderung

Im Gespräch zwischen einem\*r Sozialarbeiter\*in und einer Klientin will diese\*r wissen, ob ihr der\*die Sozialarbeiter\*in zugetraut hätte, dass sie die Krise bewältige. „[...], damit hätten Sie nicht gerechnet?“ (GBO\_SOA\_A 525) fragt sie. Nach längerem Zögern, stellt der\*die Sozialarbeiter\*in fest: „Nein, hätt´ ich nicht damit gerechnet, muss ich echt sagen“ (GBO\_SOA\_A 531) und gibt der Klientin Anerkennung für Ihre Leistung mit den Worten „Hut ab“ (GBO\_SOA\_A 548), sie könne stolz auf sich sein, weil das würden nur wenige schaffen (GBO\_SOA\_A 548-558). Indem er\*sie in einen Vergleich mit anderen setzt unterstreicht er\*sie ihre besondere Leistung, sich selbst aus der entsprechenden krisenhaften Lebensweise herausgearbeitet zu haben. Indem die Klientin die Disziplinar- bzw. Sanktionsmacht des\*der Sozialarbeiter\*in\*s anerkennt, anerkennt sie dessen\*deren Deutungen über Norm und Abweichung. Sie anerkennt dessen\*deren Differenzsetzung zwischen spezifischen Klient\*innen der Sozialen Arbeit, die die Bewältigung einer Krise normalerweise nicht schaffen würden und jenen, die die Krise durch besondere Leistung doch bewältigen können. Pierre Bourdieu (1998) geht von einer Aufrechterhaltung von Gesellschaftsordnungen über die Anerkennung symbolischen Kapitals (ökonomisch, kulturell, sozial, Bildung) aus (vgl. Bourdieu 1998: 150), was sich in der oben besprochenen Interaktion zwischen einem\*r Sozialarbeiter\*in und einer Klientin widerspiegelt.

„Das symbolische Kapital als ein nach besonderen Wahrnehmungskategorien konstruiertes Wahrgenommenwerden [sic] setzt das Vorhandensein von sozialen Akteuren voraus, die in ihrem ganzen Denken so konstituiert sind, daß [sic] sie erkennen und anerkennen, was sich ihnen bietet, und ihm Glauben schenken, und das heißt in bestimmten Fällen: Gehorsam, Unterwerfung“ (Bourdieu 1998: 176).

Über die Anerkennung herrschender Strukturen wird also „Herrschaft“ und „Unterwerfung“ erst möglich, die bestehende Gesellschaftsordnung mit den entsprechenden Statuszuschreibungen wird akzeptiert. Die Einschreibung in den „Körper“ findet dann in den

unterschiedlichen Habitusformen<sup>22</sup> (Bourdieu 1998: 151) statt – hier der\*die Sozialarbeiter\*in, dort die Klientin. Auch diese Differenzsetzung ist zwar einer bestimmten Logik des Arbeitsfeldes geschuldet, nämlich hilfeschuchenden Menschen, Hilfe anzubieten. Dies kann aber eine nicht einfach zu bewältigende Dynamik auslösen, nämlich schon von vorneherein eher nicht daran zu glauben, dass (wie in diesem Einzelfall) die Klientin fähig sei, sich aus ihrer krisenhaften Lage heraus zu entwickeln. Als handelnde\*r Sozialarbeiter\*in scheint es schwer möglich zu sein, in der täglichen Praxis diese „Spannungen“ im beruflichen Handeln zu erkennen und davon auszugehen, dass eine Krisenbewältigung kaum möglich sei, anstatt anerkennend und Fähigkeiten zutrauend mit den Klient\*innen zu arbeiten (vgl. Riegler 2016: 146). In Bezug auf Menschen, die von einer Behinderung betroffen sind, wird versucht, einen sogenannten politisch korrekten Zugang zu finden. Beim Sprechen über festgestellte Konflikte werden dann aber auf der anderen Seite wertende Zuschreibungen produziert, die eine diskriminierende Wirkung entfalten könnten. In einer Aussage wird beispielsweise zwar unsicher in Bezug auf ein „korrektes“ Sprechen über Menschen mit Behinderung nachgedacht, gleichzeitig wird aber der Einsatz eines Menschen mit Behinderung an einem bestimmten Arbeitsplatz kritisiert. Der\*die betroffene Sozialarbeiter\*in relativiert diese Kritik zwar immer wieder, indem er\*sie auf die persönliche Freundlichkeit der kritisierten Person verweist, indem er\*sie sich quasi dafür entschuldigt, falls das kritische Sprechen darüber „blöd rüberkommt“ (SOA\_C 1495), und er\*sie weist unter anderem darauf hin, dass er\*sie die Bezeichnung „geschützter Arbeitsplatz“ schlecht findet (vgl. SOA\_C 1498-1501). Er\*sie übt also Kritik an der derzeitigen Umsetzung eines Diversitäts-Ansatzes, was auf organisatorische Mängel in der Umsetzung hinweist, die betroffene Person auf einen falschen Platz mit falschen Bezeichnungen und Zuständigkeiten eingesetzt zu haben. Die eben angesprochenen vorsichtigen Formulierungen des\*der Sozialarbeiter\*in sind dadurch erklärbar, weil eine solche Kritik auch leicht als negative Beurteilung der Person aufgefasst werden könnte, den Aufgaben nicht gerecht werden zu können. Durch derartige Beurteilungen würden Menschen Gefahr laufen, als mangelhaft wahrgenommen zu werden, obwohl das System, welches Menschen mit Behinderung Aufgaben ohne entsprechende Unterstützungen für deren Erledigung zuweist, verbessert werden müsste. Hier kommt die Spannung zum Ausdruck, wie einerseits frei von diskriminierenden Haltungen über Differenzen gesprochen werden will und dabei doch diskriminierende Sichtweisen wirksam werden könnten. In diesem Zusammenhang schreibt Swantje Köbsell (2016) über doing disability:

„Behinderung wurde über einen langen Zeitraum mit Beeinträchtigung gleichgesetzt und somit in der Person verortet. [...] Inzwischen hat sich das Denken über Behinderung im wissenschaftlichen und behindertenpolitischen Diskurs verändert. Behinderung gilt dort inzwischen wie Geschlecht, aber auch ‚Rasse‘, als gesellschaftliche Konstruktion, die in unterschiedlichen gesellschaftlichen Feldern sowie im alltäglichen Miteinander von Menschen stetig neu hergestellt und fortgeschrieben wird“ (Köbsell 2016: 89).

Es herrscht aber auch Bewusstsein für Bedürfnisse von unterschiedlichen Zielgruppen vor, diese werden z.B. bezüglich Barrierefreiheit (FK\_B 382-391, FK\_C 428-429) thematisiert.

---

<sup>22</sup> Habitus kann beschrieben werden als eine Wahrnehmungsstruktur und Handlungsmotivation, die durch konstitutive Strukturen der Umgebung, der Gruppe geschaffen werden, die von einzelnen Mitgliedern von Gruppen im „symbolischen Kapital“ (Bourdieu 1998: 151) anerkannt werden, was zu einer Reproduktion vorherrschender Verhältnisse führt, als zur Veränderung von solchen Strukturen (vgl. Riegler 2016: 66).

- **Differenzsetzung und Dekonstruktion von Differenz nach unterschiedlichen Lebensweisen**

Wie schon in Kapitel 4.1. beschrieben, nehmen Sozialarbeiter\*innen eine Bewertung der Lebensweise der Klient\*innen vor, etwa in Hinblick auf die Sauberkeitsvorstellungen oder die Praxis des familiären Zusammenlebens. Gleichzeitig wird eine Gegenüberstellung vom Klientel auf der einen problematischen Seite und Sozialarbeiter\*innen auf der anderen Seite immer wieder durch die Interviewpartner\*innen aufgebrochen. Dies passiert, indem auf Gemeinsamkeiten in der Lebensweise verwiesen wird. So haben alle Menschen Erinnerungsprobleme (vgl. SOA\_C), kommen bei der Kindererziehung an ihre Grenzen (vgl. SOA\_C) oder bemühen sich um eine intakte Familie (vgl. SOA\_CC). Die Wahrnehmung dieser Gemeinsamkeiten zwischen Sozialarbeiter\*innen und Klient\*innen könnte dann auch als eine Dekonstruktion von Unterschieden interpretiert werden.

- **Tempo als Differenzkategorie**

Ein\*e Sozialarbeiter\*in leitet aus seinen\*ihren Erfahrungen mit Klient\*innen, einen kategorisierenden Blick auf Klient\*innen ab. Er\*sie macht eine kategorisierende Unterscheidung in Bezug auf das unterschiedliche Tempo zwischen sich und den Klient\*innen. Die zu betreuende Person sei langsamer als er\*sie, obwohl er\*sie schon Tempo aus der Beratung herausnehme. Als Berufsanfänger\*in hätte er\*sie immer schnell etwas erreichen wollen und die Klient\*innen seien dann in den Widerstand gegangen. Er\*sie vergleicht sich dann mit den zu betreuenden Personen:

„Die Leute sind überfordert und man will, dass was weitergeht. Wenn man von seinem Tempo ausgeht. Ich habe mir gedacht, ich habe selber ein sehr langsames Tempo und (...) war dann da(...) wollte nachher dann trotzdem am Anfang viel zu viel noch“ (SOA\_A 96-98).

Dadurch, dass er\*sie über seine\*ihre Klient\*innen im Vergleich zu sich selbst kategorisierend urteilt obwohl er\*sie schon langsam sei und Tempo herausgenommen habe, seien die Klient\*innen immer noch langsam, kann auch von einem wertenden Blick auf deren Tempo die Rede sein.

- **Differenzsetzung und Dekonstruktion von Differenz nach Geschlecht und sexueller Orientierung**

Der Umgang mit Rollenzuschreibungen in Bezug auf das Geschlecht wird von den befragten und beobachteten Personen unterschiedlich gehandhabt. Es findet ein proaktives Ansprechen der Geschlechterdifferenzen in der Klient\*innen Arbeit (vgl. SOA\_C 689-690) statt, um bestehende Geschlechterrollen zu dekonstruieren (vgl. GBO\_ SOA\_C 368-379, 385-405), wobei eine binäre Codierung von männlich und weiblich umgesetzt wird (vgl. GBO\_B 13-14, 380), das drückt sich in den schriftlichen Dokumenten auch in der Verwendung des groß geschriebenen Binnen-I aus (vgl. Folder\_A). Das sogenannte Binnen – I wird aber nicht durchgängig verwendet, in einzelnen Fällen wird auch nur die männliche Schreibweise benutzt, ohne nur Männer zu meinen (vgl. Konzept\_A 26). Underlines oder Sternchen werden nicht verwendet, um auf Geschlechtervielfalt hinzuweisen bzw. eine geschlechterinklusive Sprache wird nicht umgesetzt. Die Rollenzuschreibung in Bezug auf die Elternrolle und Geschlecht wird sowohl für Väter als auch für Mütter gedacht (vgl. Konzept\_A 8-9). Zudem findet sich in einem Konzept einer Einrichtung eine gendersensible Perspektive auf

Krankheitsverläufe, welche auch im Bereich der Beratung und Betreuung berücksichtigt werden (vgl. Konzept\_A 8). Ein\*e Sozialarbeiter\*in versucht beispielsweise in ihren Beratungsgesprächen, die von ihm\*ihr wahrgenommenen Geschlechterdifferenzen zu dekonstruieren: Im beobachteten sozialarbeiterischen Gespräch erzählt die Klientin von ihren Schwierigkeiten, die Kinder am Nachmittag zu betreuen und etwas mit ihnen zu übernehmen. Der\*die Sozialarbeiter bringt daraufhin den Vater der Kinder ins Spiel und fragt nach dessen „Präsenz“ (GBO\_SOA\_C 350ff.). Diese Formulierung ist relativ unklar und auch die Klientin zeigt, dass sie ihn nicht versteht: "Wie meinst du das?" (GBO\_SOA\_C\_353). Es ist ein nochmaliges Ansprechen durch den\*die Sozialarbeiter\*in notwendig (GBO\_SOA\_C 368), denn zuerst geht die Klientin nur auf die Zeiteinteilung mit der Betreuung ein, wenn der Vater am Nachmittag arbeitet. Erst versteht die Klientin ihn\*sie nicht und überlegt, ob er\*sie wissen will, ob der Vater einverstanden sei. Sie versteht nicht, dass es um dessen Beteiligung in der Erziehungsarbeit geht. Dieser Gedanke scheint weit weg von ihrer Realität zu sein. Diese\*r Sozialarbeiter\*in spricht das Thema also explizit an. Dadurch können sowohl Geschlechterungleichheiten als auch die Rolle beider Eltern in der Erziehung sichtbar gemacht werden. In diesem Sinne dekonstruiert der\*die Sozialarbeiter\*in, zumindest ein wenig, durch das Ansprechen die Realität der Klientin, dass nämlich Erziehung nur ihre Sache sei. Im Interview führt diese\*r Sozialarbeiter\*in seine\*ihre Position hinsichtlich der Vermittlung von Geschlechterrollen ein wenig aus. Er\*sie sagt, dass er\*sie als Rollenvorbild wirken könne, um patriarchale Rollenbilder von Kindern zu dekonstruieren (SOA\_C 750-781). Neben den Differenzsetzungen nach Mann und Frau wird in einzelnen Interviews auch darauf hingewiesen, dass auch Transgender eine Zielgruppe der Sozialen Arbeit ist (SOA\_C 712-713; 1417-1426).

Sprachlich sind die Interviewten hinsichtlich der Repräsentation von Männern und Frauen sensibilisiert, wenn auch in unterschiedlichem Ausmaß. Es wird entweder sehr oft in der weiblichen und männlichen Form gesprochen, beim Reden über Klient\*innen dann wiederum oft nur in der männlichen Form (vgl. FK\_C), wohingegen, wenn es um Formulierungen geht, die eher losgelöst vom Arbeitskontext der Sozialen Arbeit sind (Ausländer, Italiener und Türken), wird nur die männliche Form verwendet (vgl. SOA\_CC 34-36).

Im Umgang mit der sexuellen Orientierung wird auch wieder die gesamte Bandbreite der Umgangsweise damit in den unterschiedlichen Organisationen sichtbar. Das beginnt damit, dass im Umgang eher von Heterosexualität ausgegangen wird (vgl. FK\_A 9-12) und damit zusammenhängend auch Schutzmaßnahmen für Frauen vor sexuellen Übergriffen von Männern getroffen werden (vgl. Organisationshandbuch\_A 85). Diese Praxis wird wahrscheinlich gute Gründe haben und auf diversen Erfahrungen mit sexualisierter Gewalt beruhen. An dieser Stelle tritt aber auch die Frage auf, ob ein unkritischer Blick darüber vorhanden ist, dass sexualisierte Gewalt potentiell nur von Männern gegenüber Frauen ausgeht und Frauen potentiell schutzbedürftig vor sexuellen Übergriffen nur von Männern sind. Andererseits wird in der Praxis der Sozialen Arbeit aber auch an der Dekonstruktion von typischen Rollenzuschreibungen in Bezug auf Geschlecht und Heteronormativität gearbeitet. So wird darüber nachgedacht, welche Möglichkeiten zur Familiengründung für homosexuelle Paare vorhanden sind, wobei dabei auf Benachteiligungen männlicher homosexueller Paare gestoßen wird (vgl. SOA\_C 133-153). Oder es kommt auch vor, dass ein starker Fokus auf eine differenzierte Behandlung von Geschlechterrollen, auf die Reflexion von Sexualität bei

Heranwachsenden, auf Angebote für Transgender Personen gelegt wird (vgl. SOA\_C 708-714). Doing gender bedeutet in diesem Zusammenhang dann:

„Auf kategoriale Destabilisierungen zielende Geschlechterpolitik [...] trachtet klare Geschlechterkategorisierungen durch unterschiedliche Irritationsstrategien gerade zu veruneindeutlichen und kann deren Affirmation – mit welcher Absicht immer – daher keinesfalls uneingeschränkt gutheißen“ (Kerner 2007: 13).

Es kommt auch vor, dass die Auseinandersetzung mit Gender Diversity belächelt wird: Ein\*e Sozialarbeiter\*in erzählt über ihre Erfahrungen im arbeitsmarktpolitischen Umfeld, in welchem in regelmäßigen Abständen ein Zertifikat für Gender Diversity nachgewiesen werden müsse. In diesem Rahmen machen Mitarbeiter\*innen dann auch bei diversen Schulungen dazu mit. Im beruflichen Alltag würde aber Gelerntes schnell wieder vergessen werden, es wird „auch ein Stück weit fast belächelt“ (GD 357-358), dass solche Schulungen gemacht werden müssen, „weil gewisse Dinge einfach so sind wie sie sind“ (GD 359). Eine Differenz zwischen den Geschlechtern wird also als unveränderbar – naturalisiert - hingenommen.

#### ▪ **Differenzsetzung nach Alter**

In der Auseinandersetzung mit möglichen Herausforderungen, mit denen man im Umgang mit Klient\*innen konfrontiert ist, spricht ein\*e Sozialarbeiter\*in auch von einer Herausforderung im Umgang mit gleichaltrigen und attraktiven gegengeschlechtlichen Klient\*innen (SOA\_A 581-598). Hier kommt Attraktivität und Gleichaltrigkeit in Zusammenhang mit heterosexuellem Begehren als eine scheinbar unhinterfragte Normalität ins Spiel. Die Differenzsetzung nach Alter kann in Bezug auf jugendliches Alter exkludierende Wirkung erzeugen: So werden auch Kinder und Jugendliche oft weniger ernstgenommen als Erwachsene. In dieser Erhebung konnte anhand eines Falles festgestellt werden, dass der Umgang mit Kindern und Jugendlichen zwar sehr wertschätzend gestaltet wird. In einem Gespräch (GBO\_SOA\_C 69-76) wurde die anwesende Jugendliche zwar direkt nach Ihren Befindlichkeiten gefragt, die Antwort wurde jedoch nicht abgewartet.

#### ▪ **Differenzsetzung nach Einkommen und Bildung**

Differenzsetzungen entlang der Kategorisierungen Einkommen und Bildung finden in unterschiedlicher Weise statt, einmal werden Konflikte zwischen Klient\*innen mit unterschiedlicher Bildung erklärt, mit der auch unterschiedliche Wertvorstellungen einhergehen würden (vgl. SOA\_A 184-189), einmal werden zwischen Klient\*innen, die die Mehrheit ausmachen und die an der Armutsgrenze leben und den Klient\*innen aus der Mittelschicht, von denen es weniger gäbe, gemacht (vgl. SOA\_CC 553-561). Oder es wird eine Unterscheidung in Bezug auf die finanzielle Situation vorgenommen, wobei stärker inhaltlich differenziert wird, indem beispielsweise bei ökonomisch besser gestelltem Klientel von einer sogenannten „Wohlstandsverwahrlosung“ gesprochen wird (vgl. SOA\_C 716-724). In Bezug auf den Bildungsstand der Klient\*innen geht eine stärkere Abwertung mit den Differenzierungen einher, was in folgender Aussage zum Ausdruck gebracht wird:

„Was bei mir persönlich schwieriger ist, sind Personengruppen, die ich jetzt als eine Kombination aus dumm und präpotent [lachen] beschreiben würde“ (SOA\_C 1077ff.).

Es kommt auch vor, dass Rassismus den sozio-ökonomisch schlechter gestellten Schichten zugeschrieben wird:

Ja, eine Herausforderung ist es sicher immer wieder, wenn man (..) im Klienten-Kreis auch mit (h) Rassismus konfrontiert wird, weil es ja leider auch so ist, wo man sagt, okay, wenn man jetzt von verschiedenen Schichten (lachen) reden müssen, wo man sagt okay, auch da wird natürlich immer wieder dann versucht jemanden noch zu finden sozusagen, auf den man dann trotzdem noch irgendwie versucht zu schimpfen oder den man da irgendwie diskriminiert in, sei es mit irgendwelchen Aussagen. Wo man auch sehr häufig damit konfrontiert ist und dann schon ganz klar sagt, okay, wir beschäftigen uns jetzt da, mit dieser Problematik und nicht mit diesen Themen“ (FK\_C 755-766).

Eine bestimmte Schichtzugehörigkeit (jemand noch zu finden, auf den dann geschimpft werden kann) wird also mit Rassismus in Verbindung gebracht, wobei angenommen wird, dass sozioökonomisch schlechter gestellte Klient\*innen eher rassistische Handlungen zeigen würden. Ulrike Hormel und Albert Scherr weisen jedoch bereits 2004 auf zahlreiche Studien über die Ausprägungen und Verbreitung von Rassismus hin, die unter anderem zwar eine gewisse Verbreitung von wohlstandschauvinistischen Einstellungen oder eine Affinität zu autoritären Ordnungen in diesem Zusammenhang sichtbar werden lassen (vgl.: Hormel/Scherr: 2004: 19), jedoch auch belegen, „dass es hier nicht um einen direkten Effekt von Armut, Arbeitslosigkeit oder Benachteiligung geht“ (Hormel/Scherr 2004: 19).

- **Differenzsetzung zwischen fleißig/strukturiert und chaotisch/langhaarig**

Ein\*e Sozialarbeiter\*in setzt eine Differenz zwischen sogenannten „alternativen“, „langhaarigen“ und „selber ein bisschen chaotischen“ Sozialarbeiter\*innen, die dann in den niederschweligen Bereich der Sozialen Arbeit gingen bzw. „gehören“ würden (vgl. SOA\_A 779-781), und denen die „vielleicht ein bisschen fleißig oder strukturiert [sind], gehen dann halt nachher zum Jugendamt oder sonst was [...]“ (SOA\_A 781-783) Dies beinhaltet eine Wertung, weil dann weiter darüber nachgedacht wird, dass es ja umgekehrt sinnvoller sei, dass die Chaotischen ja mehr Struktur bräuchten, was als ein wertender Anspruch interpretiert werden kann und weil gerade die im niederschweligen Bereich der Sozialarbeit Tätigen Struktur brauchen würden (vgl. SOA\_A 777-789). Damit werden Sozialarbeiter\*innen, die im niederschweligen Bereich tätig sind, als weniger fleißig abgewertet. Fleiß als anzustrebende, aner kennenswerte Norm wird hier zwar nur in Bezug auf Berufskolleg\*innen eingeführt. Es kann hier aber auch die Frage gestellt werden, welche Rolle Orientierungen an Fleiß und Struktur in Bezug auf Ein- und Ausschlüsse spielen.

- **Differenzsetzung Migration, „Kultur“, Religion und Geschlecht**

In der Differenzsetzung von Klient\*innen, die migriert sind, zu jenen, die keine Migrationsbiografie aufweisen, wird in der Sozialarbeit von Schwierigkeiten ausgegangen, mit welchen die Betroffenen Migrant\*innen dann zu kämpfen hätten. Bei der Unterscheidung spielen dann neben der Staatsbürgerschaft (vgl. GBO\_SOA\_CCC 14) auch andere Faktoren eine bedeutende Rolle, wie beispielsweise mangelnde Deutschkenntnisse (GBO\_SOA\_CCC 109-114), wie die Gesellschaftsstruktur und Traditionen in Österreich, wie Feiertagsregelungen an den Schulen (GBO\_SOA\_CCC 127-140), der Zugang zu Lehre und Schule (GBO\_SOA\_CCC 479-480), die Bedeutung von Feiertagen wie Halloween und Allerheiligen (GBO\_SOA\_CCC 141-161) und dass Kinder Zeit brauchen, um die neue Sprache zu erlernen und sich in der neuen Situation zurecht zu finden (GBO\_SOA\_CCC 500- 519). Weitere Kriterien, die mit Migration mitbesprochen werden, sind die Religionszugehörigkeit (meist ist hier der muslimische Glaube gemeint), Religion wird dann in Bezug auf christliche Feiertage besprochen (SOA\_CCC 127-



140), sowie diverse Vorstellungen von unterschiedlichen „Kulturen“. Kultur wird hier unter Anführungszeichen gesetzt, weil Kultur als historisch gewachsene, kategoriale Zuschreibung gedacht wird und nicht als eine ontologische Kategorie. Und schließlich wird Religion im Zusammenhang mit Migration in Bezug auf Geschlechterrollen behandelt. Geschlechterrollen in Bezug auf muslimische Familien werden dann mit sogenannten „einheimischen“ Frauen verglichen, auch hier sei es oft nach wie vor gang und gäbe, dass die Frauen hinter dem Herd stünden. Es wird aber auch versucht, Heterogenität als etwas „Normales“ einzuführen, was dem postmigrantischen Theorieansatz entspricht, Migration als Normalität und nicht als Abweichung zu betrachten (vgl. Yildiz 2017). Dabei wird vor allem der Frage nach Gemeinsamkeiten nachgegangen, eine möglichst allgemeine Beschreibung der Problematiken, mit welchen Klient\*innen in die Einrichtung kommen, benannt; wie etwa, dass alle Menschen Unterstützung brauchen (vgl. SOA\_CC 577-578) und die Problematik der Klient\*innen alle dem Aufgabenfeld einer Organisation zuordenbar seien (vgl. FK\_C 691):

„Eine große Gemeinsamkeit ist für mich definitiv, dass sie ganz, ganz oft das Beste wollen, aber durch ihre Biographie gewisse Dinge nicht sehen können“ (SOA\_C 787-789).

Es wird aber nicht nur Problematisches betont, sondern auch, dass die Klient\*innen „ganz, ganz oft das Beste wollen.“ (SOA\_C 788) Andererseits sehen die Sozialarbeiter\*innen Ähnlichkeiten zwischen ihren Klient\*innen in deren Biographien, die durch deren eigene Erziehung (vgl. SOA\_C 794-796) oder durch die Probleme der Eltern (vgl. SOA\_C 798-800) geprägt sind. In der Differenzsetzung nach Migration, „Kultur“ und Religion findet jedoch immer ein sogenanntes *othering* statt. Auch Rassismen sind in der Sozialen Arbeit als Handlungspraxis vorhanden. Dieses *othering* (vgl. Mecheril/Tiðberger 2013: 63) findet statt und bedeutet, einen dichotomisierenden Blick auf das „Wir“ und die „Anderen“ anzuwenden. Dies wird vor allem in Bezug auf Angehörige sogenannter „anderer Kulturen“ praktiziert. Einerseits wird in der Bearbeitung von Problemlagen nicht per se unterschieden nach dem Merkmal der Migration, sondern eher nach Religionszugehörigkeit oder vorhandenen Sprachkenntnissen und den damit verbundenen Anforderungen an Dolmetschleistungen. In den Interviews wird dann aber doch wieder gesprochen über Klient\*innen, die bestimmten Nationalstaaten zugeordnet werden, vor allem Syrien, Iran, Irak oder Afghanistan (FK\_B 457; 902-903; 1057-1058; Soa\_BB 605; 941-942). Andere Gruppen von Migrant\*innen, die zahlenmäßig einen großen Anteil an der Bevölkerung in Österreich ausmachen – beispielsweise aus Deutschland kommend – werden hingegen nicht sofort als migrierte Personen erkannt (vgl. Gedächtnisprotokoll Kontaktherstellung\_A).

In den Interviews wird an verschiedenen Stellen deutlich, dass Sozialarbeiter\*innen ein *othering* durchführen, indem sie eine sogenannte kulturalisierende Perspektive einnehmen, also bestimmte Sachverhalte mit einer „anderen Kultur“ der Klient\*innen erklären:

„Es ist natürlich von der Kultur auch, wenn wir welche haben aus Russland oder so, für die ist es normal die Kinder zu schlagen. Das müssen wir ihnen erst einmal begreiflich machen: bei uns nicht“ (SOA\_CC 359-362).

Hier nimmt ein\*e Sozialarbeiter\*in eine Differenzsetzung vor: Russland versus „bei uns“<sup>23</sup>. Als Kulturalisierung kann dieses kurze Statement deswegen beschrieben werden, weil Kultur als

---

<sup>23</sup> Wobei nicht näher differenziert wird, welcher geographische Raum „bei uns“ meint – anzunehmen ist „Österreich“.

umfassende Erklärung für die Gewalt in der Familie herangezogen wird. Eine Andeutung anderer möglicher Ursachen, wie etwa Ohnmachtsgefühle, selbst erlebte Traumata etc. fehlen. Differenzierter erscheint die Auseinandersetzung in einer Passage, in welcher diese\*r Sozialarbeiter\*in Unterschiede aufgrund unterschiedlicher Gesellschaftsstrukturen verstehend erläutert, warum eine aus einem anderen Land stammende Mutter ihrem Kind nicht die Grundbedürfnisse erfüllt bzw. erfüllen kann, indem er\*sie auf die Lebensverhältnisse der Familie im Ursprungsland eingeht. So erzählt er\*sie von einer Mutter, deren Kinder im Heimatland auf der Straße lebten, und die nun stolz darauf sei, ihnen in Österreich eine Matratze zum Schlafen ermöglichen zu können – selbst wenn anderes Notwendiges, wie etwa drei Mahlzeiten pro Tag, fehlten (SOA\_CC 1158-1178). Es zeigt sich, dass Sozialarbeiter\*innen sehr unterschiedlich nach Erklärungen für bestimmte Verhaltensweisen suchen. Manche Erklärungen, wenn etwa über kulturelle Traditionen argumentiert wird, können theoretisch als „Othering“ begriffen werden: Die Menschen werden zu „Anderen“, zu „Fremden“, denen das „Eigene“, das „bei uns“ gegenübersteht. Dies könnte auch der Hintergrund sein, wenn spezifische Angebote geschaffen werden, etwa für Frauen aus Afghanistan. Hier sollte genau darauf geachtet werden, ob die Notwendigkeit „anderer“ Bedürfnisse auf Grund von Vorannahmen suggeriert werden (z. B., dass diese Frauen nicht arbeiten möchten), oder auf tatsächlich wahrgenommenen Bedürfnissen aufbauen. Ein „Othering“, also die Zuschreibung zum „Anderssein“, muss nicht unbedingt nur negative Zuschreibungen betreffen, sondern kann auch in positiver Hinsicht erfolgen. So etwa, wenn Leitungen den expliziten Wunsch nach Mitarbeiter\*innen äußern, die selbst oder deren Familie nach Österreich eingewandert sind (vgl. Kapitel 4.4.).

Unterscheidungen zwischen „Wir“ und die „Anderen“ finden auch im Hinblick auf tradierte Rituale statt (vgl. GBO\_SOA\_CCC). In den Interviews ist von einem „kulturellen Hintergrund“ (SOA\_CC 1161) die Rede, sowie von einem „Verständnis über die jeweilige Kultur“ (SOA\_C 1020). Sozialarbeiter\*innen sehen Kultur zum Teil als Traditionen eines bestimmten Landes an, die für uns unverständliche und oftmals negativ konnotierte Verhaltensweisen erklären. So etwa, wenn auf die kulturelle Barriere verwiesen wird, weshalb „Ausländer\*innen“<sup>24</sup> sich nicht vom Sozialamt betreuen lassen, wenn sie kein Geld bekommen (vgl. SOA\_CC 450-459). In einer Einrichtung beschäftigt man sich beispielsweise mit Migration in Bezug auf einen sogenannten „Migrationshintergrund“. Auch hinter diesem Sprachgebrauch finden sich oft die Dynamiken des Anders-Seins wieder. Im Zusammenhang mit dieser Auseinandersetzung beschäftigt man sich auch mit sogenannten „Communities“, mit denen bestimmte Bilder verbunden werden, wobei aber auch versucht wird, der pauschalierend wirkenden Bezeichnung „Community“ kritisch zu begegnen, indem darüber gesprochen wird, dass diese, gleich wie „Steirer und Steirerinnen“ auch von bestimmten Problematiken betroffen seien. Hier kann ein Suchen und ein ambivalenter Umgang mit dem Diversitätsmerkmal Migration festgestellt werden. Ambivalenz entsteht in den Sprechhandlungen zwischen der kategorisierend wirkenden Zuschreibung „Communities“ und „Steirer und Steirerinnen“ und dem gleichzeitigen Versuch diese kategorisierenden Bezeichnungen zu dekonstruieren, indem von Problemen die Rede ist, die sowohl Menschen aus diesen Communities, als auch Steirer und Steirerinnen hätten:

---

<sup>24</sup> Die Benennung als „Ausländer“ stammt aus dem Interview selbst, wobei nicht klar ist, ob damit die rechtliche Kategorie Ausländer\*innen gemeint ist, oder Migrant\*innen unabhängig ihres Rechtsstatus.

„Der zweite Teil, wo wir sozusagen gerade so im Entwicklungsprozess sind, ist alles was Migrationshintergrund angeht. Einfach weil wir den Eindruck haben, da gibt es Communities, die wir gar nicht erreichen. Und die aber wahrscheinlich so wie Österreicher und die Steirer und Steirerinnen das Problem haben. Und da sind wir dabei zumindest für unsere Einrichtung zu erheben, wer kommt und mit welchem Zuweisungskontext. Damit wir schauen können, wen erreichen wir eigentlich ganz gut und wen vielleicht gar nicht“ (SOA\_BB 1057-1066).

Vor allem aber der Umgang mit der **muslimischen Religion** und dieser Religion zugeschriebenen Verhaltensregeln, scheint eine große Herausforderung in der Sozialen Arbeit zu sein. Hier wird sehr stark ein dichotomisierender Blick auf das „Wir“ und die „Anderen“ angewandt. Die muslimische Religion wird dabei mit einer patriarchalen Gesellschaftsordnung vermischt. In Bezug auf die Zugehörigkeit zum Islam wird von einer\*in Sozialarbeiter\*in problematisiert, dass es viele Konflikte gäbe: Es wird von einer unterdrückten Rolle der Frau im Islam bzw. wenn eine Frau ein Kopftuch trägt ausgegangen, es wird von Unterwerfung und Bevormundung gesprochen (vgl. GD 902-932). Es wird verallgemeinernd von Zwang und Patriarchat gesprochen (vgl. GD 1085-1089). Es wird über eine Herausforderung in Bezug auf Toleranz geredet (vgl. GD 934). Es wird nicht danach gefragt, welche Rolle das Kopftuch für Mädchen und Frauen, die dieses tragen, hat. Diese Frage würde andere Perspektiven eröffnen (vgl. Rommelspacher 2009: 113-132). Es wird aber auch versucht, die Problematisierung der Religionszugehörigkeit zum Islam durch die Nennung des Christentums aufzubrechen etwa mit dieser Aussage: „[...] oder auch wie groß auch der Einfluss des Christentums in der Schule und wie soll er sein und ja das ist ein [...] Konflikt, [...]“ (GD 205-207). Ein\*e Schulsozialarbeiter\*in meint, es sei schwer, „eine Grenze zwischen Toleranz und Akzeptanz zu finden“ (GD 198). Die Zugehörigkeit zur muslimischen Religionsgemeinschaft wird synonym verwendet mit einer anderen Kultur. „Religionszugehörigkeit“, „Ethnizität“ und „Kultur“ sind nach Paul Mecheril und Martina Tißberger (2013) aber auch als mögliche Platzhalter für das Konstrukt „Rasse“ zu betrachten (vgl. Mecheril/Tißberger 2013: 60). Es stellt sich daher hier die Frage, inwieweit über die Zuschreibung, dass Frauen oder Mädchen, die Kopftuch tragen, patriarchalem Zwang unterworfen sind und wieweit das zu tolerieren sei, nicht viel eher diese westliche, dominante Perspektive auf Religionszugehörigkeit zu einer (unbewussten) Reproduktion von Herrschaftsverhältnissen führt, welche sich auch als Rassismus benennen lässt. Pierre Bourdieu (2009) unterzieht diese Reproduktion von scheinbar objektiven Gegebenheiten einer kritischen Analyse vor dem Hintergrund der unbewussten Reproduktion von sogenannten „Quasi-Naturen“, die auch ein Vergessen der historischen Entwicklung von gesellschaftlichen Verhältnissen darstellen.

„In der Tat gibt das >Unbewusste< niemals etwas anderes [sic.] wieder als das Vergessen der Geschichte, das die Geschichte selbst vollzieht, indem sie die objektiven Strukturen, die sie erschafft, in jenen Quasi-Naturen, als welche die Habitusformen zu verstehen sind, verkörpert“ (Bourdieu 2009: 171).

Das Subjekt entwickelt sich demzufolge nicht in Autonomie, sondern in Abhängigkeit zu diesen inkorporierten Wahrnehmungsstrukturen und Handlungsmotivationen, welche eben durch konstitutive Strukturen der Umgebung geschaffen werden, die von einzelnen Mitgliedern von Gruppen im „symbolischen Kapital“ (Bourdieu 1998, S. 151) anerkannt werden. Das wiederum führt eher zu einer Reproduktion vorherrschender Verhältnisse als zur Veränderung von solchen Strukturen (vgl. Bourdieu 2009: 167). Gesellschaftliche Ordnungen werden dann entlang von Geschlecht, „Ethnie“, Kultur oder Religion hergestellt. Als weißer Mensch muss

ich dann nichts tun, um rassistisch zu sein, weil die unreflektierte dominante Position als weiße Person zur unbewussten Reproduktion des Rassismus beiträgt (vgl. Tißberger 2017: 23ff.). Rassismus wird nach Stuart Hall (1989) als ein diskursiv entwickeltes Machtverhältnis verstanden, wobei diese diskursiv entstandenen Konstrukte in scheinbar natürliche Zustände umbenannt werden (vgl. Hall 1989: 158). Auch nach Ina Kerner (2009) geht es bei rassistischen und sexistischen Zuschreibungen in der Regel um Behauptungen „rassentypischer Charaktereigenschaften“, die in der menschlichen Natur gründen würden, also quasi naturalisiert und intersektional wirksam werden (vgl. Kerner 2009: 37). Es werden hier die verwobenen und zusammenwirkenden Mechanismen der „epistemischen Dimension“ (Kerner 2009: 47), wie beispielsweise stereotype Zuschreibungen zu Schwarzer Weiblichkeit (hier tschetschenische Eltern, muslimische Familie), die Mechanismen der institutionalisierten Dimension (vgl. Kerner 2009: 48) in Form von beispielsweise wirksamen Zugangsbarrieren zu Leistungen einer Profession, und Mechanismen der „personalen Dimension“ (Kerner 2009: 48) bedeutsam. Bei letzterem geht es um die Subjektivierung, um die Identitätskonstruktionen, in denen kategoriale Zuschreibungen oder Zugangsbarrieren ihre Wirkung zeigen. Kultur wird in einer weiteren beforschten Organisation zudem mit Religion in Verbindung gebracht (vgl. FK\_A 168-170). Fremdsprachige Therapeut\*innen einzusetzen würde nicht reichen, weil es müsste dann auch kulturell gearbeitet werden, was als Überforderung für die Organisation beschrieben wird: „wie bringt man das alles hinein?“ (FK\_A 498-502) Diese Vermischung findet sogar in Konzepten der Organisation ihren Niederschlag:

"Die Rolle von Religion und religiös/spiritueller Glaubensrichtungen muss im therapeutischen Umgang mit [Kranken] reflektiert werden, und im Sinne eines interkulturellen Miteinanders muss der spirituelle Hintergrund der KlientInnen ernst genommen werden" (Konzept \_A 15).

Die Rede ist von verschiedenen Religionen im Sinne eines interkulturellen Miteinanders, was darauf schließen lässt, dass Religion mit Kultur gleichgesetzt wird. Hier wird zwar ein interkulturelles Miteinander angestrebt, das Kulturverständnis dahinter kann aber als ein binäres Verständnis von einander gegenüberstehenden Kulturkreisen, die mit Religion vermischt werden, angenommen werden. Homi K. Bhaba (2011) stellt diese binäre, hierarchische, homogene und statische Logik von „Kultur“ in Frage, indem er von hybriden Zugehörigkeiten spricht und die Vorstellung von Kultur als einen dynamischen Prozess darstellt (vgl. Bhaba 2011). Die theoretische Grundlegung durch die postmigrantische Perspektive ermöglicht es, historisch definierte Normalitätsdiskurse zu entdecken und zu dekonstruieren, weg zu kommen von dualistischen Kategorisierungen und Differenzsetzungen, hin dazu, Geschichten und Zusammenhänge in ihrer historischen, kulturellen Hybridität - Stichwort „Dritter Raum“ (vgl. Bhabha 2000: 30 zit. n. Yildiz 2017: 13) zu verstehen (vgl. Yildiz 2017: 13ff.).

In jenem Fall, als die Abwehr der sozialarbeiterischen Betreuung durch eine Frau geschildert wird (vgl. Kapitel 4.1.), wird dies von dem\*der Sozialarbeiter\*in zuerst mit dem Herkunftsland erklärt. Hier findet ein sogenanntes othering (die „türkische Familie“ vs. „Österreicher“) statt, gleich danach wird aber der Versuch gestartet, diese Differenzsetzungen zu dekonstruieren, indem nicht nur „Ausländer“, sondern „auch manche Österreicher“ lieber von einem männlichen Sozialarbeiter“ betreut werden würden (vgl. SOA\_CC 788-792). Am binären Gegenüberstellen wird dabei aber festgehalten. Sozialarbeiter\*innen sprechen über ihre

Erfahrungen mit Klient\*innen, die sie anderen Kulturen, oder differenten Gesellschaftsstrukturen, Nationalitäten, Religionen – im Vergleich zum christlichen Glauben (vgl. SOA\_CCC 127ff) – zuordnen. Gleichzeitig versuchen sie diese Differenzsetzungen zu dekonstruieren, indem festgestellt wird, dass patriarchale Strukturen nicht nur bei den als „anders“ im Vergleich zu „einheimisch“ konnotierten Menschen festgestellt werden. Sie halten also beim Versuch der Dekonstruktion der Differenz an der Differenz setzenden Konstruktion von hier die „Österreicher“ dort die „Türken“ fest. Beim Versuch der Dekonstruktion von Unterschieden findet also gleichzeitig eine Abwertung zu Anderen statt.

Im Konzept einer Organisation wird das Organigramm der Dachorganisation vorgestellt. Dort wird dezidiert in Bezug auf Flucht & Asyl, auf Alter (Senioren - nur in der männlichen Form) und Kinder als Differenzkategorie hingewiesen. Auch Kultur wird hier als Differenzmerkmal ausgewiesen (vgl. Konzept\_A 19). Religion und Kultur scheinen dabei synonym verwendet zu werden.

"Die Rolle von Religion und religiös/spiritueller Glaubensrichtungen muss im [...] Umgang mit [Klient\*innen] reflektiert werden, und im Sinne eines interkulturellen Miteinanders muss der spirituelle Hintergrund der KlientInnen ernst genommen werden" (Konzept\_A 15).

Die Rede ist von verschiedenen Religionen, geschrieben wird aber von Interkulturalität, was darauf schließen lässt, dass Religion mit Kultur gleichgesetzt wird. Religion und Spiritualität müsse eben im Sinne des interkulturellen Miteinanders ernst genommen werden. Beide Kategorien „Religion“ und „Kultur“ werden als Merkmal der Andersheit konnotiert - hier die eine Kultur, dort die andere Kultur was mit dem Wort interkulturell zum Ausdruck kommt (vgl. Konzept\_A). Auf hybride Zugehörigkeiten und Identitätskonstruktionen (vgl. Bhabha 2011) wird in den Schriftstücken und in den Gesprächen mit Fachkräften nicht hingewiesen,

#### ▪ **Rassismus und Sexismus**

Rassistisches und sexistisches Verhalten wird eher nur bei zu betreuenden Personen (vgl. FK\_C 755-766; SOA\_A 152-157) wahrgenommen. Die Auseinandersetzung damit wird aus den Beratungsgesprächen eher ferngehalten. Es wird aber auch ein konfrontierender Umgang damit gesucht bis dahin, dass rassistische und sexistische Zuschreibungen aktiv nicht bedient werden. In einem Fall wird die Äußerung getroffen, dass rassistische Aktivitäten eher nur Klient\*innen aus einem sozio-ökonomisch schwächeren Milieu tätigen würden (vgl. FK\_C 755-766). In der Beratungstätigkeit konzentriert man sich einerseits dann nur auf die Problematik, wegen welcher Klient\*innen die Einrichtung aufsuchen und spart das Thema Rassismus aus dem Beratungsalltag aus. Ein\*e Sozialarbeiter\*in beschreibt das wie folgt:

„[...] war mit ihm nachher ausgemacht, dass, er ist zum Beispiel wegen [der Problemlage] da und er ist nicht da, damit ich ihn politisch bekehre, auch wenn ich das total "daneben" [unpassend] finde.“ (SOA\_A 155-157).

Auch wenn rassistische (Sprech-) Handlungen als unpassend erlebt werden und abgelehnt werden, wird mit dem Argument, die Klient\*innen nicht politisch bekehren zu wollen, die Auseinandersetzung mit dem rassistischen Diskurs aus der Arbeit mit den Klient\*innen ausgespart. Hier werden möglicherweise verschiedene Mechanismen wirksam: Einrichtungen der Sozialen Arbeit spezialisieren sich auf Problematiken. Wenn weitere Problemlagen auftreten, dann wird an andere Einrichtungen und Spezialist\*innen weiterverwiesen (vgl.

Konzept \_A 19; FK\_A 464-470). Dabei wird eine „Versäulung“ der Sozialen Arbeit sichtbar.<sup>25</sup> Dies kann sich auch auf die Arbeit mit etwa rassistischen Handlungen von Klient\*innen auswirken, eben aufgrund der spezialisierten Zuständigkeit, sich damit nicht zu beschäftigen. Zudem wird Ressourcenknappheit und eine Orientierung an der, von Geldgebern, erwarteten Effizienzsteigerung als wirksamer neoliberaler Mechanismus in der Sozialen Arbeit sichtbar. Zu fragen ist in diesem Zusammenhang, wie sich Soziale Arbeit in Bezug auf ihren ethischen Kodex (vgl. OBDS 2010) hier rechtfertigt, wenn es keine Auseinandersetzung mit Klient\*innen gibt, wenn sich diese in ihren Äußerungen gegen Menschenrechte und Menschenwürde positionieren bzw. was es für einen Menschen bedeutet, nicht in seiner gesamten Bandbreite von Einstellungen und Handlungsweisen, von Leistungen und Problematiken wahrgenommen zu werden und in einer entsprechenden interessierten Auseinandersetzung darüber anerkennend (vgl. Riegler 2016), auch in Bezug auf problematische, beispielsweise rassistische Aussagen in Auseinandersetzung gegangen wird. Dies könnte auch einer Abstimmung mit Anti-Extremismus-Einrichtungen und einem Absprechen von Vorgehen mit diesen bedürfen. Die Auslassung von politischen Stellungnahmen könnte aber auch Teil eines Konzepts sein, wenn es von anderer Seite explizit thematisiert wird. Die Thematik Rassismus wird also einerseits aus dem Beratungsalltag ausgespart, andererseits ist zu erkennen, dass auch an einem Aufbrechen von Vorurteilen mit Klient\*innen gearbeitet wird, indem diesen andere Deutungsangebote präsentiert werden. Beispielsweise werden abwertende Bezeichnungen wie „Jugo“ in der Beratungssituation thematisiert und es wird darauf hingewiesen, dass der\*die Beschimpfte mit dessen\*deren Namen angesprochen werden könne (vgl. GBO\_SOA\_BBB 65-66, 280-283, 88-89, 100-103). Allen gemeinsam ist, dass rassistisches, sexistisches bzw. diskriminierendes Verhalten bei einem selbst als Vertreter\*in der Berufsgruppe eher nicht wahrgenommen wird, sondern dann von einer Selbstverständlichkeit ausgegangen wird, dass Sozialarbeiter\*innen aufgrund ihres Berufes an Offenheit und Diversität per se orientiert seien. Es findet aber auch ein aktives Nicht-Bedienen von rassistischen und sexistischen Zuschreibungen statt. In einer Beobachtung eines sozialarbeiterischen Gesprächs wird über die Situation der Tochter eines Klienten (Mann aus Nigeria) gesprochen, die fremduntergebracht ist und um die sich der Vater kümmert. Es wird über die Übernahme der Verantwortung für das Kind als Vater gesprochen (GBO\_Soa\_BB 49-54). Der Klient wird von der sozialen Fachkraft als jemand dargestellt, der seine Rolle als Vater wahrnimmt, wenn die Mutter nicht dazu in der Lage ist (GBO\_Soa\_BB 49-54). Hier spielt das Thema Gender und das Dekonstruieren sexistischer Zuschreibungen eine Rolle: Es wird der Frage nachgegangen, wer welche Verantwortung für die Kinder übernimmt. Eine sexistische Zuschreibung wäre, dass dies die Aufgabe der Mutter sei. Der\*die Sozialarbeiter\*in geht aber von einer selbstverständlichen Übernahme der Aufgaben durch den Vater aus. Eine rassistische Zuschreibung, die der\*die Sozialarbeiter\*in nicht bedient, ist, dass „afrikanische Männer“ nicht die Verantwortung für ihre Kinder übernehmen würden.

Schließlich lassen sich eindeutige kritische Maßnahmen zu Rassismus und Sexismus in der Praxis feststellen:

---

<sup>25</sup> Neben dieser sogenannten „Versäulung“ der Sozialarbeit sind auch andere Ansätze, wie etwa der des Case Managements in der Praxis im Entstehen, die sich gebündelt mit allen Angelegenheiten der Klient\*innen aus der Perspektive eines\*r Case Manager\*s\*in beschäftigen (vgl. Neuffer 2013).

In Bezug auf Vorgaben für Erhebungen zu Diversität wird in einer Organisation bezüglich des Begriffes „Rasse“ kritisch reagiert. Der Begriff „Rasse“, der sich in einem Erhebungsinstrument befand, wurde zurückgewiesen, eine Änderung dieses Dokumentes soll vorgenommen werden (vgl. FK\_C 1583-1595). Überdies wird auch über Maßnahmen gegen sexistische Vorkommnisse berichtet. Es wird beispielsweise der Umgang mit einem Mitarbeiter geschildert, der sexistische Äußerungen gegenüber Kolleg\*innen äußerte. Der Prozess dorthin wird wie folgt beschrieben: Zunächst wurde abgewartet. Man überlege es sich genau zu handeln. Dann wurde mit einer\*m Vorgesetzten gesprochen, was zu Veränderungen in der beruflichen Position beim Mitarbeiter, der diese sexistischen Handlungen setzte, geführt hat: Er wurde in seiner hierarchischen Position herabgestuft. Von dem\*der erzählenden Sozialarbeiter\*in wird das Ergebnis aber dezidiert als Einzelfall und nicht als Regel beschrieben (vgl. GD 1315-1350). Gleichzeitig herrscht in der Sozialen Arbeit aber auch die Praxis des Nicht Bedienens von rassistischen und sexistischen Zuschreibungen vor (vgl. GBO\_SOA\_BB).

### **Unterschiedliche Sprachen**

Unterschiedliche Sprachen sind in der Sozialen Arbeit eine Herausforderung. Dolmetsch wird als Problem und Ressource beschrieben. Das Nicht-Beherrschen der deutschen Sprache verwehrt den Zugang zu Einrichtungen. Andererseits wird auch ein fachlich reflektiertes Angebot bereitgestellt (vgl. Kapitel 4.4.).

#### **4.2.2. Unhinterfragte Normalität und deren exkludierende Wirkung**

In Einrichtungen der Sozialen Arbeit findet neben vielen Aktivitäten in Richtung De-konstruktion von Differenz auch eine unhinterfragte Orientierung auf ein normales Leben statt (vgl. GBO\_SOA\_A): Orientierung an Heteronormativität und Zweigeschlechtlichkeit (vgl. FK\_A 9-12), Orientierung an deutschsprachigen Klient\*innen (die Dokumente der Einrichtung für die Kommunikation mit den Klient\*innen liegen nur in deutscher Sprache vor (vgl. Betreuungsvertrag\_A; Folder A 1; 2), Orientierung an Klient\*innen ohne Migrationsgeschichte (vgl. Gedächtnisprotokoll Kontaktherstellung\_A 2), Orientierung an christlichen Ritualen (vgl. GBO\_SOA\_A 42), selbstverständliches Besprechen von westlichen Traditionen wie z.B.: Muttertag (vgl. GBO\_SOA\_A Z. 22), oder wie unter Punkt „Differenzsetzung Migration, ´Kultur`, Religion und Geschlecht“ besprochen, in Bezug auf Religion und Rollenzuschreibungen nach Geschlecht. Es werden typische Aktivitäten für männliche Kinder wie Fußballspielen, wild sein und sich nass spritzen (vgl. GBO\_SOA\_A 72-74; 464-475) zwar von einer Klientin ins Gespräch eingebracht, aber vom Sozialarbeiter entweder mit „cool“ (vgl. GBO\_SOA\_A 72-74) also verfestigend kommentiert oder in ihrer Bedeutung nicht kommentiert und auch nicht in Frage gestellt. Als unhinterfragte Normalität kann auch das ausschließliche Vorkommen von Menschen mit weißer Hautfarbe auf Fotos von Einrichtungsfoldern gesehen werden (vgl. Folder\_A). Wenn Anforderungen an eine Soziale Arbeit in der Migrationsgesellschaft überhaupt aus der Arbeit ausgespart werden, kann dies exkludierenden Charakter entfalten.

#### **4.2.3. De-Konstruktion von Differenz**

##### **▪ Der Mensch steht im Mittelpunkt**

Dekonstruktion von Differenzen werden vor allem auf der individuellen Ebene vorgenommen, indem von einem Menschsein per se die Rede ist. Eine Führungskraft bringt zum Ausdruck,

dass man „als Mensch Hilfeleistungen in Anspruch nehmen“ (FK\_B 149-150) kann, oder sie meint, „die Betonung liegt für jeden Menschen“ (FK\_B 162-166); „und da meine ich wirklich alle Menschen, grundsätzlich“ (FK\_B 376-377). Dabei wird es von dieser Führungskraft aber auch als selbstverständlich vorangenommen, dass alle Sozialarbeiter\*innen mit dieser Einstellung arbeiten. Folgende Aussage steht stellvertretend dafür:

„[...] das Selbstverständnis der Mitarbeiterinnen in der Einrichtung mit Menschen ungeachtet ihrer Herkunft oder ihrer (h)<sup>26</sup> Möglichkeiten zu arbeiten, ist für uns überhaupt keine Frage oder Diskussion, also wir diskutieren das nicht. Bei uns hat einfach jeder das Recht Leistungen in Anspruch zu nehmen“ (FK\_B 49-484).

Damit wird ein Dekonstruktionsbestreben zum Ausdruck gebracht. Es geht nicht um Merkmale, die Unterschiede ausmachen. Sondern der bzw. die Klient\*in soll unabhängig von Merkmalen wahrgenommen werden. Egal welches Diversitätsmerkmal jemand mitbringt, alle haben Zugang zur Einrichtung. Es wird hier sogar von einem Recht auf die Beratungsleistung gesprochen. Dekonstruktion wird auch in einem anderen Gespräch mit einer Führungskraft angestrebt, indem alle Menschen respektiert werden, egal welche Herkunft sie haben (vgl. FK\_A 148-153), einschränkend wird von dieser jedoch hinzugefügt, dass das gar nicht so einfach wäre (vgl. FK\_A 148-158). Zur Dekonstruktion von Differenz kann auch eine Vorgehensweise in der Sozialarbeit angesehen werden, nämlich sich „Kontextwissen“ über die Lebenswelt der Klient\*innen anzueignen (vgl. SOA\_BB 685-692). Ein\*e Sozialarbeiter\*in erzählt, wenn er\*sie wenig Bezugspunkte bzw. Wissen über die Lebenswelt der Klient\*innen hat, fragt er\*sie nach (SOA\_BB 733-735).

Unterschiede und Gemeinsamkeiten der Klient\*innen werden vorrangig aufgrund der funktionalen Zuständigkeit für bestimmte Problemlagen formuliert, es wird nach dem Gemeinsamen der Klient\*innen gesucht:

„Wenn ich jetzt die Betroffenen und Angehörigen, dann liegt natürlich die große Gemeinsamkeit im Leid, das die Menschen mitbringen. Es gibt auch große Unterschiede oder eine Vielfältigkeit in dem [Problemstellungen][diese sind aber auch] oft sehr ähnlich (lachen)“ (FK\_B 845-850).

Hier wird dem erwähnten Umgang der Profession mit bestimmten Personengruppen und entsprechenden den methodischen Angeboten in der Profession der Sozialen Arbeit Rechnung getragen. Vor diesem Hintergrund kann diese Aussage als eine dekonstruierende Handlung gesehen werden, nämlich, dass Menschen im Leid gleich sind. Eine weitere Strategie der Dekonstruktion ist Gemeinsamkeiten zu entdecken, die sowohl Sozialarbeiter\*innen als auch Klient\*innen gleich betreffen, beispielsweise in Bezug auf Elternschaft und Erziehungsaufgaben (vgl. SOA\_C 860-875, 875-879; Soziale Arbeit\_CC 631-640).

#### ▪ **Individualisierung als dekonstruktiver Ansatz**

Der Versuch der Individualisierung von Problemlagen, immer bezogen auf einzelne Klient\*innen kann auch als ein Ansatz zur Dekonstruktion von Differenz in der Sozialen Arbeit gesehen werden (vgl. SOA\_CC 277-278; 326; 447-450; 524-531; 536-537). Auch dieser kann als Ausdruck von einer Dekonstruktion von Gruppen-Kategorien angesehen werden. Gleichzeitig birgt dieser Ansatz aber auch die Gefahr, dass strukturell bedingte Benachteiligungen ausgeblendet werden.

---

<sup>26</sup> (h) bedeutet in der Transkription Formulierungshemmung, Drucksen



In einer anderen Organisation werden individuelle Schwerpunkte in der Behandlung, z.B. individuelle Verweildauer, individuelle Therapieplanung, individuelle Hintergrundproblematik (vgl. Konzept\_A 3-8) gesetzt.

- **Diversität/Differenz: konfliktbehaftet versus Ressource**

In der Praxis der Sozialen Arbeit wird Diversität/Differenz eher konfliktbehaftet und als Herausforderung besprochen und weniger als Ressource.

Differenz wird dabei eher als Herausforderung im Zusammenleben der Klient\*innen, aber auch zwischen Klient\*innen und Helfer\*innen beschrieben (vgl. FK\_A 405-412). Zum Beispiel wird von einer Sozialarbeiter\*in von der Herausforderung mit rassistischen Äußerungen der Klient\*innen umzugehen in folgender Weise gesprochen:

„Ja, eine Herausforderung ist es sicher immer wieder, wenn man (..) im Klienten-Kreis auch mit (h)<sup>27</sup> Rassismus konfrontiert wird, weil es ja leider auch so ist, wo man sagt okay, wenn man jetzt von verschiedenen Schichten (lachen) reden müssen, wo man sagt okay, auch da wird natürlich immer wieder dann versucht jemanden noch zu finden sozusagen, auf den man dann trotzdem noch irgendwie versucht zu schimpfen oder den man da irgendwie diskriminiert in, sei es mit irgendwelchen Aussagen. Wo man auch sehr häufig damit konfrontiert ist und dann schon ganz klar sagt, okay, wir beschäftigen uns jetzt damit dieser Problematik und nicht mit diesen Themen“ (FK\_C 755-766).

Vor allem aber der Umgang mit der **muslimischen Religion** und dieser Religion zugeschriebenen Verhaltensregeln, scheint eine große Herausforderung in der Sozialen Arbeit zu sein (vgl. GD 902-932).

- **Unsicheres, vermeidendes, ambivalentes Sprechen über Diversität/Differenz**

In der Praxis findet ein unsicheres, vermeidendes, ambivalentes Sprechen über Diversität/Differenz statt. Dabei wird nach Lösungen für konflikthaft erlebte Situationen gesucht und gleichzeitig verweist ein biologistischer Blick auf Unterschiede, vor allem in Bezug auf Geschlecht, Migration und Religion. Es werden intersektional verwobene Zuschreibungen reproduziert (vgl. Kap. 4.1).

**Unsicherheit** äußert sich beispielsweise in den Interviews durch ein Lachen nach getätigten Aussagen, beispielsweise in Bezug auf Aussagen zu keiner betrieblich geführten Statistik zu Diversität (vgl. FK\_A 582-584) oder wenn es um Aussagen wie Folgende geht:

„Mittlerweile ist man einen Schritt zurück gegangen und hat gesagt, nein, wir sind in Österreich und müssen sie davon (lachen) überzeugen, dass die so tun, wie es für uns auch passend ist. Da geht es jetzt nicht ob man jemand die Hand schüttelt oder ob man jetzt eh vor der Türe die Schuhe ausziehen. Das ist uns wurscht [egal], um diese Dinge geht es nicht. Aber es geht sehr wohl darum, dass man auch als Frau ernst genommen wird. Anfangs haben wir uns dann dauernd um Männer bemüht, wir haben nicht so viel Männer. Also, es muss dann schon irgendwann so sein, dass wir sagen, nein, sie sind in Österreich und bei uns ist es so“ (SOA\_CC 466-474).

Das Lachen kann so interpretiert werden, dass es verunsichernd ist, Dinge zu sagen, die als politisch nicht korrekt bzw. im Interview nicht erwünscht angesehen werden („Dass die so tun, wie es für uns auch passend ist“ (SOA\_CCC 466) und verdeutlicht einmal mehr, dass Diversität ein Thema ist, welches verunsichernd wirken kann. Oder aber es findet ein Lachen nach einer Aufzählung von Differenzkategorien wie Herkunft oder Alter statt (vgl. FK\_B\_1424-1433).

---

<sup>27</sup> Laut Transkriptionsregeln bedeutet das (h) eine Formulierungshemmung, ein Drucksens.

Es wird zudem der Anschein erweckt, politisch korrekte **Antworten** geben zu wollen. Beispiele dafür sind kurze Sprechpausen vor der Bezeichnung einer bestimmten Personengruppe, beispielsweise vor den Wortgruppen „behinderte Menschen“, „tschetschenische Frauen“ oder vor dem Wort Rassismus (vgl. FK\_C 454; 898-899; 757). Oder es kommt überhaupt zu einer **verwirrenden Ausdrucksweise**, oder es wird der Faden verloren, wie etwa beim Sprechen über Ungleichbehandlung von Klient\*innen (vgl. SOA\_A 535-553) oder wenn es um die Suche nach einer korrekten Ausdrucksweise in Bezug auf konnotierte „kulturelle“ Aspekte geht (vgl. FK\_C 457-459).

Auch in der Gruppendiskussion wird über einen unsicheren Umgang mit dem Thema Diversität und Diskriminierung gesprochen, dass das „Politisch Korrekt Sein“ zwar angestrebt wird, aber nicht alle Kolleg\*innen, die sich nicht politisch korrekt äußern würden, auch negative Absichten hätten:

„Ich habe das Gefühl, es gibt die Leute, die beschäftigen sich intensiv damit und versuchen da immer korrekt zu sein und viele Leute die ja, die zwar sicher gute Intentionen haben, aber nicht immer so korrekt sind, wie man es sich es wahrscheinlich auch erwarten würde.“ (GD 366-370)

Es wird also viel Unsicherheit dem Thema Diversität gegenüber bzw. in Bezug auf Ambivalenzen geäußert (vgl. GD 1117-1147). So wird bemängelt, dass es wenige Rahmenbedingungen und Settings gäbe, um über diese Unsicherheit zu reflektieren. In der Praxis würde vielfach vorausgesetzt, dass man den Umgang mit Diversität als Sozialarbeiter\*in könne quasi selbstverständlich beherrsche und es daher dafür keine Auseinandersetzung brauche. Wenn darüber reflektiert würde, würden Interventionen und Supervisionen einen passenden Rahmen dafür bieten (vgl. GD 1257-1265). Vor allem der Umgang mit Verhaltensregeln, die der muslimischen Religionszugehörigkeit zugeschrieben werden, scheint eine große Herausforderung in der Sozialen Arbeit darzustellen, über welche dann eher diffus und unsicher gesprochen wird, beispielsweise wird über „gewisse Dinge“ geredet (vgl. GD 205-207).

Es wird schließlich in der Gruppendiskussion auch berichtet, dass ein unsicherer Umgang mit Diskriminierung stattfindet (vgl. GD 415-425), Diskriminierungen würden eher hingenommen und auch nicht dokumentiert (vgl. GD 435-443) und es würde versucht, sich individuell einen Stil im Umgang mit Diskriminierungsbeschwerden anzueignen, Sozialarbeiter\*innen würden dafür persönlich die Verantwortung übernehmen (vgl. GD 415-425; 428-437), auch weil es keine Klarheit darüber gäbe, wer die Verantwortung für entsprechende Maßnahmen in der Organisation habe (vgl. GD 407-409) (vgl. Kapitel 4.4.5.).

#### ▪ Fehlerfreundlichkeit und Komplexitätstoleranz

In Bezug auf die Unsicherheit im Umgang mit Diversität plädiert ein\*e Sozialarbeiter\*in für

„[...]so eine Kultur der Fehlerfreundlichkeit, dass man über solche Sachen auch über die Irritationen reden kann und dass nicht so einen Druck ist, einer gewissen Ideologie zu entsprechen und aber das, was einen wirklich beschäftigt, das traut man sich dann auch sagen“ (GD, Z. 1138-1142).

Es wäre vielmehr davon auszugehen, dass es nicht nur eine Wahrheit gäbe und es wäre dann an einer sogenannten **Komplexitätstoleranz statt einer Komplexitätsreduktion als Kompetenz für Sozialarbeiter\*innen** zu arbeiten (vgl. GD 1092-1095).

### **4.3. Professionalisierung in der Praxis der Sozialen Arbeit**

Das Interesse dieses Forschungsprojektes gilt der professionellen Praxis der Sozialen Arbeit und hier insbesondere dem Umgang mit Diversität. Der Rahmen für professionelle Praxis wird im Kapitel Diskurse und Diversity Management besprochen. Hier wird auf die professionelle Praxis mit ihren Ansprüchen und Umsetzungen in der Praxis eingegangen. In Bezug auf die Ansprüche an eine professionelle Praxis findet eine Orientierung am Ethikkodex der Sozialen Arbeit, an Menschenrechten, an verschiedenen theoretischen Ansätzen der Sozialen Arbeit, beispielsweise an der Lebensweltorientierung statt (vgl. OBDS 2010, online). Diese Ansprüche stehen in der Praxis teilweise im Widerspruch zu den Umsetzungen. Der Umgang mit Diversität in der Praxis wird auf den Ebenen des Wissens, der Haltung, des Handelns und der Reflexivität betrachtet. Der Umgang mit Diversität gründet dabei eher an biografischen Erfahrungen und weniger in professionellen Diskursen. Aus dem Widerspruch der Anspruchsorientierung auf der einen Seite und der eher geringen Auseinandersetzung mit Diversität in der Praxis auf der anderen Seite resultieren dann Handlungspraxen, wie Unsicherheit, Suche nach der richtigen „politisch korrekten“ Wortwahl etc. Was den Umgang mit Diversität betrifft, ist in der Praxis eine große Bandbreite von Kompetenzen bis hin zur Nicht-Beschäftigung mit dem Thema zu erkennen. Die Suche nach Lösungen für Aufgabenstellungen im Zusammenhang mit Diversität findet zwischen dem Versuch einer Dekonstruktion von Differenzsetzungen bei gleichzeitiger Reproduktion gesellschaftlicher strukturierender Diskurse statt (siehe dazu auch das Kapitel Zur Praxis der Konstruktion und Dekonstruktion von Differenz in der Sozialen Arbeit). Wie die Profession mit Ansprüchen, Werten, Haltungen, Handlungen und methodischen Konzepten in Bezug in der Praxis umgeht, wird schließlich anhand der Wissens-Haltungs-, Handlungs- und Reflexionskompetenz analysiert.

#### **4.3.1. Umgang mit Ansprüchen an Professionalität in Bezug auf Diversität in der Praxis**

Wenn über Professionalität im Umgang mit Diversität in der Praxis der Sozialen Arbeit geredet wird, werden einerseits Ansprüche formuliert, andererseits wird über die eigene Praxis gesprochen, die sich an diesen Ansprüchen orientiert. So wird beispielsweise darauf hingewiesen, dass es einerseits um Bedingungen geht wie Barrierefreiheit (vgl. FK\_B 382-391) oder wie um eine akzeptanzorientierte Haltung (vgl. FK\_B 686-697) bzw. darum, die Bedürfnisse der jeweiligen Zielgruppe kennen zu müssen (vgl. FK\_B 382-391) oder aber auch darum, Wissen – beispielsweise über bestimmte Erkrankungen zu haben, damit entsprechend vorurteilsfrei gehandelt werden könne (vgl. FK\_B 517-528). Es wird auch konstatiert, dass der Sozialen Arbeit mit ihrem Anspruch eine Menschenrechtsprofession zu sein, Diversitätskompetenz per se zugeschrieben wird, gleichzeitig aber eher keine aktive Auseinandersetzung mit dem Thema stattfindet. So wird in einer Gruppendiskussion mit Sozialarbeiter\*innen festgehalten, dass sowohl in der Ausbildung als auch in der Praxis angenommen wird, dass Sozialarbeiter\*innen, weil sie sich als eine Menschenrechtsprofession verstehen, nicht rassistisch und sexistisch seien. Und weiter bedeutet es, dass der Diskurs darüber eher empörend stattfindet und es als verpönt gelte, rassistisch oder sexistisch zu sein. In der Praxis würden aber rassistische und sexistische Handlungen trotzdem stattfinden (vgl. GD 639-647). Gleichzeitig finde jedoch wenig bis gar keine Auseinandersetzung darüber statt. Fortbildungen zum Thema würden kaum bis gar nicht angeboten (vgl. GD 622-669). Die Ausbildung zum sozialarbeiterischen Fachpersonal

finde in einer „Blase“ (GD 637-638) statt: Der Wertmaßstab „wir sind nicht so oder so, nicht rassistisch und sexistisch und so was“ (GD 649-650) wird als selbstverständlich im Berufsleben vorausgesetzt. In der Praxis geschehe es aber dann trotzdem, dass Differenzen gesetzt werden, die problematisch erscheinen. Man merke das oft selbst nicht, es findet dazu also kaum Auseinandersetzung dazu statt, und es gäbe dazu auch im beruflichen Zusammenhang kaum Fortbildungen dazu (vgl. GD 646-654). Ein\*e Sozialarbeiter\*in meint dazu:

„Nur, dass es halt in der Praxis trotzdem passiert, ist halt ein anderes Thema und oft merkt man das ja selbst nicht, wenn wir irgendwie im Differenzieren, wenn wir keine Ahnung Unterschiede zwischen Menschen machen, was bei uns halt so mitschwingt.“ (GD 650-654).

#### **4.3.2. Rahmenbedingungen für eine differenzensible, herrschaftskritische Soziale Arbeit**

Die Rahmenbedingungen wurden in der Praxis neben dem Diversity Management über Aspekte der spezifischen Handlungslogiken des jeweiligen Arbeitsfeldes, dem Thema des spannungsgeladenen Auftrages der Sozialarbeit, sich zwischen Systemerhaltung und widerständigen Handlungsentwürfen hin und her zu bewegen, sowie den Ressourcen für die Arbeit angesprochen.

##### **▪ Diversity Management**

Die Rahmenbedingungen für die Soziale Arbeit werden vor allem im Kapitel 4.4. analysiert. Kurz zusammengefasst wird der Rahmen für die Soziale Arbeit in einer diversen Gesellschaft in Organisationen zwar meist in Leitbildern als Anspruch formuliert aber nicht immer gelebt, weil dies beispielsweise nicht umsetzbar erscheint (vgl. FK\_A 151-158), oder weil die Konzepte, die dafür zur Verfügung gestellt würden, oft eine "Idee dahinter" blieben (vgl. FK\_A 187-191), dies also weniger gelebte Praxis ist. Hier wird der Anspruch formuliert, sich mehr mit Diversität beschäftigen zu sollen, auch in Richtung Forderungen an die Politik (vgl. FK\_A 668-669; 785-787). Diversität wird eher als problem- und konfliktbehaftet gesehen, beispielsweise sieht eine Leitung Fortbildungen als Unterstützung im Umgang mit Konflikten (FK\_C 966-978) und zur Förderung von Deeskalation an (FK\_C 1063-1066).

##### **▪ Die Logik des Arbeitsfeldes, hierarchische Verhältnisse – Macht und Ohnmacht**

Das jeweilige Arbeitsfeld und die dort handlungsleitenden Arbeitsprinzipien in der Einrichtung stellen ebenso einen Rahmen für die Arbeit dar, was bereits im Kapitel 4.2. behandelt wurde.

Das Verhältnis der Sozialarbeiter\*innen zu ihren Klient\*innen ist dabei insbesondere von der spannungsgeladenen Funktion der Sozialarbeit - auf der einen Seite Gesetze, zentrale Werte und Normen, vom System (Staat und Gesellschaft) erwünschte Handlungen bei den Klient\*innen durchzusetzen und gleichzeitig für Menschen und deren eigensinnigen Lebensentwürfe Partei zu ergreifen – geprägt. Macht und Ohnmacht spielen hierbei unter hierarchischen Beziehungen eine entsprechende Rolle. So sind in der Kommunikation miteinander hierarchische Verhältnisse auszumachen, bei gleichzeitigen Versuchen, dieses Verhältnis aufzubrechen, indem etwa von Serviceorientierungen die Rede ist (vgl. Leitbild\_C 8-11, 17-19; FK\_C 288-299, 328-336).

- **Mangelnde Ressourcen**

Oft stoßen Sozialarbeiter\*innen mit ihren Handlungsmöglichkeiten an Grenzen, die aufgrund mangelnder Ressourcen für die jeweilige Zielgruppe (SOA\_C 1262-1274) begründet liegen oder aber, wenn kein Zugang zu Zielgruppen gefunden wird (vgl. SOA\_CC 421-425) bzw. wenn keine Veränderungen an bestehenden problematischen Situationen zu bemerken sind (vgl. SOA\_CC 174-175).

### **4.3.3. Kompetenzen für eine differenzsensible und herrschaftskritische Praxis Wissenskompetenz**

Meist wurden von den Befragten keine direkten Verweise auf theoretische Konzepte zu Diversität bzw. Differenzsetzungen in der Sozialen Arbeit vorgenommen. Es gibt zwar gewisse Vorstellungen und Assoziationen, die mit Diversität verknüpft sind und die teilweise auch anschlussfähig an den wissenschaftlichen Diskurs sind, wenn es etwa um die Benennung von Kontextwissen in Bezug auf die Lebenswelten der Zielgruppen der Sozialen Arbeit geht. Das Sprechen über Diversität bleibt aber oft vage und die Umgangsformen damit sind unterschiedlich stark reflektiert.

- **Aneignung von Kontextwissen**

Die Aneignung von Wissen wird in den Interviews eher auf der Ebene des Kontextwissens über die Lebenswelt der Klient\*innen eingebracht (vgl. SOA\_BB 685-692). Ein\*e Sozialarbeiter\*in erzählt, wenn er\*sie wenig Bezugspunkte bzw. Wissen über die Lebenswelt der Klient\*innen habe, frage er\*sie nach (vgl. Soa\_BB 733-735).

Es geht auch um das Wissen über bestimmte Themen, mit denen die Sozialarbeiter\*innen im jeweiligen Handlungsfeld beschäftigt sind; sich hier auszukennen könne etwa dazu beitragen, nicht vorurteilsbehaftet im täglichen Umgang mit beispielsweise HIV-Erkrankten Menschen vorzugehen:

„Also, ich denke, wir arbeiten sehr selbstverständlich. Also, ich kann nur//. Also, es ist für mich überhaupt, für mich sind das also für mich sind die Sachen überhaupt kein Thema. Ich erinnere mich zum Beispiel an einen Menschen, der//. Ich habe schon einige begleitet, die HIV-positiv waren. Und da habe ich einen Fall gehabt, zum Beispiel, der hat sich gewundert oder .. der war ganz perplex, dass ich sein Glas, dass er benutzt hat, weggeräumt habe selbstverständlich. Das habe ich sofort gespürt, dass er da erstaunt war und er hat das dann sofort bemerkt, dass er das nicht gewohnt ist. Sondern er ist es eher gewohnt, dass er das Glas dann selber wegräumen muss. Also, der einfach über Berührungängste dann aus dem kleinen Anlass heraus geschildert hat und wo ich dann davon ausgehe, dass das bei [...] [uns] überhaupt kein Thema ist. Also, dass es da so viel Wissen gibt darüber, dass sich da keiner Gedanken macht darüber“ (FK\_B 514-30).

Wenn dieses Wissen vorhanden sei, wäre es auch möglich, flexibel zu handeln (vgl. FK\_B 279-285). Dieses Wissen zu haben, wird aber auch hier durchaus als selbstverständlich vorangenommen.

- **In Aus- und Fortbildung erworbenes Wissen/Kenntnisse**

Als weitere Aspekte, die den Umgang mit Diversität beeinflussen können, sind Ausbildung und Fortbildungen zu nennen, welche auch von unterschiedlichen Interviewpartner\*innen auf verschiedene Weise diskutiert werden. Einerseits als Idee bzw. Faktum (vgl. FK\_A 445-455), andererseits wird in den Interviews deutlich, dass es hier in der Ausbildung (zur\*um Sozialarbeiter\*in auf der Sozialakademie und auf der Fachhochschule, sowie in der Ausbildung

zu akademischen Sozialpädagog\*innen) wenig Bezugspunkte zum Thema Diversität gegeben hat bzw. gibt. Befragte Personen haben sowohl keine Teilnahmen an Fortbildungen zum Thema Diversität erwähnt, als auch darüber gesprochen, dass es breit angelegte Organisations- und Weiterbildungsmaßnahmen zum Thema, beispielsweise zum Thema Interkulturalität und Barrieren für körperbehinderte Menschen (vgl. FK\_C 469-472, 508, 534-541).

In der Gruppendiskussion wird festgehalten, dass Fortbildungen zum Thema Diversity nicht über die Arbeitsstelle gemacht würden, sondern es werde eher aus persönlichem Interesse an Fortbildungen zu Gender, Alter und Migration teilgenommen (vgl. GD 386-400). Ein\*e Sozialarbeiter\*in stellt fest, dass es in seiner\*ihrer Einrichtung keine Fortbildungen zum Thema Umgang mit Diversität gibt (vgl. GD 506-509; 518-521). Ein\*e weitere\*r Sozialarbeiter\*in meint, es wird in der Praxis angenommen, dass Sozialarbeiter\*innen, weil sie sich als eine Menschenrechtsprofession verstehen, nicht rassistisch und sexistisch seien. Das sei sowohl in der Ausbildung an der Fachhochschule als auch in der Praxis so. Der Diskurs darüber finde eher empörend statt, oder es wird als verpönt erlebt, rassistisch oder sexistisch zu sein. Und weiter argumentiert er\*sie, dass in der Praxis aber rassistische und sexistische Handlungen trotzdem vorkommen, wobei gleichzeitig wenig bis gar keine Auseinandersetzung darüber stattfinden und keine Fortbildungen zum Thema stattfinden. Das hänge teilweise auch mit dem Stellenwert der Sozialarbeit in interdisziplinär geführten Organisationen statt (vgl. GD 622-669).

Problematisch wird auch das Personalmanagement in Bezug auf Diversität (vgl. GD 775-776) gesehen, welches auch mit mangelnden Ausbildungsplätzen für Menschen, die migriert oder geflüchtet sind, in Zusammenhang gebracht wird. Es werden Hürden und Zugangsbarrieren zu Ausbildungseinrichtungen bemängelt, einerseits handle es sich um formale Hürden, gemeint ist die Anerkennung von im Ausland erworbenen Bildungsabschlüssen und es gäbe dann noch die Hürde im Studium selbst, als migrierte\*r Studierende\*r einen Abschluss zu schaffen (vgl. GD 764-772).

#### ▪ **Haltungskompetenz**

Laut Aussage einer Führungskraft, reicht Wissen allein allerdings nicht aus (FK\_B 1393f.), sondern man müsse das Wissen mit sich selbst in Verbindung bringen, eine persönliche Auseinandersetzung und Selbstreflexion sei dazu notwendig. Hier wird eine Verwobenheit der einzelnen Kompetenzkategorien (Wissen, Haltung, Handlung und Reflexion) angesprochen.

„Die Umsetzung ist für mich die Haltung gewinne ich nicht durch Wissen. Die Haltung gewinne ich durch Erleben und Leben und Bemühen und Annehmen. Und wenn ich nicht annehme aber nur weiß, dann ist das nichts. Das ist meine persönliche Erfahrung“ (FK\_B 1440-1404).

Als ein zentraler Aspekt für die Entwicklung der persönlichen Haltung der Mitarbeiter\*innen und als Unterstützung bzgl. Selbstreflexion wird oft das Team, die Supervision oder Kolleg\*innen genannt (vgl. FK\_B 1399-1402). In den Einrichtungen geht es dabei neben den Haltungen zu bestimmten Differenzsetzungen, beispielsweise um eine Haltung einer grundlegenden Akzeptanz für jeden Menschen in seiner jeweiligen Lebenssituation, aber es geht auch um Haltungen in Bezug auf die Ziele der Arbeit (vgl. FK\_B 684-692).

Schließlich wird auch erwähnt, dass ein wichtiger Wert, das Nicht-Bewerten von Klient\*innen sei, sie als selbstbestimmt und selbstverantwortlich anzuerkennen (vgl. SOA\_A 135-138).

„Die [Kolleg\*innen] sagen dann oft, nicht werten, nicht werten, finde ich, geht nicht. Man kann nicht nicht werten, aber man kann sich dessen bewusst sein, [...] das ist mir [...] fast, in der Arbeit mit der, der wichtigste Wert [...]“. (SOA\_A 139-142)

In der Gruppendiskussion wird darüber geredet, dass in der Sozialarbeit von einzelnen Professionist\*innen erwartet wird, dass sie eine „nicht-rassistische Grundhaltung“ (GD 296) haben müssten, dass Rassismuskritik und Diversität nicht explizit Thema in Fortbildungen sind, „sondern eher so ja es ist klar, dass wir uns so und so zu verhalten haben“ (GD 302-303; vgl. GD 293-304). Aber ein\*e Sozialarbeiter\*in meint auch „Also ich glaube nicht, dass das immer eingehalten wird“ (GD 310-311).

Es wird vorausgesetzt, dass Sozialarbeiter\*innen akzeptierend sind, nicht diskriminieren. Trotzdem erlebt man sich selbst und andere im Alltag aber anders, dass man sich von Vorurteilen und Stereotypen leiten lässt:

„[...] dass es so ein bisschen vorausgesetzt wird, dass wir alle also, dass wir sehr akzeptierend sind, dass wir eben nicht diskriminieren in keinsten Weise und das Problem ist ja aber, dass es trotzdem manchmal passiert. Und ich glaube jeder von uns hat auch Vorurteile und Bilder und bei manchen werden diese Vorurteile und Bilder halt schon auch in der eigenen Arbeit genutzt beziehungsweise spürt man halt denke ich mir, dass da im Hintergrund ein Vorurteil steckt [...]“. (GD 622-630).

Wenn dies an sich selbst bemerkt wird, besinnt man sich zwar auf den Anspruch eine Menschenrechtsprofession zu sein, sieht sich selbst aber als jemand an, der als „schwacher“ Mensch in dieser Situation reagiert „man [...] aber trotzdem irgendwie ein Mensch ist, der aus dem im Moment nicht rauskommt [...]“ (GD 631-633)

Judith Butler (2007) geht von einem Aussetzen von Vorverurteilungen aus, was bedeutet, dass sich Menschen im Wissen der Bedürftigkeit eines jeden Menschen bzw. im wechselseitigen Akzeptieren der Fehleranfälligkeit jeden menschlichen Handelns in Bescheidenheit und Großzügigkeit begegnen. Indem Unvollkommenheit und Fehleranfälligkeit bei sich selbst akzeptiert werden, ist es auch besser möglich eine tolerante Haltung anderen Menschen gegenüber zu entwickeln (vgl. Riegler 2016: 93-99).

- **Lebensweltorientierung zwischen Anspruch und Praxis**

Der Anspruch der Sozialen Arbeit ist zwar lebensweltorientiert arbeiten zu wollen, es ergäben sich aber trotzdem, wenn Klient\*innen ganz andere Vorstellungen vom Leben haben, wie man selbst als Sozialarbeiter\*in, daraus Konflikte (vgl. SOA\_A 148-152). Auch wird von einer Distanz zwischen den beiden Lebenswelten gesprochen, die zu überwinden sei, d.h., es besteht der Anspruch, dass sich Sozialarbeiter\*innen an die Lebenswelt der Klient\*innen anpassen müssen, beispielsweise mit deren Sprache:

„Anpassungsfähigkeit halte ich auch einen sehr wichtigen Punkt, weil es mir nichts bringt, wenn ich Familien gegenüber im schönsten Hochdeutsch reden kann und sämtliche Fachbegriffe anwenden kann, wenn es in dem Moment die Personen aber einfach nicht verstehen“ (SOA\_C 433-437).

Bei diesem Zitat wird unklar, ob der\*die Sozialarbeiter\*in hier Differenzen entlang der Linie Umgangssprache und Hochsprache meint, oder ob er\*sie von Personen mit anderer Erstsprache als Deutsch spricht. Auf letztere geht er\*sie später noch näher ein. Er\*sie reflektiert, dass er\*sie selbst diesen Personen „anders begegne, weil [er\*sie sich] aufgrund der Sprache nicht gescheit mitteilen“ (SOA\_C 933-934) könne. Er\*sie sieht hier die

Notwendigkeit und Verantwortung bei Sozialarbeiter\*innen, auch andere Sprachen, zumindest Englisch, zu erlernen (vgl. SOA\_C 1344-1392).

In Bezug auf nationale Herkunft wird aber auch schnell von einer anderen Lebenswelt geredet, obwohl man sich zwar von beispielsweise Elternteil zu Elternteil verstehe, wäre aber gleichzeitig doch von einer „natürlich völlig anderen Lebenswelt“ auszugehen. Diese vorangenommene andere Lebenswelt führt zu verschiedenen Handlungsweisen, nämlich auf der einen Seite nimmt der\*die Sozialarbeiter\*in an, schütze diese andere Lebenswelt den\*die Klientin, sofort schubladiert zu werden, obwohl gleichzeitig eine andere Lebenswelt aufgrund der Herkunft aus dem Irak angenommen wird, andererseits bewahre es einem davor, sich aufgrund einer empfundenen Nähe aufgrund der gleichen Situation der Elternschaft zu sehr mit dem\*r Klient\*in zu identifizieren. Man bleibe dadurch neugierig und würde mehr nachfragen. Auch im Anspruch einer professionellen Regulierung von Nähe und Distanz kommt es, wie an diesem Beispiel zu sehen ist, zu ambivalenten Aussagen. Einem aus dem Irak stammenden Elternteil scheint diese\*r Sozialarbeiter\*in eher in einer professionellen Distanz begegnen zu können, weil er\*sie vorannimmt, dass diese\*r Klient\*in in einer „völlig anderen Lebenswelt“ lebe, welche sich der\*die Sozialarbeiter\*in sich erst durch neugieriges Nachfragen erschließen müsse. Umgekehrt kann hier die Frage gestellt werden, wird dieser kategorisierend wirkende Blick auch auf Elternteile anderer wirksam? Was würde das bedeuten, wenn es hier zu unterschiedlichen Herangehensweisen käme?

- **Wertschätzung und Anerkennung**

In den Gesprächsbeobachtungen wird deutlich, dass die Sozialarbeiter\*innen den Klient\*innen gegenüber Wertschätzung und Anerkennung ausdrücken, was sich im beispielsweise pünktlichen Beginn einer Besprechung, im Anbieten von Getränken zeigt (vgl. SOA\_C Postskript 42-46), oder im wechselseitigen Anerkennen von Erfolgen (vgl. GBO\_SOA\_C 69-78) oder man bedankt sich für die Offenheit im Gespräch bzw. überhaupt für das Gespräch (vgl. GBO\_SOA\_CCC 179-181; 867-868). Die wertschätzende Haltung drückt sich aber nicht nur durch Höflichkeit aus, sondern auch durch ein Bestärken der Klient\*innen in ihren Handlungen (vgl. GBO\_SOA\_CCC 379-380; 385-387; 436-437; 479-482; 518-519; 629; 862-865), oder in der Orientierung am Menschsein als Zweck an sich (vgl. Riegler 2016: 148). In der Sozialen Arbeit liegt auch hier wieder eine Bandbreite eines Umgangs mit diesem Anspruch vor, der sich von einem spannungsgeladenen Verhältnis bis hin zu einer nachdrücklichen Forderung der Anerkennung dieser Gleichheit und gleichen Rechte aufgrund des Menschseins erstreckt. Von eine\*m\*r Sozialarbeiter\*in wird dieses Menschsein an sich spannungsgeladen eingebracht, dass „sie [die Klient\*innen] auch Menschen sind“ (SOA\_A 386). Vor dieser Feststellung wurde vom\*von der nach Unterschieden und Gemeinsamkeiten mit Klient\*innen befragten Sozialarbeiter\*in eine Nachdenkpause von sieben Sekunden eingelegt. Dadurch, dass gesagt wird, dass „sie auch Menschen sind“ bzw. eine längere Pause eingelegt wurde, bevor er\*sie diese Aussage gemacht hatte, könnte davon ausgegangen werden, dass diese Beschreibung des Verhältnisses zueinander nicht selbstverständlich ist, sondern erst nach längerem Nachdenken zwar eine Gleichheit im Menschsein an sich hergestellt wird, aber dieses Wort „auch“ doch wieder auf eine Differenzsetzung hinweist. Diese konstatierte Gemeinsamkeit des Menschseins hätte auch anders formuliert werden können, wie es beispielsweise ein\*e andere\*r Befragte\*r festgestellt hat, man könne „als Mensch Hilfeleistungen in Anspruch nehmen“ (FK\_B 149-150) und fügt hinzu „die Betonung



liegt für jeden Menschen“ (FK\_B 162-166); „und da meine ich wirklich alle Menschen, grundsätzlich“ (FK\_B 376-377).

- **Orientierung an Normalität**

Im Zusammenhang mit Haltungskompetenz ist auch die Frage zu stellen, inwieweit eigene Wertmaßstäbe als Normalität herangezogen werden, anhand derer dann im professionellen Kontext Entscheidungen getroffen werden.

Deutlich wird dies beispielsweise am Thema Nudismus, sich nackt in der Wohnung aufzuhalten entspricht aus der Perspektive eine\*r\*s Sozialarbeiter\*s\*in nicht den Normalitätsvorstellungen bzw. normalen Bedürfnissen eines Jugendlichen im Zusammenleben mit dessen Familie:

„Naja, dann erklärt man halt, dass das für einen Dreizehnjährigen vielleicht nicht mehr passend ist und eben wie tun Sie, wenn wer kommt? Weil es kann ja sein, dass wer an der Tür läutet, zieht man sich dann jedes Mal an oder wie tut man dann? Also man versucht das einfach aufzuarbeiten. Und damit sie einfach auch Rücksicht auf die Bedürfnisse des Dreizehnjährigen nehmen, das überhaupt erkennen und dann bitten, wenn ich komme bitte es ist zum Anziehen (lachen)“ (SOA\_CC 895-902).

Oder auch das Thema Sauberkeit wird mit vielen Normalitätsvorstellungen behaftet, wann ist eine Wohnung ein „Saustall“, oder wie oft ist es normal, die Zähne zu putzen:

„I: (lachen) Und gibt es andere Beispiele, die Ihnen noch einfallen, die sehr irritierend waren?  
IP: (...) [Puh] Da bin ich schon viel gewohnt. Jetzt muss ich nachdenken, was da am Anfang waren viele Dinge irritierend. Eben, dass die in einem Saustall wohnen und das nicht wissen. Man sagt bitte aufräumen und die wissen nicht, was sie tun sollen. Oder man sagt, bitte ihr Kind muss Zähne putzen zweimal am Tag und die sind total überrascht, weil das hätten sie jetzt auch noch nie gemacht“ (SOA\_CC 903-911).

Auch die Esskultur unterliegt Normalitätsvorstellungen, orientiert daran, dass nicht am Couchtisch und nicht vor dem Fernseher gegessen wird:

„So Kleinigkeiten, dass eben die was unseren Alltag betrifft auch vollkommen überrascht sind, wenn man sagt, ist vielleicht doch nicht günstig fünf Stunden Fernsehen für einen Zweijährigen und die sagen, was, bei uns ist immer der Fernseher gelaufen. „Oder wieso gibt es keinen Esstisch. Wo essen denn Sie?“ „Ja, nur beim Couchtisch während dem Fernsehen.“ Das sind schon Sachen, die irritiert haben am Anfang, jetzt nicht mehr“ (SOA\_CC 911-919).

Und in Bezug auf Tätowierungen, hier insbesondere im Jugendalter ärgert man sich sogar über Abweichungen von der Norm, Jugendliche sollen keine Tätowierungen haben:

„Gestern war ein Dreizehnjähriger mit einer Tätowierung da, hat die Mama unterschrieben. Ärgert mich wahnsinnig. Noch dazu hat er seinen Namen rauf tätowiert. Ich meine wer will denn das? Und das mag jetzt mit dreizehn sein. Das ist eine Körperverletzung. Das hat sie in Rumänien machen lassen, sie hat unterschrieben dort, dort ist das erlaubt. Das ist bei uns jetzt schon die Überlegung zeigen wir die Mama an? Weil bei uns ist das eine Körperverletzung. Das ist jetzt so in Diskussion. Ja wegen dem bin verärgert“ (SOA\_CC 922-931).

An diesen Beispielen kann die Frage aufgeworfen werden, ob manche Wertekonflikte erst dadurch zum Konflikt werden, dass jemand durch Sozialarbeiter\*innen betreut wird. So könnte etwa Nudismus in einer ansonsten „unauffälligen“ Familie als persönliche Eigenart abgetan werden. Andererseits kann eine Lebensweise auch erst durch die Kombination mit anderen Schwierigkeiten zu einem Problem für die Gesundheit oder die sozialen Partizipationsmöglichkeiten werden. So etwa, wenn Menschen in Ihrer Wohnung dem Nudismus nachgehen und gleichzeitig Hygieneerfordernisse missachten.

Ein anderes Beispiel für unterschiedliche Werthaltungen sind beim Thema der Geschlechterrollen auszumachen. Wenn etwa im Team entschieden wird, dass bei bestimmten männlichen Klienten es besser wäre, wenn ein Mann als Sozialarbeiter eingesetzt würde, um den Zugang zu Klienten zu ermöglichen. Ein\*e Sozialarbeiter\*in sagt hierzu:

„Das ist schon durchaus sehr schräg manchmal. Und hat eben mit meinen Wertvorstellungen überhaupt nichts zu tun“ (SOA\_C 746-748).

Unterschiedliche Normalitätsvorstellungen zwischen Sozialarbeiter\*innen und Klient\*innen können auch zu Verwirrungen im Arbeitskontext führen. So zeigt etwa eine Gesprächsbeobachtung (GBO\_SOA\_CCC 702-714) unterschiedliche Vorstellungen nach Geschlechterrollen und Herkunft in Bezug auf die beruflichen Entwicklungswünsche. Als eine Frau, mit ihren Kindern aus einem Drittstaat nach Österreich eingewandert, davon spricht, dass sie eine Arbeit suchen muss, nimmt der\*die Sozialarbeiter\*in zunächst an, dass die Klientin eine Arbeit für sich selbst sucht. Nun kann das einerseits als ein offener Zugang gelesen werden, in welchem der\*die Sozialarbeiter\*in öffentliche Diskurse, die Migrant\*innen als beruflich eher unmotiviert ansehen, ignoriert. Erst im weiteren Gesprächsverlauf erklärt die Klientin wie selbstverständlich, dass sie nicht Arbeit für sich, sondern für ihren Mann suche. Dieses sozialarbeiterische Gespräch begannen die Beteiligten also mit unterschiedlichen Normalitätsvorstellungen, die erst durch das Gespräch selbst zu Tage kamen.

Die Interviews mit Sozialarbeiter\*innen verdeutlichen teilweise, dass durchaus eine große Distanz seitens der Sozialarbeiter\*innen zu den Klient\*innen wahrgenommen wird. Ein\*e Sozialarbeiter\*in spricht von einer „andere(n) Realität“ (SOA\_CC 585) und vollzieht somit eine strikte Trennung zwischen sich und den Klient\*innen. Was mit der Beschreibung einer solchen „anderen Realität“ gemeint sein kann, wird an mehreren Stellen der Interviews deutlich. So kollidieren etwa manchmal unterschiedliche Werte, wie z.B. wenn es um die Wertigkeit eines Kindes geht (SOA\_C 487-512, SOA\_C 1048-1052, SOA\_CC 592-596), um innerfamiliäre Umgangsweisen (SOA\_C1052-1062), oder um die Vorstellungen von „Normalität“. Andererseits wird aber an einer Normalisierung von Unterschieden, von Diversität gearbeitet. Dabei wird Diversität nicht immer mit Belastungen in Zusammenhang gebracht. Vielmehr scheint es, dass durch die Aufzählungen der unterschiedlichen vorkommenden Diversitätskategorien so etwas wie „Normalität“ der Diversität hergestellt werden soll. Nicht nur die Heterogenität der Klient\*innen wird als etwas Normales dargestellt, sondern auch die Themen und etwaigen Probleme, die damit einhergehen, werden als jeweils ein Problem unter vielen anderen angesehen (vgl. SOA\_CC 1006-1007). Oder sich in Bezug auf sexuelle Orientierung nicht an Heteronormativität zu orientieren hat in der Sozialen Arbeit ebenfalls Eingang gefunden (vgl. FK\_B 530-536). Oder aber die Norm der Pünktlichkeit wird im Sinne von Menschen, die sich an bestimmte Regeln nicht halten könnten aufgebrochen: Pünktlichkeit als gesellschaftliche Konvention, die „normalerweise“ im alltäglichen Geschehen, aber vor allem im beruflichen Kontext voneinander erwartet wird, wird von den Klient\*innen, die diese Möglichkeit nicht ausschöpfen könnten, nicht erwartet (vgl. SOA\_BB 1036-1037).

- **Orientierung an Integration/Inklusion**

Die Orientierung an Inklusion und Integration findet vor allem in Bezug auf Menschen statt, die aufgrund bestimmter Merkmale, Verhaltensweisen oder Gesundheit etc. marginalisiert werden.

„Wo man sicher zu kämpfen hat, aber das wird noch länger dauern, dass es da einfach eine andere Haltung dazu gibt. Also wünschenswert wäre natürlich, dass auch so eine [Krankheit] inklusiv behandelt werden könnte, zum Beispiel“ (FK\_A 770-781).

Oder es geht beispielsweise bei der Frage um nudistische Praktiken zum Großteil darum, ob ein jugendlicher Freund zu sich nach Hause einladen könne, wenn die Familienmitglieder sich nackt in der Wohnung aufhalten würden „und überhaupt wann kann denn der dann wen mit Heim bringen?“ (SOA\_CC 885-887). Ein weiteres Beispiel betrifft Angebote der Sozialen Arbeit für Mütter, deren Herkunftsland Tschetschenien ist. Dort geht es unter anderem auch darum, den Wunsch von Klient\*innen nachzukommen, sich mit anderen Müttern in Verbindung zu setzen. Hier wurde ein interessanter Weg gewählt, nämlich einen Raum zur Verfügung zu stellen, wo sich Mütter begleitet durch Sozialarbeiter\*innen treffen und austauschen können, offenbar auch miteinander Deutsch lernen was dann zu mehr Integration geführt habe (vgl. FK\_C 880-902):

„Das hat sich eigentlich dann im positiven Sinne aufgelöst, indem die Frauen dann eben erstens immer besser Deutsch gelernt haben, immer mehr Kontakt einfach mit den anderen Frauen und Müttern dort gehabt haben und somit eigentlich diese separierte Gruppe sich dann jetzt integriert hat und oder sich so verselbständigt hat. Wo man gesagt hat, ja sie treffen sich jetzt eben privat auch“ (FK\_C 902-909).

Eine mit Nationalität verbundene Gruppe wird mit nicht mehr spezifisch konnotierten Müttern „mit den anderen Besucherinnen dort“ (FK\_C 891) mittels eines Raumangebotes und von Sozialarbeiter\*innen begleitet in Kontakt gebracht, was dann zu mehr Integration geführt habe.

- **Zwischen Empowerment und Bevormundung**

Sozialarbeiter\*innen möchten Klient\*innen ermutigen, für sich selbst zu sprechen und handlungsmächtiger zu werden. Gleichzeitig zeigen gerade Bemühungen dieses „Empowerments“ das Hierarchiegefälle zwischen den beteiligten Akteur\*innen besonders stark auf. Ein\*e Sozialarbeiter\*in beispielsweise bestärkt sehr oft eine Klientin in ihrem Handeln. Dies kann einerseits freundlich und ermunternd, auch ermächtigend sein und so wahrgenommen werden. Aber es zeigt auch: Wer bestärkt, hat das Sagen. Nicht alle lassen sich von anderen gerne loben. In diesem Zusammenhang kann es trotz wertschätzender Bestärkung, trotz Rückfragen auch schnell zu Bevormundungen kommen, so z.B. in folgendem Sinne: obwohl die Klient\*innen beim Gespräch anwesend sind, wird von den Sozialarbeiter\*innen oft für sie gesprochen (vgl. GBO\_SOA\_CCC\_Postskript 82-84; GBO\_SOA\_CCC\_26; GBO\_SOA\_C 55-109; GBO\_SOA\_C 126-133). Dieses „reden über“ statt selbst reden zu lassen und nochmal nachzufragen ist im Alltag vor allem in Bezug auf Kinder und Jugendliche eine bekannte Praxis. Das Sprechen für ein\*e\*n Klient\*in kann aber genauso als eine stellvertretende Agency/Handlungsmacht gelesen werden.

- **Handlungskompetenz**

- Handlungskompetenzen zwischen Konstruktion und Dekonstruktion

Die Suche nach Lösungen für Aufgabenstellungen im Zusammenhang mit Diversität findet zwischen dem Versuch einer Dekonstruktion von Differenzsetzungen bei gleichzeitiger Reproduktion von essentialistischen Sichtweisen statt.

Hinter einem Beispiel, nämlich dem Belächeln von Schulungen zu Gender Diversity und der anschließenden Feststellung „weil gewisse Dinge einfach so sind wie sie sind“ (GD 359), tritt dieser essentialistische Zugang zu Diversität am Beispiel des Geschlechts, der Geschlechtsidentität zutage, d.h. dass Unterschiede zwischen Männern und Frauen aufgrund biologischer Merkmale „sie sind, wie sie sind“ vorangenommen und als von Natur aus gegeben zugeschrieben werden. Judith Butler (1991/2019) bezeichnet dies dann als eine produzierte Zwangsordnung (vgl. Butler 1991/2009: 22ff.) und meint weiter:

„Die Geschlechtsidentität darf nicht nur als kulturelle Zuschreibung von Bedeutung an ein vorgegebenes anatomisches Geschlecht gedacht werden [...]. Vielmehr muß [sic] dieser Begriff auch jenen Produktionsapparat bezeichnen, durch den die Geschlechter (sexes) selbst gestiftet werden. Demnach gehört die Geschlechtsidentität (gender) nicht zur Kultur wie das Geschlecht (sex) zur Natur. Die Geschlechtsidentität umfaßt [sic] auch jene diskursiven/kulturellen Mittel, durch die eine >>geschlechtliche Natur<< oder ein >>natürliches Geschlecht<< als >>vordiskursiv<<, d.h. als der Kultur vorgelagert oder als politisch neutrale Oberfläche, auf der sich die Kultur einschreibt, hergestellt und etabliert wird“ (Butler 1991/2019: 24).

Es wird also aufgrund biologischer Merkmale eine Geschlechtsidentität produziert, die sich zwar als neutrale Oberfläche darstellt, in welcher aber Machtverhältnisse etabliert und gleichzeitig verschleiert werden (vgl. Butler 1991/2019: 24). Andererseits werden klischeehafte Rollenzuschreibungen aufgebrochen (vgl. GBO\_SOA\_BB 49-54; FK\_B 530-536; GBO\_SOA\_C 368-379, 385-405; SOA\_C 712-713, 1417-1426). Auch in Bezug auf migrierte Menschen wird in den empirischen Daten sichtbar, dass in der Sozialen Arbeit die Tendenz besteht, Differenzen zu setzen und als „gegeben“ hinzunehmen. Gleichzeitig wird aber versucht, diese Differenzsetzungen zu dekonstruieren, wobei die diskursive Produktion von Andersheit aber weiter reproduziert wird.

„Also und das zieht sich irgendwie auch so auf meine Wahrnehmung, wenn es um Differenzen jetzt geht, wo gezogen werden Menschen mit und Menschen ohne Migrationshintergrund. Da wird auch vieles einfach so hingenommen, aber jetzt nicht nur in der letzten Arbeit, sondern generell fällt mir das einfach so ein bisschen auf“ (GD 360-365).

Ein Beispiel für die Reproduktion der „natürlichen“ Andersheit ist der Zugang eine\*s\*r Sozialarbeiter\*s\*in zu einem Elternteil, der aus dem Irak migriert ist. Die Lebenswelt eines in Österreich lebenden Elternteils, der aus dem Irak stammt, wird aus der Sicht dieses\*r Sozialarbeiter\*s\*in als „natürlich völlig anders“ konnotiert. Zeitgleich versucht diese\*r Sozialarbeiter\*in jedoch durch „neugieriges Nachfragen“ bewusst gegen eine von ihm\*ihr so benannte „Schubladisierung“ zu arbeiten (vgl. SOA\_BB 940-950). Nichts desto trotz wird eine Differenz zwischen der Lebenswelt des\*der Sozialarbeiter\*s\*in und der des\*der Klient\*in, der\*die als eine aus dem Irak migrierte Person markiert wird, als etwas „natürlich“ Bestehendes besprochen.

- **Nähe und Distanz**

Beim Thema Nähe und Distanz geht es um einen Anspruch an eine Haltung in der Profession, sich nicht zu sehr in die Geschichten der Klient\*innen durch zu hohe Betroffenheit zu verstickten und dadurch die Fähigkeit zu verlieren, aus einer Außenperspektive Handlungs- und

Gestaltungsalternativen zu bestimmten Problemstellungen zu erkennen und mit den Klient\*innen zu erarbeiten (vgl. Riegler 2016 125-126). Im Umgang mit Nähe und Distanz sehen Sozialarbeiter\*innen sowohl Risiken als auch positive Potentiale für die Arbeit mit den Klient\*innen. Dabei gibt beispielsweise ein\*e Sozialarbeiter\*in zu bedenken, dass die Gefahr vor zu großer Nähe vor allem bei Klient\*innen, die sich in einer einem ähnlichen Lebenswelt befänden, bestünde. Durch diese Nähe könne nicht gut gearbeitet werden (vgl. SOA\_BB 895-908). Abhilfe schaffe hier die Supervision, Austausch mit Kolleg\*innen (vgl. SOA\_BB, Z. 968-973). Im Zusammenhang mit Nähe und Distanz, werden auch Unterschiede zwischen den Lebenswelten der Sozialarbeiter\*innen und der Klient\*innen thematisiert, diese könnten auch hilfreich sein, weil dadurch nicht die Gefahr der Einengung bestünde (vgl. SOA\_BB 922-923; 940-950). Auch Macht und Ohnmacht spielen in Bezug auf Nähe und Distanz eine Rolle. Ein\*e Sozialarbeiter\*in spricht in diesem Zusammenhang von einem labilen Verhältnis von Nähe und Distanz. So wird beispielsweise auf die Frage nach Unterschieden und Gemeinsamkeiten der Sozialarbeiter\*innen mit ihren Klient\*innen zunächst auf das hierarchische Verhältnis Bezug genommen, indem sich ein\*e Sozialarbeiter\*in die Rolle zuschreibt, für die Klient\*innen Problematiken erledigen zu können: „[...] ,dass es da Machtunterschiede gibt, wir können die Leute rausbauen“ (SOA\_A 339-340). Labil würde das Verhältnis dann, wenn Sozialarbeiter\*innen ähnliche Erfahrungen machen würden, wie Klient\*innen, dass sie zuviel von dem Eigenen in die Klient\*innen hineininterpretieren würden, wo man dann als Sozialarbeiter\*in sehr aufpassen müsse (vgl. SOA\_A 382-389), in diesem Zusammenhang wird auch von „Fallen“ (SOA\_A 396) geredet, in denen zu große Nähe wahrgenommen wird:

„[...] weil das kann schon eine große Falle sein, glaube ich, wenn ich da zu viel auf mich beziehe“ (SOA\_A 395-396).

Bei zu großer Nähe geht es um eine Abgrenzung, sich nicht in „kumpelhafte“ Beziehungen zu verstricken:

„Ich glaube, dessen muss man sich bewusst sein. [...] dass mich der als Kumpel sieht, wir sagen SIE da, wir sind nicht per du, wir schauen, dass wir ein bisschen mehr Distanz schaffen, aber trotzdem kann sein, dass ich in die [Geschwister]rolle komme, dass ich in die [Eltern]rolle komme [...] vom Geschlecht ist es natürlich auch wieder abhängig“ (SOA\_A 440-445).

Es kann also durch zu große Nähe, zu große Gemeinsamkeiten zu Rollenkonfusionen kommen, die familiäre bzw. Geschlechter-(Begehrens)rollen evozieren, die für die sozialarbeiterischen Handlungen nicht angemessen wären.

- **Individualisierung**

In der Sozialen Arbeit hat das Postulat, dass jede\*r Klient\*in einzigartig ist und auch dementsprechend mit dieser Einzigartigkeit gearbeitet werden muss eine lange Tradition (vgl. Riegler 2016 124). Auch in dieser empirischen Untersuchung konnte festgestellt werden, dass in der Praxis versucht wird, auf Einzelne flexibel einzugehen (vgl. FK\_A 349-365). Dieser Anspruch wird von eine\*m\*r Sozialarbeiter\*in immer wieder als zentrale Vorgehensweise hervorgehoben (vgl. SOA\_CC). Dies kann einerseits als eine gelungene Dekonstruktion von Differenzen angesehen werden. Gleichzeitig trägt die vollkommene Individualisierung auch die Gefahr in sich, strukturelle Bedingungen von bestimmten Personengruppen in der Analyse und Problembearbeitung zu vernachlässigen. In diesem Spannungsfeld bewegen sich alle Sozialarbeiter\*innen. Während bei eine\*m\*r Sozialarbeiter\*in (vgl. SOA\_CC) die Individualisierung als Umgangsform heraussticht, beschreiben andere Sozialarbeiter\*innen

Krisen bzw. Herausforderungen oft so, dass sie gar keine besonderen Differenzsetzungen erwähnen – und tragen dabei entweder zur Dekonstruktion von Differenzen bei, oder aber können Besonderheiten von bestimmten Problematiken vernachlässigen.

- **Verständnis als Möglichkeit, mit Differenz umzugehen**

Eine recht dominante Strategie, mit Differenzen – die von den Befragten vorrangig als „kulturell“ beschrieben werden – umzugehen, ist der Versuch, die Unterschiede zu verstehen, und dieses Verständnis den Klient\*innen gegenüber auch zu zeigen, dabei wird individuell auf unterschiedliche Klient\*innen eingegangen (vgl. GBO\_SOA\_CCC 96-97; 183ff.). Trotzdem wird dichotomisierend von sogenannten „kulturellen“ Unterschieden ausgegangen, die in den meisten Fällen mit Migration in Verbindung gebracht werden, was im Kapitel 4.2. bereits beschrieben wurde.

- **Zwischen Anspruch und Handlung – Diversitäts-un-sensible Soziale Arbeit**

Dem Thema Diversität gegenüber wird Unsicherheit geäußert bzw. wird auf Ambivalenzen im Umgang damit hingewiesen (vgl. GD 1117-1147). Es wird bemängelt, dass es wenige Rahmenbedingungen und Settings gäbe, um über diese Unsicherheit zu reflektieren. In der Praxis würde vielfach vorausgesetzt, dass man einen Umgang mit Diversität als Sozialarbeiter\*in kann, dass es dafür keine Auseinandersetzung brauche. Einen solchen Rahmen böten Interventionen und Supervisionen (vgl. GD 1257-1265). Es wird vorausgesetzt, dass man einen Umgang mit Diversität als Sozialarbeiter\*in kann, dass es dafür keine Auseinandersetzung braucht. Die Sozialarbeiter\*innen sprechen aber darüber, dass es Ressourcen braucht, um über Verunsicherungen reden zu können, damit der Blickwinkel erweitert werden kann und der Kontakt zu den Klient\*innen verbessert werden kann (vgl. GD 1809-1826).

Ein Beispiel für diesen unsicheren, ambivalenten Umgang mit Diversität, zeigt sich im Umgang mit Frauen bzw. Mädchen, die ein Kopftuch tragen. Das Thema macht nicht nur unsicher, es gibt auch wenig Auseinandersetzung darüber in der Praxis der Sozialen Arbeit. Dabei fließen öffentliche Diskurse (siehe Kapitel 4.1.) unreflektiert in die Arbeit ein, sodass nur am sogenannten Integrationsbedarf von diesen Mädchen an bestehende Normen die Rede ist und nicht von einem Umdenken in Bezug auf Angebote und strukturelle Maßnahmen. Auch in der Gruppendiskussion wird von einer unterdrückten Rolle der Frau ausgegangen, es wird von Unterwerfung und Bevormundung gesprochen, wenn Sie sich nach dem von islamischen Traditionen beeinflussten Kodex kleidet. Es wird davon ausgegangen, dass diese Bekleidung exkludierenden Charakter hat (vgl. GD 902-932). Es wird von Zwang und Patriarchat gesprochen:

„Und auch das Thema Zwang, nicht, wieviel sind sie dann irgendwie vielleicht ihren Vätern oder Brüdern eigentlich ausgeliefert und wie sehr ist es eine eigene Entscheidung und wie sehr ist es eine Entscheidung vielleicht von einem Familienoberhaupt“ (GD 1085-1089).

In der Gruppendiskussion wird diese Perspektive nicht in Frage gestellt. Es wird über eine Herausforderung in Bezug auf Toleranz geredet (vgl. GD 934). Es wird aber nicht danach gefragt, welche Rolle das Kopftuch für Mädchen und Frauen, die dieses tragen, hat. Diese Frage würde aber andere Perspektiven eröffnen (vgl. Rommelspacher 2009).

Vor allem der Umgang mit diversen, der **Religion** zugeschriebenen Verhaltensregeln, scheint eine große Herausforderung in der Sozialen Arbeit zu sein. So meint ein\*e Schulsozialarbeiter\*in, es sei schwer, „eine Grenze zwischen Toleranz und Akzeptanz zu finden“ (GD 198). Er\*sie meint damit Folgendes: „Also es lasst sich über gewisse Dinge diskutieren und über gewisse Dinge nicht.“ (GD 199-200) Er\*sie bezieht sich hier konkret auf den Einfluss des Islam auf Schule und Erziehung, dass sich hier Konflikte ergeben würden, wobei er\*sie dann auch abschwächend hinzufügt „[...] oder auch wie groß auch der Einfluss des Christentums in der Schule und wie soll er sein und ja das ist ein [...] Konflikt, [...].“ (GD 205-207) Über diese Herausforderungen wird diffus gesprochen, es handelt sich um gewisse Dinge, die toleriert oder akzeptiert werden müssten oder eben auch nicht.

Das Thema „Kopftuch tragende Frauen“ macht nicht nur unsicher, es gibt auch wenig Auseinandersetzung darüber in der Praxis der Sozialen Arbeit. In der Gruppendiskussion wird von einer unterdrückten Rolle der Frau ausgegangen, es wird von Unterwerfung und Bevormundung gesprochen, wenn Sie sich nach dem von islamischen Traditionen beeinflussten Kodex kleidet. Es wird davon ausgegangen, dass diese Bekleidung exkludierenden Charakter hat (vgl. 902-932) Es wird von Zwang und Patriarchat gesprochen:

„Und auch das Thema Zwang, nicht, wieviel sind sie dann irgendwie vielleicht ihren Vätern oder Brüdern eigentlich ausgeliefert und wie sehr ist es eine eigene Entscheidung und wie sehr ist es eine Entscheidung vielleicht von einem Familienoberhaupt“ (GD 1085-1089).

In der Gruppendiskussion wird diese Perspektive nicht in Frage gestellt. Es wird über eine Herausforderung in Bezug auf Toleranz geredet (vgl. GD 934). Es wird aber nicht danach gefragt, welche Rolle das Kopftuch für Mädchen und Frauen, die dieses tragen, hat, diese Frage würde andere Perspektiven eröffnen (vgl. Rommelspacher 2009).

In Bezug auf die Unsicherheit im Umgang mit Diversität plädiert ein\*e Sozialarbeiter\*in für (...)

„so eine Kultur der Fehlerfreundlichkeit, dass man über solche Sachen auch über die Irritationen reden kann und dass nicht so ein Druck ist, einer gewissen Ideologie zu entsprechen und aber das, was einen wirklich beschäftigt, das traut man sich dann auch sagen“ (GD 1138-1142).

Es wäre vielmehr davon auszugehen, dass es nicht nur eine Wahrheit gäbe und es wäre dann an einer sogenannten Komplexitätstoleranz als Kompetenz für Sozialarbeiter\*innen zu arbeiten (vgl. GD 1092-1095). Die Sozialarbeiter\*innen sprechen darüber, dass es Ressourcen braucht, um über Verunsicherungen reden zu können, damit der Blickwinkel erweitert werden kann und der Kontakt zu den Klient\*innen verbessert werden kann (vgl. GD 1809-1826). Als solche Rahmen werden der Austausch unter Kolleg\*innen und die Supervision genannt (vgl. GD 1257-1265).

In der Gruppendiskussion wird diese Perspektive nicht in Frage gestellt. Es wird über eine Herausforderung in Bezug auf Toleranz geredet (vgl. GD 934). Es wird aber nicht danach gefragt, welche Rolle das Kopftuch für Mädchen und Frauen, die dieses tragen, hat, diese Frage würde andere Perspektiven eröffnen. „So verbinden die meisten Menschen mit dem muslimischen Konzept ein traditionelles Geschlechterverhältnis westlichen Zuschnitts, indem sie davon ausgehen, dass sich unter dem Kopftuch eine rechtlose Hausfrau oder eine katholische Bäuerin ohne Schulbildung verberge. Tatsächlich aber sind Muslima in Deutschland, die sich für ein Kopftuch entscheiden, in der Mehrzahl junge selbstbewusste Frauen. Das hat eine Untersuchung der Konrad Adenauer Stiftung gezeigt. Diesen Frauen ist

die eigene Berufstätigkeit sehr wichtig, und sie streben für sich gleichberechtigte Modelle der Partnerschaft an. Sie gleichen hierin in hohem Maße den emanzipierten Frauen der deutschen Mehrheitsgesellschaft. Ein Rückschluss vom Kopftuch auf die Unterdrückung von Frauen ist also nicht zulässig, zumindest dann nicht, wenn man Berufstätigkeit und Bildungsinteresse als Maßstab nimmt“ (Rommelspacher 2009: o.S.) Pat Parker (1999), eine amerikanische Dichterin und Feministin sagt zu einer Freundin mit weißer Hautfarbe, die wissen möchte, welchen Umgang sie mit ihr, aufgrund ihrer schwarzen Hautfarbe, wählen sollte: „Vergiss, dass ich schwarz bin, vergiss nie, dass ich schwarz bin!“ (Parker 1999, übers.) In diesem Satz wird ausgedrückt, wie mit Differenzsetzungen angemessen umgegangen werden kann, nämlich dass es Unterschiede gibt, die einerseits dekonstruiert werden sollen (vergiss, dass ich schwarz bin) andererseits jedoch diese Unterschiede real Diskriminierungen bedingen und deshalb nie vergessen werden dürfen. Es geht hier also nicht, wie beim sogenannten *othering* um die Betonung von Unterschieden oder das Unsichtbarmachen oder Vernachlässigen von Differenzen, die soziale Ungleichheit bedingen. Daher kann dieser Ansatz als eine Ungleichheit, Exklusion und Diskriminierung dekonstruierender Ansatz gesehen werden.

#### ▪ Reflexionskompetenz

Wissen allein reicht nicht, sondern man muss es mit sich selbst in Verbindung bringen, eine persönliche Auseinandersetzung und Selbstreflexion ist notwendig (vgl. FK\_B 1393f.).

Selbstreflexion wird in der Sozialen Arbeit als Teil der **Professionalität** verstanden. Dabei wird auch über den vorurteilsbehafteten Umgang mit Differenz und Diversität reflektiert.

„Also, ich bin der Überzeugung, dass das in der Sozialen Arbeit und das mögen jetzt manche vielleicht schimpfen darüber, weil das zu therapeutisch ist, aber .. das ist das wichtigste Werkzeug was wir haben ist unsere Reflexion und unsere Arbeit an und selbst unser Können (lachen). Unser eigenes Sich Kennen. Und zwar in diesen Fragen. Ja. Und die Offenheit die kommt mit dieser Auseinandersetzung. (FK\_B 1413-1419)

Es wird in diesem Zusammenhang auch betont, dass es als Fachkraft notwendig sei, sich seiner eigenen Vorurteile – in diesem Fall in Bezug auf Menschen, die aus Afghanistan stammen - bewusst zu sein und diese zu reflektieren, eigene Vorbehalte aus dem Weg zu räumen, um gut mit den Klient\*innen arbeiten zu können (vgl. FK\_B 902-905). Hier wird also über nach Nationalität kategorisierten Menschen und damit verbundenen Vorurteilen reflektiert.

Unterstützung für die Selbstreflexion wird vor allem in Form von Supervision angeboten (vgl. FK\_B 917-922). Der Reflexion der eigenen Arbeit wird ein hoher Stellenwert beigemessen. Im Zusammenhang mit Diversität will man sich auch auf Situationen vorbereiten, die als herausfordernd oder schwierig erlebt werden:

„Also, so ich habe immer den Anspruch an mich Sachen zu reflektieren oder auch im Team zu fragen: ‚Du bin ich da jetzt am falschen Dampfer oder wie hast das in der Situation erlebt?‘ [Unterbrechung] Und dann also da an meiner eigenen Feinfühligkeit und Reflexionsfähigkeit zu arbeiten. Das ist für mich immer ein großes Ding, weil eben man weiß nie, was daher kommt. Ich weiß nie, ob mich jetzt die Person mit dem kulturellen Hintergrund oder der oder jene Familie mit irgendetwas triggert. Das weiß ich nicht und das kommt dann sehr unverhofft, weil alle Sachen auf die ich mich vorbereiten kann, die etwas mit Diversität zu tun haben, das läuft ja dann eh, weil dann bin ich vorbereitet, aber alles was unverhofft daher kommt, das wird dann schwierig“ (SOA\_C 1439-1453).

Über Selbstreflexion wird ein Bewusstsein über die eigenen Voreingenommenheiten erarbeitet. Das Bewusstsein darüber zeigt sich bei eine\*m\*r Interviewpartner\*in in folgender Weise:



„Ja, sicher. Ich bin ja auch nur ein Mensch. Man versucht das zu reflektieren. Das ist ja gar keine Frage. Man versucht sich zu bemühen, aber es gibt Menschen mit denen ich weniger kann und Menschen mit denen ich besser kann oder wo ich mehr Verständnis habe als bei anderen“ (SOA\_CC 644-648).

Dabei entsteht ein selbstkritischer Blick auf die Arbeit mit Klient\*innen:

„[...] es ist schon uns schon bewusst, dass wir auch nicht alle gleichbehandeln, wir haben alle unsere Vorlieben. Was weiß ich, ich arbeite ganz viel mit [bestimmten Klient\*innen][...]. Das ist schon ein bisschen eine Vorliebe, das merkt man schon, ob man einen Schwerpunkt der Arbeit setzt oder wo man mehr Verständnis hat. Und da muss man eben auch reflektieren, wo es passend ist oder wo es noch. Das weiß ich. Ich weiß meine Vor- und Nachteile. Ich weiß, dass ich vorsichtiger sein muss, wenn ein [Mann] daherkommt, dass ich den gleich behandle wie [Frau]“ (SOA\_CC\_1082-1092).

Hier spricht der\*die Sozialarbeiter\*in sehr offen ihre eigenen „Vor- und Nachteile“ an und nimmt damit Bezug zur Reflexivität in Bezug auf Diversität in Hinblick auf die Kategorie „Gender“. Andere Kategorien, wie etwa die Migrationsbiografie der Klient\*innen werden nicht reflexiv in Bezug auf ihr eigenes Handeln behandelt.

Auf Leitungsebene werden dann noch weitere Kategorien angesprochen, die dann Thema für Reflexionen in Teams sind: „(W)ie ist das eigentlich bei uns mit der Barrierefreiheit, ist die wirklich gegeben?“ (FK\_C 428-429), oder „(W)ie geht es jemand, der jetzt nicht die, unsere Sprache spricht, wenn er da herkommt?“ (FK\_C 431-432). Das Team und Supervisionen werden dabei als Ressource dargestellt, um solche Nachdenkprozesse (vgl. FK\_C 1017-1033; 1081-1083). So wird für den Umgang mit den als steigend wahrgenommenen gesellschaftlich polarisierenden Diskursen und dem geäußerten Rassismus von Jugendlichen vor allem am Land ein Umgang damit im Team gesucht bzw. wird in Klausuren über einen solchen Umgang beraten (vgl. GD 258-270)

Reflexionen zu Herausforderungen mit Diversität finden eher dann statt, wenn es auffällt, aber es wird als persönliche Verantwortung gesehen, sich damit auseinanderzusetzen. Auch Schulungen können eine gewisse Resistenz gegenüber Einstellungsänderungen nur schwer verhindern: Ein\*e Sozialarbeiter\*in erzählt beispielsweise über ihre Erfahrungen im arbeitsmarktpolitischen Umfeld, in welchem in regelmäßigen Abständen ein Zertifikat für Gender Diversity nachgewiesen werden müsse. In diesem Rahmen machen Mitarbeiter\*innen dann auch bei diversen Schulungen dazu mit. Im beruflichen Alltag würde aber Gelerntes schnell wieder vergessen werden, es wird „auch ein Stück weit fast belächelt (GD 357-358), dass solche Schulungen gemacht werden müssen, „weil gewisse Dinge einfach so sind wie sie sind“ (GD 359). Auch in Bezug auf Menschen, die migriert sind, werde eine solche essentialistische Einstellung, dass „gewisse Dinge einfach so sind wie sie sind“ (GD 359) hingenommen und es gäbe wenig Bereitschaft, sich mit Diversity Management auseinander zu setzen (vgl. GD 347-365).

#### **4.3.4. Der berufliche Umgang mit Diversität orientiert sich an biografischen Erfahrungen<sup>28</sup>**

Das Verständnis von Diversität und der Umgang mit Differenz in der Sozialen Arbeit wird von den Fachkräften der Sozialen Arbeit vor allem persönlich bewältigt und wenig in der Organisationsentwicklung des Diversity Managements (vgl. Kapitel 4.4.) umgesetzt. Es wird

---

<sup>28</sup> In diesem Kapitel werden aus Gründen der Anonymisierung Quellenverweise mehrmals zusammengefasst und nicht einzelnen Aussagen zugeordnet, damit Rückschlüsse auf einzelne Personen nicht möglich sind.

zwar erwähnt, dass bei Unsicherheiten und Fragen das Team und Interventionen (vgl. Soa\_BB 968-973), sowie Supervisionen (vgl. FK\_B 917-922) eine wesentliche Rolle spielen, aber im Umgang mit Diversität greifen die interviewten Personen vor allem auf lebensweltliche biografische (vgl. SOA\_A 26-31, 33- 38, 46-56; SOA\_B 110-123; SOA\_BB 788-794, 895-908; SOA\_C 698-713, 1050-1056, 1414-1417) Erfahrungen zurück und weniger auf Erfahrungen, die im Zusammenhang mit der Ausbildung und der Ausübung des Berufes gelernt wurden. Die befragten Sozialarbeiter\*innen bemängeln eine mangelnde Auseinandersetzung mit dem Thema im Berufsalltag und im Rahmen der Ausbildung (vgl. GD 1743-1770). Auf der Suche nach einem „richtigen“ Zugang treten ambivalente Wahrnehmungsmuster und Handlungen zutage. Einerseits ist Unsicherheit im Umgang mit dem Thema bei den befragten und beobachteten Fachkräften festzustellen. Andererseits gibt es aber auch Einrichtungen, die sich mit Schulungen und unterschiedlichen Diversity Management Maßnahmen an ihrer Professionalisierung arbeiten bzw. einen aktiven Umgang mit dem Thema suchen.

Differenzen werden je nach Erfahrungen von den befragten Sozialarbeiter\*innen vor allem entlang der Merkmale Geschlecht, Geschlechterrollen und sexuelle Orientierung, Behinderung, sowie Migration, Sprache, Religion, Bildung und Schichtzugehörigkeit wahrgenommen. Hier wird je nach biografischer Vorerfahrung entsprechend sensibilisiert bzw. unreflektiert im professionellen Setting gehandelt. Der Umgang mit Umgang mit Diversität scheint sich in der sozialarbeiterischen Praxis mehr an biografischen Erfahrungen als an Kompetenzen, die in professionellen Zusammenhängen erlernt wurden, zu orientieren. Die eigenen biografischen Erfahrungen der Sozialarbeiter\*innen beeinflussen den beruflichen Umgang mit Diversität. Dies reicht von eigenen biografischen Erfahrungen im Ausland, über Reisen, Aufwachsen am Land, Leben in der Stadt, als Alleinerziehende, über *Schichtzugehörigkeit bzw. der Bildungs- und Berufsstatus, gefolgt von Differenzsetzungen in Bezug auf die binäre Zuordnung von Geschlecht männlich und weiblich und der damit verbundenen kategorialen Sicht auf heteronormatives Begehren* bis hin zur homosexuellen Orientierung und Transgender, sowie Erfahrungen mit unterschiedlichen Familienformen, Diskriminierungen in der Schule. Die persönlichen Erfahrungen sind sowohl von positiven Erfahrungen von Differenz durch die Familie und das soziale Umfeld geprägt als auch durch direkte Herabsetzungen durch beispielsweise Mitschüler\*innen und durch diskriminierende Gesetzesvorgaben andererseits. Wurden in diesen Zusammenhängen, Herabwürdigungen bzw. Diskriminierungen erlebt, aber auch ein förderndes familiäres Umfeld, so wird sensibler und mit Fokus auf diese Themen in den Interviews reflektiert. Es geht dann um ein Bemühen, im beruflichen Alltag tradierte Normalitätsvorstellungen in Bezug auf beispielsweise nationale Herkunft bzw. in Bezug auf Geschlechterrollen aufzubrechen. Im beruflichen Umgang mit Diversität spiegeln sich dann thematisch die Erfahrungen wider: Es wird beispielsweise ein Fokus auf eine differenzierte Behandlung von Menschen aus anderen Herkunftsländern und die Reflexion von Normalitätsvorstellungen in Bezug auf bestimmte Herkunftsländer bzw. auf die Reflexion über Geschlechterrollen, Schicht und Bildungsschicht auf die Reflexion von Sexualität bei Heranwachsenden, auf Angebote für Transgender Personen, auf Elternschaft bei homosexuellen Paaren etc. gelegt. Dabei werden auch strukturelle Probleme angesprochen, wenn etwa politische Interessen fachlichen Forderungen gegenüberstehen, oder wenn politische Entscheidungen zu Gesetzesänderungen führen, die die Klient\*innen beispielsweise durch die Gesetzgebung in Bezug auf Mindestsicherung schlechter stellen, bis dorthin, dass auch Menschen, die abwerten, Verständnis entgegengebracht werden müsse

(vgl. SOA\_CC 33-44, 37-51, 58-64, 101-102, 115-117, 1185ff; SOA\_C 346-355, 1290-1311; SOA\_C 1314-1325; SOA\_A 26-56, 184-189, 282-285; SOA\_B 52-150, 926-930; SOA\_BB 23, 43-52, 895-908).

Die Bandbreite der Reflexivität reicht dann in der beruflichen Praxis von der unhinterfragten Orientierung an einem sogenannten „normalen Leben“ bis hin zu einem kritisch reflexiven Zugang in Bezug auf Normalitätsvorstellungen bzw. entsprechenden differenzsensiblen Handlungen, die auf eine De-konstruktion von Normalitätsvorstellungen gerichtet sind, bzw. werden einzelnen Mitarbeiter\*innen aufgrund ihrer Biografie auch bestimmte Kompetenzen zugeschrieben, die dann beispielsweise aufgrund von vielen Erfahrungen mit Auslandsaufenthalten dann zur Funktion einer Migrationsbeauftragten zusammenfließen. Diese Zuordnung wird im Kapitel Diversity Management kritisch unter die Lupe genommen (vgl. GBO\_SOA\_A 409-414, 271-288, 72-74, 464-475; FK\_A 9-12; SOA\_A 585-598; SOA\_C 708-713, 1414-1417; SOA\_C 698-708; SOA\_B 204-210, 926-930).

„Ja ich glaube eher so aus meiner eigenen Reisegeschichte und dann auch Lebensgeschichte und dann auch das Interesse und eben meine Sicht auf die Notwendigkeit, dass das Platz haben muss bei uns. Also das finde ich wichtig. Genau (...)“ (SOA\_B 926-930).

Einerseits wird aufgrund eigener Vorerfahrungen die Wichtigkeit der Orientierung an Vielfalt betont, andererseits wird aber auch darauf hingewiesen, dass es anstrengend sei, sich damit auseinanderzusetzen, weil es im beruflichen Alltag nach Schulungen zu Gender Diversity beispielsweise dann erst recht wieder zu einem Belächeln des Themas käme oder einfach alles vergessen würde (vgl. GD 357-358). Auf **berufsbiographische Erfahrungen**, also in der Aus- und Fortbildung erworbenes Wissen (vgl. Dewe/Otto 2011: 1151) wird in den Interviews wenig Auskunft gegeben.

#### **4.3.5. Der Witz als Ventil für diskriminierende Aussagen**

Die Unsicherheit und die geringe Auseinandersetzung mit dem Thema Diversität in der Praxis der Sozialen Arbeit lässt auch Bewältigungsversuche zutage treten, die quasi einen Umweg darstellen, zwar nichtdiskriminierend handeln zu dürfen, aber über den Weg der „Witze“ diskriminierende Äußerungen loszuwerden. Der Witz als Ausdruck stereotyper Überzeichnung ist ein beliebtes kommunikatives Mittel, um Einstellungen scheinbar harmlos und nicht so ernst gemeint zu äußern. Witze sind jedoch meist Ausdruck einer unbewussten Aggression, unmenschlicher Urteile über andere, wie es Karl Fallend (2016) in seinem Buch zur Unbewussten Zeitgeschichte am Beispiel des Nationalsozialismus und am Beispiel von Witzen über Menschen mit jüdischem Glauben anschaulich analysiert (vgl. ebd.: 61-85). Auch im Rahmen der Gruppendiskussion wird in diesem Forschungsprojekt von einer Sozialarbeiter\*in, die in der Betreuung von geflüchteten Menschen tätig war, berichtet, dass in Teamsitzungen Witze wahrscheinlich zum „Spannungsabbau“ genutzt wurden, dass das dann aber von ihm/ihr als „nicht immer so lustig“ (GD 375) erlebt wurde. Die Organisation, in der er/sie tätig war, hatte während der Zeit ihrer Beschäftigung dort, keine Schulungen angeboten oder Konzepte zu Diversity Management entwickelt, und dann seien eben Witze gemacht worden, um wahrscheinlich irgendwie mit der Situation umgehen zu können (vgl. GD 372-381). Witze werden dann von der Mehrheit hingenommen, es wird mehrheitlich mitgelacht (vgl. GD 405-409) und es würde dann auch von niemandem gesagt „hey, das finde ich jetzt grad nicht so cool!“ (GD 409) Die Praxis des Ventils für diskriminierende Aussagen über den Witz wird zwar nicht goutiert aber doch eher hingenommen. Zudem erzählt ein\*e

Sozialarbeiter\*in über seine\*ihre Erfahrungen im arbeitsmarktpolitischen Umfeld, in welchem in regelmäßigen Abständen ein Zertifikat für Gender Diversity nachgewiesen werden müsse. In diesem Rahmen würden Mitarbeiter\*innen dann auch bei diversen Schulungen dazu mitmachen. Im beruflichen Alltag würde aber Gelerntes schnell wieder vergessen werden, es wird „auch ein Stück weit fast belächelt“ (GD 357-358)<sup>29</sup>, dass solche Schulungen gemacht werden müssen, „weil ja [in Bezug auf Männer und Frauen] gewisse Dinge einfach so sind wie sie sind“ (GD 359). Dieser Aussage könnte durchaus auf ein biologistisches Verständnis von Unterschieden in Bezug auf das Geschlecht hinweisen (vgl. Kapitel 4.2.).

#### **4.3.6. Nicht Wahrnehmen von kategorisierenden Zuschreibungen**

In der Praxis werden kategorisierende Zuschreibungen oft nicht wahrgenommen, was zur Reproduktion bestehender Ungleichheitsverhältnisse beitragen kann. So kann Diversität dann nur aufgrund einzelner kategorialer Zuordnungen und an bestimmten Normalitätsvorstellungen orientiert wahrgenommen werden, beispielsweise wird nur in männlicher und weiblicher Geschlechtszugehörigkeit gedacht und die Auseinandersetzung mit der Zugehörigkeit zum sogenannten dritten Geschlecht oder Transgender nicht in der alltäglichen Praxis thematisiert, oder es werden nur kategoriale Zuordnungen in Bezug auf eine sogenannte „Kultur“ bzw. nationale Herkunft ins Spiel gebracht. In dieser Erhebung tritt dann eher zutage, dass die Profession der Sozialen Arbeit eher noch an Konzepten des interkulturellen Verstehens, denn über Konzepte der postmigrantischen Gesellschaft ausgerichtet ist. Über die Normalität der Migrationsgesellschaft im Gegensatz zur Einwanderungsgesellschaft wird in keinem der Interviews gesprochen. Über Transkulturalität, über hybride Zugehörigkeiten wird nicht nachgedacht. Behinderung wird im professionellen Zusammenhang wenig thematisiert. Hier wird mehr von barrierefreien Zugängen gesprochen als von einem entsprechenden differenzsensiblen Umgang miteinander.

Zusammenfassend kann also gesagt werden, dass sich die Profession der Sozialen Arbeit an Ansprüchen der Gerechtigkeit, der Gleichbehandlung, der Menschenrechte orientiert und dabei den Wert der Haltung und Selbstreflexion in Bezug auf Professionalisierung stark in den Vordergrund rückt. Theoretisches Wissen in Bezug auf Diversität, Dekonstruktion von Differenz und Herstellung von Differenzordnungen wird in der Erhebung von den Befragten wenig bis gar nicht eingebracht. Es wird eher auf Erfahrungswissen und hier auch eher auf biografische Erfahrungen rekurriert, als auf Erfahrungen in Aus- und Weiterbildungen. Es ist eine Unsicherheit im Umgang mit Diversität in der Praxis der Sozialen Arbeit festzustellen. Die Befragten scheinen politisch korrekte Aussagen treffen zu wollen, dabei wird nach den richtigen Formulierungen für den als eine Herausforderung empfundenen Umgang mit Diversität gesucht. In Reflexionen über sozialarbeiterische Handlungen wird dann eher auf biografische Erfahrungen zurückgegriffen, als auf berufsbiografisch angeeignete und in Bezug auf Differenzsensibilität relevante Methodenkompetenzen, die hier wenig angesprochen

---

<sup>29</sup> In der Gruppendiskussion wurde nicht nachgefragt, wer, mit welcher Geschlechtszugehörigkeit, diese Schulungen belächelt. Da jedoch auch in den Erzählungen darüber nicht differenziert wurde, kann davon ausgegangen werden, dass diese naturalisierenden und sozial strukturierenden Diskurse sowohl von Männern als auch von Frauen getragen werden. Menschen, die sich als queer verorten, werden hier bewusst ausgenommen, weil deren Auseinandersetzungen um Anerkennung darauf schließen lassen können, dass sie sich differenziert mit dem Thema beschäftigen müssen.

werden, bzw. wird kritisch festgestellt, dass in Aus- und Weiterbildungen diesbezüglich wenig bis gar keine Auseinandersetzung stattfindet.

#### **4.4. Umsetzung von diversitätsorientierter Öffnung in Einrichtungen der Sozialen Arbeit**

Im Folgenden wird der Fokus auf die Ebene der Organisation gelegt und wie sich der Umgang mit Diversität in Einrichtungen der Sozialen Arbeit auf dieser Ebene gestaltet. Um sich mit dieser Thematik zu beschäftigen, können verschiedene Konzepte herangezogen werden. Wie im Kapitel 3.4 zu Interkultureller Öffnung (IKÖ) und Diversitätsmanagement (DM) deutlich wurde, gibt es Kritik sowohl am Konzept der IKÖ als auch am DM Ansatz. Am Konzept der IKÖ wird kritisiert, dass es – wie in der Bezeichnung auch angelegt – vor allem auf die (angenommenen) kulturellen Unterschiede fokussiert. Diversitätsmanagement Ansätze, welche verschiedene Vielfaltsdimensionen in den Blick nehmen, werden hingegen für ihre ökonomischen Argumentationen kritisiert und dass sie Machtaspekte kaum thematisieren. Mit dem hier verwendeten Begriff der „diversitätsorientierten Öffnung“ soll einerseits der Blick auf verschiedene Diversitätsdimensionen gelegt und damit die Verkürzung auf kulturelle Dimensionen vermieden werden. Andererseits steht damit der Ansatz der „Öffnung“ weiter im Fokus, in dem es um einen gleichberechtigten Zugang und eine verbesserte Betreuung von benachteiligten Gruppen in Organisationen - in unserem Fall um Einrichtungen der Sozialen Arbeit - geht. Diese Begrifflichkeit finden auch vermehrt Einzug in Praxisprojekte, in denen mit dieser Perspektive Organisationsentwicklungsprozesse umgesetzt werden (vgl. zebratl 2014; Bildungsteam Berlin-Brandenburg e.V 2018).

Wie bereits ausgeführt, schlagen IKÖ Ansätze die Umsetzung von Maßnahmen auf unterschiedlichen Ebenen einer Einrichtung vor. Angelehnt an die vom Bundesinstitut für Erwachsenenbildung (2015) herausgegebenen „Leitlinien für die Erwachsenenbildung in der Migrationsgesellschaft“<sup>30</sup> differenzieren wir im Folgenden zwischen den Bereichen Leitbild, Maßnahmen im Bereich der Angebote für Klient\*innen, Personal und strukturelle Maßnahmen. Weiters interessiert aus einer diskriminierungskritischen Perspektive die Frage, wie sich der Umgang mit Diskriminierung auf organisationaler Ebene gestaltet.

##### **4.4.1. Leitbilder & Umsetzung in den Organisationen**

In Leitbildern wird das organisationale Selbstverständnis zum Ausdruck gebracht. Leitbilder haben nach Tina Hagemann und Susanne Vaudt (2012) drei zentrale Funktionen: erstens die Förderung des Zusammenhalts nach innen und zweitens die Kommunikation des Selbstverständnisses der Organisation nach außen. Drittens sollen Leitbilder sowohl Mitarbeiter\*innen als auch Klient\*innen Orientierung über Ziele, Vorgehensweise und Grundsätze geben (vgl. Hagemann/Vaudt 2012: 71). Leitbilder geben damit Auskunft darüber, welche Werte und Grundhaltungen die Einrichtung vertritt. In Interkulturellen Öffnungsprozessen werden Leitbilder dahingehend untersucht, ob eine Positionierung bezüglich migrations- bzw. diversitätsrelevanten Aspekten vorhanden ist bzw. wird eine Aufnahme von solchen Aspekten empfohlen.

##### **▪ Zwischen Leitbild der Trägerorganisation und gelebter Praxis in der Organisation**

Alle drei untersuchten Einrichtungen sind in größere Strukturen eingebettet, sie sind Teileinrichtungen von größeren Trägern. Alle drei Trägerorganisationen verfügen über ein

---

<sup>30</sup> Der Anstoß für die Erarbeitung der Leitlinien entstand im Rahmen des Forschungsprojektes „Fachkräfte mit Migrationsgeschichte in der Erwachsenenbildung – mig2eb“ (Kukovetz/Sadjed/Sprung 2014).

Leitbild, das sich mit Diversität dezidiert auseinandersetzt. Das Vorhandensein eines Leitbilds hat allerdings unterschiedliche Auswirkungen auf den Umgang mit Diversität in den Einrichtungen.

In einer Organisation gibt es ein großes Engagement des Trägers, ein Leitbild ist vorhanden und Querschnittgruppen sollen für die Umsetzung in den verschiedenen Bereichen sorgen. Auf der Ebene der untersuchten Teileinrichtung lässt sich aber kaum eine spezifische Umsetzung hinsichtlich Diversitätsorientierung erkennen. Speziell angesprochen wird lediglich die Diversitätsdimension Geschlecht, hier legt das Konzept eine geschlechtsspezifische Arbeit mit Frauen und Männern fest (Konzept\_A 8). Von der Führungskraft der Einrichtung wird einerseits mit Bezug zum Leitbild die allgemeine Haltung der Offenheit betont (FK\_A 177), andererseits grenzt sie ein, dass es im Konzept der Einrichtung Auswahlkriterien für die Aufnahme von Klient\*innen gibt (FK\_A 460-464). Ein Faktor für die Aufnahme stellt die Beherrschung der deutschen Sprache dar. Als Gründe werden sowohl finanzielle als auch methodische sowie inhaltliche Gründe angeführt, die den Einsatz von Dolmetscher\*innen verhindern (vgl. Kapitel 4.4.2.).

In einer anderen Einrichtung gibt es zwar ein übergeordnetes Leitbild, dessen Umsetzung wird aber von der Trägerorganisation nicht unterstützt. Anstrengungen beruhen auf dem persönlichen Engagement der Führungskraft und der Mitarbeiter\*innen. In dieser untersuchten Einrichtung findet zwar keine Auseinandersetzung mit konkreten Ansätzen zu Diversity Management oder Interkultureller Öffnung statt. Es wird aber von der Führungskraft der allgemeine Anspruch formuliert, für alle offen zu sein: „wir stehen sozusagen als Beratungsstelle für alle Menschen zur Verfügung, die eine Frage haben zu unserem Thema oder ein Problem haben. Und da meine ich wirklich alle Menschen, grundsätzlich“ (FK\_B 374-377). Auch im Interview mit einer Sozialarbeiter\*in derselben Einrichtung bringt diese zum Ausdruck, dass die Haltung der Einrichtung von einer Offenheit geprägt ist: „ich habe so den Eindruck, dass wir da sehr, dass die Einrichtung wirklich was auszeichnet, was ich auch sehr schätze ist so diese sehr große Offenheit für neue Themen oder für Menschengruppen“ (SOA\_B 559-563). Das heißt, Diversität in der Einrichtung bzgl. Klient\*innen bedeutet für „alle Menschen“ offen zu sein. Die Haltung ist von einem universalistischen Ansatz („alle Menschen“) geprägt. Allerdings gibt es auch ein Bewusstsein für Unterschiede (z.B. kognitive Möglichkeiten, mobil sein, nicht Österreich als Herkunftsland haben, erhöhter Förderbedarf bspw. Arbeitsassistenz, Wohnassistenz (FK\_B 377-400). Es werden zwar Differenzlinien benannt, diese haben aber für den Zugang zur Einrichtung keine negativen Auswirkungen, weil der Zugang eben für alle offen ist. In der Einrichtung gibt es aber auch ein Bewusstsein, dass nicht alle potentiellen Zielgruppen gleichermaßen erreicht werden. So entspräche der Anteil von Klient\*innen, die migriert sind, nicht dem Anteil an der Gesamtbevölkerung (vgl. SOA\_BB 590-597). Daher werden diesbezüglich Dokumentationen hinsichtlich der Klient\*innenstruktur durchgeführt, um hier auch über zahlenmäßige Belege zu verfügen. Ein kritischer Blick bezüglich Zugangsbarrieren ist vorhanden, die auch reflektiert werden. Vor allem spielt hier der Dolmetschbedarf eine Rolle. Es gibt in dieser Einrichtung eine Person, die sich speziell mit Migrationsfragen und den Bedürfnissen von Personen mit Migrationserfahrung beschäftigt. In der Einrichtung wird laut Führungskraft mit einer Vielfalt an Methoden und Zugängen gearbeitet (FK\_B 279-285; 1126-1128). Den Arbeitsprinzipien entsprechend wird mit jedem\* jeder Klient\*in individuell gearbeitet. Schriftliche Richtlinien bzw. konkrete Vorgaben für den Umgang mit Diversität gibt es allerdings in der Einrichtung nicht (es gibt allerdings

auch kein ausgearbeitetes schriftliches Leitbild für die Einrichtung). Die Umsetzung beruht auf eigenen persönlichen Anstrengungen. Es wird dabei weniger auf fachliche Standards Bezug genommen, sondern die eigenen persönlichen Erfahrungen und Bezugspunkte zum Thema Diversität stehen hier mehr im Vordergrund: *„wenn ich jetzt unser Team betrachte und wenn ich sozusagen ein bisschen über den Rand dieser professionellen Gemeinsamkeit hinaus schaue dann sehe ich sehr viel (lachen). Was die Kolleg\*innen mitbringen. Ob das jetzt aus einer persönlichen Betroffenheit heraus passiert oder aus der Interessenlage und wie die jeweilige Mitarbeiterin ihre Freizeit und ihre Möglichkeiten danach verbringen“* (FK\_B 1103-1110). In der Perspektive der Führungskraft sei die Organisation von einem selbstverständlichen Umgang mit Diversität geprägt. Diese Kommunikation bzgl. eines gemeinsamem Selbstverständnisse passiere vor allem in den Teamsitzungen. An den wöchentlichen Teamsitzungen nimmt das Kernteam teil. Darüber hinaus findet die Verständigung bzgl. Zielen und Prioritäten in Großteamsitzungen einmal im Monat gemeinsam mit externen Mitarbeiter\*innen statt. Die Führungskraft geht von einer „Selbstverständlichkeit“ im Umgang mit Vielfalt aus (vgl. FK\_B 270-271; 514-515), die sie bei allen Mitarbeiter\*innen annimmt (FK\_B 537-540). Hierbei wird ein Bild, das in der Sozialen Arbeit weit verbreitet ist, deutlich: Das (Selbst-)Bild von Fachkräften in der Sozialen Arbeit nicht zu diskriminieren. Auch in einer anderen Einrichtung stellen sich alle befragten Interviewpartner\*innen als stark reflektierende Personen dar, die für ihren Tätigkeitsbereich durch die Ausbildung als Sozialarbeiter\*in die adäquaten Kompetenzen dafür mitbringen (SOA\_CC 835, 851-861; FK\_C 965-1015; SOA\_C 371-355). In dieser Einrichtung gibt es seitens der Trägerorganisation ein Leitbild und es wurden Maßnahmen in der Organisationsentwicklung gesetzt, sowie Weiterbildungen für Mitarbeiter\*innen dazu durchgeführt. Spezifische Leit- oder Richtlinien für den Umgang mit Diversität sind allerdings kaum vorhanden; außer z.B. Regelungen für die Arbeit mit Dolmetscher\*innen. Diese geringen Vorgaben spiegeln sich im Diversitätsverständnis der Interviewpartner\*innen wider. Die befragten Personen können in den Interviews sehr viel mit dem Begriff der Diversität anfangen, was auf eine erhöhte Sensibilität im Umgang mit Diversität hinweist, doch zeigt sich, dass die Befragten den Begriff relativ unterschiedlich ausfüllen. D.h. insgesamt scheint ein breites Verständnis von Diversität vorzuherrschen, die Bedeutung des Themas wird aber von Mitarbeiter\*innen unterschiedlich eingeschätzt und wird von diesen auch in unterschiedlichem Ausmaß mit konkreten Inhalten bzw. Beispielen gefüllt. Ein\*e Sozialarbeiter\*in beschreibt Diversitätsmanagement zum Beispiel implizit als einen „Trend“ (SOA\_CC 999-1011). Andererseits konnte in einem Gespräch beobachtet werden, dass ein\*e Sozialarbeiter\*in fehlendes Systemwissen einer Klientin aus einem anderen Land reflektiert, und durch Erklärungen, quasi nebenbei im Beratungsgespräch, auch zu kompensieren versucht (vgl. GBO\_SOA\_CCC 124-157).

Durch die Untersuchungen in den drei Einrichtungen wird deutlich, dass das Vorhanden Sein eines Leitbilds auf der Ebene der Träger nicht bedeutet, dass die darin festgehaltenen Prinzipien auch im beruflichen Alltag umgesetzt werden und die konkreten Haltungen und Handlungen beeinflussen. Dies hängt mehr vom Engagement der in den Einrichtungen tätigen Führungskräfte und Mitarbeiter\*innen ab. Dies entspricht auch der Wahrnehmung der im Rahmen des Forschungsprojekts befragten Gleichbehandlungsanwältin: bezüglich Implementierung von Diversitätsmanagement weist sie darauf hin, dass sie eine Kluft zwischen proklamierten Leitbildern und der konkreten Umsetzung wahrnimmt. Und dass hier die Führungskräfte einen wichtigen Einfluss ausüben würden (Exp\_Gba 742-746, 887-894).



Auch das Bildungsteam Berlin-Brandenburg e.V. (2018: 26) betont, dass für die Umsetzung von Interkultureller Öffnung zur Förderung von Vielfalt die Haltung der Führungskräfte eine wichtige Rolle spielt.

#### **4.4.2. Klient\*innen – Abbau von Barrieren & Zugänge schaffen**

Ziel von Öffnungsprozessen ist es, Zugangsbarrieren zu Einrichtungen zu ermitteln, sowie Maßnahmen zu ergründen, die einen inklusiveren Zugang und verbesserte Dienstleistungen sicherstellen können. Mit dieser Analyseperspektive wurden auch die untersuchten Einrichtungen betrachtet. In den untersuchten Einrichtungen ist ein unterschiedliches Bewusstsein vorhanden, wenn es darum geht, Zugänge für alle potentiellen Klient\*innen zu schaffen und niemanden auszuschließen. Dies reicht von ausschließenden Aufnahmekriterien bis hin zum Anstellen von Überlegungen, ob alle potentiellen Klient\*innen erreicht werden und wie bisher ausgeschlossene Gruppen besser erreicht werden können.

##### **▪ Physische Barrieren**

Bei der Frage zum Umgang mit Diversitätsdimensionen in der Einrichtung werden von den Befragten zuerst physische Barrieren genannt. So werden bei der räumlichen und baulichen Gestaltung vor allem Aspekte in Hinblick auf einen barrierefreien Zugang für Menschen mit Behinderung beschrieben (FK\_B 382-391). Dies beruht auf gesetzlichen Vorgaben, dass alle Waren, Dienstleistungen und Informationen, die für die Öffentlichkeit bestimmt sind, barrierefrei angeboten werden müssen<sup>31</sup>. Barrierefreie WCs sind vorhanden (z.B. WBO\_B) oder in einer Einrichtung gibt es einen Lift (WBO\_C\_1), sowie automatische Eingangs- und Durchgangstüren. Als eine Konsequenz der Sensibilisierung für das Thema Diversität in einer Einrichtung bedenken nun die Sozialarbeiter\*innen, dass sie sehbehinderten Menschen im Eingangsbereich entgegenkommen könnten (vgl. FK\_C 536ff). Aber bei der räumlichen Gestaltung gibt es Entwicklungspotenzial, wie z.B. Stehtische, die weder für Rollstuhlfahrer\*innen noch für Kinder geeignet sind. Oder Hinweis- und Türschilder, die für Rollstuhlfahrer\*innen (sowie für Kinder) zu hoch angebracht sind. Für Menschen mit anderen Erstsprachen als Deutsch wären mehrsprachige Hinweis- und Türschilder hilfreich, ebenso für Menschen mit einer Sehbehinderung Hinweistafeln in Braille-Schrift.

##### **▪ Kommunikationsbarrieren**

Als ein weiteres relevantes Thema werden die sprachliche Verständigung und Kommunikationsbarrieren angeführt. Als eine wichtige Barriere wird die sprachliche Kommunikation v.a. mit Personen, deren Erstsprache nicht Deutsch ist (z.B. SOA\_BB 600-601) genannt. Wobei hier ein\*e Sozialarbeiter\*in auch Vorteile sieht, wenn er\*sie Beratungsgespräche auf Englisch führt, bzw. mit Personen, die nicht so gut Deutsch sprechen. Hier sieht er\*sie die Notwendigkeit, sich präziser und genauer auszudrücken (SOA\_BB 614-618). Bei der Untersuchung wurde deutlich, dass Einrichtungen unterschiedlich mit den Bedarfen von

---

<sup>31</sup> Das Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz (BGStG) ist mit 01.01.2006 in Kraft getreten und verpflichtet im § 8 Abs. 2 den Bund, geeignete und konkret erforderliche Maßnahmen zu ergreifen, um Menschen mit Behinderungen den Zugang zu seinen Leistungen und Angeboten zu ermöglichen. In: [https://www.sozialministerium.at/site/Ministerium/Willkommen\\_im\\_Ministerium/Informationen\\_zur\\_Barriere\\_freiheit/](https://www.sozialministerium.at/site/Ministerium/Willkommen_im_Ministerium/Informationen_zur_Barriere_freiheit/) [2019-11-26].

Personen mit nichtdeutscher Muttersprache umgehen und ihre Angebote dementsprechend erweitern oder das Nicht-Beherrschen der deutschen Sprache als Ausschlussgrund sehen.

Von der Führungskraft einer Einrichtung wird zwar einerseits die allgemeine Haltung der Offenheit betont (FK\_A 177), andererseits grenzt sie ein, dass es im Konzept der Einrichtung Auswahlkriterien für die Aufnahme von Klient\*innen gibt (FK\_A 460-464). Ein Faktor für die Aufnahme stellt die Beherrschung der deutschen Sprache dar. Als Gründe dafür werden angeführt, dass ein therapeutisches Gespräch nur auf Deutsch stattfinden könne. Es wird zwar auf die Möglichkeit des Einsatzes von Dolmetscher\*innen verwiesen, der aber als nicht finanzierbar bewertet wird, bzw. dass dies einer Erweiterung der Methoden bzw. Arbeitsansätze bedürfe und es für die Einrichtung schwierig wäre, sich hier zu öffnen. D.h. gegen den Einsatz von Dolmetscher\*innen sprechen aus Sicht der Führungskraft sowohl finanzielle als auch methodische Gründe (vgl. FK\_A 488-502).

In den zwei anderen Einrichtungen ist es hingegen möglich, die genannten Hindernisse zu überwinden. Es wurden Wege gefunden, Dolmetscher\*innen zu finanzieren und methodisch spricht für die (meisten) Mitarbeiter\*innen nichts dagegen mit Dolmetscher\*innen zu arbeiten. Wobei auch hier thematisiert wird, dass es zusätzliche Kompetenzen bzw. auch mehr zeitliche Ressourcen brauche, wenn mit Dolmetscher\*innen gearbeitet wird. Weiters wird auf die Bedeutung von qualitativ hochwertigen Dolmetschleistungen verwiesen und dass nach Möglichkeit keine Kinder dolmetschen sollen (FK\_C732-744). Beim Einsatz von Dolmetscher\*innen ist von Bedeutung, dass diese nicht nur sprachlich unterstützen, sondern auch über Kompetenzen im Setting von Beratungs- und Therapieprozessen verfügen (FK\_B 417-422). Als Schwierigkeit in der Arbeit mit Dolmetscher\*innen wird v.a. die Notwendigkeit der genauen Klärung des Settings gesehen. Und dass die Qualität der Dolmetschleistung nicht eingeschätzt werden könne (SOA\_B 906-915). Oder dass Dolmetscher\*innen wenig Erfahrung im Bereich der Sozialen Arbeit hätten bzw. nicht belastbar seien (SOA\_BB 639-646). Hier sei eine gute Einschulung der Dolmetscher\*innen notwendig (SOA\_BB 652-658). Aber auch auf die Schulungen von Mitarbeiter\*innen beim Einsatz von Dolmetscher\*innen, wie sie von der Forschung zu Kommunaldolmetschen empfohlen wird (Grbic/Pöllabauer 2008), wären empfehlenswert.

Eine andere Möglichkeit, mit Klient\*innen zu kommunizieren, deren Muttersprache nicht Deutsch ist, ist in manchen Fällen ein Ausweichen auf Englisch als gemeinsame Fremdsprache. Das wird innerhalb von zwei Einrichtungen auch öfters durchgeführt. Beobachtete Gespräche auf Englisch in den beiden Einrichtungen zeigen, dass das wechselseitige Verständnis gegeben war (GBO\_SOA\_BB; GBO\_SOA\_CCC). Die Englischkenntnisse der Mitarbeiter\*innen bzw. die Bereitschaft auf Englisch zu beraten, werden von anderen Kolleg\*innen unterschiedlich eingestuft (SOA\_B 629-633) und stellen auch in den beiden Einrichtungen keine Selbstverständlichkeit dar. Als Gegenfolie werden von einer Sozialarbeiter\*in die Niederlande genannt, wo eine Beratung in Englisch selbstverständlich sei (vgl. SOA\_B 633-636). Prinzipiell wird darüber hinaus die Notwendigkeit gesehen, Mitarbeiter\*innen mit Sprachkenntnissen, welche über Deutsch und Englisch hinausgehen, einzusetzen (vgl. FK\_C 1510-1537).

Das Thema Kommunikation ist neben Sprachkenntnissen auch weiter gefasst, wie ein\*e Sozialarbeiter\*in zum Ausdruck bringt: Er\*sie weist auf die Anforderung hin, dass er\*sie sein\*ihr Kommunikationsverhalten an Menschen aus unterschiedlichen sozialen Schichten

anpassen müsse (vgl. SOA\_A 282-289). Als eine weitere Strategie um Kommunikation und Verständigung zu erleichtern, wird mit Beispielen gearbeitet, die an die Lebenswelt der Klient\*innen anknüpfen (vgl. SOA\_BB 685-692). Gibt es wenig Bezugspunkte bzw. Wissen über die Lebenswelt der Klient\*innen, wird versucht, über Nachfragen die Lebenswelt zu erschließen (vgl. SOA\_BB 733-735).

- **(Vor)Erfahrungen der Klient\*innen mit Sozialer Arbeit, Beratung und Therapie**

Ob Klient\*innen einen Zugang zu den Beratungs- und Betreuungsangeboten der Einrichtungen finden, hängt auch mit deren Vorerfahrungen zusammen. So wird dem Kontextwissen der Klient\*innen eine wesentliche Bedeutung beigemessen, d.h., ob Klient\*innen Beratungserfahrungen haben und sich in Abläufen einer Einrichtung zurechtfinden (SOA\_BB 601- 608, 1560-1561) bzw. ob es „ein therapeutisches Verständnis“ (FK\_A 470) gibt. Hier ist es laut eine\*r Sozialarbeiter\*in von Vorteil, längere Erstgespräche zu führen, um den Kontext und die Angebote genau zu erklären. Wobei dies oft aus praktischen Gründen, nachdem die Beratungseinheiten stündlich getaktet sind, oft nicht machbar sei (SOA\_BB 1561-1567).

- **Journal- bzw. Bereitschaftsdienst**

Für den ersten Eindruck und als ein Ausdruck der Serviceorientierung ist das Willkommenheißen von Personen, die die Einrichtung (zum ersten Mal) betreten, besonders wichtig. In zwei Einrichtungen gibt es einen Journaldienst, d.h. ein\*e Mitarbeiter\*in steht immer auch für unangemeldete Anfragen als Ansprechpartner\*in zur Verfügung; sowohl für Personen vor Ort, als auch telefonisch. Welche\*r Mitarbeiter\*in gerade Bereitschaftsdienst hat, wird jedoch beim Betreten des Gang- bzw. Wartebereiches in beiden Einrichtungen nicht sofort ersichtlich. Eventuell wäre es sowohl für die Klient\*innen als auch die Mitarbeiter\*innen eine Erleichterung, wenn die\*der Verantwortliche für den Bereitschaftsdienst auch sichtbar gekennzeichnet wäre (WBO\_B, WBO\_C\_1).

- **Öffentlicher Auftritt**

Das Gesamterscheinungsbild aller untersuchten Einrichtungen ist vorrangig einsprachig Deutsch. Die Beschilderungen aber auch anderes Informationsmaterial, Zeitungen, etc., die im Wartebereich aufliegen, sind v.a. auf Deutsch (z.B. WBO\_B). In zwei Einrichtungen gibt es zwar ein Verständnis und Bewusstsein für die Bedeutung von diversitätsorientierter Öffentlichkeitsarbeit. So hat eine Einrichtung an einem Projekt zum Thema Migration teilgenommen, das von einer anderen Organisation initiiert wurde. In dem Projekt wurde an der Gestaltung von Material für die Öffentlichkeitsarbeit gearbeitet, im speziellen an Foldern, die im „Leichter Lesen Format“ gestaltet sind und welche auch Jugendliche, die migriert sind, ansprechen soll. Die Empfehlungen wurden allerdings nicht in einem neuen Folder der Einrichtung umgesetzt, die Trägerorganisation hatte der Neuauflage nicht zugestimmt. Als vordergründige Begründung wurde genannt, dass es noch ausreichend (alte) Folder gäbe und diese erst aufgebraucht werden müssten (vgl. SOA\_B 1092-1116). In einer anderen Einrichtung gibt es zwar Informationsfolder über die Tätigkeiten in anderen Sprachen als Deutsch – sie liegen jedoch weder auf, noch scheinen sie regelmäßig verwendet zu werden, wie ein Interviewzitat verdeutlicht: „Wir haben zum Beispiel Folder, die in anderen Sprachen sind, [...] aber wird nicht sehr hilfreich sein, wenn es da drinnen liegt (Lachen)“ (FK\_C 671-673).

Der Zugang über die Homepages der Organisationen ist größtenteils zum einen hochschwierig (keine „Leichter-Lesen“ Möglichkeit der Homepage) und zum anderen auf deutschsprachige Klient\*innen beschränkt. Hier sieht die Leitung einer Einrichtung Handlungsbedarf (FK\_C 1657-1660). Der Wunsch in einer anderen Einrichtung nach einer mehrsprachigen Homepage (zumindest auf Englisch) scheitert an der Trägerorganisation, Amtssprache sei Deutsch (SOA\_B 536-548). Aktuell ist die Homepage allerdings zwar auf Deutsch, es gibt dort aber ein Informationsblatt, das in 11 Sprachen übersetzt ist (Homepage\_B). Die Sprachen werden aus Gründen der Anonymisierung hier nicht genannt.

#### ▪ **Gruppenangebote für spezifische Zielgruppen**

In den Einrichtungen gibt es insgesamt wenig Angebote, die spezifisch auf eine bestimmte Zielgruppe zugeschnitten sind, welche Diversitätskategorien wie nationale Herkunft, Sprache, Geschlecht, sozioökonomischer Status, Bildung, Religion, Alter oder Behinderung entsprechen. In einer Einrichtung heben sich jedoch zwei Angebote hervor: es wurde sowohl eine Frauengruppe spezifisch für tschetschenische Frauen (vgl. FK\_C 883ff.) und eine für minderjährige Frauen (vgl. FK\_C 912ff.) installiert. In einer anderen Einrichtung wiederum werden bei Bedarf Gruppenangebote für verschiedene Zielgruppen angeboten. Hier geht es eher um altersbedingte Zuordnungen oder Relevanzen in Bezug auf Beziehungsdynamiken etc. (FK\_B 103-119). Aus einer diskriminierungskritischen Perspektive ist hier allerdings anzumerken, dass solche Maßnahmen auch kritisch betrachtet werden müssen und Ambivalenzen mit sich bringen. Einerseits kann es zu einer Verbesserung der Angebote für eine Zielgruppe führen, wenn z.B. geschlechtsspezifische Barrieren dadurch abgebaut werden. Andererseits können durch solche Angebote auch Zuschreibungen oder Stereotypen reproduziert werden.

#### **4.4.3. Personal**

Eine weitere Ebene, die Öffnungsprozesse betrachten, ist der Personalbereich. Hier wird einerseits auf die Repräsentation von benachteiligten Gruppen (z.B. Personen, die migriert oder von einer Behinderung betroffen sind) unter den Mitarbeiter\*innen geachtet. Andererseits sollen Mitarbeiter\*innen einbezogen und die Erweiterung ihrer diversitätsorientierten Kompetenzen gefördert werden. Hierbei ist wesentlich, dass die Fortbildungen nicht rein auf den Erwerb von sogenannten „interkulturellen Kompetenzen“ ausgerichtet sind, sondern mit rassismus- bzw. diskriminierungskritischen Ansätzen gearbeitet wird<sup>32</sup>. Bezüglich des ersten Punkts ist zu betonen, dass hinsichtlich der Zusammensetzung des Personals nicht auf einzelne Diversitätskategorien fokussiert werden soll, sondern im Sinne einer intersektionalen Betrachtungsweise mehrere Kategorien einzubeziehen sind. Und dass es auch notwendig ist, sich den Konstruktionscharakter dieser Merkmale zu vergegenwärtigen, mit Bezug auf einen interaktionalen Diskriminierungszugang, der auf die Herstellung und Bedeutungszuschreibung von Merkmalen hinweist. In diesem Zusammenhang muss u.a. die Frage diskutiert werden, inwiefern das Merkmal „Migrationsbiografie“ von Relevanz ist für die professionelle Ausübung der Tätigkeit, sowie welche Potentiale, aber auch Ambivalenzen und Fallstricke damit einhergehen. So stellen Brigitte Kukovetz/Ariane Sadjed und Annette Sprung

---

<sup>32</sup> Hinsichtlich rassismuskritischer Bildungsarbeit siehe die Beiträge von Scharathow/Leiprecht (2011). Für den deutschen Sprachraum adaptierten Social Justice und Diversity Ansatz siehe Czollek/Perko/Weinbauch (2012) oder für den Anti-Bias Ansatz Fleischer/Lorenz (2012).

(2014) in ihrer Studie zu Fachkräften mit Migrationsgeschichte in der Erwachsenenbildung fest, dass als migrationsbiografische Ressourcen von Fachkräften mit Migrationsgeschichte u.a. Mehrsprachigkeit, ein vertieftes Verständnis der Lebenssituation und Bedürfnisse von Teilnehmenden mit Migrationsbiografie, sowie Kenntnisse über Systeme in den Herkunftsländern zu nennen sind. Andererseits bewegt man sich mit der Forderung nach der Anerkennung migrationspezifischer Kompetenzen in einem Dilemma, weil dadurch Differenzkategorien und Zuschreibungen reproduziert werden und es Fachkräfte zu einer „Selbsthonisierung“ zwingen kann. Darüber hinaus besteht die Gefahr, dass es zu einer Reduzierung der Fachkraft auf einschlägige Tätigkeitsbereiche kommt, d.h., dass er/sie v.a. mit migrierten Klient\*innen arbeitet, anstatt dies als Querschnittverantwortung innerhalb der Organisation zu gestalten (vgl. Sprung 2015).

#### ▪ **Divers zusammengesetzte Teams**

Betrachtet man die Zusammensetzung des Personals in den untersuchten Einrichtungen hinsichtlich Diversitätsdimensionen, so lässt sich feststellen, dass diese bezüglich einiger Diversitätsdimensionen wie Alter, Wohnort oder Herkunft divers sind (vgl. u.a. FK\_C 1327ff). Die Führungskraft dieser Einrichtung bedauert es, dass in ihrer Abteilung zu wenige Männer (FK\_C 1327-1336) und keine Mitarbeiter\*innen mit Migrationserfahrung bzw. mit Sprachkenntnissen entsprechend der Herkunftsländer der Klient\*innen arbeiten. Laut Auskunft der Leitung einer anderen Einrichtung gibt es in der Belegschaft keine\*n Mitarbeiter\*in mit Migrationsbiografie (FK\_B 1088-1091). Hinsichtlich der Auskunft zu anderen Diversitätsdimensionen ist diese Führungskraft zurückhaltend (FK\_B 1092-1094). Einerseits könn(t)en diese bei Mitarbeiter\*innen vorhandenen Diversitätsdimensionen (sexuelle Orientierung, Behinderung) als Ressource gedeutet und benannt werden, andererseits gehe dies ins Private und soll daher nicht öffentlich sichtbar gemacht werden (vgl. FK\_B 1100-1102). Durch private Interessen, denen die Mitarbeiter\*innen in ihrer Freizeit nachgehen bzw. aus der eigenen Betroffenheit heraus, bringen Mitarbeiter\*innen eine bestimmte Breite bezüglich des Themas Diversität ein (FK\_B 1106-1112). Auch hier ist wieder das Private im Vordergrund; Aspekte, die für Diversität relevant sind, die aber in bzw. aus der Freizeit eingebracht werden und im beruflichen Kontext genutzt werden.

Hinsichtlich organisationsbezogener Differenzierungen lassen sich Unterschiede nach Dauer der Tätigkeit in der Organisation, zwischen fix Angestellte und externen (d.h. Honorarkräfte, mit freiem Dienstvertrag) Mitarbeiter\*innen und verschiedenen Professionen erkennen. So reicht hier die Bandbreite von einer Einrichtung, in der die meisten Mitarbeiter\*innen seit vielen Jahren tätig sind, bis hin zu Einrichtungen mit diesbezüglich durchmischten Gruppen. In einer Einrichtung arbeiten nur Personen mit dem gleichen professionellen Hintergrund, in zwei Einrichtungen ist das Team multiprofessionell zusammengesetzt. Hinsichtlich der Einstellung von Personal sind die Einrichtungen zumeist an Vorgaben in ihren Förderverträgen gebunden, wenn es um die beruflichen Qualifikationen geht. In diesem Zusammenhang ist auch auf die Problematik hinzuweisen, dass die formale Anerkennung von im Ausland erworbenen Qualifikationen in Österreich mit vielfältigen Hürden verbunden ist (vgl. Pfeffer/Skrivanek 2013), was auf eine diverse Durchmischung von Teams in Bezug auf Migration kaum förderlich wirken kann.

### ▪ **Keine diversitätsorientierte Einstellungspolitik**

Wie bereits oben erörtert, muss auf die Ambivalenzen einer diversitätsorientierten Einstellungspolitik hingewiesen werden und dass das Heranziehen von Merkmalen Diskriminierung befördern kann. Zudem ist darauf hinzuweisen, dass es aus gutem Grund nicht zulässig ist, Mitarbeiter\*innen nach persönlichen Merkmalen (wie etwa Religionszugehörigkeit oder sexuelle Orientierung) zu befragen bzw. diese z.B. im Rahmen von Einstellungsgesprächen aufzufordern, diese Aspekte offen zu legen. Andererseits stellen zum Beispiel im Gender Mainstreaming oder Diversity Management „Positive Maßnahmen“ zur Verbesserung der beruflichen Integration von Frauen oder Menschen mit Behinderung wichtige Aspekte einer Gleichstellungspolitik dar, wobei auch in diesem Bereich, Dilemmata der Zuschreibung und möglichen Diskriminierungen, die damit einhergehen, diskutiert werden (vgl. Heinrich Böll Stiftung 2010).

Bei der Einstellung(spolitik) der untersuchten Einrichtungen spielen Diversitätskategorien in den Einrichtungen zumeist keine Rolle. Bei Einstellungen wird nicht dezidiert darauf geachtet, dass Personen mit besonderen Merkmalen (z.B. besondere Sprachkenntnisse) aufgenommen werden (FK\_B 1088-1099, FK\_C 1428-1435). Darüber hinaus ist die Möglichkeit, auf die Einstellung von neuen Mitarbeiter\*innen Einfluss zu nehmen, unterschiedlich. So hat die Führungskraft einer Einrichtung keinen oder kaum eine Einflussmöglichkeit hinsichtlich des Ausschreibungstexts. Die Führungskraft einer anderen Einrichtung thematisiert in diesem Zusammenhang, dass hier auch Ausbildungseinrichtungen gefordert sind. Er\*sie stellt kritisch fest, dass es wenig Studierende bzw. Absolvent\*innen der FH – Soziale Arbeit gibt, die immigriert seien, obwohl der Bedarf an Fachkräften mit Migrationserfahrungen ein größerer wäre (FK\_B 1189-1199).

### ▪ **Fortbildungen und Interventionen**

Die Teilnahme an Fortbildungen wird in den untersuchten Einrichtungen als Teil der Weiterentwicklung der Mitarbeiter\*innen angesehen. So wird einerseits auf den Wert von Fortbildungen, andererseits aber gleichzeitig auch auf fehlende Ressourcen hingewiesen (FK\_B 1078-1084). Es gibt aber auch Einrichtungen, in denen Fortbildungen, Supervision und Coaching angeboten werden, diese von den Mitarbeiter\*innen nur teilweise angenommen und als hilfreich angesehen werden (vgl. FK\_C 1014-1033, SOA\_C 538-541 und 1257-1278, SOA\_CC 1019-1027; FK\_C 966-978, FK\_C1063-1066, SA\_CC 1027-1046). In einer anderen Einrichtung hingegen werden die Interventionen und Supervisionen als Möglichkeit des Austausches mit Kolleg\*innen gesehen und stellen einen wichtigen Raum für die Reflexion von unbewussten Vorurteilen dar. So bringt im Interview eine\*r der befragten Sozialarbeiter\*innen zum Ausdruck, dass in Interventionen Kolleg\*innen als Korrektiv wirken, wenn es um die eigenen blinden Flecken geht (SOA\_BB 968-973).

Mitarbeiter\*innen besuchen vorrangig als fachspezifisch beschriebene bzw. ihre jeweiligen Handlungsfelder betreffende Fortbildungen. Fortbildungen zu Diversität werden als nachrangig betrachtet, in den befragten Organisationen besuchten die Mitarbeiter\*innen großteils keine spezifischen Fortbildungen zu Diversität (SOA\_A 667-669, SOA\_BB 1283-1289, SOA\_B 1092), außer die Mitarbeiter\*innen, in deren Einrichtung bereits Sensibilisierungsmaßnahmen zum Thema durchgeführt wurden. In einer Einrichtung wird der Besuch von einem Seminar zu Trauma erwähnt, eine Thematik, die auch viele geflüchtete Personen

betrifft (FK\_B 935-945). Oder ein\*e Sozialarbeiter\*in verweist auf die Teilnahme an einem Projekt von einer Organisation im Migrationsbereich, an dem sie teilgenommen hat, in dem es um die diversitätssensible Gestaltung von Öffentlichkeitsarbeit ging (SOA\_B 1092-1101).

#### ▪ **Unterstützungsmöglichkeiten für Sozialarbeiter\*innen**

Die befragten Sozialarbeiter\*innen fühlen sich in ihrer Arbeit durch folgende Faktoren unterstützt: An zentraler Stelle wird die gute Teamarbeit genannt. Einzelne Kolleg\*innen werden als Ressource wahrgenommen, um bestimmte Problematiken zu besprechen, aber auch um sich nach einem psychisch belastenden Termin einmal fallen und auffangen zu lassen. Sowohl die Interviews als auch die Gesprächs- und Interventionsbeobachtungen zeigen, dass die interdisziplinäre Zusammenarbeit ein wichtiger Pfeiler der Arbeit ist. Abgesehen von den bestehenden Unterstützungsmöglichkeiten beschreiben Sozialarbeiter\*innen ganz konkrete Wünsche bzw. Vorschläge für positive Veränderungen. In einer Einrichtung wird von der Trägerorganisation eine Finanzierung von bedarfsorientierten Fremdsprachenkursen für die Mitarbeiter\*innen gefordert (SOA\_C 1344-1378). Zudem soll der Träger Bedarfe an die Politik kommunizieren (vgl. SOA\_C 1271-1311).

#### **4.4.4. Strukturelle Maßnahmen**

Um Einrichtungen im Hinblick auf Diversitätsorientierung inklusiver zu gestalten, ist es wichtig, auch Maßnahmen und Mechanismen auf einer strukturell-organisatorischen Ebene in den Blick zu nehmen.

#### ▪ **„Migrationsbeauftragte“ und Diversitätsprojekte**

Eine der möglichen Maßnahmen auf struktureller Ebene, um Diversitätsorientierung in der Organisation zu verankern, ist eine Person mit der Thematik zu beauftragen. Damit gehen jedoch bestimmte Ambivalenzen einher. Einerseits sollte etwa Migration oder Behinderung im Sinn eines diversitätsorientierten Zugangs als Querschnittsthema aufgefasst werden. Es stellt sich aber die Frage, wie sich diese Perspektive mit „nur“ einem\*r „Beauftragten“ vereinbaren lässt. Andererseits gäbe es mit einer\*m Beauftragten innerhalb der Organisation eine\*n klare\*n Verantwortliche\*n, deren\*dessen Aufgabe es wäre, die Thematik immer wieder einzubringen und ins Bewusstsein aller Mitarbeiter\*innen zu rücken. Es könnte dabei von Vorteil sein, dass sich diese Beauftragten über die Ausübung dieser Tätigkeit eine besondere Expertise aneignen haben bzw. über eine solche durch Aus- und Weiterbildungen verfügen. Zusätzlich muss aber kritisch abgewogen werden, ob Personen, denen bestimmte Diversitätsmerkmale zugeordnet werden, als Diversitätsbeauftragte eingesetzt werden. Es kann sein, dass diese Beauftragten dann eine Art Peer-Funktion erhalten, weil von diesen erwartet wird, dass sie sich mit ihren biografischen Erfahrungen als Expert\*innen für ein bestimmtes Thema einbringen. Weiters ist auch die Frage zu stellen, welche Aufgaben und welche Funktion die\*der Beauftragte haben soll. Es ist auch der Gefahr zu begegnen, dass Klient\*innen und deren Anliegen an den\*die Beauftragte verwiesen werden, das Thema dann überhaupt nur von diesen Beauftragten behandelt wird und sich damit die anderen Mitarbeiter\*innen weniger bis gar nicht mehr damit auseinandersetzen (vgl. GD 856-903).

In einer der drei Einrichtungen gibt es eine Person, die speziell mit dem Thema Migration in Verbindung gebracht wird. Dies wird in den Interviews deutlich, in denen bei spezifischen Fragen zu Migration bzw. Dolmetschen an eine\*n Kolleg\*in verwiesen wird (FK\_B 433-434,

SOA\_BB 591-592, 684-652). Anzumerken ist in diesem Zusammenhang, dass es in der Einrichtung Ansprechpersonen für verschiedene fachliche Themen gibt; neben Migration z.B. auch zum Thema Wohnen (FK\_B 441-444). Die Verantwortung für die Betreuung von bestimmten Klient\*innengruppen wird allerdings nicht an die sogenannten Spezialist\*innen für ein bestimmtes Thema delegiert. Es ist z.B. festzustellen, dass mehrere Mitarbeiter\*innen Klient\*innen mit Migrationsbiografie betreuen (FK\_B 902-903; SOA\_BB 632-633); dies wurde in allen Interviews deutlich und auch in der Beobachtung einer Beratungssituation (vgl. GBO\_SOA\_BB). Allerdings gibt es in der Einrichtung wie gesagt Spezialisierungen und der\*die befragte Sozialarbeiter\*in beschreibt sich selbst als jemand, der\*die viel mit Klient\*innen arbeitet, die migriert sind: „ich arbeite viel mit Menschen mit Migrationshintergrund und da auch manchmal mit Dolmetschern und Dolmetscherinnen“ (SOA\_BB 373-374). Er\*Sie betont allerdings in diesem Zusammenhang, dass er\*sie nicht alle Klient\*innen mit Migrationsbiografie, die in der Einrichtung aufgenommen werden, betreuen könne. Sondern er\*sie fühle sich v.a. für Personen, bei denen Bedarf an Dolmetsch vorhanden ist, zuständig. D.h., er\*sie sieht sich als Ansprechperson, wenn es in der Beratung um die Arbeit mit Dolmetscher\*innen geht. Hier hat er\*sie sich eine spezielle Expertise angeeignet. Er\*Sie betont aber auch, dass er\*sie nicht alle diesbezüglichen Fälle übernehmen könne, weil dies seine\*ihre Kapazitäten sprengen würde. Er\*Sie erklärt dies damit, dass das Arbeiten mit Dolmetscher\*innen u.a. ein größerer organisatorischer Aufwand sei und es auch mehr Zeit brauche (SOA\_B 940-947).

In den beiden anderen Einrichtungen gibt es keine Beauftragten, die sich speziell mit Migrations- bzw. Diversitätsfragen beschäftigen. In einer Einrichtung nahmen allerdings die Führungskraft und zwei Mitarbeiter\*innen an Organisationsentwicklungs- und Weiterbildungsmaßnahmen zum Thema Diversität teil. Dadurch fand bei diesen Betroffenen eine Sensibilisierung statt. So bringt die Führungskraft ein, dass durch das Projekt einerseits z.B. eine Erweiterung des Diversitätsbegriffs stattgefunden habe (FK\_C 401-419). Andererseits sei eine erhöhte Aufmerksamkeit entstanden, z.B. über die eigene Gesprächsführung zu reflektieren, über Diskriminierungspotentiale oder über die eigene Haltung. Gleichzeitig ist es notwendig, diese Dinge im Alltagstrott und bei routineartigen Abläufen nach einiger Zeit nicht wieder zu vergessen, sondern sich bewusst vorzunehmen, darauf zu achten (FK\_C 631-648). Weiters wurden etwa auch Leitfäden für den Umgang mit bestimmten Themen entwickelt (vgl. SOA\_CC 999ff). Aus den Interviews geht jedoch nicht hervor zu welchen Themen die Leitfäden erstellt wurden. Im Rahmen des Projekts wurde darüber hinaus eine Zeit- und Maßnahmenplanung entwickelt, die Umsetzung blieb jedoch auf der Ebene von ad-hoc Maßnahmen, z.B. der Umgestaltung von Räumen (FK\_C 612-626). Die Führungskraft konstatiert, dass es besondere Anstrengungen brauche, damit eine nachhaltige Umsetzung nicht im Alltagstrott und in der Hektik des Alltags versande (FK\_C 595-605).

#### ▪ **Planungen: Dokumentationen und Statistiken**

In allen drei Einrichtungen werden Diversitätskategorien unterschiedlich in der Planung und Dokumentation berücksichtigt. In einer Einrichtung wird neben Daten, die sich auf den anlassbezogenen Beratungs- und Betreuungsbedarf der Klient\*innen beziehen, auch das Niveau der Deutschkenntnisse erhoben, um den Dolmetsch-Bedarf zu eruieren (vgl. FK\_B 558-571). Überdies werden hier auch Statistiken bzgl. der Herkunft der Klient\*innen geführt (vgl. FK\_B 435-44), d.h. nach Herkunftsland (primäre und sekundäre Migrationserfahrung). Diese



Daten dienen einerseits der Legitimation gegenüber den Fördergeber\*innen bzgl. der eingesetzten Mittel (vgl. FK\_B 581-584), andererseits aber auch, um zu sehen, ob bzw. welche Zielgruppen (nicht) erreicht werden. Darüber hinaus führen die jeweiligen Berater\*innen ihre individuellen Dokumentationen. In der Einrichtung gab es zudem mehrere Überlegungen, um Beschwerden oder Bedarfe bzw. Wünsche der Klient\*innen zu erheben, allerdings zum Zeitpunkt der Erhebung in keiner strukturierten Form (vgl. FK\_B 600). Ein im Wartebereich aufliegendes Feedbackbuch war abhandengekommen (vgl. SOA\_B 1051- 1064) und Ideen in Zusammenarbeit mit FH-Studierenden der Sozialen Arbeit, eine Bedarfserhebung unter Klient\*innen durchzuführen, wurden zum Zeitpunkt der Interviews nicht weiterverfolgt (vgl. SOA\_B 1066-1069).

#### ▪ **Genormte Abläufe versus Flexibilität**

Einen weiteren wichtigen Aspekt bzgl. Umgang mit Diversität stellen die handlungsleitenden Prinzipien in Organisationen dar. Dazu wird der Frage nachgegangen, wie sich strenge Regelungen versus flexible Regelungen in Handlungen der Sozialarbeiter\*innen spiegeln. In den drei untersuchten Einrichtungen hat sich gezeigt, dass das Vorhandensein von geregelten Arbeitsabläufen unterschiedlich stark ausgeprägt ist (viele bis wenige Regelungen bzw. starr bis flexibel). In den konkreten Beratungs-/Betreuungssettings lässt sich auch ein unterschiedlicher Umgang mit diesen unterschiedlich vorhandenen Regelungen erkennen. Einerseits können konkrete Vorgaben und Regelungen dazu dienen, dass alle Klient\*innen gleichbehandelt werden, d.h., sie können eine inklusive Wirkung haben. Andererseits können starre Regelungen und deren Einhaltung dazu führen, dass auf die individuellen Bedürfnisse der Klient\*innen nicht eingegangen wird bzw. aufgrund der institutionellen Vorgaben nicht eingegangen werden kann. Auf das Dilemma von Diskriminierung durch Ungleichbehandlung und Diskriminierung durch Gleichbehandlung haben Alisha M.B. Heinemann und Paul Mecheril (2017) hingewiesen. So kann die Verwendung von allgemeinen Kriterien zu einer Weiterschreibung von Ungleichheiten führen. Heinemann und Mecheril exemplifizieren dies anhand des schulischen Kontextes, in welchem die Verwendung von allgemeinen Kriterien bei der Leistungsabschätzung zu einer Bewahrung der außerschulisch zugeschriebenen Differenzen führt. Umgelegt auf die Soziale Arbeit bedeutet dies, dass die Anwendung von fixen Regeln zu einer Benachteiligung von Klient\*innen, die vielfältige Voraussetzungen und Bedürfnisse mitbringen, führen kann. Andererseits kann allerdings auch die Ungleichbehandlung zu einer Exklusion führen; wenn z.B. auf „kulturelle“ Unterschiede als Erklärung und Unterscheidungsschema zurückgegriffen wird oder es zu einer Festlegung der Klient\*innen auf eine bestimmte Differenzkategorie mit entsprechenden diskriminierend wirkenden Wertungen kommt. Und damit eine unterschiedliche Behandlung begründet wird.

Im Forschungsprojekt hat sich gezeigt, dass eine der untersuchten Einrichtung eher durch strikte Regelungen geprägt ist. Diese sind verschriftlicht in einem Konzept, sowie in den Hausregeln vorgegeben (vgl. Konzept\_A). Dieses Konzept gibt Vorgaben für die Auswahl von aufzunehmenden Klient\*innen und dient zur Anleitung für das konkrete Handeln in der Einrichtung. In den Interviews wird darauf immer wieder Bezug genommen, sowohl von der Leitung als auch von dem\*r befragten Sozialarbeiter\*in. Dabei wird die Thematik des doppelten Mandats, das die Soziale Arbeit im Allgemeinen kennzeichnet, auch in der Einrichtung deutlich. Einerseits sei es notwendig, individuelle Bedarfe der Klient\*innen, sowie eine Offenheit bezüglich der vielfältigen Lebenswelten zu berücksichtigen. D.h. hier wird der

oben erwähnte Aspekt der angestrebten Gleichbehandlung deutlich, der durch Differenzierung gegeben ist. Andererseits sind im Konzept klare Regeln festgelegt, die der Gleichbehandlung und Vergleichbarkeit dienen sollen (SOA\_A 253-254; FK\_A 101-102, 102-110, 132-137, 357-362). Diese Regeln führen allerdings auch zu Ausschlüssen (Bsp. Sprachkenntnisse als Aufnahmekriterium) oder Ungleichbehandlungen.

In einer anderen Einrichtung sind die genormten Abläufe weniger ausgeprägt. Entsprechend des Selbstverständnisses ist der Zugang für alle Menschen offen, es gibt keine strengen Aufnahmekriterien, die den Zugang zur Einrichtung regeln. Auch in der konkreten Beratung und Betreuung ist eine Vielfalt an Methoden und Zugängen bei Mitarbeiter\*innen vorhanden und erwünscht, es kommen unterschiedliche Beratungsmodelle zur Anwendung, die Berater\*innen können hier eigene Präferenzen und Zugänge einbringen (vgl. SOA\_BB 446-448). Nachdem es Klient\*innen oftmals schwerfällt, Termine verbindlich einzuhalten, ist das Nicht-Erscheinen und damit das Versäumen von Terminen in dieser Einrichtung kein Grund für den Abbruch eines Beratungsverhältnisses, wenn dies in einem nicht zu hohen Ausmaß passiert (SOA\_BB 1031-1041). Hier wird also eine Norm, die Werte Pünktlichkeit und Verbindlichkeit bezüglich der Einhaltung von Terminen, die der\*die Sozialarbeiter\*in in vergleichbaren anderen Einrichtungen als vorherrschend wahrnimmt (SOA\_BB 1036-1037), nicht durchgesetzt. Es wird damit argumentiert, dass es Teil der zu bearbeitenden Problematik sei, dass die Klient\*innen es nicht schaffen, alle Termine einzuhalten. Weiters wird nicht-direktiv mit den Personen gearbeitet und die Eigenverantwortung soll gestärkt werden (vgl. SOA\_BB 280, 312-326). Dies wird durch „gemeinsame Zielvereinbarungen und gemeinsame Ideen, die man entwickelt“ (SOA\_BB 320-321) erreicht. Nicht gänzlich widerspruchsfrei gestaltet sich dieses Prinzip der Eigenverantwortung allerdings in der Arbeit mit fremdmotivierten Klient\*innen, d.h. die von externen Stellen an die Einrichtung zugewiesen werden. Aber auch hier versucht man auf die individuellen Bedürfnisse der Klient\*innen einzugehen, wobei sich das schwieriger gestaltet, weil man an einen rechtlichen Rahmen gebunden ist. Hier wird ein Austarieren zwischen individuellen Bedürfnissen und Vorgaben deutlich (vgl. GBO\_SOA\_BB; TBO\_B).

In der dritten Organisation sind zwar die genormten Abläufe stark ausgeprägt. Die Arbeit wird allerdings beschrieben als Pendeln zwischen Kontrollfunktion und Serviceorientierung. Hier spielen das Abwägen zwischen persönlichen Normalitätsvorstellungen, gesetzlichen Bestimmungen und deren Auslegung sowie der permanente Austausch der Fachkräfte untereinander eine wichtige Rolle. Ein weiterer wichtiger Aspekt ist dabei für die Mitarbeiter\*innen Transparenz in der Interaktion zu schaffen (vgl. SOA\_C 405-420; FK\_C 1241-121248, 1253-1274).

Eine Ergänzung dieser Perspektive, wird durch den dritten Pfeiler im Sinn des Tripelmandats (vgl. Staub-Bernasconi 2018) eingebracht, das aus dem Anspruch der Sozialen Arbeit als Menschenrechtsprofession heraus entsteht. So bringt ein\*e Sozialarbeiter\*in ein, dass er\*sie in seiner\*ihrer Arbeit einen politischen Anspruch verfolgt und für „soziale Gerechtigkeit“ (SOA\_BB 261) eintritt. „Dass man sagt, das ist nicht nur selbst verschuldet, sondern da gibt es auch eine gesellschaftliche Verantwortung. Und man versucht beizutragen, dass wieder ein Stück weit auszugleichen“ (SOA\_BB 267-270). Die Profession der Sozialen Arbeit bezieht sich in ihrer Definition u.a. auf Menschenrechte und soziale Gerechtigkeit, sowie Respekt vor Verschiedenheit (vgl. IFSW/IASSW 2014).

Das heißt, dass als Einflussfaktoren auf die Handlungen und Haltungen in den Einrichtungen der Sozialen Arbeit drei Komponenten eine Rolle spielen: die Interessen der Adressat\*innen, die Vorgaben des Trägers sowie das dritte Mandat der gesellschaftlichen Verantwortung der Profession. Zusammenfassend kann gesagt werden, dass die Frage, inwiefern sich strikte versus flexible Regelungen in den untersuchten Organisationen auf den Umgang mit Diversität auswirken, lediglich mit dem Hinweis auf ein diskriminierendes Potential durch Aufnahmeregelungen beantwortet werden kann. Hier wäre es interessant im Sinn der Perspektive auf institutionelle Diskriminierung (vgl. Gomolla 2018) weiterführend zu forschen.

#### **4.4.5. Umgang mit Diskriminierung auf organisationaler Ebene**

In diesem Abschnitt wird vorrangig der Frage nachgegangen, wie in den Einrichtungen auf strukturell-organisatorischer Ebene mit Diskriminierung bzw. Beschwerden von Klient\*innen, die sich diskriminiert fühlten, umgegangen wird. Es kommen aber auch Dynamiken auf der individuellen Ebene der Mitarbeiter\*innen beim Umgang mit Diskriminierung zur Sprache.

##### **▪ Wenig gemeldete Beschwerden aufgrund von Diskriminierung**

In fast allen Interviews wurde von den Interviewpartner\*innen festgestellt, dass es generell zu wenigen Beschwerden aufgrund von Diskriminierung komme (FK\_A 473, FK\_B 723-733, FK\_C 1167ff). Die geschilderten Beschwerden werden teilweise als eher unnachvollziehbar dargestellt. Beziehungsweise wird argumentiert, dass die von den Klient\*innen erlebte Benachteiligung oder Ungleichbehandlung auf den auszuführenden Regelungen und fachlichen Vorgaben beruhe. In einer stationären Betreuungseinrichtung etwa wird zum Beispiel thematisiert, dass sich Klient\*innen oft ungleich behandelt fühlen (SOA\_A 498). Hier sei Transparenz wichtig und dass Regelungen nachvollziehbar erklärt werden. Wenn es zu Beschwerden komme, sei aber das ernst nehmen der Klient\*innen wichtig (SOA\_A 523-527). Auch in einer anderen Einrichtung komme es laut der Leitung und den beiden befragten Sozialarbeiter\*innen kaum zu schwierigen Situationen. Zu Konflikten komme es, weil es sich bei den Klient\*innen um Menschen in prekären Situationen handle, und die behandelten Beratungsinhalte Unzufriedenheit auslösen würden (FK\_B 760-790; SOA\_BB 1030-1033). Ein\*e Sozialarbeiter\*in weist darauf hin, dass es Ausdruck einer Beschwerde sein könne, wenn Klient\*innen nicht mehr in die Einrichtung kommen würden (SOA\_B 1075-1080). In seiner\*ihrer Einrichtung sieht er\*sie aktuell kein Forum gegeben, wo sich Klient\*innen anonym beschweren könnten (SOA\_B 1051-1053).

Die Leitung einer anderen Einrichtung sieht als Hauptgrund, warum es in der Einrichtung kaum Diskriminierungsbeschwerden kommt, im Selbstverständnis und Bemühen ihrer Kolleg\*innen (FK\_C 1205-1208). Ein Grund für wenig Diskriminierungsbeschwerden wird in der fachlichen Ausbildung gesehen (SOA\_CC 836), sowie zum Teil in Fortbildungen (SOA\_CC 841ff). Einen anderen Grund für die geringen Beschwerden sieht die Leitung darin, dass Klient\*innen oft auch negative Konsequenzen im Fall einer Beschwerde befürchten. Die Führungskraft reflektiert dazu, ob die Strukturen und die Geschichte der Organisation dazu beitragen könnten, dass Klient\*innen eher selten eine Beschwerde einlegen (auf Grund von Ängsten vor der Organisationsmacht), aber auch inwiefern die Klient\*innen mittlerweile „mündiger geworden“ (FK\_C 1217-1218) seien.

## ▪ **Beschwerdemanagement und Vorbeugung von Diskriminierung**

In allen drei Einrichtungen gibt es ein Beschwerdemanagement in dem Sinn, dass die Beschwerden zumeist entweder direkt bei der\*dem Mitarbeiter\*in deponiert werden oder bei der Leitung bzw. dessen\*deren Vorgesetzten. In einer Einrichtung wird auch davon berichtet, dass Beschwerden an externe Stellen eingebracht werden können. In einer Einrichtung gibt es in den wöchentlichen Teamsitzungen die Möglichkeit für Mitarbeiter\*innen, Anfragen einzubringen bzw. zu besprechen (FK\_B 747-749). Für Klient\*innen gab es in einer Einrichtung ein Feedbackbuch, das im Wartebereich auflag, dieses ist aber wie bereits erwähnt, abhandengekommen (SOA\_B 1053-1061).

Bezüglich der Vorbeugung von Diskriminierung bringt eine Führungskraft den Leitsatz ein: „Wir behandeln alle gleich.“ (FK\_A 508) Hier helfe wiederum das Konzept und die sehr klare Hausordnung (FK\_A 512). Für Klient\*innen stünde bei Beschwerden bezüglich Ungleichbehandlung das Thema Nachvollziehbarkeit im Vordergrund. Und dass diesbezüglich das gesamte Team aufgefordert sei, an einem Strang zu ziehen, um Klient\*innen Regelungen verständlich und nachvollziehbar zu machen (FK\_A 475-485). Bei Beschwerden in einer anderen Einrichtung, versucht die Leitung in einem ersten Schritt, die Beschwerde in einem Gespräch aufzulösen. Es wird erwähnt, dass in Fällen, in denen sich der\*die Klient\*in ungerecht behandelt fühlt, mit einer fachlichen Stellungnahme argumentiert wird. In diesem Zusammenhang wird das Thema Transparenz betont. Die Leitung dieser Einrichtung stellt fest, dass es beim Umgang mit Beschwerden mehr Transparenz bedarf, d.h., dass Klient\*innen über Abläufe verständlich informiert werden müssten und auch darauf geachtet werden müsse, dass diese die Erklärungen auch verstehen. Vor allem bei geflüchteten Menschen, die wenig Informationen über die Systeme und Abläufe in Österreich haben, sei dies sehr wichtig (vgl. FK\_C 1225-1274). Auch bei einem konkreten Vorwurf an eine Sozialarbeiterin jemanden aufgrund seines „Ausländer Seins“ zu diskriminieren, wurde die Vorgangsweise gewählt, der betreffenden Person mit einer Dolmetscherin das Vorgehen, über welches sich beschwert wurde, zu erklären (vgl. SOA\_C 975-997). Auch in dieser Einrichtung wird der Grund für geringe Diskriminierungen in der fachlichen Ausbildung gesehen (vgl. SOA\_CC 836), sowie zum Teil in Fortbildungen (vgl. SOA\_CC 841ff). Weiters werden Strategien benannt, die strukturell oder durch Ausbildung angeeignet werden können: der Einbezug von externen Expert\*innen (vgl. SOA\_C 983f, 1003-1010) oder eben das Bemühen um Transparenz (vgl. SOA\_C 975-984). Auf der individuellen Ebene sehen die Sozialarbeiter\*innen bestimmte Grundeinstellungen als wichtig an, um Diskriminierungen vorzubeugen, so etwa Menschenliebe und Wertschätzung von Differenzen (vgl. SOA\_CC 838ff), Unvoreingenommenheit und Wertfreiheit (vgl. SOA\_C 924f, 1012-1014), sowie eine entspannte Ausstrahlung (vgl. SOA\_C925ff). Thematisiert wurde darüber hinaus, dass es auch Beschwerden gäbe, die nicht bearbeitet werden könnten, weil nur Wut abgelassen wird: „Oder es ist einfach jemand, der halt einfach nur rein schreit und dann wieder auflegt“ (FK\_C 1197-1200).

Ein weiterer Aspekt, der hinsichtlich des Umgangs mit Beschwerden zu bedenken ist, dass die Einrichtungen auch Fürsorgepflicht gegenüber den Mitarbeiter\*innen haben, wenn es zu (ungerechtfertigter) Kritik von Klient\*innen an Mitarbeiter\*innen kommt (Exp\_Gba 1060-1070). Eine Führungskraft bringt diesbezüglich zum Ausdruck, dass im Fall von Beschwerden auch Überlegungen, die Einrichtung bzw. Mitarbeiter\*innen zu schützen, eine Rolle spielen (FK\_B 753-756).

Bei der Behandlung der Thematik wie mit Diskriminierung umgegangen wird, wäre in weiterführenden Forschungsprojekten vor allem die Klient\*innenperspektive mit einzubeziehen – was in dieser Erhebung nicht stattfand. Aus den vorliegenden Daten kann nicht geschlossen werden, ob Diskriminierungen vorlagen oder nicht. Es kann lediglich der Schluss gezogen werden, dass die Befragten Auskunft darüber gaben, dass es im Fall von Diskriminierungsbeschwerden aus deren Sicht eher nur um Beschwerden handelte, die über eine entsprechende Erklärung von Abläufen und Reglements geklärt werden konnten.

- **Verlagerung von diskriminierendem Verhalten auf Klient\*innen**

In den Interviews thematisieren bei der Frage nach dem Umgang mit Beschwerden wegen Diskriminierung einige der Befragten Diskriminierungen, die aus ihrer Sicht von Klient\*innen gesetzt werden. Tendenziell scheinen diskriminierende Handlungen von den Befragten eher nur bei anderen und nicht bei sich selbst wahrgenommen zu werden. In einer Einrichtung berichtet eine Führungskraft, dass es Schwierigkeiten bezüglich des Leitsatzes „Wir behandeln alle gleich“ (FK\_A 508) hinsichtlich der Bewohner\*innen gebe „weil die natürlich Unterschiede machen untereinander“ (FK\_A 510). Das heißt, Unterschiede zu machen wird hier einzelnen Betroffenen zugeschrieben und nicht sich selbst. Interessant ist, dass ein\*e Sozialarbeiter\*in bei der Fragestellung nach Ungleichbehandlung den Blickwinkel umdreht: Er\*sie meint, dass Klient\*innen Unterschiede zwischen den Mitarbeiter\*innen machen würden, diesen unterschiedliche Kompetenzen zuschreiben würden bzw. wären Mitarbeiter\*innen unterschiedlich beliebt, was zu Ärger führe, über den man sich aber im Team gut austauschen könne (SOA\_A 455-460, 474-475).

## **5. Weiterbildungskonzept und Qualitätsentwicklung für eine differenzsensible Soziale Arbeit (ZEBRA – Interkulturelles Beratungs- und Therapiezentrum (Robert Konrad, Alexandra Köck)**

„Die Vielheit ist eine Tatsache; warum also sollte man nicht versuchen, aus der Vielheit das Beste zu machen, sie als Quelle der Erneuerung nutzen?“  
(Terkessidis 2010: 132).

### **5.1. Einleitung**

Die Fragestellungen und die Ergebnisse des Forschungsprojektes „De-Konstruktion von Differenz in der Sozialen Arbeit“ legen nahe, sich mit verschiedenen Diversitätsdimensionen für ein entsprechendes Weiterbildungskonzept zu beschäftigen. Der Fokus dieses Forschungsprojektes wurde aber vorrangig auf den Diversitätsaspekt der Migration in der Intersektion zu anderen Diversitätsdimensionen gelegt. Daher wird das vorliegende Konzept auch aus dieser Perspektive vorgelegt. Die „Vielheit“ unserer Gesellschaft, die von Migration und demographischen Veränderungen geprägt ist, bringt verschiedene Herausforderungen für Beratungseinrichtungen und Institutionen mit sich. Um mit dieser Vielfalt im Arbeitsalltag und konkret in Beratungssettings professionell umgehen zu können, bedarf es des Erwerbs verschiedener Kompetenzen. Diese müssen in weiterer Folge für die Praxis anwendbar sein und immer wieder erneuter Reflexion unterzogen werden.

ZEBRA als interkulturelles Beratungszentrum bietet seit vielen Jahren Seminare und Organisationsberatung im Kontext Migration und Diversität an. Unsere Expertise basiert auf jahrelanger praktischer und inhaltlicher Arbeit. Unsere Angebote bestehen aus klassischen Diversity Trainings, themenspezifischen Vorträgen und Seminaren sowie einrichtungsbezogener Beratung und Organisationsentwicklung. In unseren Seminaren zur interkulturellen und diversitätsorientierten Kompetenz arbeiten wir vor allem mit dem „kultursensiblen“ Ansatz. Dabei nimmt die Selbstreflexion der Teilnehmer\*innen einen wichtigen Stellenwert ein. Diese Selbstreflexion ist nicht nur ein wichtiges Merkmal interkultureller und diversitätsorientierter Kompetenz, sondern auch ein wichtiges Merkmal sozialarbeiterischer Professionalität. Der „kultursensible“ Ansatz geht davon aus, dass Migrant\*innen eine sehr heterogene Gruppe darstellen, ebenso sind ihre Herkunftsmilieus von verschiedenen Aspekten geprägt. Daher wäre ein Versuch einzelne „Migrant\*innen-Kulturen“ zu erklären eine unzulässige Vereinfachung der Thematik. Diversitätsdimensionen wie „ethnische“ Zugehörigkeit, Gender, sozioökonomischer Hintergrund, sexuelle Orientierung oder Behinderung, aber auch der aufenthaltsrechtliche Status sind charakteristisch für das vielfältige Bild der Migrant\*innen-Gruppen in Österreich. Diese Dimensionen spielen eine wichtige Rolle bei der Ausprägung von Denk-, Wahrnehmungs- und Verhaltensmustern. Daher fördern wir in unseren Seminaren im Sinne eines kultursensiblen Ansatzes die Auseinandersetzung mit dem Thema „Kultur“ und die Selbstreflexion über die eigene „Kultur“ und die eigenen Denk- und Verhaltensmuster. Dennoch schließen wir die sogenannten „kulturspezifischen“ Ansätze und ihre Zugänge nicht aus. Denn es kann von Relevanz sein, über „Wissen“ zu Werthaltungen, Normen und Handlungsmustern in einer Gesellschaft beziehungsweise in einem bestimmten Land zu verfügen. Dieses „Wissen“ sollte aber als Deutungswissen, welches Hinweise über die Hintergründe der Handlungen gibt, und

nicht als Faktenwissen gesehen werden. Dieser skizzierte Ansatz, die geschilderte Haltung und die jahrelange Expertise zählen zu den erforderlichen Qualitätskriterien für Weiterbildungskonzepte zum Umgang mit Vielfalt. Aber auch die Auseinandersetzung mit Transfermöglichkeiten der erworbenen Kompetenzen in den gelebten beruflichen Alltag, in die Teams und in die Organisationskultur ist wesentlicher Bestandteil, um Qualität zu sichern und Nachhaltigkeit zu gewährleisten.

- **Konzepte**

Steirische Beratungsstellen wenden sich seit vielen Jahren mit fachspezifischen, meist rechtlichen Fragen an ZEBRA und immer mehr Einrichtungen erkennen den Bedarf sich darüber hinaus mit „Kultur“, Diversität, Diskriminierung und ähnlichen Themen auseinanderzusetzen. Daher erachten wir es als notwendig ein Schulungskonzept anzuwenden, das sich als Gesamtkonzept versteht und dessen Inhalte ineinandergreifen. Dieses Gesamtkonzept gliedert sich in zwei Bereiche:

1. Bereich: Weiterbildungskonzept zum Kompetenzaufbau: Im Rahmen dieses Angebots werden Mitarbeiter\*innen aus Organisationen und Einrichtungen der Sozialen Arbeit speziell zu den Themen Vielfalt, Migration, Diskriminierung und auch Kommunikation und Reflexionsvermögen geschult. Dieser Kompetenzaufbau soll Mitarbeiter\*innen für das Beratungssetting sensibilisieren, Fachwissen vermitteln, zur sozialarbeiterischen Professionalisierung beitragen und die eigene Rolle und Haltung reflektieren.
2. Bereich: Diversitätsorientierte Qualitätsentwicklung: Dieser Konzeptteil umfasst als Pilotierung eine Analyse und Vorbereitung für die Implementierung von Diversity Management in Organisationen und Einrichtungen der Sozialen Arbeit sowie die anschließende Begleitung des Entwicklungsprozesses. Diversitätsorientierte Qualitätsentwicklung umfasst die Analyse und Maßnahmenplanung aller Strukturen einer Organisation und besteht aus zwei Teilen: Organisationsentwicklung und Personalentwicklung.

Wie in den empirischen Ergebnissen bereits erläutert (vgl. Kapitel 5.4.2.), liegt die Herausforderung bei Öffnungsprozessen darin, zuerst Zugangsbarrieren zu ermitteln und folglich Maßnahmen zu setzen, um einen inklusiveren Zugang und verbesserte Dienstleistungen sicherstellen zu können. Kommunikationsbarrieren und die sprachliche Verständigung zählen dabei zu den relevanten Themen. Fakt ist, dass mitunter das Nicht-Beherrschen der deutschen Sprache als Ausschlussgrund gilt. Um das zu vermeiden, ist der Einsatz von Dolmetscher\*innen notwendig. ZEBRA verweist hiermit auf die Notwendigkeit von qualitativ hochwertigen Dolmetschleistungen. Der Dolmetschbereich ist bei ZEBRA ein eigener Fachbereich und weist umfassende Qualitätsstandards auf. Dolmetscher\*innen verfügen über eine einschlägige Ausbildung und umfassende Bildungsbiographie. Zusätzlich erhalten sie bei ZEBRA eine Einschulung ins Dolmetschen, mit einem Fokus auf rechtliche und psychotherapeutische Fragestellungen sowie auf Bildungsfragen. Nach den Dolmetscheinsätzen erfolgen laufend Nachbesprechungen und während der Beschäftigung bei ZEBRA gibt es regelmäßige Schulungen. Damit wird ZEBRA den fachlichen Standards für den Einsatz von Dolmetscher\*innen in der Sozialen Arbeit gerecht. Dieser Dolmetsch-Pool steht auch Einrichtungen der Sozialen Arbeit zur Verfügung und unterstützt die barrierefreie

Kommunikation mit Klient\*innen und schafft damit für alle die gleichen sprachlichen Zugangsmöglichkeiten.

## **5.2. Weiterbildungskonzept zum Kompetenzaufbau**

Als Teil des Forschungsprojekts wird aufbauend auf die Forschungsinhalte und Forschungsergebnisse ein Weiterbildungskonzept entworfen, das in der Praxis differenzsensible Arbeit fördert und dadurch einen sichereren und professionellen Umgang mit Vielfalt ermöglicht.

### **• Ziele der Seminarreihe**

Die Vielfalt unserer Gesellschaft, die unter anderem von Migration und demographischen Veränderungen geprägt ist, bringt verschiedene Herausforderungen für Beratungseinrichtungen mit sich. Die hier tätigen Mitarbeiter\*innen sind gefordert, sich mit den komplexen Lebensrealitäten und Problemlagen ihrer Klient\*innen auseinanderzusetzen. Ziel der Seminarreihe ist es daher den professionellen Umgang mit vielfältigen Klient\*innenstrukturen zu fördern. Um das zu erreichen, ist es notwendig sich im Rahmen der Weiterbildung mit der eigenen Haltung und Rolle als wesentlicher Teil der Selbstreflexion auseinanderzusetzen. Durch die hier skizzierten Weiterbildungsformate werden die Mitarbeiter\*innen für das Beratungssetting in einer pluralen Gesellschaft sensibilisiert und zusätzlich wird ihnen Fachwissen vermittelt. Durch diesen Kompetenzerwerb (Wissen, Haltung, Handlung, Reflexion) soll das Know-how in diversitäts- und migrationsrelevanten Themenbereichen gestärkt und die Kompetenzen in der diversitätsorientierten Beratung erhöht werden. Weiters soll dadurch die Chancengleichheit aller Klient\*innen beim Zugang zu Beratung und Information gefördert werden.

### **• Zielgruppen**

Dieses Weiterbildungskonzept wurde für zwei Zielgruppen konzipiert. Die primäre Zielgruppe sind Sozialarbeiter\*innen und Mitarbeiter\*innen in psychosozialen Einrichtungen. Die sekundäre Zielgruppe umfasst Personen aus der mittleren und oberen Führungsebene dieser Einrichtungen.

### **• Inhalte**

Wie schon erwähnt setzen sich die Inhalte des Weiterbildungskonzepts aus den gewonnenen Erkenntnissen des Forschungsprojekts zusammen. Daraus leitet sich die Notwendigkeit ab, in Weiterbildungskonzepten explizit einen Fokus auf Diversität zu legen, da dieser Themenbereich in Fort- und Weiterbildungen in psychosozialen Einrichtungen kaum oder nachrangig behandelt wird. Die Qualität und Nachhaltigkeit der Weiterbildung wird auch dadurch gewährleistet, indem theoretische Konzepte mit der Berufspraxis und der Anwendbarkeit verbunden werden. Dadurch kann eine nachhaltige Sensibilisierung für diversitätsorientierte Fragestellungen geschaffen und ein Bewusstsein dafür gefördert werden, dass die Auseinandersetzung mit diesen diversitätsorientierten Fragestellungen eines dauerhaften Prozesses bedarf. Ähnlich spiegelt sich das auch im Anti-Bias-Ansatz wider (vgl. Fleischer 2016), die verschiedenen Angebote bietet, die zu einem lebenslangen Arbeiten an einem Bewusstsein für Diversität einladen.



Je nach Gegebenheiten und Rahmenbedingungen einer Einrichtung kann ZEBRA dementsprechend eine passgenaue Weiterbildung für eine spezielle Einrichtung anbieten, die sowohl im Umfang als auch im Inhalt variieren kann. Inhaltliche Module können variieren und auf den Bedarf der Einrichtung abgestimmt werden. Worüber jedoch nicht verhandelt werden kann, sind die Ansätze, Zugänge und Haltungen wie die aufzubauenden Kompetenzen vermittelt werden. Bereits eingangs wurde kurz skizziert, was ZEBRA unter einem „kultursensiblen“ Ansatz versteht. Der oben erwähnte Anti-Bias-Ansatz wird nicht nur als Methode herangezogen, sondern auch als Haltung verstanden. Vision ist dabei eine vorurteilsbewusste, diskriminierungskritische und machtsensible Gesellschaft. Die Soziale Arbeit versteht sich als Menschenrechtsprofession. Auch die diversitätsorientierten Weiterbildungskonzepte von ZEBRA basieren auf dem Human Rights Based Approach (vgl. Humanrights 2020) und des Diversity & Social Justice Ansatzes (vgl. Czollek et al. 2012). Unerlässlich ist es in der Beschäftigung mit Diversität sich ebenso mit der Frage der Intersektionalität (vgl. Winker/Degele 2009) auseinanderzusetzen. Die Verwobenheit verschiedener Differenzkategorien, die Ungleichheit verursachen können, ist nicht nur Tatsache, sondern hilft in der Analyse auch einen differenzierteren Blick zu gewinnen. Diese Ansätze und Haltungen, gepaart mit den inhaltlichen Modulen, zielen darauf ab, dass dieses Weiterbildungskonzept zum Kompetenzaufbau zur Erlangung von Wissenskompetenz, Haltungskompetenz, Handlungskompetenz und Reflexionskompetenz beiträgt. Folgende inhaltliche Module sind Teil des Weiterbildungskonzepts:

- **Diversität**

Was bedeutet Diversität überhaupt und welche Bereiche umfasst sie? Es ist essentiell in der Weiterbildung ein gemeinsames Verständnis von Diversität herzustellen. Dazu gehört, die Bedeutung der Diversität auf individueller Ebene (Merkmale von Diversität, Diversitätsrad) ebenso zu klären, wie auch die Bedeutung auf gesellschaftlicher Ebene (postmigrantischer Zugang, kulturelle Hybridität). Dabei ist wichtig für die Teilnehmer\*innen Reflexionsmöglichkeiten zu schaffen. Wer bin „ich“, wer sind „wir“, wer ist Teil von „uns“? Auf der Ebene der Reflexion ist die Auseinandersetzung mit dem Selbstbild (Selbstwahrnehmung) ebenso wichtig wie jene mit dem Fremdbild (Fremdwahrnehmung). Bilder von Klient\*innen über Sozialarbeiter\*innen werden ebenso reflektiert wie Bilder von Sozialarbeiter\*innen über Klient\*innen. Dadurch kommt es zwangsläufig auch zur Auseinandersetzung mit Wertvorstellungen und Haltungsfragen.

- **Kommunikation**

Die Forschungsergebnisse zeigen, dass unter Sozialarbeiter\*innen mitunter Unsicherheit und auch Unwissenheit im Zusammenhang mit Diversitätsfragen vorherrscht. Wie kann über das Thema Diversität (und auch Migration) gesprochen werden? Dabei wird darauf Wert gelegt, dass es nicht um sozial erwünschte Antworten (oder auch um sozial erwünschtes Verhalten) geht, sondern um die Vermittlung von Sicherheit und Wissen im Sprechen über Diversität. Dadurch soll ermöglicht werden sowohl Schwierigkeiten und Herausforderungen anzusprechen, aber auch Worte für Gelingendes und Bereicherndes zu finden.

- **Diversitätsorientiertes Handeln**

Die Vermittlung von Grundlagen zu rechtlichen, sozialen und gesellschaftlichen Rahmenbedingungen in der Migrationsgesellschaft ist wichtig, um die verschiedenen

Lebenswelten in einer pluralen Gesellschaft verstehen zu können. Die Herstellung von Verständnis ist der erste Schritt auf dem diversitätsorientiertes Handeln aufbauen kann. Dazu zählt unter anderem das Wissen zu Gesetzen und Bestimmungen, die Migrant\*innen betreffen (z.B. fremdenrechtliche Bestimmungen wie Niederlassungs- und Aufenthaltsgesetz, Ausländerbeschäftigungsgesetz, Asylgesetz) und der Einblick in verschiedene Lebenslagen von Migrant\*innen.

- **Erweiterung der diversitätsorientierten Kompetenz**

Allzu oft wird Diversität mit Kultur oder auch Religion gleichgesetzt. Seltener schon wird damit auch Geschlecht, Behinderung, Alter, Schichtzugehörigkeit oder Bildungsstatus assoziiert. Durch das Modul Diversität werden verschiedene Merkmale des Diversitätsbegriffs analysiert. In diesem Paket wird der Kulturbegriff genau unter die Lupe genommen und erweitert, Zugehörigkeits- und Identitätskonzepte erörtert und eine vertiefende Sensibilisierung bezüglich eigener Wahrnehmungs-, Deutungs- und Handlungsmuster angeregt und unterstützt. In weiterer Folge geht es darum, dieses erworbene Wissen auch in die Arbeitspraxis einfließen zu lassen. So soll diese diversitätsorientierte Kompetenz auch in die diversitätssensible Beratung eingeführt werden.

- **Reflexion der Umsetzungsmöglichkeiten: Fallbeispiele**

Im Kontext einer professionellen diversitätsorientierten psychosozialen Beratung und Betreuung ist es oft hilfreich anhand von Fallbeispielen zu arbeiten. Eingebrachte Fallbeispiele aus der eigenen praktischen Erfahrung dienen hierbei als Ausgangspunkt. Durch die Integration der erworbenen Fachkenntnisse und mittels selbstreflexiver Zugänge können Kompetenzen für den Arbeitsalltag der Teilnehmer\*innen erworben werden, die differenzsensibles Analysieren und Handeln ermöglichen.

- **Sprache**

Zusätzlich zum erwähnten Themenbereich der Kommunikation nimmt die Thematik Sprache und Sprachbeherrschung einen expliziten Stellenwert ein. Nicht nur im öffentlichen Diskurs ist die Herausforderung des Spracherwerbs von Migrant\*innen ein immer wiederkehrendes Thema, sondern auch in der Beratungspraxis stellen sprachliche Hürden Sozialarbeiter\*innen immer wieder vor Herausforderungen. Gemeinsam können Strategien des Umgangs damit gefunden werden. Einerseits auf der Ebene der Mitarbeiter\*innen und andererseits auf der institutionellen Ebene. Wie kann Mehrsprachigkeit aber auch genutzt werden und wie können Sachinhalte auch alternativ verständlich gemacht werden?

- **Systemwissen**

Klient\*innen bringen unterschiedliche Vorstellungen und Vorerfahrungen bezüglich Beratung und Betreuung mit sich. Wie nehmen Klient\*innen Sozialarbeiter\*innen und ihre Organisation wahr? Wie kann diese oft ungeklärte Frage im Beratungsprozess berücksichtigt werden? Selbstverständlich spielt hier auch der Aspekt der Selbst- und Fremdwahrnehmung mit hinein. Das Ergebnis für Sozialarbeiter\*innen kann demnach sein, dass gemeinsam Wege gesucht werden, um den Klient\*innen klar zu kommunizieren, wofür die Institution zuständig ist und welche Kompetenzen und Ressourcen sie hat. Gemeinsam mit Klient\*innen kann auch erarbeitet werden, über welche Systemkenntnisse sie bereits verfügen und wo es noch Informationsbedarf gibt.

- **Rassismuskritische Ansätze**

Die Forschungsergebnisse zeigen, dass Rassismus und Diskriminierung von Sozialarbeiter\*innen oft nur unter Klient\*innen wahrgenommen wird. Im professionellen Setting wird die Diskussion darüber ausgespart, in wieweit Rassismus und Diskriminierung seitens der Mitarbeiter\*innen geduldet oder auch ausgeübt wird. In einem sicheren Rahmen – das bedeutet beispielsweise im Rahmen von Supervisionen oder Interventionen – soll ein „fehlerfreundlicher“ Austausch darüber stattfinden können, ohne wechselseitige Verurteilung bzw. ohne Angst vor Sanktionen. Vielmehr soll ein Raum geschaffen werden, in welchem nach adäquaten Handlungsweisen gesucht werden kann und so eine Sensibilisierung diesbezüglich geschaffen werden kann. Damit wird das Ziel verfolgt, Wirkungsmechanismen von Rassismus und Diskriminierung in der Praxis zu verändern.

- **Wissenskompetenz**

Die Soziale Arbeit verfügt über fachliche und ethische Standards, die an Menschenrechten und an sozialer Gerechtigkeit orientiert sind. Eine immer wiederkehrende fachliche Auseinandersetzung damit sichert die Qualität und die Professionalität. Darüber hinaus besteht auch die Möglichkeit sich intensiver mit folgenden theoretischen Ansätzen zu beschäftigen: Anti-Bias-Ansatz als Methode politischer Erwachsenenbildung, Human Rights Based Approach, Diversity & Social Justice Ansatz, postmigrantische und rassismuskritische Theorien.

- **Umsetzung**

Das Reflexions- und Weiterbildungssetting soll ein sicherer Ort sein, wo sich die Teilnehmer\*innen austauschen, voneinander lernen und auch Unangenehmes ansprechen können. Viele der oben genannten Themenbereiche verlangen diesen Safe Space, um qualitativ und nachhaltig arbeiten zu können. Dieser Safe Space muss am Anfang des Seminars thematisiert und durch eine Garantie der vertraulichen Behandlung von besprochenen Inhalten auch kreiert werden, um dadurch eine entsprechende Seminarkultur zu entwickeln, in welcher Teilnehmer\*innen bereit sind über Unsicherheiten zu sprechen. In diesem Zusammenhang kann auch eine Analyse der Unternehmenskultur hinsichtlich einer Fehlerkultur durchgeführt werden. Gibt es solche „sicheren Orte“ wo Scheitern möglich ist und daraus gelernt werden kann? Wie schon erwähnt, kann ZEBRA je nach Gegebenheiten und Rahmenbedingungen einer Einrichtung ein passgenaues Weiterbildungsformat für eine spezielle Einrichtung anbieten, das sowohl im Umfang als auch im Inhalt variieren kann. Eine Anpassung an verschiedene Bedürfnisse und Grundvoraussetzungen der Einrichtung ist möglich. Ebenso ist eine Vielfalt an Formaten möglich, mit denen gearbeitet werden kann und mit denen die beschriebenen Inhalte vermittelt werden können. Dazu zählen klassische Schulungssettings ebenso wie kreative Methoden. Von der Dauer her kann es von Halbtagsveranstaltungen bis hin zu mehrtägigen Weiterbildungseinheiten variieren. Auch längerfristige Begleitungen sind möglich und sinnvoll. In Seminar- und Workshop-Settings sind Vorträge ebenso möglich wie die Arbeit in Kleingruppen und im Plenum. Auch Einzelarbeiten sind immer wieder sinnvoll. Um das Bewusstsein für Diversität zu schärfen ist auch eine kollegiale Beratung in Form einer Intervention anwendbar. Diversitätsorientierte Fallbesprechungen können ebenso angeboten werden wie Übungen zur Selbstreflexion.

Gerade auch um den Transfer in die Praxis zu ermöglichen sind Rollenspiele eine geeignete Methode.

Um konkrete Fragestellungen (sowohl auf Leitungs- als auch auf Mitarbeiter\*innenebene) zu bearbeiten, empfiehlt sich das Beratungssetting Beach Ball Meeting (auch Team Conversation genannt) (vgl. Scott 2017). Selbstverständlich sind auch Supervisionen und Coachings geeignet, um sich mit Fragen im Umgang mit Vielfalt auseinanderzusetzen. Um den Transfer der erworbenen Kompetenzen in den Arbeitsalltag zu ermöglichen und um gleichzeitig Nachhaltigkeit zu gewährleisten ist es wichtig, sich am Ende einer Schulung explizit für diese Fragestellung Zeit zu nehmen. Dabei wird in der Gruppe gemeinsam überlegt, wie dieser Transfer erfolgen kann. Wie kann ich zum Beispiel mein erworbenes Wissen bei der nächsten Teambesprechung (oder Supervision, Intervention) einbringen? Wird ein Diversity Leitfaden für Fallreflexionen benutzt? Ein Transferkonzept soll auch beinhalten, wie neue Mitarbeiter\*innen über Inhalte informiert und geschult werden können. Der Transfer nach einer Weiterbildung hinein ins eigene Team und in die Organisation kann auch eine umfassende Diversitätsorientierte Qualitätsentwicklung initiieren. Eine kontinuierliche Begleitung durch ZEBRA ist auch nach einer Weiterbildung in Form von regelmäßigen Kompetenzgruppen zu einem Fachthema möglich.

### **5.3. Diversitätsorientierte Qualitätsentwicklung: Organisationsentwicklung und Personalentwicklung**

Diversitätsorientierte Qualitätsentwicklung soll in ein nachhaltiges Gesamtkonzept des Qualitätsmanagements eingebettet werden. Ein Merkmal in diesem Zusammenhang ist, dass Diversitätsorientierte Qualitätsentwicklung als Querschnittsmaterie zu sehen ist, da sie alle Ebenen der Organisation betreffen. Auf den verschiedenen Ebenen sind unterschiedliche Maßnahmen erforderlich. Jedenfalls sind sie auch als Leitungsauftrag und -funktion zu verstehen. Öffnungsprozesse, die in ein Qualitätsmanagement-Programm eingebettet sind, haben die langfristigen und erfolgsversprechendsten Aussichten. Dieser Umstrukturierungs- und Anpassungsprozess ist nicht friktions- und konfliktfrei. Eine Reihe von Herausforderungen, Problemstellungen und Konfliktlinien können und werden sich im Rahmen eines derartigen Prozesses ergeben. Daher gilt es, neben dem Ziel der Öffnung der Einrichtungen, auch eine Teamentwicklungskultur und Konfliktkultur zu entwickeln, die es ermöglichen, die Veränderungsprozesse nachhaltig zu steuern und konstruktiv zu behandeln. Einrichtungen der sozialen Arbeit, Verwaltungen, Unternehmen und Bildungseinrichtungen stellen sich durch den Prozess einer Diversitätsorientierten Qualitätsentwicklung auf eine von Vielfalt geprägte Gesellschaft ein.

#### **• Organisationsentwicklung**

Im Zusammenhang mit Diversitätsorientierter Qualitätsentwicklung ist auch von Diversitätsorientierten Öffnungsprozessen zu sprechen. Wie dieser Begriff bereits andeutet, geht es dabei um die Öffnung von Einrichtungen. Bei Zugangsbarrieren, das heißt Mechanismen, die Menschen den Zugang zu Einrichtungen erschweren, handelt es sich um ein komplexes Ursachenbündel. Als eine Dimension von Diversitätsorientierten Öffnungsprozessen ist anzuführen, dass Migration als Normalität in der Gesellschaft anerkannt wird. Gleichzeitig erhalten Migrant\*innen in dieser Normalität aufgrund ihrer teilweise benachteiligten gesellschaftlichen Position besondere Aufmerksamkeit.

Diversitätsorientierte Öffnung bringt zum Ausdruck, dass Einrichtungen aufgefordert sind, sich an den Bedürfnissen von Migrant\*innen (und anderen benachteiligten Zielgruppen, die von Zugangsbarrieren betroffen sind) zu orientieren und entsprechend Adaptierungen ihrer Angebote vorzunehmen. Es ist daher notwendig, auf mehreren Ebenen anzusetzen. Das Konzept setzt sowohl auf der individuellen als auch auf der strukturellen Ebene an. Beide Ebenen können nicht losgelöst voneinander betrachtet werden, da die in den Einrichtungen Tätigen die individuellen Mitarbeiter\*innen sind. Diese agieren allerdings einerseits innerhalb und nach der Logik der Institution und werden andererseits vom vorherrschenden gesellschaftlichen Verständnis und ihren biografischen Prägungen beeinflusst. Eine Analyseperspektive, die nach struktureller und individueller Ebene differenziert und entsprechend den unterschiedlichen Ebenen Maßnahmen anstrebt, ist daher wünschenswert. Um die Logik einer Institution zu erfassen, kann es hilfreich sein ein verankertes Leitbild mit der real gelebten Organisationskultur zu vergleichen beziehungsweise gegenüberzustellen. Wichtig ist dabei auch zu klären, wie Leitbilder gelebt werden können und wie eine etwaige informelle Organisationskultur an neue Mitarbeiter\*innen vermittelt werden kann.

- **Personalentwicklung**

Ein weiteres wichtiges Prinzip der Diversitätsorientierten Qualitätsentwicklung ist die Mitarbeiter\*innenorientierung. Dies heißt in diesem Zusammenhang, dass die Aufgaben, Kompetenzen und Leistungen der Mitarbeiter\*innen berücksichtigt und gestärkt werden sollen. Der Erwerb diversitätsorientierter Kompetenzen soll nicht als zusätzliche Belastung für die Mitarbeiter\*innen gesehen werden, sondern als Teil einer Professionalisierung und Qualitätsentwicklung. Auf der Ebene der Personalentwicklung wird bei der Einstellung von Personal die Beachtung der Diversitätsdimension Migration (beziehungsweise anderen Diversitätsdimensionen) gefordert. Dadurch kommt es zu einer Senkung der Zugangsschwelle und es wird eine bessere Repräsentanz von Minderheiten unter den Beschäftigten öffentlicher Ämter, sozialer Dienste und anderen Einrichtungen hergestellt. Dadurch kann sich auch der Blick einer Institution auf das Klientel verändern. Des Weiteren ist eine diversitätsorientierte Qualifizierung aller Mitarbeiter\*innen notwendig. Diese Maßnahmen setzen vor allem auf der individuellen Ebene an. Im vorliegenden Konzept wird dies durch das Weiterbildungskonzept zum Kompetenzaufbau gewährleistet. Gleichzeitig muss gewährleistet werden, dass den einzelnen Arbeitnehmer\*innen aufgrund der Zuschreibung einer bestimmten Diversitätsdimension nicht per se Kompetenzen in Bezug auf differenzsensible Soziale Arbeit zugeschrieben werden bzw. diese beauftragt werden, sich um Differenzsensibles Arbeiten stellvertretend für das Team als Art „Diversitätsbeauftragte“ zu kümmern und im Team dann wenig Auseinandersetzung mit dem Thema stattfindet.

Die Qualität von diversitätsorientierten Einrichtungen hängt neben den spezifischen Qualifikationen der Mitarbeiter\*innen und der Öffnung der Einrichtung für alle Klient\*innen vor allem von einer strukturellen Verankerung von Diversität in den Organisationen ab. Die Verankerung des Reformprozesses kann im Rahmen einer Organisationsentwicklung passieren. Dabei werden in systematischer Weise Verhaltenskodizes, Arbeitsschwerpunkte und organisatorische Verfahren entwickelt, ebenso beinhaltet sind verbindliche Instrumente zur Zielkontrolle. Wichtig bei der Umsetzung von Öffnungsprozessen in Einrichtungen – wie bei allen Veränderungsprozessen in Organisationen – ist sowohl eine top-down als auch eine Bottom-Up-Strategie. Das bedeutet, dass sich einerseits die Leitungsebene konsequent um

die Implementierung kümmern muss (top-down), andererseits muss auch die Ebene der Mitarbeiter\*innen bei diesem Veränderungsprozess eingebunden werden (bottom-up). Die Etablierung eines internen Beschwerdemanagements kann diesen Prozess zusätzlich unterstützen. All das verdeutlicht die Notwendigkeit des Transfers der erworbenen Kompetenzen in den gelebten beruflichen Alltag, in die Teams und in die Organisationskultur, um die gewünschte Qualität zu sichern und Nachhaltigkeit zu gewährleisten.

- **Methodische Zugänge**

ZEBRA entwickelte, aufbauend auf langjährige Erfahrungen und im Rahmen verschiedener Forschungsprojekte ein Set zentraler Methoden, um Prozesse zur Diversitätsorientierung erfolgreich umzusetzen. Zentral ist hierbei der ZEBRA-Diversity Check (Methode 1). Umfassende und Diversitätsorientierte Qualitätsentwicklung verlangt allerdings mehr als nur einen Check. ZEBRA schlägt vor, einen Prozess innerhalb der Organisation zu ermöglichen, der sich an den Phasen „klassischer“ Organisationsentwicklung orientiert (Methode 2). Weiters ist es unerlässlich, die Wichtigkeit klarer Zielsetzungen zur Diversitätsorientierung zu unterstreichen.

- **ZEBRA Diversity Check**

Mit dem ZEBRA-Diversity Check ermöglichen wir Organisationen den Umgang mit Vielfalt auf der Ebene der „Abläufe und Routinen“, der „personellen Kompetenzen“ und der „Ausstattung der Organisation“ zu analysieren und zu optimieren. Ziel des Checks ist der Abbau interner sowie externer Barrieren und das Monitoring bestehender oder im Rahmen des Checks entwickelter Maßnahmen für einen guten Umgang mit Vielfalt. Der ZEBRA-Diversity Check soll Organisationen dabei helfen, die eigene Praxis zu beleuchten, zu überprüfen, zu hinterfragen und auf Basis der Fragestellungen adäquate Maßnahmen zu entwickeln. Durch die Auseinandersetzung mit den Ergebnissen werden praktische Handlungsmöglichkeiten auf den verschiedenen Ebenen deutlich. Das Tool kann sowohl für die Gesamtorganisation als auch für Teilbereiche, spezifische Angebote oder Projekte genutzt werden. Die Ergebnisse dieses Checks sollten immer wieder als Status hergenommen, thematisiert und auch Veränderungen durch umgesetzte Maßnahmen erkannt werden: im Team, in der Besprechung mit Mitarbeiter\*innen, in den Qualitätszirkeln oder in Interventionen. Der Check kann und soll je nach Arbeitsbereich und Schwerpunktsetzung verändert und angepasst werden. Echte Diversitätsorientierte Qualitätsentwicklung sollte sich mit allen vier Dimensionen der Organisationskultur befassen:

1. Dimension: Kultur meiner Institution (Verfassung, Regeln, Normen, Routinen)
2. Dimension: Personalbestand (Recruiting und Kompetenzen)
3. Dimension: Materieller Apparat (Angebotsstruktur, Ausstattung, Bauliche Maßnahmen: Zugang)
4. Dimension: Strategische Ausrichtung der Organisation (Beachtung von Diversität bei allen Planungen und Entscheidungen)

**Phasenmodell im begleiteten Prozess zur Diversitätsorientierten Qualitätsentwicklung**

Phasen	Inhalte
Orientierungsphase: Anbahnung, Auftragsklärung, Aufbaustruktur und Prozessarchitektur	Übereinkunft zu Zielen des Prozesses, Klärung der Rahmenbedingungen, Entwicklung von Startscenarien, Absprache über Rückkoppelung des Prozesses an Gesamtpersonal und Entwurf einer Prozessarchitektur
Installieren einer Steuerungsstruktur, Integration des Gesamtsystems	Übereinkunft über die Zusammensetzung einer Koordinierungsgruppe aus der Organisation, Auftakt
Situationsklärung und Zukunftsmodellierung, Ist- Analyse	Erhebung eines diversitätsbezogenen Ist-Standes der Organisation auf Basis des ZEBRA-Diversity Checks für Einrichtungen der Sozialen Arbeit
Zielfindung  Bedarfsanalyse (Entwicklungsfelder und Veränderungsziele)	Erhebung von diversitätsbezogenen Handlungsbedarf der Organisation auf Basis der Ist- Analyse, Zusammenfassung und Transfer der Ergebnisse und Erkenntnisse der Ist- und Bedarfsanalyse in die verschiedenen Ebenen der Organisation, Erstellung von einer kompakten Übersicht über den Ist-Zustand der Einrichtung, erste aus der Analysephase abgeleitete Maßnahmenvorschläge
Erstellung eines Maßnahmenkataloges	Entwicklung konkreter Schritte und Erstellung eines Maßnahmenkataloges zur Umsetzung, Autorisierung, Planung und Einleitung erster Schritte
Bearbeiten der ausgewählten Ziele, teilweise Umsetzung	Umsetzung einzelner Maßnahmen gemäß dem im Maßnahmenkatalog vorgegebenen zeitlichen Rahmen
Absichern des Prozesses und Monitoring	Evaluierung einzelner Maßnahmen gemäß dem im Maßnahmenkatalog vorgegebenen zeitlichen Rahmen

## 6. Ausblick: Politische und Strukturelle Veränderungsoptionen (Brigitte Kukovetz)

Sozialarbeiterisches Handeln ist in der Erfüllung seines Auftrags von politischen Rahmenbedingungen abhängig und wird auch im Auftrag von politisch Verantwortlichen durchgeführt.<sup>33</sup> Im Zeitraum der Erhebung sahen sich die Sozialarbeiter\*innen durch die Politik jedoch wenig unterstützt, wie eine Sozialarbeiterin sagt: „(...) ich schätze jetzt die Politik, die politische Lage momentan nicht so [ein], als würde sie jetzt gerade die neue Blüte der Sozialen Arbeit hervorrufen“ (GD 1182-1184). Die Sozialarbeiter\*innen unterscheiden aber deutlich zwischen Politik und Verwaltung, weil Beamt\*innen auch unabhängig von einem Regierungswechsel und damit wechselnder Gesetzgebung tätig sind. Im Anschluss an die in diesem Bericht dargestellten Ergebnisse über die Praxis der Sozialarbeiter\*innen in Bezug auf Differenzsetzungen können einige Schlussfolgerungen gezogen werden, welche politischen und strukturellen Veränderungen sich positiv auf die Gestaltung offener, diversitätsbewusster und differenzsensibler Organisationen sozialer Arbeit auswirken können. Dadurch könnte zusätzlich die Wahrnehmung der Sozialarbeiter\*innen in Hinblick auf die politischen Rahmenbedingungen verbessert werden.

### • Gesetzgebung

In der Befragung wurde auf spezifische aktuelle Diskussionen, wie etwa jene zur Anspruchsberechtigung der Sozialhilfe Bezug genommen. Mit 1. Juni 2019 trat hier ein neues Sozialhilfe-Grundsatzgesetz in Kraft. Dieses legte u.a. fest, dass der Leistungsbezug vom Erfüllen der Integrationsvereinbarung und der Teilnahme an Werte- und Deutschkursen abhängt, und dass die Sozialhilfe Asylwerber\*innen, subsidiär schutzberechtigten und ausreisepflichtigen Menschen nicht und Personen aus Drittstaaten und aus Mitgliedstaaten der Europäischen Union (abgesehen von Ausnahmen) nur nach einem fünfjährigen Aufenthalt in Österreich gewährt wird (vgl. Österreichs digitales Amt 2019). Eine Sozialarbeiterin beschreibt, dass sich die zum Zeitpunkt des Interviews aktuellen politischen Diskussionen negativ auf das Sozialsystem und die Arbeit der Sozialarbeiter\* auswirke, „(...) wenn zwischen Mindestsicherungsbezieher und Mindestsicherungsbezieher unterschieden werden sollte, dann ist das ein riesiges Problem, das wir da haben.“ (GD 1218-1221). Auch die Leitung einer unserer befragten Organisationen sagt deutlich: „Ganz klar zum Beispiel benachteiligt [die] Kürzung [der] Mindestsicherung Zuwanderer“ (FK\_C 1556-1557).<sup>34</sup>

---

<sup>33</sup> Dies wird etwa durch das Grundsatzprogramm des Deutschen Berufsverbands für Soziale Arbeit deutlich, in welchem festgehalten ist „Als Ergebnis von Diskussionen in der Gesellschaft werden Fachkräfte der Profession Soziale Arbeit mit der Lösung soziale Probleme beauftragt. Die Politik schafft dazu die Rahmenbedingungen“ (DBSH 1998: 1). Der Österreichische Berufsverband der Sozialen Arbeit bezieht sich in seiner Definition Sozialer Arbeit auf die internationale Definition (vgl. OBDS 2020). Darin wird kein Bezug auf einen staatlichen Auftrag ersichtlich. Dies ist jedoch sehr wohl im Positionspapier „Soziale Arbeit wirkt“ der OBDS (2018) der Fall, in welchem es klar wird, dass die Anbieter\*innen sozialer Dienstleistungen von der öffentlichen Hand beauftragt und finanziert werden (vgl. ebd.: 3).

<sup>34</sup> Inzwischen wurden die gesetzlichen Regelungen zu Höchstsätzen der Mindestsicherung für Kinder sowie verpflichtender Nachweis qualifizierter Deutsch- oder Englischkenntnisse des Sozialhilfe-Grundsatzgesetz vom Verfassungsgerichtshof wieder aufgehoben, da diese Maßnahmen gegen den Gleichheitssatz und gegen verfassungsgesetzlich eingegangene internationale Verpflichtungen zur Beseitigung aller Formen rassistischer Diskriminierung verstoßen würden (vgl. Verfassungsgerichtshof Österreich 2019, Nimmervoll 2019). In der Stadt Graz ist die Zuweisung zu einer geförderten Gemeindewohnung nach wie vor von einer fünfjährigen ununterbrochenen Aufenthaltsdauer als Voraussetzung abhängig (vgl. Hecke/Winter-Pölsler 2020: 22f.).



Insofern würde eine diversitätssensible und gerechtigkeitsorientierte Soziale Arbeit erleichtert (bzw. zum Teil überhaupt erst ermöglicht werden), wenn in der Vergabe von Leistungen aus der Sozialhilfe nicht nach bestimmten Merkmalen, die den Rechtsstatus, die Aufenthaltsdauer sowie individuelle Leistungen betrifft, unterschieden wird.

- **Ressourcen braucht es für *Investitionen in spezifische Angebote***

Differenzsensibel zu arbeiten, bedeutet, komplexe Problemlagen berücksichtigen zu können. Dafür müssten gerade im niederschweligen Bereich mehr Ressourcen zur Verfügung stehen, sodass aufsuchend gearbeitet werden und für Klient\*innen die Komplexität im Sozialsystem reduziert werden kann. Zusätzlich braucht es verstärkt niederschwellige Angebote für schwer erreichbare Jugendliche. Bei Klient\*innen, die migriert oder geflüchtet sind, gibt es oft ebenfalls komplexe Problemlagen zu bearbeiten, daher sind auch hier die Ressourcen zu erhöhen.

Hinsichtlich der Arbeit mit Personen mit komplexen Problemlagen hat sich in der Sozialarbeit die Methode des Case Managements entwickelt. Case Management denkt nicht an die Erledigung von Anforderungen in Säulen, also Zuständigkeiten unterschiedlicher Einrichtungen, sondern geht von einer Art „Allzuständigkeit“ einer Case Managerin oder eines Case Managers aus. Für die Klient\*innen hat das den Vorteil, eine Ansprechperson zu haben, vor allem in Zeiten von komplexen Krisen und Herausforderungen (vgl. Neuffer 2009). Eine Handlungspotential wäre, solche Ansätze des Case Managements verstärkt zu fördern. Weitere Bedarfe werden in einem flächendeckenden Angebot von Anlaufstellen für Kinder und Jugendliche zu den Themen Homosexualität und Transgender (SA\_C 1414-1420) gesehen, sowie die Notwendigkeit für fremdsprachige Psychotherapeut\*innen und fremdsprachigen Betreuer\*innen (SA\_C 1424-1432).

- **Ressourcen braucht es für *Investitionen in Dolmetschleistungen und muttersprachliche Beratungen/Betreuungen***

Mehr Ressourcen sollten für professionelles Dolmetschen bereitgestellt werden. Dies ist notwendig, um das Dolmetschen durch Verwandte (teilweise sogar Kinder) oder Bekannte, in oftmals vertraulichen Settings, und um Falschinformationen durch schlecht oder nicht geschulte muttersprachliche Berater\*innen zu vermeiden. Eine der untersuchten Einrichtungen verweist überhaupt darauf, Menschen ohne ausreichend Deutschkenntnisse nicht aufnehmen zu können, da keine Ressourcen für muttersprachliche Beratungen oder Dolmetschleistungen bestünden (FK\_A 460-466).

- **Ressourcen für *mehr Ausbildungsplätze***

Die Erhebung zeigt, dass es in der behördlichen Sozialen Arbeit einen Bedarf an mehr qualifiziertem Personal – besonders in der Auszahlung der Sozialhilfe – gibt. Denn, wie eine Interviewpartnerin sagt, „(...) dass einfach die Personen, die jetzt in dem Bereich arbeiten, das sind Sachbearbeiter, die mit der Problematik, die dahintersteht einfach überfordert sind.“ (FK\_C 199-201), wobei die interviewte Führungskraft zuversichtlich ist, dass die Politik den entsprechenden Forderungen nachkommen wird (vgl. ebd.).

- **Ressourcen für *Supervision/Intervision/Aus- und Weiterbildungen***

Durchgehend wird aus der Erhebung deutlich, wie notwendig es für Sozialarbeiter\*innen ist, die vorliegenden Themen, am besten professionell begleitet, besprechen zu können (GD 1278-1287). Dies wird umso deutlicher, wenn es um die Bearbeitung von Rassismus gegenüber Fachkräften von Seiten der Klient\*innen geht (GD 832-864). Hier brauchen sowohl die individuell betroffenen Personen als auch die Einrichtungen insgesamt Unterstützung.

Intervisionen und Supervisionen sind hierbei die passenden Maßnahmen, die es zu fördern gilt. Begleitend sollten Maßnahmen zur Akzeptanz von Inter- und Supervisionen gesetzt werden, bzw. sollte den Leitungen von Einrichtungen klar sein, welche Themen durch solche (externen) Begleitungen bearbeitet werden können und welche Themen andere Maßnahmen bedürfen – wie etwa eine strukturierte Weitergabe von Problemstellungen an politische Entscheidungsträger\*innen (s. nachfolgender Punkt).

Weiters wird von den Führungskräften der Bedarf an Weiterbildungen zu diversitätssensibler Sozialer Arbeit gesehen, wofür aber nicht genug Zeitressourcen zur Verfügung stünden (vgl. z.B. FK\_B 1077-1084).

Zudem wurde in der Gruppendiskussion besprochen, dass eine FH-Offensive gestartet werden müsste, wie Menschen, die die formalen Hürden der Aufnahme schwer schaffen, aber für das Berufsfeld sehr gut geeignet wären, einen Zugang bekommen, und dann auch in der Ausbildung gehalten werden könnten, damit eine an Diversität orientierte Personalpolitik in Einrichtungen der Sozialen Arbeit auch auf entsprechende Fachkräfte zurückgreifen könnte (vgl. GD 787-792).

- **Ressourcen für ein politisches Mandat**

Die Soziale Arbeit wird als ein Beruf mit einem „politischen Mandat“ (GD 1858) angesehen (vgl. auch SA\_BB: 261). Um dieses auch langfristig wahrnehmen zu können, müssen die Ressourcen dementsprechend gestaltet werden (GD 1855-1873).

- **Ressourcen für Vernetzungen und Kooperationen**

Einsparungen im Sozialbereich und ein Negativdiskurs der Politik hinsichtlich Menschen, die migriert sind, kann dazu führen, dass manche Organisationen sich nicht öffentlich zu Kooperationen im Feld Migration und Antidiskriminierung bekennen und für eine Zusammenarbeit zur Verfügung stehen. Sozialarbeiter\*innen stellten auch fest, dass auf politischer Ebene nur ein Teil der Akteuer\*innen („immer die gleichen“ (GD 1208) bereit sind, sich auf Diskussionen einzulassen. Zeitmangel für Vernetzungstreffen wird immer wieder thematisiert (z.B. Exp\_Beh). Insofern wäre es wünschenswert, wenn mehr Ressourcen für Vernetzungstreffen, auch mit der politischen Ebene zur Verfügung stünden.

- **Bessere Vernetzung mit politischen Entscheidungsträger\*innen**

Es wird von Seiten der Politik mehr Bereitschaft zur Diskussion der Themenbereiche Inklusion, Antidiskriminierung und Differenzsetzungen eingefordert, nämlich wäre es wünschenswert, wenn diese Bereitschaft von allen politischen Richtungen bestünde und auch signalisiert werde. In der Sozialen Arbeit werden neue Herausforderungen in Bezug auf komplexe Problemlagen von Menschen, die migriert oder geflüchtet sind, festgestellt und es besteht der Bedarf, die Erfahrungen an die Politik zurückzumelden. Diese inhaltlichen Rückmeldungen sind wichtig, um auf die Notwendigkeit von mehr Ressourcen für die Arbeit mit diesen

Zielgruppen hinweisen zu können. Die bessere Vernetzung ist auch daher bedeutend, weil bisher politische Entscheidungsträger\*innen nur langsam auf neue oder veränderte Bedarfe der Sozialen Arbeit reagierten.

- **Aus- und Weiterbildung in Hinblick auf Differenzsetzungen, Stigmatisierungen und Rassismen**

### ***Weiterbildung politischer Entscheidungsträger\*innen und der Verwaltung***

Die Erhebung zeigte, dass Sozialarbeiter\*innen befürchteten, sozialarbeiterische Bedarfe nicht entsprechend den Notwendigkeiten an die Politik formulieren zu können, da diese daraufhin Stigmatisierungen der betreffenden Zielgruppen vornehmen und die Probleme „überzeichnen“ (GD 266) könnten. Neben diesen Befürchtungen wurde auch von spezifischen Fällen berichtet, etwa dass ausgegebene Richtlinien für die Soziale Arbeit diskriminierend und rassistisch waren. Sowohl die Verwaltung als auch die Politik scheint hier an manchen Stellen Bedarfe an Weiterbildungen aufzuweisen. Dies bekräftigt auch der Anwalt für Menschen mit Behinderungen (Exp\_Beh 1037-1050).

### ***Aus- und Weiterbildung von Fachkräften der Sozialen Arbeit***

In den Aus- und Weiterbildungen sollte die Diversitätsorientierung und Antidiskriminierung in allen Fächern besprochen werden, nicht nur als Sonderthema in einzelnen Lehrgängen (vgl. Ex\_GBA 927-937).

In den Organisationen selbst besteht zum einen der Bedarf von Weiterbildungen zum Umgang mit Klient\*innen, die migriert sind (vgl. FK\_B1077-1084), sowie ebenso ein Bedarf der Finanzierung von Fremdsprachenkurse (besonders in den Migrationssprachen) für Mitarbeiter\*innen (Org. C).

- **Personal von Einrichtungen Sozialer Arbeit**

Strukturelle Maßnahmen sollten in Hinblick auf das Personal von Organisationen der Sozialen Arbeit anvisiert werden. Dies betrifft zum einen die Fördergeber\*innen durch entsprechende Vorgaben. Aus einer behördlichen Einrichtung der sozialen Arbeit kann von der „Good Practice“ berichtet werden, dass sie ihre Kooperationspartner\*innen dazu auffordert, Fachkräfte, die selbst migriert sind, einzustellen. Auf behördlicher Ebene scheint es jedoch besonders schwierig zu sein, solche Maßnahmen positiver Diskriminierungen (im Sinne einer ‚affirmative action‘) durchzusetzen. Hier bräuchte es den Gesetzgeber für entsprechende Vorgaben und Rahmenbedingungen. Auf organisationaler Ebene ist dann wiederum darauf zu achten, dass die entsprechenden Mitarbeiter\*innen nicht auf bestimmte eingeschränkte Fachbereiche reduziert werden (GD 713).

Strukturelle Maßnahmen sollten von Seiten der Ausbildungsstätten gesetzt werden, damit interessierte Personen, die selbst oder deren Eltern(teil) migriert sind und/oder welche eine Migrationssprache sprechen, einen besseren Zugang zur Ausbildung erhalten und darin auch entsprechend gefördert werden (vgl. GD 804-813, GD 333-349). Der Anwalt für Menschen mit Behinderungen fordert den Beschluss adäquater Ausbildungsvorschriften und Ausbildungsverordnungen (Exp\_Beh 994-1000). Für die Diskussion solcher oder weiterer förderlicher Maßnahmen können auch die Ergebnisse einer 2012 bis 2014 durchgeführten Studie zur Situation der Fachkräfte mit Migrationsgeschichte in der Erwachsenenbildung in

Österreich (vgl. Kukovetz/Sadjed/Sprung 2014) herangezogen werden, da diese größtenteils auch auf das Feld der Sozialen Arbeit übertragbar sind.

- **Förderung eines bewussteren Umgangs mit Diskriminierung, Rassismus und Diversity**

### ***Vorgaben und Richtlinien***

Für den Bereich der Menschen mit Behinderung unterschrieb Österreich 2008 die UN-Konvention und entwickelte daraufhin einen nationalen Aktionsplan. Exp\_Beh sah diesen als nicht zufriedenstellend an, da weder Verbindlichkeiten noch Fristen vorgesehen waren (Exp\_Beh 745-755). Die Steiermark ist derzeit in der dritten Phase des steirischen Aktionsplans. Der von uns befragte Experte vermisst hier das öffentliche Bekenntnis und die Unterstützung des Landeshauptmanns und auf Bundesebene des Bundeskanzlers. Zudem müssten dem Aktionsplan auch „Taten“ (Exp\_Beh 773-774) folgen, zum Beispiel müsste sich der Monitoringausschuß deutlicher zu Wort melden, wenn die Landesgesetzgebung nicht auf die Einhaltung der UN-Konvention hin kontrolliert wurde und wenn Menschen mit Behinderung nicht selbst an der Gesetzesentstehung beteiligt waren. Eine bedeutungsvolle Entwicklung stellte die Verbesserung des Erwachsenenschutzrechtes dar (Ex\_Beh 792-806).

Auf der organisationalen Ebene gibt es in der Sozialen Arbeit selten Richtlinien, wie mit rassistischen Vorfällen oder Diskriminierungen in der Organisation umgegangen wird – bzw. über diese nichts bekannt ist (vgl. Kapitel 3.4.). Hier liegt es einerseits in der Verantwortung der Organisationen, entsprechende Maßnahmen zu setzen (wie etwa Hausordnungen oder Richtlinien zu erstellen). Andererseits haben auch Fördergeber\*innen die Möglichkeit, passende Maßnahmen einzufordern bzw. besonders jene Trägereinrichtungen zu fördern, die gute Diversitätskonzepte verfolgen (Exp\_GBA 952-963). Der Experte für Diversität in Wirtschaftsunternehmen stellt fest, dass Geld ein großer Motivator ist (Exp\_Mig 483-545). Wichtig hierbei ist es, den Organisationen auch entsprechende Hilfestellungen anzubieten. Denn die Etablierung solcher Maßnahmen bedarf des spezifischen Know-Hows zu Organisationsentwicklung und zu Diversität, sowie entsprechende zeitliche und finanzielle Ressourcen.

Der Anwalt für Menschen mit Behinderung fordert mehr Konsequenzen ein, wenn jemand diskriminiert wird (Exp\_Beh 1011-1017). Die Betroffenen sollten sich nicht selbst um ihren Schutz vor Diskriminierung kümmern müssen. Die Möglichkeit, Diskriminierungen zu ahnden, sind sehr bescheiden, wie auch das UN-Ausschuss für die Rechte von Menschen mit Behinderungen feststellte, daher müsste es Verwaltungsstrafen und klare Vorgaben von der öffentlichen Hand geben (Exp\_Beh 1017-1033).

Die Gleichbehandlungsanwaltschaft sollte bei der Entwicklung von allen Maßnahmen mit eingebunden werden, damit Diskriminierung vermieden wird (Exp\_GBA 475-491). Der Geltungsbereich der Gleichbehandlungsanwaltschaft ist für unterschiedliche Merkmale jeweils ein anderer, er sollte aber für alle gesetzlichen Diskriminierungsmerkmale gleich sein (Exp\_GBA 241-274).

### ***Einflussnahme auf mediale, politische und fachspezifische Diskurse***

Die medialen und politischen Diskurse werden von allen befragten Expert\*innen als wichtiges Element angesprochen, welches positiv zu beeinflussen gilt. Die Gleichbehandlungsanwältin

sieht es als wichtig an, dass Diversität als Bereicherung angesehen wird. Hilfreich wäre dabei, wenn es nicht nur um Geflüchtete ginge, sondern wenn deutlich gemacht werden kann, dass ALLE Menschen divers sind (Ex\_GBA 915-924).

In gewissen, überwiegend arbeitsmarktpolitischen, Kontexten besteht für Sozialarbeiter\*innen der Zwang, sich zu Gender Diversity fortzubilden. Die dortigen Erkenntnisse und Erfahrungen werden jedoch kaum in die Praxis der Sozialarbeit übertragen. Dies liegt oft daran, dass die Etablierung eines Diversity Managements in Organisationen sich in Fortbildungsmaßnahmen erschöpfen und kein umfassender Organisationsentwicklungsprozess durchgeführt wird. Andererseits zeigen die Interviews, dass die Mainstream Diskurse weiterhin stark wirken. Auch Sozialarbeiter\*innen bleiben zum Teil in der Vorstellung von ‚natürlichen‘ geschlechtsspezifischen Differenzen trotz gegenteiliger wissenschaftlicher Erkenntnisse (vgl. Butler 1991) oder in vorschnellen Rückschlüssen von vermeintlichen Unterschieden auf die Kultur des Herkunftslandes verhaftet. Solche Ideen können zwar durch Weiterbildungen reflektiert werden, für langfristige Wirkungen bräuchte es aber eines gesamtgesellschaftlichen Wandels der Diskurse zu diesen Themen. Der mediale Diskurs und die politische Ausrichtung beeinflusst auch die Motivation von Unternehmen, sich Diversitätsmanagement zu widmen (Exp\_Mig 483-545).

Gerade Entscheidungsträger\*innen prägen die gesellschaftlichen Diskurse in hohem Maße mit und tragen daher auch diesbezüglich eine Verantwortung (vgl. auch Exp\_Beh 1000-1011, Exp\_GBA 939-947). Der befragte Experte für Diversität in Wirtschaftsunternehmen stellt besonders im Bereich der Menschen mit besonderen Bedürfnissen Rückschritte in der Diversitätsumsetzung in Unternehmen sowie auch in der Präsenz in den Medien fest (Exp\_Mig 478-480).

## Literaturverzeichnis

Abdul-Hussain, Surur/Hofmann, Roswitha (2013): Diversitätsmanagement – Geschichte. In: <https://erwachsenenbildung.at/themen/diversitymanagement/grundlagen/geschichte.php> [26.11.2019].

Albrecht, Ralf (2017): Beratungskompetenz in der Sozialen Arbeit. Auf die Haltung kommt es an! KONTEXT 48, 1. S. 45-64.

Antidiskriminierungsstelle Steiermark (2017): Antidiskriminierungsbericht Steiermark 2016. In: [http://www.antidiskriminierungsstelle.steiermark.at/cms/dokumente/12613012\\_140344090/5647e81f/jb2016.pdf](http://www.antidiskriminierungsstelle.steiermark.at/cms/dokumente/12613012_140344090/5647e81f/jb2016.pdf). [2019-12-03].

Arendt, Hannah (1994): Vita activa oder vom tätigen Leben (7. Auflage). München: Piper.

Attia, Iman/Köbsell, Swantje/Prasad, Nivedita (Hrsg.) (2015): Dominanzkultur reloaded Bielefeld: transcript.

Aulenbacher, Brigitte/Dammayr, Maria/Dörre, Klaus/Menz, Wolfgang/Riegraf, Birgit/Wolf, Harald (2017): Leistung und Gerechtigkeit: Das umstrittene Versprechen des Kapitalismus. Weinheim/Basel: Beltz Juventa.

Baer, Susanne (2010): Chancen und Risiken Positiver Maßnahmen. In: Heinrich-Böll-Stiftung (Hrsg.) (2010): Positive Maßnahmen. Von Antidiskriminierung zu Diversity. Dossier. Berlin. S. 11-20. In: [https://heimatkunde.boell.de/sites/default/files/dossier\\_positive\\_massnahmen.pdf](https://heimatkunde.boell.de/sites/default/files/dossier_positive_massnahmen.pdf) [2020-01-15].

Becker, Reiner (2016): Wenn abstrakte Items auf die Wirklichkeit der Stammtische treffen. Die lokale politische Kultur als begünstigender Faktor für die Herausbildung von Rechtsextremismus. In: Frindte, Wolfgang/Geschke, Daniel/Haußecker, Nicole/Schmidtke, Franziska (Hrsg.) (2016): Rechtsextremismus und „Nationalsozialistischer Untergrund“. Interdisziplinäre Debatten, Befunde und Bilanzen. Wiesbaden: Springer VS Verlag. S. 443-462.

Bhabha, Homi K. (2011). Die Verortung der Kultur. Tübingen: Stauffenburg.

Bhabha, Homi K. (2016): Über kulturelle Hybridität. Tradition und Übersetzung. Herausgegeben und eingeleitet von Babka, Anna/Posselt, Gerald. Wien/Berlin: Verlag Turia + Kant.

Bildungsteam Berlin-Brandenburg e.V. (Hrsg.) (2018): Diversitätsorientierte Interkulturelle Öffnung in Jugendämtern. Handlungsimpulse für eine Organisationsentwicklung. Berlin. In: [http://bildungsteam.de/data/praxishandbuch\\_ikoe.pdf](http://bildungsteam.de/data/praxishandbuch_ikoe.pdf) [2020-01-14].

Blank, Beate/Gögercin, Süleyman/Sauer, Karin E./Schramkowski, Barbara (Hrsg.) (2018): Soziale Arbeit in der Migrationsgesellschaft. Wiesbaden: Springer VS Verlag.

Böhnisch, Lothar (2012): Lebensbewältigung. Ein sozialpolitisch inspiriertes Paradigma für die Soziale Arbeit. In: Thole, Werner (Hrsg.): Grundriss Soziale Arbeit: Ein einführendes Handbuch. 4. Auflage. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. S. 219-233.

Bourdieu, Pierre (1982): Die feinen Unterschiede. Kritik der gesellschaftlichen Urteilskraft, Frankfurt am Main: Suhrkamp Verlag.

Bourdieu, Pierre (1998): Praktische Vernunft. Zur Theorie des Handelns (übersetzt von Beister Hella). Erste Auflage. Frankfurt am Main: Edition Suhrkamp.

Bourdieu, Pierre (2009): Entwurf einer Theorie der Praxis (übersetzt von Cordula Pialoux und Bernd Schwibs). 2. Auflage. Frankfurt am Main: suhrkamp taschenbuch wissenschaft.

- Bourdieu, Pierre (2009): Entwurf einer Theorie der Praxis (übersetzt von PIALOUX, Cordula/Schwibs, Bernd). 2. Auflage. Frankfurt am Main: suhrkamp taschenbuch wissenschaft.
- Bührmann, Andrea D. (2016): Diversitätsmanagementkonzepte im sozialwissenschaftlichen Diskurs. In: Genkova, Petia/Ringeisen, Tobias (Hrsg.) (2016): Handbuch Diversity Kompetenz. Band 1: Perspektiven und Anwendungsfelder. Wiesbaden: Springer VS Verlag. S. 75-88.
- Bundesinstitut für Erwachsenenbildung (bifeb) (2015): Leitlinien für die Erwachsenenbildung in der Migrationsgesellschaft. St. Wolfgang im Salzkammergut. In: [https://www.bifeb.at/fileadmin/user\\_upload/doc/Leitlinien\\_fuer\\_die\\_Eb\\_in\\_der\\_Migrationsgesellschaft.pdf](https://www.bifeb.at/fileadmin/user_upload/doc/Leitlinien_fuer_die_Eb_in_der_Migrationsgesellschaft.pdf) [2020-01-14].
- Bundeskanzleramt (2018): Gleichbehandlungsbericht für die Privatwirtschaft 2016 und 2017. Teil II – Anwaltschaft für Gleichbehandlung. Wien. In: [https://www.gleichbehandlungsanwaltschaft.gv.at/documents/340065/720923/GAW+T%c3%a4tigkeitsbericht+2016\\_17/ae93f363-c4ad-4ea6-8496-b979a7647519](https://www.gleichbehandlungsanwaltschaft.gv.at/documents/340065/720923/GAW+T%c3%a4tigkeitsbericht+2016_17/ae93f363-c4ad-4ea6-8496-b979a7647519) [2019-12-03].
- Butler, Judith (1990): Gender Trouble. Feminism and the Subversion of Identity. London/New York: Routledge.
- Butler, Judith (1991/2019): Das Unbehagen der Geschlechter. Gender Studies (20. Auflage). Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Fallend, Karl (2016): Unbewusste Zeitgeschichte. Psychoanalyse-Nationalsozialismus-Folgen. Wien: Löcker Verlag.
- Butler, Judith (2007): Kritik der ethischen Gewalt. Erweiterte Ausgabe. (übersetzt von Ansén Reiner und Adrian Michael). Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Castro Varela, María do Mar; Mecheril, Paul (2010): Grenze und Bewegung. Migrationswissenschaftliche Klärungen. In: Mecheril, Paul/Castro-Varela, María do Mar/Dirim, Inci/Klapaka, Annita/Melter, Klaus (Hrsg.) (2010): Migrationspädagogik. Weinheim: Beltz Verlag. S. 23-53.
- Castro Varela, Mario do Mar (2008): Macht und Gewalt: (K)ein Thema im Diskurs um interkulturelle Kompetenz. In: Rommelspacher, Birgit/Kollak, Ingrid (Hrsg.) (2008): Interkulturelle Perspektiven für das Sozial- und Gesundheitswesen. Frankfurt am Main: Mabuse. S. 97-113.
- Çiçek, Arzu/Heinemann, Alisha/Mecheril, Paul (2014): Warum Rede, die direkt oder indirekt rassistische Unterscheidungen aufruft, verletzen kann. In: <http://www.menschenrechte-koeln.de/images/stories/uploads/2014/Berichte/April/artikel%20mecheril.pdf> > [14.05.2019].
- Czollek, Leah C. (2015): Das Training "Social Justice und Diversity" in der Sozialen Arbeit. Sozialmagazin 2015 (10). S. 46.
- Czollek, Leah C./Perko, Gudrun/Kaszner, Corinne/Czollek, Max (2019): Praxishandbuch Social Justice und Diversity. Theorien, Training, Methoden, Übungen. (2. überarbeitete und erweiterte Auflage). Weinheim/Basel: Beltz Juventa.
- Czollek, Leah Carola/Perko, Gudrun/Weinbach, Heike (2012): Praxishandbuch Social Justice und Diversity. Theorien, Training, Methoden, Übungen. Weinheim, Basel: Beltz Juventa.
- DBSH (1998): Grundlagen für die Arbeit des DBSH e.V. Grundsatzprogramm des DBSH. In: [https://www.dbsh.de/fileadmin/downloads/Grundsatzprogramm.Vorstellung-klein\\_01.pdf](https://www.dbsh.de/fileadmin/downloads/Grundsatzprogramm.Vorstellung-klein_01.pdf) [12.1.2020].

- Dewe, Bernd/Otto, Hans-Uwe (2011): Professionalität. In: Otto, Hans-Uwe/Thiersch, Hans (Hrsg.) (2011): Handbuch Soziale Arbeit. München/Basel: Ernst Reinhardt Verlag. S. 1143-1153
- Die Presse (2017): „Zu viel Migration“: Kurz prescht bei Familienbeihilfe vor. Die Presse vom 18.02.2017. In: <https://www.diepresse.com/5171911/zu-viel-migration-kurz-prescht-bei-familienbeihilfe-vor> [15.1.2020].
- Dirim, Inci (2017): Perspektivenabhängigkeit von Forschungsergebnissen. Migrationspädagogisch konturierte Forschung im Bereich „Deutsch als Zweitsprache“. In: Karasz, Lena (Hrsg.) (2017): Migration und die Macht der Forschung. Kritische Wissenschaft in der Migrationsgesellschaft. Wien: Verlag des Österreichischen Gewerkschaftsbundes. S. 105-114.
- Fallend, Karl (2016): Unbewusste Zeitgeschichte. Psychoanalyse-Nationalsozialismus-Folgen. Wien: Löcker Verlag.
- FH\_Campus\_Wien/Gender\_and\_Diversity/Multimedia/NIC-Konferenz\_Folder\_2016\_web.pdf [2020-01-14].
- Fleischer, Eva/Lorenz, Friederike (2012): Differenz(ierung)en, Macht und Diskriminierung in der Sozialen Arbeit? Neue Perspektiven mit dem Anti-Bias-Ansatz. soziales\_kapital. wissenschaftliches journal österreichischer fachhochschul-studiengänge soziale arbeit. Nr. 8 (2012). In: <http://www.soziales-kapital.at/index.php/sozialeskapital/article/viewFile/245/386.pdf> [2020-01-03].
- FRA (Agentur der Europäischen Union für Grundrechte) (Hrsg.) (2018): EU-MIDIS II. Zweite Erhebung der Europäischen Union zu Minderheiten und Diskriminierung. Muslimas und Muslime – ausgewählte Ergebnisse, Luxemburg. In: [https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra\\_uploads/fra-2017-eu-minorities-survey-muslims-selected-findings\\_de.pdf](https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/fra-2017-eu-minorities-survey-muslims-selected-findings_de.pdf) [2019-11-29].
- Fuchs, Walter/Kremmel, Katrin/Kretschmann, Andrea/Pilgram, Arno (2016): Migration, Legalität und Kriminalität: Rechtssoziologische Wissensdefizite im Schatten administrativen Wissens. In: ÖZS 2016: (Suppl 2), 41: 103-123. DOI 10.1007/s11614-016-0231-9.
- Gaitanides, Stefan (1995): Interkulturelle Öffnung der sozialen Dienste. In: Barwig, Klaus/Hinz-Rommel, Wolfgang (Hrsg.) (1995): Interkulturelle Öffnung sozialer Dienste. S. 65-81.
- Gardenswartz, Lee/Rowe, Anita (2003): Diverse Teams at Work. Capitalizing on the Power of Diversity, Alexandria: SHRM.
- Gomolla, Mechtild (2013): Interventionen gegen Diskriminierung und Ungleichheit als Aufgabe pädagogischer Organisationen: Konzeptionelle Überlegungen und Praxisbeispiele. In: Göhlich, Michael u.a. (Hrsg.): Organisation und kulturelle Differenz. Diversity, Interkulturelle Öffnung, Internationalisierung, Wiesbaden: Springer VS Verlag. S. 25-36.
- Gomolla, Mechtild (2016): Diskriminierung. In Mecheril, Paul (Hrsg.) (2016): Handbuch Migrationspädagogik. Weinheim, Basel: Beltz Verlag. S. 73-89.
- Goujon, Anne/Jurasszovich, Sandra/Potnačoková, Michaela (2017): Demographie und Religion in Österreich. Szenarien 2016 bis 2046, Working Paper des Vienna Institute of Demography. In: [https://www.integrationsfonds.at/fileadmin/content/AT/Fotos/Publikationen/Forschungsbericht/Forschungsbericht\\_\\_Demographie\\_und\\_Religion.pdf](https://www.integrationsfonds.at/fileadmin/content/AT/Fotos/Publikationen/Forschungsbericht/Forschungsbericht__Demographie_und_Religion.pdf) [2019-11-19].
- Grbic, Nadja / Pöllabauer, Sonja (Hrsg.) (2008): Kommunaldometschen / Community Interpreting. Probleme - Perspektiven - Potentiale. Berlin: Frank & Timme
- Groiß, Julia/Schneebaum, Alyssa/Schuster, Barbara (2017): Vermögensunterschiede nach Geschlecht in Österreich und Deutschland: Eine Analyse auf der Personenebene, AK Wien – Materialien zu



Wirtschaft und Gesellschaft, Nr. 168. Working Paper-Reihe. Wien. In: [https://www.wu.ac.at/fileadmin/wu/d/ri/ineq/Publications/Verm%C3%B6gensunterschiede\\_nach\\_Geschlecht/Verm%C3%B6gensunterschiede\\_nach\\_Geschlecht.pdf](https://www.wu.ac.at/fileadmin/wu/d/ri/ineq/Publications/Verm%C3%B6gensunterschiede_nach_Geschlecht/Verm%C3%B6gensunterschiede_nach_Geschlecht.pdf) [2019-11-19].

Hagemann, Tina/Vaudt, Susanne (2012): Strategien und Instrumente der Organisationsentwicklung zur Interkulturellen Öffnung. In: Griese/Marburger, Helga (Hrsg.) (2012). Interkulturelle Öffnung. Ein Lehrbuch. München: Oldenburg Verlag. S. 62-76.

Hajek, Peter (2015): Medienanalyse zur Flüchtlingsthematik. Analysezeiträume zwischen August 2015 und Juli 2016, Wien.

Hajek, Peter/Siegl, Alexandra/Schwaiger, Walter (2012): Der Islam in den Medien. Berichterstattung über den Islam, seine Vertreter und Muslime in ausgewählten österreichischen Printmedien. In: [https://www.bmeia.gv.at/fileadmin/user\\_upload/Zentrale/Integration/Studien/Der\\_Islam\\_in\\_den\\_Medien.pdf](https://www.bmeia.gv.at/fileadmin/user_upload/Zentrale/Integration/Studien/Der_Islam_in_den_Medien.pdf) [2020-01-15].

Hausbacher, Eva/Klaus, Elisabeth/Poole, Ralph/Brandl, Ulrike/Schmutzhart, Ingrid (Hrsg.): Migration und Geschlechterverhältnisse. Kann die Migrantin sprechen? Wiesbaden: Springer VS Verlag.

Heinemann, Alisha M.B./Mecheril, Paul (2017): Erziehungswissenschaftliche Diskriminierungsforschung. In: Scherr, Albert/El-Mafaalani, Aladin/Yüksel, Gökçen (Hrsg.) (2017): Handbuch Diskriminierung. Wiesbaden: Springer VS Verlag. S. 117-131.

Heiner, Maja (2004): Professionalität in der sozialen Arbeit: theoretische Konzepte, Modelle und empirische Perspektiven. Stuttgart: Kohlhammer Verlag.

Heinrich Böll Stiftung (Hrsg.): Positive Maßnahmen. Von Antidiskriminierung zu Diversity. Dossier. Berlin. In: [https://heimatkunde.boell.de/sites/default/files/dossier\\_positive\\_massnahmen.pdf](https://heimatkunde.boell.de/sites/default/files/dossier_positive_massnahmen.pdf) [2020-01-15].

Heitmeyer, Wolfgang (2002-2012). Deutsche Zustände. Folgen 1 bis 10. Frankfurt am Main: Suhrkamp.

Hecke, Bernd; Winter-Pölsler, Gerald (2020): Gemeindebau als politische Kampfzone, Kleine Zeitung, 16.1.2020, 22-23.

Herzog-Punzenberger, Barbara (2017): Ungleichheit in der Einwanderungsgesellschaft. Intergenerationale Mobilität der angeworbenen Arbeitskräfte in Österreich. Wiesbaden: Springer VS Verlag.

Honneth, Axel/Lindemann, Ophelia/Voswinkel, Stephan (Hrsg.) (2013): Strukturwandel der Anerkennung. Paradoxien sozialer Integration in der Gegenwart. Frankfurt am Main/New York: Campus.

Honneth, Axel (1994): Der Kampf um Anerkennung. Zur moralischen Grammatik sozialer Konflikte. Frankfurt am Main: suhrkamp taschenbuch wissenschaft.

Honneth, Axel (2003): Umverteilung als Anerkennung. Eine Erwiderung auf Nancy Fraser. In: Fraser, Nancy/Honneth, Axel (Hrsg.) (2003): Umverteilung oder Anerkennung? Eine politisch-philosophische Kontroverse. Frankfurt/New York: Campus. S. 129-225.

Honneth, Axel (2010): Das Ich im Wir. Studien zur Anerkennungstheorie. Frankfurt am Main: suhrkamp taschenbuch wissenschaft.

Hormel, Ulrike (2007): Diskriminierung in der Einwanderungsgesellschaft. Begründungsprobleme pädagogischer Strategien und Konzepte. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Hormel, Ulrike/Scherr, Albert (2016): Ungleichheiten und Diskriminierung. In: Scherr, Albert (Hrsg.) (2016): Soziologische Basics. Eine Einführung für pädagogische und soziale Berufe. 3. erweiterte und aktualisierte Auflage. Wiesbaden: Springer VS Verlag. S. 299-308. In: [https://www.pedocs.de/volltexte/2016/12447/pdf/SpetsmannKunkel\\_FrietersReermann\\_2013\\_Soziale\\_Arbeit\\_in\\_der\\_Migrationsgesellschaft.pdf](https://www.pedocs.de/volltexte/2016/12447/pdf/SpetsmannKunkel_FrietersReermann_2013_Soziale_Arbeit_in_der_Migrationsgesellschaft.pdf) [2020-01-20].

IFSW (2018): Globale Soziale Arbeit Erklärung Ethischer Grundsätze. In: <<https://www.ifsw.org/global-social-work-statement-of-ethical-principles/>> [2019-11-04].

International Federation of Social Workers (IFSW). International Association of Schools of Social Work (IASSW) (2014): Global definition of Social work. In: <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/> [2020-01-13].

Kalpaka, Annita/Mecheril, Paul (2010): "Interkulturell". Von spezifisch kulturalistischen Ansätzen zu allgemein reflexiven Perspektiven. In: Mecheril, Paul/Kalpaka, Annita/Castro Varela, Maria do Mar/Dirim, İnci/Melter, Claus (Hrsg.) (2010): Migrationspädagogik. Weinheim: Beltz.

Kerner, Ina (2007): Konstruktion und De-konstruktion von Geschlecht. Perspektiven für einen neuen Feminismus. In: [https://www.fu-berlin.de/sites/gpo/pol\\_theorie/Zeitgenoessische\\_ansaetze/KernerKonstruktion\\_und\\_Dekonstruktion/kerner.pdf](https://www.fu-berlin.de/sites/gpo/pol_theorie/Zeitgenoessische_ansaetze/KernerKonstruktion_und_Dekonstruktion/kerner.pdf) [2019-11-08].

Kargl, Martina (2015): EU-SILC 2013. Zentrale Ergebnisse im Überblick. In: [http://www.armutskonferenz.at/files/kargl\\_eu-silc\\_2013\\_zentrale\\_ergebnisse-2015\\_1.pdf](http://www.armutskonferenz.at/files/kargl_eu-silc_2013_zentrale_ergebnisse-2015_1.pdf) [2019-11-19].

Kelly, Natasha A. (2019): Buchpräsentation „Schwarzer Feminismus“ im Forum Stadtpark. Graz. [2019-09-04].

Kelly, Natasha A. (2019): Schwarzer Feminismus: Grundlagentexte. Münster: Unrast.

Kerner, Ina (2009): Alles intersektional? Zum Verhältnis von Rassismus und Sexismus. Feministische Studien- Zeitschrift für interdisziplinäre Frauen- und Geschlechterforschung 27, 1. S. 36-50. In: <https://www.hsozkult.de/journal/id/zeitschriftenausgaben-4859> [2019-11-19].

Kessler, Fabian/Reutlinger, Christian (2009): Sozialraumarbeit statt Sozialraumorientierung. In: sozialraum.de (1) 2. Ausgabe. In: <<https://www.sozialraum.de/sozialraumarbeit-statt-sozialraumorientierung.php>> [2019-11-07].

Knapp, Gudrun-Axeli (2005): „Intersectionality“ – ein neues Paradigma feministischer Theorie? Zur transatlantischen Reise von „Race, Class, Gender“. In: Feministische Studien 2005 (1). S. 68-81.

Köbsell, Swantje (2015): Ableism. Neue Qualität oder >alter Wein< in neuen Schläuchen. In: Attia, Iman/ Köbsell, Swantje/ Prasad, Nivedita (Hrsg.): Dominanzkultur reloaded. Neue Texte zu gesellschaftlichen Machtverhältnissen und ihren Wechselwirkungen Bielefeld: transkript. S. 31-35.

Köbsell, Swantje (2016): Doing Dis\_ability. Wie Menschen mit Beeinträchtigungen zu „Behinderten“ werden. In: Fereidooni, Karim/Zeoli, Antonietta P. (Hrsg.) (2016): Managing Diversity. Die diversitätsbewusste Ausrichtung des Bildungs- und Kulturwesens, der Wirtschaft und Verwaltung. Wiesbaden: Springer VS Verlag.

Koch, Ute (2018): Vielfalt, Differenz und interkulturelle Kompetenz im Diskurs. In: Blank, Beate et al. (Hrsg.) (2018): Soziale Arbeit in der Migrationsgesellschaft. Wiesbaden: Springer VS Verlag. S. 187-193.

Kraja, Gladiola/Velic, Medina (2014): Aspekte eines Berufsweges in der Erwachsenenbildung für Menschen mit dunkler Hautfarbe und Kopftuchträgerinnen. In: Kukovetz, Brigitte/Sadjeđ,

- Ariane/Sprung, Annette (2014): (K)ein Hindernis!? Fachkräfte mit Migrationsgeschichte in der Erwachsenenbildung. Wien: Löcker Verlag. S. 166-177.
- Krell, Gertraude (2011): Grundlegend: Ecksteine, Gleichstellungscontrolling, Verständnis und Verhältnis von Gender und Diversity. In: Krell, Gertraude/Ortlieb, Renate/Sieben, Barbara (Hrsg.) (2011): Chancengleichheit durch Personalpolitik. Gleichstellung von Frauen und Männern in Unternehmen und Verwaltungen. Wiesbaden: Springer VS Verlag. S. 3-24.
- Krell, Gertraude (2012): Diversity verstehen und verfertigen. In: Armutat, Sacha/ Seisreiner, Achim (Hrsg.) (2012): Differentielles Management. Individualisierung und Organisation in systemischer Kongruenz, Wiesbaden: Springer VS Verlag. S. 35-50.
- Kronen Zeitung (2018): Das große Interview. Lehrern packt aus: „Zu viele Muslime in Klassen“. In: [www.krone.at](http://www.krone.at). [09.09.2018].
- Kukovetz, Brigitte/Sadjed, Ariane/Sprung, Annette (2014): (K)ein Hindernis? Fachkräfte mit Migrationsgeschichte in der Erwachsenenbildung. Wien: Löcker Verlag.
- Lassnigg, Lorenz (2015): Das ‚österreichische Modell‘ der Bildungsungleichheit: Hohe soziale Reproduktion, starke Umverteilung, politische Polarisierung, Wien. In: <https://www.ihs.ac.at/publications/soc/rs109.pdf> [2019-11-19].
- Legge, Sandra/Mansel, Jürgen (2012): Ethnische Diskriminierung, Rassismus und gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit. In: Albrecht, Günter/ Gronemeyer, Axel (Hrsg.) (2012): Handbuch soziale Probleme, Wiesbaden: Springer VS Verlag. S. 494-548.
- Lembke, Ulrike/Liebscher, Doris (2014): Postkategoriales Antidiskriminierungsrecht? – Oder: Wie kommen Konzepte der Intersektionalität in die Rechtsdogmatik? In: Philipp, Simone/Meier, Isabella/Apostolovski, Veronika/Starl, Klaus/Schmidlechner, Karin Maria (Hrsg.) (2014): Intersektionelle Benachteiligung und Diskriminierung. Soziale Realitäten und Rechtspraxis. Baden-Baden: Nomos Verlag. S. 261-290.
- Liebhart, Karin (2015): Visuelle Repräsentationen antipluralistischer Politik am Beispiel der Islam- und Muslimenfeindlichkeit. Österreichische Zeitschrift für Politikwissenschaft, Bd. 44 (2). S. 87-103.
- Linde, Frank/Auferkorte-Michaelis, Nicole (2018): Diversität im Lehr-Lern-Geschehen. In: Auferkorte-Michaelis Nicol/ Linde, Frank (Hrsg.) (2018): Diversität lernen und lehren – ein Hochschulbuch. Opladen/Berlin/Toronto: Verlag Barbara Budrich. S. 18-30.
- Lorber, Verena (2013): „Unsere Wirtschaft hat sie gebraucht“ – ArbeitsmigrantInnen in der Steiermark von 1961 bis 1997. In: Schmidlechner, Karin/Sprung, Annette/Sonnleitner, Ute (Hrsg.) (2013): Migration und Arbeit in der Steiermark, Graz: Leykam Verlag. S. 32-45.
- Mecheril, Paul (2003): Prekäre Verhältnisse. Über natio-ethno-kulturelle (Mehrfach-)Zugehörigkeit. Münster/New York/München/Berlin: Waxmann Verlag.
- Mecheril, Paul (2004): Einführung in die Migrationspädagogik. Weinheim/Basel: Beltz Verlag.
- Mecheril, Paul (2010): Anerkennung und Befragung von Zugehörigkeitsverhältnissen. Umriss einer migrationspädagogischen Orientierung. In: Mecheril, Paul/Castro Varela, María do Mar/Dirim, İnci/ Kalpaka, Annita/Melter, Claus (Hrsg.) (2010): Migrationspädagogik. Bachelor Master. Weinheim: Beltz. S. 179-191.
- Mecheril, Paul et.al (2010). Bachelor/Master Migrationspädagogik. Weinheim & Basel: Beltz Verlag.

Mecheril, Paul/Tiðberger, Martina (2013). Ethnizität und Rassekonstruktion – ein rassismuskritischer Blick auf Differenzkategorien. In: Hauenschild, Katrin/Robak, Steffi/Sievers, Isabel (Hrsg.) (2013): Diversity Education. Zugänge – Perspektiven – Beispiele Frankfurt am Main: Brandes/Apsel, S. 60-72

Melter, Claus (2013). Kritische Soziale Arbeit in Diskriminierungs- und Herrschaftsverhältnissen – eine Skizze. In: Spetsmann-Kunkel, Martin/Frieters-Reermann, Norbert (Hrsg.) (2013): Soziale Arbeit in der Migrationsgesellschaft. Schriften der Katholischen Hochschule Nordrhein-Westfalen. Opladen/Berlin/Toronto: Verlag Barbara Budrich. S. 99-111.

Melter, Claus (Hrsg.) (2015): Diskriminierungs- und rassismuskritische Soziale Arbeit und Bildung. Praktische Herausforderungen, Rahmungen und Reflexionen. Weinheim & Basel: Beltz Juventa.

Michel, Christel (2011): Justice and Social Work – Gerechtigkeit und Soziale Arbeit. In: Walz, Hans/Teske, Irmgard/Martin, Edi (Hrsg.): Menschenrechtsorientiert. Wahrnehmen – beurteilen – handeln. Ein Lese- und Arbeitsbuch für Studierende, Lehrende und Professionelle der Sozialen Arbeit. Luzern/Opladen/Farmington Hills: Interact/Budrich. S. 263-272.

Mindestsicherungsgesetz Steiermark In:  
<https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=LrStmk&Gesetzesnummer=20000428>  
[2019-11-08].

Nduka-Agwu, Adibeli/Sutherland, Wendy (2010): Schwarze, Schwarze Deutsche. In: Nduka-Agwu, Adibeli/ Lann Hornscheidt, Antje (Hrsg.) (2010): Rassismus auf gut Deutsch. Frankfurt am Main: Brandes/Apsel. S. 85-90.

Neuffer, Manfred (2009): Case Management. Soziale Arbeit mit Einzelnen und Familien (4., überarbeitete Auflage). Weinheim: Juventa Verlag.

Neuhold, Clemens (2018): Mindestsicherung neu: Diese 6 Punkte sollten Flüchtlinge wissen. Zeitschrift Profil vom 29.11.2018. In: <https://www.profil.at/oesterreich/mindestsicherung-neu-fluechtlinge-10494177> [2020-01-15].

NIC (2016): Interkulturalität und Soziale Arbeit, 6. NIC-Konferenz. Netzwerk für interkulturelle Bildung in Österreich. FH Campus Wien. In: <https://www.fh-campuswien.ac.at/fileadmin/redakteure/14>. [2019-11-15].

Nimmervoll, Lisa (2019): Verfassungsgericht kippt türkis-blaue Sozialhilfereform, 17.12.2019,  
<https://www.derstandard.at/story/2000112385983/sozialhilfe-vfgh-hebt-kernpunkte-des-tuerkis-blauen-gesetzes-auf> [26.2.2020].

OBDS – Österreichischer Berufsverband der Sozialen Arbeit (o.J.). Menschenrechte. In: <https://www.obds.at/sozialpolitik/menschenrechte/> [2019-12-17].

OBDS (2010): Standards in der Praxis der Sozialarbeit unter Beachtung der Menschenrechte (Standards in Social Work Practice meeting Human Rights. International Federation of Social Workers European Region E.V. In: [https://www.obds.at/wp/wp-content/uploads/2018/04/standards\\_and\\_humanrights4.pdf](https://www.obds.at/wp/wp-content/uploads/2018/04/standards_and_humanrights4.pdf) [2019-08-28].

OBDS (2010): Standards in der Praxis der Sozialarbeit unter Beachtung der Menschenrechte (Standards in Social Work Practice meeting Human Rights, International Federation of Social Workers European Region E.V. [www.ifsw.org/europe](http://www.ifsw.org/europe)). < [https://www.obds.at/wp/wp-content/uploads/2018/04/standards\\_and\\_humanrights4.pdf](https://www.obds.at/wp/wp-content/uploads/2018/04/standards_and_humanrights4.pdf) [2019-08-28].

OBDS (2018): Positionspapier Soziale Arbeit wirkt, [https://www.obds.at/wp/wp-content/uploads/2018/09/Positionspapier-Soziale-Arbeit-wirkt\\_Endversion\\_18\\_06\\_02\\_korr-002.pdf](https://www.obds.at/wp/wp-content/uploads/2018/09/Positionspapier-Soziale-Arbeit-wirkt_Endversion_18_06_02_korr-002.pdf), [2020-01-12].

OBDS (o.J.): Internationale Definition der Sozialen Arbeit <[https://www.obds.at/wp/wp-content/uploads/2018/04/definition\\_soziale\\_arbeit\\_-\\_obds\\_final.pdf](https://www.obds.at/wp/wp-content/uploads/2018/04/definition_soziale_arbeit_-_obds_final.pdf)> [2019-11-04].

OBDS (2020): Basisdokumente der Sozialen Arbeit, <https://www.obds.at/publikationen/basisdokumente-der-sozialen-arbeit/> [2020.01-12].

OECD (2018): A Broken Social Elevator? How to Promote Social Mobility. Paris: OECD Publishing.

ÖIF (2018): Migration. Zahlen und Daten. Statistiken zu Zuwanderung und Integration (Stand 2018), <https://www.bmi.gv.at/Downloads/files/MIGRATION/bmiPosterAnsicht.pdf> [2020-01-16].

Orel, Marc (2013): Der positive Umgang mit (kultureller) Vielfalt in Österreich und Europa – Strategische Ansätze in Theorie und Praxis, ÖIF-Dossier, 28.

Österreichs digitales Amt (2019): Veröffentlichung im Bundesgesetzblatt: Sozialhilfe-Grundsatzgesetz und Sozialhilfe-Statistikgesetz, Mai 2019. In: <https://www.help.gv.at/Portal.Node/hlpd/public/content/171/Seite.1711019.html> [2020-01-12].

Parker, Pat (1999): Movement in Black. Ithaca, New York: Firebrand Books. <https://lithub.com/three-poems-by-pat-parker/>

Pauser, Norbert (2018): Mitgliederbefragung zur Charta der Vielfalt Österreich, Wien. In: <https://www.wko.at/site/Charta-der-Vielfalt/analysebericht-charta-der-vielfalt-2018.pdf> [2020-11-26].

Pfeffer, Thomas/Skrivanek, Isabella (2013): Institutionelle Verfahren zur Anerkennung ausländischer Qualifikationen und zur Validierung nicht formal oder informell erworbener Kompetenzen in Österreich. Zeitschrift für Bildungsforschung. Nr. 3. S. 63-78.

Philipp, Simone/Meier, Isabella/Apostolovski, Veronika/Starl, Klaus/Schmidlechner, Karin Maria (Hrsg.) (2014): Intersektionelle Benachteiligung und Diskriminierung. Soziale Realitäten und Rechtspraxis. Baden-Baden: Nomos Verlag.

Prasad, Nivedita (Hrsg.) (2018): Soziale Arbeit mit Geflüchteten. Rassismuskritisch, professionell, menschenrechtsorientiert. Opladen/Toronto: Verlag Barbara Budrich.

Profil (2019): Mindestsicherung neu: Die wichtigsten Änderungen, 14.3.2019, online: <https://www.profil.at/shortlist/oesterreich/mindestsicherung-neu-aenderungen-10681519> [2019-04-12].

Rauer, Valentin (2013): Integrationsdebatten in der deutschen Öffentlichkeit (1947-2012). Ein umstrittenes Konzept zwischen ‚region-building‘ und ‚nationsaving‘. In: Ezli, Özkan/KLangenohl, Andreas/Rauer, Valentin/Voigtmann, Claudia Marion (Hrsg.)(2013): Die Integrationsdebatte zwischen Assimilation und Diversität: Grenzziehungen und Gesellschaft, Bielefeld: transcript. S. 51-85.

Riegler, Anna (2015) Partizipation ist ohne Anerkennung nicht denkbar. In soziales\_kapital. Wissenschaftliches journal österreichischer fachhochschul-studiengänge soziale arbeit [sic]. Nr. 14 <<http://www.soziales-kapital.at/indes.php/sozialeskapital/article/viewFile/408/682.pdf>> [2020-10-31].

Riegler, Anna (2016). Anerkennende Beziehung in der Sozialen Arbeit. Ein Beitrag zu sozialer Gerechtigkeit zwischen Anspruch und Wirklichkeit. Wiesbaden: Springer VS Verlag.

- Rogers, Carl. R. (2012): Die klientenzentrierte Gesprächspsychotherapie – Client-Centered Therapy. 19. Auflage. Frankfurt am Main: Fischer Taschenbuch Verlag.
- Römhild, Regina (2014): Jenseits ethnischer Grenzen. Für eine postmigrantische Kultur- und Gesellschaftsforschung. In: Yildiz, Erol/Hill, Marc (Hg.) (2014): Nach der Migration. Postmigrantische Perspektiven jenseits der Parallelgesellschaft, Bielefeld: transcript. S. 37-48.
- Rommelspacher, Birgit (1995): Dominanzkultur. Texte zur Fremdheit und Macht. Berlin: Orlando Frauenverlag.
- Rommelspacher, Birgit (2009): Lebenswelten von Migrant\*innen und Migranten. In: <https://www.bpb.de/apuz/32234/zur-emanzipation-der-muslimischen-frau?p=all> [2019-05-14].
- Rommelspacher, Brigit (2005): Soziale Arbeit und Menschenrechte. Zur Reproduktion von Ungleichheit im Namen der Gleichheit. In: Thole, Werner/Cloos, Peter/Ortmann, Friedrich/Strutwolf, Volkhardt (Hg.)(2005): Soziale Arbeit im öffentlichen Raum. Soziale Gerechtigkeit in der Gestaltung des Sozialen. Wiesbaden: Springer VS Verlag. S. 101-112.
- Said, Edward (2012/1978): Orientalism. Frankfurt am Main: Fischer Verlag.
- Said, Edward W. (2017): Orientalismus (aus dem Englischen von Hans Günter Holl) (5. Auflage). Frankfurt am Main: Fischer Verlag.
- Sauer, Arn (o.J.): Glossar: Rassismus im Zweigeschlechtersystem. Zentrale Konzepte und Begriffe. In: [https://transintersektionalitaet.org/?page\\_id=36](https://transintersektionalitaet.org/?page_id=36) [2019-11-04].
- Scharathow, Wiebke/Leiprecht, Rudolf (2011): Rassismuskritik. Band 2: Rassismuskritische Bildungsarbeit. Schwalbach: Wochenschau Verlag.
- Schirilla, Nausikaa (2016): Migration und Flucht. Orientierungswissen für die Soziale Arbeit. Stuttgart: Kohlhammer.
- Schröer, Hubertus (2018): Interkulturelle Öffnung und Diversity Management. Konturen einer neuen Diversitätspolitik in der Sozialen Arbeit. In: Blank, Beate/Gögercin, Süleyman/Sauer, Karin E./Schramkowski, Barbara (Hrsg.) (2018): Soziale Arbeit in der Migrationsgesellschaft. Grundlagen – Konzepte – Handlungsfelder, Wiesbaden: Springer VS Verlag. S. 773-785.
- Schulze, Theodor (2007): Modi komplexer und langfristiger Lernprozesse. Beobachtungen und Überlegungen zu einer Theorie des Lernens und der Bildung. In: Koller, Hans-Christoph et al. (Hrsg.): Bildungsprozesse und Fremdheitserfahrungen. Beiträge zu einer Theorie transformatorischer Bildungsprozesse. Bielefeld: transkript. S. 141-159.
- Seidl, Conrad/Wirsinger, Susanne (2018): Die Lehrerin, die dem konservativen Islam entgegentritt. Der Standard. Kopf des Tages. [11.08.2018].
- Seithe, Mechthild (2012): Schwarzbuch Soziale Arbeit (2., durchgesehene und erweiterte Auflage). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Simon, Anne-Catherine (2018): Islam in der Schule: „oft denke ich, wir haben verloren“. Die Presse. [2019-09-08].
- SOS Mitmensch (2019) (Hg.): Antimuslimischer Rassismus in der österreichischen Politik. Bericht 2018. In: [https://www.sosmitmensch.at/dl/OMuJJKJKNmKJqx4KJK/Bericht2018\\_Antimuslimischer\\_Rassismus\\_in\\_der\\_Politik\\_SOS\\_Mltmensch.pdf](https://www.sosmitmensch.at/dl/OMuJJKJKNmKJqx4KJK/Bericht2018_Antimuslimischer_Rassismus_in_der_Politik_SOS_Mltmensch.pdf) [2020-01-16].

Sow, Noah (2011). Schwarz für Weiße. In Susan Arndt & Nadja Ofuatey-Alazard (Hrsg.): Wie Rassismus aus Wörtern spricht. (K)Erben des Kolonialismus im Wissensarchiv deutsche Sprache. Ein kritisches Nachschlagewerk Münster: Unrast-Verlag. S. 608-610.

Sprung, Annette (2015): Migrationsbedingte Vielfalt des Personals in der Erwachsenenbildung. Fachkräfte mit Migrationsgeschichte. DIE Zeitschrift für Erwachsenenbildung. Nr.2. S. 46- 48.

Statistik Austria (2019): migration & integration. Zahlen.daten. indikatoren. Wien. In: <https://www.integrationsfonds.at/mediathek/mediathek-publikationen/publikation/migration-und-integration-zahlen-daten-indikatoren-4265/> [2019-11-19].

Statistik Austria (2019a): Asylanträge 2000-2018 nach Staatsangehörigkeit, BMI. Asylstatistik erstellt am 13.06.2019.

Statistik Austria (2019b): Wanderungen mit dem Ausland (Außenwanderungen) 1996-2018 nach Staatsangehörigkeit. Wanderungsstatistik erstellt am 21.05.2019.

Staub-Bernasconi, Silvia (2007). Vom beruflichen Doppel- zum professionellen Tripelmandat. Wissenschaft und Menschenrechte als Begründungsbasis der Profession Soziale Arbeit. Fachzeitschrift Sozialarbeit in Österreich (SIÖ). Heft 2. S. 8-17.

Staub-Bernasconi, Silvia (2018): Soziale Arbeit als Handlungswissenschaft. Auf dem Weg zu kritischer Professionalität. Opladen/Toronto: Verlag Barbara Budrich.

Stückler, Andreas (2018): Österreichische Interdisziplinäre Hochaltrigenstudie. Welle II 2015 bis 2018. Panelerhebung Wien und Steiermark, Wien: ÖPIA. In: <http://www.oepia.at/hochaltrigkeit/wp-content/uploads/2019/02/O%CC%88IHS-Endbericht-2018-Panel-Finale-Version-Web-restrict.pdf> [2019-11-19].

Thiersch, Hans (1995): Lebenswelt und Moral. Beiträge zur moralischen Orientierung Sozialer Arbeit. Weinheim/München: Juventa Verlag.

Thiersch, Hans/Grunwald, Klaus/Köngeter, Stefan (2012): Lebensweltorientierte Soziale Arbeit. In: Thole, Werner (Hrsg.) (2012): Grundriss Soziale Arbeit: Ein einführendes Handbuch. 4. Auflage. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. S. 175-196.

Thole, Werner (2012): Die Soziale Arbeit – Praxis, Theorie, Forschung und Ausbildung. Versuch einer Standortbestimmung, in: Thole, Werner (Hrsg.) (2012): Grundriss soziale Arbeit, Wiesbaden: Springer VS Verlag. S. 19-70.

Thole, Werner (Hrsg.) (2012): Grundriss Soziale Arbeit: Ein einführendes Handbuch. 4. Auflage. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Tißenberger, Martina (2013): Dark Continents und das Unbehagen in der weißen Kultur. Rassismus, Gender und Psychoanalyse aus einer Critical-Whiteness-Perspektive. Münster: UNRAST-Verlag.

Tißenberger, Martina (2016): „Ain't I a Woman?“ Diversity an der Intersektion von Gender und Rassismus. In: soziales\_kapital - wissenschaftliches journal österreichischer fachhochschul-studiengänge soziale arbeit, Nr 15, 102-113. In: <http://www.soziales-kapital.at/index.php/sozialeskapital/article/viewFile/433/759.pdf> [2020-01-23].

Tißenberger, Martina (2017): Critical Whiteness. Zur Psychologie hegemonialer Selbstreflexion an der Intersektion von Rassismus und Gender. Wiesbaden: Springer VS Verlag.

Vereinte Nationen - Generalversammlung (1948): Allgemeine Erklärung der Menschenrechte. RES/217 A (III). Online verfügbar unter <http://www.un.org/depts/german/menschenrechte/aemr.pdf> [2019-12-03].

Verfassungsgerichtshof Österreich (2019): Sozialhilfe-Grundsatzgesetz: Höchstsatzsystem für Kinder und Arbeitsqualifizierungsbonus verfassungswidrig, 17.12.2019, [https://www.vfgh.gv.at/medien/VfGH\\_zu\\_Sozialhilfe-Grundsatzgesetz\\_Hoehchstsatzsysteme.de.php](https://www.vfgh.gv.at/medien/VfGH_zu_Sozialhilfe-Grundsatzgesetz_Hoehchstsatzsysteme.de.php) [26.2.2020].

Walgenbach, Katharina (2014): Heterogenität – Intersektionalität – Diversity in der Erziehungswissenschaft, Opladen/Toronto: Verlag Barbara Budrich.

Wiesinger, Susanne (2018): Kulturkampf im Klassenzimmer. Wie der Islam die Schule verändert. Bericht einer Lehrerin. Wien: QVV.

Wilson, Trevor (1997): Diversity at Work. The Business Case for Equity, New York: Wiley.

Winker, Gabriele/Degele, Nina (2009): Intersektionalität. Zur Analyse sozialer Ungleichheiten, Bielefeld: transcript.

WKO (o.J.): Charta der Vielfalt, <https://www.wko.at/site/Charta-der-Vielfalt> [2019-11-26].

Yildiz, Erol (2014): Postmigrantische Perspektiven. Aufbruch in eine neue Geschichtlichkeit. In: Yildiz, Erol/Hill, Marc (Hrsg.) (2014): Nach der Migration. Postmigrantische Perspektiven jenseits der Parallelgesellschaft. Bielefeld: transcript. S. 19-36.

Yildiz, Erol (2017): Postmigrantische Migrationsforschung. Kontrapunktische Betrachtungen. In: Karasz, Lena (Hrsg.) (2017): Migration und die Macht der Forschung. Kritische Wissenschaft in der Migrationsgesellschaft. Wien: Verlag des Österreichischen Gewerkschaftsbundes. S. 105-114.

Yildiz, Erol (2018): Postmigrantische Lebenspraxen jenseits der Parallelgesellschaft. In: Blank, Beate/Gögercin, Süleyman/Sauer, Karin E./Schramkowski, Barbara (Hrsg.) (2018): Soziale Arbeit in der Migrationsgesellschaft. Wiesbaden: Springer VS Verlag. S. 53-64.

Young, Iris M. (1996): Fünf Formen der Unterdrückung. In: Nagl-Docekal, Herta/Pauer-Studer, Herlinde (Hrsg.) (1996): Politische Theorie: Differenz und Lebensqualität. Frankfurt am Main: Suhrkamp.

zebratl – Informationen des Vereins ZEBRA (2014): Vielfalt gestalten. Schwerpunktausgabe 3/2014. In: [https://www.zebra.or.at/images/content/files/2014\\_zebratl\\_3\\_Vielfalt%20Gestalten.pdf](https://www.zebra.or.at/images/content/files/2014_zebratl_3_Vielfalt%20Gestalten.pdf) [2020-01-13].

Zick, Andreas (2018): Sozialpsychologische Diskriminierungsforschung. In: Scherr, Albert/ El-Mafaalani, Aladin; Gökçen, Yüksel (Hrsg.) (2017): Handbuch Diskriminierung. Wiesbaden: Springer VS Verlag. S. 59-80.



## Quellenverzeichnis

### Organisation A:

- FK\_A: Interview Leitung (Führungskraft) A
- SOA\_A: Interview Sozialarbeiter\*in A
- GBO\_SOA\_A: Beobachtung/Aufzeichnung Beratungsgespräch Sozialarbeiter\*in A und Klient\*in A
- WBO\_A: Teilnehmende Beobachtung im Aufenthaltsbereich A
- Gedächtnisprotokoll Kontaktherstellung\_A
- Dokumente:
  - o Konzept\_A: Dokumentenanalyse Konzept Einrichtung A
  - o Aufnahmevereinbarung\_A: Dokumentenanalyse Aufnahmevereinbarung Einrichtung A
  - o Folder\_A\_1, Folder\_A\_2: Dokumentenanalyse Folder 1 und 2 A
  - o Organisationshandbuch\_A
  - o Führungsgrundsätze\_A
  - o Leitbild\_A
  - o Organigramm\_Dachorganisation\_A
  - o Organigramm\_Abteilung\_A
  - o Betreuungsvertrag\_A
  - o Protokoll\_Aufnahmegespräch\_A
  - o Infofolder\_Klient\*innen\_A

### Organisation B:

- FK\_B: Interview Leitung B
- SOA\_B: Interview Sozialarbeiter\*in B
- SOA\_BB: Interview Sozialarbeiter\*in BB
- GBO\_SOA\_BBB: Beobachtung/Aufzeichnung Beratungsgespräch Sozialarbeiter\*in BBB und Klient\*in BBB
- GBO\_SOA\_BB: Beobachtung/Aufzeichnung Beratungsgespräch Sozialarbeiter\*in BB und Klient\*in BB
- WBO\_B: Teilnehmende Beobachtung im Wartebereich B
- 18 Fotos Warte/Aufenthaltsbereich
- TBO\_B: Teilnehmende Beobachtung bei einer Sitzung des Teams B
- Dokumente:
  - o Homepage\_B; Dokumentenanalyse Homepage B
  - o Flyer\_B: Dokumentenanalyse Flyer Einrichtung B
  - o Publikation\_B: Dokumentenanalyse Publikation B

### Organisation C:

- FK\_C: Interview Leitung C
- SOA\_C: Interview Sozialarbeiter\*in C
- SOA\_CC: Interview Sozialarbeiter\*in CC
- GBO\_SOA\_C: Beobachtung/Aufzeichnung Beratungsgespräch Sozialarbeiter\*in C und Klient\*in C
- GBO\_SOA\_C\_Postskript: Postskript zur Beobachtung des Beratungsgesprächs Sozialarbeiter\*in C und Klient\*in C

- GBO\_SOA\_CCC: Beobachtung/Aufzeichnung Beratungsgespräch Sozialarbeiter\*in CCC und Klient\*in CCC
- GBO\_SOA\_CCC\_Postskript: Postskript zur Beobachtung des Beratungsgesprächs Sozialarbeiter\*in CCC und Klient\*in CCC
- WBO\_C\_1; WBO\_C\_2; WBO\_C\_3: 3 teilnehmende Beobachtungen im Aufenthaltsbereich
- 50 Fotos Warte/Aufenthaltsbereich
- Dokumente
  - o Homepage\_C: Dokumentenanalyse Homepage Einrichtung C
  - o Leitbild\_C: Dokumentenanalyse Homepage Einrichtung

GD: Gruppendiskussion mit fünf Sozialarbeiter\_innen aus den Handlungsfeldern Migration und Flucht, Sozialarbeit mit Kindern und Jugendlichen, Sozialarbeit mit Menschen mit Behinderung, Sozialarbeit mit wohnungslosen Menschen, Sozialarbeit mit Menschen mit psychiatrischen Erkrankungen, gendersensible Sozialarbeit.

Eine Masterarbeit zum Thema: beschäftigte sich mit zwei Organisationen, die mit der Zielgruppe von Frauen, die Erfahrungen mit Migration bzw. Flucht haben, arbeiten.

Es fanden drei Expert\_innengespräche mit den Kooperationspartner\_innen statt:  
 Anwaltschaft für Menschen mit Behinderung und Gleichbehandlungsanwaltschaft – Regionalstelle Steiermark und einem lehrenden vom Fachhochschul-Studiengang Management internationaler Geschäftsprozesse. Die Ergebnisse wurden kontextuell für die Auswertung und Interpretation der Ergebnisse sowie für den Ausblick herangezogen:  
 Exp\_Mig: Lehrender Studiengang Management internationaler Geschäftsprozesse  
 Exp\_Gba: Gleichbehandlungsanwältin – Regionalstelle Steiermark  
 Exp\_Beh: Anwalt für Menschen mit Behinderung des Landes Steiermark.