

NEGOTIATING DIFFERENCE | Beobachtungen zum Umgang mit Diversität und Intersektionalität in der niedrigschwelligen Sozialen Arbeit in Österreich

Hemma Mayrhofer

Zusammenfassung | Der Beitrag fasst die Forschungsergebnisse verschiedener Studien über den Umgang mit Differenz und Diversität in der Sozialen Arbeit in Österreich zusammen. Neben den Diversity-Kompetenzen von Fachkräften werden Aspekte von Diversität für niedrigschwellige Zugänge in den Fokus genommen. Am Beispiel mobiler Jugendarbeit wird veranschaulicht, wie in Interaktionssituationen mit Jugendlichen über Differenz verhandelt wird. Auf Organisationsebene wird die Bedeutung von Diversity-Management für niedrigschwellig arbeitende Teams erörtert.

Abstract | The article summarizes the results of various surveys on practices of diversity in social work in the Republic of Austria. Professionals' competences for dealing with matters of diversity are thematized as well as low-threshold approaches. By reference to a project of mobile youth social work situations of interaction about variety are exemplified. On the level of organisation development the importance of diversity-management for teams working on a low-threshold base are discussed.

Schlüsselwörter ► Diversity

► Intersektionalität ► empirische Forschung
► Jugendarbeit ► Österreich

Ausgangspunkt: Das Dilemma mit der Differenz | Die zahlreichen Dilemmata, in denen sich Professionelle im Praxisfeld der Sozialen Arbeit im Umgang mit Differenz befinden, lassen sich vereinfacht ausgedrückt darauf zurückführen, dass sich soziale Ungleichheit gesellschaftlich in einem komplexen Zusammenwirken von Ungleichartigkeit und Ungleichwertigkeit entfaltet. Differenzen wahrzunehmen und zu benennen, eröffnet grundsätzlich das Potenzial für die Verknüpfung der (re-)konstruierten Unterschiede mit (Ungleich-)Wertigkeiten. In der Regel sind die Wahrnehmungsmuster gesellschaftlich

vortypisiert und die damit verbundenen Bewertungsordnungen bedingen ungleiche Lebensbedingungen und Teilhabechancen für Individuen und Gruppen.

Um auf die benachteiligte Lebenssituation und ungenügenden Teilhabechancen von Adressatinnen und Adressaten aufmerksam zu machen und Ressourcen zur Bearbeitung dieser Situation zu akquirieren, müssen Fachkräfte der Sozialen Arbeit Differenzen markieren und klassifizieren (etwa als problematisch, mit Hilfsbedürftigkeit verbunden etc.). Sie reproduzieren damit unausweichlich die defizitären Etikettierungen der so Differenzierten und Klassifizierten. Das Problem der Etikettierung lässt sich aber nicht dadurch lösen, dass soziale Differenzkonstruktionen ignoriert werden, da so faktisch bestehenden Benachteiligungen nur ungenügend entgegengearbeitet werden kann, diese werden vielmehr reproduziert (*Mecheril; Plöber* 2015, S. 325). Zugleich lassen sich soziale Kategorien in der Interaktion mit Adressatinnen und Adressaten der Sozialen Arbeit nicht einfach dekonstruieren, wenn und insofern die Differenzsetzungen von identitätsstiftender Relevanz für Individuen oder Gruppen sind (*Eppenstein; Kiesel* 2012, S. 107).

Kurzum: Der Umgang mit Differenz und Diversität (mit diesem Begriff wird hier eine Vielzahl sozialer Kategorien wie soziales Geschlecht, sexuelle Orientierung, Ethnizität, Alter, Nationalität, kultureller Hintergrund, Behinderung, Klasse beziehungsweise Schicht, sozialräumliche Lebensbedingungen, Religion etc. bezeichnet) ist eine höchst komplexe Angelegenheit in der sozialarbeiterischen Berufspraxis. Gefordert werden deshalb differenz- und dominanzsensible Kompetenzen bei den Fachkräften (*Eppenstein; Kiesel* 2012) und fachliche Konzepte, „in denen die Relevanz und Unhintergebarkeit von Differenzkategorien ebenso Berücksichtigung finden, wie die machtvollen Praktiken der Ausgrenzung, der Normalisierung und Stigmatisierung entlang von Differenzen zu vermeiden gesucht werden und über diese aufgeklärt wird“ (*Kessl; Plöber* 2010, S. 7 f.).

Das in den Fachdiskursen geforderte Differenzbewusstsein und Reflexionsvermögen ist für den notwendigen kritisch-reflexiven Umgang mit unterschiedlichen Differenzlinien in der Sozialen Arbeit zweifelsohne eine essenzielle Voraussetzung. Dabei gilt es zum einen danach zu fragen, in welchem Umfang Dekonstruktion und Problematisierung ontologisie-

render und diskriminierender Kategorisierungen mittlerweile tatsächlich zum Repertoire pädagogischer und sozialarbeiterischer Reflexion gehören (Emmerich; Hormel 2013, S. 11). Zum anderen ist nicht zu erwarten, dass Handlungsprobleme damit unmittelbar gelöst werden können, hierfür ist Aneignungs- und Übersetzungsleistung in die Praxis notwendig. Die neuralgische und empirisch zu beantwortende Frage lautet: Inwieweit und in welcher Weise gelingt es, das diesbezügliche Reflexionswissen in praxiswirksames Handlungswissen und Handeln zu transformieren? Wie entfaltet sich das Arbeiten mit Differenz in der Interaktion mit den Nutzerinnen und Nutzern beziehungsweise Adressatinnen und Adressaten – unter anderem auch unter dem Gesichtspunkt, dass Letztere ihre eigenen Differenzbeziehungen mit- und einbringen?

Der vorliegende Beitrag setzt bei diesen Fragen an und richtet sie an die österreichische Berufspraxis, um so exemplarische Eindrücke (aber keinesfalls eine umfassende Bestandsaufnahme!) zu bieten. Dabei wird auf empirische Ergebnisse zurückgegriffen, die in mehreren Forschungsprojekten zur Praxis Sozialer Arbeit in Österreich (schwerpunktmäßig im Großraum Wien/östliches Niederösterreich) im Laufe der letzten Jahre gewonnen wurden beziehungsweise aktuell generiert werden. Großteils beziehen sich die Studien auf Einrichtungen beziehungsweise Angebotsstrukturen der Sozialen Arbeit, die sich als niedrigschwellig verstehen – mit Ausnahme der ersten Impression, die Hinweise darauf geben soll, welche Bedeutung Diversity-Kompetenzen in der sozialarbeiterischen Berufspraxis allgemein beigemessen wird.

Der empirische Streifzug wendet sich der Frage zu, weshalb ein diversitätssensibles Vorgehen für die Eröffnung niedrigschwelliger Zugänge zur Sozialen Arbeit unerlässlich ist. Am Beispiel der Bearbeitung von mit Diversität verknüpften wirkmächtigen Differenzlinien in der mobilen Jugendarbeit wird erörtert, wie in Interaktionen zwischen Professionellen und Adressatinnen beziehungsweise Adressaten Differenzen verhandelt und möglicherweise auch transformiert werden können. Anschließend wird ein Schlaglicht auf die Bedeutung von „managing diversity“ auf der Teamebene in niedrigschwellig arbeitenden Einrichtungen geworfen. Zuletzt gilt es danach zu fragen, welche Bedeutung die empirischen Beobachtungen für die Ausbildung der Fachkräfte haben und welcher weitere Forschungsbedarf sich zeigt.

Selbsteinschätzungen der Praxisrelevanz von Diversity-Kompetenzen in der österreichischen Berufspraxis

| Eine grobe Annäherung an die Bedeutung, die Diversity-Kompetenzen faktisch von der sozialarbeiterischen Berufspraxis im Großraum Wien beigemessen wird, vermitteln ausgewählte Ergebnisse einer 2006 an der Fachhochschule Campus Wien durchgeführten Studie (Mayrhofer; Raab-Steiner 2007). Im quantitativen Studienteil (n=290) waren Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter sowie Personen mit Leitungsfunktionen in sozialen Einrichtungen mittels eines standardisierten Fragebogens um ihre Einschätzung gebeten worden, wie wichtig verschiedene Kompetenzen in ihrer konkreten Berufspraxis sind. Die Befragten kamen aus unterschiedlichsten sozialarbeiterischen Arbeitsfeldern. Auch wenn der Umgang mit Diversität nicht im Zentrum der Studie stand, bezogen sich doch einige Items auf Diversity-Kompetenzen, konkret auf Gender- und interkulturelle Kompetenzaspekte.

Die Ergebnisse zeigen ein gemischtes Bild: Das Item „Interkulturelle Kompetenzen – interkulturelles Verständnis“ erhielt auf einer vierstufigen Bewertungsskala in Summe von 71,6 Prozent der Befragten die Einstufung „sehr wichtig“ oder „eher wichtig“ (der Median lag bei „eher wichtig“). Die Bedeutung von „klientInnenrelevante[n] Fremdsprachenkenntnisse[n]“ wird mit insgesamt 35,4 Prozent der Antworten bei „sehr wichtig“ oder „eher wichtig“ weniger hoch eingestuft. Auf die Differenzdimension Gender bezogen war danach gefragt worden, wie wichtig die „Reflexion geschlechtsspezifischer Ungleichheiten/Besonderheiten“ im Berufsalltag ist. Angesichts der Tatsache, dass genderbezogene Differenzordnungen in nahezu allen sozialarbeiterischen Handlungsfeldern relevant sein dürften, stimmen die Antworten der Befragten eher nachdenklich: In Summe hatte nur zirka die Hälfte (52 Prozent) diesem Item eine sehr hohe bis eher hohe Wichtigkeit bescheinigt, knapp die Hälfte (48 Prozent) hält die Reflexion geschlechtsspezifischer Ungleichheiten beziehungsweise Besonderheiten für weniger wichtig oder unwichtig in ihrem Berufsalltag.

Diese Ergebnisse werden noch verstärkt, wenn nur die Teilstichprobe der Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter betrachtet wird, der Median liegt hier sogar bei „weniger wichtig“, das heißt dass mehr als die Hälfte der befragten Personen das Item mit „weniger wichtig“ oder „unwichtig“ bewerteten. Die Leitungs-

ebene (zirka ein Drittel der Gesamtstichprobe) stuft die Wichtigkeit dieser Kompetenzkategorie signifikant höher (U-Test) ein (Mayrhofer; Raab-Steiner 2007, S. 139 ff.).

Zu berücksichtigen ist, dass die Ergebnisse bereits einige Jahre alt sind und sich zwischenzeitlich die Sensibilität in Bezug auf Diversity-Kompetenzen verändert haben könnte – in welche Richtung, ist dabei offen. Dennoch ist festzuhalten, dass die auf die Ungleichheitsdimension Gender bezogene Sensibilität in der Praxis Sozialer Arbeit im Großraum Wien nicht besonders ausgeprägt erscheint. Es wäre lohnend, die Untersuchung zu wiederholen, um eventuelle Veränderungen in der Einschätzung der Fachkräfte und der Leitungspersonen in den Einrichtungen sichtbar machen zu können.

Diversitätssensibilität als essenzielle Voraussetzung für die Eröffnung niedrigschwelliger Zugänge

Auf der Basis einer umfangreichen empirischen Studie zu Niedrigschwelligkeit in der Sozialen Arbeit mit räumlichem Schwerpunkt Wien (Mayrhofer 2012) wird hier die These aufgestellt, dass Diversitätsaspekten im niedrigschwellig arbeitenden Praxisfeld der Sozialen Arbeit generell eine hohe Bedeutung zukommt. Niedrigschwellige Angebote richtet sich in besonderem Ausmaß an Personen oder Gruppen, die zwar vom Praxisfeld der Sozialen Arbeit oder von der Sozialpolitik als hilfsbedürftig beobachtet, aber von herkömmlichen Hilfsangeboten nicht oder ungenügend erreicht werden (*ebd.*, S. 147 f.). Zentrale Arbeitsinhalte vieler niedrigschwelliger Hilfsangebote bestehen in der Kontaktherstellung und im Beziehungsaufbau zu schwer erreichbaren Adressatinnen und Adressaten der Sozialen Arbeit. Der Zugang zu sozialarbeiterischen und sozialpädagogischen Unterstützungsangeboten kann etwa dadurch erschwert sein, dass bestehende Differenzen der Zielgruppen nicht ausreichend berücksichtigt werden. So kommt es, „dass diese aufgrund ungleicher kultureller oder lingualer Ressourcen, in die Körper eingeschriebener Selbstverständnisse oder Empfindsamkeiten in vielfältiger Weise von den Angeboten Sozialer Arbeit ausgeschlossen werden – und dies ohne ein einziges formelles Zugangsverbot“ (Mecheril; Plöber 2015, S. 325). Wenn niedrigschwellige Angebote derartige Zugangshürden überwinden wollen, dann müssen sie sich in besonderer Weise mit der Wirkmächtigkeit von Unterschieden, die Zugänge betreffen, auseinandersetzen.

Wie lässt sich solch ein niedrigschwelliger Zugang in der Praxis herstellen? Bei Mayrhofer (2012, S. 159 ff.) wird die analytische Differenzierung in vier verschiedene Dimensionen, in denen Niedrigschwelligkeit realisiert werden kann, vorgeschlagen. Soziale Angebote und Maßnahmen lassen sich demnach dahingehend analysieren, in welchem Ausmaß und welcher Weise sie in zeitlicher, räumlicher, sachlicher und sozialer Hinsicht Niedrigschwelligkeit umsetzen. In jeder dieser Dimensionen lässt sich danach fragen, inwieweit welchen Adressatinnen und Adressaten Zugangshürden durch die Angebotsgestaltung erwachsen und wie das Angebot gestaltet werden muss, um diese Hürden möglichst gering zu halten beziehungsweise zu beseitigen.

Bemerkenswert ist dabei, dass zwar Zielgruppenoffenheit von Vertreterinnen und Vertretern des Berufsfeldes auch als ein Aspekt genannt wird, der Niedrigschwelligkeit ausmachen kann, die meisten niedrigschwelligen Angebote und Maßnahmen diese aber nur in begrenztem Ausmaß realisieren. Häufig lässt sich in der Praxis eine Einschränkung hinsichtlich der Adressatinnen und Adressaten der jeweiligen Maßnahmen beziehungsweise Angebote beobachten, da sich räumliche, zeitliche und soziale Dimensionen von Niedrigschwelligkeit oft nicht kontextunabhängig realisieren lassen, sondern zielgruppen- und problem-spezifisch umgesetzt werden müssen. So geht es bei der räumlichen Umsetzungsdimension darum, räumlich symbolisierte beziehungsweise materialisierte Distinktion zur Zielgruppe zu vermeiden oder gering zu halten. Oft werden etwa Raumstrukturen genutzt, die den Adressatinnen und Adressaten vertraut sind, in aufsuchenden beziehungsweise herausreichenden Ansätzen gehen die Professionellen zu den öffentlichen oder privaten Orten, an denen sich ihre Zielgruppen üblicherweise aufhalten (Mayrhofer 2012, S. 162 ff.). Diese Aspekte können nur im Hinblick auf ganz konkrete Personengruppen beantwortet und umgesetzt werden.

Am Beispiel von Angeboten der offenen Jugendarbeit soll dies kurz veranschaulicht werden: Zunächst spielt der (sozial-)räumliche Kontext in der Hinsicht eine Rolle, als die Erreichbarkeit von Jugendlichen im städtischen und ländlichen Raum (auch in Wechselwirkung mit der jeweiligen infrastrukturellen Ausstattung) tendenziell unterschiedlich strukturiert ist. Angebote, die keinen genderspezifischen Schwerpunkt

setzen, werden häufig vorrangig von männlichen Jugendlichen wahrgenommen. Wer jugendliche Mädchen in vergleichbarer Weise mit Angeboten der Offenen Jugendarbeit erreichen will, muss wissen und berücksichtigen, wo und wie diese erreichbar und ansprechbar sind. Damit sind weitere Diversitätsaspekte verknüpft, die sich beispielsweise darin manifestieren können, dass Mädchen mit spezifischem Herkunfts-, Kultur- oder Religionshintergrund oft mit Beginn der Pubertät kaum mehr im öffentlichen Raum angetroffen werden können. Diesen Diversity-Aspekten ließen sich noch weitere hinzufügen, die alle Auswirkungen auf die Erreichbarkeit der Jugendlichen für sozial- und freizeitpädagogische Angebote haben und entsprechend berücksichtigt werden müssen.

Negotiating Difference: Zum Umgang mit Diversität in der mobilen Jugendarbeit | Zugang zu sozialen Hilfsangeboten zu schaffen, reicht noch nicht aus, um die Wirkung benachteiligender sozialer Differenzierungsschemata bei Anerkennung von identitätsstiftenden Diversitätsbezügen abzuschwächen. Doch was heißt es überhaupt konkret, wenn Professionelle in der Sozialen Arbeit kritisch-reflexiv mit Diversität umgehen? Was genau passiert, wenn Differenz in der Sozialen Arbeit berücksichtigt wird? Wie wird in der Interaktion über Differenzen verhandelt, wie wird sie gegebenenfalls dabei beziehungsweise dadurch transformiert? Diese Fragen werden im Folgenden anhand des Tätigkeitsfeldes der mobilen Jugendarbeit, die sich ebenfalls dem Arbeitsprinzip der Niedrigschwelligkeit verpflichtet sieht, erörtert. Dabei wird auf empirisches Material, das im Rahmen einer aktuell in Wien und Niederösterreich durchgeführten Studie zur Wirkungsevaluation von Jugendarbeit im öffentlichen Raum erhoben wurde, zurückgegriffen.¹

Das obige Beispiel verweist bereits auf die große Bedeutung, die der Berücksichtigung von Diversität in der offenen Jugendarbeit, zu der auch die mobile Jugendarbeit zu zählen ist, zukommt und beigemessen wird. Dies kommt auch in den Selbstdarstellungen und Qualitätsrichtlinien des Tätigkeitsfeldes zum Ausdruck, wie etwa beispielhaft im Qualitätshandbuch des bundesweiten Netzwerkes Offene Jugend-

arbeit ersichtlich ist (boJA 2011). Insbesondere in (häufig städtischen) Kontexten, in denen eine hohe Pluralität von Lebensformen, Herkunftshintergründen, ethnischen Zugehörigkeiten, religiösen Orientierungen etc. gegeben ist, muss tagtäglich mit verschiedenen Differenzierungsdimensionen und deren intersektionalem Zusammenwirken „gearbeitet“ werden.

Zunächst ist bemerkenswert, dass die in die Wirkungsevaluation einbezogenen Einrichtungen der mobilen Jugendarbeit dem einleitend thematisierten Etikettierungsproblem zu entkommen scheinen. Ihre Angebote richten sich grundsätzlich an alle Jugendlichen, im Arbeitsalltag findet in der Regel keine Unterscheidung in „normale“ und „abweichende“ Jugendliche mit problematischen Lebensverhältnissen statt. Das von *Mecheril und Melter* (2010, S. 126) als konstitutiv für die Soziale Arbeit angesehene Identifizieren und Definieren der „Norm-Abweichung“ von Adressatinnen und Adressaten scheint auf den ersten Blick hier nicht zutreffend. Allerdings liegt die Vermutung nahe, dass Jugendliche gesellschaftlich generell als potenziell abweichend, störend und problematisch betrachtet werden, so dass innerhalb dieser Zielgruppe keine Differenzziehung in normal beziehungsweise abweichend mehr notwendig ist. Und in ihren legitimatorischen Selbstdarstellungen beziehen sich die Einrichtungen sehr wohl darauf, dass ihre Angebote Abweichungen vermeiden (Prävention) oder abmildern helfen.

Die von den Einrichtungen proklamierten Ziele lassen erkennen, dass es für die Jugendarbeiterinnen und Jugendarbeiter nicht ausreicht, soziale Differenzen in ihrer Arbeit zu reflektieren. Sie müssen sich zudem in einem aktiven Prozess mit den Jugendlichen mit Konstruktionen, Dekonstruktionen und Transformationen von Differenzen auseinandersetzen, wenn sie etwa zu diversifizierten und kritisch reflektierten Genderrollen-Identitäten beitragen oder die Toleranz der Jugendlichen für nationale und ethnische Diversität, kulturelle Herkunftsunterschiede oder sexuelle Orientierungen erhöhen wollen. Dabei müssen die Jugendarbeiterinnen und Jugendarbeiter eine auch von *Eppenstein und Kiesel* (2012) thematisierte Paradoxie bearbeiten, die darin besteht, dass einerseits stereotypisierende soziale Kategorien dekonstruiert werden sollen und andererseits „die Anerkennung der Anderen in ihrem So-Sein gefordert“ (*ebd.*, S. 107) ist. Die wirkmächtigen Differenzordnungen haben iden-

¹ Nähere Informationen zur Studie „JA_SICHER – Jugendarbeit im öffentlichen Raum als mehrdimensionale Sicherheitsmaßnahme: Ansätze zur Wirkungsevaluation“ sind unter der URL http://www.kiras.at/geofoerderte-projekte/detail/?tx_ttnews%5Btt_news%5D=128&cHash=0536e69f8c129d5ee3dba77549e3af6 abrufbar (Abruf am 10.3.2015).

titätsstiftende Relevanz für die Jugendlichen, sie zu verändern, bedeutet Identitätsarbeit für die und mit den Jugendlichen.

Die folgenden drei Zitate aus Interviews mit Professionellen sollen exemplarisch verdeutlichen, in welcher Weise Diversität und mit Machtverhältnissen verbundene Differenzziehungen in der Praxis der mobilen Jugendarbeit mit den Jugendlichen bearbeitet und verhandelt werden:

▲ „Wir machen auch Cross Work, also wo gerade Männer auch mit Frauen arbeiten. Das Ziel im Cross Work ist auf jeden Fall, dass wir ihnen aufgrund unseres Rollenbilds, das wir ihnen vorleben, dass ich jetzt mit meiner Kollegin ja auch arbeite, dass wir ihnen im Endeffekt Alternativen vorleben zu dem, was sie gewohnt sind.“

▲ „Wir haben zum Beispiel eine Gruppe Migranten, Burschen gehabt, wo dann schon irgendwann die Entwicklung für mich groß war, dass sie tatsächlich akzeptiert haben, dass ich als Frau die Leitung von dieser Einrichtung bin, was am Anfang ein Riesenthema war, wo sie versucht haben, die männlichen Mitarbeiter immer aufzustacheln, und wegen von einer Frau lässt du dir was sagen und so Geschichten, und das irgendwann einfach überhaupt kein Thema war.“

▲ „Wenn einer dann sagt, ich bin das Oberhaupt meines Hauses oder ich bin der älteste junge Bursche in der Familie und daher müssen sich meine Schwestern eigentlich meiner Herrschaft irgendwie unterwerfen [...] und wir versuchen ihnen zu sagen, vor allem den Burschen, wie würdest du handeln, wenn du ein Mädchen wärst. Du gehst gerne mit Mädchen fort zum Beispiel, du willst deine Freiheiten haben, du möchtest bis 11, 12 Uhr auf der Straße sein, du willst in ein Caféhaus gehen. Wieso darf dann eigentlich deine Freundin oder deine Schwester das nicht? Wenn du dich dann als Mensch siehst und sagst okay, meine Schwester oder meine Freundin ist auch ein Mensch, dann sind sie eigentlich gleichwertige Partnerinnen.“

Diese und andere Beispiele aus dem Arbeitsalltag von Jugendarbeiterinnen und Jugendarbeitern lassen erkennen, dass sich diese als Role Models anbieten, um die gewohnten, mit hegemonialen Differenzsetzungen verwobenen Selbst- und Umweltbezüge der Jugendlichen zu irritieren. Diesen werden so Alternativen zu bislang vertrauten Beziehungs- und Konfliktmustern vorgelebt. Dabei erfolgt eine wertschätzende Auseinandersetzung mit den als gleichwertige

Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartner akzeptierten Jugendlichen, in denen unterschiedliche Differenzlinien erörtert, infrage gestellt und eventuell transformiert werden. Zentral zeigt sich das diskursive Verhandeln über Diversität beziehungsweise dichotomisierende Differenzlinien: Mit Differenz arbeiten bedeutet somit vor allem „negotiating difference“. Auf Basis von positiven Beziehungsangeboten kann damit idealiter die Ambiguitätstoleranz der Jugendlichen gesteigert und dichotomisierenden Wahrnehmungs- und Kategorisierungsmustern entgegengearbeitet werden.

Allerdings ist nüchtern danach zu fragen, inwieweit es in der Praxis tatsächlich gelingt und gelingen kann, der „Entmächtigung von Menschen durch Differenzordnungen“ (Mecheril; Plöber 2015, S. 329) entgegenzuarbeiten und Teilhabe- sowie Verwirklichungschancen zu erhöhen, wie folgendes Interviewzitat plastisch zum Ausdruck bringt: „Also vor allem wenn es darum geht, so tradierte Geschichten aufzubrechen, also da beißt man sich zeitweise, nicht immer, es gibt durchaus Erfolge, sonst wäre es ja nur frustrierend. Aber so Hierarchisierungen oder wenn es um Sexismus geht, da stelle ich mir dann natürlich öfter die Frage, wie groß kann meine Wirkung sein, wenn ich den Jugendlichen 20 Minuten pro Woche im Park treffe und daheim hört er aber rund um die Uhr genau das Gegenteil. Das muss mir halt immer bewusst sein, wenn man nicht dran verzweifeln will.“ Neben einer hohen Frustrationstoleranz und der Fähigkeit, sich über die sogenannten kleinen Erfolge zu freuen, können fundiertes Wissen über das komplexe Zusammenwirken unterschiedlicher Differenzkategorien sowie die daraus resultierenden Begrenzungen für die Wirkungsmacht sozialarbeiterischer Interventionen und nicht zuletzt ausreichende Reflexionsangebote für das eigene professionelle Handeln vor Überforderung und Desillusion schützen.

Managing Diversity: Teamarbeit in der niedrigschwelligen Sozialen Arbeit | Die Teamebene besitzt in vielen Kontexten der Sozialen Arbeit große Bedeutung. Dies kommt auch in der oben zitierten Studie zu Wissens- und Kompetenzprofilen von Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeitern zum Ausdruck: Das Item „Kompetenzen im Umgang mit Konflikten im Team“ erhielt mit insgesamt 96,2 Prozent der Antworten bei den Antwortkategorien „sehr wichtig“ (hierauf entfielen allein 81,3 Prozent der Antworten) und „eher wichtig“ eine der höchsten Zustimmungen

in der Studie überhaupt. Große Wichtigkeit wurde auch den „Kompetenzen in der Zusammenarbeit im multiprofessionellen Team“ mit in Summe 90 Prozent der Antworten bei „sehr wichtig“ oder „eher wichtig“ bescheinigt (Mayrhofer; Raab-Steiner 2007, S. 183).

Das Team zeigt sich in niedrigschwelligen Einrichtungen der Sozialen Arbeit als maßgeblich für die Strukturierung der Kommunikation sowie die Gestaltung der Entscheidungsprozesse. Es wird zugleich in besonderer Weise gefordert: „Generell gehen mit der niederschwelligen Arbeitsweise besondere Herausforderungen für das Team einher, denn die nach außen gesenkten Schwellen werden teilweise nach innen ins Team verlagert. Damit die Zielgruppen möglichst wenig räumliche, zeitliche, inhaltliche und soziale (inklusive sprachlicher) Zugangshürden zu bewältigen haben, werden diese Schwellen partiell vom Team absorbiert und müssen dort abgefangen und bewältigt werden“ (Mayrhofer 2012, S. 243).

Die organisationale Kooperationsform des Teams stellt in solchen Einrichtungen die zentrale Bezugsgröße für Strategien des Diversity-Managements dar. Häufig wird in niedrigschwellig arbeitenden Einrichtungen versucht, die Diversität der Adressatinnen und Adressaten durch eine entsprechende Zusammensetzung des Teams abzubilden. Diese Heterogenität stellt eine zentrale Ressource dar, denn die unterschiedlichen beruflichen und persönlichen Kompetenzen und Eigenschaften bieten eine wichtige Grundlage für vielfältige Kontaktchancen zur Klientel. Sie bedeutet aber auch Arbeit und kann Konfliktpotenzial für das Team mit sich führen, wie ein Beispiel aus der Praxis illustriert: „Wenn etwa eine Mitarbeiterin mit Migrationshintergrund, die in ihrem ursprünglichen Heimatland als Juristin einen sozial hoch bewerteten Quellberuf ausübte, in Österreich nach einer Umschulung als Seniorenbetreuerin in einem Team arbeitet, in dem die Anleitungskompetenz formal bei den SozialarbeiterInnen liegt, dann können im Arbeitsalltag unterschiedliche hierarchische Deutungsmuster miteinander konkurrieren“ (Mayrhofer, S. 241).

Wenn „Managing Diversity“ mehr sein soll als eine Strategie zur Personalauswahl, dann gewinnt die reflexive Bearbeitung der Diversität und der mit ihr verknüpften Machtwirkungen in Kommunikationsforen wie Teammeetings, Teaminterviews oder Teamsupervision große Bedeutung. Dabei reicht es aber nicht,

die Grundhaltung der Anerkennung von Differenz auch in der Teamzusammenarbeit zu entfalten, um Konflikte abzumildern oder gar nicht aufkommen zu lassen. Gerade in der niedrigschwelligen Sozialen Arbeit erfüllt das Team eine zentrale Aufgabe bei der Qualitätssicherung des professionellen Handelns. Im Arbeitsalltag müssen viele Entscheidungen von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern allein getroffen werden, erst über die Rückbindung dieser Entscheidungen an ein Commitment im Team entfaltet sich die für professionelle Arbeitszusammenhänge essenzielle fachliche Peerkontrolle (Mayrhofer 2012, S. 244 f.). Wenn eine unkritisch anerkennende Haltung gegenüber Differenz – zum Beispiel in Bezug auf unterschiedliche Umgangsweisen mit Diversität im beruflichen Handeln – den Teamaustausch dominiert, dann würde dies individualisierten Umgangsweisen, die gerade nicht im Team kritisch-reflexiv diskutiert werden, Vorschub leisten. Die Ausführungen machen zugleich deutlich, dass Diversity-Management in diesem Kontext nicht Profitorientierung und Ökonomisierung (Mecheril; Vorrink 2012, S. 96) bedeuten kann.

Abschließende Betrachtungen zu Ausbildung und Forschung | Der empirische Streifzug durch die (vor allem ost-)österreichische Berufspraxis macht zunächst darauf aufmerksam, dass eine vermeintlich breit im Bewusstsein verankerte Ungleichheitsdimension alles andere als selbstverständlich wahrgenommen wird: Genderaspekten wird relativ geringe, möglicherweise zu geringe Aufmerksamkeit geschenkt, wie die Umfrageergebnisse von 2006 zeigen. Es gibt wenig Grund zur Annahme, dass sich daran zwischenzeitlich viel geändert hat, wiewohl dies einer neuerlichen empirischen Überprüfung bedürfte.

Der Aus- und Weiterbildung kommt bei der Erhöhung der Aufmerksamkeiten gegenüber wirkmächtigen Differenzlinien mit Sicherheit große Bedeutung zu. In welcher Weise die einschlägigen Bachelor- und Masterstudiengänge in Österreich diese Verantwortung wahrnehmen, kann hier nicht solide beantwortet werden – und ist vermutlich verschieden zu beantworten. Generell ist anzumerken, dass die Definition von Gender und Diversity als Querschnittsmaterie in der Ausbildung im besten Fall zwar eine breite und umfassende Beschäftigung damit bedeuten kann, im schlechtesten Fall aber Gefahr läuft, dass das Thema anstatt überall nirgends (ausreichend) behandelt wird. Gerade am Beispiel der Arbeitsweise mobiler Jugend-

arbeit wird zugleich deutlich, wie anspruchsvoll die Vermittlung entsprechender Kompetenzen und Haltungen in der Ausbildung ist: Die Jugendarbeiterinnen und Jugendarbeiter müssen alternative Rollenbilder und Haltungen selbst authentisch vorleben und nicht nur entsprechendes Wissen vermitteln oder Methoden beziehungsweise Techniken anwenden. Und nicht zuletzt ist auch mehr empirische Forschung dazu wünschenswert, wie „doing, undoing & negotiating difference“ in der Praxis Sozialer Arbeit tatsächlich realisiert wird. So lässt sich die Wirksamkeit von Diversity-Konzepten und normativen Postulaten überprüfen sowie Praxis-Know-how für die Aus- und Weiterbildung fruchtbar machen.

Magistra Dr. Hemma Mayrhofer ist Soziologin und Senior Researcher. Sie ist Lektorin am Institut für Soziologie der Universität Wien und an der Fachhochschule Campus Wien. E-Mail: hemma.mayrhofer@univie.ac.at

Literatur

boJA – bundesweites Netzwerk Offene Jugendarbeit: Qualität in der Offenen Jugendarbeit in Österreich. Leitlinien, Hilfestellungen und Anregungen für Qualitätsmanagement in der Offenen Jugendarbeit. Wien 2011

Emmerich, Marcus; **Hormel**, Ulrike: Heterogenität – Diversity – Intersektionalität. Zur Logik sozialer Unterscheidungen in pädagogischen Semantiken der Differenz. Wiesbaden 2013

Eppenstein, T.; **Kiesel**, D.: Intersektionalität, Inklusion und Soziale Arbeit – ein kongeniales Dreieck. In: Balz, H.-J. u.a. (Hrsg.): Soziale Inklusion. Grundlagen, Strategien und Projekte in der Sozialen Arbeit. Wiesbaden 2012, S. 95-111

Kessl, F.; **Plöber**, M.: Einleitung. In: dies. (Hrsg.): Differenzierung, Normalisierung, Andersheit. Soziale Arbeit als Arbeit mit den Anderen. Wiesbaden 2010, S. 7-16

Mayrhofer, Hemma: Niederschwelligkeit in der Sozialen Arbeit. Funktionen und Formen aus soziologischer Perspektive. Wiesbaden 2012

Mayrhofer, Hemma; **Raab-Steiner**, Elisabeth: Wissens- und Kompetenzprofile von SozialarbeiterInnen. Berufspraktische Anforderungen, strukturelle Spannungsfelder und künftige Herausforderungen. Wien 2007

Mecheril, Paul; **Melter**, Claus: Differenz und Soziale Arbeit. Historische Schlaglichter und systematische Zusammenhänge. In: Kessl, Fabian; Plöber, Melanie (Hrsg.): Differenzierung, Normalisierung, Andersheit. Soziale Arbeit als Arbeit mit den Anderen. Wiesbaden 2010, S. 117-131

Mecheril, Paul; **Plöber**, Melanie: Diversity und Soziale Arbeit. In: Otto, Hans-Uwe; Thiersch, Hans (Hrsg.): Handbuch Soziale Arbeit. Grundlagen der Sozialarbeit und Sozialpädagogik. München und Basel 2015, S. 322-331

Mecheril, Paul; **Vorriink**, Andrea J.: Diversity und Soziale Arbeit: Umriss eines kritisch-reflexiven Ansatzes. In: Archiv für Wissenschaft und Praxis der sozialen Arbeit 1/2012, S. 92-101

EINFACH MIT VIELFALT UMGEHEN? | Aspekte von Diversity und Gender in der Schweiz

Rebekka Ehret

Zusammenfassung | Der Beitrag thematisiert Wahrnehmungen von Geschlecht, Herkunft, Status und Kultur und deren Wirkungen auf die Soziale Arbeit und Ausbildung zur Sozialen Arbeit in der Schweiz.¹ Es wird gezeigt, welche Anforderungen erkannt und wie zukünftige Fachkräfte auf den Beruf vorbereitet werden müssen, der von zunehmender Internationalisierung und Zuwanderung, aber oft auch von überkommenen Strukturen geprägt wird. Erfahrungen zum Umgang mit Gender und Diversity werden anhand eines Praxisbeispiels erörtert.

Abstract | This article focuses on perceptions of gender, origin, status and culture and on the impact of these parameters on social work and social work education in Switzerland. It is shown what requirements are observed and how future experts are prepared for their profession which is characterised by an increasing internationalisation and immigration, but often by outdated structures, too. Experiences in dealing with gender and diversity are discussed using a practical example.

Schlüsselwörter ► Diversity ► Gender ► Intersektionalität ► Soziale Arbeit ► Schweiz

Einfach mit Vielfalt umgehen | Die Schweiz verändert sich und wird vielfältiger, sie ist mittlerweile die Heimat von Migrantinnen und Migranten in der dritten Generation. In allen Bevölkerungsgruppen gibt es Menschen mit besonderen Bedürfnissen, aber auch besonderen Fähigkeiten. Unterschiedliche Regionen sind mit unterschiedlichen Zusammensetzungen von Vielfalt konfrontiert, aber überall leben Menschen mit vielseitigen Lebensformen, religiösen Überzeugungen und unterschiedlichem sozialen und rechtlichen Status. Auch die Generationenverhältnisse haben sich verändert. Die Lebensphase Alter ist gezeichnet von großer Heterogenität, Dynamik und Mobilität. Je nach unserer Biographie entwickeln wir städtische oder ländliche Lebensweisen oder sogar beide gleichzeitig. Die stark funktionalisierte, Differenz kreierende Dimen-

¹ Der Artikel beschreibt ausschliesslich die Erkenntnisse der Autorin im Blick auf die gegenwärtige Lage der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit dargelegt.