

METHODISCHER UMGANG MIT WIDERSTÄNDEN IN GESPRÄCHEN IN DER SOZIALHILFE

WIE KÖNNEN SOZIALARBEITENDE
IN DER SOZIALHILFE HIERZULANDE
IN GESPRÄCHEN METHODISCH
MIT WIDERSTÄNDEN
SEITENS DER KLIENTEL
UMGEHEN?

Methodischer Umgang mit Widerständen in Gesprächen in der Sozialhilfe

*Wie können Sozialarbeitende in der Sozialhilfe
hierzulande in Gesprächen methodisch
mit Widerständen seitens der Klientel
umgehen?*

Bachelorarbeit von: Sven Keller

FS19

an der: FHS St.Gallen
Hochschule für Angewandte Wissenschaften
Studienrichtung Sozialarbeit

begleitet von: Prof. Dr. Steve Stiehler
Studiengangsleiter BSc Soziale Arbeit / Dozent

Für den vorliegenden Inhalt ist ausschliesslich der Autor verantwortlich.

St. Gallen, 7. Februar 2019

Inhaltsverzeichnis

Abstract.....	1
Vorwort.....	3
Einleitung	3
Hauptteil.....	4
1 Die öffentliche Sozialhilfe in der Schweiz	5
1.1 Allgemeine Funktion der öffentlichen Sozialhilfe.....	5
1.2 Ausgestaltung der öffentlichen Sozialhilfe	6
1.3 Problematiken in der öffentlichen Sozialhilfe	8
1.3.1 Doppeltes Mandat	8
1.3.2 Zwangskontext.....	9
1.3.3 Politische Fremdbestimmung	10
1.3.4 Kürzungen.....	11
1.4 Gesprächsherausforderungen.....	13
2 Widerstände seitens der Klientel in Gesprächen	15
2.1 Verschiedene Definitionen von Widerstand	17
2.1.1 Psychoanalyse	18
2.1.2 Sozialpsychologie	19
2.1.3 Verhaltenstherapie	20
2.1.4 Klientenzentrierte Therapie/Beratung	21
2.1.5 Motivierende Gesprächsführung.....	22
2.1.6 Systemische Therapie/Beratung und Psychologie.....	24
2.1.7 Zusammenführung der Perspektiven.....	25
2.2 Widerstände in Gesprächen	26
2.2.1 Widerstandsverhalten der Klientel	26
2.2.2 Anteil der Professionellen.....	28
2.2.3 Konzepte von Widerständen	29
3 Methodischer Umgang mit Widerständen in Gesprächen in der Sozialhilfe	32

3.1	Methodischer Umgang mit funktionalem Widerstand.....	35
3.1.1	Auf Widerstand antworten	38
3.1.2	Change-talk hervorrufen.....	40
3.1.3	Verstärkung und Förderung von Change-talk	43
3.2	Methodischer Umgang mit technischem Widerstand	44
3.2.1	Beziehungssensibel kommunizieren	47
3.2.2	Explizite Metakommunikation	48
3.2.3	Killerphrasen neutralisieren	49
4	Erkenntniskapitel	52
4.1	Beantwortung der Fragestellung.....	56
	Schlussfolgerungen	58
	Schlussbemerkungen	59
	Abschliessende Reflexion	60
	Literaturverzeichnis	61
	Quellenverzeichnis	64
	Schlussblatt.....	65

Abstract

Es kann in der öffentlichen Sozialhilfe hierzulande in Gesprächen methodisch mit Widerständen seitens der Klientel umgegangen werden, indem die Sozialarbeitenden dieses Phänomen verstehen, einer der beiden Formen zuordnen und die dafür geeignete Methode der professionellen Gesprächsführung mit ihren Verfahren sowie Techniken anwenden können.

Ausgangslage:

In letzter Zeit wurde in mehreren Kantonen auf politischer Ebene das Begehren geäussert, die Grundbedarfe für den Lebensunterhalt in der öffentlichen Sozialhilfe generell zu kürzen. Wenn die Kürzungen beschlossen würden, müssten die Sozialarbeitenden in der öffentlichen Sozialhilfe ihre Klientel darüber in Kenntnis setzen. Auf diese schlechte Nachricht würde die Klientel grösstenteils mit Widerständen reagieren, was die Sozialarbeitenden vor besondere Herausforderungen in der professionellen Gesprächsführung stellen würde.

Ziel:

Der methodische Umgang mit Widerständen wird folglich für Sozialarbeitende zukünftig an Bedeutung gewinnen. Deshalb wird in dieser Bachelorarbeit der Frage nachgegangen, *wie die Sozialarbeitenden in der Sozialhilfe hierzulande in Gesprächen methodisch mit Widerständen seitens der Klientel umgehen können*. Das Erkenntnisinteresse liegt darin, Widerstände grob in zwei Arten zu unterscheiden und jeweils eine geeignete Methode der professionellen Gesprächsführung mit ihren Verfahren und Techniken für den Umgang damit zu finden.

Vorgehensweise:

Um die Fragestellung bearbeiten zu können, wird in Kapitel 1 die Ausgestaltung der öffentlichen Sozialhilfe in der Schweiz und die damit verbundenen Problematiken beschrieben. In Kapitel 2 wird erläutert, was Widerstände sind und ein Konzept aus der Fachliteratur ausgewählt. Daran anknüpfend wird in Kapitel 3 mit je einer geeigneten Methode der professionellen Gesprächsführung mit ihren Verfahren und Techniken der methodische Umgang mit funktionalem und technischem Widerstand aufgezeigt. In Kapitel 4 werden die Erkenntnisse dieser Arbeit zusammengefasst und die Fragestellung abschliessend beantwortet. Hierbei handelt es sich um eine reine Literaturarbeit.

Erkenntnisse:

Die Kürzungen lassen sich auf die föderale Ausgestaltung der öffentlichen Sozialhilfe zurückführen und anhand der neokonservativen Ideologie von «Workfare» erklären. Kürzungen verfolgen den Zweck, Sozialhilfebeziehende zu moralisch korrektem Verhalten zu drängen.

Der methodische Umgang mit diesem Phänomen erfordert ein differenziertes Verständnis. Widerstände stehen vielfach im Zusammenhang mit der Einschränkung der Autonomie der Klientel. Widerstände können zudem als Versuche gedeutet werden, ein System aufrechtzuerhalten und weiterzuentwickeln. Diese können verschiedene Ursachen haben und sich in unterschiedlicher Stärke äussern. Widerstände können sich auch durch die mangelnde Veränderungsmotivation der Klientel ausbilden. Die Professionellen haben durch ihre Vorgehensweisen Anteil daran, in welchem Ausmass es zu Widerständen kommt. Diese können mit dem Einsatz ihrer Methoden, Verfahren und Techniken beeinflussen, ob sich diese verstärken oder abschwächen werden. Insgesamt kann Widerstand als interpersonales Phänomen angesehen werden, welches sich aus dem Verhalten der Klientel und dem der Professionellen zusammensetzt. Widerstände sind zudem ein Anzeichen dafür, dass Verhaltensveränderungen nicht eintreten werden.

Jürgen Beushausen (2016) unterscheidet in seinem Konzept in funktionalen und in technischen Widerstand (vgl. S. 216). Der funktionale Widerstand richtet sich gegen die Veränderungsziele oder gegen die Veränderungsmittel, wenn diese an sich oder die damit verbundenen Konsequenzen unerwünscht sind. Die motivierende Gesprächsführung bietet sich für diese Widerstandsform an, da diese eine Verhaltensänderung zum Ziel hat sowie bei der intrinsischen Motivation ansetzt. Für die Sozialhilfe eignet sich diese Methode, wenn sich die Widerstände gegen die Kürzungen an sich oder die daraus resultierenden Folgen richten. Die Professionellen arbeiten darauf hin, Change-talk hervorzurufen und diesen zu verstärken. Damit soll die Ambivalenz der Veränderung aufgelöst, Diskrepanzen entwickelt und damit die Grundlage für eine Verhaltensänderung geschaffen werden. Das Ziel der Verhaltensänderung wäre es, die Klientel der Sozialhilfe zu einem engagierten Verhalten zu motivieren, sodass sie weiterhin die bisherigen Ansätze des Grundbedarfs für den Lebensunterhalt zur Verfügung hätte. Der technische Widerstand richtet sich gegen die Interaktionsweisen in der Therapie/Beratung oder gegen das Modell vom Funktionieren des Menschen. Dies ist der Fall, wenn sich die Professionellen aus Sicht der Klientel entweder unangemessen verhalten oder Fehler in der Gesprächsführung begehen. Für den Umgang mit technischen Widerständen setzt die kooperative Gesprächsführung direkt bei der Beziehungsgestaltung an. In der Sozialhilfe eignet sich diese Methode besonders, wenn sich die Widerstände gegen die Person oder die Verhaltensweisen der Professionellen richten. Die kooperative Gesprächsführung benennt, was es bei der beziehungssensiblen Kommunikation zu beachten gilt. Die Regeln der Zusammenarbeit sollten zu Beginn thematisiert werden. Die Beziehung sowie die damit verbundenen technischen Widerstände können mit Metakommunikation zum Gegenstand des Gesprächs gemacht werden. Wenn mit der Metakommunikation keine deeskalierende Wirkung erzielt werden konnte, dann ist die Neutralisierung von Killerphrasen erforderlich.

Vorwort

Als Studierender der Sozialen Arbeit hat mich das doppelte Mandat zwischen Hilfe und Kontrolle mit seinen Konsequenzen für die Beziehungsgestaltung in Gesprächen von Beginn des Studiums an beschäftigt. In den letzten Monaten und Jahren habe ich mit Schrecken festgestellt, dass in einigen Kantonen Bestrebungen im Gange sind, die Grundbedarfe für den Lebensunterhalt generell zu kürzen. Dadurch würde sich die Zusammenarbeit zwischen der Klientel und den Sozialarbeitenden in der Sozialhilfe meines Erachtens weiter erschweren. Mich hat infolgedessen besonders interessiert, wie sich einerseits diese angekündigten Kürzungen erklären lassen und was diese andererseits bei der Klientel in Gesprächen auslösen würden. Nach umfangreichen Literaturrecherchen und in Absprache mit der Begleitperson konnte der Grundstein für die vorliegende Bachelorarbeit gelegt werden. An dieser Stelle möchte ich mich ganz herzlich bei Herrn Prof. Dr. Steve Stiehler für die sehr kompetente Begleitung, die interessanten Gespräche und für seinen Beitrag zum Gelingen dieser Arbeit bedanken.

Einleitung

In den letzten Monaten wurde in mehreren Kantonen in der Regierung oder im Parlament das Anliegen geäußert, die Grundbedarfe für den Lebensunterhalt in der Sozialhilfe generell zu kürzen. Beispielsweise hat im Kanton Basel-Land der Kantonsrat in der ersten Lesung der Kürzung des Grundbedarfs um 30% zugestimmt (siehe Kapitel 1.2). Diese Prozesse sind jedoch noch im Gange. Wenn die Kürzungen beschlossen würden, müssten die Sozialarbeitenden in der Sozialhilfe ihre Klientel darüber in Kenntnis setzen (vgl. Widulle, 2012, S. 18). Auf diese schlechte Nachricht würde die Klientel grösstenteils mit Widerständen reagieren, was die Sozialarbeitenden vor besondere Herausforderungen in der Gesprächsführung stellen würde (vgl. Widulle, 2012, S. 41). Weil gegenwärtig Kürzungstendenzen in mehreren Kantonen erkennbar sind, wird der methodische Umgang mit Widerständen folglich für Sozialarbeitende in der Sozialhilfe zukünftig an Bedeutung gewinnen. Das Ziel dieser Arbeit ist es deshalb, den methodischen Umgang mit Widerständen in Gesprächen in der Sozialhilfe aufzuzeigen. Das Erkenntnisinteresse liegt besonders darin, erstens Widerstände grob in zwei Arten zu unterscheiden und zweitens jeweils eine geeignete Methode der professionellen Gesprächsführung in Anlehnung an Widulle (2012) mit ihren Verfahren und Techniken im Umgang damit finden zu können.

In dieser Arbeit wird deshalb folgender Frage nachgegangen:

Wie können Sozialarbeitende in der Sozialhilfe hierzulande in Gesprächen methodisch mit Widerständen seitens der Klientel umgehen?

Die strukturierte Vorgehensweise wird gewährleistet, in dem der Autor jeweils zu Beginn der Kapitel Bezug zu den Handlungsbereichen des methodischen Handelns nach Hiltrud von Spiegel nimmt (vgl. 2013, S. 109). Sie versteht darunter «die spezifischen Aufgaben und Probleme der Sozialen Arbeit zielorientiert, kontextbezogen, kriteriengeleitet sowie strukturiert und gleichzeitig offen zu bearbeiten» (2013, S. 252). Diese Sammlung von Planungs-, Analyse- und Reflexionsfragen und Regeln eignet sich besonders für die professionelle sowie strukturierte Bearbeitung einer Aufgabe, eines Problems oder einer Situation (vgl. Spiegel, 2013, S. 105). Das methodische Handeln nach Spiegel (2013) beinhaltet folgende sechs Handlungsbereiche: «Analyse der Rahmenbedingungen», «Situations- oder Problemanalyse», «Zielentwicklung», «Planung», «Handeln in Situationen» und «Evaluation» (S. 109-135). In dieser Arbeit wird der methodische Umgang mit Widerstand ansatzweise in diesen Handlungsbereichen dargestellt. Aufgrund der Beschränktheit dieser Arbeit, kann diese Typologie jedoch inhaltlich nicht weiter ausgeführt werden.

Um die vorgestellte Fragestellung angemessen bearbeiten zu können, wird in Kapitel 1 zunächst die allgemeine Funktion sowie die Ausgestaltung der öffentlichen Sozialhilfe in der Schweiz und die damit verbundenen Problematiken beschrieben. Dies kann dem Handlungsbereich «Analyse der Rahmenbedingungen» zugeordnet werden. Daraus werden resultierende Gesprächsherausforderungen benannt. In Kapitel 2 wird erläutert, was Widerstände sind und in welchen Formen sich diese in Gesprächen äussern können, was für die «Situations- oder Problemanalyse» bedeutsam ist. Mit der Auswahl eines Konzeptes von Widerständen wird zudem die Basis für Kapitel 3 gelegt. Im dritten Kapitel wird der methodische Umgang mit Widerstand unter Beizug von je einer geeigneten Methode der professionellen Gesprächsführung beschrieben. In Anlehnung an Spiegel werden im dritten Kapitel die Handlungsbereiche «Zielentwicklung», «Planung» und «Handeln in Situationen» bearbeitet. In Kapitel 4 wird ein Erkenntniskapitel ausformuliert und die Fragestellung beantwortet, was mit dem Handlungsbereich «Evaluation» gleichgesetzt werden kann. Abschliessend werden sowohl Schlussfolgerungen als auch die Schlussbemerkungen benannt sowie eine abschliessende Reflexion des Autors zum Prozess vorgenommen. Da es sich hierbei um eine reine Literaturarbeit handelt, werden die Ergebnisse ausschliesslich aus Literaturrecherchen gewonnen.

Hauptteil

Im Hauptteil wird die Fragestellung, wie Sozialarbeitende in der Sozialhilfe in Gesprächen methodisch mit Widerständen seitens der Klientel umgehen können, bearbeitet und abschliessend im Erkenntniskapitel (siehe Kapitel 4.1) beantwortet. Diese Arbeit baut auf dem im letzten Abschnitt genannten Verständnis methodischen Handelns nach Spiegel auf und strukturiert die Reihenfolge der Inhalte (siehe Einleitung). Zu Beginn der Kapitel werden die Definitionen von zentralen Begriffen transparent gemacht und deren Relevanz für die vorliegende Arbeit

dargelegt. Für die folgenden Ausführungen ist es besonders wichtig, die Begrifflichkeiten «Methoden, Verfahren und Techniken» auseinanderhalten zu können. Deshalb werden diese Anlehnung an den «Orientierungsraster Inhaltsebenen methodischen Handelns von der Anthropologie bis zur Technik (und zurück)» nach Stimmer an dieser Stelle kurz definiert (vgl. 2012, S. 32). Eine Methode beinhaltet nach Stimmer (2012) «mehr oder weniger differenzierte Systeme von geregelten Verfahren(sweisen) und Techniken» (S. 33). Mit der Anwendung von Verfahren, welche Techniken beinhalten, werden in der Praxis Versuche unternommen, bestimmte Probleme zu lösen (vgl. Stimmer, 2012, S. 33). Weiter bilden Techniken nach Stimmer (2012) das (...) spezifische «Handwerkszeug», das im Rahmen der gewählten Verfahren einer Methode Anwendung findet» (S. 33). Auf dieses Verständnis von Methoden, Verfahren und Techniken wird im weiteren Verlauf dieser Arbeit abgestützt werden.

1 Die öffentliche Sozialhilfe in der Schweiz

In diesem Kapitel soll erstens aufgezeigt werden, welche allgemeine Funktion die öffentliche Sozialhilfe hierzulande innehat und wie diese ausgestaltet ist. Aus den Strukturen ergeben sich zweitens Problematiken, mit denen besonders die Sozialarbeitenden in der Sozialhilfe konfrontiert sind. Zudem wird darauf eingegangen, wie sich Kürzungen erklären lassen und welchen Zweck diese erfüllen könnten. Die Herausforderungen für die professionelle Gesprächsführung von Sozialarbeitenden werden drittens beschrieben. Abschliessend wird die These erörtert, dass die Kürzungen zu mehr Widerständen seitens der Klientel in Gesprächen führen werden. Damit wird die Basis für die nächsten Kapitel gelegt. Es wird im vorliegenden Kapitel eine «Analyse der Rahmenbedingungen» der öffentlichen Sozialhilfe vorgenommen.

1.1 Allgemeine Funktion der öffentlichen Sozialhilfe

Die «Soziale Arbeit» kann nach Spiegel als vom Staat vermittelte Hilfe bezeichnet werden, in dem sie sich als Teilbereich der Sozialpolitik mit sozialen Problemen auseinandersetzt (vgl. 2013, S. 20). Silvia Staub-Bernasconi (2012) definiert diese als «Probleme von Individuen im Zusammenhang mit sozialen Interaktionsprozessen sowie als Mitglieder von sozialen Systemen» (S. 272). Ein Beispiel dafür ist die «materielle Armut», worunter fehlende finanzielle Mittel der Klientel zur Beschaffung von lebensnotwendigen Gütern verstanden wird (vgl. Müller de Menezes, 2012, S. 106). «Professionelle», damit sind in dieser Arbeit vorwiegend Sozialarbeitende gemeint, beschäftigen sich aus professionssoziologischer Sicht mit solchen lebenspraktischen Krisen und Gefährdungen menschlicher Lebensführung (vgl. Schmeiser, 2006, S. 305). Das «professionelle Handeln» in der Sozialen Arbeit stellt nach Dewe und Otto (2012) «die Fähigkeit der diskursiven Auslegung und der Deutung von lebensweltlichen Schwierigkeiten und Einzelfällen mit dem Ziel der Perspektiveneröffnung bzw. einer Entscheidungsbe-

gründung unter Ungewissheitsbedingungen» dar (S. 213). Die Professionellen sollten demnach ihre Berufserfahrungen, die zu bearbeitenden Problemlagen und die Schwierigkeiten in Gesprächen mit der Klientel fallspezifisch reflektieren respektive mit Wissensbeständen in Verbindung setzen (vgl. Dewe & Otto, 2012, S. 213). Nach dem Verständnis von Becker-Lenz und Müller (2009) handeln Sozialarbeitende professionell, wenn sie «zur Ausbalancierung gegensätzlicher Handlungsanforderungen, zur Beziehungsgestaltung, zum Handeln in komplexen Situationen, zum Handeln in und mit Organisationen zur Verbesserung der Rahmenbedingungen von Sozialer Arbeit, zur Nutzung wissenschaftliches Wissens bei der (...) Deutung von Fällen sowie bei der Interaktion mit den Klientel» fähig sind (S. 70). Für die vorliegende Arbeit werden im Bereich professionellen Handelns besonders die Fähigkeiten zum Handeln in komplexen Situationen und zur Deutung der Interaktion mit der Klientel als wichtig erachtet. Eine Profession ist dabei als höherer Beruf zu verstehen, welcher gemäss berufssoziologischen Kriterien auf wissenschaftliches Wissen gestützt sowie von Methoden geleitet ist, und sowohl eine berufliche Ethik als auch eine eigene Fachsprache beinhaltet (vgl. Spiegel, 2013, S. 253). Die Soziale Arbeit als Profession hat nach Bommers und Scherr (1996) folgende drei Funktionen zu erfüllen: «Inklusionsvermittlung, Exklusionsvermeidung und Exklusionsverwaltung» (S. 95, zit. in Spiegel, 2013, S. 22). Die Gesellschaft besteht aus mehreren Funktionssystemen, wie beispielsweise dem Recht, der Wirtschaft und der Politik (vgl. Uecker, 2003, S. 46). Mit «Inklusion» ist der Zugang der Individuen zu diesen und mit «Exklusion» der Ausschluss von diesen Systemen gemeint (vgl. Uecker, 2003, S. 46). Die Sozialhilfe erfüllt in dieser Hinsicht vorwiegend den Zweck, Inklusionschancen ihrer Klientel zu den Funktionssystemen zu erhöhen, dauerhafte Exklusion zu vermeiden oder diese zu verwalten, wenn Inklusion nicht mehr möglich ist. Die Sozialarbeit entstand in Zeiten der Industrialisierung und setzte sich mit der massenweisen Verarmung der Arbeitenden auseinander (vgl. Spiegel, 2013, S. 19). Gegenwärtig ist die Sozialhilfe ein Arbeitsfeld innerhalb der Sozialarbeit, welches sich mit der materiellen Armut der Klientel befasst (vgl. Müller de Menezes, 2012, S. 116). Schleicher (2013) definiert die öffentliche Sozialhilfe als «die direkt aus dem Steueraufkommen finanzierte, individuell und bedarfsabhängig bemessene, materielle Hilfeleistung» (S. 248). Im folgenden Unterkapitel wird beschrieben, wie diese hierzulande ausgestaltet ist.

1.2 Ausgestaltung der öffentlichen Sozialhilfe

Der Sozialstaat gründete im Laufe der Zeit Sozialversicherungen, um die Bewohnerinnen und Bewohner des Landes vor Risiken von Alter, Tod, Invalidität, (Berufs-)Krankheit, Mutterschaft, Unfall sowie Arbeitslosigkeit abzusichern (vgl. Müller de Menezes, 2012, S. 18). Wird jemand von diesen Versicherungssystemen nicht erfasst, ist subsidiär die öffentliche Sozialhilfe für die materielle Grundsicherung zuständig (vgl. Spiegel, 2013, S. 18). Diese bildet hierzulande somit die letzte existenzsichernde Instanz für armutsbetroffene Menschen im System der sozialen Sicherung (vgl. Müller de Menezes, 2012, S. 18). Diese ist von der privaten Sozialhilfe von

Kirchen, Hilfswerke etc. zu unterscheiden. Die Gesetzesgrundlagen sind dabei auf Kantons-ebene zu finden. Nach dem Sozialhilfegesetz des Kantons St.Gallen bezweckt die öffentliche Sozialhilfe «der Hilfebedürftigkeit vorzubeugen (...) und die Selbsthilfe der Hilfebedürftigen zu fördern» (SHG, Art. 2, Absatz 1). Sie soll durch finanzielle Leistungen und individuelle Beratung sowohl die berufliche als auch die soziale Integration der Sozialhilfebeziehenden gezielt fördern. Anspruch auf öffentliche Sozialhilfe besteht erst, wenn der Bedarf gegeben ist und keine anderen finanzielle Mittel mehr zur Verfügung stehen (vgl. Müller de Menezes, 2012, S. 19). Im Gegensatz zu den Sozialversicherungen orientiert sich die Höhe der Leistungen nicht am bisherigen Einkommen, sondern es wird lediglich ein Minimalbedarf ausgerichtet (vgl. Müller de Menezes, 2012, S. 18). Für die Bemessung der Sozialhilfe stellt die Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe Richtlinien, die sogenannten «SKOS-Richtlinien», zur Verfügung. Diese sind wissenschaftlich fundiert und legen die Höhe der Leistungen in der materiellen Grundsicherung beziehungsweise das soziale Existenzminimum fest. Die materielle Grundsicherung setzt sich aus den Wohnkosten (WOK), der medizinischen Grundversorgung (MGV) und dem Grundbedarf für den Lebensunterhalt (GBL) zusammen (vgl. Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe [SKOS], 2017, S. 37). Mit den situationsbedingten Leistungen (SIL) ergibt sich bedarfsbezogen das soziale Existenzminimum. Zusätzlich dazu werden die Integrationszulage (IZU) und der Einkommensfreibetrag (EFB) leistungsbezogen ausgerichtet (vgl. SKOS, 2017, S. 37). Der Grundbedarf für den Lebensunterhalt (GBL) umfasst alltägliche Ausgaben und berechnet sich anhand des Konsumverhaltens des am schlechtesten Verdienenden Zehntels der Bevölkerung. Nach den SKOS-Richtlinien wären dies Fr. 986 für einen Einpersonenhaushalt (vgl. SKOS, 2017, S. 60). Die Sozialhilfe ist gemäss Artikel 115 der Bundesverfassung Sache der Kantone, wird in der Regel von den Gemeinden umgesetzt und durch kommunale Steuergelder finanziert (vgl. Müller de Menezes, 2012, S. 18). Die föderale Ausgestaltung führt dazu, dass die Höhe der Ansätze für Sozialhilfebeziehende von Kanton zu Kanton variieren kann. Im Kanton St.Gallen beträgt der GBL gegenwärtig Fr. 977, weil im Jahr 2012 der letzte Teuerungsausgleich von der Vereinigung der St. Galler Gemeindepräsidentinnen und Gemeindepräsidenten nicht bewilligt wurde (vgl. St. Gallische Konferenz der Sozialhilfe [KOS], 2015, S. 46-47). Die SKOS-Richtlinien dienen mehrheitlich als Richtwert und wurden nur in wenigen Kantonen für verbindlich erklärt. Ein nationales Rahmengesetz, was eine Vereinheitlichung der Grundbedarfe vorsehen könnte, ist nicht vorhanden (vgl. Müller de Menezes, 2012, S. 27). Politische Vorstösse in diese Richtung konnten sich bisher nicht durchsetzen (vgl. Schleicher, 2013, S. 250). Folglich liegt es nach wie vor in der Kompetenz der Kantone, die Höhe der Leistungen in der Sozialhilfe zu bestimmen oder gar Kürzungen zu beschliessen. Ende April 2018 wurde im Kanton Basel-Land ein Gesetz zur Kürzung des Grundbedarfs um 30% in der ersten Lesung angenommen (vgl. Basellandschaftliche Zeitung [bz], 2018). Im

Kanton Bern wurden im März 2018 im Rahmen der Sozialhilfegesetzrevision ebenfalls Kürzungen beschlossen, worüber das Berner Stimmvolk am 19. Mai 2019 abstimmen wird (vgl. AvenirSocial, 2019). Mehr zu den Kürzungen folgt im Unterkapitel 1.3.4.

Zusammengefasst führt die föderale Ausgestaltung der Sozialhilfe dazu, dass die einzelnen Kantone die Grundbedarfe unterschiedlich festlegen und Kürzungen in dieser Form initiieren können. Die SKOS-Richtlinien dienen dabei grösstenteils lediglich als Richtwerte für diese Grundbedarfe, obwohl diese wissenschaftlich fundiert sind. Im nächsten Unterkapitel wird auf die Problematiken dieses Arbeitsfelds eingegangen.

1.3 Problematiken in der öffentlichen Sozialhilfe

Im Arbeitsfeld der öffentlichen Sozialhilfe sind mehrere Problematiken erkennbar, wovon einige auf den folgenden Seiten beschrieben werden. Zuerst wird auf das «doppelte Mandat» und seine Konsequenzen für die Professionellen eingegangen. Zweitens wird erläutert, weshalb die öffentliche Sozialhilfe einen Zwangskontext aufweist und welche Folgen daraus resultieren. Drittens wird die Problematik der politischen Fremdbestimmung und der daraus resultierenden hohen Fallzahlen aufgezeigt. Viertens wird beschrieben, wie sich Kürzungen erklären lassen und welchen Zweck diese erfüllen können. Wie sich diese Problematiken auf die professionelle Gesprächsführung auswirken, wird in Unterkapitel 1.3 beschrieben.

1.3.1 Doppeltes Mandat

Das doppelte Mandat ergibt sich daraus, weil die Soziale Arbeit die Doppelaufgabe von Hilfe und Kontrolle zu erfüllen hat (vgl. Müller de Menezes, 2012, S. 63). Für Spiegel ist das doppelte Mandat ein Charakteristikum der Handlungsstruktur der Sozialen Arbeit (vgl. 2013, S. 25). Die Fachkräfte müssen den Bedürfnissen ihrer Klientel, ihrem professionellen Selbstverständnis, den Vorgaben der Institution und dem gesellschaftlichen Auftrag gerecht werden (vgl. Widulle, 2012, S. 46). Diese verschiedenen Mandate sind in vielen Situationen nicht miteinander vereinbar. Einerseits haben die Professionellen ihrer Klientel Hilfe zu leisten, andererseits haben sie vom Staat Kontrollfunktionen inne (vgl. Spiegel, 2013, S. 26). In der öffentlichen Sozialhilfe ist das doppelte Mandat besonders ausgeprägt, was sich besonders an den durchzusetzenden Leistungskürzungen zeigt (vgl. Widulle, 2012, S. 223). Werden generelle Kürzungen angeordnet, ist dies jedoch weder im Sinne der Klientel und noch aus einer fachlichen, sozialarbeiterischen Perspektive begründbar (vgl. AvenirSocial, 2017). In solchen Konstellationen wirken besonders die gesellschaftlichen Erwartungen und die Gesetzesnormen, an welche die Institutionen gebunden sind. Die öffentliche Sozialhilfe kann in diesem Zusammenhang als Mittel sozialer Kontrolle gesehen werden, indem mit Massnahmen gesellschaftlich erwünschte Verhaltensweisen der Klientel erzwungen werden (vgl. Müller de Menezes, 2012, S. 249). Die Sozialarbeitenden sind gleichzeitig für die individuelle Beratung, Hilfemandat, sowie für die

Bestrafung bei Pflichtverletzungen, Kontrollmandat, der Klientel zuständig (vgl. Müller de Menezes, 2012, S. 247). Werden Sanktionen angedroht oder ausgesprochen, besteht die Gefahr, dass bei der Klientel die Bereitschaft zur aktiven Mitwirkung und Verständigung unterbunden wird (vgl. Widulle, 2012, S. 48). Die für ein funktionierendes Arbeitsbündnis benötigte Kooperations- und Gesprächsbereitschaft gilt es jedoch auch in schwierigen Gesprächen aufrechtzuerhalten (vgl. Widulle, 2012, S. 48). Domeniconi Pfister und Zobrist (2015) bezeichnen Kooperation «als Austausch, von dem alle Beteiligten profitieren» (S. 30). Diese kann somit mit Zusammenarbeit gleichgesetzt werden. Doch wenn die Klientel laufend Sanktionen zu befürchten hat, wird sich nur sehr begrenzt ein Vertrauensverhältnis zu den Sozialarbeitenden ausbilden können (vgl. Müller de Menezes, 2012, S. 120). Wenn die gleiche Person Hilfe gewähren und Sanktionen anordnen kann, wird sich das Gegenüber genau überlegen, was es erzählt und was nicht. Erst wenn ein Vertrauensverhältnis vorhanden wäre, könnte ein Arbeitsbündnis hergestellt, offen über Probleme gesprochen und gemeinsam Interventionen initiiert werden. Aufgrund des doppelten Mandates müssen sich Sozialarbeitende in der öffentlichen Sozialhilfe mit zusätzlichen Hürden in der Beziehungsgestaltung auseinandersetzen. Bei diesen zwischenmenschlichen Strukturen handelt es sich dabei nicht um naturwüchsige, sondern um spezielle Formen der Beziehung, wo sich die Professionellen an methodische Vorgaben halten (vgl. Klug & Zobrist, 2013, S. 56). Die Beziehungsgestaltung stellt für die Professionellen unter solchen Bedingungen eine besondere Herausforderung dar (vgl. Widulle, 2012, S. 48). Aufgrund der Tatsache, dass die öffentliche Sozialhilfe der Sozialverwaltung angegliedert ist, vertritt der Soziologe Ulrich Oevermann die These, dass dieses Arbeitsfeld zwar professionalisierungsbedürftig, jedoch nicht professionalisierungsfähig sei. Seiner Ansicht nach wird aufgrund des doppelten Auftrags eine kooperative Arbeitsbeziehung zur Klientel verunmöglicht (vgl. Oevermann, 2000, S. 65-75, zit. in Müller de Menezes, 2012, S. 144). Im folgenden Abschnitt wird darauf eingegangen, weshalb die Sozialhilfe einen Zwangskontext aufweist.

1.3.2 Zwangskontext

Nach Ulrike Urban-Stahl (2009) stellt Zwang «eine Einschränkung der Entscheidungs- und Handlungsfreiheit dar und verletzt die Selbstbestimmung der Klientel» (S. 80, zit. in Müller de Menezes, 2012, S. 76). Nach der Auffassung von Klug und Zobrist (2013) ist ein Zwangskontext immer dann gegeben, wenn sich die Klientel unfreiwillig oder wegen Drucks von aussen an die Soziale Arbeit wendet (vgl. S. 16). Sie tut dies in der Regel um entweder weitere rechtliche Konsequenzen zu vermeiden oder weil keine Alternative vorhanden ist (vgl. Klug & Zobrist, 2013, S. 16). Ausgelöst wird der Zwangskontext jeweils durch eine behördliche Anordnung, eine Gesetzesbestimmung oder durch informellen Druck des Umfelds (vgl. Widulle, 2012, S. 130). In solchen Konstellationen ist das doppelte Mandat aufgrund des Doppelauftrags von Hilfe und Kontrolle ebenfalls gegeben (vgl. Klug & Zobrist, 2013, S. 22). Das Hilfe-

angebot kann durch die Klientel durchaus abgelehnt werden, was beim Kontrollauftrag hingegen nicht möglich ist (vgl. Klug & Zobrist, 2013, S. 22). Aufgrund der Unfreiwilligkeit und der Fremdbestimmung ist bei der Klientel der Wunsch nach Autonomie besonders stark ausgeprägt (vgl. Widulle, 2012, S. 130). Nach Müller de Menezes (2012) ist unter Autonomie «die Führung eines eigenverantwortlichen und selbstbestimmten Lebens» zu verstehen (S. 259). Aufgrund des Zwangskontextes erweist sich die Beziehungsgestaltung im Vergleich zu anderen Arbeitsfeldern als besonders herausfordernd, wobei der Zwang je nach Arbeitsfeld unterschiedlich stark ausgeprägt ist (vgl. Widulle, 2012, S. 130). Es macht einen wesentlichen Unterschied, ob jemand zur Teilnahme an einem Programm innerhalb des Strafvollzugs oder zu einem Beratungsgespräch verpflichtet wird. Zur Beanspruchung von der öffentlichen Sozialhilfe wird niemand gezwungen. Sobald Leistungen bezogen werden, ändert sich dies (vgl. Domeniconi Pfister & Zobrist, 2015, S. 30). Die Klientel muss nach den Sozialhilfegesetzen beispielsweise den Mitwirkungspflichten nachkommen und an Massnahmen zur beruflichen Integration teilzunehmen (vgl. Müller de Menezes, 2012, S. 180). Unterlässt sie dies, kann die finanzielle Sozialhilfe gekürzt oder gar gestrichen werden (vgl. Klug & Zobrist, 2013, S. 16). Die öffentliche Sozialhilfe weist somit eindeutig einen Zwangskontext auf (vgl. Domeniconi Pfister & Zobrist, 2015, S. 30). Weiter ist das Machtverhältnis zwischen den Sozialarbeitenden und der Klientel asymmetrisch, da erstere Sanktionen aussprechen können (vgl. Müller de Menezes, 2012, S. 74-76). Der Einsatz von Druck und Zwang mit dem Ziel, Menschen für bestimmte Verhaltensweisen zu motivieren, begünstigt zudem die Entstehung von Widerständen in Gesprächen (vgl. Conen & Cecchin, 2007, S. 88). Die Professionellen sind deshalb in Gesprächen mit zusätzlichen Herausforderungen in der Beziehungsgestaltung sowie oftmals mit Widerständen seitens der Klientel konfrontiert (vgl. Widulle, 2012, S. 130-131). Auf Widerstände wird in Kapitel 2 und 3 dieser Arbeit vertieft eingegangen. Im folgenden Abschnitt wird beschrieben, worauf das doppelte Mandat und der Zwangskontext zurückzuführen sind.

1.3.3 Politische Fremdbestimmung

In den meisten politischen Gemeinden findet eine Unterteilung zwischen Behörde und Verwaltung statt. Auf der einen Seite ist die Sozialbehörde als Aufsichtsorgan, welche sich aus gewählten Politikerinnen und Politikern zusammensetzt. Auf der anderen Seite steht ein Sozialdienst beziehungsweise ein Sozialamt, welches das verwaltende und operative Organ darstellt (vgl. Müller de Menezes, 2012, S. 32). Je nach Grösse der Gemeinde sind ausgebildete Sozialarbeitende oder Sachbearbeitende angestellt. Folglich variiert der Professionalisierungsgrad von Gemeinde zu Gemeinde stark (vgl. Müller de Menezes, 2012, S. 37). Die Mitarbeitenden des Sozialdienstes beziehungsweise des Sozialamtes sind jeweils den Sozialbehörden unterstellt, obwohl die Behördenmitglieder grösstenteils über keine sozialarbeiterischen Qualifikationen verfügen (vgl. Müller de Menezes, 2012, S. 34). Die Fachkräfte in der Sozialhilfe können

daher nicht aufgrund fachlicher Überlegungen über ihre Grundlagen selbst bestimmen, sondern sind administrativer Fremdkontrolle unterstellt (vgl. Müller de Menezes, 2012, S. 142). Sie sind als Teil der öffentlichen Verwaltung dazu verpflichtet, die politischen Entscheide der Behörden und die von den Parlamenten erlassenen Gesetzesbestimmungen, wie die generellen Kürzungen der Grundbedarfe, umzusetzen. Im Vergleich zu klassischen Professionen, wie Medizin oder Theologie, kann vor allem die Angliederung zur öffentlichen Verwaltung und die damit verbundene mangelnde Selbstbestimmung bei fachlichen Entscheiden bemängelt werden (vgl. Müller de Menezes, 2012, S. 135). Ein Problem dieser administrativen Fremdkontrolle der Sozialhilfe ist besonders die hohe Fallbelastung und die damit einhergehenden knappen zeitlichen Ressourcen der Sozialarbeitenden (vgl. Müller de Menezes, 2012, S. 36). Im Jahr 2015 betreute eine Fachkraft in der Stadt Winterthur durchschnittlich 120 Fälle pro Vollzeitstelle (vgl. ZHAW, 2017, S. 3). Aufgrund der mangelnden Zeit wird primär auf die finanzielle Hilfe fokussiert und die persönliche Beratung zwangsläufig zurückgestellt, was für die Klientel fatale Folgen hat (vgl. Müller de Menezes, 2012, S. 182). Durch die mangelnde Betreuung durch die Sozialarbeitenden sinken die Chancen, in den ersten Arbeitsmarkt integriert zu werden (vgl. ZHAW, 2017, S. 27). Weiter sind aufgrund des Spardrucks in öffentlichen Verwaltungen die Gemeinden zudem bei der Schaffung neuer Stellen von Sozialarbeitenden zurückhaltend (vgl. Müller de Menezes, 2012, S. 36). Deshalb wird vom Autor die Position vertreten, dass sich der Gesetzesauftrag nach Art. 7-9 SHG, den Bedürftigen betreuende und finanzielle Sozialhilfe zu gewähren, mit den vorhandenen personellen Ressourcen nicht adäquat umsetzen lässt. Aus den geschilderten Problematiken wird erkennbar, welchen markanten Einfluss das politische System auf die Ausgestaltung der Sozialhilfe hat. Es können Kürzungen beschlossen werden, die aus einer fachlichen, sozialarbeiterischen Perspektive nicht zielführend sind (vgl. AvenirSocial, 2017). Wie sich die Kürzungen erklären lassen und was sie bezwecken, wird im folgenden Unterkapitel beschrieben.

1.3.4 Kürzungen

Wie bereits beschrieben sind gegenwärtig in mehreren Kantonen Bestrebungen in Gange, die Grundbedarfe für den Lebensunterhalt (GBL) generell zu senken (siehe Kapitel 1.2). Im Gegenzug sollten Sozialarbeitende ermächtigt werden, für engagierte Leistungsbeziehende Zuschüsse bis zu den bisherigen Ansätzen erteilen zu können (vgl. bz, 2018). In empirischen Studien wurde jedoch nachgewiesen, dass mit solchen Zulagen nicht die von den Politikerinnen und Politikern erhofften Anreizeffekte erzielt werden konnten (vgl. Domeniconi Pfister & Zobrist, 2015, S. 30). Diese Kürzungen hätten nicht nur für die Sozialhilfebeziehenden, sondern auch für die Fachkräfte dieses Arbeitsfelds weitreichende Konsequenzen zur Folge. Für Sozialhilfebeziehende würde dies erstens eine finanziell prekärere Situation bedeuten, weil das soziale Existenzminimum nach SKOS unterschritten würde. Weiter könnten diese Kürzungen von der Klientel als Zeichen mangelnder Wertschätzung ihres Verhaltens gedeutet und

sie infolgedessen weiter destabilisiert werden, was Hilflosigkeit und Krisen zur Folge haben könnte (vgl. Domeniconi Pfister & Zobrist, 2015, S. 30). In Gesprächen würden dadurch zwangsläufig Widerstände seitens der Klientel hervorgerufen und die Zusammenarbeit dadurch erschwert werden. Doch wie lassen sich diese Kürzungen erklären und welchen Zweck verfolgen sie?

Die Armut beziehungsweise die Sozialhilfebedürftigkeit wird hierzulande von der Politik mehrheitlich als individuelles Versagen wahrgenommen (vgl. Müller de Menezes, 2012, S. 180). Nach diesem Verständnis eignen sich Zwang und Sanktionen auf der individuellen Ebene, um die Verhaltensweisen der Leute zu ändern und sie wieder in den Arbeitsmarkt zu integrieren (vgl. Müller de Menezes, 2012, S. 180). Bei Kürzungen wird das dahinterstehende mechanische Menschenbild sichtbar, wonach Menschen konditionierbar seien (vgl. Müller de Menezes, 2012, S. 281). Diese hätten demnach die Funktion entweder als negativer Verstärker zur Beendigung oder als positiver Verstärkung zur Förderung bestimmter Verhaltensweisen (vgl. Niederbacher & Zimmermann, 2011, S. 32). Um diese Denkmuster von Kürzungen noch besser nachvollziehen zu können, wird an dieser Stelle beschrieben, wie der Systemwechsel in der Sozialpolitik von «Welfare» zu «Workfare» von statten ging. «Welfare» heisst übersetzt Wohlfahrtsstaat, worunter ein Sicherungssystem gemeint ist, bei dem im Risikofall Leistungen ausgerichtet werden und die wirtschaftliche Absicherung der Versicherten das Ziel ist (vgl. Wyss, 2017, S. 16). Bei «Workfare» hingegen wird das Ausrichten von Leistungen an Bedingungen geknüpft und das Gegen-Leistungs-Prinzip eingeführt. Das Ziel der Integration in den ersten Arbeitsmarkt wird dabei verfolgt (vgl. Wyss, 2017, S. 16). Workfare hat eine lange Tradition, welche mit den Armen-, Zucht- und Arbeitshäuser («Work Houses») bis ins 16. Jahrhundert zurückgeht (vgl. Wyss, 2017, S. 10). Die umfassende Absicherung bei Welfare hat sich vielerorts Ende des 19. Jahrhunderts auf Druck der Arbeiterbewegungen und aus Angst der Kapitalbesitzenden vor drohenden Revolutionen als Kompromiss herausgebildet (vgl. Wyss, 2017, S. 17). Gøsta Esping-Andersen definierte drei Typen des Wohlfahrtskapitalismus: den konservativen, den liberalen und den sozialdemokratischen Wohlfahrtsstaat (vgl. Wyss, 2017, S. 18-19). Die neuen politischen Strömungen kritisierten die bisherige freie Vergabe von Leistungen. Sie unterstellen, dass dies negative Folgen für die Beziehenden hätte. Daraus leiteten sie ihre Workfare-Ideologien und Massnahmen für die Workfare-Praxis ab (vgl. Wyss, 2017, S. 25). Aus Sicht der Neokonservativen führen frei vergebene Sozialleistungen in eine Armutsfalle. Deshalb müssten die Sozialleistungen gekürzt oder gestrichen werden, um moralisch korrektes Verhalten zu fördern (vgl. Wyss, 2017, S. 25). Aus Sicht der Neoliberalen schwächen frei vergebene Sozialleistungen die Wettbewerbsfähigkeit der Individuen. Um dieses Problem zu lösen, müssten Leistungsbeziehende allgemein zur Arbeit verpflichtet werden (vgl. Wyss, 2017, S. 25). Aus Sicht der Neosozialdemokraten («New Labour») könnten Beziehende durch freie Leistungen nicht ausreichend an den Chancen der Globalisierung partizipieren (vgl.

Wyss, 2017, S. 25). Nach dem Niedergang der Sowjetunion wurde die halbe Welt frei für den Kapitalismus und Workfare konnte sich etablieren (vgl. Wyss, 2017, S. 17-18). Dieses System wurde von den drei beschriebenen politischen Strömungen gemeinsam eingeführt (vgl. Wyss, 2017, S. 39). Nebst dem direkten Einfluss auf die Leistungsbeziehenden sollen zudem die Arbeitenden abgeschreckt werden, selbst Leistungsbeziehende zu werden und sich stattdessen den flexibilisierten Arbeitsverhältnissen infolge der Globalisierung zu fügen (vgl. Wyss, 2017, S. 17-18). Workfare steht unmittelbar im Zusammenhang mit Arbeit und wirkt folglich in der Invaliden-, der Arbeitslosenversicherung und in der Sozialhilfe (vgl. Wyss, 2017, S. 15). Seit der Revision der SKOS-Richtlinien 2005 ist Workfare hierzulande die gängige Praxis in der öffentlichen Sozialhilfe (vgl. Domeniconi Pfister & Zobrist, 2015, S. 30). Die Kürzungen lassen sich folglich anhand der neokonservativen Ideologie erklären und verfolgen den Zweck, Sozialhilfebeziehende zu moralisch korrekten Verhalten zu drängen und aus der Armutsfalle zu befreien (vgl. Wyss, 2017, S. 25). Diese Kürzungen müssten dann von den Sozialarbeitenden der Sozialhilfe in Gesprächen thematisiert und umgesetzt werden (vgl. Widulle, 2012, S. 223-228). Dies würde das Spannungsfeld zwischen Hilfe und Kontrolle vergrössern und die Kooperationsbereitschaft seitens der Klientel reduzieren (vgl. Widulle, 2012, S. 46). Infolgedessen würden die Sozialhilfebeziehenden mit Abwehr und Unverständnis auf diese Nachricht reagieren und die Sozialarbeitenden müssten sich zunehmend mit Widerständen in Gesprächen auseinandersetzen (vgl. Widulle, 2012, S. 41).

Durch die politische Fremdbestimmung ist es möglich, dass Strukturen entstehen, welche einer fachlichen Perspektive widersprechen. Das doppelte Mandat, der Zwangskontext und die Kürzungen der Grundbedarfe lassen sich letztlich auf politische Entscheide und deren Ziele zurückführen. Insgesamt weist das beschriebene Arbeitsfeld einige miteinander verwobene Problematiken auf. Wie sich diese auf die professionelle Gesprächsführung in der Sozialhilfe auswirken, wird im folgenden Unterkapitel beschrieben werden.

1.4 Gesprächsherausforderungen

In den Unterkapiteln 1.3.1 bis 1.3.4 wurde beschrieben, mit welchen Problematiken die Sozialarbeitenden in der öffentlichen Sozialhilfe konfrontiert sind. Diese Strukturbedingungen professionellen Handelns haben unmittelbare Auswirkungen auf die professionelle Gesprächsführung (vgl. Widulle, 2012, S. 46). Die in diesem Zusammenhang relevanten Begriffe werden zu Beginn von Kapitel 2 definiert. Diese vier Problematiken werden zum Abschluss dieses Kapitels nochmals kurz zusammengetragen und der Bezug zur professionellen Gesprächsführung in der Sozialhilfe hergestellt. Diese beschriebenen Problematiken haben für die Sozialarbeitenden in der öffentlichen Sozialhilfe besondere Herausforderungen in Gesprächen zur Folge, welche im folgenden Abschnitt erläutert werden.

Im beschriebenen Arbeitsfeld ist das doppelte Mandat besonders stark ausgeprägt, was sich besonders anhand der Leistungskürzungen in den Schlechte-Nachrichten-Gesprächen zeigt (siehe Kapitel 1.3.1). Die Interessen der Klientel und die der auftraggebenden Institution sind in solchen Situationen praktisch nicht miteinander vereinbar. Die für ein funktionierendes Arbeitsbündnis benötigte Kooperationsbereitschaft wird beim Durchsetzen von Kürzungen bedroht (siehe Kapitel 1.3.1). Wenn die Klientel laufend Sanktionen in Form von Kürzungen zu befürchten hat, wird nur begrenzt ein Vertrauensverhältnis zu den Sozialarbeitenden entstehen können (siehe 1.3.1). Folglich müssen Fachkräfte in der Sozialhilfe angesichts des doppelten Mandates und der anstehenden Kürzungen mit zusätzlichen Herausforderungen in der Gesprächsführung rechnen. Weiter weist die öffentliche Sozialhilfe einen Zwangskontext auf, weil die Sozialhilfebeziehenden einer Reihe von Pflichten nachkommen müssen, die grösstenteils auf Unfreiwilligkeit beruhen (siehe Kapitel 1.3.2). Bei Pflichtverletzungen haben sie Konsequenzen von Kürzungen bis hin zu Streichungen von Leistungen zu befürchten (vgl. Klug & Zobrist, 2013, S. 16). Die Beziehung der Sozialarbeitenden zu der Klientel weist ein asymmetrisches Machtverhältnis auf, da erstere Zwang ausüben können (siehe Kapitel 1.3.2). Aufgrund dieser Fremdbestimmung ist bei der Klientel in Zwangskontexten der Wunsch nach Autonomie besonders stark ausgeprägt. Infolgedessen entwickelt die Klientel Strategien in Form von Widerstand, um ihre Selbstwirksamkeit zu wahren und sich vor Hilflosigkeit zu schützen (siehe Kapitel 1.3.2). Dies hat zur Folge, dass sich die Gestaltung einer kooperativen Arbeitsbeziehung als besonders schwierig erweist (siehe Kapitel 1.3.2). Somit sind Sozialarbeitende in der Sozialhilfe wegen des Zwangskontextes mit erhöhten Anforderungen in der Beziehungsgestaltung sowie mit Widerständen konfrontiert. Eine weitere Herausforderung für die Sozialarbeitenden in der Sozialhilfe ist, dass sie durch die Eingliederung in die öffentliche Verwaltung direkt den politischen Behörden unterstellt sind (siehe Kapitel 1.3.3). Dabei sind personelle Ressourcen in der Regel knapp bemessen und Leistungskürzungen können ohne weiteres beschlossen werden. Die öffentliche Sozialhilfe kann nicht aufgrund professioneller Überlegungen über ihre Grundlagen bestimmen, sondern ist administrativer Fremdkontrolle unterstellt (siehe Kapitel 1.3.3). Diese Gegebenheit ist erschwerend für das professionelle Handeln der Sozialarbeitenden und stellt sie vor besondere Herausforderungen in der Gesprächsführung. Unter diesen strukturellen Gegebenheiten ist das Arbeitsfeld der Sozialhilfe nur begrenzt professionalisierungsfähig. Der Einfluss des politischen Systems auf die Ausgestaltung der Sozialhilfe zeigt sich besonders an den anstehenden, allgemeinen Leistungskürzungen der Grundbedarfe (siehe Kapitel 1.3.3). Diese müssten dann von den Sozialarbeitenden der Sozialhilfe in Gesprächen thematisiert und umgesetzt werden. Dies würde die Kooperationsbereitschaft seitens der Klientel reduzieren und die Beziehungsgestaltung erschweren (siehe Kapitel 1.3.4). Die Sozialhilfebeziehenden würden mehrheitlich mit Abwehr und Unverständnis auf diese schlechte Nachricht reagieren (siehe Kapitel 1.3.4). Die Sozialarbeitenden müssten sich

folglich zunehmend mit Widerständen in Gesprächen auseinandersetzen, was zusätzliche Herausforderungen in der Gesprächsführung mit sich bringen würde.

Die beschriebenen miteinander verwobenen Problematiken haben unmittelbare Auswirkungen auf die Gesprächsführung zur Folge. Der Umgang mit dem doppelten Mandat und dem Zwangskontext in Gesprächen stellt die Professionellen vor besondere Herausforderungen (vgl. Widulle, 2012, S. 61). Folglich sind Sozialarbeitende in der öffentlichen Sozialhilfe zusätzlich gefordert, ein funktionierendes Arbeitsbündnis zu ihrer Klientel herzustellen und aufrechtzuerhalten (vgl. Domeniconi Pfister & Zobrist, 2015, S. 30). Durch die anstehenden Kürzungen werden die Professionellen dieses Arbeitsfelds vermehrt mit Widerständen seitens der Klientel in Gesprächen konfrontiert sein. Durch die dargelegten Problematiken ist der Autor zur folgenden These gelangt, welche die Grundlage für die Fragestellung dieser Arbeit darstellt: *«Sozialarbeitende in der Sozialhilfe müssen in Gesprächen angesichts der anstehenden Kürzungen mit mehr Widerständen seitens der Klientel rechnen.»*

Der methodische Umgang mit Widerständen wird folglich für Sozialarbeitende in der Sozialhilfe zukünftig an Bedeutung gewinnen. Aus dieser Erkenntnis wurde die für vorliegende Arbeit leitende Fragestellung ausgearbeitet, welche an dieser Stelle nochmals erwähnt wird: *Wie können Sozialarbeitende in der Sozialhilfe hierzulande in Gesprächen methodisch mit Widerständen seitens der Klientel umgehen?*

Bevor die Antworten auf diese Frage ausgearbeitet werden können, muss zunächst in Kapitel 2 geklärt werden, was Widerstände sind und in welchen Formen sich diese in Gesprächen äussern können.

2 Widerstände seitens der Klientel in Gesprächen

Wie im vorherigen Kapitel hergeleitet wurde, müssen Sozialarbeitende in der Sozialhilfe vermehrt mit Widerständen in Gesprächen seitens der Klientel rechnen und sich folglich zwingend damit auseinandersetzen. In diesem Kapitel werden dazu einleitend die wesentlichen Begriffe beschrieben und definiert. Bevor der methodische Umgang mit Widerständen erläutert werden kann, wird dieses Phänomen in diesem Kapitel aus mehreren theoretischen Perspektiven, vor allem therapeutische, beleuchtet. Ein differenziertes Verständnis von Widerstand soll es den Professionellen ermöglichen, eine adäquate Situations- oder Problemanalyse nach Spiegel durchführen, um anschliessend methodisch damit umgehen zu können. Nach Klug und Zobrist (2013) sind für den Umgang mit Widerständen folgende Schritte erforderlich:

1. «Analyse der Gründe für den Widerstand
2. Angepasste Interventionen zur Überwindung des Widerstandes» (S. 84).

Dieses Kapitel widmet sich in einem weiteren Schritt, der Analyse der Gründe von Widerständen. Deshalb werden zunächst verschiedene theoretische Verständnisse von Widerständen vorgestellt (siehe Kapitel 2.1). Weiter wird beschrieben, welche Arten von Widerständen sich in Gesprächen herausbilden und welche Ursachen diese haben können. Es wird zudem aufgezeigt, wie sich Widerstandsverhalten der Klientel äussern kann (siehe Kapitel 2.2.1) und welche Anteile die Professionelle daran haben können (siehe Kapitel 2.2.2). Für den weiteren Verlauf der Arbeit wird zum Abschluss dieses Kapitels (siehe Kapitel 2.2.3) ein passendes Konzept zum Verständnis von Widerständen ausgewählt, womit Widerstände in Gesprächen analysiert werden können. Ein Konzept stellt nach Stimmer (2012) «die Beobachtungen empirischer Regelmässigkeiten» dar (S. 35). Anhand diesem wird der methodische Umgang mit Widerständen in Kapitel 3 beschrieben.

Zunächst werden die für dieses Kapitel relevanten Begriffe definiert. Die Personen, an welche sich die Angebote der Sozialen Arbeit richten, werden vorwiegend als «Klientel» bezeichnet (vgl. Wagner, 2018, S. 337). Gespräche bezeichnet Widulle (2012) als die «sozialkommunikative Form methodischen Handelns und als kooperative und kommunikative Problembearbeitung» (S. 34). Gespräche werden in dieser Hinsicht als zwischenmenschliches Handeln aufgefasst, mit welchem das Weltbild der Individuen hergestellt wird (vgl. Widulle, 2012, S. 30). In der Arbeit mit der Klientel kommt den Gesprächen eine grosse Bedeutung zu. Durch die Fachkräfte wieder in soziale Prozesse eingebunden zu sein und soziale Kontakte zu haben, hat für die Klientel vielfach eine entlastende und unterstützende Funktion (vgl. Widulle, 2012, S. 30). «Kommunikation» wird bei dieser Arbeit als wechselseitige Verständigung aufgefasst, indem Informationen ausgetauscht und sowohl Lösungs- als auch Problemsituationen thematisiert werden können (vgl. Widulle, 2012, S. 23). Das methodische Handeln nach Spiegel weist sechs Handlungsbereiche auf (siehe Einleitung). Widulle (2012) verwendet in seinen Beschreibungen anstatt «Handeln in Situation» die Begrifflichkeit «Intervention» (vgl. S. 31). Interventionen stellen dabei das Kernstück des beruflichen Könnens dar. Im Orientierungsraster nach Stimmer sind die einzelnen miteinander in Verbindung stehenden Ebenen und Elemente des methodischen Handelns von oben nach unten ersichtlich und lassen deren Anwendung somit überprüfbar machen (vgl. 2012, S. 30). Wenn die Professionellen im Gespräch eine Technik anwenden möchten, sollten sie sicherstellen, dass diese vom geeigneten Verfahren oder von der geeigneten Methode abgeleitet sind. Weiter sollte das methodische Handeln auf den Auftrag und das Aufgabengebiet der Institution und der Sozialarbeitenden abgestimmt sein (vgl. Widulle, 2012, S. 45).

Bei der Beratung als einer besonderen Form der professionellen Gesprächsführung findet ein Austausch zwischen einem Problem- und Hilfesystem statt (vgl. Widulle, 2012, S. 34). Die Klientel ersucht Rat bei den Professionellen, womit eine Asymmetrie zwischen den beiden

Systemen hergestellt wird (siehe Kapitel 1.3.2). Die Sozialarbeitenden überprüfen im Einzelfall, ob die Anspruchsvoraussetzungen auf finanzielle Sozialhilfe gegeben sind. Neben pauschalisierten Beiträgen können sowohl Zulagen als auch Kürzungen ausgesprochen werden (siehe Kapitel 1.2). Die Sozialhilfebeziehenden sind aufgrund ihrer finanziellen Notlage stark von der Sozialhilfe abhängig. Nebst dem Recht auf wirtschaftliche und persönliche Hilfe besteht für die Klientel eine Reihe von Verpflichtungen (siehe Kapitel 1.3.2). Die Gespräche in der Sozialhilfe finden nicht ausschliesslich in Form von Beratungen statt. Wenn Kürzungen durchzusetzen wären, würde dies in einem Schlechte-Nachrichten-Gespräch erfolgen (vgl. Widulle, 2012, S. 223). Im Rahmen des methodischen Handelns in der Sozialhilfe können nach Domeniconi Pfister und Zobrist (2015) verschiedene Formen von Gesprächen vorkommen: «Erstgespräche, Beratungsgespräche, Informationsgespräche, Schlechte-Nachrichten-Gespräche, Konfliktgespräche etc.» (S. 31). Deshalb wird für den weiteren Verlauf dieser Arbeit die breitere Begrifflichkeit «Gesprächsführung» verwendet. Nach diesen Definitionen im Zusammenhang mit Gesprächsführung wird nun auf Widerstände eingegangen.

2.1 Verschiedene Definitionen von Widerstand

Im professionellen Kontext existieren verschiedene Definitionen dieses Phänomens, die stark von den jeweiligen Theorieansätzen geprägt sind (vgl. Conen & Cecchin, 2007, S. 85). Je nach Psychotherapieschule ist das Verständnis von Widerstand verschieden (vgl. Conen & Cecchin, 2007, S. 83). Die Psychotherapie generell «eine Befreiung des Menschen vom seelischen Leiden oder zumindest eine Reduktion der beeinträchtigenden Symptome» zum Ziel (Föderation der Schweizer Psychologinnen und Psychologen [FSP], 2018, S. 4). Dies soll innerhalb des psychotherapeutischen Prozesses mit den Patientinnen und Patienten bewerkstelligt werden. Widerstände tauchen nicht nur in Therapien, sondern überall dort, wo es um interpersonelle Beeinflussung geht, auf (vgl. Caspar & Grawe, 1981, S. 354). Die professionelle Gesprächsführung in der Sozialhilfe weist ebenfalls solche Konstellationen auf. Psychotherapeutinnen und Psychotherapeuten, Psychologinnen und Psychologen sowie Sozialarbeitende haben gemeinsam, dass sie als Professionelle lebenspraktische Krisen als Handlungsanlass haben (vgl. Widulle, 2012, S. 61. und vgl. FSP, 2018, S. 4). Die Psychologie befasst sich als Disziplin mit dem Erleben und dem Verhalten des Menschen (vgl. Raab, Unger & Unger, 2010, S. 5). Für diese werden Arbeit die Definitionen und Ergebnisse aus den Bezugswissenschaften Psychotherapie und Psychologie zum Thema Widerstand verwendet. Grace Luther und Irv Loev (1981) bezeichneten Widerstand aus therapeutischer Sicht als «jedes Phänomen, das den Veränderungsprozess ver- oder behindert» (S. 475, zit. in Conen & Cecchin, 2007, S. 85). Diese Definition ist noch sehr breit und wenig aufschlussreich. Für ein differenzierteres Verständnis von Widerständen ist es erforderlich, dieses Phänomen aus mehreren theoretischen

Perspektiven zu beleuchten. An dieser Stelle wird auf verschiedene Verständnisse von Widerständen eingegangen. Zur Darstellung der Therapeut-Patient-Beziehung wird dabei das Begriffspaar Professionelle-Klientel verwendet.

2.1.1 Psychoanalyse

Entstanden ist der Begriff Widerstand in der Psychoanalyse (vgl. Caspar & Grawe, 1981, S. 354). Diese medizinisch-psychologisch orientierte Therapieform wurde von Sigmund Freud Ende des 19. Jahrhunderts entwickelt (vgl. Niederbacher & Zimmermann, 2011, S. 20). Die Psychoanalytikerinnen und Psychoanalytiker deuteten das Phänomen des Widerstandes als eine Kraft, die sich der Therapeutin oder dem Therapeuten und den Aufdeckungsversuchen entgegensetzt (vgl. Klug & Zobrist, 2013, S. 81). Freud definierte Widerstand als alles, «was immer die Fortsetzung der Arbeit stört» (1900a, S. 521, zit. in Thomä et al., 1996, S. 123). Widerstände sind somit als Störungen in der therapeutischen Arbeit zu verstehen, die für eine erfolgreiche und wirksame Behandlung überwunden werden müssen (vgl. Conen & Cecchin, 2007, S. 84). Diese werden jedoch nur der Klientel zugeschrieben. Dies ist problematisch, denn Widerstände können auch in Verbindung mit den Professionellen und ihrer Vorgehensweise gebracht werden (vgl. Klug & Zobrist, 2013, S. 82). Nach der Psychoanalyse dienen Widerstände der Klientel als Schutz vor negativen Gefühlen, welche durch die Intervention der Fachkräfte hervorgerufen werden könnten (vgl. Beushausen, 2016, S. 215). Weiter kann aus der psychoanalytischen Sicht Widerstand als Zeichen gedeutet werden, dass sich Menschen für ihre Probleme derart schämen, sodass sie sich diese selbst nicht eingestehen können (vgl. Klug & Zobrist, 2013, S. 81). Mit diesem Schutzmechanismus könnte die Klientel am Bisherigen festhalten und sich gegen jegliche Veränderung auflehnen. Weiter ist aus Optik der Psychoanalyse der Widerstand umso stärker, je grösser ist das «Ich-Problem» respektive ihr «Es» oder das «Über-Ich» bei einer Person vorherrschend ist (vgl. Klug & Zobrist, 2013, S. 81). Nach Freud setzt sich der psychische Apparat eines Menschen aus diesen genannten Instanzen, «Es», «Ich» und «Über-Ich», zusammen (vgl. Niederbacher & Zimmermann, 2011, S. 21). Beim «Es» sind menschliche Triebe und die Befriedigung von Lustansprüchen zentral. Beim «Über-Ich» sind das Gewissen einer Person und die gesellschaftlichen Erwartungen von grosser Bedeutung. Das «Ich» nimmt dabei die Vermittlerrolle zwischen den Triebansprüchen des «Es» und Anforderungen der Aussenwelt des «Über-Ich's» ein (vgl. Niederbacher & Zimmermann, 2011, S. 21). Widerstand richtet sich gegen das Bewusstmachen der verdrängten Wünsche und Bedürfnisse des «Es» sowie den Schuldgefühlen des «Über-Ich's» (vgl. Caspar & Grawe, 1981, S. 349-350). Diese innerpsychischen Konflikte wurden folglich über Widerstände für den Professionellen zur Bearbeitung zugänglich gemacht (vgl. Beushausen, 2016, S. 215). Ebenfalls könnten Widerstände auch ein Zeichen von negativer Übertragung sein, wenn die

Professionellen bei der Klientel noch nicht verarbeitete Beziehungsmuster von früher hervorgerufen (vgl. Beushausen, 2016, S. 215, 219). Solche Übertragungen gilt es dann während der Therapie beziehungsweise der Beratung aufzulösen (vgl. Beushausen, 2016, S. 219).

Am psychoanalytischen Verständnis von Widerstand kann insgesamt bemängelt werden, dass Einflüsse der Aussenwelt systematisch ausgeblendet werden. Hervorzuheben gilt es hingegen, dass Widerstände aufgrund innerpsychischer Prozesse entstehen können und sie dem Schutz vor negativen Gefühlen dienen. Zusammengefasst kann Widerstand nach dem psychoanalytischen Verständnis als mangelnde Behandlungsmotivation der Klientel aufgefasst werden (vgl. Klug & Zobrist, 2013, S. 81).

2.1.2 Sozialpsychologie

Die Sozialpsychologie untersucht als Teilbereich der Psychologie, wie sich Gefühle, Gedanken und Verhalten des Menschen durch die Umwelt respektive die Anwesenheit anderer Menschen beeinflussen lassen (vgl. Stroebe, Hewstone & Jonas, 2014, S. 5-6).

Im Gegensatz zur Psychoanalyse wird nach der sozialpsychologischen Reaktanz-Theorie Widerstand als gewöhnliche Reaktion auf eine Einschränkung der Selbstbestimmung aufgefasst (vgl. Klug & Zobrist, 2013, S. 82). Wenn die Professionellen mit ihren Methoden, Verfahren und Techniken eine Verhaltensänderung oder eine Änderung der Denkweise herbeiführen wollen, stellt der Prozess an sich ein Autonomieverlust für die Klientel dar. Wenn diese das Bedürfnis nach Autonomie gefährdet sieht, reagiert sie mit Widerstand (vgl. Klug & Zobrist, 2013, S. 85). Dabei haben die Haltung und die Vorgehensweise der Professionellen einen grossen Einfluss darauf, ob sich die Widerstände weiter erhöhen oder reduzieren werden (vgl. Klug & Zobrist, 2013, S. 82). In Untersuchungen konnte belegt werden, dass bei der angekündigten oder durchgeführten Einschränkung der Autonomie in Interaktionen sich vielfach dieselben Handlungsmuster der Beteiligten zeigen (vgl. Caspar & Grawe, 1981, S. 354). Die Klientel versucht, an den vorherigen Handlungsfreiheiten festzuhalten und sucht nach guten Gründen dafür. Die Professionellen hingegen argumentieren für die Einschränkung der Freiheit und ziehen somit aggressives Verhalten des Gegenübers auf sich (vgl. Caspar & Grawe, 1981, S. 354). Nach Wicklund (1974) existieren in diesem Zusammenhang drei Arten der Freiheitseinschränkung: «Sozialer Einfluss, Barrieren und selbstverursachte Einengung» (zit. in Conen & Cecchin, 2007, S. 84). Wenn sich erstens eine Person den Erwartungen eines anderen anpasst, ist damit sozialer Einfluss gemeint. Dies trifft für den Fall zu, wenn Professionelle ihre angestrebte Verhaltensänderung bei der Klientel durchsetzen können. Sind Individuen zweitens darin behindert, ihre eigenen Ziele zu verfolgen, dann fällt diese Einschränkung unter das Verständnis von Barrieren. Werden drittens laufend Alternativen für Entscheidungen ausgeschlossen, ist von selbstverursachter Einengung die Rede. Je wichtiger dabei die Freiheit für das betroffene Individuum ist, desto stärker wird dabei die Reaktanz ausfallen (vgl. Conen

& Cecchin, 2007, S. 83-84). Bei «Reaktanz» handelt es sich um eine Abwehrreaktion des Gehirns, die auftritt, wenn sich ein Individuum in seiner Selbstbestimmung eingeschränkt fühlt (vgl. Eicher, 2018, S. 81). Dies tritt vor allem während des Prozesses auf, wenn wichtige Entscheidungen getroffen werden müssen (vgl. Conen & Cecchin, 2007, S. 84). Aus der unerwünschten Einflussnahme von aussen entsteht psychischer Druck, auf welchen mit Widerstand reagiert wird. Dies zeigt sich besonders in Zwangskontexten, wenn die Klientel angesichts der Eingriffe ihre Selbstwirksamkeit wahren möchte (siehe Kapitel 1.3.2). Die Begriffe Widerstand und Reaktanz sind sich konzeptionell ziemlich ähnlich (vgl. Conen & Cecchin, 2007, S. 84). Doch der wesentliche Unterschied liegt darin, dass Widerstand in sozialen Interaktionen stattfindet und Reaktanz sich hingegen im Innerpsychischen abspielt (vgl. Conen & Cecchin, 2007, S. 84). In dieser Arbeit wird ausschliesslich auf die Begrifflichkeit Widerstand abgestützt. Dass sich ein Individuum zur Wehr setzt, wenn seine Wahlfreiheit von Handlungsmöglichkeiten eingeschränkt werden sollte, wird als normale Reaktion angesehen (vgl. Caspar & Grawe, 1981, S. 354). Doch das Bedürfnis nach Selbstbestimmung ist gleichwohl nicht bei allen Menschen in selbener Masse vorhanden (vgl. Klug & Zobrist, 2013, S. 83).

Aus dieser sozialpsychologischen Sichtweise gilt es für das Verständnis von Widerständen und für den Umgang mit diesen festzuhalten, dass es sich hierbei um ganz alltägliche Reaktionen handelt. Die Professionellen haben durch ihre Vorgehensweisen Anteil daran, ob und in welchem Ausmass es zu Widerständen in Gesprächen kommt.

2.1.3 Verhaltenstherapie

Die Verhaltenstherapie ist ein klinisch-psychologischer Heilkundeansatz, der unterschiedliche Behandlungsmassnahmen beinhaltet und eine psychotherapeutische Grundorientierung aufweist (vgl. Margraf, 2018, S. 5). Früher wurden Widerstände aus dieser Perspektive vor allem als Gegenkontrolle der Klientel von strukturierten Interventionen beschrieben (vgl. Margraf & Bieda, 2018, S. 387). Diese stellen Versuche dar, die Wirkung der therapeutischen Behandlung zu vermindern (vgl. Caspar & Grawe, 1981, S. 356). Nach Goldfried und Davison seien Widerstände ein Anzeichen dafür, dass die Klientel nicht für die Verhaltenstherapie bereit ist oder sie noch nicht über die erforderlichen Voraussetzungen verfügt (vgl. 1976, S. 61, zit. in Caspar & Grawe, 1981, S. 356). In den letzten Jahrzehnten hat sich das Verständnis der Verhaltenstherapie weiterentwickelt, wobei nun auch beziehungsbedingte Anteile diesem Phänomen zugeschrieben werden. Widerstände können im Zusammenhang mit dem ungenügenden methodischen Handeln des Professionellen stehen (vgl. Caspar & Grawe, 1981, S. 356). Ebenfalls können Widerstände seitens der Klientel durch noch nicht ausreichend geklärte Ziele im Gesprächsprozess hervorgerufen werden (vgl. Margraf & Bieda, 2018, S. 387). Nach Conen und Cecchin (2007) wird Widerstand als «situational gesehen und beinhaltet eine spezifische Aktion in einer bestimmten Situation» (S. 84). Diese Situationen gilt es aus Sicht der

Professionellen zu analysieren, um eine geeignete Antwort darauf zu finden. Denn die Interventionen sollten nach der kognitiv-behavioralen Therapie genau auf den Widerstand abgestimmt sein, damit eine therapeutische Behandlung überhaupt fruchtbar sein kann (vgl. Conen & Cecchin, 2007, S. 84). Im Hinblick auf den Umgang der Widerstände gilt es zu beachten, dass dieser auf deren Stärke massgeschneidert werden sollte.

Aus einer verhaltenstherapeutischen Sichtweise kann festgehalten werden, dass Widerstände ein Anzeichen dafür sein können, dass die Klientel für Therapien respektive Beratungen noch nicht bereit sein könnte. Ebenfalls kann die ungenügende Klärung der Ziele oder ungenügendes methodisches Handeln der Professionellen die Ursache von Widerständen in Gesprächen sein. Der Umgang mit dem Widerstand sollte dabei zwingend auf deren Stärke abgestimmt sein.

2.1.4 Klientenzentrierte Therapie/Beratung

Carl Rogers ist als einer der Mitgründer der «humanistischen Psychologie» zu benennen. Diese geht davon aus, dass jeder Mensch nach der konstruktiven Veränderung und nach der Selbstverwirklichung strebt (vgl. Weinberger & Papastefanou, 2008, S. 39). In diesem Zusammenhang stellt die «Aktualisierungstendenz» der Individuen ein zentraler Begriff dar, welche dazu in der Lage seien, sich stets weiterzuentwickeln (vgl. Weinberger & Papastefanou, 2008, S. 39). Die daraus abgeleitete «personen- respektive klientenzentrierte», ursprünglich «nondirektive», Methode der Gesprächsführung liegt dem humanistischen Menschenbild zugrunde, welches den Individuen allgemein gute Gründe für ihre jeweiligen Verhaltensweisen unterstellt (vgl. Widulle, 2012, S. 56). Mit «nondirektiv» ist gemeint, dass die Klientel weder direkt beeinflusst noch konfrontiert wird. Ihr wird im Gegensatz zu direktiven Ansätzen kein Ziel vorgegeben, sondern sie wird vollumfänglich bei ihrer persönlichen Entwicklung unterstützt (vgl. Rogers, 2010, S. 36). Bei diesem Ansatz steht ganz das Individuum im Fokus. Folglich geht es nicht um die Problemlösung an sich, sondern um die Befähigung des Menschen, damit dieser mit der gegenwärtigen Situation umgehen und daran wachsen kann (vgl. Rogers, 2010, S. 36). Die Bedeutung der Gefühle der Klientel und der Gegenwart an sich werden noch stärker betont als noch in älteren Ansätzen (vgl. Rogers, 2010, S. 37). Die Grundsätze der Neugier und des Nicht-Wissens lassen sich daraus ableiten und kommen in systemischen Paradigmen noch deutlicher zum Vorschein (vgl. Widulle, 2012, S. 57).

Widerstand wird nach Margraf und Bieda (2018) in der klientenzentrierten Gesprächspsychotherapie «als das Vermeiden von Inhalten und insbesondere von Emotionen aufgefasst» (S. 387). In eine ähnliche Richtung geht die Definition von Christian Weisbach (2008), indem Widerstand «vor dem Hintergrund von bedrohter Autonomie und Freiheit oder Einschränkung der Selbstwirksamkeit» zu betrachten sei (S. 125, zit. in Widulle, 2012, S. 114). Auch aus einer

klientenzentrierten Sichtweise werden folglich Widerstände an einer Freiheitseinengung festgemacht, welche sich besonders bei Menschen, die unfreiwillig mit der Sozialen Arbeit in Kontakt stehen, ausbilden. Aus dieser Perspektive resultiert, dass Widerstand seitens der Klientel individuelle Gründe hat, welche es von den Professionellen zu akzeptieren gilt (vgl. Widulle, 2012, S. 115). Weiter können Widerstände auch auf Beschleunigungsversuche der Fachkräfte im Gesprächsprozess zurückgeführt werden können (vgl. Rogers, 2010, S. 139). Wenn die Professionellen bei ihren Interpretationen zu unvorsichtig waren, das Gegenüber zu wenig abgeholt oder mit einem zu direktiven Gesprächsstil agiert haben, kann dies ebenfalls Widerstände hervorrufen (vgl. Rogers, 2010, S. 212). Auf jeden Fall gilt es abzuklären, was hinter dem Widerstand steht.

Nach der klientenzentrierten Deutung von Widerständen kann festgehalten werden, dass diese in jedem Fall begründet sind und vielfach im Zusammenhang mit der Einschränkung der Autonomie stehen. Widerstände können vielfältige Ursachen und auch mit Fehlern der Professionellen in Verbindung gebracht werden. Diesen gilt es auf den Grund zu gehen.

2.1.5 Motivierende Gesprächsführung

Die motivierende Gesprächsführung, aus dem Englischen «Motivational Interviewing» («MI»), ist eine Weiterführung der klientenzentrierten Beratung/Therapie nach Carl Rogers (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 47). Demnach seien die Menschen in der Lage, sich unter förderlichen Bedingungen in der Therapie beziehungsweise in der Beratung selbst heilen zu können (vgl. Klug & Zobrist, 2013, S. 64). Denn nach Klug und Zobrist (2013) strebe jedes Individuum danach, «ganz, heil, gesund, kongruent mit sich und der Umwelt zu sein» (S. 65). Entwickelt wurde diese Methode für die Beratung von Menschen mit Suchtproblemen und konnte sich in den letzten Jahrzehnten in weitere Arbeitsfelder, wie die Soziale Arbeit, ausbreiten. Die motivierende Gesprächsführung hat die Erhöhung der intrinsischen Motivation der Klientel in Richtung Verhaltensänderung zum Ziel (vgl. Klug & Zobrist, 2013, S. 66). Sie ist direktiv, weil sie stets auf die Auflösung von Ambivalenz sowie auf eine Verhaltensänderung abzielt (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 124). Intrinsische Motivation wird nach Schiefele und Streblow (2005) «als der Wunsch (...) eine bestimmte Lernhandlung durchzuführen, weil die Handlung selbst als interessant oder (...) zufriedenstellend erscheint» definiert (S. 40, zit. in Klug & Zobrist, 2013, S. 66). Extrinsische Motivation ist im Gegensatz auf Druck von aussen, wie zum Beispiel Gesetzesvorschriften und Strafen, zurückzuführen (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 48). Es ist die Aufgabe der Professionellen, die Klientel bei der nachhaltigen Ausbildung des Wunsches zur Veränderung zu unterstützen und in Gesprächen die Grundlagen dafür schaffen (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 42). Die motivierende Gesprächsführung gibt Instrumente vor, wie die Veränderungsbereitschaft der Klientel in ihren verschiedenen Stadien, von der Absichtslosigkeit

bis zur Stabilisierung, gestärkt werden kann (vgl. Widulle, 2012, S. 125). Wenn es um Veränderungen geht, ist das Gefühl von Ambivalenz, sich zwiespältig in etwas zu fühlen, der Normalfall. Deshalb wird innerhalb der motivierenden Gesprächsführung vorwiegend an der Auflösung von Ambivalenz und der Entwicklung von Diskrepanzen gearbeitet (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 43). Diskrepanz ist eine Wahrnehmung einer Person und setzt sich aus dem Unterschied zwischen dem gegenwärtigen Zustand und dem gewünschten Ziel zusammen. Je grösser diese dem Individuum erscheint, umso dringlicher wird die Veränderung wahrgenommen (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 122). Unmotiviert ist vielfach eine zu kurz gegriffene Unterstellung, weil jedes Individuum zu etwas motiviert ist (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 37). Vielmehr ist die Klientel ambivalent und unschlüssig, wenn es um Veränderungen geht.

Die motivierende Gesprächsführung verfolgt insgesamt vier Grundprinzipien, wovon «Widerstand umzulenken» eine ist (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 65). Widerstand kann in dieser Hinsicht auch als «Gegenveränderungssprache» bezeichnet werden (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 46). Dieser ist das Ergebnis einer Interaktion und tritt folglich in Beziehungen oder Systemen auf (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 68-69). Es benötigt folglich mindestens zwei Beteiligte, damit Widerstand überhaupt möglich ist. Nach diesem Verständnis wird dieser als ein interpersonales Phänomen aufgefasst, welches sich aus der Veränderungsambivalenz der Klientel und der Reaktion der Professionellen zusammensetzt (vgl. Margraf & Bieda, 2018, S. 387-388). Die Sozialarbeitenden haben, indem sie einen konfrontierenden (direktiven) oder einen unterstützenden (nondirektiven) Gesprächsstil verwenden, einen erheblichen Einfluss darauf, ob sich die Ausprägung der Widerstände verstärken oder abschwächen werden (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 25). Widerstände können demnach als Signale verstanden werden, dass die Fachkräfte ihre Handlungsweisen anpassen oder wie bisher weiterfahren sollten (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 63). Weiter eignet sich zur Beschreibung der Beziehung zwischen der Klientel und den Professionellen das Konzept des «Kontinuums von Konsonanz und Dissonanz» (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 69). Dieses Begriffspaar kann sinngemäss auch mit den beiden Verben «tanzen und ringen» verglichen werden. Verfolgen Klientel und Professionelle in Gesprächen dieselben Ziele und sind sie sich mehrheitlich einig, wird die Zusammenarbeit als harmonisch, konsonant oder tanzend beschrieben werden. Ist das Gegenteil der Fall, gilt die Beziehung als dissonant und die Beteiligten ringen miteinander (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 69). In solchen Situationen ist es für die Professionellen fundamental wichtig herauszufinden, weshalb dies der Fall ist. Widerstände sind somit ein Anzeichen von Dissonanz in der Beziehung zwischen der Klientel und den Sozialarbeitenden. Im Gegensatz zu anderen Verständnissen lassen sich Widerstände nicht nur einer Seite zuschreiben, sondern haben mit «Change-talk» einen Gegenpol (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 71). Unter Change-talk wird «Veränderungssprache» und die Gesamtheit der selbstmotivierenden Aussagen der Klientel verstanden, die zu einer Verhaltensänderung führen könnte (vgl. Miller & Rollnick,

2009, S. 25). Bei Change-talk wird über die Kosten des gegenwärtigen Zustandes sowie über den Nutzen einer Veränderung gesprochen. Ganz im Gegensatz stehen bei Widerstandsverhalten der Nutzen des Status Quo und die Kosten einer Veränderung im Zentrum (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 35). Dabei entfernt Widerstand die Klientel von der Veränderung und Change-talk führt sie eher dahin (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 72). Die beiden Pole können auch als Verkehrssignale, die sich laufend verändern, verstanden werden. Sie zeigen an, ob die Professionelle verlangsamen, anhalten oder weiterfahren sollten (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 140). Theoretisch beinhaltet die motivierende Gesprächsführung einen grossen Teil an Change-talk und einen geringen Anteil an Widerständen (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 72). Für stark reaktante Menschen ist eine an der motivierenden Gesprächsführung anlehende Gesprächsführung am ehesten geeignet (vgl. Klug & Zobrist, 2013, S. 86). Miller und Rollnick erachten den Umgang mit Widerständen als eine sehr notwendige Fähigkeit der Professionellen (vgl. Margraf & Bieda, 2018, S. 388). Widerstände stehen für die Klientel im Zentrum einer Veränderung und stellen einen guten Anknüpfungspunkt für die Arbeit der Professionellen dar (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 154.) Sie stellen zudem erwiesenermassen die Voraussage für den Erfolg einer Verhaltensänderung dar, weshalb es als sehr wichtig erachtet wird, mit diesen umzugehen (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 71). Mit welchen Verfahren und Techniken dies in der motivierenden Gesprächsführung möglich ist, wird in Kapitel 3.1 beschrieben.

Widerstand ist nach dem Verständnis der motivierenden Gesprächsführung ein interpersonales Phänomen, welches sich aus der Veränderungsambivalenz der Klientel und der Reaktion der Fachkräfte zusammensetzt. Weiter haben die Professionellen mit ihrem Gesprächsstil einen grossen Anteil daran, ob sich die Widerstände verstärken oder abschwächen werden. Sie sind ein Anzeichen dafür, dass Veränderungen nicht eintreten, weshalb in Gesprächen mit diesen umzugehen als unbedingte Notwendigkeit erachtet wird.

2.1.6 Systemische Therapie/Beratung und Psychologie

Ein System stellt eine Verbindung von wechselseitig in Verbindung stehenden Elementen dar, welches sich von seiner Umwelt abgrenzt und sich laufend reproduziert (vgl. Klug & Zobrist, 2013, S. 72). Aus systemischer Sicht konstruiert jeder Mensch seine eigene Wirklichkeit selbst, welche von aussen nicht zugänglich ist (vgl. Klug & Zobrist, 2013, S. 73). Im besten Fall können die Äusserungen der Professionellen Irritationen bei der Klientel auslösen und dazu führen, dass Strukturen hinterfragt werden (vgl. Uecker, 2003, S. 88). Daraus resultiert für die Sozialarbeitenden die Grundhaltung, dass sie nicht wissen können, was sich im Inneren der Klientel abspielt. Sie sollten sich folglich mit den Haltungen des Nicht-Wissens und der Neugier ins Gespräch begeben (vgl. Widulle, 2012, S. 60). Der Annahme, dass das Weltbild der Menschen nicht einfach zu verändern ist, wird bei diesen Ansätzen besonders Rechnung getragen.

Die Definitionen der systemischen Therapie sind vielfältig und haben sich im Laufe der Zeit entwickelt (vgl. Conen & Cecchin, 2007, S. 88). Einige Vertreterinnen und Vertreter dieser Perspektive halten den Begriff Widerstand als unangemessen und verwenden vorwiegend die Begrifflichkeit «Reaktionen der Klientel» (vgl. Beushausen, 2016, S. 216). Wenn die Professionellen Widerstände in Gesprächen feststellen, tun sie dies anhand ihres Expertenwissens. Dies ist in jedem Fall eine Unterstellung, welche einer genaueren Abklärung bedarf (vgl. Beushausen, 2016, S. 216). Ob dies mit dem Empfinden der Klientel übereinstimmt, sollte innerhalb des Gesprächs abgeklärt werden. In der systemischen Familientherapie wird die Auffassung vertreten, dass Widerstände ein Familiensystem in Übergangsphasen schützen und zusammenhalten können (vgl. Conen & Cecchin, 2007, S. 88). Widerstände sind eng mit den menschlichen Bedürfnissen nach Stabilität wie auch nach Veränderung verknüpft und haben ihre Berechtigung. Individuen versuchen damit, sich an Veränderungsprozesse anzupassen und ihr Umfeld zu schützen (vgl. Conen & Cecchin, 2007, S. 89). Aus systemischer Sicht ist unter Widerstand somit eine Kraft zu verstehen, die die Selbstveränderung und Weiterentwicklung eines Systems vorantreibt (vgl. Conen & Cecchin, 2007, S. 88). Im Gegensatz zu anderen Definitionen kann Widerstand nach diesem Verständnis nicht nur negativ, sondern auch positiv sein und als Zeichen von Selbstachtung gedeutet werden (vgl. Conen & Cecchin, 2007, S. 88). Weiter stellen nach der systemischen Psychologie Widerstände vielfach die in der Situation einzig mögliche Form der Zusammenarbeit, welche die Klientel anbieten könne, dar (vgl. Widulle, 2012, S. 114). Die Erklärung dafür ist, dass hinter Widerständen vorwiegend persönliche Gründe stehen. Widerstände können jedoch ebenfalls auf das Setting, den Verlauf und die Führung des Gesprächs zurückzuführen sein (vgl. Widulle, 2012, S. 114). Besonders in Zwangskontexten sollten sich die Professionellen dies vergegenwärtigen.

Aus systemischer Sicht gilt es festzuhalten, dass Widerstände auch positiv und legitim sein können. Sie können als Versuche gedeutet werden, ein System aufrechtzuhalten und weiterzuentwickeln. Weiter sind Widerstände womöglich die einzig mögliche Form der Kooperation, die die Klientel in der Situation anbieten kann.

2.1.7 Zusammenführung der Perspektiven

Aus den geschilderten Perspektiven resultiert insgesamt, dass es sich bei Widerstand um ein sehr komplexes Phänomen handelt, was auch Klug und Zobrist bestätigen (vgl. 2013, S. 83). An dieser Stelle wird der Versuch unternommen, die verschiedenen Verständnisse miteinander in Verbindung zu bringen.

Allgemein gilt es festzuhalten, dass Widerstand vielfach im Zusammenhang mit der Einschränkung der Autonomie beziehungsweise der Selbstbestimmung der Klientel steht (siehe Kapitel 2.1.2). Es handelt sich dabei um ganz alltägliche Reaktionen, die in jedem Fall ihre Begrün-

dung haben (siehe Kapitel 2.1.6). Demnach können Widerstände als Versuche gedeutet werden, ein System aufrechtzuhalten und weiterzuentwickeln (siehe Kapitel 2.1.6). Sie sind womöglich die einzig mögliche Form der Kooperation, welche die Klientel in der gegenwärtigen Situation anbieten kann (siehe Kapitel 2.1.6). Widerstände können verschiedene Ursachen haben und sich in unterschiedlicher Stärke äussern. Sie können sich in Gesprächen beispielsweise durch die mangelnde Behandlungs- sowie Veränderungsmotivation der Klientel oder aufgrund der Tatsache, dass sie für die Zusammenarbeit noch nicht bereit ist, ausbilden (siehe Kapitel 2.1.4). Weiter können Widerstände auch Ausdruck von Schuld- und Schamgefühlen sein (siehe Kapitel 2.1.1). Dabei haben die Professionellen durch ihre Vorgehensweisen einen wesentlichen Anteil daran, in welchem Ausmass es zu Widerständen in Gesprächen kommt (siehe Kapitel 2.1.3). Diese können durch Fehler in der Gesprächsführung, wie die ungenügende Klärung der Ziele oder unpassende Verfahren und Techniken, hervorgerufen werden (siehe Kapitel 2.1.4). Die Fachkräfte können mit dem Einsatz ihrer Methoden, Verfahren und Techniken beeinflussen, ob sich die Widerstände seitens der Klientel verstärken oder abschwächen werden (siehe Kapitel 2.1.5). Insgesamt können Widerstände als interpersonales Phänomen angesehen werden, welches sich aus dem Verhalten der Klientel und der Professionellen zusammensetzt (siehe Kapitel 2.1.5). Widerstände sind ein Anzeichen dafür, dass Verhaltensveränderungen mit grosser Wahrscheinlichkeit nicht eintreten werden (siehe Kapitel 2.1.5). Deshalb wird in Gesprächen mit diesen umzugehen als unbedingte Notwendigkeit der Professionellen erachtet (siehe Kapitel 2.1.5). Der Umgang mit dem Widerstand sollte dabei zwingend auf deren Stärke abgestimmt sein.

2.2 Widerstände in Gesprächen

Im vorherigen Unterkapitel wurde hergeleitet, was unter Widerständen verstanden werden kann (siehe Kapitel 2.1.7). Nun wird darauf eingegangen, wie sich Widerstandsverhalten bei der Klientel äussert, welche Anteile die Professionellen durch ihre Vorgehensweise daran haben und welche Konzepte von Widerständen nach der Fachliteratur bestehen. Denn erst wenn ein brauchbares Konzept zur Einteilung dieses Phänomens in zwei Kategorien gefunden worden ist, können Professionelle in Gesprächen methodisch mit Widerständen seitens der Klientel umgehen (vgl. Klug & Zobrist, 2013, S. 84).

2.2.1 Widerstandsverhalten der Klientel

Zunächst wird darauf eingegangen, wie sich das Widerstandsverhalten bei der Klientel äussern kann. Widulle (2012) beschreibt insgesamt vier Formen von Widerständen, die sich in Gesprächen seitens der Klientel ausbilden können (vgl. S. 115). Erstens können sich diese als trotziges und unkooperatives Verhalten der Klientel äussern (vgl. Widulle, 2012, S. 115). Zu dieser Kategorie können Verhaltensweisen wie Weghören, Wegschauen, unpünktlich sein und

Termine vergessen gezählt werden (vgl. Beushausen, 2016, S. 216). Zweitens kann es vorkommen, dass sich das Gegenüber im Gespräch verwehrt Alternativen bedient und den Gesprächsprozess somit behindert (vgl. Widulle, 2012, S. 115). Solche Verhaltensweisen können ständige Themenwechsel, den roten Faden verlieren, die Fehler bei anderen suchen und Abmachungen missachten sein (vgl. Beushausen, 2016, S. 216). Drittens kann Widerstand als Scheinkooperation gedeutet werden, wenn sich die Klientel äusserlich zwar anpasst und doch innerlich davon abgeneigt ist (vgl. Widulle, 2012, S. 115). In solchen Fällen wird von passivem Widerstand gesprochen. Viertens ist von offenem Widerstand die Rede, wenn dieser verbal geäussert wird (vgl. Widulle, 2012, S. 115). Zu dieser Kategorie können Verhaltensweisen wie Gereiztheit und das vorzeitige Beenden von Gesprächen gezählt werden (vgl. Beushausen, 2016, S. 216). Die Aufzählung von Widulle ist mit den Ergänzungen von Beushausen zwar umfangreich, jedoch noch wenig konkret. Um das Widerstandsverhalten von der Klientel noch besser differenzieren zu können, ist der Beizug einer weiteren Beschreibung notwendig. Eindeutig präziser ist die Darstellung der «vier Prozess-Kategorien von Klientel-Widerstandsverhalten» nach Miller und Rollnick (2009), welche auf Beobachtungen beruht:

1. «Argumentieren (bestreiten, abwerten und Feindseligkeit)
Die Klientel stellt die Kompetenzen der Professionellen infrage und bestreitet die Richtigkeit ihrer Aussagen. Sie verhält sich zudem zunehmend feindselig.
2. Unterbrechen (Darüber reden und unterbrechen)
Die Klientel unterbricht die Professionellen des Öfteren bei ihren Ausführungen.
3. Negieren (Schuldzuweisung, ablehnen, ausreden, bagatellisieren, minimalisieren, Pessimismus, zögern, Unwilligkeit)
Die Klientel verfügt über keine Problemeinsicht. Sie lehnt die Aussagen der Professionellen konsequent ab und will sich auf keine Zusammenarbeit einlassen.
4. Ignorieren (Unaufmerksamkeit, Keine Antwort, Keine Response, ablenken)
Die Klientel ignoriert die Professionellen und verhält sich zunehmend passiv.» (S. 72-74).

J. Nelsen (1975) hat ebenfalls eine Liste mit Verhaltensweisen der Klientel aufgestellt, aus welcher an dieser Stelle noch fünf ergänzt werden können. Von Widerständen kann auch gesprochen werden, wenn die Klientel die Professionellen zu manipulieren, diesen die Bedingungen der Zusammenarbeit vorzuschreiben oder sich mit diesen zu verbünden versucht. Dies ist auch der Fall, wenn die Klientel nicht über Gefühle sprechen möchte und wenn sie Probleme an nicht zu veränderbaren Umständen zuschreibt. (vgl. S. 587, zit. in Conen & Cecchin, 2007, S. 85-86).

Insgesamt sind diese Verhaltensweisen ein Anzeichen dafür, dass eine von den Professionellen gewünschte Verhaltensänderung in der Tendenz nicht zustande kommen kann (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 71). Je mehr Widerstand die Klientel in Gesprächen zeigt, desto weniger wird eine Verhaltensänderung resultieren (siehe Kapitel 2.1.5). Beispielsweise wurde in der Behandlung von Personen mit einem problematischen Alkoholkonsum festgestellt, dass die Trinkmenge und die Häufigkeit der Widerstände in Gesprächen korrelieren würden (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 71). In diversen Studien wurde belegt, dass das Widerstandsverhalten der Klientel der Kontrolle der Professionellen unterliegt (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 71). Die Reaktion der Fachkraft hat folglich einen erheblichen Einfluss auf die Ausbildung sowie die Häufigkeit von Widerständen in Gesprächen.

2.2.2 Anteil der Professionellen

Es wurde bereits angedeutet, dass Widerstände nicht nur auf die Klientel, sondern auch auf die Professionellen zurückzuführen sind (siehe Kapitel 2.1.7). Studien haben belegt, dass Widerstände seitens der Klientel respektive der Patientinnen und Patienten stark vom Beratungs- respektive Therapiestil abhängig sind. Agieren die Professionellen zu direktiv beziehungsweise zu konfrontativ, erzeugt dies Widerstände bei der Klientel, währenddessen die Veränderungsbereitschaft sinkt (vgl. Klug & Zobrist, 2013, S. 67). Die Fachkräfte seien demnach in der Lage, die Widerstände verstärken oder abschwächen zu können (siehe Kapitel 2.1.7). Deshalb wird im Folgenden darauf eingegangen, welche Verhaltensweisen der Professionellen vorwiegend Widerstände in Gesprächen hervorrufen und verstärken können.

Miller und Rollnick bezeichnen die Verhaltensweisen der Fachkräfte, die Auslöser für Widerstände sein können, als «Bevormundung» (vgl. 2009, S. 76). Diese steht wie Widerstand und Change-talk in engem Zusammenhang mit dem Veränderungsprozess. Miller und Rollnick (2009) benennen sechs Formen von Bevormundung der Professionellen, die Gründe für die Entstehung und die Verstärkung von Widerständen seitens der Klientel sein könnten:

1. «Für eine Veränderung argumentieren
2. Die Expertenrolle einnehmen
3. Kritisieren, beschämen und Schuld zuweisen
4. Etikettieren
5. In Eile sein
6. Vorrang beanspruchen» (S. 77).

Bei der ersten Form, *für eine Veränderung argumentieren*, suchen die Professionellen gute Gründe für eine Veränderung und versuchen, die ambivalente Klientel zu überzeugen. Bei der zweiten Form, *die Expertenrolle einnehmen*, treten die Professionelle allwissend oder behel-

rend auf und wirken bevormundend für die Klientel. Bei der dritten Kategorie, *kritisieren, beschämen und Schuld zuweisen*, wird versucht bei der Klientel negative Gefühle infolge der gegenwärtigen Situation hervorzurufen, um sie dadurch zu einer Veränderung zu bewegen. Bei der Art der Bevormundung vier, *Etikettieren*, wird der Klientel eine Erklärung des Problems angeheftet, mit welcher sie nicht einverstanden ist. Bei der fünften Form, *in Eile sein*, agieren die Professionellen in Gesprächen infolge mangelnder Zeit zu schnell und unterlaufen so ein Arbeitsbündnis zu der Klientel (siehe auch Kapitel 2.1.4). Bei der sechsten und letzten Art der Bevormundung, *Vorrang beanspruchen*, treten die Professionellen von sich und ihren Einschätzungen überzeugt in Gesprächen auf. Ihre Ansichten stellen sie dabei über jene der Klientel (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 77). Diese sechs Formen implizieren jeweils die Annahme, dass die Professionellen aufgrund ihrer Expertise besser wissen würden, was die Klientel benötigt (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 76). Das führt weiter dazu, dass die beschriebenen Arten der Bevormundung nachweislich belastend für die Beziehung zwischen Klientel und Professionellen sind (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 76). Die Dissonanz in der Beziehung wird folglich verstärkt und es wird sprichwörtlich gerungen (siehe Kapitel 2.1.5). In Gesprächen braucht es nur wenige Bevormundungen der Professionellen, um die Beziehung nachhaltig zu beeinträchtigen (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 78). Widerstände können auch einen Zusammenhang mit der «Direktivität» der Professionellen in Gesprächen stehen (vgl. Klug & Zobrist, 2013, S. 84). Damit ist gemeint, inwiefern die Klientel mit der Realität konfrontiert wird (vgl. Klug & Zobrist, 2013, S. 71). Folgende direktiven Kommunikationsblockaden können nach Fuller und Taylor (2012) zu Widerständen seitens der Klientel in Gesprächen führen: «Warnen oder bedrohen, moralisieren oder predigen, verurteilen oder kritisieren, befehlen oder anweisen, streiten oder belehren» (S. 144, zit. in Klug & Zobrist, 2013, S. 84-85).

Aus dieser Aufzählung wird erkennbar, dass die beschriebenen Verhaltensweisen sowie die Bevormundung der Professionellen durch ihren Expertenstatus geprägt sind. Gehen diese infolgedessen zu dominant vor, wird sich eine dialogische Verständigung nur bedingt ergeben und eher zu Dissonanz in der Beziehung führen (vgl. Klug & Zobrist, 2013, S. 85). Dies kann zur Folge haben, dass sich bei der Klientel Widerstände ausbilden. Folglich können die Professionellen durch die Änderung ihrer Vorgehensweisen zur Reduktion der Widerstände hin zu mehr Koordination beitragen (vgl. Klug & Zobrist, 2013, S. 85).

2.2.3 Konzepte von Widerständen

Die Ursachen für Widerstände können sehr vielfältig sein (siehe Kapitel 2.1.7). In der Literatur wurde bis anhin eine Vielzahl von Gründen erörtert, die sich grob in zwei Richtungen einteilen lassen: Mehrheitlich werden die Ursachen entweder bei der mangelnden Motivation der Klientel oder den mangelnden Fähigkeiten der Professionellen gesehen (vgl. Conen & Cecchin, 2007, S. 87). Diese Erkenntnis lässt sich zudem mit zahlreichen Fachbüchern belegen (vgl.

Conen & Cecchin, 2007, S. 87). In ihrem differenzierten Konzept haben Caspar und Grawe (1981) vier Arten von Widerständen ausgearbeitet:

1. «Widerstand gegen die Veränderungsziele
2. Widerstand gegen die Veränderungsmittel
3. Widerstand gegen die Interaktionsweisen in der Therapie/Beratung
4. Widerstand gegen das Modell vom Funktionieren des Menschen» (S. 352-353).

Diese Unterscheidung, welche Klug und Zobrist als «besonders brauchbar» betitelten, wird im Folgenden ausformuliert (vgl. 2013, S. 83).

Widerstand gegen die Veränderungsziele tritt in der Regel erst dann auf, wenn es die Konkretisierung von Zielen geht. Gegen das Hauptziel, welches grundsätzlich als relativ abstrakt festgelegt ist, wird sich die Auflehnung nicht richten. Hingegen eher bei der Auseinandersetzung mit der Realisierung der Teilziele und deren Konsequenzen wird dies der Fall sein (vgl. Klug & Zobrist, 2013, S. 83). Beispielsweise wäre «selbständig werden» etwas, was sich die Klientel tendenziell wünscht, weshalb sie vermutlich zustimmen würde (vgl. Caspar & Grawe, 1981, S. 352). Dieses Ziel ist breit formuliert und sagt wenig über die Tragweite sowie über die notwendigen Schritte dahin aus. Doch wenn mit diesem übergeordneten Ziel die konkrete Massnahme verknüpft wäre, «sich von den Eltern zu trennen», würde das Veränderungsziel «selbständig werden» wesentlich weniger Zustimmung der Klientel erhalten (vgl. Caspar & Grawe, 1981, S. 352). Folglich würden diesem Veränderungsziel mit Widerstand begegnet werden. Viele Hilfepläne können ihre beabsichtigte Veränderung nicht herbeiführen, weil die Klientel der Ziele nicht zustimmen kann (vgl. Klug & Zobrist, 2013, S. 83).

Widerstand gegen die Veränderungsmittel zeigt sich, wenn die eingesetzten Methoden, Verfahren oder Techniken der Professionellen für die Klientel zur Zielerreichung unangemessen erscheinen (vgl. Caspar & Grawe, 1981, S. 353). Eine Langzeittherapie oder die psychoanalytische Verfahrensweise stellt aufgrund ihrer Dauer nicht in jedem Fall die ideale Lösung dar. Die Ablehnung der Klientel ist deshalb nicht grundsätzlich schlecht und sollte nicht gleich als Veränderungswiderstand gedeutet werden (vgl. Klug & Zobrist, 2013, S. 83). Die ablehnende Haltung und deren Gründe sollten im Gespräch thematisiert werden. Widerstand gegen die Veränderungsmittel kann zudem hervorgerufen werden, wenn sich bestimmte Mittel zur Problemlösung offensichtlich nicht eignen. So konnte nachgewiesen werden, dass wenig flexible Vorgehensweisen sowohl der Verhaltenstherapie als auch der Psychoanalyse bei komplexen Problemen nur selten zum Erfolg führen (vgl. Caspar & Grawe, 1981, S. 353). Es besteht jedoch auch die Möglichkeit zur Ausbildung von Widerständen dieser Art, wenn die Klientel das von ihnen Verlangte nicht abrufen kann und dadurch überfordert ist (vgl. Caspar & Grawe, 1981, S. 353). Als Grundsatz hinsichtlich Widerstandes gegen die Veränderungsmittel kann

folgendes festgehalten werden: Je flexibler das Mittelrepertoire der Professionellen ist, desto weniger ist mit Widerständen seitens der Klientel zu rechnen (vgl. Caspar & Grawe, 1981, S. 353). Deshalb sind die Professionellen gut beraten darin, verschiedene in der Praxis erprobte Methoden, Verfahren und Techniken in Gesprächen einzusetzen (siehe Kapitel 3).

Von *Widerstand gegen die Interaktionsweisen in der Beratung* ist die Rede, wenn die Klientel mit der Art des Vorgehens oder mit den Professionellen als Person nicht zurechtkommt (vgl. Klug & Zobrist, 2013, S. 84). Verhalten sich diese zu dominant oder zu direktiv, kann das bei der Klientel dazu führen, dass die gefühlte Unterlegenheit Widerstände hervorruft (vgl. Caspar & Grawe, 1981, S. 372). Jede Fachkraft ist schliesslich auch ein Individuum und deshalb ist ihr Interaktionsstil oder ihre Vorgehensweise nicht für alle passend. Um Widerstände in dieser Hinsicht zu vermeiden, ist es erforderlich, dass die Professionellen die interaktionellen Anforderungen der Klientel einzuschätzen lernen (vgl. Caspar & Grawe, 1981, S. 373). So könnten sie folglich ihre Vorgehensweise darauf abstimmen.

Widerstand gegen das «Modell vom Funktionieren des Menschen» zeigt sich, wenn die hinter den Therapien oder Beratungen stehenden Menschenbilder oder Grundhaltungen von der Klientel abgelehnt werden (vgl. Klug & Zobrist, 2013, S. 84). Die daraus abgeleiteten Vorgehensweisen der Professionellen gehören ebenfalls zu dieser Kategorie. Wenn die Psychoanalyse für die Klientel zu wenig rational oder die Verhaltenstherapie zu mechanisch erscheint, wird von dieser Widerstandsform gesprochen (vgl. Caspar & Grawe, 1981, S. 353-354). Beispielsweise kann innerhalb der systemischen Familientherapie verlangt werden, dass eine Familie vollzählig zu einem Termin zu erscheinen soll. Doch wenn die Eltern das Problem nur beim Kind sehen, könnte Widerstand hervorgerufen werden (vgl. Klug & Zobrist, 2013, S. 84).

Wie bereits beschrieben kommen Widerstände nicht nur in Therapien, sondern überall dort, wo es um zwischenmenschliche Beeinflussungssituationen handelt, vor (siehe Kapitel 2.1). Deshalb kann dieses Konzept auf die professionelle Gesprächsführung in der Sozialhilfe übertragen werden. Diese Unterteilung in vier Arten des Widerstandsverhaltens der Klientel ermöglicht es, in Gesprächen bei Konstellationen das Phänomen Widerstand adäquat analysieren zu können. Jedoch wird es in Gesprächen sehr schwierig sein, eine eindeutige Zuordnung in eine der vier Formen vorzunehmen. Folglich lässt sie diese vorgestellte Unterscheidung der Widerstandsformen als zu tief und zu detailliert bezeichnen. Deshalb wird nun ein wesentlich breiter gefasstes Konzept vorgestellt.

Jürgen Beushausen (2016) unterscheidet «in der Beratung zwischen dem *funktionalen und dem technischen Widerstand*» (S. 216). Die Form des *funktionalen Widerstandes* soll dem Schutz vor Kontakt mit negativen Gefühlen oder vor einer ungewollten Veränderung der Iden-

tität dienen (vgl. Beushausen, 2016, S. 216). Die Form des *technischen Widerstandes* entsteht, wenn die Intervention, die Deutung oder das Tempo der Professionellen unangemessen ist (vgl. Beushausen, 2016, S. 217). Diese Unterteilung von Widerständen steht eng im Zusammenhang mit dem zuvor beschriebenen Konzept von Caspar und Grawe und wird von Beushausen ebenfalls erwähnt (vgl. 2016, S. 216). Die ersten beiden Formen nach Caspar und Grawe, Widerstand gegen die Veränderungsziele sowie gegen die Veränderungsmittel, können dem funktionalen Widerstand zugeordnet werden. Die Begründung dafür ist, dass es sich hierbei um zwei reine Formen von Widerständen handelt, weil sich diese unmittelbar in Verbindung mit der Veränderung und Wahrung der Autonomie bringen lassen. Die beiden weiteren Formen, Widerstand gegen die Interaktionsweisen in der Therapie/Beratung sowie gegen das Modell vom Funktionieren des Menschen, können dem technischen Widerstand zugeordnet werden. Dies ist der Fall, weil diese direkt in Verbindung mit den Professionellen und deren Vorgehensweisen stehen.

In diesem Kapitel wurde zuerst dargestellt, was unter Widerstand zu verstehen ist (siehe Kapitel 2.1.7). Weiter wurde erläutert, wie sich dieses Phänomen in Gesprächen äussern kann (siehe Kapitel 2.2.1) und welchen Anteil die Professionellen daran haben können (siehe Kapitel 2.2.2). Auf die Zweiteilung in funktionalen und technischen Widerstand nach Beushausen wird in Kapitel 3 abgestützt. Diese beiden Grobrichtungen sollten es den Professionellen ermöglichen, in Gesprächen herauszufinden, welche Ursachen der Widerstand haben könnte und somit eine «Situations- oder Problemanalyse» nach Spiegel vorzunehmen. Es wird nun aufgezeigt, wie Sozialarbeitende mit diesen beiden Formen von Widerständen seitens der Klientel in Gesprächen in der Sozialhilfe methodisch umgehen können.

3 Methodischer Umgang mit Widerständen in Gesprächen in der Sozialhilfe

In Kapitel 1 wurde beschrieben, dass Sozialarbeitende in der Sozialhilfe in Gesprächen aufgrund der anstehenden Kürzungen in einigen Kantonen vermehrt mit Widerständen seitens der Klientel konfrontiert sein werden (siehe Kapitel 1.4). Es wurde hergeleitet, was unter Widerstand verstanden werden kann und wie vielfältig die Ursachen sein können (siehe Kapitel 2.1.7). In diesem Kapitel wird aufgezeigt, wie Sozialarbeitende in der Sozialhilfe in Gesprächen methodisch mit Widerständen seitens der Klientel umgehen können.

Nach einer allgemeinen Einführung wird der methodische Umgang mit funktionalen Widerständen einerseits (siehe Kapitel 3.1), mit technischen Widerständen andererseits (siehe Kapitel 3.2), beschrieben. Zu jeder Widerstandsform wird eine in der Sozialen Arbeit etablierte Methode der professionellen Gesprächsführung zugeordnet. Was unter einer Methode zu verstehen ist, wurde bereits beschrieben (siehe Einleitung Hauptteil). Die Auswahl wurde aus den

vier von Widulle (2012) beschriebenen Methoden, «die kooperative, die lösungsorientierte, die motivierende sowie die systemische Gesprächsführung (in Zwangskontexten)», getroffen, welche zusammen in der Sozialen Arbeit ein breites Spektrum abdecken (S. 97). Zu Beginn der beiden Unterkapitel wird jeweils beschrieben, wie die jeweilige Methode mit der Widerstandsform einerseits, mit dem Arbeitsfeld der öffentlichen Sozialhilfe andererseits in Verbindung gebracht werden kann. Anschliessend wird der methodische Umgang mit funktionalen und technischen Widerständen anhand des ausgewählten Gesprächsführungsansatzes beschrieben. Dieses Kapitel bezieht sich vorwiegend auf den Handlungsbereich «Handeln in Situationen», beinhaltet aber auch Elemente der «Planung» und der «Zielentwicklung».

Damit in Gesprächen methodisch mit Widerständen seitens der Klientel umgegangen werden kann, müssen die Sozialarbeitenden zuvor eine fundierte Analyse dieses Phänomens vornehmen (siehe Einleitung Kapitel 2). Es wurde aufgezeigt, welche Verhaltensweisen der Professionellen, zum Beispiel Kommunikationsblockaden, zu Widerständen in Gesprächen führen können (siehe Kapitel 2.2.2). Deshalb gilt es jeweils erstens zu reflektieren, welchen Anteil die Fachkraft mit ihrem Verhalten selbst an der Entstehung des Widerstandes hat. Ist dieser auf ihre unangepasste oder fehlerhafte Vorgehensweise zurückzuführen, wird in der Folge der Umgang mit dem technischen Widerstand erforderlich sein (siehe Kapitel 3.2). Ein weiterer wichtiger Punkt in der Analyse sind die Bedürfnisse der Klientel. Die freie Selbstbestimmung und die Wahrung der Autonomie stellen für viele Menschen zentrale Werte dar und sind folglich besonders schützenswert (siehe Kapitel 2.1.2). Lässt sich der Widerstand darauf zurückführen, ist der Umgang mit dem funktionalen Widerstand erforderlich (siehe Kapitel 3.1). Jedoch ist es auch möglich, dass sich in Gesprächen der Umgang sowohl mit technischen als auch mit funktionalen Widerständen als notwendig erweist. In solchen Situationen gilt es in einem ersten Schritt die Beziehung zwischen der Klientel und den Professionellen zu thematisieren. Erst wenn diese geklärt wurde, können die Verhaltensänderung und deren Motive besprochen werden.

Ein weiteres Analyseinstrument von Arten von Widerständen stellt das Modell «der vier Seiten einer Nachricht» nach Friedemann Schulz von Thun dar (vgl. 2010, S. 14). Demnach setzt sich eine Nachricht «aus dem Sachaspekt, dem Beziehungsaspekt, dem Selbstoffenbarungsaspekt sowie dem Appellaspekt» zusammen, welche vier gleichrangige Dimensionen darstellen (Schulz von Thun, 2010, S. 15-16). Beim «Sachaspekt» handelt es sich um den Inhalt einer Nachricht. Der «Beziehungsaspekt» beinhaltet, wie die Senderin oder der Sender die Empfängerin oder den Empfänger mit «Du-Botschaften» und die Beziehung mit «Wir-Botschaften» einschätzt. Weiter handelt es sich beim «Selbstoffenbarungsaspekt» um das, was die Senderin oder der Sender mit «Ich-Botschaften» von sich selbst preisgibt. Der «Appellaspekt» zeigt, wie die Senderin oder der Sender Einfluss auf die Empfängerin oder den Empfänger nehmen

möchte (vgl. Schulz von Thun, 2010, S. 26-30). Bei der zwischenmenschlichen Kommunikation richtet die Senderin oder der Sender eine Nachricht an die Empfängerin oder den Empfänger, wobei dieses Gebilde von Zeichen durch letztere entschlüsselt werden muss (vgl. Schulz von Thun, 2010, S. 25). Die Senderin oder der Sender hebt in ihren Aussagen jeweils einen Aspekt besonders hervor, welcher sich jedoch für die Empfängerin oder den Empfänger in ihren Interpretationen oftmals nicht als eindeutig erweist. Bezieht sich die Senderin oder der Sender auf einen Sachaspekt und die Empfängerin oder der Empfänger deutet dies auf der Beziehungsebene, kann dies eine Störung verursachen und schliesslich Widerstände hervorrufen. Nach Schulz von Thun (2010) bietet sich die Zusammensetzung der vier Seiten zur Analyse und Aufdeckung von Störungen in der Kommunikation an, was Widerstände folglich impliziert (vgl. S. 15). Lassen sich diese und die damit verbundenen Äusserungen der Klientel mit der Sach- oder der Appellseite in Verbindung bringen, handelt es sich um eine funktionale Form des Phänomens. Dies ist der Fall, wenn sich Widerstände aufgrund des Sachinhalts einer Nachricht oder der Einflussnahme der Professionellen ausbilden. Wenn die Äusserungen der Klientel hingegen mit der Beziehungs- oder der Selbstoffenbarungsseite in Verbindung stehen, handelt es sich um eine technische Ausprägung von Widerständen. Auf der Beziehungsebene kann sich dies aufgrund der gewählten Formulierung, des Tonfalls sowie anderer Signale der Professionellen äussern (vgl. Schulz von Thun, 2010, S. 27). Der Widerstand würde sich folglich nicht gegen den Sachinhalt oder den Appell, sondern gegen die empfangene Beziehungsbotschaft richten. Paul Watzlawick hat in diesem Zusammenhang bereits vor Schulz von Thun festgestellt, dass jede Kommunikation sowohl einen Inhalts- als auch einen Beziehungsaspekt aufweist (vgl. Watzlawick, 1969, zit. in Schulz von Thun, 2010, S. 13). Auch mit dieser Unterscheidung können die Inhaltsaspekte dem funktionalen und die Beziehungsaspekte dem technischen Widerstand zugeordnet werden. Lassen sich insgesamt durch die durchgeführte Analyse plausible Schlüsse ziehen, ist ein auf die Stärke des Widerstandes sowie auf die Phase der Zusammenarbeit abgestimmter Umgang mit diesem Phänomen erforderlich (vgl. Klug & Zobrist, 2013, S. 86).

Grundlegend gilt es zu beachten, dass auf Widerstand nicht mit Widerstand reagiert werden sollte, weil dies zu einer weiteren Eskalation und zur vorzeitigen Beendigung des Gesprächs führen könnte (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 141). Ebenfalls ist es für die Professionellen empfehlenswert, nicht weiter für die Veränderung zu argumentieren, sondern bei den Ansichten der Klientel anzusetzen. Sie sollten die Widerstände annehmen und deren Hintergründe möglichst zu verstehen versuchen (vgl. Beushausen, 2016, S. 217). Denn diese stellen vielfach die in der Situation einzig mögliche Form der Zusammenarbeit seitens der Klientel dar (siehe Kapitel 2.1.6). Widerstände sollten deshalb am besten durch die Professionellen thematisiert und die Klientel damit weiter aktiv in den Gesprächsprozess eingebunden werden.

Diese Phänomene sollten von den Professionellen vielmehr als Signale wahrgenommen werden, ihre Vorgehensweise zu hinterfragen und gegebenenfalls anzupassen (siehe Kapitel 2.1.5). Gesprächsstörer respektive Kommunikationsblockaden (siehe Kapitel 2.2.2) gilt es von den Fachkräften zwingend zu vermeiden. Erwähnenswert ist an dieser Stelle, dass die sogenannten «Killerphrasen» durch die Professionellen in jedem Fall thematisiert und entkräftet werden sollten (siehe Kapitel 3.2.3). Bei technischen Störungen ist es hilfreich, diese metakommunikativ (siehe Kapitel 3.2.2), auf einer höheren Ebene, anzusprechen (vgl. Widulle, 2012, S. 113-114). Weiter könnten Widerstände reduziert werden, in dem Bezug zu vorherigen Ergebnissen und zum Ausgangspunkt der Zusammenarbeit genommen wird (vgl. Widulle, 2012, S. 115). Im besten Fall, was jedoch in der Sozialhilfe aufgrund der durchzusetzenden Kürzungen nur beschränkt möglich ist, sollte der Klientel eine alternative Handlungsweise angeboten werden können. Generell sollten Widerstände in Gesprächen vielmehr umgelenkt und als Form von Ressource genutzt werden (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 62-63). Dies wird im folgenden Unterkapitel in Anlehnung an die motivierende Gesprächsführung beschrieben.

Diese Beschreibung für den allgemeinen Umgang mit Widerständen bietet einen groben Überblick darüber, was Professionelle in solchen Situationen beachten und vermeiden sollten. Anknüpfend an der ausgearbeiteten Zweiteilung des Phänomens (siehe Kapitel 2.2.3) wird im Folgenden einerseits der Umgang mit funktionalen Widerständen (siehe Kapitel 3.1), andererseits der Umgang mit technischen Widerständen (siehe Kapitel 3.2) aufgezeigt. In Gesprächen sollten die Widerstände zuerst einer dieser beiden Kategorien zugeordnet werden, um angemessen damit umgehen zu können.

3.1 Methodischer Umgang mit funktionalem Widerstand

Der funktionale Widerstand richtet sich gegen die Veränderungsziele oder gegen die Veränderungsmittel (siehe Kapitel 2.2.3). Dies ist der Fall, wenn die Veränderung an sich oder die damit verbundenen Konsequenzen unerwünscht sind. Widerstand kann zudem als funktional gedeutet werden, wenn die Klientel in ihren Äusserungen in diesem Zusammenhang die Sach- oder die Appellaspekte besonders hervorheben (siehe Einleitung Kapitel 3). Weiter dient diese Form von Widerstand als Schutz vor negativen Gefühlen und zur Wahrung von Entscheidungsfreiheiten respektive der Autonomie (siehe Kapitel 2.2.3). In Kapitel 1 wurde dargelegt, dass die Sozialhilfe einen Zwangskontext aufweist und die Veränderungsmotivation nicht prinzipiell gegeben ist (siehe Kapitel 1.3.2). Der empfundene Druck von aussen und die Einschränkung der Autonomie sind vielfach verantwortlich dafür, dass sich bei der Klientel Widerstände herausbilden (siehe Kapitel 1.3.2). Die generell durch die kantonalen Parlamente beschlossenen Kürzungen an sich sowie die gekürzten Grundbedarfe für den Lebensunterhalt wären in diesem Fall die Veränderungsmittel, welche die Sozialhilfebeziehenden unter Druck setzen sollten (siehe Kapitel 1.3.4). Dabei wird die neokonservative Ideologie erkennbar, indem mit

den Kürzungen als Verstärker moralisch korrektes Verhalten erzwungen wird (siehe Kapitel 1.3.4). Aus einer solchen Perspektive wäre das Veränderungsziel, bei den Sozialhilfebeziehenden eine den Vorstellungen des Gesetzgebers entsprechende Lebensweise zu erwirken (siehe Kapitel 1.3.4). Konkret heisst dies, dass die Betroffenen dazu motiviert werden sollten, sich noch stärker für die Integration in den ersten Arbeitsmarkt zu bemühen, um weniger von der Sozialhilfe abhängig zu werden. Aus dieser Optik seien vorwiegend individuelle Gründe dafür verantwortlich, dass Menschen Sozialhilfe beziehen (siehe Kapitel 1.3.4). Dabei werden strukturelle Gegebenheiten systematisch ausgeblendet. Die beschriebenen Veränderungsmittel müssten durch die Sozialarbeitenden in der Sozialhilfe vollumfänglich angewendet und durchgesetzt werden, da die politischen Behörden eine übergeordnete Instanz darstellen (siehe Kapitel 1.3.3). Durch die fortan um bis zu 30% tieferen Ansätze der Grundbedarfe müssten die Sozialhilfebeziehenden weitreichende Einsparungen bei ihrem Lebensunterhalt vornehmen, was eine Einschränkung ihrer Handlungsmöglichkeiten beziehungsweise der freien Selbstbestimmung darstellt. Die Hintergründe der Kürzungen wurden im Zusammenhang mit Workfare bereits genannt, indem die Ausrichtung der finanziellen Sozialhilfe an Bedingungen geknüpft wurde (siehe Kapitel 1.3.4). Solange die Klientel im Einzelfall nicht bereit ist, die erwarteten Gegenleistungen, beispielsweise den Nachweis von Arbeitsbemühungen, zu erbringen, wird der Grundbedarf nach der politischen Logik gekürzt bleiben. Bei besonders engagierten Personen, die sich aktiv um die soziale und berufliche Integration bemühen, sollen Zuschüsse bis zu den alten Ansätzen der Grundbedarfe möglich sein (siehe Kapitel 1.3.4). Folglich wird von der Klientel eine Verhaltensänderung erwartet, damit sie die gleichen Beiträge aus der Sozialhilfe erhalten können wie zuvor. Ob sich das mit extrinsischen Motivatoren auf die Dauer realisieren lässt, ist aus Sicht des Autors fraglich. Denn es sind vorwiegend intrinsische, die eine Person zu einer nachhaltigen Verhaltensänderung führen (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 48). Dass die Sozialhilfebeziehenden auf dieses Veränderungsziel und dieses Veränderungsmittel mit Widerstand reagieren würden, lässt sich aus diesen Schilderungen ableiten. Für diese Widerstandsform bietet sich besonders der Ansatz der motivierenden Gesprächsführung an, da dieser eine Verhaltensänderung zum Ziel hat sowie bei der intrinsischen Motivation ansetzt (siehe Kapitel 2.1.5). Für die Sozialhilfe eignet sich diese Methode der professionellen Gesprächsführung besonders, wenn sich die Widerstände gegen die Kürzungen an sich und die daraus resultierenden Konsequenzen richten. Weshalb die anderen Methoden der Gesprächsführung nach Widulle nicht geeignet sind, lässt sich an dieser Stelle aufgrund der Begrenztheit dieser Arbeit nur kurz begründen. Eine ausschliesslich nondirektive Methode, wie die kooperative Gesprächsführung, wird kaum ausreichend sein, um eine Verhaltensänderung seitens der Klientel initiieren zu können. Es sind direkte Anteile erforderlich, mit welchen im Gespräch Impulse gesetzt werden können. Die lösungsorientierte Gesprächsführung ist für den Umgang mit funktionalen Widerständen aus zwei Gründen nicht geeignet:

Erstens verfügt diese über keine expliziten Verfahren sowie Techniken für den Umgang mit diesem Phänomen. Zweitens könnte die Grundhaltung des Nicht-Wissens bei mangelnder Problemeinsicht der Klientel in Zwangskontexten kontraproduktiv sein (vgl. Widulle, 2012, S. 118). Für eine Verhaltensänderung ist es notwendig, das Problem im Gespräch zu thematisieren und dort methodisch anzusetzen. Die systemisch orientierte Gesprächsführung bietet sich, trotz der Eignung für Zwangskontexte, für den Umgang mit funktionalen Widerständen nicht an, da sie weder über explizite Verfahren noch über Techniken dazu verfügt. Weiter differenziert sie in ihren Beschreibungen dieses Phänomen zu wenig. Deshalb wird im Folgenden in Anlehnung an die motivierende Gesprächsführung beschrieben, wie die Professionellen mit dem funktionalen Widerstand umgehen können.

Die motivierende Gesprächsführung wurde in ihren Grundzügen bereits vorgestellt (siehe Kapitel 2.1.5). Bevor der methodische Umgang mit Widerständen beschrieben wird, werden zunächst ihre vier Grundprinzipien vorgestellt. Erstens wird unter «Empathie ausdrücken» verstanden, dass ein respektvolles und aktives Zuhören für eine gelingende Zusammenarbeit konstitutiv ist. Weiter wird die Ambivalenz seitens der Klientel als normal aufgefasst (siehe Kapitel 2.1.5). Zweitens wird unter «Diskrepanzen entwickeln» verstanden, dass für die Klientel der Unterschied zwischen dem gegenwärtigen und dem gewünschten Zustand sichtbar wird. Diese gilt es nach Miller und Rollnick (2009) in Gesprächen «zu entwickeln, sie zu nutzen und so zu verstärken, bis sie die Trägheit des Status Quo überwinden» (S. 60). Drittens ist mit «Widerstand umlenken» gemeint, dass Widerstände durch Impulse der Professionellen in Richtung Veränderung umzulenken sind (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 63). Darauf wird in diesem Kapitel noch vertieft eingegangen. Das vierte Grundprinzip ist das «Fördern von Selbstwirksamkeit». Die «Selbstwirksamkeit» wird als Überzeugung einer Person aufgefasst, dass sie bestimmte Herausforderungen selbst bewältigen kann (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 64). Diese stellt für eine Veränderung eine wesentliche Grundlage dar, weshalb diese laufend gefördert werden sollte. Die motivierende Gesprächsführung unterstellt dabei jedem Individuum, dass es über Motivation und Ressourcen verfügt, welche es durch die Professionellen zu fördern gilt (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 65). Diese vier beschriebenen Grundprinzipien wirken sich unmittelbar auf die fünf Basisstrategien der motivierenden Gesprächsführung aus, welche für den gesamten Gesprächsprozess förderlich sind. Diese sind nach Miller und Rollnick (2009) «offene Fragen stellen, aktives Zuhören, zusammenfassen, bestätigen und Change-talk hervorrufen» (S. 98-113). Die ersten vier Strategien liegen der klientenzentrierten Gesprächsführung (siehe Kapitel 2.1.4) zugrunde und die fünfte, Change-talk hervorrufen, ist für diesen Ansatz charakterisierend (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 98). Insgesamt steht bei der motivierenden Gesprächsführung die Veränderungsambivalenz der Klientel ständig im Fokus. Diese gilt es aufzulösen und im Gegenzug die Diskrepanz zwischen dem gegenwärtigen Zustand und dem gewünschten Ziel zu entwickeln (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 43). Es gibt

immer Gründe, die für und die gegen eine Änderung der Verhaltensweise sprechen. Wenn aus Sicht der Klientel die Vorteile des Status Quo beziehungsweise die Nachteile der Veränderung überwiegen, werden diese sich mit der Gegenveränderungssprache negativ dazu äussern. Es bilden sich Widerstände mit der Funktion aus, an den bisherigen Verhaltensweisen festzuhalten (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 72). Für solche Gesprächssituationen benennt die motivierende Gesprächsführung verschiedene Möglichkeiten, wie die Professionellen darauf antworten können, welche im folgenden Unterkapitel aufgezeigt werden.

3.1.1 Auf Widerstand antworten

Die motivierende Gesprächsführung verfügt nach Miller und Rollnick (2009) grob über zwei Arten von Aussagen, mit denen auf Widerstände reagiert werden kann (vgl. S. 141). Die erste Art setzt sich aus der «einfachen, der verstärkten und der doppelseitigen Reflexionen» zusammen. Dort wird direkt Bezug zu den Äusserungen der Klientel genommen, welche gespiegelt werden. Die zweite Art besteht aus fünf Erwiderungen, welche sich nicht direkt auf das Gesagte beziehen und somit eine Alternative zu den Reflexionen darstellen. Dazu gehört nach Miller und Rollnick (2009) «den Fokus zu verändern, das Umformulieren, die Zustimmung mit einer Wendung, die persönliche Kontrolle, die Entscheidungsfreiheit betonen und das Begleiten» (S. 141).

Zur Veranschaulichung wird der Beschreibung jeweils eine für die Sozialhilfe mögliche Beispielaussage der Professionellen, *kursiv*, angehängt. In vielen Situationen reicht zur Deeskalation bereits eine *einfache Reflexion* aus, in dem die Gefühle und der Standpunkt der Klientel durch die Fachkräfte wiedergeben werden. «*Sie arbeiten wirklich hart an den Veränderungen, die sie umsetzen müssen*» (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 141-142). Eine ausgeprägtere Form davon ist die *verstärkte Reflexion*. Die Aussagen der Klientel werden in einer empathischen Form etwas übertrieben und dabei die eine Seite der Ambivalenz betont. Damit sollen Irritationen beim Gegenüber ausgelöst und somit verfestigte Denkmuster aufgeweicht werden. In jedem Fall sollten sowohl ironische als auch zweifelhafte Äusserungen der Professionellen vermieden werden, denn diese würden die Entstehung von Widerständen begünstigen. «*Sie wissen nicht, wie Sie mit den Reaktionen Ihrer Freunde umgehen sollen, falls Sie dem Beschäftigungsprogramm teilnehmen würden*» (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 142). Bei der *doppelseitigen Reflexion* wird nicht nur die eine, sondern beide Seiten der Ambivalenz durch die Professionellen benannt. Diese bietet sich an, wenn die Aussagen der Klientel nur eine Seite der Ambivalenz beinhaltet und die andere bereits besprochen gewesen ist. «*Sie erkennen, dass das Beschäftigungsprogramm finanzielle Vorteile bringen würde und sie vermuten, dass Ihre Freunde diese Tätigkeit geringschätzen würden*» (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 143).

Nebst diesen drei Formen der Reflexion gibt es fünf weitere Aussagen, mit welchen auf Widerstände geantwortet werden kann. Unter erstens, *den Fokus verändern*, kann die Situation

vorerst entschärft werden, indem das Gesprächsthema verändert wird. *«Ich weiss noch gar nicht genug über die Situation, um überhaupt etwas sagen zu können»* (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 145). Bei der zweiten Möglichkeit, *Umformulieren*, werden die Aussagen der Klientel in einer positiveren oder negativeren Form wiedergeben. Dabei wird das Gesagte aus einem anderen Gesichtspunkt dargestellt. Diese Antwort auf Widerstand dient oftmals dazu, dem Gegenüber auf etwas ausser Acht gelassenes hinzuweisen und damit in Richtung Veränderung zu führen. Wenn jemand entmutigt ist, können bisherige Erfahrungen positiv umformuliert und individuelle Ressourcen betont werden. *«Stellen Sie sich vor, Sie würden nichts gegen die Kürzung unternehmen und hätten in den nächsten Jahren einen wesentlich tieferen Grundbedarf zum Leben. Was wären aus Ihrer Sicht die Konsequenzen?»* (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 146-148). Eine ähnliche Antwort auf Widerstand ist drittens die *Zustimmung mit einer Wendung*. Diese beinhaltet zum einen den übereinstimmenden Teil, wo die Aussagen der Klientel zuerst reflektiert werden. Zum anderen Teil wird der Übereinstimmung eine Umformulierung, wie zuvor beschrieben, angefügt. *«Es ist tatsächlich Ihre Entscheidung, ob Sie mit der Kürzung leben oder diese verhindern möchten. Sie müssen jedoch ein gleichberechtigter Partner in diesem Prozess sein»* (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 148-149). Viertens kann mit der *Betonung der persönlichen Wahlfreiheit und Kontrolle* ebenfalls mit Widerständen umgegangen werden. Denn diese entstehen oft als Reaktion auf die Einschränkung der Autonomie (siehe Kapitel 2.1.2). In solchen Situationen ist es am besten, auf die Entscheidungsfreiheit der Klientel zu verweisen. *«Sie sind ein freier Mensch und das ist Ihre Entscheidung. Ich kann dies nicht entscheiden, selbst wenn ich es wollte»* (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 149-150). Bei generellen Kürzungen in der Sozialhilfe ist dies jedoch nur begrenzt möglich, weil diese durch die politischen Instanzen beschlossen werden (siehe Kapitel 1.2). Bei der fünften Möglichkeit *treten die Professionellen zur Seite*. Sie tun dies, indem sie plötzlich gegen die Veränderung argumentieren und so versuchen Change-talk hervorzurufen. *«Unter dem Strich mag es sich für Sie ausreichend sein, mit dem gekürzten Grundbedarf zu leben, obwohl es Ihnen einige Schwierigkeiten macht»* (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 150-154). Diese vorgestellten Antworten stellen eine Chance für die Professionellen dar, mit ihren Aussagen an der Veränderung zu arbeiten. Eine weitere Möglichkeit, Widerstände umzulenken, bietet die *«Sokratische Fragetechnik»*. Dazu gehören nach Klug und Zobrist (2013) beispielsweise die beiden folgenden Fragen: *«Was sind die Konsequenzen von ...? Wie kommen Sie darauf, dass ...?»* (S. 87). Diese bezwecken, dass die Klientel von sich aus die Situation bewertet und ihr nicht von aussen eine Sichtweise aufgedrängt wird. Bereits der griechische Philosoph Sokrates benutzte solche Fragen, mit welchen seine Gesprächspartner selbst eine Antwort finden mussten. Damit die sokratischen Fragen ihre Wirkung entfalten können, sollten diese zusammen mit den oben beschriebenen reflektierenden Aussagen verwendet werden. Falls daraufhin weiter mit Widerständen reagiert wird, sollten die Professionellen weniger solche Fragen stellen,

dafür vermehrt direkten Bezug auf die Aussagen der Klientel nehmen (vgl. Klug & Zobrist, 2013, S. 87).

Wenn die Vorteile der Veränderung beziehungsweise die Nachteile des Status Quo überwiegen, wird sich die Klientel mit der Veränderungssprache positiv dazu äussern. Aussagen in diesem Zusammenhang werden als Change-talk beziehungsweise als selbstmotivierende Sprache aufgefasst (siehe Kapitel 2.1.5). Davon gibt es vier Kategorien, welche kurz ausformuliert werden. Zum besseren Verständnis wird jeweils eine Beispielaussage der Klientel, *kurziv*, ergänzt. Die Nachteile des Status Quo beinhalten erstens die negativen Anteile des Ist-Zustandes aus Sicht der Klientel. «*Auf lange Sicht werde ich nicht zufrieden sein, wenn ich nichts daran ändere*» (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 114). Die möglichen Vorteile einer Veränderung werden zweitens betont, welche die Kehrseite vom Ist-Zustand darstellen. «*Ich würde mich wahrscheinlich besser fühlen*» (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 115). Diese beiden Arten von Change-talk umfassen Argumente für eine Veränderung. Drittens gehört zu der Kategorie Optimismus bezüglich einer Veränderung, wenn eine Person sich die Veränderung zutraut. Diese steht im Zusammenhang mit der Selbsteinschätzung der persönlichen Ressourcen. «*Ich glaube, ich könnte das schaffen, wenn ich mich dazu entschliesse*» (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 115). Die vierte Art von Change-talk ist die Absicht zur Veränderung, wenn bei der Klientel im laufenden Prozess eine Selbstverpflichtung entsteht. Diese kann sich unterschiedlich stark ausdrücken. «*Das ist nicht, was ich für meine Familie will. Was kann ich tun?*» Wenn sich die Klientel der Veränderungssprache bedient, erhöht dies die Wahrscheinlichkeit, dass die Veränderung auch eintritt (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 115-116). Change-talk stellt in der motivierenden Gesprächsführung die Strategie der Professionellen zur Auflösung der Ambivalenz hin zur Verhaltensveränderung dar (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 113). Die Ambivalenz gilt es erstens durch selbstmotivierende Aussagen zu intensivieren und zweitens durch die Entwicklung von Diskrepanzen zwischen dem Status Quo und der Zielvorstellung aufzulösen (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 44). Die Klientel soll durch die motivierende Gesprächsführung dazu befähigt werden, mit Change-talk selbst die Argumente für eine Veränderung zu finden. Mit der Diskrepanz soll der Klientel ermöglicht werden, sich für eine Verhaltensänderung zu entscheiden.

3.1.2 Change-talk hervorrufen

Das Hervorrufen von Change-talk ist eine Schlüsselaufgabe der motivierenden Gesprächsführung, weshalb in diesem Unterkapitel auf die Techniken dieses Verfahrens eingegangen wird. Als erstes bietet sich für die Professionellen an, der Klientel *offene Fragen*, sogenannte *W-Fragen*, zu stellen. Diese fordern im Gegensatz zu geschlossenen Fragen umfangreiche Ausführungen des Gegenübers ein (vgl. Widulle, 2012, S. 105). Diese können nach Miller und

Rollnick (2009) an jede der vier vorgängig beschriebenen Kategorien von Change-talk gerichtet werden:

«Nachteile des Status Quo: *Was beunruhigt Sie an der gegenwärtigen Situation?*

Vorteile einer Veränderung: *Wie möchten Sie, dass ihr Leben in fünf Jahren aussieht?*

Optimismus bezüglich der Veränderung: *Welche persönlichen Stärken und Ressourcen könnten Ihnen bei der Veränderung helfen?*

Veränderungsabsicht: *Wie wichtig ist das für Sie?»* (S. 117-118).

Lediglich diese Fragen zu stellen, wird jedoch kaum ausreichend sein, um eine Veränderung herbeizuführen. Es sind noch zusätzliche, den Prozess unterstützende, Techniken der Fachkräfte notwendig, um selbstmotivierende Aussagen der Klientel hervorrufen und verstärken zu können (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 116). In Gesprächen bietet sich der *Gebrauch von Dringlichkeitsskalen* an (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 117). Mit diesem Hilfsmittel kann die Ambivalenz der Klientel mit einer Selbsteinschätzung sichtbar gemacht werden. Zuerst sollte nach der Dringlichkeit der Veränderung und dann nach der Zuversicht gefragt werden. Die Klientel sollte ihre Einschätzung auf einer Skala zwischen null und fünf bekanntgeben (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 81-82). «*Warum sind Sie bei fünf und nicht bei null?*» Aus der Antwort auf diese Frage wird sich wahrscheinlich eine selbstmotivierende Aussage zeigen (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 118). Eine ebenso bewährte Art und Weise ist es, zusammen mit der Klientel eine schriftliche *Aufstellung der Vor- und Nachteile der gegenwärtigen Situation* anzufertigen. In diesem Prozess wird der Erzählfluss des Gegenübers angeregt und dabei die beiden Seiten der Ambivalenz erfasst (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 118). Wenn die Klientel dabei einen Grund für die Veränderung benennen kann, gilt es für die Professionellen bei diesem Punkt zu bleiben, anstatt gleich nach weiteren Gründen zu suchen. Kann daran gearbeitet und das Thema gemeinsam erörtert werden, wird die Entwicklung von Diskrepanzen ermöglicht (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 119). Innerhalb der *Themenentwicklung* bieten sich den Professionellen eigene Aussagen besonders an, um diesen Prozess weiter anzuregen. Der Grund für eine Veränderung kann beispielsweise hinsichtlich Ausmass, Zeitpunkt oder Dauer konkretisiert werden. Weiter ist es hilfreich, wenn der Veränderungsgrund anhand eines Beispiels verdeutlicht werden kann. Auch die Aufforderung an die Klientel, einen normalen Tagesablauf zu beschreiben, zeigt eine Vielzahl von im Alltag bewährten individuellen Verhaltensmustern auf. Anhand diesen können sich die Professionellen zu Beginn einer Zusammenarbeit einen Überblick über potenzielle Veränderungsgründe verschaffen und gleichzeitig Change-talk hervorrufen (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 119). Eine weitere Möglichkeit bietet *das Erwägen von Extremen*. Bei dieser Technik wird die Klientel aufgefordert, den Professionellen ihre grössten Sorgen und Wünsche im Zusammenhang mit der Veränderung zu schil-

dern (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 119). Wenn die schlimmsten Szenarien oder die bestmöglichen Vorstellungen ausgedrückt werden, können sich die Vor- und Nachteile des Status Quo, wie auch der Veränderung deutlicher als zuvor herauskristallisieren. Durch solche Aussagen der Klientel und dem gezielten Nachfragen der Professionellen wird Change-talk hervorgerufen. Eine weitere Technik in dieser Hinsicht stellt *das Zurückblicken* dar, womit frühere Zeiten mit der Gegenwart in Relation gesetzt werden (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 120). Ist der Status Quo belastender für die Person als die Vergangenheit, kann im Gespräch nach Erklärungen gesucht werden. Der Rückblick in die Zeit, als das Problem noch nicht existierte, ermöglicht es im Gespräch auf frühere Bewältigungsstrategien, Handlungsmuster sowie Ressourcen aufmerksam zu werden und diese auf die Gegenwart zu beziehen. Daraus lassen sich gemeinsam mit der Klientel selbstmotivierende Aussagen ableiten. Hat sich die Situation im Vergleich zu früher verbessert, können die Gründe, die dazu geführt haben, besprochen werden (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 120). Was sich zur Ermöglichung von Change-talk ebenso anbietet, ist der *Blick in die Zukunft* (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 121). Die Klientel wird dabei aufgefordert, sich mit einer realistischen Zukunftsvorstellung, positiv wie negativ, auseinanderzusetzen. In die Zukunft zu blicken ermöglicht es der Klientel, mögliche Folgen der durchgeführten oder unterlassenen Verhaltensänderung abzuschätzen (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 121). «*Wie hätten Sie gerne, dass ihr Leben in zehn Jahren aussieht?*». Zu fragen, wie die Zukunft ohne Veränderung aussehen könnte, kann ebenfalls Change-talk hervorgerufen. Weiter kann sich Change-talk ausbilden, wenn die *Ziele und Werte der Klientel* gemeinsam erforscht werden (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 121). Mit dieser Ergründung können Zusammenhänge zum Status Quo und zur Verhaltensänderung erschlossen werden. Wenn sich die persönlichen Werte und die gegenwärtige Handlungsweise der Person widersprechen, haben die Professionellen im Sinne von Change-talk den Auftrag, dies zu thematisieren (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 122). Dies bietet eine valable Gelegenheit, Diskrepanzen zu entwickeln und somit die Verhaltensänderung in Richtung der Ziele und Werte zu initiieren.

Durch diese beschriebenen Techniken können die Professionellen die Klientel darin unterstützen, selbstmotivierende Aussagen zu entwerfen. Wenn diese sich selbst zuhören und dabei ihre Argumentationsweise zu einer Verhaltensänderung reflektieren, kann die Diskrepanz zwischen dem jetzigen und dem gewünschten Zustand deutlicher erscheinen (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 122). In dieser Hinsicht ist es hilfreich, wenn die Professionellen jeweils die Aussagen der Klientel wiederholen und zusammenfassen. Dadurch fühlt sich die Klientel verstanden und wird zu weiterem Change-talk ermutigt. Wenn dieser erfolgreich hervorgerufen werden konnte, ist der Grundstein für eine Veränderung gelegt, jedoch noch nicht realisiert. Die Professionellen haben mit ihren Reaktionen Einfluss darauf, ob sich Widerstände und auch Change-talk verstärken oder nicht (siehe Kapitel 2.1.7). Folglich sollten die Sozialarbeitenden

erprobte Vorgehensweisen beachten, mit welchen Change-talk weiter gefördert und gestärkt werden kann. Diese werden im folgenden Unterkapitel beschrieben.

3.1.3 Verstärkung und Förderung von Change-talk

Diese Techniken liegen ebenfalls der bereits beschriebenen Basisstrategien zugrunde (siehe Kapitel 3.1). Eine erste Möglichkeit um Change-talk zu verstärken ist, indem die Professionellen an dem Gesagten anknüpfen und Rückfragen stellen. Zudem ist es hilfreich, nach Veränderungsgründen und Beispielen zu fragen. *«Gibt es noch andere Gründe, warum Sie das ändern wollen?»* Zur Entwicklung von Change-talk ist es förderlich, die Klientel in ihren Aussagen zu bestärken und für weitere zu ermutigen (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 126). Denn je mehr selbstmotivierende Aussagen seitens der Klientel geäußert werden, desto wahrscheinlicher wird die Verhaltensänderung. Eine weitere Option um Change-talk zu verstärken, bietet die Reflexionen der Professionellen (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 127). Damit werden ausgewählte Aspekte des Gesagten wiedergegeben und die Klientel damit zu weiteren Schilderungen aufgefordert. *«Wie Ihre Frau Ihre berufliche Tätigkeit beurteilt, ist für Sie ein wichtiges Entscheidungskriterium»*. Bei Reflexionen sollten die Professionellen zwingend von direktiven Kommunikationsbarrieren absehen, weil daraus Widerstände entstehen könnten (siehe Kapitel 2.2.2). Falls dies doch der Fall sein sollte, könnte darauf mit einer doppelseitigen Reflexion reagiert werden (siehe Kapitel 3.1.1). Eine andere Technik um auf Change-talk zu antworten, ist die Zusammenfassung der selbstmotivierenden Aussagen durch die Fachkräfte (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 129). Es ist grundsätzlich förderlich für eine Veränderung, wenn die Klientel ihre eigenen Äusserungen nochmals hört. In Zusammenfassungen kann die Wortwahl der Konjunktionen eine grosse Wirkung haben. Wenn beide Seiten der Ambivalenz benannt werden, dann sollte dies mit den Konjunktionen «obwohl» oder «jedoch» gemacht werden (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 130). «Aber» sollte nicht verwendet werden, weil es den Inhalt des ersten Teilsatzes entwertet und den weiteren Prozess des Change-talk beeinträchtigen könnte. Eine weitere Möglichkeit bietet die positive Bestätigung von Change-talk. Die Professionellen bestärken dabei die Klientel in ihren Aussagen mit dem Ziel, sie weiter zu einer Verhaltensänderung zu motivieren. *«Das ist wirklich eine gute Idee»*.

Es gibt auch Situationen, in denen nicht primär die Verhaltensänderung, sondern vielmehr die Auflösung der Ambivalenz im Vordergrund steht (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 131). In einem solchen Fall wäre die Gesprächsführung weniger direktiv und folglich näher beim Ansatz der klientenzentrierten Beratung zu gestalten (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 138). Denn die Widersprüche der Ambivalenz können dazu führen, dass die Klientel an einen Punkt gelangt, wo sie nach langen Überlegungen schliesslich verzweifelt aufgibt. Dann wäre es die Aufgabe der Professionellen, mit ihr beide Seiten der Ambivalenz umfangreich zu erforschen (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 132). Mit den jeweiligen Vor- und Nachteilen würden sich die Beteiligten

dabei vertieft auseinandersetzen. In einem weiteren Schritt würden die beiden Seiten der Ambivalenz einander gegenübergestellt werden. Wenn diese im Gespräch verdeutlicht werden konnte, ist ein Etappenziel erreicht. Der nächste Schritt wäre es, die persönlichen Werte einer Person zu thematisieren und diese mit der Ambivalenz abzugleichen (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 133). Schliesslich sind die Werte und Ziele der Klientel ausschlaggebend dafür, welche Richtung sie einschlagen wird. Die Professionellen drängen sie dabei in diesem Prozess nicht in eine Richtung, sondern unterstützen sie beim Erforschen der Ambivalenz und beim Abgleich mit ihren individuellen Werten (vgl. Miller & Rollnick, 2009, S. 138).

In der Sozialhilfe soll demzufolge darauf hingearbeitet werden, dass die sich aus den Kürzungen ergebenden funktionalen Widerstände aufgefangen werden können. Die motivierende Gesprächsführung umfasst mehrere geeignete Verfahren und Techniken, um mit Widerständen umzugehen und diese in Richtung Change-talk zu lenken. Die Professionellen arbeiten darauf hin, Change-talk hervorrufen und auf diesen reagieren zu können, um ihn in der Folge zu verstärken. Mit dieser Vorgehensweise wird mit der Klientel daran gearbeitet, die Ambivalenz der Veränderung aufzulösen, Diskrepanzen zu entwickeln und damit die Grundlage für eine Verhaltensänderung zu schaffen, sodass die Beziehenden nicht unter den angekündigten Kürzungen leiden müssten und weiterhin die bisherigen Grundbedarfe zur Verfügung hätten.

3.2 Methodischer Umgang mit technischem Widerstand

Der technische Widerstand richtet sich gegen die Interaktionsweisen in der Therapie/Beratung oder gegen das Modell vom Funktionieren des Menschen (siehe Kapitel 2.2.3). Dies ist der Fall, wenn sich die Professionellen aus Sicht der Klientel entweder unangemessen verhalten oder diese Fehler in der Gesprächsführung begehen. Zudem kann Widerstand als technisch gedeutet werden, wenn die Klientel in ihren Äusserungen die Beziehungs- oder die Selbstoffenbarungsseite besonders hervorhebt (siehe Einleitung Kapitel 3). Wenn sie die Professionellen für die Kürzungen verantwortlich macht, gehört dies zur technischen Ausprägung des Phänomens. Zum Umgang mit Widerständen dieser Art bietet sich die aktive und positive Beziehungsgestaltung als konkrete Massnahme an (vgl. Margraf & Bieda, 2018, S. 388). Auch Carl Rogers hatte festgestellt, dass die Grundhaltungen der Einfühlung (Empathie), Echtheit (Kongruenz) und Wertschätzung (Akzeptanz) die Grundvoraussetzungen für eine gelingende Zusammenarbeit in Gesprächen darstellen (vgl. Weinberger & Papastefanou, 2008, S. 50). Rogers versteht unter dem einführenden Verstehen «den inneren Bezugsrahmen des anderen möglichst exakt wahrzunehmen (...), als ob man die andere Person wäre» (1959, S. 37, zit. in Weinberger & Papastefanou, 2008, S. 71). Damit wird versucht, die Handlungen und die Gefühle der Klientel bestmöglich zu erfassen. Weiter wird unter Kongruenz die Übereinstimmung der Professionellen mit sich selbst verstanden. Die Gefühle, welche sich in der Zusammenarbeit mit der Klientel ergeben, sollten die Sozialarbeitenden zu akzeptieren und im Gespräch

zu benennen versuchen (vgl. Weinberger & Papastefanou, 2008, S. 59). Unter dem bedingungslosen Akzeptieren versteht Rogers «eine Person zu schätzen, ungeachtet der verschiedenen Bewertungen, die man selbst ihren verschiedenen Verhaltensweisen gegenüber hat» (1959, S. 35, zit. in Weinberger & Papastefanou, 2008, S. 67). Die Professionellen sollten demzufolge ihre Klientel so annehmen, wie sie ist. Im Anschluss wird auf eine Methode der Gesprächsführung vertieft eingegangen, die diese Form der Beziehungsgestaltung besonders hervorhebt und die drei beschriebenen Grundhaltungen nach Rogers einbezieht. Die kooperative Gesprächsführung nach Redlich (2009) erfüllt diese Vorhaben und ist im Gegensatz zum motivierenden und ausschließlich nondirektiven Ansatz. Diese Methode hat demnach als eine ihrer drei Grundprämissen «*die Beziehung konstruktiv zu gestalten*», welche sich aus den Punkten «*beziehungssensibel kommunizieren*» sowie «*mit Störungen konstruktiv umgehen*» zusammensetzt (Redlich, 2009, S. 4). Diese Punkte liefern Antworten für den Umgang mit Widerständen und werden in diesem Unterkapitel ausgeführt. Sowohl die systemische als auch die lösungsorientierte Gesprächsführung eignen sich nicht für den Umgang mit technischen Widerständen, weil diese weniger deutlich die Beziehungsgestaltung hervorheben und keine expliziten Verfahren oder Techniken im Umgang mit technischen Widerständen liefern. In der Sozialhilfe eignet sich die kooperative Gesprächsführung zudem besonders, wenn sich die Widerstände gegen die Person oder die Verhaltensweisen der Professionellen richten. In solchen Situationen wird verstärkt versucht, den Kooperationsanteil seitens der Klientel wieder zu erhöhen. In der kooperativen Gesprächsführung setzen sich die Professionellen und die Klientel mit den Problemen auseinander und suchen nach Lösungen (vgl. Widulle, 2012, S. 101). Im folgenden Teil der Arbeit wird nun beschrieben, wie die Professionellen mit den technischen Widerständen methodisch umgehen können.

Um einen Überblick über die kooperative Gesprächsführung zu erhalten, wird diese kurz in seinen Grundzügen vorgestellt. Diese Methode der professionellen Gesprächsführung hat nach Redlich drei Grundprämissen: «*Einführend Verstehen, aktiv Einfluss nehmen und die Beziehung konstruktiv gestalten*» (2009, S. 4). Diesen wurden neun konkrete Aufgaben, nach Redlich «*kommunikative Handlungstypen*», zugeordnet. Er geht davon aus, dass sich eine konstruktive Zusammenarbeit ergibt, wenn die Professionellen diese neun Aktivitäten in Gesprächen adäquat ausüben (vgl. Redlich, 2009, S. 4). Widulle (2012) hat diese Aufzählung weiter ergänzt, damit der Ansatz für den Umgang mit Störungen noch besser geeignet sein würde (vgl. S. 102). Bei Stimmer liessen sich Aktivitäten als Verfahren mit ihren Techniken auffassen (siehe Einleitung Hauptteil).

Einführendes Verstehen ist auch in schwierigen Gesprächen die Grundvoraussetzung für Kooperation, weshalb diese Prämisse in der Gesprächsführung fundamental wichtig ist. Redlich meint mit Verstehen die Fähigkeit der Professionellen, den Sachverhalt aus Sicht der Klientel

zu erfassen (vgl. 2009, S. 4). Um dies bewerkstelligen zu können, sollten die Fachkräfte nach Widulle (2012) die Aktivitäten «*aufmerksam zuhören, hilfreich fragen, Gedanken prägnant wiedergeben, mit Schweigen umgehen und Gefühle treffend wiedergeben*» sorgfältig durchführen (S. 104-107). Für diese Prämisse gilt, dass die Professionellen interessiert zuhören und mit offenen Fragen zur Präzisierung des Sachverhalts beitragen sollten. Zur Klärung können auch Zusammenfassungen des Gesagten führen. Die Gefühle der Klientel, die im Zusammenhang mit dem Gesprächsthema stehen, sollten durch die Professionellen thematisiert werden (vgl. Redlich, 2009, S. 5). Diese Tätigkeiten haben eindeutig einen direkten Bezug zum personenzentrierten Ansatz nach Rogers sowie zu den Basisstrategien der motivierenden Gesprächsführung (siehe Kapitel 2.1.5). Insgesamt stellt das Verstehen für Widulle «der wirksamste Gesprächsförderer» dar (2012, S. 104). Wenn sich das Gegenüber verstanden und respektiert fühlt, schafft dies Verbindung und ermöglicht einen kooperativen Problemlösungsprozess. Je mehr die Professionellen dabei über die Klientel und ihre Lebenssituation Bescheid wissen, umso mehr wird das einführende Verstehen in Gesprächen auch gelingen (vgl. Widulle, 2012, S. 104).

Die zweite Grundprämisse ist die aktive Einflussnahme. Diese ist zur Steuerung des Gesprächsverlaufs erforderlich, weil der Prozess allein durch Erzählungen der Klientel nur schleppend fortschreiten würde (vgl. Redlich, 2009, S. 5). Die Professionellen bringen sich nebst der Steuerung auch inhaltlich in das Gespräch ein. Zur aktiven Einflussnahme gehören nach Widulle (2012) folgende Aktivitäten: «*Transparentes Strukturieren, eigene Lösungsvorschläge entwickeln sowie Stellung nehmen (Zustimmung und Kritik)*» (S. 108-112). Der Problemlösungsprozess durchläuft mehrere Phasen in denen Sachverhalte geklärt, Entscheidungen getroffen, Handlungen durchgeführt und letztlich ausgewertet werden. Damit die Zusammenarbeit kooperativ sein kann, sollten die Abläufe und die einzelnen Handlungsbereiche für die Klientel nachvollziehbar gemacht werden (vgl. Widulle, 2012, S. 108). Das *transparente Strukturieren* sollte vor allem zu Beginn und am Ende jedes Handlungsbereiches, bei Vereinbarungen und Zusammenfassungen, konsequent durchgeführt werden. Damit kann das Gespräch auch in eine andere Richtung gelenkt oder der Gesprächsfluss der Klientel bei Bedarf unterbrochen werden (vgl. Widulle, 2012, S. 109-110). Eine weitere Aktivität innerhalb der aktiven Einflussnahme ist die *Entwicklung eigener Lösungsvorschläge*. Damit ist gemeint, dass die Professionellen ihre Einschätzungen und Ansichten zum Inhalt in Gesprächen zum Ausdruck bringen können, jedoch nur in geringem Ausmass (vgl. Redlich, 2009, S. 5). Diese sollten als Angebot dargestellt werden und nicht verbindlich sein. Vielmehr sollten diese bei den Aussagen der Klientel anknüpfen oder explizit gewünscht worden sein (vgl. Widulle, 2012, S. 111). Ist dies nicht der Fall, besteht die Gefahr, dass Widerstände beim Gegenüber hervorgerufen werden. Die letzte Aktivität innerhalb der aktiven Einflussnahme stellt die *Stellungnahme* der Professionellen dar. Darunter werden fachliche sowie subjektive Sichtweisen der Fachkräfte

aufgefasst. Stellungnahmen sind vielfach mit Wertungen wie Zustimmung oder Kritik verknüpft, weshalb deren Einsatz durchdacht und respektvoll sein sollte (vgl. Widulle, 2012, S. 112). Denn zu viel Kritik könnte zu weniger Kooperation führen und Widerstände beim Gegenüber hervorrufen. Im Gegenzug führt zu viel Zustimmung dazu, dass die Denk- und Handlungsschemata der Klientel unhinterfragt bleiben (vgl. Widulle, 2012, S. 112). Der Einsatz von Kritik und Zustimmung sollte folglich ausgewogen sein und einen Lernprozess beim Gegenüber anstossen. Weiter sollten Entscheide und fachliche Einschätzungen für die Klientel verständlich formuliert werden (vgl. Widulle, 2012, S. 112). Dabei muss zwingend transparent gemacht werden, ob es sich um einen persönlichen (in Kompetenz der Sozialarbeitenden) oder um einen unpersönlichen Entscheid (Gesetzes- oder Behördenauflage) handelt. Wenn die Kürzungen in der Sozialhilfe mit der Person des Professionellen in Verbindung gebracht werden, wird der Stellungnahme eine besonders grosse Bedeutung zugeschrieben (vgl. Widulle, 2012, S. 112). In solchen Fällen wird es wichtig sein aufzuzeigen, dass die Kürzungen in der Sozialhilfe nicht durch die Sozialarbeitenden selbst, sondern durch die politischen Instanzen beschlossen wurden (siehe Kapitel 1.2). Bei weiterer Zuschreibung der schlechten Nachricht an die Sozialarbeitenden, sollten diese ihren fehlenden Handlungsspielraum aufzuzeigen versuchen (vgl. Widulle, 2012, S. 226).

Wie bereits genannt stellt die konstruktive Beziehungsgestaltung die dritte und letzte Grundprämisse der kooperativen Gesprächsführung dar, welche sich nach Widulle (2012) wie folgt zusammensetzt: *«Beziehungssensibel kommunizieren, explizite Metakommunikation, Killerphrasen neutralisieren und mit Widerstand als Form der Kooperation arbeiten»* (S. 113-116). Diese beziehen sich direkt auf die Fragestellung dieser Arbeit, weshalb diese umfangreicher als die bisherigen Aktivitäten beschrieben werden.

3.2.1 Beziehungssensibel kommunizieren

Mit der Aktivität *«Beziehungssensibel kommunizieren»* verfolgen die Professionellen die Absicht, Kommunikationsblockaden (siehe Kapitel 2.2.2) möglichst zu verhindern, das Selbstbild der Klientel zu wahren und ihre Selbstbestimmung zu akzeptieren (vgl. Widulle, 2012, S. 113). Redlich hat das Model der zwischenmenschlichen Verständigung, basierend auf den vier Seiten einer Nachricht nach Schulz von Thun (siehe Einleitung Kapitel 3), entwickelt (vgl. Widulle, 2012, S. 68). Gemäss Redlich (2009) lassen sich in Gesprächen vier unterschiedliche Themenfelder benennen: *«Die Sachthemen (Sachebene), inneres Erleben (Selbstoffenbarungsseite), Beziehungsthemen (Beziehungsseite) und notwendige Massnahmen (Appellseite)»* (S. 12). Bei Sachthemen ist das objektive Wissen der Gegenstand, bei den notwendigen Massnahmen werden Handlungen zur Problemlösung thematisiert, bei Beziehungsthemen wird das Soziale geklärt und beim inneren Erleben werden Gefühle zum Ausdruck gebracht (vgl. Wi-

dulle, 2012, S. 69). Nebst dem Inhalt ist somit auch die Art und Weise relevant, wie kommuniziert wird. Demzufolge implizieren die Beteiligten in ihren Äusserungen jeweils auch die Beziehungsseite (vgl. Redlich, 2009, S. 97). In Gesprächen ist es deshalb wichtig, dass die Professionellen zu Beginn die Beziehung klären und damit verbundene Regeln mit der Klientel definieren (vgl. Redlich, 2009, S. 14). Es handelt sich hierbei um eine formelle Klient-Fachkraft-Beziehung, wobei die Professionellen über die Kompetenzen verfügen, bestimmte Massnahmen anzuordnen (siehe Kapitel 1.3.2). In der Sozialhilfe zeigt sich dies besonders anhand des doppelten Mandates, indem die Fachkräfte Kürzungen durchsetzen und dadurch zwangsläufig die Autonomie der Klientel einschränken können (siehe Kapitel 1.3.1). Trotz dieser strukturellen Gegebenheit sollten die Professionellen die Klientel als gleichberechtigte Gesprächspartner aktiv einbeziehen (vgl. Redlich, 2009, S. 98). Innerhalb der beziehungs-sensiblen Kommunikation sollte stets versucht werden, die Beziehungsdefinitionen für das Gegenüber akzeptabel zu gestalten, was weitreichende empathische Fähigkeiten voraussetzt. Wenn dies nicht gelingt, wird nicht weiter an Sachthemen gearbeitet werden können, sondern die Thematisierung der Beziehung notwendig sein. Weiter sind Menschen besonders sensibel, wenn es um ihr identitätsstiftendes Selbstbild geht (vgl. Redlich, 2009, S. 99). Wenn die Einschätzung der Person von aussen nicht mit diesem übereinstimmt, kann dies bedrohlich für den Selbstwert des Gegenübers sein und Widerstände auslösen (vgl. Widulle, 2012, S. 113). Die Professionellen sollten folglich besonders auf das Selbstbild der Klientel achten und sich dazu weder verallgemeinernd noch herablassend äussern (vgl. Redlich, 2009, S. 99). In Ihren Äusserungen sollten sie die Klientel so darstellen, wie diese es selbst tun würden und besonders von Bevormundung absehen (siehe Kapitel 2.2.2).

Wenn trotz reichlich beziehungs-sensibler Kommunikation Störungen und Widerstände hervorgerufen werden, sollten die Professionellen die Beziehung und deren Definition direkt zum Thema machen (vgl. Redlich, 2009, S. 97). Dafür eignet sich besonders die nächste Aktivität innerhalb der konstruktiven Beziehungsgestaltung, die explizite Metakommunikation.

3.2.2 Explizite Metakommunikation

Diese wird eingesetzt, um eine konstruktive Beziehung zwischen Professionellen und Klientel aufrechtzuerhalten oder wiederherzustellen (vgl. Redlich, 2009, S. 106). Wenn es in Gesprächen zu Störungen, Blockaden oder Widerständen kommt, kann die Situation mittels Metakommunikation aus einer höheren Ebene betrachtet und geklärt werden (vgl. Widulle, 2012, S. 113). Bevor dieses Verfahren angewendet und die erhoffte Wirkung entfaltet werden kann, sollten jedoch einige Bedingungen erfüllt sein. Die Professionellen sollten zum einen in der Lage sein, die eigenen Gedanken in Verbindung zu den Äusserungen der Klientel zu erkennen. Die Äusserungen zur Beziehung und die damit verbundenen Verhaltensweisen sollten analysiert und von den Sachthemen auseinandergelassen werden können (vgl. Redlich, 2009,

S. 106). Wenn sich diese als Störung für den weiteren Verlauf des Gesprächs erweisen, bietet sich der Einsatz von Metakommunikation an. Diese sollte im Gespräch transparent angekündigt und damit der bisherige Gesprächsverlauf unterbrochen werden. Dies könnte nach Redlich (2009) mit folgender Formulierung gemacht werden: *«Mir ist in unseren letzten Sitzungen und auch jetzt etwas aufgefallen, was uns beide hier in der Beratung betrifft, und das möchte ich ansprechen»* (S. 107). Die Professionellen beziehen sich auf die gegenwärtige Kommunikation innerhalb des Gesprächs und benennen deutlich, was thematisiert wird (vgl. Widulle, 2012, S. 114). Es ist wichtig, den Fokus in der Metakommunikation nur auf einen Punkt zu legen. Redlich (2009) machte dazu folgendes Beispiel: *«Es geht darum, dass wir beide nach einer Beratungssitzung ziemlich euphorisch sind und immer am Anfang der nächsten Beratungssitzung ziemlich niedergedrückt, weil es zwischendurch nicht geklappt hat»* (S. 107). Bei der Formulierung zu dem einen Punkt sollten die Professionellen in der Metakommunikation lediglich ihre Gedanken und Gefühle zum gegenwärtigen Gesprächsverlauf zum Ausdruck bringen (vgl. Redlich, 2009, S. 107). Interpretationen, Bewertungen und Lösungsvorschläge zu Handlungen der Klientel gilt es in der Phase des Gesprächs besonders zu vermeiden (vgl. Widulle, 2012, S. 114). Nachdem der Punkt durch die Professionellen benannt wurde, sollten sie die Antworten der Klientel aufnehmen und nicht direkt mit dem vorherigen Gesprächsthema weiterfahren. Redlich (2009) hat dazu folgendes Beispiel formuliert: *«Jedes Mal, wenn ich in die Beratung komme (...), gebe ich mir richtig einen Ruck, um zuversichtlich zu sein, damit Sie mich noch weiter beraten!»* (S. 107). Bei einer solchen Äusserung müssten die Professionellen die Beziehung thematisieren und die bisherigen Gesprächsthemen zurückstellen (vgl. Redlich, 2009, S. 107).

Zusammengefasst können durch Metakommunikation Widerstände, vor allem wenn diese in Verbindung mit der Beziehung zu den Professionellen gebracht werden können, thematisiert und der bisherige Gesprächsverlauf unterbrochen werden. Wenn damit nicht die erhoffte Wirkung erzielt werden konnte, sollte mit der Aktivität «Killerphrasen neutralisieren» fortgefahren werden (vgl. Widulle, 2012, S. 116).

3.2.3 Killerphrasen neutralisieren

Unter Killerphrasen werden von der Klientel erzeugte Kommunikationsblockaden verstanden, mit welchen die weitere Verständigung verweigert wird. Dazu gehören die absichtliche Gegenargumentation, das Verweigern von Begründungen, konfliktbehaftete sowie eskalierende Äusserungen und noch weitere (vgl. Widulle, 2012, S. 115). Diese Aussagen der Klientel beinhalten den Gesprächsprozess beeinträchtigende Elemente und können Kommunikation gar verunmöglichen. Solche Killerphrasen können sich explizit gegen die Professionellen und deren Kompetenzen richten, indem Zuständig- oder Fachlichkeit angezweifelt werden (vgl. Widulle, 2012, S. 115). *«Das ist nicht Ihre Aufgabe. Kennen Sie überhaupt die Fakten?»* (Widulle,

2012, S. 115). Killerphrasen können weiter eine Verbindung zu den gestellten Fragen, den Gesprächsthemen sowie den Gesprächsbedingungen aufweisen. *«Das bringt überhaupt nichts. So kann man diese Frage nicht stellen. Unter diesen Bedingungen kann man nicht arbeiten»* (Widulle, 2012, S. 116). Killerphrasen können als mangelnde Bereitschaft zur Zusammenarbeit aufgefasst werden. Zur Neutralisierung dieser Aussagen bieten sich verschiedene Reaktionen der Professionellen an (vgl. Widulle, 2012, S. 116). Diese können erstens mit direkten Fragen auf der Sachebene das Gegenüber zu Lösungsvorschlägen auffordern: *«Bitte machen Sie doch einen Vorschlag, wo wir das Gespräch ungestört fortsetzen können»* (Widulle, 2012, S. 116). Dadurch wird einerseits Verständnis signalisiert, andererseits nach Lösungen gesucht, um dem Anliegen gerecht zu werden. Zweitens können durch die Benennung bestimmter Wörter der Killerphrasen Antworten zur Konkretisierung verlangt werden: *«Was finden Sie an der Frage denn unangebracht?»* (vgl. Widulle, 2012, S. 116). Der Klientel wird dadurch Respekt entgegengebracht und ihr Anliegen ernst genommen. Drittens können die Professionellen die eigene Sichtweise nochmals betonen und versichern, dass es ihnen ausschliesslich um die Problemlösung geht: *«Ich vertrete hier nicht die Kürzungen, mir geht es darum, wie Sie fortan mit einem tieferen Grundbedarf für den Lebensunterhalt auskommen können»*. Damit sollten die Killerphrasen entkräftet und die Klientel auf die Anliegen der Professionellen aufmerksam gemacht werden. Die vierte und letzte Möglichkeit besteht darin, inhaltliche Richtigstellungen anzubringen: *«Sie konfrontieren mich heute schon das zweite Mal mit dieser Fehlinformation»* (Widulle, 2012, S. 116). Bei einigen Killerphrasen bietet sich die direkte Bezugnahme an, um diese sogleich mit Fakten zu entkräften.

Mit diesen vier beschriebenen Strategien sollten die Killerphrasen seitens der Klientel möglichst neutralisiert werden können. Dies stellt die methodische Grundlage dar, um im Gesprächsprozess konstruktiv weiterfahren zu können (vgl. Widulle, 2012, S. 116).

Eine weitere Aktivität innerhalb der konstruktiven Beziehungsgestaltung ist mit Widerstand als Form der Kooperation zu arbeiten. Widerstände stellen aus Sicht der systemischen Psychologie die in der Situation bestmögliche Form der Kooperation seitens der Klientel dar (siehe Kapitel 2.1.6). Diese stehen zudem vielfach in Verbindung mit den Professionellen und den von ihnen begangenen Fehlern (siehe Kapitel 2.2.2), was technische Widerstände hervorrufen kann.

Zusammengefasst setzt die kooperative Gesprächsführung für den Umgang mit technischen Widerständen mit den genannten Verfahren und Techniken direkt bei der Beziehungsgestaltung an. Wenn die Sozialarbeitenden Entscheidungen wie Leistungskürzungen thematisieren müssen, welche ausserhalb ihrer Kompetenzen getroffen wurden, ist es hilfreich Stellung zu beziehen. Sie können dadurch ihren Auftrag benennen und transparent machen, dass die po-

litischen Instanzen die Kürzungen beschlossen haben. Weiter benennt die kooperative Gesprächsführung als nondirektiver Ansatz explizit, was es bei der beziehungssensiblen Kommunikation durch die Fachkräfte zu beachten gilt (siehe Kapitel 3.2.1). Den Beziehungsrahmen gilt es zu Beginn der Zusammenarbeit zu thematisieren und das Aufstellen gemeinsamer Regeln ist von Vorteil. Weiter sollten die Professionellen das Selbstbild der Klientel respektieren und bei Äusserungen in diesem Zusammenhang besonders zurückhaltend und einfühlsam sein (siehe Kapitel 3.2.1). Die Beziehung sowie die damit verbundenen technischen Widerstände können mit Metakommunikation zum Gegenstand des Gesprächs gemacht werden und den bisherigen Verlauf unterbrechen (siehe Kapitel 3.2.2). Die Professionellen legen dabei den Fokus auf lediglich einen Punkt der gegenwärtigen Kommunikation und bringen sowohl ihre Gedanken als auch ihre Gefühle zum Ausdruck. Die Antworten der Klientel sollten die Professionellen versuchen aufzunehmen, damit an der Beziehung gearbeitet werden kann (siehe Kapitel 3.2.2). Wenn mit der Metakommunikation keine deeskalierende Wirkung erzielt werden konnte, ist die Neutralisierung von Killerphrasen erforderlich (siehe Kapitel 3.2.3). Für die Professionellen bieten sich für den Umgang mit diesen Kommunikationsblockaden vier Strategien an. Die Klientel kann mit direkten Fragen auf der Sachebene zu Lösungsvorschlägen und zur Konkretisierung bestimmter Wörter der Killerphrasen aufgefordert werden (siehe Kapitel 3.2.3). Weiter können die Professionellen ihre eigene Sichtweise nochmals betonen und inhaltliche Richtigstellungen anbringen (siehe Kapitel 3.2.3).

In diesem Kapitel wurde ausgearbeitet, dass sich einerseits bei funktionalem Widerstand die motivierende Gesprächsführung anbietet, wo Widerstände umgelenkt, Ambivalenzen aufgelöst, Diskrepanzen entwickelt und Change-talk hervorgerufen werden (siehe Kapitel 3.1). Andererseits wurde aufgezeigt, dass bei technischem Widerstand und den damit verbundenen Schwierigkeiten in der Beziehungsgestaltung die kooperative Gesprächsführung besonders geeignet ist (siehe Kapitel 3.2). Bei technischen Widerständen werden die Beziehung und die damit verbundenen Störungen mit Metakommunikation thematisiert sowie Killerphrasen der Klientel neutralisiert (siehe Kapitel 3.2).

Im folgenden Kapitel werden nun die Erkenntnisse dieser Arbeit zusammengefasst und die Fragestellung abschliessend beantwortet (siehe Kapitel 4.1).

4 Erkenntniskapitel

In diesem Kapitel werden die Erkenntnisse dieser Arbeit zusammengefasst und einer kritischen Analyse unterzogen. In einem weiteren Schritt (siehe Kapitel 4.1) wird die Fragestellung dieser Arbeit, *wie Sozialarbeitende in der Sozialhilfe methodisch mit Widerständen in Gesprächen seitens der Klientel umgehen können*, beantwortet. Dieses Kapitel lässt sich mit dem Handlungsbereich «Evaluation» nach Spiegel in Verbindung setzen (siehe Einleitung).

Die öffentliche Sozialhilfe weist verschiedene miteinander verwobene Problematiken auf (siehe Kapitel 1.3), welche unmittelbare Auswirkungen auf die Gesprächsführung haben (siehe Kapitel 1.4). Zum einen ist das doppelte Mandat in der öffentlichen Sozialhilfe besonders stark ausgeprägt (siehe Kapitel 1.3.1). Wenn die Klientel laufend Sanktionen in Form von Kürzungen zu befürchten hat, wird nur begrenzt ein Vertrauensverhältnis zu den Sozialarbeitenden entstehen können (siehe 1.3.1). Weiter weist die öffentliche Sozialhilfe einen Zwangskontext auf, weil die Sozialhilfebeziehenden einer Reihe von Pflichten nachkommen müssen, die grösstenteils auf Unfreiwilligkeit beruhen (siehe Kapitel 1.3.2). Sozialarbeitende sind dadurch mit erhöhten Anforderungen in der Beziehungsgestaltung und vermehrt mit Widerständen konfrontiert (siehe Kapitel 1.4). Eine weitere Herausforderung stellt die Eingliederung der Sozialhilfe in die öffentliche Verwaltung dar, weil die Sozialarbeitenden somit direkt den politischen Behörden unterstellt sind (siehe Kapitel 1.3.3). Die Professionellen sind folglich administrativer Fremdkontrolle unterstellt und personelle Ressourcen in der Regel knapp bemessen (siehe Kapitel 1.3.3). Der Einfluss des politischen Systems auf die Ausgestaltung der öffentlichen Sozialhilfe zeigt sich besonders bei den angekündigten Leistungskürzungen der Grundbedarfe, wie beispielsweise im Kanton Bern (siehe Kapitel 1.3.4). Solche Kürzungen hätten sowohl für die Klientel als auch für die Professionellen negative Konsequenzen zur Folge. Für erstere würde dies eine schlechtere finanzielle Situation bedeuten (siehe Kapitel 1.3.4). Letztere müssten diese Kürzungen in Gesprächen thematisieren und durchsetzen. Dies würde die Kooperationsbereitschaft seitens der Klientel zwangsläufig reduzieren und die Beziehungsgestaltung erschweren (siehe Kapitel 1.3.4).

Auf allgemeine Kürzungen würden die Sozialhilfebeziehenden mehrheitlich mit Abwehr und Unverständnis reagieren (siehe Kapitel 1.3.4). Der empfundene Druck von aussen und die Einschränkung der Autonomie sind häufige Gründe für funktionale Widerstände seitens der Klientel (siehe Kapitel 2.2.3). Der gekürzte Grundbedarf für den Lebensunterhalt wäre in diesem Fall das Veränderungsmittel, welche die Sozialhilfebeziehenden unter Druck setzen und sie zu einem moralisch korrekten Verhalten zwingen sollte (siehe Kapitel 3.1). Aus dieser Optik wird der Bezug von Sozialhilfe auf individuelles Versagen respektive auf mangelnden Willen zurückgeführt (siehe Kapitel 1.3.4). Gleichzeitig werden sowohl individuelle Umstände als

auch strukturelle Gegebenheiten, welche eine Verhaltensänderung erschweren und nicht zuletzt verunmöglichen können, systematisch ausgeblendet (siehe Kapitel 3.1). Besonders jene Personen, welche die Ziele der Politik nicht erfüllen können, würden besonders unter den Kürzungen leiden und müssten fortan unter dem sozialen Existenzminimum leben. Mit dieser Praxis würden noch mehr soziale Ungleichheiten geschaffen, was innerhalb des «letzten Auffangnetzes» aus Sicht des Autors als höchst problematisch einzustufen sei. Die Politikerinnen und die Politiker sehen die Kürzungen in Anlehnung an die Workfare-Ideologie als simple Lösung, die Betroffenen so wieder direkt in den ersten Arbeitsmarkt zu drängen (siehe Kapitel 1.3.4). Aus sozialarbeiterischer Perspektive ist jedoch der Zugang zu Arbeit sehr viel komplizierter und mehrheitlich nicht eine Frage des Willens. Bei der Durchsetzung der Kürzungen würden die Professionellen dieses Arbeitsfelds vermehrt mit Widerständen seitens der Klientel in Gesprächen konfrontiert sein (siehe Kapitel 1.4). Der methodische Umgang mit Widerständen wird folglich für Sozialarbeitende in der Sozialhilfe zukünftig an Bedeutung gewinnen. Die These des Autors, *dass Sozialarbeitende in der Sozialhilfe in Gesprächen angesichts der anstehenden Kürzungen mit mehr Widerständen seitens der Klientel rechnen müssen*, lässt sich aus den Inhalten dieser Arbeit bestätigen. Besonders der Umgang mit funktionalem Widerstand führt zu längeren Beratungszeiten, weshalb die Sozialarbeitenden zukünftig auf noch mehr zeitliche Ressourcen angewiesen sein werden (vgl. Zobrist, 2012, S. 71). Die Kunst der Sozialarbeitenden in der Sozialhilfe wird es unter solch erschwerenden Umständen sein, trotz der anstehenden, generellen Kürzungen so gut wie möglich Handlungsspielräume zugunsten der Klientel auszuloten und Wege der Kooperation zu finden.

Bei Widerstand handelt es sich um ein komplexes Phänomen, welches vielfach im Zusammenhang mit der Einschränkung der Klientel steht (siehe Kapitel 2.1.2). Diese können als Versuche gedeutet werden, ein System aufrechtzuhalten und sind womöglich die einzig mögliche Form der Kooperation, die die Klientel in der gegenwärtigen Situation anbieten kann (siehe Kapitel 2.1.6). Widerstände können verschiedene Ursachen haben und sich in unterschiedlicher Stärke sowie Verhaltensweisen der Klientel äussern (siehe Kapitel 2.2.1). Sie können sich in Gesprächen beispielsweise durch die mangelnde Behandlungs- oder Veränderungsmotivation der Klientel oder aufgrund der Tatsache, dass sie für die Zusammenarbeit noch nicht bereit ist, ausbilden (siehe Kapitel 2.1.4). Weiter können Widerstände auch Ausdruck von Schuld- und Schamgefühlen sein (siehe Kapitel 2.1.1). Dabei haben die Professionellen durch ihre Vorgehensweisen einen wesentlichen Anteil daran, in welchem Ausmass es zu Widerständen in Gesprächen kommt (siehe Kapitel 2.2.2). Diese können durch Fehler in der Gesprächsführung, wie die ungenügende Klärung der Ziele oder unpassende Verfahren und Techniken der Professionellen, hervorgerufen werden (siehe Kapitel 2.1.4). Die Fachkräfte können mit dem Einsatz ihrer Methoden, Verfahren und Techniken beeinflussen, ob sich die Widerstände seitens der Klientel verstärken oder abschwächen werden (siehe Kapitel 2.1.5).

Insgesamt kann Widerstand als interpersonales Phänomen angesehen werden, welches sich aus dem Verhalten der Klientel und der Professionellen zusammensetzt (siehe Kapitel 2.1.7). Dieser ist ein Anzeichen dafür, dass Verhaltensveränderungen mit grosser Wahrscheinlichkeit nicht eintreten (siehe Kapitel 2.1.5). Deshalb wird in Gesprächen mit Widerstand umzugehen als unbedingte Notwendigkeit der Professionellen erachtet.

Wenn sich dieses Phänomen in Gesprächen äussert, sollten die Sozialarbeitenden zunächst eine fundierte Analyse vornehmen (siehe Einleitung Kapitel 2). Jürgen Beushausen unterscheidet in der Beratung zwischen dem funktionalen und dem technischen Widerstand (siehe Kapitel 2.2.3). Die Form des funktionalen Widerstandes soll dem Schutz vor Kontakt mit negativen Gefühlen oder vor einer ungewollten Veränderung der Identität dienen (siehe Kapitel 2.2.3). Die Form des technischen Widerstandes entsteht, wenn die Intervention, die Deutung und das Tempo der Professionellen unangemessen ist (siehe Kapitel 2.2.3). Ein weiteres geeignetes Analyseinstrument von Arten von Widerständen stellt das Modell «der vier Seiten einer Nachricht» nach Schulz von Thun dar (siehe Einleitung Kapitel 3). Lassen sich diese und die damit verbundenen Äusserungen der Klientel mit der Sach- oder der Appellseite in Verbindung bringen, handelt es sich um eine funktionale Form des Phänomens. Wenn die Aussagen der Klientel hingegen mit der Beziehungs- oder der Selbstoffenbarungsseite in Verbindung stehen, handelt es sich um eine technische Ausprägung davon (siehe Einleitung Kapitel 3). Der Widerstand würde sich folglich nicht gegen den Sachinhalt oder den Appell, sondern gegen die empfangene Beziehungsbotschaft richten. Demnach können Inhaltsaspekte dem funktionalen und Beziehungsaspekte dem technischen Widerstand zugeordnet werden.

Lassen sich aus der Analyse plausible Schlüsse ziehen, ist ein auf die Form und Stärke des Widerstandes abgestimmter, methodischer Umgang erforderlich (siehe Einleitung Kapitel 3). Einerseits bietet sich bei funktionalen Widerständen die motivierende Gesprächsführung mit ihren Verfahren und Techniken an, weil mit der Klientel daran gearbeitet wird, die Ambivalenz der Veränderung aufzulösen, Diskrepanzen zu entwickeln und damit die Grundlage für eine Verhaltensänderung zu schaffen (siehe Kapitel 3.1). Diese Methode umfasst mehrere geeignete Verfahren und Techniken, um mit Widerständen umzugehen und diese in Richtung Change-talk zu lenken. Die Professionellen sollten in Gesprächen die Äusserungen der Klientel entweder als Widerstand oder Change-talk zuordnen, um diese in der Folge reduzieren oder erhöhen zu können (siehe Kapitel 3.1.3). Die Sozialarbeitenden arbeiten darauf hin, Change-talk hervorrufen (siehe Kapitel 3.1.2) und auf diesen reagieren zu können, um ihn in der Folge zu verstärken. In der Sozialhilfe soll demzufolge darauf hingearbeitet werden, dass die sich aus den Kürzungen ergebenden funktionalen Widerstände aufgefangen werden können (siehe Kapitel 3.1.1). In einem weiteren Schritt versuchen die Professionellen durch

Change-talk aus den extrinsischen Motivatoren individuelle Beweggründe zu einer Verhaltensänderung hervorzurufen. Das Ziel der Verhaltensänderung wäre es, die Klientel zu einem initiativen Verhalten zu motivieren, sodass sie nicht unter den angekündigten Kürzungen leiden müsste und weiterhin die bisherigen Grundbedarfe zur Verfügung hätte (siehe Kapitel 3.1).

Andererseits ist die kooperative Gesprächsführung für den Umgang mit technischen Widerständen geeignet, da sie mit den genannten Verfahren und Techniken direkt bei der Beziehungsgestaltung ansetzt (siehe Kapitel 3.2). Wenn die Sozialarbeitenden Entscheidungen wie Leistungskürzungen thematisieren müssen, welche ausserhalb ihrer Kompetenzen getroffen wurden, kann es hilfreich sein, Stellung zu beziehen (siehe Kapitel 3.2). Sie können dadurch ihren konkreten Auftrag transparent machen und erklären, dass die politischen Instanzen die Kürzungen beschlossen haben. Weiter benennt die kooperative Gesprächsführung explizit, was es bei der beziehungssensiblen Kommunikation (siehe Kapitel 3.2.1) durch die Fachkräfte zu beachten gilt. Den Beziehungsrahmen gilt es zu Beginn der Zusammenarbeit zu thematisieren. Weiter sollten die Professionellen das Selbstbild der Klientel respektieren und bei Äusserungen in diesem Zusammenhang besonders zurückhaltend und einfühlsam sein (siehe Kapitel 2.2.2). Die Beziehung sowie die damit verbundenen technischen Widerstände können mit der expliziten Metakommunikation (siehe Kapitel 3.2.2) zum Gegenstand des Gesprächs gemacht und der bisherige Verlauf unterbrochen werden. Die Antworten der Klientel sollten die Professionellen versuchen aufzunehmen, damit an der Beziehung gearbeitet werden kann. Wenn mit der Metakommunikation keine deeskalierende Wirkung erzielt werden konnte, ist die Neutralisierung von Killerphrasen (siehe Kapitel 3.2.3) erforderlich. Diese lässt sich mit bestimmten Reaktionen und gezielten Gegenfragen der Professionellen realisieren.

Es kann folglich in der Sozialhilfe methodisch mit Widerständen seitens der Klientel umgegangen werden, indem die Sozialarbeitenden dieses Phänomen verstehen, einer der beiden Formen zuordnen sowie dafür die geeignete Methode der Gesprächsführung mit ihren Verfahren und Techniken anwenden können.

Die beschriebene Zweiteilung des Phänomens Widerstand (siehe Kapitel 2.2.3) stellt ein Versuch dar, den passenden methodischen Umgang damit zu ermöglichen. Mit diesem Konzept wird bewusst eine Komplexitätsreduktion vorgenommen, damit Professionelle eine adäquate, methodische Intervention finden können. Es ist auch möglich, dass sich in Gesprächen der Umgang sowohl mit technischen als auch mit funktionalen Widerständen als notwendig erweist. In solchen Situationen gilt es in einem ersten Schritt die Beziehung zwischen der Klientel und den Professionellen zu thematisieren. Erst wenn diese geklärt wurde, können die Verhaltensänderung sowie deren Vor- und Nachteile besprochen werden.

Das Phänomen Widerstand ist jedoch so komplex, dass es sich nicht in jedem Fall eindeutig in funktional oder technisch zuordnen lässt. Die vorgestellten Methoden mit ihren Verfahren sowie Techniken haben somit ihre Grenzen und sind keines Erfolgsgarantien. Es wird Situationen geben, wo Widerstände nicht reduziert werden können, weil Menschen keine trivialen Maschinen und somit von aussen nicht direkt veränderbar sind (siehe Kapitel 2.1.6). Die Klientel ist nicht jederzeit in der Lage, auf die Zusammenarbeit mit den Sozialarbeitenden und deren Angebote einzugehen (siehe Kapitel 2.1.3). Dies lässt sich nicht vermeiden und gilt es von den Professionellen zu berücksichtigen. Mit dieser Gegebenheit, Hiltrud von Spiegel (2012) nennt dies «Technologiedefizit» (vgl. S. 31-33), sollten sich die Sozialarbeitenden genauso auseinandersetzen wie mit dem methodischen Umgang.

Die Zuordnung in technischen oder funktionalen Widerstand ist eine Interpretation der Sozialarbeitenden (siehe Kapitel 2.1.6). Mit Hilfe der beschriebenen, kriteriengeleiteten Vorgehensweise (siehe Kapitel 2.2.3 und 3) kann die Unsicherheit einer Interpretation jedoch entscheidend reduziert werden. Aus systemtheoretischer Sicht können die Sozialarbeitenden Irritationen beim Gegenüber auslösen (siehe Kapitel 2.1.6). Genau dies stellt die Chance der Sozialen Arbeit im Zusammenhang mit Widerstand dar. Im besten Fall greifen die Interventionen und ein adäquater Umgang damit kann gefunden werden. Diese Zweiteilung ermöglicht somit Möglichkeiten in Form von methodischer Flexibilität für die Sozialarbeitenden in Gesprächen und regt sie auch zu einer selbstkritischen Auseinandersetzung mit ihren Handlungen an. Den Professionellen wird deshalb empfohlen, nach den Gesprächen den methodischen Umgang mit Widerstand zu evaluieren und ihre Kompetenzen in dieser Hinsicht laufend zu erweitern. Im Detail sollten sie die Deutung des Phänomens und die Wirksamkeit ihrer Intervention analysieren, um daraus Schlüsse für weitere, vergleichbare Situationen zu ziehen.

4.1 Beantwortung der Fragestellung

Angesichts der angekündigten Kürzungen der Grundbedarfe müssen die Sozialarbeitenden in der Sozialhilfe in Gesprächen mit mehr Widerständen seitens der Klientel rechnen (siehe Kapitel 1.4). Die Professionellen dieses Arbeitsfeldes sollten sich folglich die methodischen Kompetenzen aneignen, um in Gesprächen adäquat mit diesem Phänomen umgehen zu können.

Ein methodischer Umgang mit Widerständen erfordert zunächst ein differenziertes Verständnis davon (siehe Einleitung Kapitel 2). Dabei handelt es sich um ein interpersonales Phänomen, welches unterschiedliche Ursachen haben kann (siehe Kapitel 2.1.7). Einerseits können sich diese in Gesprächen aufgrund mangelnder Veränderungsmotivation der Klientel äussern oder in Verbindung mit der Einschränkung ihrer Autonomie stehen. Andererseits können Widerstände durch Fehler in der Gesprächsführung oder durch unpassende Verfahren und Techniken der Professionellen hervorgerufen werden (siehe Kapitel 2.2.2).

Wenn sich Widerstand in Gesprächen äussert, sollten die Sozialarbeitenden zunächst eine fundierte Analyse des Phänomens vornehmen (siehe Einleitung Kapitel 2). Dafür eignet sich das Konzept nach Beushausen (siehe Kapitel 2.2.3), wo zwischen funktionalem und technischem Widerstand unterschieden wird. Die Form des funktionalen Widerstandes soll dem Schutz vor Kontakt mit negativen Gefühlen oder vor einer ungewollten Veränderung der Identität dienen (siehe Kapitel 2.2.3). Die Form des technischen Widerstandes entsteht, wenn die Intervention, die Deutung und das Tempo der Professionellen unangemessen ist (siehe Kapitel 2.2.3). Ein weiteres geeignetes Analyseinstrument von Arten von Widerständen stellt das Modell «der vier Seiten einer Nachricht» nach Schulz von Thun dar (siehe Einleitung Kapitel 3). Lassen sich die Widerstände mit der Sach- oder der Appellseite in Verbindung bringen, handelt es sich um eine funktionale Form des Phänomens. Stehen diese hingegen mit der Beziehungs- oder der Selbstoffenbarungsseite in Verbindung stehen, handelt es sich um eine technische Ausprägung davon (siehe Einleitung Kapitel 3). Auch mit dieser Unterscheidung können die Inhaltsaspekte dem funktionalen und die Beziehungsaspekte dem technischen Widerstand zugeordnet werden.

Werden insgesamt durch die durchgeführte Analyse plausible Schlüsse gezogen, ist ein auf die Stärke des Widerstandes sowie auf die Phase der Zusammenarbeit abgestimmter Umgang mit diesem Phänomen erforderlich (siehe Einleitung Kapitel 3).

Einerseits bietet sich bei funktionalem Widerstand aufgrund des mangelnden Veränderungswillens die motivierende Gesprächsführung an, wo Widerstände umgelenkt, Ambivalenzen aufgelöst, Diskrepanzen entwickelt und Change-talk hervorgerufen werden (siehe Kapitel 3.1). Andererseits bietet sich bei technischem Widerstand und den damit verbundenen Schwierigkeiten in der Beziehungsgestaltung die kooperative Gesprächsführung an (siehe Kapitel 3.2). Bei technischen Widerständen werden die Beziehung und die damit verbundenen Störungen mit Metakommunikation thematisiert sowie Killerphrasen der Klientel neutralisiert. Es kann durchaus vorkommen, dass nach dem Umgang mit technischen auch noch der Umgang mit funktionalen Widerständen erforderlich ist. Unter Bezug einer für die Form des Widerstandes angepassten Methode der Gesprächsführung mit ihren Verfahren und Techniken sollte es den Sozialarbeitenden in den meisten Fällen möglich sein, methodisch mit diesem Phänomen in Gesprächen umzugehen.

Es kann folglich in der Sozialhilfe methodisch mit Widerständen seitens der Klientel umgegangen werden, indem die Sozialarbeitenden dieses Phänomen verstehen, einer der beiden Formen, funktional oder technisch, zuordnen sowie dafür die geeignete Methode der Gesprächsführung mit ihren Verfahren und Techniken anwenden können.

Schlussfolgerungen

Abschliessend werden die Erkenntnisse dieser Arbeit als Schlussfolgerungen kurz zusammengetragen, die Schlussbemerkungen in Form eines Ausblicks benannt und eine abschliessende Reflexion des Autors zum Prozess vorgenommen, was sich mit dem Handlungsbereich «Evaluation» in Verbindung setzen lässt (siehe Einleitung).

Angesichts der angekündigten Kürzungen der Grundbedarfe müssen die Sozialarbeitenden in der Sozialhilfe in Gesprächen mit mehr Widerständen seitens der Klientel rechnen (siehe Kapitel 1.4). Sie sollten sich folglich die methodischen Kompetenzen aneignen, um in Gesprächen adäquat mit diesem Phänomen umgehen zu können. Zunächst ist ein differenziertes Verständnis von Widerständen erforderlich. Dabei handelt es sich um ein interpersonales Phänomen, welches unterschiedliche Ursachen haben kann (siehe Kapitel 2.1.7). Widerstände können sich in Gesprächen einerseits aufgrund mangelnder Veränderungsmotivation der Klientel äussern oder in Verbindung mit der Einschränkung ihrer Autonomie stehen (siehe Kapitel 2.1.7). Andererseits können Widerstände durch Fehler in der Gesprächsführung oder durch unpassende Verfahren sowie Techniken der Professionellen hervorgerufen werden. Sozialarbeitende sollten deshalb ihren Expertenstatus reflektieren und Kommunikationsblockaden vermeiden (siehe Kapitel 2.2.2).

Wenn sich Widerstände in Gesprächen ausbilden, sollten die Professionellen zunächst eine fundierte Analyse dieses Phänomens vornehmen (siehe Kapitel 2.2.3). Können plausible Schlüsse gezogen und eine Zuordnung gemacht werden, ist ein auf die Intensität des Widerstandes sowie auf die Phase der Zusammenarbeit abgestimmter Umgang damit erforderlich (siehe Einleitung Kapitel 3). Einerseits bietet sich bei funktionalem Widerstand aufgrund des mangelnden Veränderungswillens die motivierende Gesprächsführung (siehe Kapitel 3.1) an, wo Widerstände umgelenkt, Ambivalenzen aufgelöst, Diskrepanzen entwickelt und Changetalk hervorgerufen werden. Andererseits bietet sich bei technischem Widerstand und den damit verbundenen Schwierigkeiten in der Beziehungsgestaltung die kooperative Gesprächsführung (siehe Kapitel 3.2) an. Bei technischen Widerständen werden die Beziehung und die damit verbundenen Störungen mit Metakommunikation thematisiert sowie Killerphrasen der Klientel neutralisiert (siehe Kapitel 3.2). Es kann durchaus vorkommen, dass nach dem Umgang mit technischen auch noch der Umgang mit funktionalen Widerständen erforderlich ist. Unter Beizug der für die Form des Widerstandes angepassten Methode der Gesprächsführung mit ihren Verfahren und Techniken sollte es den Sozialarbeitenden in den meisten Fällen möglich sein, methodisch mit diesem Phänomen in Gesprächen umzugehen (siehe Kapitel 4).

Schlussbemerkungen

Der methodische Umgang mit Widerständen wird aufgrund der gegenwärtigen Kürzungstendenzen für die Professionellen zukünftig noch an Bedeutung gewinnen (siehe Kapitel 1.4). Die Fachkräfte dieses Arbeitsfelds sollten sich zwingend frühzeitig mit dem Phänomen Widerstand vertieft auseinandersetzen und ihr Repertoire mit den beschriebenen Methoden, Verfahren und Techniken ergänzen. Dafür stehen die Fachhochschulen in der Pflicht, geeignete Weiterbildungsgefässe für die Professionellen der Sozialen Arbeit zu schaffen und das Curriculum des Bachelor-Studiums in dieser Hinsicht zu erweitern. Aufgrund dieser erhöhten Anforderungen in der Gesprächsführung sollten in der öffentlichen Sozialhilfe ausschliesslich diplomierte Sozialarbeitende eingestellt werden.

Da die Professionellen im beschriebenen Arbeitsfeld angesichts der anstehenden Kürzungen mit mehr Widerständen seitens der Klientel in Gesprächen rechnen müssen, wird dies insgesamt auch mehr Zeit erfordern (siehe Kapitel 4). Bei den hohen Fallzahlen stellt dies kein leichtes Unterfangen dar. Diese können eindeutig als strukturelles Hemmnis bezeichnet werden, welche es erschweren, in allen Gesprächen die erforderliche Zeit für den methodischen Umgang mit Widerstand zu finden (siehe Kapitel 1.3.3). Um adäquat auf Widerstände eingehen zu können, wird eine Strukturanpassung in der öffentlichen Sozialhilfe hin zu mehr zeitlichen Ressourcen notwendig sein.

Die Kürzungen der Grundbedarfe gilt es aus sozialarbeiterischer Sicht um jeden Preis zu bekämpfen und die fachliche Perspektive in die laufenden politischen Prozesse einzubringen (siehe Kapitel 1.3.3). Vielmehr sollten die finanziellen Ressourcen in der Sozialhilfe eingesetzt werden, damit die Sozialarbeitenden den Gesetzesauftrag auch angemessen umsetzen können (siehe Kapitel 1.3.3). Mit tieferen Fallzahlen und mit mehr Zeit für die Klientel würde die Zusammenarbeit intensiviert, die Chancen für eine Arbeitsstelle verbessert und somit die Ablösequote erhöht werden. Damit wäre den Sozialhilfebeziehenden am meisten gedient und gleichzeitig die Politikerinnen sowie Politiker zufriedengestellt. Die Sozialarbeitenden sollten deshalb diese Überlegungen zwingend über ihren Berufsverband «AvenirSocial» in den politischen Diskurs einbringen. Mit dem Mehr an Zeit für die Beziehungsgestaltung könnten die Sozialarbeitenden aktiven technischen Widerständen entgegenwirken. Die Soziale Arbeit sollte im öffentlichen Diskurs unbedingt ihre Rolle als wichtige Akteurin aktiv einnehmen und die benötigten Ressourcen für die adäquate Umsetzung des Gesetzesauftrages in der Sozialhilfe konsequent einfordern.

Abschliessende Reflexion

Dadurch, dass mich das Thema sehr interessierte, fielen mir die Recherche und der Schreibprozess an sich leichter, als dies beispielsweise bei schriftlichen Leistungsnachweisen im Hauptstudium der Fall gewesen war. Die Thematik ist in der Politik und in den Medien nach wie vor sehr aktuell, was mich für die Auseinandersetzung mit der Fragestellung dieser Bachelorarbeit zusätzlich motivierte.

Die Erarbeitung der vorliegenden Arbeit erstreckte sich über beinahe 12 Monate und wurde vorwiegend, bis auf den Schlussteil, in der unterrichtsfreien Sommerzeit erarbeitet. Dadurch, dass ich bis Ende August 2018 bereits über 50 Seiten geschrieben hatte, gab mir das für eine zeitgerechte Fertigstellung der Arbeit reichlich Sicherheit. So konnte ich guten Gewissens das letzte Schulsemester bewältigen. Die Planung der Arbeit kann insgesamt als gut bewertet werden und ich stand dadurch während des gesamten Prozesses zeitlich nicht unter Druck. Damit habe ich eines meiner Hauptziele erreichen können.

Herausfordernd hingegen waren für mich die Unterbrüche während der Schulsemestern, weil ich mich während der ordentlichen Schulzeit gänzlich den Pflichtmodulen widmete. Nach einigen Monaten wieder inhaltlich in die Bachelorarbeit einzusteigen, benötigte viel Zeit und Kraft. Besonders der Schlussteil, welchen ich erst ab Mitte Januar 2019 erarbeiten konnte, erwies sich als aufwändig, da dafür die gesamte Arbeit wieder von Grund auf aufgerollt werden musste. Dies würde ich bei einer nächsten schriftlichen Arbeit gewiss anders machen.

Insgesamt hat mir diese Bachelorarbeit interessante, inhaltliche Erkenntnisse geliefert, welche ich im bevorstehenden Praxismodul II empirisch überprüfen möchte. Ich werde das Praktikum im Massnahmenzentrum Bitzi in Mosnang auf einer geschlossenen Wohngruppe absolvieren, wo Begriffe wie Zwangskontext und Widerstand zur alltäglichen Arbeit gehören. Deshalb werde ich ein individuelles Lernziel mit dem Bezug zu den in dieser Bachelorarbeit ausgearbeiteten Methoden, Verfahren und Techniken im Umgang mit Widerstand formulieren. Ich freue mich darauf, die erarbeiteten Erkenntnisse anwenden und diese in Hinblick auf meine berufliche Praxis festigen zu können.

Literaturverzeichnis

- Beushausen, Jürgen. (2016). *Beratung lernen – Grundlagen Psychosozialer Beratung und Sozialtherapie für Studium und Praxis*. Opladen, Berlin u. Toronto: Verlag Barbara Budrich.
- Caspar, Franz M. & Grawe, Klaus. (1981). Widerstand in der Verhaltenstherapie. In Hilarion Petzold (Hrsg.), *Widerstand – Ein strittiges Konzept in der Psychotherapie* (S. 349-384). Paderborn: Junfermann-Verlag.
- Conen, Marie-Luise & Cecchin, Gianfranco. (2007). *Wie kann ich Ihnen helfen, mich wieder loszuwerden?:- Therapie und Beratung in Zwangskontexten*. Heidelberg: Carl-Auer Verlag.
- Dewe, Bernd & Otto, Hans-Uwe. (2012). Reflexive Sozialpädagogik - Grundstrukturen eines neuen Typs dienstleistungsorientierten Professionshandelns. In Werner Thole (Hrsg.), *Grundriss Soziale Arbeit* (4. Aufl.) (S. 197-218). Wiesbaden: VS-Verlag.
- Domeniconi Pfister, Silvia & Zobrist, Patrick. (2015). Anreize und Sanktionen – was noch? Vorschläge zur Erweiterung der Motivierungsrepertoires in der Sozialhilfe. *SozialAktuell*, 47 (7-8), 30-32.
- Eicher, Hans. (2018). *Die verblüffende Macht der Sprache - Was Sie mit Worten auslösen oder verhindern und was Ihr Sprachverhalten verrät* (2., durchges. und korr. Aufl.). Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Heiner, Maja. (2010). Handlungskompetenz und Handlungstypen. In Werner Thole (Hrsg.), *Grundriss Soziale Arbeit* (3. Aufl.) (S. 611-624). Wiesbaden: VS-Verlag.
- Joss, Andrea Egbuna & Belser, Eva Maria. (2015). *Ein Rahmengesetz für die Sozialhilfe?*. gefunden am 6. Juli 2018 unter <http://www.skmr.ch/de/themenbereiche/institutionelle-fragen/artikel/rahmengesetz-sozialhilfe.html>
- Klug, Wolfgang & Zobrist, Patrick. (2013). *Motivierte Klienten trotz Zwangskontext. Tools für die Soziale Arbeit*. München u. Basel: Ernst Reinhardt Verlag.
- Margraf, Jürgen & Bieda, Angela. (2018). Beziehungsgestaltung und Umgang mit Widerstand. In Jürgen Margraf & Silvia Schneider (Hrsg.), *Lehrbuch der Verhaltenstherapie* (S. 381-393). Berlin Heidelberg: Springer-Verlag.
- Margraf, Jürgen. (2018). Hintergründe und Entwicklung. In Jürgen Margraf & Silvia Schneider (Hrsg.), *Lehrbuch der Verhaltenstherapie* (S. 3-35). Berlin Heidelberg: Springer-Verlag.
- Miller, William R. & Rollnick, Stephen. (2009). *Motivierende Gesprächsführung* (3., unveränd. Aufl.). Freiburg im Breisgau: Lambertus-Verlag.
- Müller de Menezes, Rahel. (2012). *Soziale Arbeit in der Sozialhilfe*. Wiesbaden: Springer Fachmedien.

- Niederbacher, Arne & Zimmermann, Peter. (2011). *Grundwissen Sozialisation. Einführung zur Sozialisation im Kindes- und Jugendalter* (4., überarb. und aktual. Aufl.). Wiesbaden: VS-Verlag.
- Raab, Gerhard, Unger, Alexander & Unge, Fritz. (2010). *Marktpsychologie - Grundlagen und Anwendung* (3., überarb. Aufl.). Wiesbaden: VS-Verlag.
- Redlich, Alexander. (2009). *Kooperative Gesprächsführung in der Beratung von Lehrern, Eltern und Erziehern*. Gefunden am 20.07.2018 unter <http://alumni-psychologie.de/medien/verlag/AlexanderRedlich%282009%29-GespraechsfuehrungInDerBeratungVonLehrernElternUndErziehern.pdf>
- Rogers, Carl. R. (2010). *Die nicht-direktive Beratung* (13. Aufl.). Frankfurt am Main: Fischer Taschenbuch Verlag.
- Schleicher, Johannes. (2013). Sozialhilferecht. In Peter Mösch Payot, Johannes Schleicher & Marianne Schwander (Hrsg.), *Recht für die Soziale Arbeit Grundlagen und ausgewählte Aspekte* (3., Aufl.) (S. 247-257). Bern: Haupt Verlag.
- Schmeiser, Martin. (2006). Soziologische Ansätze der Analyse von Professionen, der Professionalisierung und des professionellen Handelns. *Soziale Welt*, 57 (3), 295-318.
- Schulz von Thun, Friedemann. (2010). *Miteinander Reden 1. Störungen und Klärungen* (48. Aufl.). Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag.
- Spiegel, Hiltrud von. (2013). *Methodisches Handeln in der Sozialen Arbeit* (5. Aufl.). München: Ernst Reinhardt Verlag.
- Staub-Bernasconi, Silvia. (2012). Soziale Arbeit und soziale Probleme. In Werner Thole (Hrsg.), *Grundriss Soziale Arbeit* (4. Aufl.) (S. 267-282). Wiesbaden: VS-Verlag.
- Stimmer, Franz. (2012). *Grundlagen des Methodischen Handelns in der Sozialen Arbeit* (3. Aufl.). Stuttgart: Verlag W. Kohlhammer.
- Stroebe, Wolfgang, Hewstone, Miles & Jonas, Klaus. (2014). Einführung in die Sozialpsychologie. In Klaus Jonas, Wolfgang Stroebe & Miles Hewstone (Hrsg.), *Sozialpsychologie* (6., voll. überarb. Aufl.) (S. 1-28). Berlin Heidelberg: Springer-Verlag.
- Thomä, Helmut & Kächele, Horst. (1996). *Lehrbuch der psychoanalytischen Therapie* (2., überarb. Aufl.). Berlin Heidelberg: Springer-Verlag.
- Uecker, Horst. (2003). *Sozialberatung im Lichte der soziologischen Systemtheorie*. Heidelberg: Carl-Auer-Systeme Verlag.
- Wagner, Leonie. (2018). Vom Klienten zur Nutzer_in. In Karin Böllert (Hrsg.), *Kompodium Kinder- und Jugendhilfe* (S. 337-363). Wiesbaden: VS-Verlag.
- Weinberger, Sabine & Papastefanou, Christiane. (2008). *Wege durchs Labyrinth – Personenzentrierte Beratung und Psychotherapie mit Jugendlichen*. Weinheim u. München: Juventa Verlag.

Widulle, Wolfgang. (2012). *Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit. Grundlagen und Gestaltungshilfen* (2. Aufl.). Wiesbaden: VS-Verlag.

Wyss, Kurt. (2007). *Workfare. Sozialstaatliche Repression im Dienst des globalisierten Kapitalismus*. Zürich: edition 8.

Zobrist, Patrick. (2012). Zehn methodische Basisstrategien – ein Integrationsversuch.
In Patrick Zobrist, *Werkstattheft Soziale Arbeit mit Pflichtklientinnen und Pflichtklienten*. Luzern: Hochschule Luzern – Soziale Arbeit.

Quellenverzeichnis

- AvenirSocial, Berufsverband Soziale Arbeit Schweiz. (2019). *Bern und Wallis - Aktuell: Verkehrt-Basar VI*. Gefunden am 20.01.2019 unter <https://avenirsocial.ch/blog/events/verkehrt-basar-vi/>
- AvenirSocial, Berufsverband Soziale Arbeit Schweiz. (2018). *Medienmitteilung vom 25. Juni 2018: Kanton Bern: Volksvorschlag kommt zustande*. Gefunden am 6. Juli 2018 unter <http://www.avenirsocial.ch/de/p42016401.html>
- AvenirSocial, Berufsverband Soziale Arbeit Schweiz. (2017). *Medienmitteilung vom 10. Januar 2017: AvenirSocial verurteilt die inakzeptablen Sozialhilfekürzungen des Regierungsrates des Kantons Bern scharf*. Gefunden am 3. August 2018 unter <http://www.avenirsocial.ch/de/p42015466.html>
- AvenirSocial, Professionelle Soziale Arbeit Schweiz. (2010). *Berufskodex Soziale Arbeit Schweiz*. Bern: AvenirSocial.
- Basellandschaftliche Zeitung [bz]. (2018). Landrat stimmt umstrittener Kürzung der Sozialhilfe knapp zu – Erste Reaktionen fallen heftig aus. Gefunden am 6. Juli 2018 unter <https://www.basellandschaftlichezeitung.ch/basel/baselbiet/landrat-stimmt-umstrittener-kuerzung-der-sozialhilfe-knapp-zu-erste-reaktionen-fallen-heftig-aus-132483590>
- Bundesverfassung der Schweizerischen Eidgenossenschaft [BV] vom 18. April 1999 (Stand am 1. Januar 2016) (SR 101)
- Föderation der Schweizer Psychologinnen und Psychologen [FSP]. (2018). *Psychotherapie - Was ist sie? Wann hilft sie? Für wen ist sie? Wer bietet sie an?*. Gefunden am 18.07.2018 unter https://www.psychologie.ch/fileadmin/user_upload/dokumente/politik_recht/Psychotherapie/broschuere_PT_de.pdf
- Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe [SKOS]. (2017). *Richtlinien für die Ausgestaltung und Bemessung der Sozialhilfe*. Gefunden am 5. Juli 2018 unter https://www.skos.ch/fileadmin/_migrated/content_uploads/2017_SKOS-Richtlinien-komplett-d.pdf
- Sozialhilfegesetz des Kanton St.Gallens [SHG], vom 27. September 1998 (Stand 1. Januar 2018)
- St. Gallische Konferenz der Sozialhilfe [KOS]. (2015). *KOS-Richtlinien mit KOS-Praxishilfe*. Gefunden am 6. Juli 2018 unter http://www.kos-sg.ch/fileadmin/Dokumente/KOS-Praxishilfe/KOS-Praxishilfe_2015_Maerz_2015_BASIS.pdf
- Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften [ZHAW]. (2017). *Falllast in der Sozialhilfe und deren Auswirkung auf die Ablösequote und Fallkosten*. Gefunden am 11.04.2018 unter https://www.skos.ch/fileadmin/user_upload/2017_zhaw_Falllast-sozialhilfe.pdf

Schlussblatt

Ich erkläre hiermit:

dass ich die vorliegende Arbeit ohne fremde Hilfe und ohne Benützung anderer als der angegebenen Hilfsmittel verfasst habe.

_____ St. Gallen, 7. Februar 2019

Veröffentlichung Bachelorarbeit

Ich bin damit einverstanden, dass meine Bachelor Thesis bei einer Bewertung mit der Note 5.5 oder höher, der Bibliothek für die Aufnahme ins Ausleiharchiv und für die Wissensplattform Ephesos zur Verfügung gestellt wird.

ja nein

_____ St. Gallen, 7. Februar 2019