

Zusammenfassung

In dem ersten Kapitel wurde meist von Adressat_innen der Sozialen Arbeit gesprochen. Im wissenschaftlichen wie auch im praktischen Diskurs der Sozialen Arbeit gibt es jedoch eine Vielzahl unterschiedlicher Termini für die Menschen, die bislang als Adressat_innen bezeichnet wurden. In diesem Kapitel werden unterschiedliche Begriffe zunächst geklärt und in ihrem jeweiligen theoretischen Kontext diskutiert. Es wird deutlich, dass es nicht nur darum geht, Begriffe zu klären, sondern dass mit den Begriffen auch differente Konzepte der Sozialen Arbeit verbunden sind.

Es wird heute weitgehend als rückständig interpretiert, wenn man im Kontext Sozialer Arbeit von Hilfeempfänger_innen spricht. Wie in vielen anderen gesellschaftlichen Bereichen auch, verändert sich Sprache mit dem gesellschaftlichen Wandel. Soziale Arbeit versteht sich in modernen Gesellschaften deshalb nicht als Institution, in der Menschen als Objekte einfach nur Hilfe erhalten. Soziale Arbeit hat sich in ihrem Selbstverständnis vielmehr zu einer modernen Dienstleistungsorganisation entwickelt, die gemeinsam mit den Menschen Hilfsmöglichkeiten erarbeitet und Bildungsprozesse initiiert. Deshalb scheint der Modus „Hilfeempfänger_in“ nicht mehr treffend und wir erleben eine Vielzahl von neuen und moderneren Begriffen, die die Aktivität der Menschen im Hilfesystem stärker betonen: „Kund_innen“, „Konsument_innen“, „Nutzer_innen“ sind Begriffe, die heute auch im Kontext der Sozialen Arbeit verwendet werden. Bevor aber die einzelnen Konzepte vorgestellt werden, kann an einem Beispiel noch einmal problematisiert werden, ob es wirklich wichtig ist, wie die Adressat_innen im Kontext von Sozialer Arbeit genannt werden.

Fallbeispiel

„Bundesanstalt für Arbeit“ wird zu der „Agentur für Arbeit“

Am 1.1. 2004 werden wesentliche Module der sogenannte Hartz-Kommission umgesetzt. Im Zuge dessen wird die Bundesanstalt für Arbeit in „Bundesagentur für Arbeit“ umbenannt. Ohne hier im Detail auf die sozialpolitischen Hintergründe dieser Reform ein zu gehen, kann man an diesem Beispiel erkennen, wie sich sozialpolitische Leitlinien sprachlich in Leitbildern von Organisationen aber auch in strukturellen Veränderungen niederschlagen.

„2002 wurde die Kommission ‚Moderne Dienstleistungen am Arbeitsmarkt‘ ins Leben gerufen, besser bekannt als Hartz-Kommission. Ihre Aufgabe war es, den Arbeitsmarkt in Deutschland effektiver und die Arbeitsverwaltung effizienter zu machen. Keine zwei Monate, nachdem die Hartz-Kommission ihren Abschlussbericht vorgelegt hatte, nahmen die ersten Projektgruppen ihre Arbeit auf. Peter Hartz präsentiert im August 2002 die Ergebnisse der nach ihm benannten Regierungskommission und verspricht die Halbierung der Arbeitslosigkeit in den kommenden Jahren. Der Regierung obliegt es nunmehr, die Ergebnisse der Regierungskommission in ‚Gesetze zu gießen‘.“ (Bundesagentur für Arbeit 2014)

Das Ziel der Reform, eine deutliche Verringerung der Arbeitslosigkeit in Deutschland, wird dadurch zu erreichen versucht, dass u. a. moderne Organisationsstrukturen anvisiert werden: eben keine ‚Bundesanstalt‘, sondern eine ‚Agentur für Arbeit‘ zu schaffen. In dieser sozialpolitischen Großwetterlage ändert sich das Bild von den Hilfeempfängern. In einer modernen Agentur für Arbeit sind jetzt ‚Kund_innen‘ zu betreuen, die auf dem Weg in den Arbeitsmarkt begleitet werden. Mit dem Motto des „Förderns und Forderns“ kommen vor allem die aktiven Möglichkeiten der Kunden in den Fokus – bei einer problematischen Ausblendung von strukturellen Bedingungen. Der Amtsschimmel einer trägen Behörde wird abgeschüttelt und in eine agile Agentursemantik gedrückt. Kund_innen wird jetzt strukturell mehr zugeutraut, aber auch mehr zugemutet.

An dem Beispiel wird deutlich, dass das Reden über die Menschen im Kontext der Sozialen Arbeit eine konzeptionelle Bedeutung hat. Diese sollte nicht überschätzt werden, denn die Beratungskompetenzen eines schlecht gelaunten Agenturmitarbeiters werden durch diese organisationalen Veränderungen nicht plötzlich zunehmen. Sprache wird an dieser Stelle Wirklichkeit nicht neu herstellen. Trotzdem sind die hier beschriebenen Veränderungen nicht bedeutungslos. Mit der Umbenennung einer Bundesanstalt zu einer Agentur für Arbeit können die

Kund_innen strukturell Rechte in Anspruch nehmen, die automatisch mit diesem Konzept verbunden sind. Als Kunde hat man zum Beispiel Möglichkeiten, sich zu beschweren und Lob aber auch Kritik zu äußern. Die Arbeitsagentur hat zum Beispiel ein „Kundenreaktionsmanagement“ eingeführt, in dem systematisch Beschwerden erfasst und bearbeitet werden. Die Frage, ob ein solches Instrument aus Kundensicht tatsächlich wirkt, kann damit nicht beantwortet werden. Es soll hier aber deutlich werden, dass mit dem Rekurs auf die Dienstleistungsorganisation strukturell auf der Kundenebene Veränderungen einhergehen.

Die Frage, wie in einem Arbeitsfeld oder einer Einrichtung die Menschen, mit denen gearbeitet wird, bezeichnet werden, erlaubt nicht, direkt auf die Qualität der Arbeit an sich zu schließen. Man erlebt immer wieder, dass Menschen aus der Praxis oder der Wissenschaft über die konzeptionellen Hintergründe der Begriffe „Klient_in“, „Kund_in“, „Nutzer_in“ oder eben auch „Adressat_in“ erstaunt sind. Man kann vorschnell zu der Überzeugung kommen, dass es doch heute rückständig ist, von Klient_innen oder Hilfeempfänger_innen zu sprechen. Diese Auffassung wird hier nicht geteilt und an dem Beispiel der Arbeitsagentur wird die Ambivalenz von solchen scheinbaren Innovationen deutlich. Dennoch gibt es in einem Prozess der Selbstvergewisserung oder auch der Organisationsentwicklung gute Gründe, über die Frage, wie konzeptionell die Menschen in einer Einrichtung verortet sind, nachzudenken.

Dieses Kapitel wendet sich zwei Diskurslinien zu: Zum einen werden Adressat_innen im Kontext lebensweltorientierter Sozialer Arbeit und zum anderen „Klient_innen“, „Kund_innen“ und „Nutzer_innen“ im Rahmen von dienstleistungstheoretischen Konzepten betrachtet. Das Verstehen von Gemeinsamkeiten und Unterschieden beim Reden über Menschen im System der Sozialen Arbeit ist nur unter Berücksichtigung dieser Grundlagen möglich.

2.1 Konzepte im Kontext der Dienstleistungstheorie

Sowohl der Klienten, wie auch der Kunden- und Nutzerbegriff ist im Rahmen von Überlegungen zu einer Theorie sozialer Dienstleistungen zu verorten. Soziale Arbeit im Kontext dieses dienstleistungstheoretischen Paradigmas zu fassen, hat seit Anfang der 1990er Jahre Konjunktur. Es ist insofern für die Auseinandersetzung mit Adressat_innen der Sozialen Arbeit von besonderer Bedeutung, weil Stärkung der „Kundenrechte“ eine zentrale Forderung der Vertreterinnen und Vertreter der Dienstleistungstheorie ist. Analog zu Möglichkeiten von Konsument_innen in anderen Dienstleistungsbereichen (z. B. im Verbraucherschutz) geht es auch bei sozialen

Dienstleistungen darum, Kundenrechte zu stärken. Die Rechte von Menschen als Subjekte sind zu stärken und nicht als bloße Objekte und Empfänger_innen von Hilfeleistungen zu fassen.

Wissensbaustein: Theorie sozialer Dienstleistung

Im Kontext der Sozialen Arbeit wird im Rahmen der Diskussion um soziale Dienstleistungen vor allem die Institutionalisierung sozialer Hilfe besprochen. Es geht um die Frage, wie sich das in modernen Gesellschaften ausdifferenzierte System der Sozialen Arbeit organisieren aber auch steuern lässt. Implizit ist damit die Überzeugung verbunden, dass Hilfen zur Lebensbewältigung nicht mehr zufällig erbracht werden und als Almosen betrachtet werden. Soziale Hilfen sind heute selbst Leistungen, die professionell erbracht werden und von vielen Personengruppen genutzt werden.

Strukturell werden insgesamt folgende Merkmale sozialer Dienstleistungen zusammengefasst:

- Produktion und Konsum der Dienstleistungen fallen zeitlich zusammen: sie sind nicht speicherbar. Ein Beratungsgespräch kann nicht auf Vorrat gehalten werden, sondern muss jeweils situativ hergestellt werden.
- Dienstleistungen sind kein materielles Produkt, sondern ein kommunikativer Prozess.
- Ergebnisse von Dienstleistungen sind abhängig von der Kooperationsfähigkeit und -willigkeit der Adressat_innen. Man kann damit die erfolgreiche Erbringung von Dienstleistungen mit den Adressat_innen nicht erzwingen.
- Dienstleistungsarbeit erfordert es eine Interaktionsbeziehung zwischen konkreten Personen aufzubauen und aufrecht zu erhalten. Dieses „persönliche Verhältnis“ zwischen Produzent und Ko-Produzent ist elementarer Bestandteil der Leistung und zentrale Qualitätsvoraussetzung.

Für die hier im Zentrum stehende Frage nach den Adressat_innen ist vor allem die neuere Dienstleistungsdebatte zentral. In einigen Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit (z. B. der Jugendhilfe) ist mit dem Dienstleistungskonzept ein neues Paradigma entstanden, in dem das Verhältnis von Adressat_in und Organisation neu austariert wird (Schaarschuch 1999). Einfacher gesagt: Man geht kritisch mit dem Selbstverständnis vieler sozialer Einrichtungen um, dass man von oben herab die Bedürfnisse der Adressat_innen gut einschätzen kann. Der Dienstleistungsdiskurs

ermöglicht demgegenüber eine größere Steuerungsmöglichkeit auf der Seite der nachfragenden Adressat_innen.

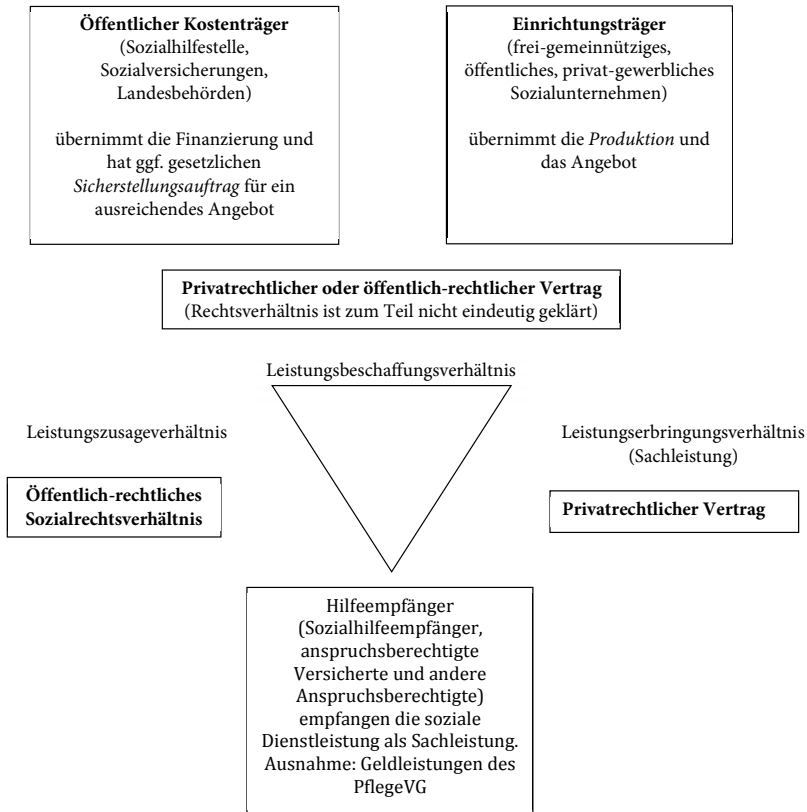


Abb. 4 Sozialleistungsrechtliches Dreiecksverhältnis (Hamburger 2003, S. 83)

Betrachtet man die Struktur des Sozialleistungssystems, in deren Rahmen soziale Dienstleistungen der Sozialen Arbeit verortet sind, genauer, stößt man im Vergleich zu anderen Bereichen des Dienstleistungssektors auf spezifische Besonderheiten: Die Rechte der Kund_innen im Sozialleistungssystem sind in zweifacher Weise strukturell geschwächt. Dies resultiert in erster Linie aus dem sozialleistungsrechtlichen Dreiecksverhältnis: Der Kunde hat mit zwei unterschiedlichen Instanzen (und damit

auch Rechtsverhältnissen) zu tun (Bauer 2001, S. 84): Zum einen mit dem Einrichtungsträger, der die Produktion der Dienstleistung übernimmt und zum anderen mit dem öffentlichen Kostenträger, der seinerseits die Finanzierung gegenüber dem Produzenten der Dienstleistung übernimmt. Der Kunde in der Sozialen Arbeit ist somit im Kontrast zu anderen Dienstleistungssektoren nicht derjenige, der auch die Rechnung bezahlt und ein passendes Angebot für sich aussucht.

Aus diesem Dreiecksverhältnis ergibt sich eine Gemengelage unterschiedlicher Interessen:

„Die Financiers (die öffentliche Hand) und die Nutzer [...] fallen auseinander. Der Erfolg einer sozialen Dienstleistung muss gegenüber dem Financier dokumentiert werden (z. B. über Verwendungsnachweise). Die Kunden sozialer Organisationen haben als meist nicht zahlungsfähige, benachteiligte Mitglieder der Gesellschaft wenig Rechte und eine geringe Durchsetzungsmacht gegenüber den Angeboten sozialer Dienstleistungen. Die Kunden bestimmen also nicht das aktuelle Angebot. Erfolgsmaßstab ist die Deckung eines staatlich anerkannten Bedarfs, der nicht unbedingt mit den Bedürfnissen der Nutzer übereinstimmt“ (Kühn 1995, S. 39).

Empfänger_innen sozialer Dienstleistungen sind somit Kund_innen nicht im klassischen Sinne gegenüber den Einrichtungsträgern. Diese sind jedoch wiederum als Kund_innen abhängig von der Zufriedenheit des öffentlichen Kostenträgers. Diese Struktur gilt es im Rahmen einer dienstleistungsorientierten Thematisierung derjenigen, die Angebote der Sozialen Arbeit nachfragen, mitzubedenken.

Die Bezeichnungen, die in einer solchen dienstleistungsorientierten Variante Sozialer Arbeit für die „Nachfrageseite“ gebraucht werden, sind unterschiedlich. Es sollen hier nur drei dargestellt werden: Klient_innen, Kund_innen und Nutzer_innen.

Wissensbaustein: Grundbegriffe

Im *Klientenbegriff* ist ein starkes Abhängigkeitsverhältnis gegenüber einem „Auftraggeber“ verankert. Das Klientenverhältnis ist historisch als eine Beziehung zwischen einem Schutzbefohlenen und dessen mächtigen Vertreter (Patron) aufzufassen (Bauer 2001, S. 116). In diesem Verhältnis übergibt der Klient weite Teile seiner persönlichen Rechte an den mächtigeren Vertreter: In finanziellen und rechtlichen Fragen ist der Klient sogar unmündig und damit dem Patron „hörig“.

Der Klientenbegriff ist damit historisch vor allem durch zwei Kennzeichen geprägt, die man mit „Entmündigung“ auf der einen Seite und einem „humanen

Schutzauftrag“ (Hamburger, 2003, S. 84) auf der anderen Seite zusammenfassen kann. Diese beiden Dimensionen des Klientenbegriffs sind bis heute bedeutsam. So delegiert beispielsweise ein Klient bzw. eine Klientin zentrale Befugnisse an einen Rechtsanwalt -oder Sozialpädagogen.

In dieser Konstellation hat der Klient oder die Klientin jedoch das Recht, den Rechtsanwalt selbst auszuwählen und zudem die Möglichkeit, dem Rechtsanwalt bei Unzufriedenheit das Mandat wieder zu entziehen. In der sozialen Arbeit wird noch heute in vielen Feldern von Klient_nnen gesprochen, z. B. in der Bewährungshilfe oder in Beratungsstellen.

Der *Kundenbegriff* suggeriert hingegen im Kontrast zum Klientenbegriff Modernität: Er impliziert eher eine ökonomische Dimension (z. B. der Käufer in einem Geschäft oder der Auftraggeber in einer Firma). Im weiteren – und auch alltagsweltlichen Sprachgebrauch – wird die soziale Seite des Kundenbegriffs deutlich. Der Kunde ist dem Verkäufer gut bekannt und genießt einen gewissen Vertrauensvorschuss (etwa im Hinblick auf seine Zahlungsmoral). Besonders seit den späten 1990er Jahren wird der Kundenbegriff mit dem Ziel der Stärkung von Kundenrechten in der Sozialen Arbeit stark rezipiert. Begründet wird das fortschrittliche Potenzial des Kundenbegriffs vor allem durch die Macht, die dem Kunden bei der freien Auswahl und Beurteilung der Angebote auf dem Markt zukommt. Diese Prämisse ist jedoch für das Feld der sozialen Arbeit nicht in allen Punkten realisierbar: Erstens ist meist ein rechtlicher Anspruch notwendig, um überhaupt zwischen verschiedenen Angeboten wählen zu können und zweitens kann der Kunde, selbst wenn er anspruchsberechtigt ist, nur partiell in Absprache mit dem Kostenträger Maßnahmen auswählen. Aufgrund dieser Tatsache impliziert der Kundenbegriff in dieser Lesart durchaus die Gefahr, ideologisch zu werden.

Eine zentrale Bedeutung hat im Rahmen dienstleistungstheoretischer Überlegungen in der Sozialen Arbeit der *Nutzerbegriff* angenommen. Im Gegensatz zum Kundenbegriff fokussiert der Nutzerbegriff weniger auf das Subjekt selbst, sondern auf die Prozesse des Nutzens. Der Gebrauch von Gütern und Dienstleistungen steht damit an erster Stelle. Der Nutzerbegriff ist auch deshalb vielschichtig, weil er nicht nur den Prozess der Nutzung zum Ausdruck bringt, sondern auch ein qualitatives Merkmal beschreiben kann („einen Nutzen haben“).

Vor allem Andreas Schaarschuch hat Ideen zu einer Sozialen Arbeit entworfen, welche konsequent von ihren Nutzerinnen und Nutzern aus gedacht werden (Schaarschuch 1999). Dieses Konzept verbleibt jedoch nicht auf der Ebene der

Nutzer_innen bzw. dem Interaktionsverhältnis zwischen Nutzer und Produzent, sondern wird im konkreten Verhältnis der privatwirtschaftlichen und öffentlichen Prämissen der Dienstleistungsproduktion (Erbringungskontext) und den gesellschaftlichen Bedingungen (z. B. Sozialstaat und Bürgerrechte) gesehen. Mit dieser gesellschafts- und sozialpolitischen Rahmung des Konzepts gelingt es, Soziale Arbeit von den Nutzerinnen und Nutzern aus zu denken, ohne jedoch individualistisch zu verkürzen. Die Produktivität des Nutzerbegriffs liegt damit vor allem in dem Potenzial, Soziale Arbeit konsequent als aktiven Aneignungsprozess von Subjekten zu verstehen, ohne die gesellschaftlichen Rahmenbedingungen dabei außen vor zu lassen.

2.2 Konzepte im Kontext lebensweltorientierter Sozialen Arbeit

Der Adressat_innenbegriff im engeren Sinne hat im Kontext einer lebensweltorientierten Sozialen Arbeit Kontur angenommen. Im Rahmen der Überlegungen zu einer Adressatenorientierung von Hans Thiersch und seiner Arbeitsgruppe wird vor allem eine Doppelperspektive deutlich. Es geht nicht nur ausschließlich darum, „Betroffene“ als Subjekte anzuerkennen, sondern auch um das Passungsverhältnis zwischen subjektiven Bedarfen von Menschen zu den institutionellen Angeboten und Maßnahmen der Sozialen Arbeit.

Wissensbaustein: Lebensweltorientierung in der Sozialen Arbeit

Lebensweltorientierte Soziale Arbeit ist ein Konzept, welches seit den 1970er Jahren vor allem als eine Gegenbewegung zu gesellschaftlichen Prozessen von Verwissenschaftlichung und Technologisierung im Feld der Sozialen Arbeit zu verstehen ist (Thiersch 2005). Lebensweltorientierte Soziale Arbeit rückt die subjektiven Gegebenheiten, Erfahrungen und Handlungsmuster von Menschen in ihren konkreten Lebenssituationen in den Mittelpunkt. Aus diesem Grund ist das Konzept der Lebensweltorientierung stark mit einer Ausrichtung an den Adressat_innen verbunden. Lebensweltorientierung ist nicht nur eine theoretische Position in der Sozialen Arbeit, sondern auch ein normatives Konzept. Mit Struktur- beziehungsweise Handlungsmaximen hat vor allem Hans Thiersch diese Ideen in unterschiedlichen Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit aus-

differenziert (Grunwald/Thiersch 2004): Prävention, Regionalisierung und Alltagsnähe, Integration und Partizipation, Vernetzung und Einmischung sind solche Maximen einer lebensweltorientierten Sozialen Arbeit, die die Interessen der Menschen gegenüber den institutionellen Zugriffen des Hilfesystems strukturell stärken.

Die Optimierung von subjektiven Bedarfen von Menschen in unterschiedlichen Bewältigungskonstellationen und den Angeboten des Hilfesystems ist ein Grundmotiv lebensweltorientierter Sozialen Arbeit. Allerdings meint in diesem Kontext Optimierung nicht die instrumentelle Optimierung von Hilfen (z. B. im Sinne von Kosteneffizienz), sondern die möglichst begründete und treffsichere Zuordnung von Menschen zu Interventionen der Sozialen Arbeit. Die Passung zwischen den Unterstützungsbedarfen von Menschen in unterschiedlichen Bewältigungskonstellationen und den Angeboten der Sozialen Arbeit ist nicht selbstverständlich gegeben. In der Praxis gibt es aus vielen Gründen Interventionen im System der Sozialen Arbeit, welche die Probleme der Adressat_innen nicht optimal bearbeiten oder gar neue Problemkonstellationen schaffen. Deshalb ist das Konzept der Lebensweltorientierung sensibilisierend dafür, die biographische Situation von Menschen erst einmal genauer in den Blick zu nehmen, um auf diese Weise begründeter entscheiden zu können, wie Adressat_innen am sinnvollsten geholfen werden kann. Der Adressatenbegriff hat in dieser Lesart sowohl eine Subjekt-, wie auch eine Strukturdimension. Adressatenorientierung bedeutet damit, die Anschlussmöglichkeiten bzw. auch die Barrieren von Menschen in der Sozialen Arbeit herauszuarbeiten und passgenauere Hilfen zu entwickeln. In der Jugendhilfe ist diese Debatte unter dem Thema der integrativen bzw. flexiblen Weiterentwicklung eines in der Vergangenheit stark versäulten Hilfesystems aufgegriffen worden. Es geht somit darum, das Hilfesystem möglichst auf die subjektiven Bedarfen und Anschlussmöglichkeiten der Maßnahmen abzustimmen und nicht umgekehrt, Jugendliche zu einem starren System von Angeboten mehr oder weniger gut zuzuordnen.

Im Gegensatz zu dem Konzept des Nutzers ist diese subjektive Dimension auch biographisch konnotiert. Das Verstehen der Menschen ist nicht nur auf die Gegenwart beschränkt, sondern auch in seinem lebensweltlichen Gewordensein von Bedeutung.

Der Adressat_innenbegriff hat in diesem Kontext somit auch eine normative Komponente, indem er die Biographien der Menschen in der Sozialen Arbeit gegenüber institutionellen und professionellen Vereinnahmungen stärkt. Das Gewicht

der biographischen Erfahrungen von Adressatinnen und Adressaten wird auf drei Ebenen gestärkt, nämlich (Bitzan/Bolay/Thiersch 2006, S. 267):

- gegenüber dem **Machtgefälle** zwischen Institution und Adressat_innen,
- gegenüber einer Tradition, die diese Machtvorgaben immer auch in **Zielvorgaben** und Herausforderungen kaschiert hat. Das heißt Vorstellungen eines guten Lebens und eines gelingenden Alltags einseitig vorgibt und
- gegenüber **Institutionen**, die in entgrenzten Lebensverhältnissen zu wenig flexibel sind und immer wieder dysfunktional werden.

Fallbeispiel

Fallverstehen in der Jugendhilfe

Im Kontext der Jugendhilfe ist schon seit ihrer institutionellen Entstehung die Frage nach einer angemessenen sozialpädagogischen Diagnose eine breit diskutierte. Es ist mittlerweile bekannt, dass gerade die fachliche fundierte Auswahl der Hilfe zu Beginn einer Intervention einen zentralen Wirkfaktor darstellt. Gelingt diese gemeinsame Aushandlung zwischen den Fachkräften und den Adressat_innen am Anfang nicht, besteht die Gefahr, dass die Adressat_innen eine regelrechte Karriere im System der Jugendhilfe machen und von einer zur anderen Maßnahme weiterverschoben werden (Hamberger 2008). Entgegen klinischen Formen der Diagnose wird eine sozialpädagogische Diagnose kommunikativ ausgehandelt. Die Adressat_innen sind nicht Objekt eines meist standardisierten Diagnosemanuals, sondern Teil dieses Verfahrens von Fallverstehen. Die lebensweltorientierte Soziale Arbeit sensibilisiert für dieses Problem eines sozialpädagogischen Fallverstehens. Die biographischen Erfahrungen von jungen Menschen und deren Familien müssen im Prozess der Hilfeplanung erfasst werden und die Frage ins Zentrum rücken, welche Hilfe für einen individuellen Fall sinnvoll ist. Die empirische Forschung zeigt sehr deutlich auf, dass die Hilfen sonst nicht wirksam sind, oder gar zusätzliche Belastungen darstellen. In der Jugendhilfe sind deshalb Versuche, diese Hilfeplanung fachlich weiterzuentwickeln und gleichzeitig die Flexibilisierung des Hilfesystems voranzubringen, wichtig geworden.

Angemerkt wurde in letzter Zeit die Tatsache, dass der Adressatenbegriff, trotz allem kritischen Potenzial, noch zu stark einem institutionellen und professionellen Blick

Adressatinnen und Adressaten der Sozialen Arbeit

Eine Einführung

Graßhoff, G.

2015, VI, 99 S. 10 Abb., 5 Abb. in Farbe., Softcover

ISBN: 978-3-658-09566-6