

Bericht Baustein 6:

Gruppendiskussion mit den Sozialberater*innen der Clearingstelle für nichtkrankenversicherte Menschen in Berlin

Forschungsteam:

Prof. Dr. Erika Feldhaus-Plumin, Leonie Gerhard, Steven Kranz

Das Evaluationsprojekt wurde von der Senatsverwaltung für Gesundheit, Pflege und Gleichstellung gefördert.

08.12.2019

GLIEDERUNG

1. Forschungsvorhaben und Ziele

2. Methodik

3. Ergebnisse

3.1 Gelungene Beratung

3.1.1 Verständnis von gelungener Beratung

3.1.2 Gelingensfaktoren

3.1.2.1 Voraussetzungen seitens der Klient*innen

3.1.2.2 Interne Faktoren

3.1.2.3 Externe Faktoren

3.2 Misslungene Beratung

3.2.1 Verständnis von misslungener Beratung

3.2.2 Herausfordernde Faktoren

3.2.2.1 Herausforderungen seitens der Klient*innen

3.2.2.2 Interne Herausforderungen

3.2.2.3 Externe Herausforderungen

3.3 Idealvorstellungen und Wünsche der Sozialberater*innen

4. Diskussion und Fazit

1. Forschungsvorhaben und Ziele

Das Forschungsvorhaben setzt sich mit den Clearingverläufen in der Sozialberatung auseinander. Es werden Gelingensfaktoren und herausfordernde Faktoren identifiziert, welche eine Sozialberatung beeinflussen, sowie – falls erkennbar - typische Fallverläufe herauszuarbeiten. Das übergeordnete Ziel ist es, auf der Grundlage einer systematisch erhobenen Momentaufnahme eine zusätzliche Reflektionsfolie für die Gestaltung der Arbeitsprozesse in der Clearingstelle zu erhalten, um differenziert die Clearingprozesse zu betrachten.

2. Methodik

Es wurde ein qualitatives Forschungsdesign gewählt. Die Datenerhebung erfolgt mittels einer Gruppendiskussion mit allen derzeit tätigen Sozialberater*innen der Clearingstelle (Stand Oktober 2019). Die Gruppendiskussion wird per Audiodatei aufgenommen. Die Auswertung erfolgt anhand der Audiodatei sowie des während der Gruppendiskussion angefertigten Protokolls und der Mitschriften des Forschungsteams. Die Mitschriften und das Protokoll werden in dem Datenauswertungsprogramm MAXQDA2 eingefügt und dort entlang der deduktiven Kategorien aus dem Diskussionsleitfaden codiert.

3. Ergebnisse

Die Ergebnisse lassen sich in die Kategorien *gelungene Beratung*, *herausfordernde Beratung* sowie *Idealvorstellungen und Wünsche der Sozialberater*innen* differenzieren. Hauptziel der Sozialberater*innen im Clearingprozess ist die Vermittlung in eine Krankenversicherung. Eine Kategorie mit typischen Fallverläufen konnte aus dem Datenmaterial nicht gewonnen werden, da die Fälle laut den Sozialberater*innen oft zu komplex und verschieden für eine Kategorisierung sind. Daher sind typische, verallgemeinerte Fälle nicht nur schwer darzustellen, sondern auch zum aktuellen Zeitpunkt nicht zielführend. „Als ich hier angefangen habe, dachte ich, okay, man kann für alles irgendein Schema machen, machen wir jetzt ein schönes Flussdiagramm [...]. Dann habe ich angefangen mit der Beratung und habe festgestellt, jeder Fall ist so individuell und hat so viele Probleme und dieses Recht ist auch so kompliziert und mit so vielen Ausnahmen [...]. Jeder Fall ist echt so speziell, dass man es vor allem nicht schafft, da irgendein Diagramm zu erstellen. Es gibt einfach keine typischen Fälle" (A3, 30:20 – 31:20 min)

3.1 Gelungene Beratung

Nach einer Begriffsklärung, was die Sozialberater*innen unter einer gelungenen Beratung verstehen, folgt eine Darstellung der Faktoren, die den Verlauf positiv beeinflussen. Diese Faktoren werden im weiteren Verlauf Gelingensfaktoren genannt.

3.1.1 Verständnis von gelungener Beratung

Eine gelungene Beratung wird zum Großteil an dem Ermöglichen einer medizinischen Behandlung gemessen, also der langfristigen Vermittlung in eine Krankenversicherung oder wenn dies derzeit nicht umsetzbar ist, einer Kostenübernahme. Ein besonderer Wert wird einer schnellen Versorgung beigemessen. *„Die Steigerung von gelungen, würde ich sagen, ist, wenn das schnell passieren kann. Also auch, dass [die*der medizinische Fachangestellte*r] schnell einen Termin finden kann, das ist dann quasi am gelungensten“ (A1, 3:18 – 3:42 min).* Auch wenn ein Clearing oder eine Kostenübernahme nicht möglich ist, wird bereits die Beratung und das zur Verfügung stellen von Information sowie eine gute Zusammenarbeit mit den Kooperationspartner*innen als Aspekt gelungener Beratung gesehen. Des Weiteren werden ein fortbestehender Kontakt zu den Klient*innen sowie Feedback für die eigene Arbeit als positive Aspekte gelungener Beratung bewertet.

3.1.2 Gelingensfaktoren

Die Gelingensfaktoren, also die Voraussetzungen, die eine Beratung entsprechend den oben genannten Anforderungen der Berater*innen positiv beeinflussen, werden in die Unterkategorien *Voraussetzungen seitens der Klient*innen*, *interne Faktoren* und *externe Faktoren* unterteilt. Die internen Faktoren beziehen sich auf Strukturen innerhalb der Clearingstelle und Berliner Stadtmission (BSM), die externen Faktoren beschreiben institutionsübergreifende Strukturen und Netzwerkarbeit.

3.1.2.1 Voraussetzungen seitens der Klient*innen

Als gute Voraussetzungen seitens der Klient*innen ist Leistungsanspruch auf eine Krankenversicherung oder eine Kostenübernahme die rechtliche Grundlage einer medizinischen Versorgung. Um diesen Anspruch schnellstmöglich und ohne Umwege geltend machen zu können, ist es von Vorteil, wenn die Klient*innen alle relevanten Dokumente, Unterlagen und Informa-

tionen vorliegen haben. Laut den Sozialberater*innen ist dies leider bei den wenigsten Klient*innen gegeben. Dies führt dazu, dass die Sozialberater*innen zeitintensive Recherchen durchführen müssen (vgl. S. 7). Auch die Eigenmotivation und Selbstwirksamkeit der Klient*innen einerseits sowie die Einbindung eines engagierten, unterstützenden Umfelds andererseits, z. B. in Form einer Begleitperson, sind wichtige klient*inneneigene Faktoren, die zum Gelingen beitragen.

3.1.2.2 Interne Faktoren

Maßgeblich für eine gelungene Beratung ist das spezifisch benötigte rechtliche Wissen der Sozialberater*innen und die Verfügbarkeit dieses fundierten Wissens für alle Mitarbeiter*innen im Team. Zur Kompetenzstärkung der einzelnen Mitarbeiter*innen werden Fortbildungen angeboten, die von den Mitarbeiter*innen intensiv genutzt werden.

Die aufenthaltsrechtliche Beratung durch die*den Kolleg*in wird von den Sozialberater*innen aufgrund ihrer erweiterten Expertise und kurzen Dienstwege sehr geschätzt und als Verstärkung wahrgenommen. Ein weiterer, sehr bedeutsamer Gelingensfaktor stellt die intrinsische Motivation der Mitarbeiter*innen dar. Die Sozialberater*innen nutzen den Austausch untereinander in Form von kollegialer Beratung und Fallbesprechungen, wenn ein Fall die eigenen Kenntnisse oder Kraftressourcen übersteigt. Dieser Austausch wird nicht nur als fachliche Ergänzung gesehen, sondern stärkt auch das Teamgefühl und vermindert die psychosoziale Belastung. Das Durchsetzen eines bestehenden Leistungsanspruchs ist ein Prozess, der teilweise mehrere Widersprüche impliziert und durch interne Prozesse der Krankenkassen verzögert wird. Diese Prozesse werden von den Sozialberater*innen als anstrengend empfunden, allerdings führt die erwähnte hohe Motivation der Mitarbeiter*innen dazu, diese Herausforderung gemeinsam zu meistern.

Die Sozialberater*innen berichten ferner, dass die Strukturen innerhalb der Berliner Stadtmission sie in ihrer Arbeit und Motivation sowie dementsprechend auch in ihrer sozialberaterischen Fallarbeit unterstützen. Die Sozialberater*innen sehen sich durch die wenig hierarchischen Strukturen eingebunden in das Gesamtprojekt und sind so auch maßgeblich an Entscheidungen beteiligt, was zu einer hohen Identifikation mit dem Projekt Clearingstelle führt.

„Und insgesamt, so die flachen Strukturen. Dass wir mit einbezogen werden in Prozesse, dass wir selber nach Lösungen suchen und uns kreativ einbringen können in dieses ganze Projekt, ist eine Voraussetzung, die hier wichtig ist, die uns auch lebendig hält und uns motiviert“ (A1, 44:15-44:44 min).

Zudem werden Bedürfnisse und Wünsche von der Leitungsebene wahrgenommen und aufgenommen. „Dass die Voraussetzungen von Arbeitgeberseite echt gut sind, um sich wohlfühlen mit der Arbeit an sich und sich wertgeschätzt zu fühlen als Mitarbeiter und deshalb auch gerne etwas zu geben und gerne gut zu beraten.“ (A1, 44:54-45:06 min). Zudem sind die Strukturen und Arbeitszeiten bedingt flexibel, was von den Sozialberater*innen als stressreduzierender Faktor wahrgenommen wird. Auch die Räumlichkeiten mit den einzelnen Beratungsräumen und der Garten als Ruhepol werden als Stressreduktion wahrgenommen und genutzt.

3.1.2.3 Externe Faktoren

Eine gute Zusammenarbeit mit den Netzwerkpartner*innen und den Krankenversicherungen beeinflusst maßgeblich die Dauer und das Ergebnis der Beratung. Zum Teil existieren feste Ansprechpartner*innen für die Mitarbeiter*innen der Clearingstelle, dies stärkt die Zusammenarbeit, um Prozesse und Entscheidungen zu optimieren und verringert Diskontinuitäten in der fachlichen Unterstützung durch die Sachbearbeiter*innen. Auch das breit gefächerte, gut organisierte Netzwerk der humanitären Parallelstruktur in Berlin arbeitet teilweise bereits mit der Clearingstelle zusammen, die dies als sehr positiv bezeichnet. Die Sozialberater*innen berichten, dass sie von sehr guten Überleitungen der Klient*innen von anderen Beratungsstellen ebenso wie von der Weiterleitung von Klient*innen an die hoch spezialisierten Angebote profitieren. Die Überleitungen finden u.a. mit speziellen Überleitungsbögen und nach festen Kriterien statt oder stellen bereits eine erste Bedarfsanalyse dar, ohne bestimmten Kriterien zu folgen.

„Ich finde, die Zentren für sexuelle Gesundheit und Familienplanung sind auch sehr hilfreich. Die schicken häufiger Leute zu uns und dann mit einem ausführlichen Schreiben, wo auch viele Dinge schon drinstehen. Die machen dann auch die weitere Arbeit, was jetzt so Umgang mit Behörden oder so ist. Das ist für uns entlastend, wenn wir tatsächlich nur das Clearing mit den Krankenversicherungen haben und uns eben nicht auch noch um Anträge und solche Sachen kümmern müssen“ (A1, 25:43-26:12 min).

Diese Zusammenarbeit mit der Perspektive auf eine Anbindung an andere Beratungsstellen nach dem Clearing ermöglicht es den Sozialberater*innen, sich auf das Clearing als Hauptaufgabe zu konzentrieren.

3.2 Misslungene Beratung

Im Folgenden wird zunächst beschrieben, was die Sozialberater*innen unter einem misslungenen Beratungsprozess verstehen, bevor die Herausforderungen näher beleuchtet werden.

3.2.1 Verständnis von misslungener Beratung

Der Kern eines misslungenen Beratungsprozesses ist nicht primär das Misslingen des Clearings, sondern die Tatsache, manchen Klient*innen in ihrer Situation nicht weiterhelfen zu können. Dies liegt vor, wenn kein Anspruch auf eine Krankenversicherung besteht bzw. die Voraussetzungen für eine Kostenübernahme nicht gegeben sind. Auch darüber hinaus nicht mit einer Beratungsleistung oder einer Vermittlung helfen zu können, ist aus Sicht der Sozialberater*innen ein Teilaspekt einer misslungenen Beratung. Ein weiterer Aspekt betrifft hohe und nicht erfüllbare Erwartungen der Klient*innen, mit denen die Sozialberater*innen konfrontiert sind und sie daraus resultierend die Klient*innen enttäuschen müssen. Auch ein langwieriger Prozess wird als misslungen interpretiert.

Typischerweise endet ein misslungener Beratungsprozess im Beratungsabbruch durch die Klient*innen. Es handelt sich nicht immer um einen aktiven Abbruch des Beratungsprozesses durch die Klient*innen, *„typisch ist eher, dass Sachen im Sande verlaufen“ (A2, 15:05-15:08 min)*.

3.2.2 Herausfordernde Faktoren

Als Herausforderungen werden jene Faktoren und Strukturen beschrieben, die sich negativ auf die Beratung auswirken und deren Kompensation oder Beseitigung sich für die Sozialberater*innen als herausfordernd darstellt.

3.2.2.1 Herausforderungen seitens der Klient*innen

Das Klientel der Clearingstelle zeichnet sich durch seine hohe Vulnerabilität aus. Die Klient*innen verfügen über limitierte Ressourcen, ihre Situation selbstständig zu verändern. Durch Sprachbarrieren, strukturelle Diskriminierung im Sozialsystem und gesellschaftspolitische Machtlosigkeit werden Abhängigkeitsverhältnisse geschaffen, z. B. zu (Laien)Dolmetscher*innen, Sozialberatungsstellen, Sachbearbeiter*innen. Diese Abhängigkeiten führen zu Misstrauen und geringer Selbstwirksamkeit. Die Klient*innen bringen aufgrund von Sprachbarrieren Laiendolmetscher*innen aus dem privaten Umfeld mit, die zum Teil jedoch selbst nicht

ausreichend deutsch sprechen, um die Übersetzung und Sprachvermittlung in der Beratung gewährleisten zu können. *„Ich hatte auch schon die Situation, dass jemand mit Dolmetscher kam, aber dieser Dolmetscher auch sehr schlecht Deutsch sprach und dadurch eine Kommunikation nicht möglich war“ (A2, 4:50-4:56 min).*

Außerdem führt das Beisein einer*s Dolmetschers*in unter Umständen zu einem Ausschluss der Klient*in, wenn die Dolmetscher*in diese nur geringfügig in die Beratung mit einbeziehen und *„nicht richtig übersetzt, sondern für denjenigen [sprechen]“ (A2, 4:40-4:42 min).*

Viele der Klient*innen fühlen sich abgewiesen von anderen Beratungsstellen und dem Sozialsystem. Sie bringen dieses Misstrauen mit in den Beratungsprozess der Clearingstelle und können sich nicht vorstellen, dass die Mitarbeiter*innen der Clearingstelle ihnen überhaupt helfen können und wollen. Das Misstrauen gegenüber der Clearingstelle wird außerdem durch unrealistische Erwartungshaltungen der Klient*innen hervorgerufen, welche die Sozialberater*innen nicht erfüllen können. Diese Erwartungen beinhalten u. a. eine sofortige Integration in eine Krankenversicherung bzw. die Aushändigung der Versichertenkarte, einen sofortigen Arzttermin, absolute Anonymität, sofortige Kostenübernahme, Übernahme von rückwirkenden Rechnungen oder Kostenübernahme ohne vorherige Beratung. *„Viele kommen her und denken, dass sie direkt für den nächsten Tag einen Arzttermin bekommen, aber das ist oft nicht gegeben. Dann müssen wir aufwändig erklären, dass auch wir Mitarbeiter nicht so schnell einen Arzttermin bekommen können“ (A2, 5:53-6:01 min).*

Dieses Misstrauen zeigt sich in der Sozialberatung, indem die Klient*innen nicht alle wichtigen Informationen preisgeben, da sie dem sensiblen Umgang mit Daten misstrauen und daraus resultierenden Schaden fürchten. Der folgende notwendige Vertrauensaufbau und die Beziehungsarbeit gestalten sich sehr zeitintensiv. Zudem steht die emotionale Instabilität aufgrund multipler und komplexer sozialer Problemlagen den Klient*innen im Weg, selbstständig ihre Situation zu verändern. Durch Faktoren wie z. B. psychische Erkrankungen, Sucht, mangelnde Befriedigung elementarer Grundbedürfnisse, Frustration und Hoffnungslosigkeit werden Existenzängste verstärkt, die bereits aufgrund der unsicheren Gesundheitsversorgung bestehen. Diese Existenzangst stellt sich im Beratungsalltag als hohe emotionale Belastung für die Sozialberater*innen heraus, die eine wirkungsvolle Teilnahme am – nicht selten langen und schwierigen - Beratungsverlauf verkompliziert oder gar verhindert.

Die Klient*innen benötigen besonders bei komplexen Fällen viel Ausdauer und Durchhaltevermögen, um den langwierigen Clearingprozess und das damit verbundene Überwinden struktureller bürokratischer Hürden zu bewältigen. In diesem Zusammenhang ist auch die aktuelle Situation der Klient*innen zum Zeitpunkt der Beratung ausschlaggebend, da eine Beratung fast unmöglich ist, wenn elementare Grundbedürfnisse nicht erfüllt sind.

„Die Leute haben so viele Probleme, dass der Beratungsprozess da erst mal in den Hintergrund rückt. So viele Probleme, die da dringlicher sind, sodass die Leute überhaupt nicht klarkommen und sich dann wieder zurückziehen“ (A2, 21:09-21:19 min).

Wenn Phänomene wie Obdachlosigkeit, Hunger, Schmerzen oder Krisen bestehen, können sich die Klient*innen nicht auf den ressourcenaufwändigen Clearingprozess fokussieren. Dies führt zu der Notwendigkeit, dass die Sozialberater*innen erst die dringlicheren Phänomene bearbeiten müssen, um eine Situation zu schaffen, in der sich die Klient*innen auf das Clearing einlassen können. Die Klient*innen sind zudem teilweise emotional von der Bewältigung ihrer Probleme überfordert. Viele sind nicht in der Lage, Entscheidungen eigenständig zu treffen oder Maßnahmen eigenständig umzusetzen.

„Ich zum Beispiel habe Vollmachten für 31 Menschen. [...] sie sagen_ Nein, ich möchte mit dem Sozialamt nichts zu tun haben oder ich habe nicht immer Zeit, um herzukommen, bitte kannst du das machen. [...] eine sagte, ich kriege nasse, kalte Hände, wenn ich an meine Krankenversicherung denke, bitte, ich möchte mich damit nicht beschäftigen“ (A1, 39:4240:31 min).

All das führt dazu, dass die Sozialberater*innen die Klient*innen engmaschig und psychosozial begleiten sowie sich Vollmachten ausstellen lassen und Entscheidungen für sie treffen. Der hohe Aufwand an Motivationsarbeit und der Grad an Übernahme führen in diesen Fällen selten zur Stärkung der Eigenständigkeit der Klient*innen.

Die Sozialberater*innen berichten darüber hinaus, dass sie sich häufig mit rassistischen und klassistischen Ansichten der Klient*innen konfrontiert sehen, welche sich zum Teil auch gegen die Sozialberater*innen selbst richten. Diese Ansichten äußern sich auch in einem Ungerechtigkeitsempfinden seitens der Klient*innen gegenüber dem Sozialsystem und den Mitarbeiter*innen der Clearingstelle als Stellvertreter*innen dieses Systems. Dieses Missfallen führt mitunter direkt zum Abbruch des Beratungsprozesses durch die Klient*innen.

Die beschriebenen Faktoren erläutern die teils höchst komplexen Klienten*innensituationen.

Häufig treffen mehrere belastende und herausfordernde Faktoren auf eine*n Klient*innen zu. Sie beeinflussen die Partizipation der Klient*innen in Bezug auf das Lösen der eigenen Probleme erheblich. Diese Faktoren rund um Abhängigkeit, Misstrauen und Existenzangst erschweren den Glauben an ein positives Beratungs- oder Clearingergebnis, blockieren die Kooperationsbereitschaft der Klient*innen und verhindern dadurch das Festlegen eines gemeinsamen Arbeitsziels in der Beratung. In der Folge stellen sich die Klient*innen als wenig zuverlässig und eigenständig heraus. Zum Teil bricht die Erreichbarkeit ab, die Klient*innen kommen nicht mehr in die Clearingstelle, Telefonnummern sind veraltet oder nicht vorhanden. Dies erfolgt

unabhängig von den bisherigen Beratungsschritten, die die Sozialberater*innen mit den Klient*innen bereits gegangen sind. *„Wenn man dem Klienten oder der Klientin nicht weiterhelfen konnte, wenn das Gespräch abgebrochen wird oder die Person einfach nicht mehr erreichbar ist, wenn man die Versicherung aufbauen will oder auch öfter bei der Kostenübernahme, dass die ausgestellt wird, aber dann sind die Leute nicht mehr erreichbar für den [Arzt]Termin“ (A2, 0:35-1:07 min).*

3.2.2.2 Interne Herausforderungen

Viele der bereits genannten Herausforderungen seitens der Klient*innen gelten aufgrund ihrer Komplexität und der daraus resultierenden Interaktion mit den Sozialberater*innen ebenfalls als interne Herausforderungen wie bspw. die Gestaltung der Beratungsbeziehung im Hinblick auf die Sprachbarrieren und den Vertrauensaufbau vor dem Hintergrund der bisherigen Lebens- und Beziehungserfahrungen der Klient*innen.

Als die größte Herausforderung innerhalb der Clearingstelle wird die enorme Komplexität der Fälle und damit verbunden der hohe zeitliche Aufwand für die Sozialberater*innen benannt.

„Viele Fälle sind dann doch sehr komplex und brauchen eine lange, hartnäckige Bearbeitungszeit, wo man auch mehrmals anrufen muss. Da kann man nicht einfach einmal anrufen und das war es dann. Da muss man teilweise mehrmals am Tag anrufen, um überhaupt durchzukommen. Diese Zeit muss man überhaupt erst mal haben“ (A1, 39:1039:28 min).

Als besonders aufwändig werden zudem die Beziehungsgestaltung zu den Klient*innen und die unerlässliche Recherche nach nicht vorhandenen Dokumenten, Unterlagen und Informationen zur aktuellen medizinischen und Gesundheitssituation benannt.

„Fehlende Unterlagen, das ist ganz oft ein Problem, und fehlende Information. Was wir teilweise recherchieren an zurückliegenden Jahren, wo war derjenige zuletzt krankenversichert, privat oder nicht [...] das ist manchmal richtig Ermittlungstätigkeit, Spurensuche“ (A2, 21:59-22:32 min).

Die Recherche wird als sehr zeitintensiv beschrieben, zumal sie teilweise Begleitung bei Behördengängen und die Notwendigkeit von mehreren, aufeinanderfolgenden Beratungsgesprächen einschließt.

„Wenn man wirklich Erfolg haben will und man Erfolg so definiert als: Derjenige ist versichert oder ist in einem anderen System abgesichert im weitesten Sinne, dann braucht man eigentlich eine 1-zu-1-Betreuung und muss sich komplett um alles kümmern, alles übernehmen, alle Anträge machen, also man muss denjenigen von A nach B begleiten und wirklich komplett an die Hand nehmen. Es gibt nur ganz wenige Ausnahmen, würde ich jetzt sagen, die das allein schaffen. Und das macht es schwierig“ (A2, 26:45-27:36 min).

Diese komplexen Situationen bringen die Sozialberater*innen teilweise auch dazu, das Handlungsfeld der Clearingstelle zu überschreiten und Sozialberatung zu anderen Themen als Gesundheitsversorgung durchzuführen, aus der Sorge heraus, dass diese Beratung ohne ihre Unterstützung nicht stattfindet. Der hohe Zeitaufwand führt auch dazu, dass die Sozialberater*innen Priorisierung von Fällen nach Dringlichkeit in Erwägung ziehen, obwohl sie die ethische Vertretbarkeit sowie die Funktionalität dessen in Frage stellen.

Eine Gratwanderung im Beratungsalltag stellt außerdem die Frage dar, welche Erwartungshaltung die Sozialberater*innen an die Klient*innen stellen dürfen und inwiefern diese Anforderungen ethisch vertretbar und mit den ökonomischen Rahmenbedingungen, bspw. Zeitaufwand und Zuständigkeitsbereich, vereinbar sind. Auf der einen Seite steht der emanzipatorische Anspruch, durch Partizipation der Klient*innen im Prozess deren Selbstständigkeit und Eigenverantwortung zu unterstützen. Dem gegenüber stehen die Bedenken, das vulnerable Klientel zu überfordern, damit einen Kontaktabbruch zu riskieren und in der Folge die Versorgungssituation überhaupt nicht verbessern zu können.

3.2.2.3 Externe Herausforderungen

In der Zusammenarbeit mit Netzwerkpartner*innen wie beratende Institutionen, medizinische Kooperationspartner*innen und Behörden zeigen sich in der Beratungstätigkeit mit den Klient*innen Herausforderungen. Die Beteiligung und Koordination vieler Akteur*innen aufgrund der bereits erwähnten Komplexität der Fälle stellt sich als herausfordernd dar. So gestalten sich beispielsweise auftretende Differenzen im Beratungs- und Begleitungsverständnis zwischen der Clearingstelle und den Netzwerkpartner*innen schwierig, indem verschiedene Kommunikationsstrukturen und Vorstellungen von Zusammenarbeit aufeinander treffen.

Zwischen einigen der Netzwerkpartner*innen besteht zudem eher eine lockere Zusammenarbeit, die Herausforderungen mit sich bringt. Dazu zählen beispielsweise ungeeignete Überleitungen oder eine Weiterleitung an die Clearingstelle, die inhaltlich und bezüglich der Zuständigkeit nicht zum Problem der*s Klient*in passt.

Zudem wird es als hinderlich beschrieben, dass der Clearingstelle nicht der gesamte Sektor der benötigten sozialen Hilfestruktur erschlossen ist und die Mitarbeiter*innen der Clearingstelle deshalb nicht für jede*n Klient*in eine passende Anlaufstelle finden können. *„Es ist dann auch manchmal Mehraufwand zu gucken, welche Beratungsstelle jetzt genau auf den Klienten passt. Ich finde, das ist auch eine Recherchearbeit. Wenn wir am Ende mehr Infos dahingehend haben und bessere Netzwerke, dann ist das gut, aber wenn man ewig suchen muss, entscheide ich mich am Ende häufig dazu das selber zu machen“* (A2, 30:45 – 31:11 min). Mit zunehmender Erfahrung und Kenntnis

über die Beratungs- und Unterstützungslandschaft in Berlin hoffen die Sozialberater*innen, zukünftig die Klient*innen zielgerichtet weitervermitteln zu können.

In der Zusammenarbeit mit Behörden und Krankenkassen wird von den Sozialberater*innen als problematisch beschrieben, dass der Clearingverlauf nicht so sehr vom Leistungsanspruch abhängt, sondern maßgeblich von der Kompetenz der Sachbearbeiter*innen und deren Bereitschaft zur Unterstützung beeinflusst wird.

„Da ist einfach wochenlang nichts passiert. Dann war da eine Vertretung gewesen von der Sachbearbeiterin und dann habe ich das mit dem gemacht und der hat den [Klienten] innerhalb von einem Tag wieder in die Versicherung rein genommen. Das zeigt also, es geht, es kommt nur halt oft auch auf die Mitarbeiter an“ (A1, 32:50 - 33:11 min).

3.3 Idealvorstellungen und Wünsche der Sozialberater*innen

Als Konsequenz misslungener Beratungsprozesse schildern die Sozialberater*innen neben dem bereits beschriebenen hohen Zeitaufwand das zum Teil geringe Resultat trotz langer Beratungsprozesse sowie Frustration und persönliche Betroffenheit auf der emotionalen Ebene.

Die Sozialberater*innen reflektieren gelungene und misslungene Beratungsverläufe im Team je nach individuellem Bedürfnis, teilweise auch in Form von Fallbesprechungen in Teamsitzungen. Dies erfolgt bisher nicht strukturiert. Das zugrundeliegende Bestreben dieser Reflexion ist die Suche nach alternativen Handlungsoptionen und klient*innenorientierten Strukturoptimierungen. Resultierend aus der Beschreibung der Herausforderungen und Erfolge formulieren die Sozialberater*innen Wünsche und Anregungen für die zukünftige Arbeit.

Die Sozialberater*innen vermuten die zuvor beschriebene unzureichende Zusammenarbeit in der Unkenntnis der Netzwerkpartner*innen über die Haltung und das alltägliche berufliche Handeln der Mitarbeiter*innen der Clearingstelle. Erschwerend kommen möglicherweise der Zeitdruck der Netzwerkpartner*innen sowie abweichende Haltungen bzgl. Menschenbild, Kommunikationsverständnis und Kooperation. Die bestehende Unkenntnis über die Arbeit der Clearingstelle bedingt zudem unrealistische Erwartungen der Klient*innen, die durch unzutreffende Informationen und Beschreibungen der Netzwerkpartner*innen bezüglich der Möglichkeiten der Clearingstellenmitarbeiter*innen entstehen können. In diesem Zusammenhang stellen die Sozialberater*innen die Relevanz von kontinuierlicher Auftragsklärung mit den Klient*innen fest. Diese wird in mehrere Richtungen gehend gefordert: Nach außen gewährleistet sie eine zielgerichtete Zusammenarbeit mit Netzwerkpartner*innen, nach innen macht sie den Sozial-

berater*innen die Grenzen ihres Handlungsauftrags klar, gegenüber den Klient*innen gewährleistet sie Transparenz über die zu erwartenden Leistungen und damit eine Klärung unrealistischer bzw. erhöhter Erwartungen der Klient*innen. Ein Abgleich der Vorstellungen sowie Erwartungen und eine Auftragsklärung zu Beginn des Beratungsgesprächs werden von den Sozialberater*innen zum Teil umgesetzt.

Da die Sozialberater*innen und Klient*innen von festen Ansprechpartner*innen in den verschiedenen kooperierenden Einrichtungen sehr stark profitieren und auf der anderen Seite durch häufigen Personal- oder Zuständigkeitswechsel Hindernisse im Clearingprozess aufgrund von Diskontinuitäten bzgl. der zuständigen Sachbearbeiter*innen auftreten, wird eine Etablierung fester Ansprechpartner*innen bei den entsprechenden Institutionen gewünscht.

Die Sozialberater*innen wünschen sich außerdem die Minimierung behördlicher Barrieren, um die Klient*innen nicht zu überfordern sondern in ihrer Eigenständigkeit zu unterstützen. Explizit wird die komplizierte Antragsstellung genannt, die durch nur eine zentrale Antragsstelle pro Bezirk vereinfacht und handhabbar gemacht werden würde. *„Wenn es pro Bezirk nur eine Möglichkeit gäbe, Anträge irgendwo einzureichen. Die Leute werden von einer Stelle zur nächsten geschickt. Ich habe ganz oft schon erlebt, dass Antragssteller mit den Antragsunterlagen abgewiesen werden vom Sozialamt und dadurch wird ja vieles verzögert“ (A1, 34:01-34:29 min).*

Als Mittel zur akuten Verringerung des Zeitaufwandes greifen die Sozialberater*innen zum Teil darauf zurück zu priorisieren und Klient*innen für andere Teilbereiche der Sozialberatung zu verweisen.

„Es ist eigentlich auch nicht zu verlangen, dass wir ein Rundumpaket, das komplette Programm an Sozialberatung anbieten, nur um zum Ziel Krankenversicherung oder Krankenbehandlung zu gelangen. Wenn etwas dringend behandelt werden muss, ist das etwas anderes, aber wenn etwas wirklich Wochen oder sogar Monate Zeit hat, kann man durchaus von der Möglichkeit der Verweisberatung Gebrauch machen“ (A2, 28:23-29:04 min).

Bei der Entscheidungsfindung in herausfordernden Situationen mit überfordernden Fragestellungen wünschen sich die Sozialberater*innen klare Absprachen, eine Reflexion im Team und konsequente Fallbesprechungen.

4. Diskussion und Fazit

Die Sozialberater*innen reflektieren in der Gruppendiskussion sowohl Gelingens- als auch herausfordernde Faktoren im Beratungsprozess. Als wesentliches Ergebnis der Gruppendiskussion kann die Komplexität der Lebenssituationen der Klient*innen gesehen werden, die eine Vielfalt

an Problemen, Schwierigkeiten und Herausforderungen mit in die Beratung bringen, mit denen sich die Sozialberater*innen individuell konfrontiert fühlen.

Die Clearingstelle verfügt über einige qualitativ gute Netzwerkpartner*innen in der Zusammenarbeit. Dies wird von den Sozialberater*innen als Stärke positiven Effekt auf die Versorgung der Klient*innen wahrgenommen und als eine Art Best Practise im Sinne gelungener, klient*innenorientierter Zusammenarbeit verstanden. Auf der anderen Seite gibt es aber auch Kontakte mit Akteur*innen, bei denen die Zusammenarbeit von den Sozialberater*innen als unzureichend und zu optimieren wahrgenommen wird. Über die Anzahl und den tatsächlichen Einfluss der positiven und zu optimierenden Kooperationen werden keine Aussagen gemacht.

Unzureichende Kooperationen begründen die Sozialberater*innen mit verschiedenen Haltungen und Einstellungen bezüglich Beratungsverständnis, Menschenbild, Zusammenarbeit und Kommunikation. Zudem wird unzureichende Informiertheit der anderen Einrichtungen über die genauen Tätigkeitsfelder der Clearingstelle und umgekehrt artikuliert.

Derzeit wirken sich unzureichende Kooperationsstrukturen negativ auf die Beratungsverläufe aus. Im Vergleich dazu bestehen einige sehr bedarfsorientierte, produktive Kooperationen. Deutlich wird die Notwendigkeit des Ausbaus der Kooperationsstrukturen der Clearingstelle. Dies betrifft sowohl die Quantität, um allen Klient*innen auch bzgl. Weitervermittlung gerecht zu werden, als auch die Qualität, indem eine Intensivierung der Zusammenarbeit durch Information, Austausch und Diskussion bzgl. Haltung, Handlungsfeldern und Schnittstellen angestrebt wird.

Es wird empfohlen, die bestehenden Kooperationen zu intensivieren und zu strukturieren, um Abbrüchen im Clearingverfahren, Mehrfachclearings, Informationsverlust, Mehrarbeit und Misstrauen seitens Klient*innen vorzubeugen. Zudem wirkt dies der beschriebenen Unkenntnis über die Arbeitsweise der Clearingstelle entgegen. Angesichts der komplexen Situationen der Klient*innen wird außerdem empfohlen, die breit gefächerten, teils sehr spezialisierten Angebote des sozialen Hilfesystems zu nutzen und die Netzwerkarbeit auch quantitativ zu erhöhen.

Dies würde sich positiv auf die Versorgung der Klient*innen auswirken und gleichzeitig die Zufriedenheit der Mitarbeiter*innen der Clearingstelle – und sicherlich auch der anderen kooperierenden Institutionen - erhöhen. Eine enge Vernetzung in den Strukturen der sozialen Helfelandschaft bietet außerdem das Potenzial, die Komplexität der Fälle schwerpunktspezifisch aufzuteilen und durch eine optimal ineinandergreifende Zusammenarbeit den Zeitaufwand der Clearingstelle zu verringern.

Der enorme Zeitaufwand durch die Ballung sehr vieler, sehr komplexer Einzelfälle stellt die Beratung vor mehrere Herausforderungen. Eine der Herausforderungen ist die begrenzte Zeit

für Beziehungsgestaltung, Vertrauensaufbau, Förderung der Selbstständigkeit der Klient*innen. Einige der Sozialberater*innen setzen Grenzen bzgl. ihrer Zuständigkeit für clearingfremde Beratungsthemen und verweisen an andere Einrichtungen. Über die Vertretbarkeit, Funktionalität und mögliche Auswirkungen herrschen im Team jedoch Uneinigkeit. Außerdem ist dieses Verfahren intransparenter als bspw. eine Triage nach ausgewählten und festgelegten Kriterien, die an dieser Stelle zur Diskussion gestellt wird.

Die Sozialberater*innen stehen unter enormem Zeitdruck und vor ethischen Dilemmasituationen. In so einer Dilemmasituation eigenverantwortlich zu entscheiden, ist eine enorme Herausforderung für die Sozialberater*innen. Wenn die jeweilige Entscheidung möglicherweise im Team nicht auf Konsens sondern auf Kritik stößt, führt dies zu einer zusätzlichen psychosozialen Belastung. Auch angesichts der existenziellen Klient*innensituationen und der Empathie der Berater*innen gegenüber den Klient*innen besteht die Möglichkeit, dass die Entscheidungen als emotional belastend wahrgenommen werden.

Eine systematische Anpassung der Arbeitsorganisation insbesondere an den Schnittstellen zwischen der Clearingstelle und den anderen Institutionen durch gezieltes Kooperationsmanagement ist angezeigt, um eine Verringerung des Zeitaufwandes und eine optimierte Kooperation zu erreichen. Dies gelingt durch Aufgabenteilung und Kenntnis über die jeweils anderen Strukturen. Zudem wird die strukturierte Öffentlichkeitsarbeit inklusive der transparenten Darstellung der Beratungstätigkeit der Clearingstelle zwingend notwendig.

Im Hinblick auf die psychosoziale Belastung der Sozialarbeiter*innen durch die komplexe und emotional herausfordernde Beratungsarbeit sind neben den einschlägigen Instrumenten wie Supervision und strukturierten Fallbesprechungen klare Absprachen im Team und Transparenz in den Entscheidungen der Sozialberater*innen von Nöten. Diese Entscheidungen sind – ebenfalls im Team - zu reflektieren und diskutieren, um letztlich Unterstützung im Team für das individuelle Beratungshandeln zu erfahren.

Die Kompetenzstärkung der Berater*innen kann zudem durch die gemeinsame Klärung gezielter, strukturierter Beratungsprozesse im Team erreicht werden, indem beispielsweise die Bedeutsamkeit der Auftragsklärung zu Beginn des Beratungsprozesses thematisiert wird. Dies ermöglicht darüber hinaus eine individuelle Entlastung für die Sozialberater*innen.

Gleichzeitig unterstützt dies die Haltung der Sozialarbeiter*innen, im Sinne des Empowerments die Klient*innen zu stärken, um in Folge eigenständige Entscheidungen zu erreichen.

Des Weiteren können ethische Fallbesprechungen unterstützen, zu mehr Konsens im Team zu gelangen und effektive, effiziente und kreative Lösungen zu finden, ohne den Sozialberater*innen Raum für eigene Entscheidungen zu nehmen.

Den gleichen Effekt können systematische Fallbesprechung und kollegiale Beratungen auf andere bedeutsame Entscheidungen in der Sozialberatung haben. Mögliche Themen sind bspw. individuell das richtige Maß an Übernahme von Verantwortung und Entscheidungen gegenüber den Klient*innen zu finden, einen konstruktiven Umgang mit Ängsten, Ärger und anderen herausfordernden Gefühlen in der Beratung zu entwickeln. Entstehen können diese Emotionen bspw. durch direkten oder indirekten Rassismus der Klient*innen, durch Misstrauen, durch das Enttäuschen von Erwartungen oder mangelnde Mitarbeit der Klient*innen.

Insbesondere Rassismus und Klassismus verstoßen in besonderem Maße gegen die Haltung der Mitarbeiter*innen, deren Arbeit zu einem Teil daraus besteht, strukturellem Rassismus und Klassismus im Sozialsystem entgegenzuwirken.

Welche Beeinträchtigung und Folgen dies auf der einen Seite konkret für den Verlauf der Beratung und auf der anderen Seite für die Empathie der Mitarbeiter*innen hat, lässt sich anhand des Datenmaterials nicht feststellen. Da der Umgang mit negativen Erfahrungen und das Erleben von Rassismus in hohem Maße individuell erlebt wird, bietet sich zur Reflexion dieser eine kontinuierliche Bearbeitung im Rahmen einer Supervision an.

Es wird außerdem empfohlen, zur Reflexion der Gestaltung professioneller Beratungsbeziehungen und zum Umgang mit herausfordernden Emotionen, emotionaler Involviertheit und Abgrenzung, regelmäßig Supervision in Anspruch zu nehmen.

Eine konsequente, kontinuierliche und insbesondere strukturierte Fallbesprechung kann die Mitarbeiter*innen darin unterstützen, auf der Basis des Fachwissens und der Erfahrungen aller kreative Lösungswege und Optimierungen für aktuelle fachliche Herausforderungen zu generieren. Die strukturierte Durchführung der Fallbesprechungen wird hervorgehoben, da sie bisher vor allem spontan und eher individuell organisiert stattfindet.

Darüber hinaus erscheint die Notwendigkeit der Öffentlichkeitsarbeit der Clearingstelle von enormer Bedeutung, um die Arbeitsprozesse sowie Handlungsfelder der Clearingstelle gegenüber den aktuellen und potentiellen Kooperationspartner*innen, den Behörden sowie den Klient*innen transparent und verständlich darzustellen.

Diese aufgeführten Instrumente dienen dazu, langfristig den Herausforderungen und der psychosozialen Belastung standhalten sowie sich professionell als Sozialberater*in positionieren zu können.