

## Abstract

### **Titel: Methodischer Umgang mit Widerständen in Gesprächen in der Sozialhilfe**

**Kurzzusammenfassung:** 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.

**Autor:** Sven Keller

**Referent:** Prof. Dr. Steve Stiehler

**Publikationsformat:** X BATH  
MATH  
Semesterarbeit  
Forschungsbericht  
Anderes

**Veröffentlichung (Jahr):** 2019

**Sprache:** deutsch

**Zitation:** Keller, Sven. (2019). *Methodischer Umgang mit Widerständen in Gesprächen in der Sozialhilfe*. Unveröffentlichte Bachelorarbeit, FHS St.Gallen, Fachbereich Soziale Arbeit.

**Schlagwörter (Tags):** methodisches Handeln, Widerstand, öffentliche Sozialhilfe, professionelle Gesprächsführung, motivierende Gesprächsführung, kooperative Gesprächsführung

## **Ausgangslage, Ziele, Vorgehen, Erkenntnisse, Literaturquellen**

### **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 aufrechtzuhal-

ten 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. Insgesamt können Widerstände als interpersonales Phänomen angesehen werden, welches sich aus dem Verhalten der Klientel und dem der Professionellen zusammensetzt. Sie 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.

Literaturquellen:

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.

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.

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