

Urheberrechtliche Hinweise zur Nutzung Elektronischer Bachelor-Arbeiten

Die auf dem Dokumentenserver der Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern (ZHB) gespeicherten und via Katalog IDS Luzern zugänglichen elektronischen Bachelor-Arbeiten der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit dienen ausschliesslich der wissenschaftlichen und persönlichen Information.

Die öffentlich zugänglichen Dokumente (einschliesslich damit zusammenhängender Daten) sind urheberrechtlich gemäss Urheberrechtsgesetz geschützt. Rechtsinhaber ist in der Regel¹ die Hochschule Luzern – Soziale Arbeit. Der Benutzer ist für die Einhaltung der Vorschriften verantwortlich.

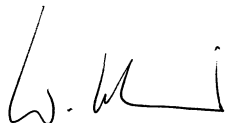
Die Nutzungsrechte sind:

- Sie dürfen dieses Werk vervielfältigen, verbreiten, mittels Link darauf verweisen. Nicht erlaubt ist hingegen das öffentlich zugänglich machen, z.B. dass Dritte berechtigt sind, über das Setzen eines Linkes hinaus die Bachelor-Arbeit auf der eigenen Homepage zu veröffentlichen (Online-Publikation).
- Namensnennung: Sie müssen den Namen des Autors/Rechteinhabers bzw. der Autorin/Rechteinhaberin in der von ihm/ihr festgelegten Weise nennen.
- Keine kommerzielle Nutzung. Alle Rechte zur kommerziellen Nutzung liegen bei der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit, soweit sie von dieser nicht an den Autor bzw. die Autorin zurück übertragen wurden.
- Keine Bearbeitung. Dieses Werk darf nicht bearbeitet oder in anderer Weise verändert werden.

Allfällige abweichende oder zusätzliche Regelungen entnehmen Sie bitte dem urheberrechtlichen Hinweis in der Bachelor-Arbeit selbst. Sowohl die Hochschule Luzern – Soziale Arbeit als auch die ZHB übernehmen keine Gewähr für Richtigkeit, Aktualität und Vollständigkeit der publizierten Inhalte. Sie übernehmen keine Haftung für Schäden, welche sich aus der Verwendung der abgerufenen Informationen ergeben. Die Wiedergabe von Namen und Marken sowie die öffentlich zugänglich gemachten Dokumente berechtigen ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen und Marken im Sinne des Wettbewerbs- und Markenrechts als frei zu betrachten sind und von jedermann genutzt werden können.

Luzern, 16. Juni 2010

Hochschule Luzern
Soziale Arbeit



Dr. Walter Schmid
Rektor

¹ Ausnahmsweise überträgt die Hochschule Luzern – Soziale Arbeit das Urheberrecht an Studierende zurück. In diesem Fall ist der/die Studierende Rechtsinhaber/in.

Bachelor-Arbeit
Ausbildungsgang **Sozialarbeit**
Kurs **VZ 2008-2011**

Gilli Sara, Graf Ella, Klein Nadia

Vom Ringen zum Tanzen

Professionelles Handeln im Umgang mit Widerstand im Zwangskontext am Beispiel der wirtschaftlichen Sozialhilfe - Eine qualitative Forschung auf Sozialdiensten im Kanton Luzern

Diese Bachelor-Arbeit wurde eingereicht im August 2011 in 4 Exemplaren zur Erlangung des vom Fachhochschulrat der Hochschule Luzern ausgestellten Diploms für **Sozialarbeit**.

Diese Arbeit ist Eigentum der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit. Sie enthält die persönliche Stellungnahme des Autors/der Autorin bzw. der Autorinnen und Autoren.

Veröffentlichungen – auch auszugsweise – bedürfen der ausdrücklichen Genehmigung durch die Leitung Bachelor.

Reg. Nr.:

Vorwort der Schulleitung

Die Bachelor-Arbeit ist Bestandteil und Abschluss der beruflichen Ausbildung an der Hochschule Luzern, Soziale Arbeit. Mit dieser Arbeit zeigen die Studierenden, dass sie fähig sind, einer berufsrelevanten Fragestellung systematisch nachzugehen, Antworten zu dieser Fragestellung zu erarbeiten und die eigenen Einsichten klar darzulegen. Das während der Ausbildung erworbene Wissen setzen sie so in Konsequenzen und Schlussfolgerungen für die eigene berufliche Praxis um.

Die Bachelor-Arbeit wird in Einzel- oder Gruppenarbeit parallel zum Unterricht im Zeitraum von zehn Monaten geschrieben. Gruppendynamische Aspekte, Eigenverantwortung, Auseinandersetzung mit formalen und konkret-subjektiven Ansprüchen und Standpunkten sowie die Behauptung in stark belasteten Situationen gehören also zum Kontext der Arbeit.

Von einer gefestigten Berufsidentität aus sind die neuen Fachleute fähig, soziale Probleme als ihren Gegenstand zu beurteilen und zu bewerten. Sozialarbeiterisches Denken und Handeln ist vernetztes, ganzheitliches Denken und präzises, konkretes Handeln. Es ist daher nahe liegend, dass die Diplomandinnen und Diplomanden ihre Themen von verschiedenen Seiten beleuchten und betrachten, den eigenen Standpunkt klären und Stellung beziehen sowie auf der Handlungsebene Lösungsvorschläge oder Postulate formulieren.

Ihre Bachelor-Arbeit ist somit ein wichtiger Fachbeitrag an die breite thematische Entwicklung der professionellen Sozialen Arbeit im Spannungsfeld von Praxis und Wissenschaft. In diesem Sinne wünschen wir, dass die zukünftigen Sozialarbeiter/innen mit ihrem Beitrag auf fachliches Echo stossen und ihre Anregungen und Impulse von den Fachleuten aufgenommen werden.

Luzern, im August 2011

Hochschule Luzern, Soziale Arbeit
Leitung Bachelor

Abstract

Widerstand ist ein breites Phänomen und tritt in allen Bereichen der Sozialarbeit auf. Er ist das Ergebnis einer Interaktion von zwei oder mehreren Personen und bezieht sich auf eine bestimmte Veränderung. Bei der Klientel auf einem Sozialdienst finden viele Veränderungen statt. Daher tritt in diesem Kontext oft Widerstand auf.

Sara Gilli, Ella Graf und Nadia Klein stellten sich die Frage, welche Reaktionen Sozialarbeitende auf Sozialdiensten im Kanton Luzern auf widerständiges Verhalten der Klientel zeigen. Um diese Forschungsfrage zu beantworten, wurde mittels Leitfadeninterviews eine qualitative Sozialforschung mit Sozialarbeitenden auf Sozialdiensten im Kanton Luzern durchgeführt. Die Interviews wurden nach der Methode von Michael Meuser und Ulrike Nagel ausgewertet.

Im theoretischen Bezugsrahmen wird auf eine Definition des professionellen sozialarbeiterischen Handelns eingegangen. Weiter werden das Thema Macht, die personenzentrierte als auch die motivierende Gesprächsführung ausgeführt. Des Weiteren wird die Wichtigkeit der Vor- und Nachbereitung der Gespräche dargelegt und darauf hingewiesen, dass auf der Ebene der Klientel, der Institution und der Sozialpolitik Herausforderungen bestehen, welche Einfluss auf den Widerstand der Klientel in Beratungen haben können.

Aus der Forschung und aus dem Wissen des theoretischen Teils wurde ersichtlich, dass Widerstand ein alltägliches Phänomen ist, welches die Sozialarbeitenden in Gesprächen immer wieder vor Herausforderungen stellt. Die Arbeit an der Motivation und die Reflexion von schwierigen Situationen können hilfreich sein, um mit diesen Situationen umzugehen.

Inhaltsverzeichnis

Dank.....	6
1 Einleitung.....	7
1.1 Ausgangslage.....	7
1.2 Fragestellungen.....	8
1.3 Ziel der Arbeit.....	9
1.4 Berufsrelevanz.....	9
1.5 Adressatenschaft.....	9
1.6 Aufbau der Bachelorarbeit.....	9
2 Wirtschaftliche Sozialhilfe.....	10
2.1 Gesetzliche Grundlagen der wirtschaftlichen Sozialhilfe.....	10
2.2 Praxishilfen.....	11
2.2.1 SKOS-Richtlinien.....	11
2.2.2 Luzerner Handbuch zur Sozialhilfe.....	13
3 Bearbeitung von Widerstand.....	15
3.1 Professionelles sozialarbeiterisches Handeln.....	15
3.2 Widerstand.....	18
3.3 Herausforderungen bei einem professionellen Umgang mit Widerstand.....	21
3.3.1 Herausfordernde Bedingungen seitens der arbeitgebenden Institution und der Sozialpolitik.....	21
3.3.2 Herausfordernde Bedingungen seitens der Klientel.....	22
3.4 Professioneller Umgang mit Widerstand.....	25
3.4.1 Machteinsatz.....	25
3.4.2 Personenzentrierte Gesprächsführung nach Carl Rogers.....	30
3.4.3 Motivierende Gesprächsführung.....	32
3.4.4 Arbeiten vor und nach den Gesprächen.....	39
3.4.5 Zusammenhänge der Theorie-Variablen.....	47
4 Methodisches Vorgehen.....	49

4.1	Forschungsthema	49
4.2	Forschungsdesign	50
4.3	Datenerhebung.....	50
4.3.1	Deduktive Stichprobe	51
4.3.2	Erstellen der Leitfadeninterviews	51
4.3.3	Führen der Leitfadeninterviews	52
4.4	Datenaufbereitung	53
4.5	Datenauswertung	53
5	Ergebnisse	54
5.1	Vorgehen bei der Interviewdurchführung	54
5.2	Kategorienbildung	56
5.3	Präsentation der Ergebnisse.....	57
5.3.1	Widerstand	57
5.3.2	Institution wirtschaftliche Sozialhilfe	61
5.3.3	Grundsätze	66
5.3.4	Methodik	68
5.3.5	Reaktionen im Gespräch	74
5.3.6	Reaktionen nach dem Gespräch.....	81
5.4	Zusammenfassung der Ergebnisse	84
5.4.1	Widerstand	84
5.4.2	Institution wirtschaftliche Sozialhilfe	84
5.4.3	Grundsätze	84
5.4.4	Methodik	85
5.4.5	Reaktionen im Gespräch	85
5.4.6	Reaktionen nach dem Gespräch.....	86
6	Diskussion	87
6.1	Widerstand	87
6.2	Institution wirtschaftliche Sozialhilfe	88

6.3 Grundsätze	90
6.4 Methodik	91
6.5 Reaktionen im Gespräch	92
6.6 Reaktionen nach dem Gespräch.....	95
7 Schlussfolgerungen und Empfehlungen	97
7.1 Beantwortung der Forschungsfrage.....	97
7.2 Schlussfolgerungen und Empfehlungen für die Praxis.....	98
7.3 Fazit	101
7.4 Ausblick.....	102
Literatur- und Quellenverzeichnis	103
Anhang A: Orientierung und Einverständniserklärung	I
Anhang B: Arten von Widerstand.....	III
Anhang C: Reaktionsmöglichkeiten.....	IV
Anhang D: Rechercheprotokoll	VI

Alle Kapitel der Arbeit wurden von den Autorinnen gemeinsam verfasst.

Abbildungsverzeichnis

Abb 1: Phasenmodell der allgemeinen normativen Handlungstheorie	17
Abb 2: Change-Talk und Widerstand.....	35
Abb 3: Funktion und Aufgaben von Beratung in der Sozialarbeit.....	41
Abb 4: Evaluationsbogen – Fragen, Ideen, Anregungen zur Bilanzierung von Beratungen.....	44
Abb 5: Grafik Theorieteil	47
Abb 6: Forschungsdesign.....	50
Abb 7: Kriterienraster	51
Abb 8: Kategorienbildung.....	56

Dank

Die Autorinnen möchten sich an dieser Stelle bei einigen Personen ganz herzlich bedanken, welche wesentlich zum Gelingen dieser Arbeit beigetragen haben.

- Besonders bedanken wir uns bei allen Interviewpartner und –partnerinnen für Ihre wertvolle Zeit, die sie uns gewidmet haben.
- Für die fachliche Unterstützungen bedanken wir uns bei Elke Brusa, Selma Koch und Patrick Zobrist.
- Für das kritische Gegenlesen danken wir herzlich: Tamara Stöckli, Sandra Alvarez, Kay Arnold und Cécile Gilli.
- Weiter danken die Autorinnen an dieser Stelle: Lemon, Ronny, Maggia, Caipi, Giacomo und Hanny für Unterkunft, Motivation und Energie.

1 Einleitung

In diesem Kapitel wird zuerst die Ausgangslage erläutert und darauf aufbauend die Fragestellungen vorgestellt. Anschliessend werden das Ziel der Arbeit, die Berufsrelevanz und die Adressatenschaft beschrieben. Zum Schluss wird der Aufbau der gesamten Arbeit erklärt.

1.1 Ausgangslage

Seit 1. Januar 2000 kennt die Schweizerische Bundesverfassung mit Art. 12 ein Recht auf Hilfe in Notlagen. Aufbauend auf diesem Artikel, hat jeder Kanton sein eigenes Sozialhilfegesetz.

Im Sozialhilfegesetz des Kantons Luzern wird in Art. 2 der Zweck der wirtschaftlichen Sozialhilfe (WSH) wie folgt definiert: „Die Sozialhilfe bezweckt, der Hilfebedürftigkeit vorzubeugen, deren Folgen nach Möglichkeit zu beseitigen oder zu mildern und die Selbsthilfe der Hilfebedürftigen zu fördern.“ Gemäss Art. 30 dieses Gesetzes sind die Empfehlungen der Schweizerischen Konferenz für Sozialhilfe (SKOS-Richtlinien) wegleitend. Zudem wird auf den Sozialdiensten des Kantons Luzern im Alltag mit dem Luzerner Handbuch gearbeitet. Dieses baut auf den SKOS-Richtlinien auf (siehe Unterkapitel 2.2).

Hauptauftrag der Sozialdienste in unserer Gesellschaft ist die Gewährleistung der wirtschaftlichen Sicherheit. Adressaten und Adressatinnen der Sozialdienste sind hauptsächlich Menschen in finanziellen Notlagen. Viele Sozialdienste leisten zudem persönliche Sozialhilfe, d.h. Beratung in persönlichen Notsituationen.

Die Klientel ist gemäss Art. 11 des Sozialhilfegesetzes des Kantons Luzern verpflichtet, wahrheitsgetreu über ihre wirtschaftlichen Verhältnisse Auskunft zu geben und die erforderlichen Unterlagen beim Sozialdienst einzureichen.

Zu dieser Auskunft- und Meldepflicht hat die Klientel zudem die Aufgabe, ihre Bedürftigkeit zu mindern. Unter anderem wird von ihr erwartet, dass sie entsprechend mitwirkt und sich, wenn immer möglich, um die berufliche Wiedereingliederung bemüht.

Die Tatsache zum Sozialdienst gehen zu müssen, bringt für die Klientel viele Veränderungen mit sich. Dies kann, gemäss William R. Miller und Stephen Rollnick (2009), Widerstand hervorrufen (S. 140).

Das Phänomen zeigt sich in verschiedenen Verhaltensweisen. Erving Goffman (1973) führt unter anderem „das Spiel mitspielen“, „lügen“ oder „murren“ auf (zit. in Marie-Luise Conen & Gianfranco Cecchin, 2009, S. 87). Eine ausführliche Definition des Begriffes Widerstand, wird im Unterkapitel 3.1 gegeben. Den Autorinnen ist es wichtig, bereits an dieser Stelle darauf hinzuweisen, dass Widerstand durchaus nützlich sein kann und die Klientel oft gute Gründe dafür hat.

Die Gespräche beim Sozialdienst sind nach der Definition von Harro Dietrich Kähler (2001) erbeten, das heisst die Klientel bittet freiwillig um das Gespräch. Weil sich die Klientel jedoch in einer starken

finanziellen (eventuell auch persönlichen) Notlage befinden, muss berücksichtigt werden, dass diese Freiwilligkeit „etwas hat von der Freiwilligkeit, mit der ein Mensch mit starken Zahnschmerzen einen Zahnarzt besucht“ (S. 31).

Der Umgang mit widerständiger Klientel stellt für Sozialarbeitende eine besondere Herausforderung dar. Eine dieser Herausforderungen ist die unmittelbare Reaktion auf den wahrgenommenen Widerstand. Gemäss der motivierenden Gesprächsführung nach Miller und Rollnick (2009) ist Widerstand das Ergebnis einer Interaktion von zwei oder mehreren Personen (S. 67). Somit wirkt sich die Reaktion der Sozialarbeitenden auf diesen Widerstand immer auch auf den weiteren Beratungsprozess aus. Dies kann sowohl in einer förderlichen als auch hinderlichen Weise geschehen.

Auf der Suche nach Forschungen zum Thema, wie Sozialarbeitende auf widerständiges Verhalten der Klientel reagieren, haben die Autorinnen die Datenbanken SpringerLink, WISO und swissbib durchsucht. Als wichtigste Suchbegriffe wurden die folgenden verwendet: Widerstand, Reaktanz, therapeutische Allianz, Beratungsbeziehung, Sozialamt, Sozialdienst, Zwang, Autonomie.

Heraus kam, dass es kaum sozialarbeiterische Forschung zu diesem Thema gibt. Aus der Psychotherapieforschung sind einige wenige Arbeiten bekannt. Doch auch Claudia Schwarze und Alexander F. Schmidt (2008) wünschen sich mehr Forschung, welche sich mit der therapeutischen Allianz befasst, unter anderem zur Frage „Wie reagiert der Therapeut auf den Patient?“ (S. 1503).

1.2 Fragestellungen

Die Autorinnen formulierten folgende Fragestellungen aufgrund der oben ausgeführten Ausgangslage:

1. Was ist nötig für professionelles sozialarbeiterisches Handeln im Umgang mit Widerstand?
2. Welche Reaktionen zeigen Sozialarbeitende auf Sozialdiensten im Kanton Luzern beim Umgang mit Klientel, welche Widerstand zeigt?
3. Wie lassen sich die Ergebnisse aus Fragen 1 und 2 in die Praxis umsetzen?

Die erste Frage wird im Kapitel 2 und 3 anhand bestehender Fachliteratur beantwortet. Dabei spielen herausfordernde Bedingungen seitens der Institution, der Klientel und der Sozialpolitik eine Rolle. Die Autorinnen werden diese Bedingungen in Unterkapitel 3.2 anschneiden, dann jedoch in Unterkapitel 3.3 vertieft auf die methodischen Möglichkeiten der Sozialarbeitenden eingehen. Auf die zweite Frage werden mittels qualitativer Sozialforschung Antworten gesucht. Diese Frage wird in Kapitel 5 und Unterkapitel 7.1 beantwortet. Die dritte Frage wird im Unterkapitel 7.2 beantwortet.

1.3 Ziel der Arbeit

Wie in der Ausgangslage beschrieben, wurde die Reaktion der Sozialarbeitenden auf Widerstand der Klientel noch wenig erforscht. Diese Arbeit leistet einen Beitrag zur Schliessung dieser Wissenslücke.

Die Autorinnen werden eine Situationsanalyse machen, zur Frage welche Reaktionen Sozialarbeitende auf Sozialdiensten im Kanton Luzern zeigen beim Umgang mit Klientel, welche Widerstand zeigt.

Es wird eine Gegenüberstellung von Theorie und Praxis gemacht. Danach werden Empfehlungen abgegeben, wie professionell mit Widerstand in der Beratung umgegangen werden kann.

1.4 Berufsrelevanz

Widerstand ist in der Sozialarbeit ein allgegenwärtiges Phänomen. Darauf zu reagieren, stellt in jedem Bereich der Sozialarbeit eine Herausforderung dar. Besonders gross ist diese Herausforderung in einem stark strukturierten Bereich, in welchem die Sozialarbeitenden selbst aufgrund gesetzlicher und reglementarischer Richtlinien zum Teil wenig Handlungsspielraum haben. Die WSH ist ein solch stark strukturierter Bereich. Aus diesem Grund besteht eine grosse Relevanz für die Sozialarbeit, praxisnahe Empfehlungen zu haben, wie mit diesem Phänomen professionell umgegangen werden kann.

1.5 Adressatenschaft

Die Arbeit richtet sich in erster Linie an die Sozialarbeitenden auf Sozialdiensten im Kanton Luzern.

Weiter richtet sich die Arbeit an alle Sozialarbeitende auf Sozialdiensten in der übrigen Schweiz und an Sozialarbeitende, welche im Zwangskontext arbeiten.

Des Weiteren sind alle interessierten Personen eingeladen, sich durch die Lektüre dieser Arbeit mit diesem spannenden und herausfordernden Thema auseinander zu setzen.

1.6 Aufbau der Bachelorarbeit

Im Kapitel 2 wird kurz das Institut der WSH vorgestellt, da dieses den Rahmen für die Arbeit auf einem Sozialdienst bildet. Dies hat Einfluss wie Sozialarbeitende auf Widerstand reagieren können. Im Kapitel 3 gibt es einen theoretischen Überblick zum Thema Bearbeitung von Widerstand. Das Unterkapitel 3.4.5 zeigt die Zusammenhänge der Theorie-Variablen auf. Das Kapitel 4 beschreibt, wie die Autorinnen bei der Forschung vorgegangen sind. Im Kapitel 5 werden die Ergebnisse beschreibend dargestellt und im Kapitel 6 mit der Theorie diskutiert. Das Kapitel 7 beinhaltet die Schlussfolgerungen und Empfehlungen für die Praxis.

2 Wirtschaftliche Sozialhilfe

In diesem Kapitel werden zuerst die gesetzlichen Grundlagen der wirtschaftlichen Sozialhilfe (WSH) erläutert. Zudem werden mit den Richtlinien der Schweizerischen Konferenz für Sozialhilfe (SKOS) und dem Luzerner Handbuch zur Sozialhilfe zwei Praxishilfen vorgestellt.

2.1 Gesetzliche Grundlagen der wirtschaftlichen Sozialhilfe

Materielles Recht

Jeder Mensch, der seine Existenz nicht selbständig sichern kann und ohne Hilfe in eine Notlage geraten würde, hat Anspruch auf Unterstützung durch den Staat. Dieser Anspruch wird in Art. 12 der Bundesverfassung (BV) festgehalten und ist Grundlage für die WSH, welche das soziale Existenzminimum decken soll.

Im Gegensatz zu den Sozialversicherungen gilt bei der Sozialhilfe das Finalprinzip, das heisst anspruchsberechtigt ist wer bedürftig ist; die Ursache der Bedürftigkeit spielt dabei keine Rolle. Dadurch bildet die Sozialhilfe quasi das „Netz unter dem Netz“.

Wie für alles staatliche Handeln gilt, gemäss BV Art. 5a, auch für die WSH die Subsidiarität. Das heisst die Sozialhilfe wird erst bezahlt, wenn die betroffene Person ihren Lebensunterhalt nicht aus eigenen Mitteln bestreiten kann, wenn keine Verwandten unterstützungspflichtig sind und keine Dritten (zum Beispiel Arbeitgeber oder Sozialversicherungen) der betroffenen Person noch Zahlungen leisten müssen.

Weiter gilt in der WSH das Individualisierungsprinzip. Gemäss Johannes Schleicher (2007) liegt diesem der Grundsatz, Gleiches soll gleich und Ungleiches soll ungleich behandelt werden, zugrunde. In der Gesetzgebung wird diese Einzelfallgerechtigkeit durch viele unbestimmte Rechtsbegriffe und durch das Einräumen von Ermessen ermöglicht (S. 265-266).

Trotz einigen verfassungsmässig verankerten Grundsätzen, liegt die Gesetzgebungskompetenz im Bereich der Sozialhilfe bei den Kantonen. Die kantonale unterschiedliche Ausgestaltung der Sozialhilfe wird in der Praxis kritisch diskutiert, jedoch kann diese Diskussion im Rahmen dieser Arbeit nicht ausgeführt werden.

Um eine mehr oder minder gesamtschweizerisch einheitliche Handhabung zu erreichen, werden in der Praxis oft die Richtlinien der SKOS herangezogen. Diese werden im Unterkapitel 2.2 näher erläutert.

Die WSH ist im Sozialhilfegesetz (SHG) des Kantons Luzern in den Art. 28 bis 41a und in den Verordnungen zum SHG in den Art. 13a bis 13c geregelt. Art. 30 Abs. 2 des SHG legt fest, dass die SKOS-Richtlinien für die Bemessung der WSH wegleitend und somit nicht verbindlich sind.

Formelles Recht

BV Art. 115 regelt, dass der Wohnkanton für die Unterstützung der Bedürftigen zuständig ist.

Gemäss Schleicher (2007) regelt das Gesetz über die Zuständigkeit für die Unterstützung Bedürftiger (ZUG) das interkantonale Verhältnis. Das heisst es wird nur geregelt welcher Kanton zuständig ist, nicht aber welche Gemeinde. Die Kantone sind frei, wie sie die innerkantonalen Zuständigkeiten regeln wollen (S. 267-268).

Art. 5 des SHG des Kantons Luzern regelt, dass die Einwohnergemeinde am Wohnsitz des Hilfebedürftigen für die Sozialhilfe zuständig ist. Die Bestimmungen des ZUG werden ebenfalls angewandt.

2.2 Praxishilfen

2.2.1 SKOS-Richtlinien

Die Bedeutung der SKOS-Richtlinien wird wie folgt definiert:

Die Richtlinien der Schweizerischen Konferenz für Sozialhilfe (SKOS) sind Empfehlungen zuhanden der Sozialhilfeorgane des Bundes, der Kantone, der Gemeinden sowie der Organisationen der privaten Sozialhilfe. (. . . .) Verbindlich werden die Richtlinien erst durch die kantonale Gesetzgebung, die kommunale Rechtsetzung und die Rechtsprechung. (SKOS, 2005)

Auf ihrer Homepage schreibt die SKOS (ohne Datum), dass die Richtlinien zu einem unverzichtbaren Arbeitsinstrument für die Sozialdienste geworden sind. Weiter sollen sie die Rechtsgleichheit und -sicherheit über die Kantons- und Gemeindegrenze hinaus fördern. Die Richtlinien definieren das soziale Existenzminimum und berücksichtigen die allgemeine und regionale Entwicklung der Schweizerischen Sozialpolitik.

Die SKOS vertritt ein humanitäres Menschenbild, das heisst, dass nicht primär die Defizite der Hilfesuchenden im Vordergrund stehen, sondern ihre Ressourcen, welche unterstützt und gefördert werden sollen. Als Maxime gilt „Förderung und Forderung“, denn es treten vermehrt die Eigenverantwortung und die Pflicht in den Vordergrund, zur Milderung der Abhängigkeit von staatlichen Leistungen (SKOS, 2005, A.2-1).

Die SKOS-Richtlinien (2005) orientieren sich an den folgenden acht Prinzipien, welche in der Gesetzgebung vielfach nur angedeutet werden:

- Wahrung der Menschenwürde
- Subsidiarität
- Individualisierung
- Bedarfsdeckung
- Angemessenheit der Hilfe
- Professionalität
- Wirtschaftlichkeit
- Leistung und Gegenleistung (S. A.4-1).

Die SKOS-Richtlinien (2005) definieren weiter die Rechte und Pflichten der sozialhilfebeziehenden Personen.

Rechte:

- Rechts- und Handlungsfähigkeit
- Verbot der Rechtsverweigerung und Rechtsverzögerung
- Rechtliches Gehör und Akteneinsicht
- Schriftlich begründete Verfügung mit Rechtsmittelbelehrung
- Hilfe zur Selbsthilfe

Pflichten:

- Auskunft- und Meldepflicht
- Minderung der Bedürftigkeit (zumutbare Selbsthilfe)
- Sozialhilferechtliche Rückerstattungspflicht (S. A.5-1 – A.5-4).

Gewisse Pflichten ergeben sich aus der Gesetzgebung, andere müssen im Einzelfall konkretisiert werden. Das nicht Einhalten von Auflagen und gesetzlichen Pflichten kann zu Leistungskürzungen führen. Diese brauchen jedoch immer eine gesetzliche Grundlage und müssen verhältnismässig sein (SKOS, 2005, S. A.8 – A.8.2).

2.2.2 Luzerner Handbuch zur Sozialhilfe

In der Sozialhilfeverordnung (SHV) ist geregelt, wo im Kanton Luzern die Berechnung der WSH von den SKOS-Richtlinien abweicht. Um Praxisfragen und Detailfragen einheitlich lösen zu können, hat die Dienststelle Soziales und Gesellschaft (DISG) und der Sozialvorsteher-Verband Kanton Luzern (SVL) das Luzerner Handbuch zur Sozialhilfe geschaffen (DISG und SVL, 2010, Vorwort, S. 1). Das Luzerner Handbuch (2010) baut auf denselben Prinzipien auf, wie sie in den SKOS-Richtlinien definiert sind. Zudem kennt es dieselben Rechte und Pflichten der Klientel (DISG und SVL, 2010, Kapitel A, S.1).

Bei den Leistungskürzungen bezieht sich das Luzerner Handbuch auf die SKOS-Richtlinien. Diese sind gemäss dem Art. 29 Abs. 4 des SHG des Kantons Luzern zulässig und müssen verhältnismässig sein. Die Leistungen können gekürzt, verweigert oder eingestellt werden. Als Gründe für eine Leistungskürzung werden mangelnde Kooperation, ungenügende Integrationsbemühungen, unrechtmässig bezogene Unterstützung und durch das Verhalten des Unterstützten verursachte Doppelzahlungen genannt (DISG und SVL, 2010, Kapitel A, S. 3).

Trotz Sozialhilfegesetz, Verordnung, SKOS-Richtlinien und Luzerner Handbuch wird es immer wieder Diskussionen geben, ob und in welcher Höhe eine Leistung gewährt werden soll. Das kann nicht vermieden werden. Denn jede Person befindet sich in einer individuellen Notlage und die Sozialhilfe wird immer bedarfsabhängig ausbezahlt. Wie aus den SKOS-Richtlinien lassen sich auch aus dem Luzerner Handbuch keine verbindlichen Ansprüche ableiten. Trotzdem kommt ihm in der Praxis ein grosser Stellenwert zu (DISG und SVL, 2010, Vorwort, S. 1). Die Bedarfsabhängigkeit lässt bei der Ausrichtung der WSH einen gewissen Ermessenspielraum zu. Dieser kann und soll nicht vermieden werden und stellt in der Praxis die Sozialarbeitenden immer wieder vor die Herausforderung, wie sie diesen nutzen sollen. So wird zum Beispiel im Luzerner Handbuch (2010) erwähnt, dass die Kosten für eine Zusatzversicherung übernommen werden können, sofern dies im Einzelfall angezeigt sei (DISG und SVL, Kapitel C, S.1). Der Ausdruck „sofern im Einzelfall angezeigt“ lässt den Sozialarbeitenden einen Ermessenspielraum, denn Kriterien wann eine Zusatzversicherung angezeigt ist, werden nicht genannt.

Claudia Kaufmann (2010), Ombudsfrau der Stadt Zürich, wies in ihrer Diplomrede an der Hochschule Luzern Soziale Arbeit auf drei Gründe hin, warum sich Sozialarbeitende schwer tun, den **Ermessenspielraum** optimal zu nutzen. Als erstes erwähnte sie, dass es Sozialarbeitenden wichtig erscheint alle gleich zu behandeln, jedoch weist sie drauf hin, dass Gleiches gleich und Ungleiches ungleich behandelt werden soll. Als zweiten Punkt nannte sie, dass die Sozialarbeitenden keine Ermessens**überschreitungen** vornehmen wollen, dass jedoch das Prinzip der Ermessens**unterschreitungen** bei den Sozialarbeitenden wenig bekannt sei. Zum Schluss ging sie noch auf die Missbrauchsdebatte bei

der Sozialhilfe ein und zeigte auf, dass diese öffentliche Debatte Sozialarbeitende hindert, den Ermessensspielraum optimal für ihre Klientel zu nutzen (S.4–5).

3 Bearbeitung von Widerstand

In diesem Kapitel wird zuerst der Begriff des professionellen Handelns definiert. Danach wird beschrieben und erklärt was Widerstand ist. Im Anschluss werden die Herausforderungen bei einem professionellen Umgang mit Widerstand aufgezeigt. Dabei wird auf herausfordernden Bedingungen seitens der Institution, der Sozialpolitik und der Klientel eingegangen. Im Anschluss werden methodische Möglichkeiten der Sozialarbeitenden im professionellen Umgang mit Widerstand vorgestellt. Abschliessend werden die Zusammenhänge der einzelnen Theorievariablen dargestellt.

3.1 Professionelles sozialarbeiterisches Handeln

Was professionelles Handeln beim Umgang mit Widerstand ist, soll anhand der allgemeinen normativen Handlungstheorie erklärt werden.

Maria Solèr, Daniel Kunz, Urban Brühwiler, Beat Schmocker (2008a) definieren Handeln als „ein (wenigstens zum Teil) bewusstes, auf ein Ziel ausgerichtetes, geplantes und beabsichtigtes Verhalten“ (S. 4).

Solèr et al. (2008a) halten weiter fest, dass das Handeln „von der objektiven (Problem-) Situation, von gesellschaftlichen Werten und Normen und von der subjektiven Situation abhängig“ ist. Subjektive Situation meint, wie eine Person eine Situation wahrnimmt (S. 6). Auf Widerstand bezogen heisst das, dass es durchaus möglich ist, dass eine sozialarbeiterisch tätige Person ein Verhalten als Widerstand einordnet – eine andere jedoch nicht. Es ist klar, dass sich aus dieser unterschiedlichen Wahrnehmung, unterschiedliche Handlungsimpulse ergeben.

Gemäss Solèr et al. (2008a) sind für professionelles Handeln in der Sozialen Arbeit unter anderem „die Koproduktion von Hilfe, der Kontext der Organisation und der Einsatz von Methoden wichtig“ (S. 8).

Hiltrud von Spiegel (2008) versteht unter Koproduktion der Hilfe, dass alle Beteiligten gleichzeitig an dem „Produktions-“ beziehungsweise Lösungsprozess teilnehmen. Dafür ist die Beziehung zwischen Sozialarbeitenden und Klientel wichtig. Eine tragfähige Arbeitsbeziehung wird unter anderem damit erreicht, dass sich alle Beteiligten auf eine Definition der Situation, des Problems und der Änderungsperspektive einigen (S. 44).

Professionelles sozialarbeiterisches Handeln spielt sich, gemäss Solèr et al. (2008a) meist in einem Organisationskontext ab. Dabei müssen sich Sozialarbeitende über den Handlungsrahmen, welchen sie in der Organisation haben, bewusst sein (S. 9-10). Nach Kähler (2005) handelt es sich um einen Zwangskontext, wenn die Klientel aufgrund von informellem Druck zur Hilfeannahme gedrängt wird (zit. in Zobrist, 2010, S. 4). Da bei der Inanspruchnahme von wirtschaftlicher Sozialhilfe (WSH) auf-

grund der finanziellen Lage der Klientel ein solcher informeller Druck besteht, kann in diesem Zusammenhang von einem Zwangskontext gesprochen werden.

Kern des professionellen sozialarbeiterischen Handelns ist gemäss Solèr et al. (2008a) das methodische Vorgehen (S. 11). Von Spiegel (2008) definiert methodisches Vorgehen wie folgt:

Methodisches Handeln bedeutet, die spezifischen Aufgaben und Probleme der Sozialen Arbeit situativ, eklektisch *und* strukturiert, kriteriengeleitet und reflexiv zu bearbeiten, wobei man sich an Charakteristika des beruflichen Handlungsfeldes sowie am wissenschaftlichen Vorgehen orientieren sollte. Die Auswahl der Interventionen sollte transparent und intersubjektiv überprüfbar sein und im Hinblick auf die spezifische Aufgabe bzw. das Problem und in Koproduktion mit den Adressaten erfolgen. Fachkräfte sollten ihre Handlungen berufsethisch rechtfertigen, bezüglich ihrer fachlichen Plausibilität unter Zuhilfenahme wissenschaftlicher und erfahrungsbezogener Wissensbestände begründen und hinsichtlich ihrer Wirksamkeit bilanzieren. (S. 118)

Um Situationen, in denen kreative Lösungen gefragt sind, zu bewältigen, können gemäss Solèr et al. (2008a) Problemlösungsmodelle zur Hilfe genommen werden (S. 13). Ein solches Problemlösungsmodell ist das Phasenmodell der allgemeinen normativen Handlungstheorie der Hochschule Luzern Soziale Arbeit (zit. in Solèr et al. 2008a, S. 20).

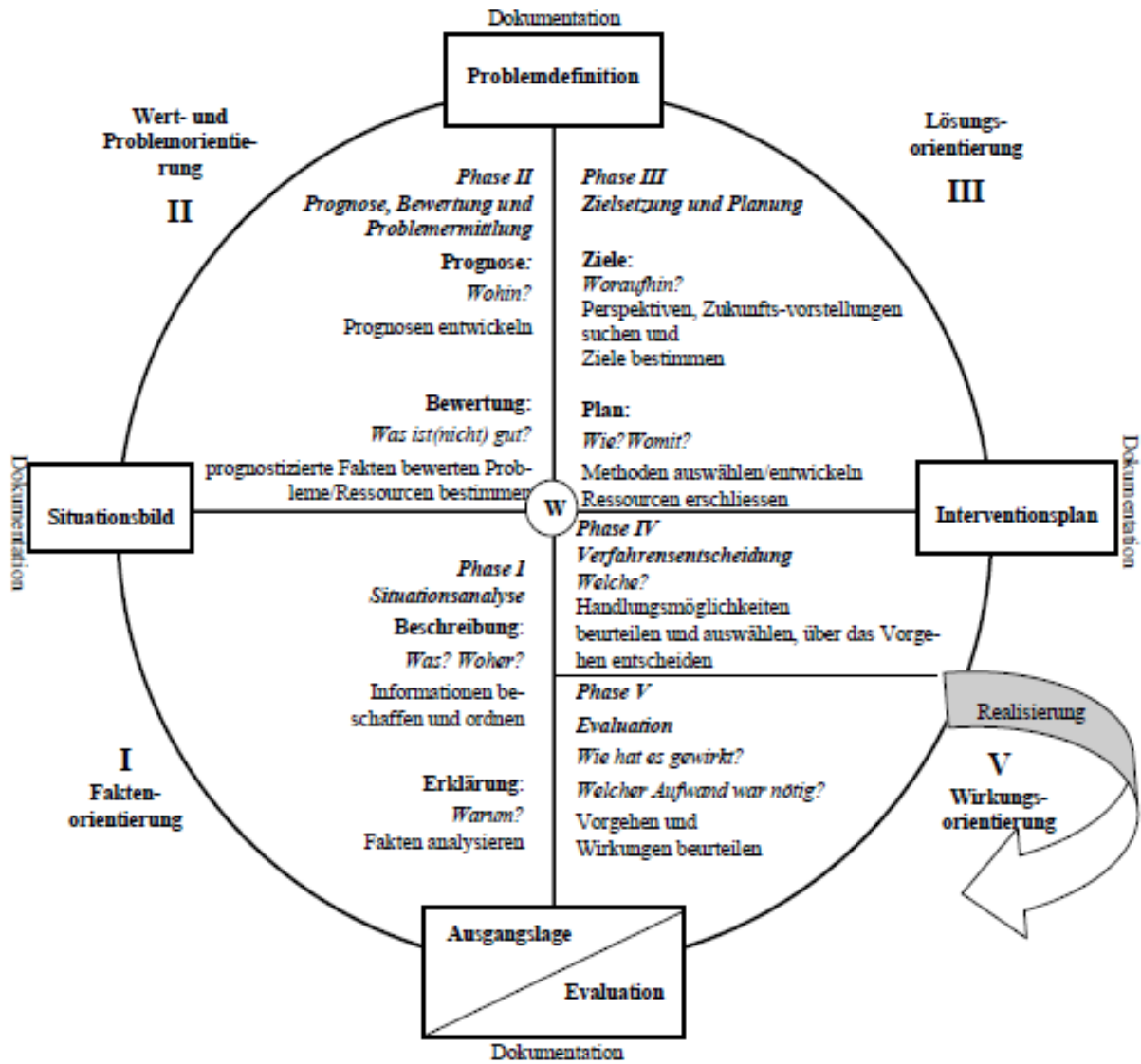


Abb 1: Phasenmodell der allgemeinen normativen Handlungstheorie (Solèr et al. 2008a, S. 20)

Gemäss Solèr et al. (2008a) werden Methoden durch systematisch aufeinander bezogene Schritte entwickelt (S. 13). Dieses Modell kann Sozialarbeitenden in schwierigen Situationen, wie dies Situationen mit Widerstand sein können, helfen ihr Denken zu strukturieren und dadurch systematisch eine mögliche Methode zu finden, welche die Weiterarbeit mit der Klientel erleichtern kann.

Für diese Arbeit definieren die Autorinnen professionelles sozialarbeiterisches Handeln wie folgt:

Es gibt Situationen, in welchen die Organisation klar vorgibt, wie Sozialarbeitende zu reagieren haben. In solchen Situationen heisst professionelles Handeln dies umzusetzen, allenfalls die Vorgaben der Organisation in Frage zu stellen und zu verändern, wenn sie den Werten der Sozialen Arbeit nicht entsprechen. In Situationen für die kein Routinehandeln vorgesehen ist, müssen Sozialarbeitende kreative Lösungen finden. In diesem Zusammenhang heisst professionelles Handeln, systematisch und strukturiert nach einer Lösung zu suchen, welche den Kontext der Organisation und die subjektive Situation der Klientel berücksichtigt.

3.2 Widerstand

Dieses Unterkapitel bezieht sich auf die Phase 1 des Phasenmodells.

Ursula Fuchs (2011a) erwähnt, dass es vier Grundsätze zum Widerstand gibt. Als ersten nennt sie, dass es keine Veränderung ohne Widerstand gibt. Weiter enthält Widerstand immer eine verschlüsselte Botschaft. Als drittes sagt sie, dass das nicht Beachten von Widerstand zu Blockaden führt und viertens soll mit - und nicht gegen den Widerstand gegangen werden. Widerstand kann entstehen, wenn die Klientel die Ziele oder die Hintergründe einer Veränderung nicht verstanden hat. Es kann zudem sein, dass zwar die Ziele oder Motive verstanden wurden, diese jedoch nicht geglaubt werden oder die Klientel will oder kann nicht mit der Veränderung gehen, da sie keine positiven Konsequenzen für sich sieht (S. 1-2).

Gemäss Patrick Zobrist (2010) entsteht Widerstand meist durch Autonomieeinschränkung (S. 17). Dies kann durch die Reaktanztheorie erklärt werden.

Weiter erwähnt Zobrist (2010), dass die Gründe für den Widerstand bei der Klientel selber, bei der Fachperson oder im Veränderungsprozess liegen können (S. 43).

Aus diesen Überlegungen heraus ist es gut nachvollziehbar, dass Menschen Widerstände gegenüber Veränderungen in ihrem Leben entwickeln können. Der Gang zum Sozialdienst stellt meist eine solch grosse Veränderung dar. Das heisst vieles im Leben dieser Person ist im Wandel und dies bedeutet häufig Unsicherheit. Zudem müssen viele persönliche Unterlagen und Informationen offen gelegt werden, dadurch entsteht eine Nähe zu Menschen, welche lieber auf Distanz gehalten werden möchten. Dies ist jedoch nicht möglich, wenn der Anspruch auf WSH geltend gemacht werden möchte. Dies soll als Grundgedanke stehen bleiben während dem Lesen des nachfolgenden Kapitels.

Gemäss Conen und Cecchin (2009) gibt es eine Reihe von Definitionen des Begriffes Widerstand. Je nachdem was darunter verstanden wird, werden unterschiedliche Handlungsoptionen daraus abgeleitet. Dies wirkt sich wiederum auf die Diskussion aus wie und ob der Zwangskontext konstruktiv genutzt werden kann (S. 83). Die Autorinnen gehen davon aus, dass der Zwangskontext konstruktiv genutzt werden kann. Sie entschieden sich für die Definition gemäss der motivierenden Gesprächsführung von Miller und Rollnick (2009), weil die Motivation beim Umgang mit Widerstand eine wichtige Funktion hat.

Widerstand in der motivierenden Gesprächsführung

Widerstand ist gemäss Miller und Rollnick (2009) das Ergebnis einer Interaktion von zwei oder mehreren Personen. Sie beschreiben einen Gesprächsverlauf mit den Begriffen „Konsonanz“ und „Dissonanz“. Wenn ein Gespräch eher konsonant verläuft, vergleichen sie dies mit dem Gefühl zweier Tänzer, welche über eine Tanzfläche gleiten. Auch wenn es einen Fehlschritt geben mag oder einen Gleichgewichtsverlust, besteht trotzdem der Eindruck, dass sich die Partner im Einklang bewegen (S. 67). Ein anderes Gefühl entsteht, wenn ein Gespräch dissonant verläuft. Dies erinnert gemäss Miller und Rollnick (2009) an einen Ringkampf. Obgleich ein Gegner grösser und kräftiger ist, versuchen doch beide den anderen zu Boden zu drücken und wollen selber nicht festgehalten werden. Sie erwähnen im Zusammenhang mit einem dissonanten Gesprächsverlauf den Begriff Widerstand, weisen dennoch stark darauf hin, dass dies immer die Folge des Verhaltens beider Personen ist. Widerstand ist etwas, das nur im Rahmen einer Beziehung oder eines Systems auftritt. Sie weisen weiter darauf hin, dass der Begriff Widerstand implizit bereits eine Schuld zuweist. Dies meinen Miller und Rollnick mit ihrem Widerstandsbegriff jedoch nicht (S. 67-69). Sie betonen weiter, dass Widerstand sich immer auf eine bestimmte Veränderung bezieht. So kann eine Person widerständig sein bezüglich eines Arbeitsintegrationsprojekts, jedoch sehr motiviert das Rauchen aufzugeben (S. 140). Widerstand ist, gemäss Miller und Rollnick (2009) das Verhalten mit dem sich die Klientel von einer Veränderung entfernt. Das Gegenteil ist change-talk (siehe Unterkapitel 3.4.3) (S. 25). Miller und Rollnick (2009) weisen weiter darauf hin, dass Widerstand ein normales Phänomen und kein Grund zur Besorgnis ist. Widerstand ist wie ein Verkehrssignal, das einem mitteilt zum Beispiel das Tempo zu verlangsamen. Es gibt auch die Möglichkeit diese Signale zu verändern. Eine rote Ampel beispielsweise ist etwas Normales, sie wird nur zum Problem wenn sie auf Rot bleibt, also das Widerstandsverhalten ein Muster wird und sich verfestigt (S. 140).

Miller und Rollnick (2009) entwickelten das Konzept eines Kontinuums von Konsonanz und Dissonanz. Sie gehen davon aus, dass wie in der Musik, Dissonanz nicht auf Grund von einer Note festge-

stellt werden kann. Es braucht demzufolge immer den Blick auf den gesamten Beratungsverlauf um eine Beziehung als dissonant oder konsonant zu beschreiben. Sie definieren die Begriffe Konsonanz und Dissonanz als direkte Antonyme zueinander (S. 67-68).

Wenn davon ausgegangen wird, dass Widerstand aus einer Interaktion heraus entsteht, dann kommt es ganz entscheidend darauf an, wie die beratende Person interagiert. Somit hat das Verhalten der Sozialarbeitenden einen grossen Einfluss auf die Art der Beziehung. Aus diesem Grund wird im Unterkapitel 3.4.3 aufgezeigt wie, nach Miller und Rollnick (2009), reagiert werden könnte um zu einer konsonanten Interaktion zu gelangen.

Nachdem die Autorinnen aufgezeigt haben, wie Widerstand gemäss der motivierenden Gesprächsführung definiert wird, soll nun der Frage nachgegangen werden wie es überhaupt zu diesem Phänomen kommen kann.

Gemäss Miller und Rollnick (2009) kann es einerseits zu einem dissonanten Gesprächsverlauf kommen, wenn zwei Parteien unterschiedliche Ziele haben. Andererseits wenn sich zwar beide Parteien über das Thema einig sind, jedoch die Strategie des Therapeuten nicht mit der Bereitschaft der Klientel übereinstimmt. Dies kann geschehen, wenn der/die TherapeutIn der Klientel vorausseilt. Wenn zum Beispiel die Klientel der Veränderung gegenüber noch ambivalent ist und der/die TherapeutIn schon weiter geht mit der Intervention. Auch kann es sein, dass die Klientel oder der/die TherapeutIn bereits ein gewisses Mass an Ärger mit in die Sitzung bringt, so kann bereits zu Beginn eines Gesprächs Dissonanz entstehen. Ebenso kann Dissonanz entstehen, wenn die Absichten des Anderen missverstanden werden. Ein wichtiger Punkt ist die Einigung über die Rolle in der Beziehung, das heisst wenn der/die TherapeutIn und die Klientel stillschweigend Annahmen darüber haben wie die Rollen in der Beratung verteilt sind und diese Annahmen nicht übereinstimmen, kann dies zu Dissonanz führen. Dies zeigt auf, dass die Klienten und Klientinnen gute Gründe haben können sich widerständig zu verhalten (S. 70-71).

Hier einige Beispiele von Miller und Rollnick (2009) wie sich Widerstandverhalten zeigen kann. Die Klientel kann die Integrität der Sozialarbeitenden angreifen oder bestreitet, dass das Gesagte zutrifft. Die Klientel kann weiter die Sozialarbeitenden unterbrechen oder die Klientel spricht während dem die Sozialarbeitenden noch reden. Weiter könnte die Klientel die Probleme nicht anerkennen, anderen die Schuld daran zuweisen, die Vorschläge der Sozialarbeitenden ablehnen oder das Thema wechseln. Zudem könnte die Klientel weder verbal noch nonverbal auf die Aufforderungen der Sozialarbeitenden reagieren (S. 73).

Für diese Arbeit definieren die Autorinnen Widerstand wie folgt:

Widerstand ist demnach ein Verhalten der Klientel, welches auf eine Dissonanz in der Beziehung hindeutet. Dieses Verhalten zielt darauf ab sich von einer bestimmten Veränderung zu entfernen.

3.3 Herausforderungen bei einem professionellen Umgang mit Widerstand

Sozialarbeitende sind oft „Diener zweier Herren“. Einerseits müssen sie ihrer Klientel gerecht werden, andererseits haben sie Verantwortung zu tragen gegenüber ihrem Arbeitgeber. Diese beiden Akteure beeinflussen die Handlungen, beziehungsweise die Handlungsmöglichkeiten der Sozialarbeitenden. In dieser Arbeit soll die Professionalität in Bezug auf methodengestütztes Handeln der Sozialarbeitenden im Zentrum stehen. Die Autorinnen sind sich bewusst, dass es Rahmenbedingungen seitens des Sozialdienstes und der Sozialpolitik gibt, welche die professionelle Bearbeitung von Widerstand erschweren. Zudem gibt es Eigenschaften oder Charakterzüge bei der Klientel, mit denen umzugehen eine besondere Herausforderung darstellt. Daher soll in diesem Unterkapitel kurz aufgezeigt werden, welche Bedingungen seitens der Institution (siehe Unterkapitel 3.3.1) und seitens der Klientel (siehe Unterkapitel 3.3.2) bei der Bearbeitung von Widerstand ein Erschwernis oder eine Herausforderung darstellen könnten.

3.3.1 Herausfordernde Bedingungen seitens der arbeitgebenden Institution und der Sozialpolitik

Solèr et al. (2008a) weisen darauf hin, dass professionelles sozialarbeiterisches Handeln immer im Kontext einer Organisation steht (S. 9). Auf die Arbeitsbedingungen, welche der Kontext „Sozialdienst“ mit sich bringt, wird im Folgenden eingegangen.

Brigitte Hunziker (2011) weist auf die Problematik der zunehmenden Arbeitsbelastung hin. „Die atemlose Effizienzdebatte, der Ruf nach vermehrter Kontrolle und die hohe Fallbelastung auf Sozialdiensten erschweren zunehmend reflektiertes methodisches Handeln“ (S. 14).

Katharina Prelicz-Huber antwortete in einem Interview mit Ursula Binggeli (2010) auf die Frage wo im öffentlich-rechtlichen Teil des Sozialbereichs die grössten Herausforderungen liegen, dass in diesem Bereich in Bezug auf die Löhne relativ gute Bedingungen herrschen. Es seien oft aber zu wenige Ressourcen vorhanden (S. 12).

Auch die SKOS (2007) schreibt, dass die komplexeren sozialen Probleme und die steigenden Fallzahlen den Spardruck auf die Sozialhilfe erhöhen. „Die personellen Ressourcen werden kaum ausgebaut, was den Arbeitsdruck auf die Sozialdienste erhöht und deren Kontrollmöglichkeiten negativ beein-

flusst“ (S. 3). Rosann Waldvogel, Direktorin Soziale Dienste der Stadt Zürich, sagte in einem Bericht von Anna Wepfer (2009), dass sich die Situation auf dem Sozialdienst in Zürich innert kurzer Zeit etwas entspannt hat, nachdem die Fallzahlen pro SozialarbeiterIn von max. 150 auf 100 reduziert wurden (S. 25).

Ladina Seiler, Mitarbeiterin des Stadtberner Sozialdienstes, sagte im Interview mit Bernhard Ott und Corinne Leuenberger (2009) in Der Bund: „Die politische Forderung nach einer Null-Fehler-Toleranz kann beim bestehenden Mangel an Mitarbeitenden im Sozialdienst und bei der Zunahme der administrativen Aufgaben nicht aufgehen“ (S. 17). Damit weist sie darauf hin, dass die Sozialdienste zu einem grossen Teil von der momentanen sozialpolitischen Stimmung abhängig sind. Die Sozialpolitik ist gemäss Christian Sonderegger und Marc Stampfli (2004) bestrebt, die Nöte und Schwierigkeiten von Einzelnen oder Gruppen zu beheben oder zu mildern, um die Wohlfahrt von schwachen Gruppen der Gesellschaft zu fördern. Die sozialpolitischen Massnahmen ergeben zusammen ein System der sozialen Sicherheit (S. 623). Zu diesem System gehört auch die WSH.

Diese Aussagen zeigen auf, dass im Kontext des Sozialdienstes die Sozialarbeitenden häufig unter Druck stehen in Bezug auf zeitliche und persönliche Ressourcen. Zudem hat auch die sozialpolitische Stimmung einen grossen Einfluss auf die Arbeit auf einem Sozialdienst. Dies erschwert das professionelle Handeln der Sozialarbeitenden.

3.3.2 Herausfordernde Bedingungen seitens der Klientel

In der Sozialen Arbeit ist es von Bedeutung, dass die Situation der Klientel ganzheitlich beachtet wird. Einerseits beinhaltet bereits die Herstellung des Kontaktes zur Klientel einige Herausforderungen. Andererseits gibt es Erkrankungen der Klientel, welche einen Einfluss auf die Bearbeitung von Widerstand haben. Anschliessend sollen diese Bedingungen seitens der Klientel, welche die Bearbeitung von Widerstand beeinflussen, betrachtet werden.

Wenn die Klientel, gemäss Kähler (2001), zu einem **Erstgespräch** zu den Sozialarbeitenden kommt, sind zentrale Merkmale Fremdheit, Unsicherheit und Spannung, welche zwischen den neuen Gesprächspartnern vorherrschen. Um aus dieser Fremdheit heraus zu kommen, sind bestimmte Förmlichkeiten, wie zum Beispiel Begrüssungen oder gegenseitiges Vorstellen, hilfreich (S. 22).

Die Klienten und Klientinnen auf den Sozialdiensten, welche WSH benötigen, haben vordergründig dasselbe Problem, nämlich dass ihre finanziellen Ressourcen nicht mehr für das Leben genügen. Jedoch steckt, laut Kähler (2001) in jeder Problemkonstellation der Klientel eine einmalige Kombination von individuellen- sowie umweltbedingten- beziehungsweise sozialen Strukturen. Das heisst, dass

Sozialarbeitende selten nur mit der Klientel zu tun haben, sondern auch mit dahinter liegenden allgemeinen Rahmenbedingungen (S. 26-27).

Weiter muss bei Gesprächen mit der Klientel, vor allem bei Erstgesprächen, nicht nur die objektiv vorhandenen Probleme betrachtet werden, sondern es muss auch beachtet werden wie die Klientel zu den Sozialarbeitenden gekommen sind.

Kähler (2001) unterscheidet zwischen **drei Ausgangslagen**: Verordnete Gespräche, angebotene Gespräche und erbetene Gespräche (S. 29).

Bei Gesprächen auf dem Sozialdienst handelt es sich in der Regel um erbetene Gespräche. Diese werden von der Klientel, laut Kähler (2001), selber initiiert und es besteht die grösste Entscheidungsfreiheit, daher kann mit der grössten Autonomie der Klientel gerechnet werden. Hier soll nochmals darauf hingewiesen werden, dass, gemäss Kähler (2001), die Freiwilligkeit mit der die Klientel sich an Sozialdienste wendet, der eines Zahnarztbesuches gleicht (S. 31).

Kähler (2001) sagt weiter, dass bei der Zusammenarbeit mit der Klientel die **Handlungsfähigkeit** beachtet werden soll. Untersuchungen deuten darauf hin, dass bei sinkendem Status auch die Handlungsfähigkeit abnimmt. Vor allem der geringe Bildungsstand oder die mangelnde Sprachkenntnis hindern die Handlungsfähigkeit (S.33).

Armut, Ausbildungsmängel und ein vermindertes Mass an sozialen Gestaltungsmöglichkeiten stehen, nach Rolf Bergmann (2002), häufig in Zusammenhang mit **Sucht, problematischem Konsum oder Abhängigkeit**. Die unsicheren Lebensverhältnisse sind oft Ursache dafür. Das Einnehmen von Suchtmitteln kann vordergründig helfen den Problemen zu entweichen. Jedoch zieht es negative Folgewirkungen nach sich. Bei vielen bleibt es bei einem einmaligen Probierkonsum. Bei einem geringen Teil bildet sich ein problematischer Konsum heraus, welcher durch gesundheitliche Beeinträchtigung, soziale Fremd- oder Selbstschädigungen geprägt ist (S. 506).

Laut Günter Rosenhagen (2002) ist die Sucht ein komplexes Geschehen, welches aus verschiedenen Blickwinkeln betrachtet werden muss, da sie alle Lebensbereiche der Abhängigen berührt. Daher muss die Zusammenarbeit mit solcher Klientel ein breites Themenspektrum abdecken (S. 78).

Weiter ist gemäss Hendri Seglias (1999) zu beachten, dass bei Süchtigen oft eine Komorbidität besteht. Dies ist ein gleichzeitiges Auftreten von Sucht und anderen psychiatrischen Störungen (S.20). Dabei handelt es sich, wie von Elke Brusa (2011a) beschrieben, oft um Schizophrenie, Depressionen, Angst- oder Persönlichkeitsstörungen (S. 4).

Die Lebenssituation dieser Klientel ist laut Brusa (2011a) durch Arbeitslosigkeit, Sozialhilfe und fehlenden Sozialkontakten geprägt. Eine Wiedereingliederung in den beruflichen Alltag ist schwierig, da immer wieder Rückfälle passieren können. Dass diese Klientel sich schlecht an Regeln oder Abma-

chungen halten kann, erschwert die Beratung. Zum Teil deuten Sozialarbeitende die Verhaltensauffälligkeiten falsch und sind sich daher nicht schlüssig über das Vorgehen (S. 13-19).

All dies zeigt, wie herausfordernd die Klientel mit einem Suchtverhalten ist und wie wichtig es ist, dass Sozialarbeitende Fachwissen über diese Thematik haben, damit sie adäquat auf das Verhalten der Klientel reagieren können. Wie in Unterkapitel 3.3.1 beschrieben, fehlt den Sozialarbeitenden oft die Zeit sich intensiv dieser Klientel zu widmen.

Auf Sozialdienste kommen auch Menschen mit **psychischen Erkrankungen**. Diese haben, wie Nicolas Rüschi, Matthias C. Angermeyer und Patrick W. Corrigan (2005) beschreiben, oft mit einem doppelten Problem zu kämpfen: Einerseits sind sie mit der Stigmatisierung in der Gesellschaft konfrontiert. Andererseits leiden sie an den Symptomen ihrer Krankheit, diese können den Alltag erschweren, wodurch die Ausbildung, Arbeit oder Familie leiden kann (S. 221-222).

Diese Personen müssen, wie Brusa (2011b) erwähnt, eng begleitet und ihre Lebensgeschichte genau betrachtet werden. Zudem sollte eine klare, gemeinsame Zielvereinbarung gemacht werden (S. 8).

Um dem Widerstand vorzubeugen, welcher auftreten kann wenn das Wissen über die Krankheit fehlt, können sich die Sozialarbeitenden gemäss Brusa (2011c) kundig machen über die Ressourcenlage; sich klar machen, dass der Widerstand nicht gegen einen persönlich, sondern gegen die Beratung gerichtet ist und eine gute Beziehung mit der Klientel aufbauen. Zudem sollen die kleinen Schritte wertgeschätzt werden (S.6).

Laut Brusa (2011a) treten häufig Stolpersteine in der Zusammenarbeit mit Süchtigen und / oder psychisch erkrankten Menschen auf, wenn die Klientel und die Sozialarbeitenden verschiedene Vorstellungen der Zusammenarbeit haben oder das Verhalten der Klientel falsch gedeutet wird. Das Ziel wäre es, gemeinsam eine sorgfältige Entscheidung zu treffen, betreffend der geeigneten Behandlung und der formulierten Zielsetzung. Zudem soll beachtet werden, dass Rückschritte dazu gehören (S. 7-8).

Die Zusammenarbeit mit der Klientel kann gemäss Kähler (2001) nur fruchtbar werden,

(. . .) wenn einerseits hinter den individuellen und persönlichen Problemen und der durch sie ausgelösten Nachfrage nach Sozialer Arbeit und auch die überpersönliche strukturellen Einflüsse erkannt und zugleich die individuellen und persönlichen Bewältigungsformen der Klienten beachtet werden. Deshalb muss soziale Einzelhilfe immer Person und Umfeld

zugleich im Auge behalten und darf nie nur das eine oder das andere ausschliesslich beachten. (S. 34)

3.4 Professioneller Umgang mit Widerstand

Dieses Unterkapitel bezieht sich auf Phase 4 des Phasenmodells.

In dem vorangegangenen Unterkapitel wurde aufgezeigt, welche Herausforderungen von Seiten der Institution, der Sozialpolitik und der Klientel im Umgang mit Widerstand anzutreffen sind. Nachfolgend wird darauf eingegangen, wie die Sozialarbeitenden professionell auf Widerstand reagieren können. Zuerst wird auf die Macht eingegangen, welche beim professionellen Handeln Sozialarbeitender einen Einfluss hat. Nachfolgend wird auf die personenzentrierte Gesprächsführung Bezug genommen um anschliessend die motivierende Gesprächsführung vorzustellen. Zum Schluss wird dargelegt, wie wichtig die Vor- und Nachbereitung der Gespräche beim professionellen Handeln mit Widerstand ist. Somit werden fast alle Punkte, welche auch das normative Problemlösungsmodell benennt, abgehandelt. Einzig auf die Bewertung wird verzichtet, da die anspruchsvolle Wertethematik im Rahmen dieser Arbeit nicht abgehandelt werden konnte.

3.4.1 Machteinsatz

Macht scheint den Autorinnen ein wichtiges Thema in der Zusammenarbeit mit der Klientel und ihren Widerständen zu sein. Macht gehört zur Sozialarbeit und das Wissen, dass Professionelle in ihrer Position Macht besitzen ist von Bedeutung.

Gemäss Conen und Cecchin (2009) ist es weitgehend unbestritten, dass Sozialarbeitende in ihrer Arbeit **Macht** haben. Sie sehen diese Macht im Zugang zu Ressourcen, im Verfügen über finanzielle Mittel, in der Definitionsmacht und in den Einflussmöglichkeiten gegenüber der Klientel. Weiter halten sie fest, dass viele Sozialarbeitende ihre Macht ungern ausüben. Trotzdem erfordert die Berufsrolle einen bewussten Umgang mit Macht. Diese soll nicht gegen, sondern für die Klientel eingesetzt werden (S. 36-37).

Auch Stiels Glenn (1996) kritisiert, dass Sozialarbeitende die **Macht verleugnen**: „denn dadurch werden Konflikte mit den Betreuten vermieden und Erwartungen Dritter abgewehrt“ (zit. in Conen & Cecchin, 2009, S.37). Conen und Ceccin (2009) ergänzen, dass die Weigerung die Machtposition gegenüber der Klientel wahrzunehmen Auswirkungen auf die Zusammenarbeit mit der Klientel wie auch auf die Arbeitsbedingungen und den Kontext der professionellen Helfer hat (S.37).

Kähler (2001) sagte ebenfalls, dass das Machtgefälle in Gesprächen mit der Klientel als gegeben betrachtet werden muss. Zudem ist die bewusste Kontrolle der Machtausübung eine zentrale ethische Anforderung an professionelle Sozialarbeitende (S.43).

Für Michel Foucault (2004) kann Macht nicht losgelöst vom konkreten Kontext betrachtet werden. Er spricht dann auch nicht von Macht, sondern von **Machtbeziehungen**. Daher ist Macht für ihn etwas intensiv Interaktionales. Gemäss Foucaults (1980) Auffassung zeigt sich Macht: „(. . .) nur durch Zeichen in alltäglichen Interaktionen, in praktizierten institutionellen Vollzügen und eben auch in den Diskursen, in bestehendem Wissen sowie in Subjektivitäten“ (zit. in Conen & Cecchin, 2009, S. 41-42). So schrieb Foucault (1977) weiter:

Man muss aufhören, die Wirkungen der Macht immer negativ zu beschreiben, als ob sie nur >ausschliessen<, >unterdrücken<, >verdrängen<, >zensieren< [...] würde. In Wirklichkeit ist Macht produktiv, und sie produziert Wirkliches [...]. Das Individuum und seine Erkenntnisse sind Ergebnisse dieser Produktion. (zit. in Conen & Cecchin, 2009, S. 42)

Wie bereits oben erwähnt geht Foucault (1977) davon aus, dass Macht in jeder Interaktion vorkommt. Daher ist es auch nur möglich die Wirkungen der Macht innerhalb dieser Machtbeziehung zu verändern (zit. in Conen & Cecchin, 2009, S. 45). Wenn die Klientel sich durch die Macht in einer unterlegenen Position befindet, kann sie unter anderem mit Widerstand reagieren. Demzufolge könnte **Widerstand** als die Macht bezeichnet werden, die die Klientel hat um der Macht der Sozialarbeitenden entgegenzuwirken.

Foucault (u.a. 1977, 2005) sagt weiter, dass Macht nicht etwas ist mit dem umgegangen werden soll, sondern dass Macht ein fester Bestandteil jeder sozialen Beziehung ist. Dadurch kann diese Macht nicht aus Interaktionen entfernt werden, sondern gehört einfach dazu (zit. in Conen & Cecchin, 2009, S. 45). Somit gehört Macht, wie bereits erwähnt, zu der Interaktion zwischen Sozialarbeitenden und der Klientel.

Staub-Bernasconi (2007) weist darauf hin, dass es keine Macht gibt ohne ein soziales Kontrollsystem, welches notfalls „die Durchsetzung der sozialen Regeln erzwingen kann“ (S. 389).

Daraus lässt sich ableiten, dass wer einen Kontrollauftrag hat, auch mit der nötigen Macht ausgestattet sein muss um diesen auszuüben. Unsere Gesellschaft ist stark auf Erwerbsarbeit ausgerichtet und

darauf, dass jeder für seinen Lebensunterhalt sorgt. Dies entspricht dem verfassungsmässig verankerten Grundsatz der Subsidiarität (BV Art. 5a). Armut kann als Abweichung der Normalität betrachtet werden und die Sozialdienste haben in diesem Bereich, als letzte Instanz, die Macht, die Abweichung zur Normalität zu korrigieren.

Gemäss Peter M. Blau (1964) ist eine Form von Macht, die Fähigkeit bei einem Fehlverhalten unter Einsatz von Drohung etwas zu erzwingen – sei dies durch Zurückhalten einer existenzsichernden Belohnung oder Ressource, oder durch Bestrafung (zit. in Staub-Bernasconi, 2007, S.377).

In der WSH besteht diese Möglichkeit darin, dass die Sozialarbeitenden Weisungen schreiben mit Androhung einer Kürzung, bis hin zur Einstellung der Sozialhilfe. Sie können ihre Macht auch dazu verwenden die Klientel in ein Arbeitsintegrationsprojekt zu schicken.

Wenn nun also Sozialarbeitende in ihrer beruflichen Rolle über Macht verfügen und es eine zentrale Aufgabe ist, diese Macht im Sinne der Klientel auszuüben, stellt sich die Frage, welche Rolle Macht bei der Bearbeitung von Widerstand spielt.

Diese Frage wurde in der gesichteten Fachliteratur nicht explizit beantwortet. Auf eine mögliche Ableitung soll hier trotzdem eingegangen werden.

Foucault (1984) „definiert Machtbeziehungen über die Möglichkeit von Widerstand. Gibt es keinen Widerstand, so gibt es keine Machtbeziehung“ (zit. in Raphaela Ursprung, 2006, S. 30). Somit ist ein Zusammenhang zwischen Macht und Widerstand gegeben.

Ursprung (2006) hält in ihrer Arbeit fest, dass gemäss Foucault folgende Aspekte für eine Analyse der Machtbeziehung geklärt sein müssen:

- Unterschiede die es gestatten, auf das Handeln anderer einzuwirken
- Ziele, die bei der Einwirkung auf das Handeln anderer verfolgt werden
- Instrumentelle Modalitäten, wie Macht eingesetzt wird
- Formen der Institutionalisierung
- Grad der Rationalisierung (S. 31).

All diese Punkte sind bei einem Arbeitsbündnis zwischen Sozialarbeitenden des Sozialdienstes und der Klientel gegeben. Das heisst diese Machtbeziehung spielt in der gesamten Arbeit im Kontext der WSH eine Rolle, unter anderem auch bei der Bearbeitung von Widerstand. Wie die Macht konkret eingesetzt wird zur Bearbeitung von Widerstand, wird die Forschung zeigen müssen.

Wenn Macht bei der Bearbeitung von Widerstand eine Rolle spielt, soll nun noch die Frage geklärt werden, anhand welcher Kriterien beurteilt werden kann ob es sich um legitim oder illegitim eingesetzte Macht handelt.

Diese Frage wird anhand der Unterscheidung von Begrenzungs- und Behinderungsmacht, nach Staub-Bernasconi (2007), beantwortet.

Staub-Bernasconi (2007) spricht von legitimer und illegitimer Macht. Das Auseinandersetzen mit der legitimen und illegitimen Macht soll dazu führen, dass Sozialarbeitenden unbefangener und unverkrampfter mit der Macht umgehen können (S. 378). Um die Frage nach legitimer und illegitimer Macht zu klären, werden die Begriffe Begrenzungs- und Behinderungsmacht nach Staub-Bernasconi eingeführt.

Die **Begrenzungsmacht** liefert gemäss Staub-Bernasconi (2007) Regeln, welche die Macht begrenzen sollen. Im Zusammenhang mit Ressourcen soll sie so eingesetzt werden, dass Ressourcen zugänglich gemacht werden und für die *Grundbedürfnisse* und die optimale Lebensgestaltung der Menschen eingesetzt werden. (S. 381). In unserem Fall wären das die Sozialhilfebezügler. Die Ressourcenverteilung erfolgt laut Staub Bernasconi (2007) bei der Begrenzungsmacht nach universell nachweisbaren menschlichen Bedürfnissen und individuellen oder kollektiven Leistungen (S. 381).

Die Begrenzungsmacht ermöglicht es, dass eine *Balance zwischen sozialen Pflichten* (Leistung, Verantwortung und Loyalität) *wie auch sozialen Rechten* (Anrechten, Belohnung, Macht) besteht. Zudem verhindert sie: „eine zu grosse Machtkonzentration an der Spitze eines (Teil-) Systems“ (S. 382). Die Begrenzungsmacht stellt gemäss Staub-Bernasconi (2007) sicher, dass die Durchsetzung der Regeln *nicht mit Gewalt* erfolgen. Daraus ist zu schliessen, dass die Machtstrukturen, welche aufgrund solcher Begrenzungsregeln konstruiert wurden als bedürfnisnahe und deshalb menschengerechte Machtstrukturen bezeichnet werden – also zugunsten der Menschen angewendet werden, welche auf die (knappen) Ressourcen angewiesen sind (S. 384).

Staub-Bernasconi ergänzt ihre Aussagen wie folgt: „Ich meine also, dass Macht in dieser Ausprägung zu bejahen ist, weil sie menschliches Zusammenleben aufgrund fairer Regeln ermöglicht“ (S. 384). Die Begrenzungsmacht kann somit mit legitimer Macht gleichgesetzt werden.

Die **Behinderungsmacht** beschränkt und diszipliniert gemäss Staub-Bernasconi (2007) nach unten. Dies hat zur Folge, dass nach oben keine Grenzen gesetzt werden und dadurch eine Umverteilung nach oben geschieht und den Ausbau einer Herrschaft ermöglicht. Im Zusammenhang mit den Ressourcen werden bei der Behinderungsmacht gewisse Güter *schlecht oder selektiv zugänglich* gemacht und *durch eine Minderheit kontrolliert*. Dadurch können gewisse Menschen die Ressourcen zu ihrem

Nutzen gebrauchen, dies oft auf Kosten von anderen Menschen, welche auf diese Ressourcen angewiesen sind, zum Beispiel Bildung, Erwerbsarbeit oder Einkommen. Dadurch entsteht eine Benachteiligung, Diskriminierung der einen, beziehungsweise eine Bevorzugung oder Privilegierung der anderen (S. 384-385).

Im Fall der Behinderungsmacht, werden die Ressourcen nach sozialer Klasse oder hierarchischer Stellung verteilt. Staub-Bernasconi (2007) hält fest, dass diese Machtstrukturen „als menschenbehindernd beziehungsweise –verachtend bezeichnet werden“ müssen (S. 388-389). Die Behinderungsmacht kann somit mit illegitimer Macht gleichgesetzt werden.

Staub-Bernasconi (2007) sagt weiter:

Es gibt nun aber auch Situationen, bei denen die Durchsetzung von Begrenzungsregeln, obwohl sie *sozial legitim* sind, beim davon betroffenen Menschen *auf der psychischen Ebene als grosse Behinderung erfahren* und bezeichnet wird. Falls er oder sie deren Legitimität anerkennt, wird sie oder er die Begrenzung mehr oder weniger widerwillig akzeptieren. Ist dies nicht der Fall, wird ein Diskurs über die Legitimität der Regeln und ihrer Durchsetzung – auch mit negativen Sanktionen, aber gewaltlos – geführt werden müssen. (S. 390)

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass Macht ein omnipräsentes Phänomen in der Sozialarbeit ist. Daher spielt sie bei der Bearbeitung von Widerstand eine Rolle. Anhand der Begrenzungs- und Behinderungsmacht kann unterschieden werden ob die Macht legitim oder illegitim eingesetzt wird. Auch Begrenzungsmacht kann im Einzelfall von der Klientel als behindernd erlebt werden. Das heisst nicht, jede von der Klientel als unfair empfundene Macht ist illegitime Macht.

Zudem ist es wichtig, dass Sozialarbeitende sich ihrer Macht bewusst sind, denn sie kann nicht von Interaktionen getrennt werden. Obwohl in der Theorie nirgends darauf hingewiesen wurde, gehört zur Macht auch die Nutzung des Ermessensspielraums, welchen Sozialarbeitende haben. Durch vorhandene Ressourcen und Vermittlungsmöglichkeiten, können Sozialarbeitende im Rahmen ihrer Möglichkeiten selber entscheiden, welche Klienten und Klientinnen welche Ressourcen erhalten.

3.4.2 Personenzentrierte Gesprächsführung nach Carl Rogers

Die personenzentrierte Gesprächsführung nach Carl Rogers ist eigentlich ein psychologisches Konzept. Gemäss Brusa (2008) macht er in seinen Büchern keine klare Unterscheidung zwischen Beratung und Therapie. Er sagt, es wirken in beiden Arbeitsfeldern die gleichen Kräfte. Das Gedankengut des personenzentrierten Ansatzes lässt sich gut auf die Sozialarbeit übertragen. Rogers betont die Bedeutung einer wertschätzenden Beziehung, diese spielt in der Sozialarbeit eine grosse Rolle (S. 6). Die Autorinnen gehen davon aus, dass besonders bei dem Phänomen Widerstand die Beziehung zwischen Sozialarbeitenden und der Klientel eine zentrale Rolle spielt. Aus diesem Grund wird der Ansatz der personenzentrierten Gesprächsführung hier eingeführt.

Dem personenzentrierten Ansatz liegt laut Brusa (2008) ein humanistisches Menschenbild zugrunde. Dieses sagt aus, dass der Mensch im Kern ein gutes Wesen ist. Er ist aktiv auf die Umwelt ausgerichtet, ist eigenverantwortlich und interagiert mit ihr. Gemäss diesem Menschenbild will der Mensch sich verwirklichen und wachsen. Er soll sich in einer für ihn gemässiger Weise entfalten können und seine schöpferischen Kräfte optimal einsetzen (S. 3). So sagen auch Hermann Hobmair et al. (1999), dass das Menschenbild von Rogers von einem tiefen Respekt gegenüber den Mitmenschen geprägt ist (S. 165). Das Credo der humanistischen Psychologie ist, wie Brusa (2008) aufzeigt, dass der Mensch mehr als die Summe seiner Teile ist, er in zwischenmenschlichen Beziehungen und bewusst lebt, seine Wahrnehmung schärfen und entscheiden kann.

Der personenzentrierte Ansatz geht davon aus, dass die Verhaltensweisen eines Organismus und somit auch die des Menschen tendenziell der Erhaltung, Entfaltung und der Reproduktion des Selbst dienen (S. 3).

Die Merkmale des personenzentrierten Ansatzes sind laut Brusa (2008), dass das Individuum im Zentrum steht und nicht das Problem. Die Beratung zielt auf die Unabhängigkeit der Ratsuchenden ab, das emotionale Element wird betont und das Ziel ist dem Menschen bei der Entwicklung behilflich zu sein, damit er sein Problem selber bewältigen kann (S. 4).

Zentrale Basisvariablen nach Carl Rogers

Die personenzentrierte Grundhaltung kann gemäss Brusa (2008) im Gegensatz zu Methoden und Techniken nur begrenzt antrainiert werden. Es braucht hierzu eine kontinuierliche Auseinandersetzung mit sich selbst. Wenn Sozialarbeitende diese Grundhaltung zeigen, führt dies bei der Klientel zu mehr Selbstachtung und Sicherheit (S. 4). Die personenzentrierte Grundhaltung ist somit zentral für eine wirkungsvolle Beziehung zur Klientel.

Die **Kongruenz** ist gemäss Brusa (2008) die wichtigste Variabel, da ohne Kongruenz weder Einfühlung noch Wertschätzung möglich sind. Es geht dabei darum, dass das innere Erleben der Sozialarbeitenden mit dem übereinstimmt was er sagt, tut oder ausdrückt (S. 4). Hobmair et al. (1999) beschreiben Kongruenz als die Übereinstimmung des Selbstkonzeptes mit den momentanen Erfahrungen, welche ein Individuum mit sich selbst macht (S. 170). Es ist daher laut Brusa (2008) zentral, dass Sozialarbeitende einen guten Zugang zu ihren inneren Vorgängen haben. Zusätzlich sollen sie diese situationsadäquat und angemessen der Klientel mitteilen können. Die Kongruenz fördert das Vertrauen und hat eine Modellfunktion. Die Klientel kann dadurch lernen, selber kongruenter zu werden und sich weiter zu entwickeln (S. 4).

Die **Akzeptanz**, Anteilnahme oder Wertschätzung ist gemäss Carl Rogers (1985) zentral für ein Klima welches Veränderungen fördert (zit. in. Elke Brusa, 2008, S. 4). Durch das Gefühl anerkannt zu werden und vertrauen zu können, werden gemäss Brusa (2008) Spannungs- und Angstgefühle abgebaut (S.5).

Laut Brusa (2008) meint Carl Rogers mit **Empathie** ein unaufdringliches, einführendes Verstehen der Klientel, ihrer Situation und Gefühlswelt. Die Sozialarbeitenden melden zurück, wie sie die Aussagen oder auch die nonverbalen Botschaften verstanden haben. Durch diese Erfahrung des Verstandenwerdens werden die Selbstaktualisierungstendenzen und Wachstumskräfte der Klientel gefördert (S. 5).

Beratungstechniken

Es gibt gemäss Brusa (2008) einige Techniken, die neben der personenzentrierten Grundhaltung den Sozialarbeitenden zur Verfügung stehen um die Klientel beim Problemlösungsprozess zu begleiten. Sie können als Hilfsmittel verstanden werden um die personenzentrierte Haltung umzusetzen (S. 5).

Beim **aktiven Zuhören** geht es laut Brusa (2008) darum dem Gegenüber aufmerksam und einfühlsam mit allen Sinnen zuzuhören. Das Gegenüber wird mit allen Sinnen und als Ganzes wahrgenommen. Zusätzlich sollen die Sozialarbeitenden offen sein für die Gefühle, Werturteile, Meinungen, Einstellungen, Wünsche und Ziele der Klientel. Zur selben Zeit sollen die Sozialarbeitenden sich selbst umfassend wahrnehmen und erleben was das Gegenüber in ihnen auslöst. Denn je genauer sie die Klientel wahrnehmen, desto besser können sie sich auf diese einstellen. Dadurch entsteht ein guter Rapport. Dieser wird im Gesprächsverlauf, in der nonverbalen Interaktion, im Blickkontakt, der Körperhaltung, dem Gesichtsausdruck und in kleinen Gesten sichtbar (S. 5).

Damit die Klientel merkt ob sie richtig verstanden wurde, **paraphrasieren** Sozialarbeitende laut Brusa (2008) die Aussagen der Klientel in eigenen Worten. Die Klientel kann somit das Wiederholte bestätigen oder berichtigen. Durch das Paraphrasieren nimmt die Klientel wahr, dass ihnen aufmerksam zugehört wird. Sie erlangen zudem grössere Klarheit über ihr Denken und Fühlen, gleichzeitig werden sie im Auseinandersetzungsprozess mit sich selber angeregt. Wichtig beim Paraphrasieren ist, dass das Wesen des Gesagten erfasst wird, es soll kurz, klar und vorsichtig formuliert sein (S. 6).

Beim **Verbalisieren** drücken die Sozialarbeitenden, wie Brusa (2008) beschreibt, die wahrgenommenen Gefühle der Klientel aus. Dadurch kann die Klientel ihre eigenen Emotionen besser erkennen und sich damit auseinandersetzen. Zudem geben die Sozialarbeitenden der Klientel Rückmeldung, wie ihre Schilderungen des Erlebten auf sie wirken. Die Klientel erfährt dadurch, dass ihre Gefühle wahrgenommen und akzeptiert werden. Zudem werden sie angeregt diese auszudrücken. Somit kann die Klientel eher Verantwortung für ihren Entwicklungsprozess übernehmen. Beim Verbalisieren sollen die Sozialarbeitenden auf eine einfache und klare Sprache achten, welche dem Sprachniveau der Klientel angepasst ist (S. 6).

3.4.3 Motivierende Gesprächsführung

Gemäss Otto Schmid (2011) hat die motivierende Gesprächsführung starke Wurzeln in der personenzentrierten Gesprächsführung nach Carl Rogers, welche vorgängig eingeführt wurde. Weiter sagt er, dass auch Miller und Rollnick (2009) bei der motivierenden Gesprächsführung von einer akzeptierenden, personenzentrierten und nicht konfrontativen Grundhaltung ausgehen (S. 5). Nachfolgend wird zuerst erläutert was Motivation ist, danach wird der Zusammenhang von Widerstand und Motivation dargelegt, um dann über den change-talk mögliche Antworten auf Widerstand vorzustellen.

Schmid (2011) beschreibt Motivation als Zustand einer Person, welcher sie veranlasst eine bestimmte Handlung auszuwählen um ein bestimmtes Ergebnis zu erzielen. Es spielen jedoch immer auch weitere Faktoren mit rein, wie zum Beispiel: Emotionaler Zustand der Person, Werte, eigene Erwartungen oder die anderer Personen. Schmid betont weiter, dass Motivation kein Persönlichkeitsmerkmal ist, sondern ein Prozessmerkmal (S. 1-2). Das heisst, Motivation ist nicht statisch, sondern verändert sich immer wieder.

Miller und Rollnick (2009) nennen drei wichtige Komponenten im Bezug auf Motivation: Absicht, Fähigkeit und Bereitschaft.

Bei der **Absicht** geht es um die Frage wie wichtig eine Veränderung für die Klientel ist, also in welchem Ausmass will die Person diese Veränderung oder wie gross ist die Diskrepanz zwischen dem Ist-

Zustand und dem Ziel, das für die Zukunft vorgesehen ist, also dem Soll-Zustand. Wenn der Ist-Zustand noch innerhalb wünschenswerter Grenzen wahrgenommen wird, ist eine Veränderung nicht notwendig. Befindet sich ein Wert jedoch ausserhalb dieser Grenzen, setzt die Veränderung ein. Das Fehlen von ausreichender Diskrepanz ist ein normaler Punkt im Veränderungsprozess. Um eine Veränderung zu bewirken wird Diskrepanz entwickelt und somit die wahrgenommene Wichtigkeit einer Veränderung erhöht. Jede Person hat jedoch viele unterschiedliche Werte, welche hierarchisch angeordnet sind und jeder Wert spiegelt einen erwünschten Zustand wider. Gewisse Werte können sich gegenseitig ausschliessen. Die Wichtigkeit einer Veränderung ist nur ein Teil des Puzzles.

Ein weiterer Teil ist die **Fähigkeit**. Eine Person kann sich zwar willens fühlen für eine Veränderung, aber nicht fähig dazu. Eine typische Aussage könnte dann sein, „ich wünschte, ich könnte“, diese Aussage zeigt die hohe Wichtigkeit und zugleich die geringe Zuversicht für eine Veränderung. Die Person nimmt die Diskrepanz zwischen dem Ist- und Soll-Zustand zwar wahr und möchte diese verändern, findet jedoch keinen Weg für die Veränderung und kann somit das Verhalten nicht ändern. Nun versucht die Person stattdessen ihren Denkprozess und ihre Wahrnehmung zu verändern. Dies geschieht zum Beispiel mit Verleugnen. Eine typische Aussage dazu ist „es ist gar nicht so schlimm“ oder mit Rationalisierung „das habe ich sowieso nicht gewollt“ oder mit Projektion „es ist nicht mein, sondern ihr Problem“.

Es gibt noch ein drittes Puzzleteil neben der hohen Wichtigkeit und der hohen Zuversicht, nämlich die **Bereitschaft**. Die Bereitschaft zeigt die Priorität der Veränderung auf. Eine Person kann etwas wollen und auch fähig dazu sein, sie will es aber nicht jetzt. Die geringe Bereitschaft kann als Teil des Veränderungsprozesses angeschaut und als Information gedeutet werden über den nächsten Schritt in Richtung einer Veränderung (S. 27-29).

Früher wurde gedacht, dass Menschen sich nur ändern um Negatives zu vermeiden. So wurde unerwünschtes Verhalten bestraft und es wurde damit aufgehört, wenn das gewünschte Verhalten eintrat. Menschen wurden somit für eine Veränderung motiviert, indem sie Unbehagen, Angst oder Scham fühlten. Miller und Rollnick (2009) schlagen ein anderes Verständnis von Motivation vor. Sie denken, dass Personen dann motiviert werden, wenn sie die Veränderung mit für sie wichtigen Werten verbinden können. Diese intrinsische Motivation entsteht dann, wenn sich Personen in einer akzeptierenden und befähigenden Atmosphäre befinden (S. 29-30).

Motivation ist jedoch laut Miller und Rollnick (2009) nicht nur etwas Inneres in einer Person. Es ist also nicht ein Zustand oder ein Charakterzug, sondern es ist in vielerlei Hinsicht ein zwischenmenschlicher Prozess und somit das Resultat einer Interaktion zwischen Personen. Motivation wird nicht nur vom zwischenmenschlichen Kontext beeinflusst, sondern geht auch in direkter Weise daraus hervor (S. 42). Arbeit an der Motivation ist auch auf Sozialdiensten eine wichtige Aufgabe der Sozialarbei-

tenden, falls bei der Klientel eine Veränderung bewirkt werden soll. Miller und Rollnick (2009) schreiben, dass die Verstärkung oder sogar die Exploration der Motivation für eine Veränderung eine wichtige und notwendige Aufgabe innerhalb von „helfenden“ Beziehungen ist (S. 42).

Motivation / Widerstand

Viele Kliniker stimmen zu, gemäss Aussage von Miller und Rollnick (2009), dass eine Veränderung bei widerständiger Klientel unwahrscheinlich ist. Wenn die Klientel im Gespräch gegen die Veränderung argumentiert, wird die Veränderung unwahrscheinlicher. Es besteht also ein Zusammenhang zwischen dem was eine Person im Gespräch sagt betreffend ihrer Motivation und dem wie wahrscheinlich eine Veränderung eintritt (S. 25). Miller und Rollnick (2009) sagen, wenn ein direkter oder konfrontierender Therapiestil angewandt wird, sich der Widerstand der Klientel erhöht. Wird jedoch ein reflektierender, unterstützender Stil angewandt, wird der Widerstand geringer und der Anteil von change-talk grösser (S. 25). Somit hängt es zu einem gewissen Teil von den Sozialarbeitenden ab, ob und wie stark die Klientel sich widerständig verhält. Change-talk und Widerstand werden stark durch den Therapiestil beeinflusst.

Change-talk

Widerstand, von Seiten der Klientel, kann laut Miller und Rollnick (2009) ein Zeichen sein, für eine dissonante Beziehung zwischen der Klientel und des Sozialarbeitenden, wie im Unterkapitel 3.1 bereits beschrieben wurde. Der Gegenpol zum Widerstand nennen Miller und Rollnick change-talk. Dieser lässt sich gemäss Miller und Rollnick (2009) mit Veränderungssprache übersetzen, dies bezieht sich auf die Äusserungen der Klientel. Es sind Äusserungen, mit denen die Klientel ihre Fähigkeiten, ihre Bereitschaft, ihre Gründe, ihre Wünsche und ihre Selbstverpflichtung für eine Veränderung zum Ausdruck bringt. Change-talk zeigt eine Bewegung hin zu einer Veränderung, während Widerstand ein Zeichen ist, dass sich die Klientel von einer Veränderung weg bewegt (S. 25).

Die motivierende Gesprächsführung führt laut Miller und Rollnick (2009) zu einem hohen Mass an change-talk und zu einem geringen Mass an Widerstand. Bei der motivierenden Gesprächsführung geht es darum, Widerstand und change-talk als Sprache zu erkennen und in bestimmter Weise darauf zu reagieren (S. 71-75). Methoden hierzu werden nachfolgend beschrieben.

Change-talk	Widerstand
Nachteile des Status Quo	Vorteile des Status Quo
Vorteile der Veränderung	Nachteile der Veränderung
Intention sich zu verändern	Intention sich nicht zu verändern
Optimismus bzgl. der Veränderung	Pessimismus bzgl. der Veränderung

Abb 2: Change-Talk und Widerstand (Miller und Rollnick, 2009, S. 75)

Auf Widerstand antworten

Wie unter 3.1 beschrieben, ist Widerstand etwas, das in einer Interaktion zwischen Klientel und Sozialarbeitenden stattfindet. Miller und Rollnick (2009) erwähnen zwei Kategorien mit denen auf Widerstand geantwortet werden kann. Die erste besteht aus reflektierenden Aussagen, die zweite Kategorie enthält fünf weitere Erwidern (den Fokus verändern, Umformulieren, Zustimmung mit einer Wendung, Betonung der persönlichen Wahlfreiheit und Kontrolle, zur Seite treten). Nachfolgend werden diese Antworten auf Widerstand näher erklärt.

Reflektierende Erwidern

Bei den reflektierenden Erwidern gehen Miller und Rollnick (2009) auf drei Unterarten ein: Einfache Reflexion, verstärkte Reflexion und doppelseitige Reflexion.

Bei der **einfachen Reflexion** werden die Gefühle der Klientel wahrgenommen. Es wird anerkannt wenn die Klientel anderer Meinung ist, somit besteht nicht die Gefahr einen Standpunkt vertreten zu müssen. Häufig wird reflektiert was wahrgenommen wird oder der Schwerpunkt kann durch die Reflexion leicht verschoben werden (S. 141-142). Etwas Ähnliches besagt, gemäss Fredi Banholzer, Raul Rosenberg, René Anthamatten und Reto Stäheli (2009), das Judoprinzip. In diesem wird betont, dass Widerstand bejaht, akzeptiert und nicht gegen ihn angekämpft werden soll (S. 40). Nachfolgend ein Beispiel zur einfachen Reflexion von Miller und Rollnick (2009):

„Klient: Ich könnte den Gewichtsverlust sowieso nicht halten, selbst wenn ich die Pfunde zuerst einmal verlieren würde.

Therapeut: Sie sehen also keine Möglichkeit, wie dies für sie funktionieren könnte“ (S. 142).

Eine andere Anwendung des reflektierenden Zuhörens ist die **verstärkte Reflexion**. Hierbei wird laut Miller und Rollnick (2009) das, was die Klientel gesagt hat reflektiert, jedoch in einer verstärkten, überzogenen oder eventuell sogar extremen Form. Ganz wichtig ist dabei, dass dies in einer empathischen und aufrichtigen Weise getan wird, denn jede Form von Sarkasmus oder Ironie könnten eine

feindliche oder ähnlich widerständige Reaktion zur Folge haben (S. 143). Nachfolgend ein Beispiel von Miller und Rollnick (2009):

„Klient: Wie könnte ich mit dem Trinken aufhören? Was würden meine Freunde denken?

Therapeut: Sie wissen nicht wie Sie mit den Reaktionen Ihrer Freunde umgehen sollen, falls Sie mit dem Trinken aufhören“ (S. 143).

Als dritte Art erwähnen Miller und Rollnick (2009) die **doppelseitige Reflexion**. Hierbei werden beide Seiten der Ambivalenz der Klientel mit einbezogen. Wenn die letzte Aussage der Klientel nur die widerständige Seite der Argumentation zeigt, wird mit der doppelseitigen Reflexion die andere Seite ihrer Ambivalenz aufgenommen. Wichtig ist hier, dass nicht die Argumentation der Sozialarbeitenden hinzugefügt wird, sondern die der Klientel. Dazu wird Bezug genommen auf Aussagen, welche die Klientel früher gemacht hat, eventuell auch in vorangegangenen Gesprächen. Miller und Rollnick empfehlen hier den Gebrauch von „und“ anstelle von „aber“ um die beiden Ambivalenzen in der Reflexion zu verbinden (S. 143-144). Nachfolgend ein Beispiel von Miller und Rollnick (2009):

Klient: Ich weiss, dass Sie versuchen mir zu helfen, aber ich werde das einfach nicht tun!

Therapeut: Einerseits wissen Sie, dass Sie ein richtiges Problem haben und dass ich Ihnen damit helfen möchte und andererseits sind meine Vorschläge nicht akzeptabel für Sie. (S. 144)

Andere Antworten anstelle von Reflexion

Bei den nachfolgenden Antwortmöglichkeiten auf Widerstand geht es laut Miller und Rollnick (2009) darum die zu Grunde liegende Dissonanz zu entschärfen um den Widerstand zu verringern (S. 145).

Die Aufmerksamkeit der Klientel wird, wie Miller und Rollnick (2009) erklären, vom Hindernis, welches den Fortschritt zu blockieren scheint, abgelenkt und dadurch wird der **Fokus verändert**. Das Hindernis wird auf diese Weise umgangen, anstatt es zu überklettern. Bei einem besonders schwierigen Thema kann dies helfen der Dissonanz zu begegnen oder sie zumindest kurzzeitig zurückzustellen. Dabei wird zuerst das schwerfällige Thema entschärft um dann die Aufmerksamkeit auf ein Thema zu lenken, welches eher bearbeitet werden kann (S. 145). Wie dies geschehen kann zeigen Miller und Rollnick (2009) an einem Beispiel:

Klient: Da wir ja jetzt beide hier sind, schätze ich, dass Sie uns sagen werden, wer hier Schuld hat.

Therapeut: Es geht hier nicht um Schuldzuweisungen (. . .) Ich bin allerdings besorgt, dass es schon einige schmerzhaft Vorfälle zwischen Ihnen gegeben hat, die sowohl Sie als auch ihre Beziehung verletzt haben. Erzählen Sie mir doch bitte ein wenig über die guten Zeiten. (S. 145)

Mit dem **Umformulieren** wird laut Miller und Rollnick (2009) die Gültigkeit der Wahrnehmung der Klientel bestätigt, jedoch wird ihr eine neue Bedeutung gegeben oder ein neuer Blickwinkel wird aufgezeigt (S. 146). Hier ein Beispiel von Miller und Rollnick (2009), welches dies illustriert:

Klient: Ich habe schon dreimal versucht, das Rauchen aufzugeben und habe es nie geschafft. Ich glaube, ich kann das einfach nicht.

Therapeut: Es ist schon bemerkenswert, dass Sie es schon dreimal versucht haben. Können Sie sich noch daran erinnern, wie es war? Jedes Mal, wenn Sie es ernsthaft versuchen, sind Sie dem Erfolg einen Schritt näher. Tatsächlich brauchen Leute im Durchschnitt vier Versuche, bis sie Erfolg haben. Geben Sie jetzt nicht auf! (S. 148)

Bei der **Zustimmung mit einer Wendung** handelt es sich im Grunde, wie Miller und Rollnick (2009) erläutern, um eine Reflexion auf welche eine Umformulierung folgt. Als erstes wird dem Gesagten zugestimmt, dann folgt eine leichte Wendung oder Richtungsänderung. Dadurch wird ein Gefühl der Übereinstimmung zwischen der Klientel und den Sozialarbeitenden beibehalten. Jedoch werden die Richtung und der Impuls zur Veränderung beeinflusst (S. 148). Miller und Rollnick (2009) erläutern dies unter anderem an folgendem Beispiel:

Klient: Keiner sagt mir, wie ich meine Kinder zu erziehen habe. Sie leben nicht bei uns zu Hause. Sie wissen gar nicht, wie das ist.

Therapeut: Es ist tatsächlich Ihre Sache, wie Ihre Kinder erzogen werden und was sie lernen sollen. Sie sind in der besten Position zu wissen, welche Ideen umsetzbar sind und welche

nicht und ich kann Ihnen diesbezüglich nichts vorschreiben. Sie müssen ein gleichberechtigter Partner in diesem Prozess sein. (S. 148)

Miller und Rollnick (2009) erklären, dass Widerstand häufig entsteht wenn die Wahlfreiheit einer Person eingeschränkt wird. Dann reagiert die Person häufig mit einer **Betonung ihrer persönlichen Wahlfreiheit** darauf. Dies ist eine natürliche Reaktion, welche ebenfalls zu erwarten ist, wenn ein Verlust der Wahlfreiheit droht. Als Gegenmittel eignet sich wahrscheinlich am besten, wenn der Person aufgezeigt wird, dass letztendlich immer die Person selber bestimmt was geschieht und niemand anders (S. 149). Nachfolgend ein Beispiel aus der Praxis von Miller und Rollnick (2009).

Klient: Der Vorschlag, Blutdruck-Medikamente zu benutzen, sagt mir gar nicht zu. Ich habe gehört, die haben viele unangenehme Nebenwirkungen.

Therapeut: Das ist wirklich Ihre Entscheidung. Ich kann Sie nur über die Vor- und Nachteile aufklären und Ihnen meine Meinung dazu sagen. Sollten Sie sich entscheiden, die Medikamente nicht zu nehmen, dann nehmen Sie sie nicht. Wenn Sie sie nehmen wollen, dann gibt es auch diese Möglichkeit. Die Entscheidung liegt ganz bei Ihnen. (S. 149-150)

Miller und Rollnick (2009) erklären das **zur Seite treten** so, dass wenn die Sozialarbeitenden für eine Seite der Veränderung plädieren, die ambivalente Person meist die andere Seite vertritt. Somit sollte dies auch in die andere Richtung funktionieren.

Wenn der Therapeut gegen eine Veränderung argumentiert, ist dies unter anderem als paradoxe Intervention oder „Verordnen eines Problems“ bekannt. Dabei empfiehlt der Therapeut der Person, wenn keine Veränderung zustande kommt, sie soll so weiter machen wie bisher. Dies wird nicht ärgerlich oder aufgebracht mitgeteilt, sondern ruhig und sachlich dargelegt und eventuell begründet.

Miller und Rollnick äussern jedoch Bedenken gegenüber diesen Arten von Interventionen. Es könnte das Gefühl entstehen, es sei ein schlauer Trick der beratenden Person um die Klientel zu manipulieren. Diese doch überhebliche Haltung, welche dann entstehen kann, fördert weder den Respekt noch eine gleichwertige Beziehung.

Das zur Seite treten ist eine Spezialform des verstärkten Reflektierens. Wenn eine Person ambivalent einer Veränderung gegenüber ist, liegt es in der Natur der Sache, dass sie nur eine Seite erforscht, wenn die beratende Person die andere vertritt. Dies müssen sich Sozialarbeitende bewusst sein.

Demnach sollte das Betonen der Seite, die gegen eine Veränderung spricht, bei der Klientel change-talk hervorrufen (S. 150-152). Hierzu ein Beispiel von Miller und Rollnick (2009).

Klient: Ich glaube, das wird bei mir auch nichts nutzen. Ich fühle mich ziemlich hoffnungslos.

Therapeut: Es ist durchaus möglich, dass es Ihnen nach einem weiteren Versuch immer noch nicht besser geht und deshalb ist es vielleicht besser, es gar nicht erst zu versuchen. Was ist Ihre Meinung? (S. 152)

3.4.4 Arbeiten vor und nach den Gesprächen

Dieses Unterkapitel bezieht sich auf die Phasen 3 bis 5 des Phasenmodells.

Kurt Possehl (2002) definierte methodisches Vorgehen als „bewusstes, gezieltes, planmässiges, kontrolliertes Vorgehen zur Lösung einer Aufgabe und zwar unter Einbeziehung wissenschaftlicher Erkenntnisse und Methoden“ (zit. in Solèr et al. 2008a, S. 11).

Gemäss Solèr et al. (2008a) brauchen Professionelle der Sozialen Arbeit zwei Arten von Methoden. Einerseits Methoden zur Selbstorganisation und andererseits Methoden zur Lösung spezifischer Probleme der Klientel (S. 11). Da es in diesem Unterkapitel um die Arbeiten geht, welche Sozialarbeitende vor und nach den Gesprächen zu erledigen haben, wird nachfolgend auf die Methoden der Selbstorganisation, als Vorbereitung der Gespräche, eingegangen.

Als weiterer wichtiger Arbeitsschritt ausserhalb der Gespräche mit der Klientel nennen Solèr et al. (2008b) die Evaluation (S. 25). Dies ist auch im Phasenmodell der allgemeinen normativen Handlungstheorie, als Phase fünf, dargestellt.

Da die Evaluation ein wichtiger Teil des professionellen Arbeitens ist, wird in diesem Unterkapitel auch eine Methode zur Selbstevaluation vorgestellt. Auf die Fremdevaluation wird in dieser Arbeit nicht eingegangen, da sie bei der Bearbeitung von Widerstand eher die Ausnahme darstellen dürfte.

Ganz grundsätzlich ist festzuhalten, dass jede Nachbereitung eines Gespräches zugleich die Vorbereitung für ein weiteres Gespräch mit diesem Klienten oder dieser Klientin ist. Die nachfolgende Unterteilung in „Arbeiten vor dem Gespräch“ und „Arbeiten nach dem Gespräch“ ist somit nicht abschliessend inhaltlich zu begründen. Vielmehr dient sie der Strukturierung des Unterkapitels.

3.3.4.1 Arbeiten vor den Gesprächen

Vorbereitung

Elke Brusa und Selma Koch (2009) nennen sieben W-Fragen, welche hilfreich sind um ein Erstgespräch vorzubereiten:

- Wer nimmt am Gespräch teil?
- Was soll inhaltlich besprochen werden?
- Wann muss das Gespräch zu Ende sein? Wie viel Zeit steht mir zur Verfügung?
- Wo findet das Gespräch statt?
- Wozu möchte ich oder mein Gegenüber das Gespräch? Was ist Ziel des Gesprächs?
- Wie strukturiere ich das Gespräch?
- Woran muss ich sonst noch denken (S. 2)?

Die Fragen sind auch zur Vorbereitung weiterer Gespräche gut geeignet.

Da im Bereich der WSH diverse Sanktionsmöglichkeiten zur Verfügung stehen, ist davon auszugehen, dass das Mitteilen von Sanktionen bei der Klientel eine häufige Ursache von Widerstand ist. Gemäss Fuchs (2011b) lohnt es sich, sich auf solche „Schlechte-Nachrichten-Gespräche“ besonders gut vorzubereiten. Dabei sollen die Sozialarbeitenden Klarheit haben über ihren Auftrag und Handlungsspielraum, sie sollen die schlechte Nachricht gedanklich oder schriftlich vorformulieren in einer klientengerechten Sprache. Weiter können Hypothesen zu den möglichen Reaktionen der Klientel gebildet werden (S. 10). Die oben aufgeführten W-Fragen können ebenfalls zur Vorbereitung eines „Schlechte-Nachrichten-Gesprächs“ hilfreich sein.

Ein besonders wichtiger Teil der Vorbereitung eines Gespräches ist die Kontext- und Auftragsklärung. Auf diese Teile wird im Folgenden eingegangen.

Kontextklärung

Elke Brusa und Daniel Kunz (ohne Datum) halten fest, dass sich Sozialarbeitende über folgende Kontextvariablen klar sein müssen:

- Institutioneller Rahmen
- Rolle des Beratungssystems
- Anliegen der verschiedenen Akteure
- Eigene Erfahrungen, Kompetenzen, Belastbarkeit usw.
- Andere beteiligte Helfersysteme
- Erfahrungsraum der Klientel
- Zeitrahmen (S. 3).

Gunthard Weber und Fritz B. Simon (1987) stellen die Behauptung auf, dass „jede Minute, die man zu Beginn einer Therapie darauf verwendet, ihren Kontext zu klären, später mindestens eine Stunde der Therapiezeit erspart, wenn nicht gar Tage, Monate oder Jahre“ (zit. in Hans-Ulrich Pfeifer-Schaupp, 1994, S. 199).

Auftragsklärung

Bei der Auftragsklärung geht es gemäss Brusa und Kunz (ohne Datum) um „die inhaltliche Klärung der oft vielfältigen und widersprüchlichen Erwartungen“ (S. 4). So müssen Sozialarbeitende auf einem Sozialdienst beispielsweise einen Konsens finden, zwischen den Erwartungen der Institution und den Erwartungen der Klientel. Die Auftragsklärung soll nicht nur zu Beginn einer Zusammenarbeit, sondern immer wieder während des Beratungsprozesses gemacht werden.

Inhaltlich erfolgt die Auftragsklärung im Gespräch mit der Klientel. Brusa und Kunz (ohne Datum) empfehlen, dass sich die Sozialarbeitenden zur Vorbereitung einige Gedanken machen über ihre Funktion und ihre Aufgabe im kommenden Gespräch. Als Denk- und Arbeitsmodell schlagen sie ein Koordinatenkreuz vor, welches aus den Achsen Freiwilligkeit / gesetzliche Massnahmen und materielle Probleme / psychosoziale Probleme besteht. In diesem können die mit der Klientel entwickelten Aufträge verortet werden (S. 4-5).



Abb 3: Funktion und Aufgaben von Beratung in der Sozialarbeit (Brusa & Kunz, ohne Datum, S. 6)

Brusa und Kunz (ohne Datum) weisen darauf hin, dass bei der Auftragsklärung der institutionell vorgegebene Kontext immer berücksichtigt werden muss. Als Ziel der Auftragsentwicklung nennen sie „eine von möglichst vielen akzeptierte Grundlage für die weitere Zusammenarbeit“ (S. 4). Da die Sozialarbeitenden bei der Vorbereitung die Erwartungen der Klientel nicht kennen, lohnt es sich un-

ter anderem in diesem Bereich mit Hypothesen zu arbeiten. Darauf soll nun im Folgenden näher eingegangen werden.

Hypothesen

Esther Weber (2003) definiert Hypothesen als „Vermutungen und – vorerst unbestätigte – Annahmen über etwas. Sie sind weder richtig, noch falsch; vielmehr interessiert uns, ob sie dienlich oder nützlich sind. Hypothesen dienen der Verarbeitung von gewonnenen Informationen und sind Hilfskonstruktionen zur Beschreibung von Eigenschaften, Prozessen, Verhaltensmustern“ (S. 45).

Weber (2003) führt weiter aus, dass es Ziel ist die Hypothesen zu überprüfen und dann entweder zu verifizieren oder als Vorurteile fallen zu lassen. Denn ob eine Hypothese für die weitere Arbeit nützlich ist oder nicht, kann nur im Gespräch mit der Klientel herausgefunden werden (S. 46 – 47).

Weber (2003) unterscheidet zwischen ersten Hypothesen, zirkulären Hypothesen und Arbeitshypothesen (S. 45-48). Welche Art von Hypothesen die Sozialarbeitenden in Bezug auf den Widerstand bilden, hängt davon ab, wie viele Informationen die Sozialarbeitenden über die Klientel haben.

So können Sozialarbeitende also nicht nur Hypothesen darüber bilden, wie die Klientel das Problem wahrnimmt oder wie sich eine Veränderung im System der Klientel auswirken könnte, sondern auch über die guten Gründe und die Ursachen von Widerstand und darüber was passieren müsste, damit die Klientel den Widerstand nicht mehr zeigen würde.

In Anlehnung an Daniel Kunz (ohne Datum) können folgende Fragen hilfreich sein für die Bildung von Hypothesen zum Widerstand der Klientel:

- Welchen Sinn könnte der Widerstand haben?
- Welche Ziele könnte die Klientel durch den gezeigten Widerstand anstreben?
- Mit welchen Strukturen (institutionell, familiär, am Arbeitsplatz) könnte der Widerstand zusammenhängen (S. 4)?

Dieser Fragekatalog ist nicht abschliessend und kann je nach Bedarf ergänzt werden.

Da es sich lohnt, die gebildeten Hypothesen im Gespräch mit der Klientel zu verifizieren oder zu falsifizieren, ist das Bilden von Hypothesen immer Nach- und Vorbereitung eines Gespräches zugleich.

3.3.4.2 Arbeiten nach den Gesprächen Nachbereitung

In der Praxis wird die Nachbereitung eines Gesprächs oft in Form von Aktennotizen gemacht. Gemäss Kunz (ohne Datum) wirkt die schriftliche Zusammenfassung eines Gesprächs auf das Bewusstsein der Sozialarbeitenden und dient somit der Reflexion. Weiter dienen sie unter anderem dem Festhalten

und Nachweisen von Interventionen und Vereinbarungen, zudem schaffen sie Transparenz gegenüber allen Beteiligten (S. 1).

Natürlich spielen beim Erstellen von Aktennotizen Richtlinien des Datenschutzes oder des Berufskodexes eine grosse Rolle. Auf diese kann im Rahmen dieser Arbeit nicht eingegangen werden. Bei der Bearbeitung von Widerstand dürfte der zentrale Aspekt bei der Erstellung von Aktennotizen die Reflexion und das Strukturieren der eigenen Gedanken sein.

Ein weiterer wichtiger Teil des professionellen, methodischen Arbeitens ist gemäss Weber (2003) die Selbstevaluation (S. 87). Auf diese soll im Folgenden eingegangen werden.

Selbstevaluation

Weber (2003) schreibt, dass die Evaluation der Qualitätssicherung dient und gleichzeitig ausdrückt dass Sozialarbeitende an Rückmeldungen interessiert sind (S. 87). Rückmeldungen von der Klientel können nur direkt im Gespräch eingeholt werden. Gerade in Situationen des Widerstands ist die Interaktion zwischen Sozialarbeitenden und der Klientel gestört, so dass Rückmeldungen, welche den Beratungsprozess fördern, eher selten sein dürften. Daher ist nach solchen Gesprächen besonders wichtig, dass die Sozialarbeitenden sich selbst evaluieren können. Wie eine solche Selbstevaluation gemacht werden kann, soll am Evaluationskonzept von Pfeifer-Schaupp gezeigt werden.

Das Selbstevaluationskonzept von Pfeifer-Schaupp (1994) basiert auf zirkulären Fragen und geht von der These aus, dass diese Fragen sich auch für die systematische Selbstevaluation der Beratungsarbeit eignen. Denn sie „geben kreative Ideen, die dazu verleiten (können), eingefahrene (Beratungs-) Gleise zu verlassen, Weichen neu zu stellen oder den Fahrplan umzugestalten (S. 193). Solche Inputs können in schwierigen Situationen mit Widerstand hilfreich sein. Auch Irmhild Poulsen (2009) weist darauf hin, dass Reflexion „heilend“ wirken kann, wenn die Sozialarbeitenden die Bereitschaft dazu entwickeln können (S. 245).

Pfeifer-Schaupp (1994) schlägt für die Selbstevaluation folgenden Fragebogen vor:

<ol style="list-style-type: none">1. Welche Aufträge gibt es<ol style="list-style-type: none">(a) vom Klienten(b) anderen Auftraggebern (Angehörigen, Institutionen usw.)?Wie definiere ich selber meinen Auftrag? Welche Aufträge nehme ich an, welche definiere ich wie um?2. Welche anderen Helfer (Personen / Institutionen) beschäftigen sich ausser mir noch mit dem Klienten? Was müsste ich tun, dass die unzufrieden mit mir werden, und dass es Probleme in der Zusammenarbeit gibt?3. Welche Muster beobachte ich beim Klientensystem? Welche Hypothesen habe ich bezüglich des symptomatischen Verhaltens?4. Welches Muster ist zwischen mir und dem Klientensystem zu beschreiben? Wozu werde ich eingeladen? Wozu möchte ich selber einladen?5. Was hat die Beratung bisher verändert? Sehe ich Unterschiede zum Anfang? Angenommen, ich hätte nicht beraten, war wäre dann anders?6. Welche Ziele und Perspektiven habe ich? Woran würde ich merken, dass die Beratung erfolgreich war<ol style="list-style-type: none">(a) in einem Jahr(b) in fünf Jahren?7. Was könnte ich tun, dass die Beratung scheitert oder der Klient die Beratung abbricht?8. Angenommen, es findet keine Veränderung statt, was ist dann in fünf Jahren? Was ist das Schlimmste, das passieren könnte? Was kann ich dazu beitragen, dass es eintritt?9. Welche Konsequenzen ziehe ich aus dieser Bilanz? Möchte ich etwas anders machen? Was habe ich gelernt? Was würde ich anders machen, wenn ich nochmals von vorn anfangen könnte? Was hat funktioniert? Was soll auf jeden Fall so bleiben? <p>Dieser ausführliche Bogen für besondere Anlässe kann in eine „Kurzfassung“ gebracht werden, die häufig oder immer ausgefüllt wird:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Aufträge – fremde und eigene2. Einladungen / Muster3. Veränderungen – Ziele – Erfolgskriterien4. Konsequenzen der Bilanz.

Abb 4: Evaluationsbogen – Fragen, Ideen, Anregungen zur Bilanzierung von Beratungen (Pfeifer-Schaupp, 1994, S. 195)

Gemäss Pfeifer-Schaupp (1994) soll das Ziel dieses Evaluationsbogens sein, dass sich die Sozialarbeitenden eigene Deutungs- und Bewertungsmuster bewusst werden und ihre Intervention danach planen. Um dieses Ziel zu erreichen, ist es möglich, dass der Bogen von den Sozialarbeitenden durch weitere nützliche Fragen ergänzt oder abgeändert wird (S. 196).

Da die Ursachen von Widerstand sehr vielfältig sein können, kann jede der oben aufgeführten Antworten bei der Bearbeitung von Widerstand nützlich sein. Besonders hilfreich dürften die ersten vier Fragen sein. Denn durch eine unklare Auftrags- oder Kontextklärung kann bei der Klientel Verwirrung

und Unsicherheit entstehen, was zu Widerstand führen kann. Durch die Fragen drei und vier könnten Verhaltensmuster bei der Klientel oder in der Interaktion sichtbar gemacht werden, welche eventuell Ursache des Widerstands sein könnten. Ebenfalls wichtig ist die letzte Frage nach den Konsequenzen, welche es ermöglicht das eigene Vorgehen in der Beratung zu verändern. Bei der Kurzversion des Evaluationsbogens wären demzufolge vor allem die Fragen 1, 2 und 4 zentral.

Pfeifer-Schaupp (1994) beschreibt, was sich dank der Selbstevaluation bewegen kann. So können sich die Sozialarbeitenden ihrer Rolle klarer werden, sie können die Weichen für die weitere Arbeit mit der Klientel stellen und eigene Beratungs-Muster erkennen. Weiter kann dadurch wieder neues Interesse an der Klientel und ihrer Geschichte aufkommen und nicht zuletzt kann sich durch eine Selbstevaluation die eigene Zufriedenheit mit der Arbeit verbessern (S. 204-207). All diese Aspekte können bei der Bearbeitung von Widerstand hilfreich sein.

Pfeifer-Schaupp (1994) schildert als Hauptproblem der Selbstevaluation der zusätzliche Zeitaufwand der dazu notwendig ist (S. 207). Auf die fehlenden zeitlichen Ressourcen auf Sozialdiensten wurde im Unterkapitel 3.3.1 eingegangen.

Wichtig in Zusammenhang mit der Selbstevaluation ist die Zielformulierung. Denn gemäss Brusa (2009a) wird das Erreichte an den formulierten Zielen gemessen (S. 2). Damit dies möglich wird, muss bei der Zielformulierung gemäss Brusa (2009b) darauf geachtet werden, dass die Ziele spezifisch, messbar, attraktiv, realistisch und terminiert (smart) formuliert sind (S. 10).

Systemische Tröstungen und Energietankstellen

Trotz aller Professionalität kann es in der Sozialen Arbeit zu Misserfolgen kommen. Um mit diesen umgehen zu können haben Ute Fernis und Ludger Kühling (1999) systemische Tröstungen ausgearbeitet. Eine Auswahl davon lautet:

- Die KlientInnen haben Dir ihre Selbständigkeit bewiesen. Unterstelle, dass sie gute Gründe für Ihr Verhalten haben.
- Suche mindestens 7 Hypothesen dafür, warum es nicht geklappt hat bzw. wieso Deine Vorschläge nicht angenommen wurden.
- Belohne Dich dafür, dass Du die Situation ausgehalten und überstanden hast.
- Instruktive Interaktion ist bei Menschen nicht möglich: Du hast keine Verantwortung dafür, wie andere sich verhalten (S. 1).

Ein weiteres omnipräsentes Thema in der Sozialen Arbeit ist die Burn-out-Problematik. Besonders schwierige Situationen, wie sie Situationen mit Widerstand darstellen, können ein Burn-out begünstigen. Poulsen (2009) beschreibt acht Säulen die präventiv gegen ein Burn-out wirken.

1. „Selbsterkenntnis – Bewusstheit / Bewusstsein – innere Klarheit
2. Grenzen erkennen und setzen können, „Nein“ sagen
3. Gelassenheit und Optimismus
4. Hobbys, Ausgleich, Sport, Bewegung
5. Gute Kollegen, ein gutes Team
6. Selbst um Hilfestellung bitten können
7. Soziale Netzwerke, Familie, Freunde
8. Humor, Spass und Freude“ (S. 251).

3.4.5 Zusammenhänge der Theorie-Variablen

Nachfolgend werden anhand der Grafik die Zusammenhänge der Theorie-Variablen erläutert.

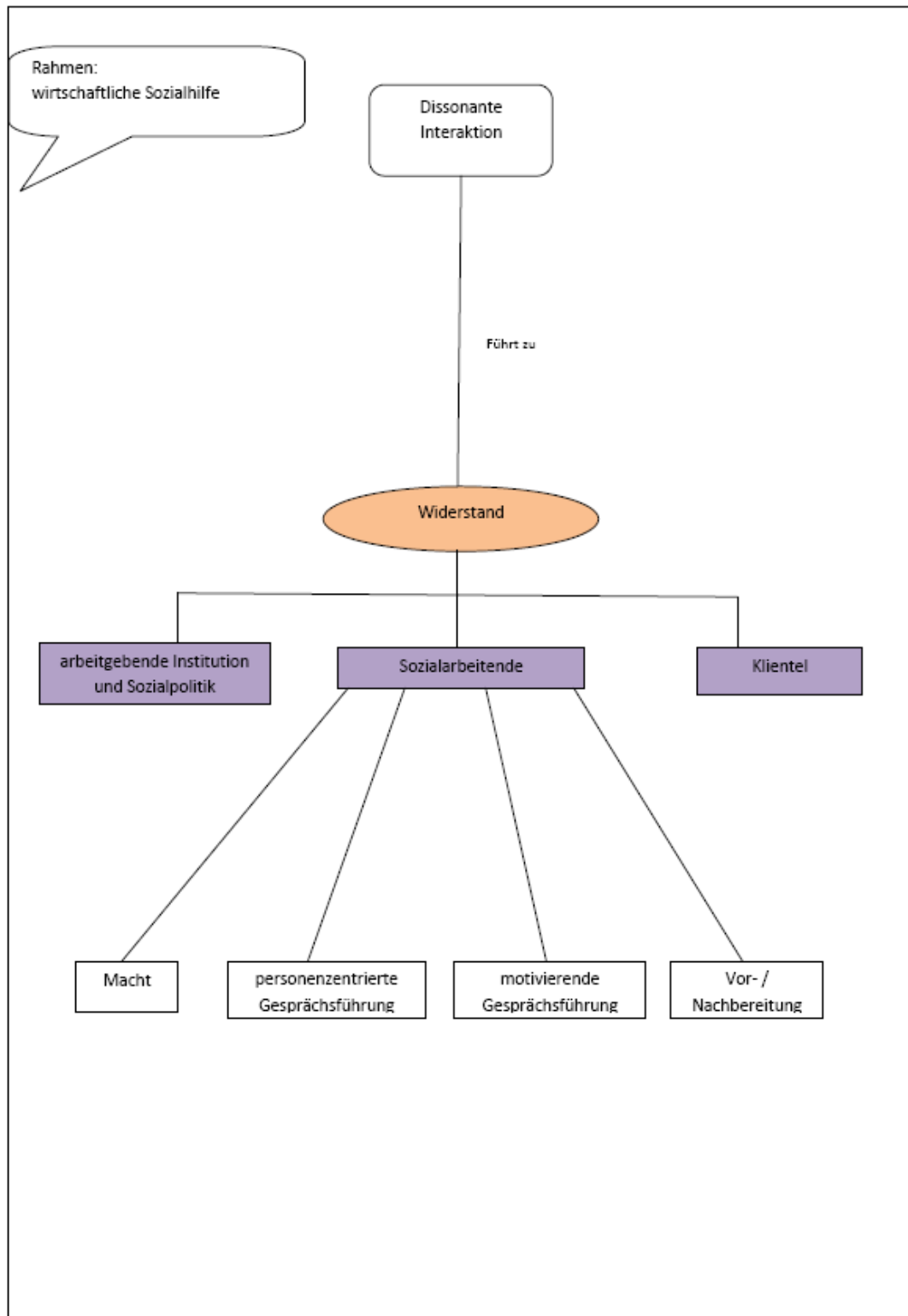


Abb 5: Grafik Theorieteil (eigene Darstellung)

Im Kapitel 2 wird der Aufbau der WSH in der Schweiz erklärt und wo innerhalb dieses Rahmens die Ermessensspielräume liegen. Die Autorinnen zeigen auf, dass in diesem Rahmen Ermessensspielräume bestehen. Sozialarbeitende im Bereich der WSH bewegen sich in diesem, durch gesetzliche und ethische Normen, vordefinierten Rahmen.

Im Kapitel 3 geht es um die Bearbeitung von Widerstand, innerhalb dieses vordefinierten Rahmens. Zuerst wird professionelles sozialarbeiterisches Handeln, danach im Unterkapitel 3.2 das Phänomen Widerstand definiert. Weiter wird aufgezeigt, wie Widerstand zustande kommen kann. Hierfür greifen die Autorinnen auf die Definition aus der motivierenden Gesprächsführung nach Miller und Rollnick zurück. Demnach tritt Widerstand auf, wenn die Interaktion zwischen der Klientel und den Sozialarbeitenden dissonant verläuft.

Danach wird in Unterkapitel 3.3 auf Faktoren eingegangen, welche von den Sozialarbeitenden nicht verändert werden können und welche die Bearbeitung von Widerstand beeinflussen. Diese sind zum einen auf der institutionellen Ebene, dort können es Faktoren wie hohe Fallzahlen und knappe personelle und zeitliche Ressourcen sein, weiter können es sozialpolitische Faktoren sein. Auf der Ebene der Klientel können beispielsweise psychische Krankheiten oder Sucht Herausforderungen darstellen. In Unterkapitel 3.4 wird beschrieben, wie Sozialarbeitende methodisch auf Widerstand reagieren können. Die Reihenfolge der Unterkapitel richtet sich nach dem Grad der Spezifikation der jeweiligen Methode. So werden zuerst grundlegende Überlegungen zum Einsatz von Macht der Sozialarbeitenden gemacht. Danach wird der personenzentrierte Ansatz vorgestellt. Ausgehend von der Hypothese, dass die Klientel, welche für eine Veränderung motiviert ist weniger Widerstand zeigt, werden als nächstes die Grundzüge der motivierenden Gesprächsführung beschrieben. Damit soll aufgezeigt werden, welche Möglichkeiten Sozialarbeitende haben um die Klientel für eine Veränderung zu motivieren. Abschliessend wird aufgezeigt, welche Arbeiten Sozialarbeitende vor und nach den Gesprächen erledigen müssen, damit von einem professionellen Handeln gesprochen werden kann. Es sind dies zum Beispiel die Vorbereitung der Gespräche, die Hypothesenbildung oder auch die Selbstevaluation nach den Gesprächen. Die Selbstevaluation ist wichtig, um die Qualität des professionellen Handelns sicherzustellen. Dies passiert auch im Hinblick auf die Vorbereitung eines weiteren Gesprächs mit dem Klienten oder der Klientin.

4 Methodisches Vorgehen

In diesem Kapitel wird das methodische Vorgehen bei der Forschung beschrieben. Als erstes wird die Wahl des Vorgehens begründet. Dann wird das Forschungsdesign vorgestellt, anhand diesem werden die einzelnen Forschungsschritte erklärt.

4.1 Forschungsthema

Die Autorinnen erforschten, welche Reaktionen Sozialarbeitende auf Sozialdiensten im Kanton Luzern gegenüber widerständigem Verhalten der Klientel zeigten. Die Autorinnen waren sich bewusst, dass es eine Vertrauensbasis zwischen der Interviewerin und der interviewten Person braucht, damit die Sozialarbeitenden zu diesem Thema offen und ehrlich erzählen.

Gemäss Arthur J. Copley (2002) entsteht bei der qualitativen Forschung eine gleichwertige Partnerschaft zwischen der interviewenden Person und der interviewten Person, dadurch kann eine Vertrauensbasis besser hergestellt werden (S. 55). Aus diesem Grund entschieden sich die Autorinnen für eine qualitative Forschung anhand von Leitfadeninterviews. Bei diesen kann gemäss Copley (2002) das Gegenüber offen erzählen und die interviewende Person kann durch einige vorformulierte Fragen den Gesprächspartner oder die Gesprächspartnerin immer wieder auf das Thema zurücklenken (S. 107-108).

4.2 Forschungsdesign

Die nachfolgende Grafik soll das methodische Vorgehen grafisch darstellen. Auf die drei Schritte Datenerhebung, Datenaufbereitung und Datenauswertung wird nachfolgend näher eingegangen.

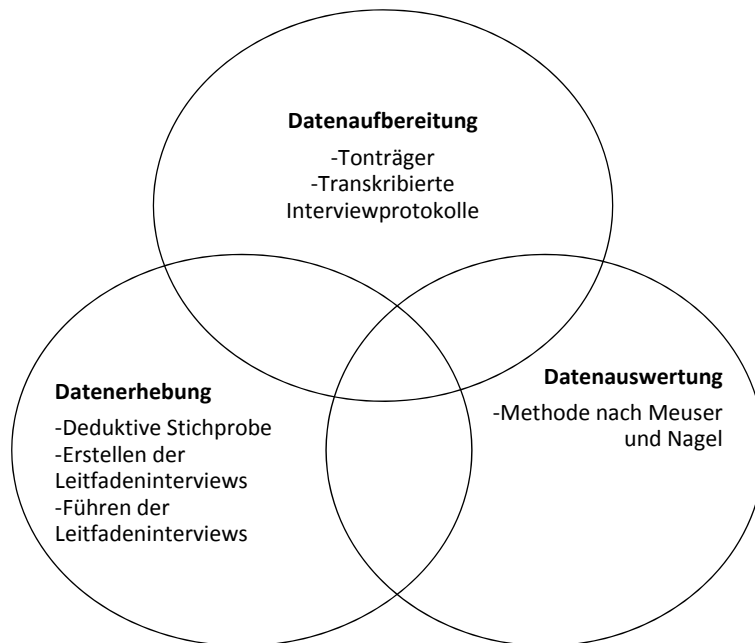


Abb 6: Forschungsdesign (eigene Darstellung)

4.3 Datenerhebung

Die Autorinnen entschieden sich, wie unter 4.1 begründet, die Datenerhebung mittels qualitativer Forschung durchzuführen. Mittels Leitfadeninterviews wurde in die Lebenswelt der InterviewpartnerInnen eingetaucht, um der Forschungsfrage auf den Grund zu gehen. Gemäss Cropley (2002) erhält die interviewende Person bei der aktiven Befragung der interviewten Person direkten Einblick in dessen/deren subjektives Erleben (S. 38).

Die Leitfadeninterviews wurden, wie in der Forschungsfrage erwähnt, auf Sozialdiensten des Kantons Luzern durchgeführt.

Den Autorinnen war es besonders wichtig zu betonen, dass die erhobenen Daten anonym verwendet werden. Dies sollte es den interviewten Personen leichter machen offen und ehrlich die Fragen zu beantworten und über ihre Erfahrungen zu berichten.

Als **Methodenkritik** muss angemerkt werden, dass bei der Erforschung dieses Themas Schwierigkeiten auftreten könnten. Es besteht die Möglichkeit, dass die Sozialarbeitenden die Frage, wie sie mit Widerstand umgehen, nicht offen oder sozial erwünscht beantworten oder sich ihres Verhaltens gar nicht bewusst sind.

4.3.1 Deduktive Stichprobe

Gemäss Cropley (2002) hängt die Stichprobengrösse von der Intensität der Befragungen ab (S. 82). Die Leitfadeninterviews wurden zu einem heiklen und persönlichem Thema durchgeführt. Daher wurden weniger, dafür intensivere Befragungen vorgenommen. Die Autorinnen planten 12 Leitfadeninterviews, in unterschiedlichen Sozialdiensten im Kanton Luzern, durchzuführen.

Bei der Erhebung der Stichprobe wurde eine deduktive Samplingtechnik angewendet. Dieses Vorgehen ist gemäss Heinz Reinders (2005) sinnvoll, wenn bereits Kenntnisse vorhanden sind, welche Personen Informationen zur Fragestellung liefern können (S. 136). Dies sind im vorliegenden Fall Sozialarbeitende der Sozialdienste im Kanton Luzern.

Bei der deduktiven Samplingtechnik werden, wie Reinders (2005) erwähnt, im Voraus wenige klar definierte Kriterien festgelegt, welche für die Auswahl der InterviewpartnerInnen massgebend sind (S. 136). Darauf basierend legten die Autorinnen zwei Kriterien fest. Zum einen war es ihnen wichtig, InterviewpartnerInnen mit viel und mit wenig Erfahrung in der Arbeit auf einem Sozialdienst zu interviewen. Dies, damit die ganze Palette des Wissensstandes eingeholt werden kann.

Das zweite Kriterium war die Grösse des Sozialdienstes. Der Kanton Luzern besteht aus vielen kleinen und grösseren Gemeinden und Städten. Um dies alles zu berücksichtigen und somit ein möglichst komplettes Bild zu bekommen, führten die Autorinnen in kleinen und grossen Sozialdiensten des Kantons Luzern Interviews durch. Die Stichprobe wird in der folgenden Grafik dargestellt.

	Grosser Sozialdienst (Einzugsgebiet mehr als 10'000 Personen)	Kleiner Sozialdienst (Einzugsgebiet unter 10'000 Personen)
Total geplante, davon...	6 Interviews	6 Interviews
...wenig Erfahrung 1-6 Jahre	3 Interviews	3 Interviews
...viel Erfahrung 7 und mehr Jahre	3 Interviews	3 Interviews

Abb 7: Kriterienraster (eigene Darstellung)

Die Autorinnen haben die diversen Sozialdienste telefonisch um ein Interview angefragt. Um die Entscheidung zu erleichtern, verfassten die Autorinnen ein Orientierungsschreiben (Anhang A), welches sie den angefragten Sozialarbeitenden zukommen liessen.

4.3.2 Erstellen der Leitfadeninterviews

Als Grundlagen für das Erstellen des Leitfadens diente den Autorinnen das theoretische Wissen aus Kapitel 2 und 3. Dabei ist es gemäss Horst Otto Mayer (2008) wichtig, dass sich die Interviewerinnen anhand der Forschungsfrage orientieren und dennoch offene Fragen formulieren um Einsicht in ei-

nen möglichst umfassenden Realitätsausschnitt der InterviewpartnerInnen zu bekommen (S. 42). Es werden gemäss Mayer (2008) Themenkomplexe auf der Grundlage der Forschungsfrage und dem theoretischen Wissen erstellt. Diesen untergeordnet werden Unterthemen aufgeführt, die ein vertieftes Nachfragen ermöglichen. Dies entlastet die interviewende Person und erleichtert die Vergleichbarkeit zwischen den Interviews (S. 44). Anhand von diesem Wissen erstellten die Autorinnen den Leitfaden. Es wurde besonders darauf geachtet, dass die Fragen offen formuliert sind und zum Erzählen anregen.

Aus den Themenkomplexen wurden folgende Hauptfragen des Leitfadens formuliert:

- Erzählen Sie uns, welche Erfahrungen Sie mit widerständigem Verhalten von der Klientel hier auf dem Sozialdienst gemacht haben.
- Wie reagieren Sie, wenn die Klientel sich widerständig verhält?
- Welche Grundsätze sind Ihnen wichtig zu beachten, im Umgang mit Widerstand?
- Sozialarbeitende haben durch ihre Position viel Macht, das heisst die Möglichkeit Dinge durchzusetzen, nötigenfalls auch gegen den Willen der Klientel. Was denken Sie, welche Rolle spielt Macht bei der Bearbeitung von Widerstand?
- Widerstand kann einen auch an Grenzen bringen. Stellen Sie sich vor, Sie wären in so einer Situation, vielleicht haben Sie dies auch schon mal erlebt, wie haben Sie / oder wie würden Sie darauf reagieren?
- Wenn Sie zurückdenken an Ihre Ausbildung, da haben Sie viele verschiedene Methoden und Techniken kennengelernt. Welche wenden Sie heute noch an, wenn es um die Bearbeitung von Widerstand geht?

4.3.3 Führen der Leitfadeninterviews

Bevor die Autorinnen die Interviews in den Sozialdiensten durchführten, wurden zwei Pretests gemacht. Diese Probeinterviews sollten helfen, problematische oder zu komplexe Fragestellungen zu erkennen und diese zu verbessern. Nach den Pretests wurde der Leitfaden noch einmal überarbeitet. Es waren jeweils zwei der Autorinnen bei den Interviews dabei. Eine Person führte das Interview und die andere konnte nachfragen, falls noch etwas unklar war. Die Autorinnen hatten zwei Blätter ausgearbeitet. Auf dem einen befanden sich verschiedene Arten von Widerstand (Anhang B) und auf dem anderen unterschiedliche Reaktionsweisen (Anhang C). Die Person, welche das Interview nicht führte, schaute ob aus allen Kategorien etwas erwähnt wurde und fragte bei Bedarf nach.

Gemäss Mayer (2008) ist es wichtig den InterviewpartnerInnen zu Beginn der Interviews mitzuteilen, dass alle Aussagen anonymisiert werden. Dies hilft eine ungezwungene Interviewatmosphäre herzustellen (S. 45). Die Autorinnen kommunizierten dies bereits im Orientierungsschreiben.

Vor Beginn der Interviews wurden die Rahmenbedingungen nochmals beschrieben. Zum Einstieg erzählten die InterviewpartnerInnen etwas zu ihrem beruflichen Werdegang. Danach wurde in das eigentliche Interview eingestiegen.

4.4 Datenaufbereitung

Die Daten aus den Interviews wurden mit Hilfe der Aufnahmegeräte transkribiert. Dabei wurde, wie Mayer (2008) erwähnt, auf Pausen, Stimmlage und weitere parasprachliche Elemente verzichtet (S. 47-48). Die Interviews wurden wortwörtlich niedergeschrieben.

4.5 Datenauswertung

Die Autorinnen haben die Datenauswertung gemäss der Methode von Michael Meuser und Ulrike Nagel vorgenommen. Dabei wurden nach der Transkription der Interviews die Textpassagen mit Überschriften versehen. Gemäss Meuser und Nagel (1991) soll dabei möglichst textnahe vorgegangen werden (S. 457). Die Autorinnen entschieden sich dazu, beim ersten Interview die Überschriften gemeinsam zu setzen. Dies um sich gegenseitig abzustimmen. Beim nächsten Schritt, wurden gemäss Meuser und Nagel (1991) die Passagen mit ähnlichen Themen aus einem Interview zusammengekommen und eine Überschrift gegeben. Im nächsten Schritt wurde ein thematischer Vergleich vorgenommen. Das heisst, jetzt wurde der thematische Vergleich über alle Interviews hinweg gemacht. Passagen aus verschiedenen Interviews mit gleichen oder ähnlichen Themen wurden zusammengekommen und mit einer Überschrift versehen (S. 458-459). Danach bildeten die Autorinnen anhand der Überschriften Kategorien. Bei Meuser und Nagel (1991) werden die Kategorien aus den Interviews herausgebildet und nicht schon im Vorherein festgelegt. Hierzu werden keine textnahen Begriffe mehr verwendet, sondern diese werden soziologisch übersetzt (S. 462). Der darauf folgende Schritt war das Beiziehen von theoretischem Wissen. Dieser ist in Kapitel 6 dargestellt.

5 Ergebnisse

In diesem Kapitel wird zuerst beschreiben wie die Autorinnen bei der Interviewdurchführung vorgegangen sind. Danach wird die Kategorienbildung dargestellt und im Anschluss daran die Ergebnisse aus den Leitfadeninterviews entlang dieser Kategorien präsentiert. Abschliessend werden die Ergebnisse zusammengefasst.

5.1 Vorgehen bei der Interviewdurchführung

Suche nach InterviewpartnerInnen

Die Autorinnen planten, wie unter Kapitel 4 beschrieben, insgesamt 12 Interviews durchzuführen, sechs auf kleinen und sechs auf grossen Sozialdiensten. Den Autorinnen war bewusst, dass sich die Suche schwierig gestalten könnte, da Sozialarbeitende auf Sozialdiensten häufig mit ihrer Arbeit ausgelastet sind. Aus diesem Grund haben die Autorinnen frühzeitig mit der Kontaktaufnahme begonnen. Die Autorinnen suchten zuerst den Kontakt zu den Sozialarbeitenden auf kleineren Sozialdiensten. Bis auf eine Anfrage erklärten sich dort alle Angefragten bereit, an dem Interview teilzunehmen. Da sich auf einem Sozialdienst zwei Mitarbeitende zur Teilnahme bereit erklärten, konnten auf den kleinen Sozialdiensten sechs Interviews vereinbart werden.

Da die grossen Sozialdienste des Kantons Luzern viel mehr Mitarbeitende haben, dachten die Autorinnen es würde leichter sein dort Sozialarbeitende zu finden, welche sich für ein Interview bereit erklären würden. Die Suche gestaltete sich jedoch schwieriger. Häufig nahmen nicht direkt die Sozialarbeitenden das Telefon ab, sondern das Sekretariat. Wenn sich danach niemand für die Interviewteilnahme meldete, wussten die Autorinnen nicht, ob die Sozialarbeitenden nicht bereit waren oder die Anfrage nicht alle erreicht hatte. Häufig gaben die Sozialdienste an, bereits viele Interviewanfragen von anderen Studierenden zu haben. Diese Übersättigung an Interviews machte die Suche nach InterviewpartnerInnen zusätzlich schwierig. Den Autorinnen ist es schlussendlich gelungen, fünf Sozialarbeitende von grossen Sozialdiensten zu finden, welche für ein Interview bereit waren. Auf das Kriterium der Erfahrung konnte nicht zusätzlich Rücksicht genommen werden.

InterviewpartnerInnen

Insgesamt wurden zehn Interviews mit Sozialarbeitenden, von neun verschiedenen Sozialdiensten durchgeführt.

Sieben der Sozialarbeitenden arbeiten an dieser Arbeitsstelle zwischen vier Monaten und sechseinhalb Jahren. Drei der Befragten sind zwischen 17 und 24 Jahre an dieser Stelle.

Sieben der Befragten haben vor der Ausbildung in Sozialer Arbeit bereits einen anderen Beruf erlernt. Fünf haben vorher eine Ausbildung im kaufmännischen Bereich gemacht oder in diesem Bereich gearbeitet. Ebenfalls fünf haben vorher im sozialen oder im medizinischen Bereich gearbeitet.

Eine Person hat vorher im kaufmännischen und im medizinischen Bereich gearbeitet. Eine Person hat direkt nach einer weiterführenden Schule mit der Ausbildung in Sozialer Arbeit begonnen.

Drei der Befragten befanden sich zum Zeitpunkt des Interviews noch in der berufsbegleiteten Ausbildung zum Sozialarbeiter oder zur Sozialarbeiterin.

Besondere Vorkommnisse bei der Durchführung der Interviews

Zwei Sozialarbeitende von einem kleinen Sozialdienst wollten das Interview zusammen durchführen.

Nach Rücksprache mit dem Modulverantwortlichen, teilten die Autorinnen ihnen mit, dass dies nicht möglich sei, weil dadurch die Vergleichbarkeit der Daten nicht gewährleistet ist. Eine Person erklärte sich daraufhin bereit, das Interview alleine durchzuführen.

Bei der Durchführung eines anderen Interviews auf einem kleinen Sozialdienst, waren überraschenderweise zwei Sozialarbeitende anwesend. Die Autorinnen erklärten ihnen, dass es aus methodischen Gründen nicht möglich sei, das Interview mit zwei Sozialarbeitenden gleichzeitig durchzuführen. Die Situation konnte nicht aufgeklärt werden und das Interview wurde in dieser Konstellation durchgeführt. Die Autorinnen entschieden danach dieses Interview, aus Gründen der Wissenschaftlichkeit, bei der Auswertung der Daten nicht zu verwenden.

Von den anfänglich geplanten sechs Interviews auf kleinen Sozialdiensten konnten schlussendlich vier geführt und für die Forschung verwendet werden.

Rückblickend müsste wohl explizit darauf hingewiesen werden, dass das Interview nur mit einer Person durchgeführt wird.

Interviewatmosphäre

Ein Interview wurde bei der befragten Person zu Hause durchgeführt, ein weiteres an der Hochschule Luzern für Soziale Arbeit. Alle anderen Interviews fanden auf den Sozialdiensten der Befragten statt. Eine befragte Person sagte gleich zu Beginn, dass sie nur 90 Minuten Zeit habe. Grundsätzlich dauerten die Interviews 60 bis 70 Minuten. Trotzdem setzte diese Zeitvorgabe die Autorinnen etwas unter Zeitdruck, wodurch weniger nachgefragt wurde als bei anderen Interviews.

Bis auf eine Person schienen sich alle Befragten auf das Interview vorbereitet zu haben. Unter anderem dank dieser Vorbereitung, war die Qualität der Interviews sehr gut.

Die Atmosphäre bei allen Interviews war angenehm, entspannt und die Befragten antworteten grösstenteils sehr offen auf die Fragen der Autorinnen. Trotz des sensiblen Interviewthemas wurde während der Durchführung des Interviews zum Teil gelacht und gescherzt.

5.2 Kategorienbildung

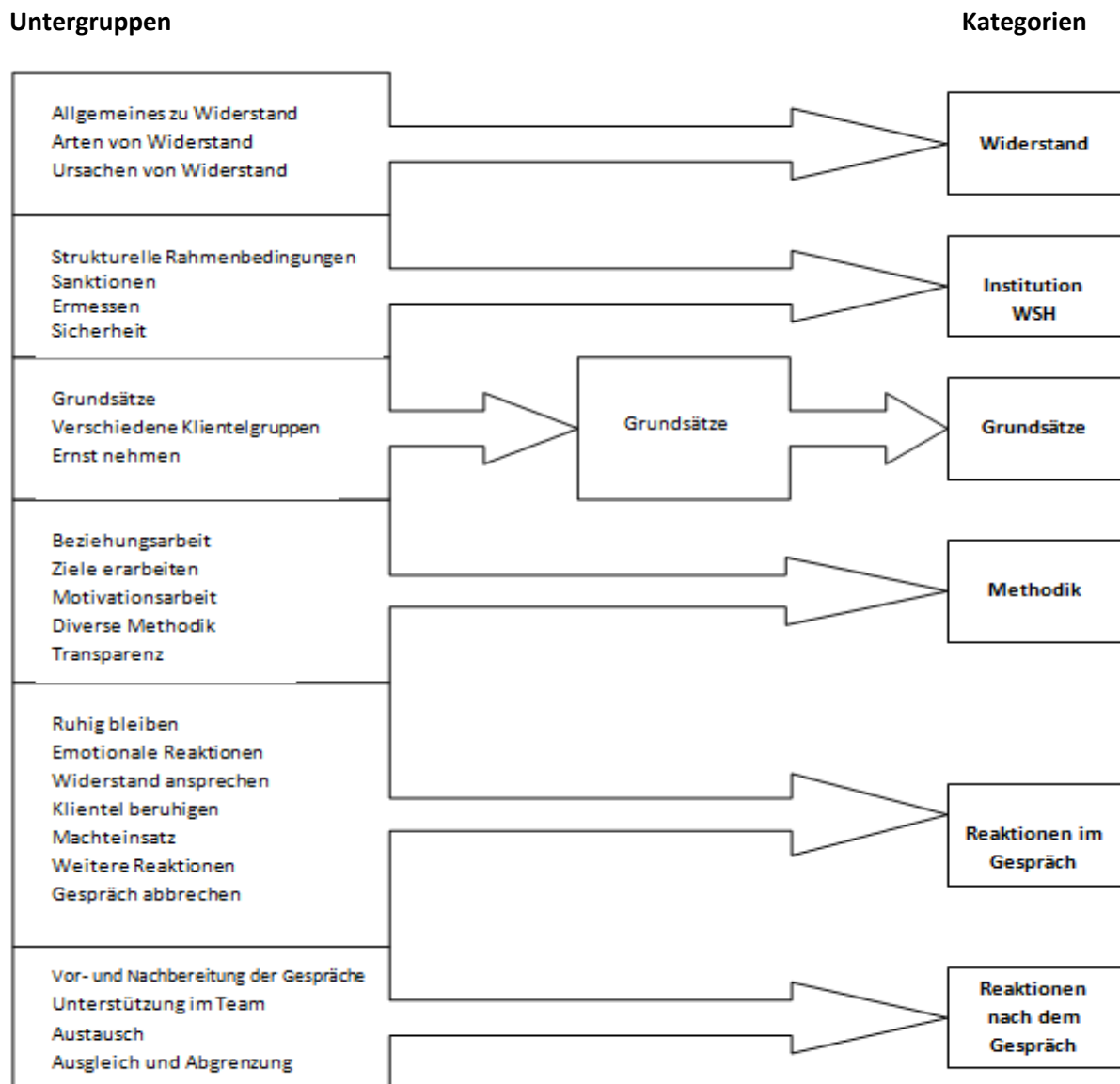


Abb 8: Kategorienbildung (eigene Darstellung)

Wie bereits im Kapitel 4 beschrieben, haben die Autorinnen die Interviews nach Inhalt segmentiert und diese Segmente wiederum inhaltlich zu Untergruppen zusammengefasst. Diese Aufteilung entspricht den Begriffen in den oben abgebildeten Pfeilen. Aus diesen 26 Untergruppen wurden die sechs Kategorien abgeleitet, welche in den einzelnen Rechtecken stehen. Die Untergruppen Grundsätze, verschiedene Klientelgruppen und ernst nehmen wurden in der Untergruppe Grundsätze zusammengefasst, da sie sich inhaltlich kaum voneinander abgrenzen ließen. Entlang dieser Kategorien sind Unterkapitel 5.3 und Kapitel 6 aufgebaut.

5.3 Präsentation der Ergebnisse

Die folgenden Ergebnisse können nicht für allgemein gültig erklärt werden, sondern gelten nur für die befragten Sozialarbeitenden auf den entsprechenden Sozialdiensten des Kantons Luzern.

Da die Zitate wortwörtlich wiedergegeben werden, wurde dort nicht auf die geschlechterneutrale Schreibweise Rücksicht genommen.

5.3.1 Widerstand

Allgemeines zu Widerstand

Während den Interviews wurden viele Aussagen allgemein zum Thema Widerstand gemacht.

Es wurde erwähnt, dass wenig Widerstand in der Beratung auftritt oder dieser unproblematisch ist und schnell abgebaut werden kann.

SA10: „Ich finde eigentlich im Grossen und Ganzen kommen nicht viele Widerstände. Ganz viele Leute akzeptieren, machen mit, arbeiten mit.“

Weiter wurde erwähnt, dass Widerstand Alltag, meist verständlich und nachvollziehbar ist. Zudem wurde gesagt, dass dieser immer zweiseitig ist und auch die Sozialarbeitenden Widerstände entwickeln können. Widerstand ist nicht etwas, das in Stein gemeisselt ist.

Weiter sagten die Befragten, dass der Umgang mit Widerstand schwierig ist, dass es Geduld auf Seiten der Sozialarbeitenden brauche und Zweifel hervorrufen kann. Zudem trauen sich die Befragten zum Teil nicht, die Situation anzusprechen.

Die Befragten äusserten, dass Widerstand etwas Positives sein kann und dieser für die Beratung genutzt werden kann. Es wurde erwähnt, dass Widerstand „Arbeitsmaterial“, wertfrei und nicht von vornherein schlecht ist. Zudem sagten sie, dass Widerstand eine normale Reaktion und eine Chance für den Beratungsprozess ist.

SA8: „Widerstand in sich, finde ich ist eigentlich wertfrei, (. . .) wir erleben dann den Widerstand mehr oder weniger positiv oder nervend in der Arbeit aber, dass jemand Widerstand leistet gegen was auch immer, finde ich nicht im Vornherein schlecht.“

Die Befragten schilderten Situationen, in welchen sie durch den Widerstand der Klientel an Grenzen geraten, beispielsweise dann, wenn sie faktisch nichts mehr beitragen können, ausser den Lebensun-

terhalt der Klientel zu finanzieren. Weiter als schwierig beschrieben wurde, wenn die Klientel die Beratenden anschreit oder die Sozialarbeitenden von der Reaktion der Klientel überrumpelt werden.

SA8: „Schwierig ist wenn, wenn ich überrumpelt werde (. . .). Dann ist es viel schwieriger, als wenn ich das ein bisschen vorweg nehmen kann innerlich und mich darauf einstellen.“

Arten von Widerstand

Es wurde eine breite Palette an Arten von Widerständen genannt.

Bei der Opferhaltung wurden zwei verschiedene Kategorien beschrieben. Einerseits diejenigen Klienten, Klientinnen, welche allen andern die Schuld an ihrer Situation geben. Andererseits diejenigen, welche das Gefühl haben, alle andern werden viel besser behandelt als sie selber. Die Opferhaltung wurde als besonders herausfordernd bezeichnet.

SA9: „(. . .) mir sind die persönlich lieber, die, die so ein bisschen fighten und dagegen halten, weil mit denen kann man etwas mache. Als die, die so in der Opferhaltung so: Ach. Einfach so, ja Sie machen, ich kann ja eh nichts dazu sagen und machen Sie halt.“

Weiter wurde von den Befragten gesagt, dass sie es als Widerstand erleben, wenn die Klientel sich verweigert. Unter Verweigern wurden Widerstandsarten zusammengefasst wie: die Klientel ist nicht gesprächsbereit, unternimmt nicht genug um aus der Sozialhilfe rauszukommen oder sagt zu allem Nein.

Auch Geschenke bringen oder überaus nett sein wurde als Widerstandsart genannt. Einige Befragte haben das selber erlebt, andere erzählten von Erfahrungen von Arbeitskollegen oder – kolleginnen. Als weitere Widerstandsart wurde genannt, dass sich die Klientel zum Teil nicht an die Vereinbarungen halte. Dies wurde als anstrengend beschrieben.

SA7: „(. . .) irgendwie werden die, die Vereinbarungen nicht eingehalten, wieder nicht, man kommt nicht vorwärts, man dreht sich im Kreis. Das sind die Sachen, die wirklich anstrengend werden mit der Zeit.“

Gewalt, Drohungen, Beleidigungen oder persönliche Angriffe wurden ebenfalls als Widerstand genannt. Wobei die grosse Mehrheit der Befragten dazu keine näheren Angaben machte oder sagte, dass sie das noch nie oder selten erlebt habe.

Widerstand in Form von Termine nicht einhalten, wurde vor allem in Zusammenhang mit suchtkranken Klienten oder Klientinnen genannt.

Als eine nicht problematische Art von Widerstand wurde das Laut werden bezeichnet.

Weiter wurde als Widerstand genannt, dass die Klientel zum Teil sehr lange wartet, bis sie sich bei dem Sozialdienst meldet. Dieser Widerstand gegen die Tatsache, auf Sozialhilfe angewiesen zu sein, wird bei den Ursachen für Widerstand noch näher erläutert.

Die folgenden Arten von Widerstand wurden weiter von den Befragten erwähnt, ohne näher darauf einzugehen:

Die Klientel...

- ... will eine schlechte Nachricht nicht annehmen
- ... hat Erwartungen oder Wünsche, welche die Sozialarbeitenden nicht erfüllen können
- ... hat gefestigte Vorurteile
- ... gibt sozial erwünschte Antworten
- ... spielt Institutionen gegeneinander aus
- ... hat Ausreden
- ... reagiert wütend
- ... ist sehr fordernd.

Die Befragten fanden, dass es einen Unterschied macht, ob der Widerstand von Anfang an da ist oder sich erst im Verlauf des Beratungsprozesses aufbaut. Inwiefern es einen Unterschied macht, konnten viele nicht sagen. Es wurde weiter gesagt, dass die Beratenden den Widerstand, welcher sich erst im Verlauf aufbaut, eher sich selber zuschreiben als ein Widerstand der schon von Anfang an da war. Ebenfalls macht es einen Unterschied, weil die Beratenden darauf zurückblicken können, was schon alles gut gelaufen ist, wenn sich der Widerstand erst im Verlauf der Beratung entwickelt.

Es wurde darauf aufmerksam gemacht, dass Widerstand nicht nur bei der Klientel auftritt. Sondern dass es auch Widerstände von den Sozialarbeitenden gegenüber strukturellen Gegebenheiten ihres Arbeitgebers oder gegenüber der Klientel gibt.

Obwohl nicht explizit erfragt, wurden auch Aussagen zum Widerstand von psychisch kranken Personen gemacht. Der Umgang mit dem Widerstand dieser Menschen wurde als besonders herausfordernd beschrieben.

Ursachen von Widerstand

Als Ursachen von Widerstand konnten die Befragten eine breite Palette benennen.

Am meisten als Ursache genannt wurde die Tatsache, dass die Klientel zur Sozialhilfe muss. In diesem Zusammenhang wurde auf die Tatsache hingewiesen, dass die Klientel nicht freiwillig zum Sozialdienst kommt, sondern durch die Lebensumstände quasi gezwungen wird.

SA10: „(. . .) das kommt sehr häufig vor, dass Leute Widerstand haben, dass sie in die Sozialhilfe kommen müssen. Das ist wie die Schwellenangst und auch die Scham oft, dass es jetzt so weit ist. Sie haben grundsätzlich Widerstand gegen die Sozialhilfe, dass sie das beanspruchen müssen. Dass es nicht mehr anders geht.“

Als eine weitere Ursache von Widerstand sehen die Befragten, dass die Klientel beim Sozialdienst vieles offenlegen muss. Dieser Umstand wurde mit einem „Seelenstripteas“ verglichen.

Macht oder Druck ausüben oder das Erlassen von Weisungen durch den Sozialdienst, wurden als mögliche Ursache von Widerstand genannt.

SA8: „Also ich denke jetzt, aus meiner Erfahrung aus dem Beruf und auch aus meiner persönlichen Lebenserfahrung ist: Macht zu spüren, erzeugt häufig Widerstand.“

Als weitere Ursache nannten die Befragten, dass die Sozialarbeitenden zu schnell vorwärts gehen, die Klienten und Klientinnen jedoch noch nicht bereit sind. Eine weitere Ursache liegt darin, dass die Befragten einen für die Klientel falschen Weg wählen.

SA2: „Und ich habe das Gefühl dort zeigt sich der Widerstand. Ja. Wenn er zwar das Ziel hat und dorthin will, aber der Weg falsch ist.“

Weiter könne die Ursache von Widerstand in schlechten Erfahrungen liegen, welche die Klientel machte. Wobei die Befragten hier unterscheiden zwischen schlechten Erfahrungen mit Sozialdiensten und grundsätzlich schlechten Erfahrungen oder einer negativen Einstellung gegenüber dem Staat. Es wurde gesagt, dass es möglich wäre, dass die Ursache des Widerstandes die sozialarbeitende Person selbst sei. Nach Aussagen der Befragten ist der kleinste Teil der Widerstände darauf zurückzuführen.

Als weitere Ursachen von Widerstand wurden von den Befragten die Folgenden genannt:

- Die Sozialarbeitenden verhalten sich belehrend
- Es wurden nicht realistische Ziele vereinbart
- Die Klientel kann nicht mehr autonom entscheiden
- Die Beiträge der Sozialhilfe werden als zu tief empfunden
- Auflagen des Sozialdienstes werden als ungerecht empfunden
- Es kommt zu einem Missverständnis zwischen Sozialarbeitenden und der Klientel
- Die Klientel lässt den Frust über Sozialversicherungen beim Sozialdienst aus
- Die Erwartungen der Sozialarbeitenden und der Klientel decken sich nicht.

5.3.2 Institution wirtschaftliche Sozialhilfe

Strukturelle Rahmenbedingungen

Laut den Befragten ist das Recht von der Sozialhilfe unterstützt zu werden an die Bedingung geknüpft, dass die Klientel mitarbeitet. Die Klientel weiss von Anfang an, dass eine solche Mitwirkungspflicht besteht. Wenn nicht mitgemacht wird, können Sanktionen ausgesprochen werden.

SA5: „(. . .) was ich auch viel mache, ich gehe auf die Prinzipien der Sozialhilfe zurück. Dass es ihr Recht ist, dass sie da sind, dass sie Geld bekommen. Aber auch, dass sie Pflichten haben damit und eine Pflicht ist eine gewisse Kooperation und eine gewisse Zusammenarbeit mit uns (. . .).“

Die Befragten sind sich bewusst, dass die Ressourcen der Klientel berücksichtigt werden müssen bei der Mitwirkungspflicht. Unter Mitwirkungspflicht verstehen sie unter anderem, dass die Klientel zum Psychologen oder zur Psychologin geht, Unterlagen bringt oder Arbeitsbemühungen aufweist.

Die Sozialarbeitenden müssen sich laut den Befragten an rechtliche Grundlagen halten. Dadurch können keine willkürlichen Entscheide getroffen werden, da es durch das Sozialhilfegesetz klare Vorgaben gibt.

Die SKOS-Richtlinien helfen den Befragten den Rahmen der Beratung festzusetzen und der Klientel den Spielraum aufzuzeigen. Die SKOS-Richtlinien sind für sie ein wichtiges Arbeitsinstrumente. Auch das Luzerner Handbuch, welches auf den SKOS-Richtlinien aufbaut, wird verwendet.

SA8: *„Das ist gesetzt. Das ist nicht mal auf Gemeindestufe gesetzt, sondern im Kanton Luzern sind die SKOS-Richtlinien verbindlich erklärt worden. Also müssten sich eigentlich alle Gemeinden an das halten. Und der Kanton würde das sicher bei einem Beschwerdefall an den Richtlinien messen.“*

Einige Sozialdienste haben noch weitere konkretere Richtlinien, welche sich ebenfalls auf das Luzerner Handbuch stützen, andere haben keine weiteren Richtlinien. Auf der Ebene der Gemeinde gibt es zum Teil Leitbilder, welche allgemein abgefasst und für die Sozialarbeitenden in der Alltagsarbeit nicht nützlich sind.

Die Befragten sagten, dass es bei der wirtschaftliche Sozialhilfe (WSH) ein standardisiertes Prozedere gibt, welches die Richtlinien und gesetzlichen Grundlagen vorgeben, dies läuft bei allen Klienten, Klientinnen gleich ab.

Die Sozialarbeitenden in der WSH haben ein Doppelmandat. Die Befragten sagten, dass es herausfordernd sei, sich dieser Rollen bewusst zu sein und dass sie dabei eine vermittelnde Haltung einnehmen.

SA10: *„In der wirtschaftlichen Sozialhilfe, ist man ja eigentlich im Antrag stellen, an die Behörden. Vertritt in dem Sinn die Interessen vom Klient, das ist ein Teil. Und auf der anderen Seite muss man ja auch noch die Behördenseite gegenüber ihm vertreten. Gleichzeitig. Es ist ziemlich schwierig, es ist auch etwas das man lernen muss, wenn man in dieser Arbeit dort drin ist. Es ist wie ein Doppelmandat.“*

Die Befragten müssen gegenüber den Sozialvorstehenden begründete Empfehlungen abgeben und Anträge stellen, diese entscheiden dann. Dies kann Schwierigkeiten hervorrufen, da zum Teil Sozialvorstehende nicht aus der Sozialarbeit kommen. Daher ist es sehr wichtig, dass die Befragten ihre Empfehlungen klar und deutlich schreiben und sich an Richtlinien halten. Bei Anträgen müssen sich die Sozialarbeitenden oft für die Klientel einsetzen.

Dass Vorgesetzte und nicht die Beratenden selbst entscheiden, wird von den Befragten als Vorteil gesehen. Die Zusammenarbeit mit der Klientel wird dadurch nicht zusätzlich belastet.

Sie erwähnten, dass es den Gemeinden und Kantonen wichtig ist, Kosten zu senken. Daher soll die Klientel wieder in den Arbeitsprozess integriert werden.

Die Arbeit auf den Sozialdiensten wird als herausfordernd, anstrengend aber auch spannend beschrieben. Die Befragten wünschen sich manchmal intern eine psychologisch geschulte Person. Denn oft geht es sehr lange, bis die Klientel sich psychologisch abklären lässt. Zudem wünschen sie sich zudem eine Anlaufstelle für methodische Fragen bei schwierigen Klienten und Klientinnen.

SA3: *„Und wenn es etwas, etwas noch Methodisches geben würde oder so, sozialarbeiterisch, so ein Guru Sozialarbeiter (. . .).“*

Grundsätzlich sagten die Befragten, dass sie sehr zufrieden sind mit ihrer Arbeitsstelle und mit den vorhandenen Ressourcen. Die meisten besitzen ein eigenes Büro und haben genügend Platz.

Sanktionen

Die Befragten haben die Möglichkeit die Klientel zu sanktionieren. Sanktionen wurden als eine Möglichkeit der Machtanwendung bezeichnet.

In der Sozialhilfe wird vor allem über Finanzen sanktioniert. Die Befragten nannten als Möglichkeit, die Klientel zu verwarnen, wenn sie sich nicht an Abmachungen hält. Dadurch können Grenzen aufgezeigt werden ohne gleich sanktionieren zu müssen.

Als weitere Möglichkeit erwähnten die Befragten die Weisungen. Dabei geht es darum, die Klientel auf ihre Pflichten aufmerksam zu machen. Falls diese nicht beachtet werden, kann es zu Kürzungen oder Einstellungen kommen. Dies wird bereits in der Weisung angedroht.

SA4: *„(. . .) wenn er das nicht bringt, was wir wollen, seien es Arbeitsbemühungen oder dass er sich nicht beim RAV gemeldet hat oder was immer, dann machen wir eine Weisung und danach einen Kürzungsentscheid.“*

Nebst den SKOS- Richtlinien und dem Luzerner Handbuch erwähnten die Befragten interne Richtlinien, in welchen Verhaltensverstösse festgehalten sind, welche eine Weisung mit sich bringen. Ein solcher Verhaltensverstoss ist zum Beispiel das Drohen.

SA5: *„Also wenn irgendwelche verbalen Drohungen raus kommen, dann geht sofort eine Weisung raus. Das ist eigentlich auch wenn jemand vorne eine Mitarbeiterin beleidigt, dann geht es wirklich, da sind wir relativ konsequent.“*

Laut den Befragten kann sich widerständiges Verhalten der Klientel dadurch zeigen, dass diese regelmässig nicht zu den Terminen erscheint. Eine Möglichkeit darauf zu reagieren ist, mit den Auszahlungen zu warten, bis sich die Klientel wieder meldet. Dies funktioniert, gemäss den Befragten, gut. Eine weitere Sanktionsmöglichkeit ist das Kürzen. Dieses wird vor allem eingesetzt, wenn die Befragten nicht mehr weiter kommen und die Klientel sich mehrmals nicht an die Auflagen hielt.

Das Einstellen wird als letzte Möglichkeit von den Befragten genutzt, da es die härteste Sanktion für die Klientel ist. Oft betrifft dies Klienten und Klientinnen, welche bereits gekürzt wurden, jedoch an ihrem Verhalten nichts geändert haben.

Grundsätzlich wird von den Befragten nur begründet sanktioniert, zudem benötigt es dazu Fakten und mehrere gescheiterte Versuche, das Anliegen der Sozialarbeitenden durchzusetzen.

SA9: „Also einerseits eben, weil wir ja eigentlich schon die Möglichkeit haben in der, in der Sozialhilfe. Irgendwie wirklich auch mit Sanktionen zu arbeiten, eben bis hin zum Einstellen. Aber das ist wirklich an Fakten gebunden, oder.“

Die Transparenz (siehe Unterkapitel 5.3.4) ist bei Sanktionen ebenfalls wichtig. Die Befragten sprechen kaum Sanktionen aus, ohne dass die Klientel darüber aufgeklärt wird, dass sie mit ihrem Widerstand eine Sanktion riskiert.

Ermessen

Die SKOS-Richtlinien enthalten einige Vorgaben, welche auf den Sozialdiensten eingehalten werden müssen. Trotzdem kann ein gewisser Ermessensspielraum genutzt werden. Sei dies bei situationsbedingten Leistungen, beim Fortsetzen der Gespräche oder bei Sanktionen. Wie genau dieser Ermessensspielraum von den Befragten genutzt wird, wurde bei den Interviews nicht herausgefunden.

SA3: „(. . .) man kann ja nicht laut SKOS mehr oder weniger geben. Aber halt in dem, in dem Handlungsspielraum, den man hat, kann man ja so ein bisschen vor- und nachgeben.“

Für die Klientel kann es sich laut den Befragten lohnen, sich in gewissen Situationen zu wehren. Mit guten Argumenten können die Sozialarbeitenden überzeugt werden, den Ermessensspielraum zu Gunsten der Klientel einzusetzen.

SA8: *„Dort kann es natürlich sinnvoll sein, wenn jemand ein bisschen „weibelt“ für seine Sache. (. . .) ein bisschen „nachhackt“ (. . .) oder gute Argumente bringt oder das nochmals vorbringt und gut begründet, kann das durchaus natürlich dazu führen, dass man dann vielleicht irgendeine Leistung zusätzlich bewilligt.“*

Bei gesetzlichen Grundlagen gibt es, gemäss den Befragten, nicht viel zu verhandeln, weshalb auch kein Ermessensspielraum genutzt werden kann.

Für die Befragten, welche noch nicht lange auf dem Sozialdienst arbeiten, ist der Austausch mit dem Team, bei der Nutzung des Ermessensspielraums, wichtig. Sie sind sich in gewissen Situationen nicht sicher, ob sie nun den Ermessensspielraum überschreiten oder nicht.

SA5: *„(. . .) das finde ich sehr schwierig. Also da versuche ich auch immer herauszufinden, was ist die Haltung vom Sozialamt, also was denken die Anderen.“*

Es gibt Momente, in denen die Klientel in einer Krise steckt, Schicksalsschläge verarbeiten muss oder einfach nicht in der Lage ist, die Auflagen zu erfüllen. In solchen Situationen wird der Ermessensspielraum von den Befragten, zugunsten der Klientel, genutzt. Dadurch möchten sie verhindern, dass sich die Krise verstärkt. Hier haben sie die Möglichkeit der Klientel mehr Zeit zu verschaffen, um die Sanktion zu verhindern.

Da das Nutzen des Ermessensspielraums immer mit Macht zu tun hat, sollen solche Entscheidungen laut den Befragten bewusst getroffen werden.

SA3: *„Das ist ja auch so, so eine Macht in dem Sinn: He wenn du nicht machst, dann... Aber das ist auch wieder ein Ermessensspielraum und dort muss man sich halt auch bewusst machen, wo, wo möchte man sie einsetzen und wo nicht.“*

Sicherheit

Das Thema Sicherheit in der Beratungssituation wurde von den Befragten aufgegriffen, ohne dass die Interviewerinnen danach gefragt haben.

Es wurden Aussagen gemacht zu den Themen Sicherheitsknopf, Notfallplan oder dass die Tür offen gelassen wird bei schwierigen Klienten und Klientinnen.

SA1: *„Also ich habe sicher schon Situationen gehabt, da habe ich gemerkt, jetzt wird es brenzlich. Dann habe ich aber auch ganz klar das Team informiert, das Haus informiert und so weiter.“*

Es wurde erwähnt, dass es wichtig ist sich selber in Gesprächen zu schützen. Dies geschieht laut den Befragten in dem sie unter anderem einen Fluchtweg offen halten, um schnell aus dem Büro zu gelangen oder dass sie sich bei schwierigen Gesprächen einen Arbeitskollegen dazu holen.

5.3.3 Grundsätze

Einer der Grundsätze, welcher von den Befragten genannt wurde, ist, dass die Klientel als Individuum betrachtet werden soll, mit ihrer Lebensgeschichte, ihrem sozialen Umfeld und ihrer Familiensituation. Es sind immer verschiedene Gründe vorhanden, warum jemand Widerstand leistet.

SA7: „Also die haben ihre Geschichte (. . .) ihren Rucksack, ihre guten Gründe sagt man so schön, warum sie das machen. Und das muss ich mir immer wieder vor Augen halten.“

Die Befragten waren sich darin einig, dass unterschiedliche Gruppen der Klientel unterschiedlich behandelt werden müssen. Inwiefern diese Differenzierung bei der Bearbeitung von Widerstand eine Rolle spielt, darin waren sie sich nicht einig. Einige sagten, dass die Bearbeitung von Widerstand bei allen mehr oder weniger gleich aussehen würde. Andere fanden, dass diese Unterscheidung nur bei der Ursache des Widerstandes eine Rolle spiele. Wieder andere meinten, dass dies zudem bei der Bearbeitung von Widerstand eine Rolle spiele.

Als wichtige Merkmale, welche bei der Bearbeitung von Widerstand beachtet werden sollen, wurden folgenden genannt: Alter, Kultur, Sucht, psychische Krankheiten, Ressourcen, Religion und die familiäre Situation.

Besonders das Alter der Klientel zu berücksichtigen, erschien vielen Befragten wichtig. Wobei hier nicht darauf eingegangen wurde, wie die unterschiedlichen Reaktionen auf den Widerstand in der Praxis aussehen.

Weiter wurde von den Befragten die Kultur als wichtiges Merkmal der Klientel betrachtet. Darüber ob sie bei der Bearbeitung von Widerstand eine Rolle spielt, gingen die Meinungen auseinander. Als konkrete Reaktion auf der Handlungsebene wurde genannt, dass bei gewissen Kulturkreisen eine Hierarchie in der Beratung vermieden werden sollte.

SA7: „(. . .) bei gewissen (. . .) Gruppen mit Migrationshintergrund ist es manchmal wichtig, (. . .) dass man nicht irgendwie von oben herab wahrgenommen werden könnte. Dass man sehr versucht die Hierarchie zu vermeiden, dass sie dort vielleicht empfindlicher sind manchmal.“

Im Kontext der Sucht, machten die Befragten auf drei Punkte aufmerksam, die auffällig sind. Einerseits haben sie tiefere Erwartungen an eine süchtige Person, andererseits dürfe die Sucht nicht für alles als Entschuldigung genommen werden. Weiter wurde darauf hingewiesen, dass die Aussagen von Süchtigen zum Teil mit Vorsicht zu geniessen seien.

Bei den psychisch Kranken wurde darauf aufmerksam gemacht, dass diese Gruppe der Klientel, nicht die gleichen Ressourcen hat, auf welche sie zurückgreifen kann.

Auch bei den nicht psychisch Kranken sagten die Befragten, dass es einen grossen Unterschied macht, welche Ressourcen die Klientel hat.

Die Religionszugehörigkeit sei ebenfalls zu beachten. Gemäss den Befragten können Aussagen, je nach Religion, unterschiedlich aufgenommen und falsch verstanden werden.

Auf die familiäre Situation soll insofern Rücksicht genommen werden, als dass die besonderen Bedürfnisse von Kindern oder alleinerziehenden Elternteilen berücksichtigt werden sollen.

Als weiterer wichtiger Grundsatz erwähnten sie, dass das Individuum und sein Widerstand ernstgenommen werden und nicht einfach übergangen werden sollen. Dadurch, so die Befragten, soll es der Klientel möglich sein, ihre Sorgen zu äussern, ohne sich schämen zu müssen.

SA8: „Und dann ist für mich ganz wichtig, im Umgang mit den Klienten, (. . .) dass ich versuche, den Klienten ernst zu nehmen mit seinen Sorgen (. . .).“

Die Befragten erzählten, dass es ihnen wichtig ist, die Klientel zu akzeptieren und ihre Gefühle oder Gründe für den Widerstand zu erfahren. Sie berücksichtigen die Themen, welche die Klientel einbringt.

SA1: „Und dann kommt es darauf an, also ich schaue mit den Leuten dann auch an, gibt es ausser der Sozialhilfe Themen, welche sie einbringen möchten.“

Weiter wurde gesagt, dass es wichtig ist die Klientel anzuerkennen, wertzuschätzen und sie als ebenbürtig anzuschauen. Die Befragten erwähnten weiter, dass keine Vorurteile vorhanden sein sollten und die Klientel nicht abgewertet wird. Dazu gehört auch ehrliches Interesse an den Klienten und Klientinnen zu zeigen, ihnen zuzuhören und sich in ihre Situation hinein zu versetzen.

Es wurden Aussagen dazu gemacht, dass es wichtig ist der Klientel die Autonomie, beziehungsweise die Wahl bei Entscheidungen zu lassen.

Ein weiterer Grundsatz, welcher von den Befragten beschrieben wurde, ist das Menschenbild beziehungsweise die Menschenrechte. Ihnen ist es wichtig, dass sie sich immer wieder bewusst sind, dass Menschen vor ihnen sitzen. Menschen haben Rechte und sollen in schwierigen Situationen befähigt und unterstützt werden.

SA7: *„Also wir sind eigentlich schon da zum unsere (. . .) Klienten zu befähigen und zu unterstützen. Und das ist uns schon sehr wichtig. Also wir setzen uns zum Teil auch anwaltschaftlich für die Klienten ein, für ihre Rechte. (. . .) Dass wir uns wirklich, ja, für den menschenrechtlichen Umgang mit den Klienten einsetzen.“*

Die Befragten nannten als weiterer Grundsatz, dass der Widerstand etwas bewegen und eine Veränderung mit sich bringen kann. Die Sozialarbeitenden sind ein Teil dieses Widerstands, welcher wahrgenommen und mit diesem mitgegangen werden soll.

Die Befragten sagten, wenn Widerstand vorhanden ist, kann an etwas gearbeitet werden. Widerstand sei etwas Positives, eine Energie welche genutzt werden soll um weitere Fortschritte in der Beratung zu machen.

SA7: *„Und der Grundsatz auch, dass es eigentlich nichts Schlechtes ist, der Widerstand. Dass, ja, dass sich manchmal nur durch solche Konfliktsituationen wieder etwas bewegen lässt. (. . .) Also dass man irgendwie so schön sagt: Ohne Widerstand gibt es keine Veränderung.“*

Vertrauen aufzubauen ist ein weiterer Grundsatz der Befragten. Ohne Vertrauen kann eine Beratung schwierig werden, wie auch die Bearbeitung des Widerstandes. Darauf wird bei den Ergebnissen zur Beziehungsarbeit noch näher eingegangen.

5.3.4 Methodik

Beziehungsarbeit

Zu dem Thema Beziehungsarbeit wurden wenig Aussagen gemacht. Diejenigen, welche zu diesem Thema etwas sagten, empfanden es jedoch als ein wichtiger Teil der Arbeit.

Es wurde genannt, dass es einen starken Einfluss auf den Widerstand hat, wenn die Sozialarbeitenden der Klientel ohne Vorurteile zu begegnen versuchen und sich neutral auf den Beratungsprozess einlassen können.

Weiter wurde mehrmals genannt, dass durch gute Beziehungsarbeit das Auftreten von Widerstand verhindert, verringert und bereits aufgetretener Widerstand einfacher bearbeitet werden kann. Dabei kann Transparenz förderlich sein.

SA8: „(. . .) und wenn die Beziehung gut aufgebaut werden kann, denke ich, kann man dann auch viel auffangen an Widerständen, die vielleicht mit der Zeit kommen.“

Im Kontext der Beziehungsarbeit wurde die Aussage gemacht, dass eine vertrauensvolle Beziehung zur Klientel das Ansprechen von Widerstand erleichtert. Wie die Befragten den Widerstand ansprechen, wird im Unterkapitel 5.3.5 beschrieben.

Weiter wurde gesagt, dass bereits vorhandener Widerstand die Beziehungsarbeit erschwert und eine Sanktion das Vertrauensverhältnis zu einem Klienten oder einer Klientin zerstören kann.

Ziele erarbeiten

Die Zielerarbeitung ist laut den Befragten, in Zusammenhang mit der Bearbeitung von Widerstand, ein wichtiger Faktor. Diese soll gemeinsam mit der Klientel erarbeitet werden.

Es wurde festgestellt, dass es den Befragten vor allem wichtig ist, Ziele mit der Klientel zu erarbeiten, welche für diese attraktiv und realistisch sind. Weiter erachten sie als wichtig, dass Ziele spezifisch oder messbar sind. Wenige nannten, dass sie terminiert sein sollten. Weiter müssen die Befragten ihre Erwartungen an gewisse Klienten und Klientinnen etwas runter schrauben, damit diese mit den Zielen nicht überfordert werden.

SA7: „(. . .) wir haben so eine Zielvereinbarung, die wir auch zusammen machen. Also das sind nicht nur unsere Ziele (. . .) Das können wirklich auch persönliche Sachen sein.“

Wenn trotz der Zielvereinbarung Widerstand bei der Klientel auftreten sollte, wurden zwei Möglichkeiten genannt, um mit der Klientel weiterzuarbeiten. Entweder sollen zusammen neue Ziele gesucht und vereinbart werden oder es sollen, zu den bestehenden Zielen, gemeinsam neue Wege gefunden werden.

SA9: „Der erste Weg wäre aber natürlich schon einvernehmlich. Also, also die Widerstände aus dem Weg zu räumen, damit es keine Sanktion braucht, sondern dass man irgendwie halt sagt: OK, gut dann vielleicht nicht diesen Weg, aber jenen Weg. Dass man das aushandelt.“

Motivationsarbeit

Die Befragten erwähnten, dass die Klientel weniger Widerstand zeigt, wenn er oder sie für eine Veränderung motiviert ist. Gewisse glauben, dass trotz Motivation Widerstände gezeigt werden können. Gemäss den Befragten spielt es eine Rolle, wofür die Klientel motiviert ist. Weiter wurde erwähnt, dass die Motivation der Scheidepunkt für oder gegen eine Veränderung ist.

Wenn die Klientel für nichts motiviert ist und zu nichts animiert werden kann, sei dies für die Befragten besonders schwierig. Weiter erzählten sie, dass Motivation immer ein Prozess ist und bei jedem Gespräch anders sein kann. Sozialarbeitende sollen immer an der Motivation arbeiten.

SA2: „Eben, es ist einfach ein ewiger Prozess und da muss man immer wieder dran sein. Manchmal geht es runter, manchmal geht es rauf.“

Um an der Motivation zu arbeiten, erscheint es den Befragten wichtig, das Auftragsmuster der Klienten und Klientinnen zu kennen. Zudem soll an der Veränderungsmotivation der Klientel gearbeitet werden.

SA2: „Ich meine, die Veränderungsmotivation ist ja eigentlich eine Hauptarbeit von uns.“

Die Befragten meinten, dass die Motivation schlussendlich von der Klientel selber kommen muss. Zum Beispiel soll die Klientel von sich aus in das Arbeitsintegrationsprojekt gehen wollen.

SA8: „Also Motivationsarbeit, dünkt mich etwas extrem Schwieriges (. . .), weil Motivation muss letztlich aus dem Klienten raus kommen.“

Indem sich die Klientel etwas Gutes tut, zum Beispiel Sport treibt oder Musik macht, kann sie motiviert werden, sagten die Befragten.

Transparenz

Die Befragten erwähnten, dass es wichtig ist den Auftrag und Kontext den Klienten und Klientinnen transparent zu machen. Dabei soll ihnen mit Feingefühl die Rahmenbedingungen und die relevanten gesetzlichen Richtlinien aufgezeigt werden. Dies ist gemäss Aussagen sehr zeitintensiv.

Des Weiteren wurde von den Befragten erwähnt, dass sie den Klienten und Klientinnen ihr Vorgehen aufzeigen und die Konsequenzen erläutern, welche bei nicht Einhalten von Auflagen eintreffen können. Weiter wurde erwähnt, dass die Befragten ihre eigenen Grenzen transparent darlegen.

SA2: „Ich zeige ihnen einfach auf, das hat die und die Konsequenzen oder. Und sie sind verpflichtet zu dem, sie haben aber auch die und die Rechte. Und mit der Zeit baut es sich dann wie ab.“

Diverse Methodik

Die Methodik zu benennen, fiel vielen der Befragten schwer, da einiges durch die Erfahrungen der langen Berufspraxis verinnerlicht ist. Einige Abläufe werden über Jahre auf den Sozialdiensten immer gleich gemacht und an die anderen Sozialarbeitenden weiter gegeben, ohne sie wirklich begründen zu können. Die Befragten, welche das Studium kürzlich abgeschlossen haben, konnten Methoden benennen und wenden sie bewusst an.

SA7: „Aber es ist halt, je länger je mehr, unbewusst. Ja. Man kann es wie nicht mehr so benennen. (. . .) es ist jetzt nicht so, dass ich vor mir immer all die Schlagwörter habe (. . .) ich gehe nach der und der Methodik vor und das ist jetzt ein „Schlechte-Nachrichten-Gespräch“ (. . .) Es spielt mit, (. . .) aber es ist nicht so bewusst (. . .).“

Die Befragten lernen vor allem von Erfahrungen, Berufspraxis und durch den Austausch mit Mitarbeitenden. In gewissen Situationen reagieren sie aus dem Bauch heraus.

SA9: „Also ich mache Erfahrungen, lerne aus den Erfahrungen, ziehe Konsequenzen und so. Aber es ist natürlich schon so, das was ich gelernt habe in der Schule, das ist, ich denke ein grosser Teil verinnerlicht.“

Obwohl vieles nicht benannt werden konnte und einiges verinnerlicht ist, darf laut den Befragten nicht davon ausgegangen werden, dass alleine das Bauchgefühl in Beratungen reicht. Vor allem die Grundlagen, wie: Empathisch sein, Paraphrasieren oder genaues Nachfragen, sind gemäss der Befragten essentielle Bestandteile jeder Beratung.

In der WSH geht es vor allem um rechtliche Fragen und sachliche Themen. Die Klientel möchte Informationen, daher benötigen die Befragten vor allem das Sachwissen. Erst bei der freiwilligen Beratung, in der Krisen angegangen, Suchterkrankungen thematisiert oder Familienprobleme gelöst werden, braucht es bestimmte Methoden.

SA5: *„(. . .) manchmal mache ich Gespräche, da geht es mehr um Sachthemen und um Sachliches. Dann geht es um Rechnungen und Krankenkasse, mehr informative Sachen (. . .) dann gibt es andere, da geht es wirklich um psychische Sachen ja, um Krisen. Und dann kommt mehr Methodik zum Zug.“*

Theorien, Methoden und Techniken werden in der Ausbildung vermittelt. Diese werden jedoch, im beruflichen Alltag der Befragten, nicht immer repetiert. Für sie wäre es daher von Vorteil, wenn sie die Methoden repetieren, Weiterbildungen besuchen oder sich in Gesprächsführung spezialisieren würden. Jedoch fehle ihnen dafür die Zeit.

SA7: *“(. . .) dass man die Theorie mal wieder nach vorne nimmt. Dass man sich wie einmal im Monat Zeit nehmen würde im Team, um Methodik aufzufrischen oder so. Weil das einfach untergeht. Und das würde schon gut tun (. . .).“*

Die Befragten erklärten, dass die Klientel oft widerständig und kritisch auf die Sozialdienste kommt. Indem die Befragten gratulieren oder danke sagen, kann bereits zu Beginn das Eis gebrochen werden.

Weiter nannten sie, dass sie die Klientel auffordern **positive Sachen** zu nennen, damit die Klientel nicht nur das Negative erzählt. An das Positive können die Befragten anknüpfen und die Klientel loben. Dadurch wird die Klientel bestärkt weiter zu machen und sieht nicht nur das Negative.

Die Befragten arbeiten mit kleinen **Belohnungen**. Darunter verstehen sie Spaziergänge, eine Tasse Kaffee oder eine grosse Tafel Schokolade. Jedoch müssen die Befragten die Klientel zuerst überzeugen, dass Kleinigkeiten oder sich etwas Gutes tun, ebenfalls Belohnungen sein können.

SA1: *„(. . .) was ich auch noch stark arbeite, (. . .) ist Belohnung. Dass die Leute sich belohnen. (. . .) Und wenn sie es erreichen, A einen grossen Haken darunter und B hinaus; spazieren gehen, als Belohnung. Oder, oder Kaffee trinken oder irgend etwas.“*

Gemäss den Befragten wird in Beratungen viel **nonverbal** mitgeteilt. Dies einerseits durch die Sozialarbeitenden aber auch durch die Klientel. Daher kann es für die Befragten hilfreich sein, wenn sie sich auf das Nonverbale achten. Jede Körperhaltung, jedes Augenrollen oder Lachen kann etwas über die Klientel aussagen.

Gemäss den Befragten kommen auf die Sozialdienste SchweizerInnen, AusländerInnen und Leute mit geringem oder hohem Bildungsstand. Daher ist es für sie wichtig, das **Spracheniveau** den jeweiligen Klienten und Klientinnen **anzupassen**. Dies gilt auch für die Informationen, welche die Sozialarbeitenden den Klienten und Klientinnen mitteilen müssen.

Gemäss den Befragten, sollten Sozialarbeitende sich über das **Auftragsmuster** ihrer Klientel bewusst sein. Je nach Auftragsmuster muss an die Klientel anders herangetreten und andere Techniken verwendet werden. Diese Einteilung ist den Befragten hilfreich beim Umgang mit Widerstand.

SA3: „(. . .) zum Beispiel wie mit, mit dem Klagenden, Besucher, Kunde (. . .) die Einteilungen das ist noch recht, recht praktisch (. . .)“.

Für die Befragten ist es hilfreich, bei gewissen Themen **genau nachzufragen**. Das Ziel dabei ist heraus zu finden, was den Klienten und Klientinnen Schwierigkeiten bereitet oder welche Hilfe die Klientel benötigt. Diese Technik regt die Klientel an, sich Gedanken über ihre Situation zu machen und Lösungen, beziehungsweise Möglichkeiten zu präsentieren, wie sie die Situation verändern könnten.

Vor oder nach den Gesprächen bilden die Befragten Hypothesen. Vor allem die **Hypothesen** nach den Gesprächen helfen ihnen, das vergangene Gespräch mit widerständigen Klientel zu reflektieren. Dafür braucht es jedoch Zeit, welche sich nicht alle Befragten nehmen können oder wollen.

Gewisse befragte Personen sprechen ihre Hypothesen im darauf folgenden Gespräch an, andere entscheiden sich, je nach dem was vorgefallen ist, dagegen.

Die **Aktennotiz** ist etwas sehr Wichtiges für die Befragten. Es wird festgehalten wie das Gespräch mit der Klientel verlief, welche Abmachungen getroffen wurden, was ein- oder nicht eingehalten wurde und es wird festgehalten welche Informationen die Klientel erhielt.

Es gibt Situationen in Beratungen, da kommen die Befragten nicht mehr weiter, sind genervt und würden am liebsten schreien. In solche Situationen hilft es ihnen, ihre eigenen **Gefühle anzusprechen**. Dies kann die Klientel einerseits überraschen, andererseits ändert sie oft ihre Haltung und beruhigt sich wieder.

SA9: „Ja aber eben ich, ich finde es, also sträube ich mich nicht zuzugeben, dass mich etwas nervt (. . .) das kann passieren und das ist nicht weiter dramatisch.“

Der Aufbau des Sozialhilfegesetzes ist für einige Klienten und Klientinnen schwierig nach zu vollziehen. Dabei können **Visualisierungen** für die Befragten hilfreich sein und erleichtern das System zu verstehen.

Von den Befragten wurden einige **Fragetechniken** erwähnt, vor allem zirkuläre-, und Wunderfragen. Weiter sollen die Fragen, laut den Befragten, offen gestellt werden. Die Türöffnerfragen helfen den Befragten das Eis bei einem Erstgespräch zu brechen und die Klientel in ein Gespräch zu verwickeln. Wenn sie neue Fragetechniken anwenden, beziehungsweise ausprobieren möchten, informieren sie die Klientel, damit diese sich darauf einstellen kann.

Personenzentrierte Gesprächsführung wurde als Grundlage erwähnt. Vor allem das Paraphrasieren, Empathie zeigen und das Verbalisieren ist, bei vielen Befragten, verinnerlicht und wird in den Gesprächen automatisch eingesetzt.

Die Lösungen sollen gemäss den Befragten von den Klienten und Klientinnen kommen. Die Befragten suchen zusammen mit ihnen Lösungen und setzen bei den Ressourcen an.

Die **motivierende Gesprächsführung** ist bei widerständiger Klientel für die Befragten hilfreich. Als Beispiel wurde die Entscheidungswaage genannt, bei der die Klientel zwei Ausgangslagen und deren Vor- und Nachteile abwägen kann.

Zudem wird, gemäss den Befragten, in der motivierenden Gesprächsführung versucht, den Widerstand umzuleiten, in dem darauf eingegangen, jedoch nicht direkt angesprochen wird.

Beratungen sind gefüllt mit belastenden Themen, daher kann **Humor** für die Befragten hilfreich sein, um eine gewisse Auflockerung in die Beratung zu bringen.

Eine offene Haltung gegenüber Klientel ist für die Zusammenarbeit wichtig. Dadurch soll die Klientel die Chance erhalten, ihre Sichtweise der Situation zu erläutern.

5.3.5 Reaktionen im Gespräch

Ruhig bleiben

Bei widerständigen Klienten und Klientinnen soll laut den Befragten die Ruhe bewahrt und versucht werden, sich selber zu beruhigen. Dies sei besonders wichtig, wenn die Klientel laut und beleidigend wird.

Die Befragten sagten weiter, dass solche Situationen gut abgeschätzt und nicht nur nach dem Bauchgefühl reagiert werden soll.

SA8: *„Das ist ein professioneller Kontext, du kannst nicht einfach aus dem Bauch heraus reagieren. (. . .) Wenn ich bewusst ruhig bleibe, sachlich bleibe und versuche dann auch quasi modellhaft zu zeigen: Das ist die Art wie wir miteinander reden.“*

Wenn die Klientel mit schlechten Nachrichten nicht umgehen kann und dadurch wütend oder frustriert reagiert, ist es für die Befragten wichtig sachlich, klar und verständlich zu argumentieren. Jedoch heisst dies nicht, dass kalt und gefühllos gegenüber der Klientel zu sein, der richtige Umgang ist. Es soll versucht werden, Verständnis für den Widerstand aufzubringen.

SA1: „Ich habe... was ich denke für eine nächste Stelle gelernt habe, sind noch viel sachlicher zu argumentieren. (. . .) Also sicher nicht emotional reagieren, ist egal in welchem Bereich. Aber sachlich heisst auch nicht hart, trocken (. . .), sondern wirklich Argumente bringen.“

Emotionale Reaktionen

Gewisse Verhaltensweisen der Klientel kann die Befragten nerven oder wütend machen. Folgende Situationen wurden erwähnt: Die Klientel klagt immer über das gleiche Thema, die Klientel gibt allen anderen die Schuld, die Klientel nimmt die geschaffene Chance nicht an oder die Befragten müssen den Klienten und Klientinnen immer dasselbe erklären.

SA10: „Es kann natürlich auch, auch Ungeduld verursachen, als, als Reaktion. Dass man das Gefühl hat, der begreift das einfach nicht und es kommt immer wieder das Gleiche (. . .).“

Bei Widerstand können die Befragten emotionale reagieren, unter anderem dadurch, dass sie sich nicht mehr gänzlich unter Kontrolle haben, innerlich wie äusserlich unruhig werden und sich ihre Stimmlage verändert. Mit diesen emotionalen Gefühlen umzugehen, sei schwierig.

Jedoch sind sie der Meinung, dass die Klientel die Emotionen des Gegenübers spüren darf und zum Teil auch spüren soll.

SA4: „(. . .) dass man wütend wird, ich denke, manchmal dürfen das die Klienten auch, auch spüren.“

Eine andere Reaktion auf den Widerstand, welche von den Befragten erwähnt wurde ist, laut zu werden oder sogar zu streiten. Dies passiere ihnen jedoch nur selten.

Wenn die Befragten das Verhalten der Klientel als ungerecht empfinden, zum Beispiel weil die Klientel über dritte schimpft, kann es zu einer solchen Reaktion kommen.

Das Laut-werden und Streiten kann gemäss den Befragten bewusst eingesetzt werden und braucht es in gewissen Situationen. Dies ist jedoch keine übliche Methode, trotzdem kann es in gewissen Situationen helfen.

Eine weitere Reaktion ist, dass die Befragten auf die gleiche Art und Weise reagieren wie die Klientel. Dies geschieht jedoch nur, wenn sie vom Verhalten des Gegenübers überrascht werden.

SA8: *„Also wenn der andere aufsteht, stehe ich auch auf, oder. Wenn der andere laut wird, werde ich auch laut. Also wenn ich völlig überrumpelt werde, habe ich den Impuls.“*

Wenn die Klientel immer wieder widerständig ist, löst dies ein Ohnmachtsgefühl aus. Dies kann die Befragten an Grenzen bringen, Stress auslösen und das klare Denken erschweren.

SA7: *„Das löst auch was Körperliches in mir aus. So ein bisschen, ja man kommt einfach in Stress, man kann nicht mehr richtig klar denken (. . .) wirklich unangenehm eigentlich.“*

Wenn die Befragten jedoch darauf vorbereitet sind, dass ein schwieriger Klient oder eine schwierige Klientin kommt, werden sie von den Reaktionen nicht überrascht. Andererseits kann dieses Wissen schwierig sein und Unmut auslösen.

Den Befragten ist es bei gewissen Klienten und Klientinnen wichtig, dass sie ihre Angst, welche vorhanden ist oder in ihnen aufsteigt, nicht zeigen. Dies kann die Klientel anstacheln noch weiter zu machen und gewinnt die Überhand über die Situation. Laut den Befragten müssen die Sozialarbeitenden eine gewisse Standfestigkeit haben, um ruhig und gelassen zu reagieren. Durch langjährige Erfahrung kann eine solche Standfestigkeit erlangt werden und kann bis zur Abhärtung einer solchen Situationen führen.

SA5: *„(. . .) dann denke ich, braucht es auch vielleicht Standfestigkeit. Mit der Zeit wird man vielleicht auch etwas abgehärtet. Vielleicht ist es auch das. Aber es braucht sicher eine Standfestigkeit, dass man auch mal sagen kann: So nicht oder.“*

Widerstand ansprechen

Die Befragten erwähnten, dass sie Widerstand erst als solches erkennen müssen, bevor sie ihn ansprechen können. Danach versuchen sie ihn nach der Schwere einzuschätzen. Weiter wurde genannt, dass sie den Widerstand nach dem Gespräch für sich selbst einordnen müssen, um allenfalls auch die Gründe dafür zu verstehen.

SA3: *„(. . .) aber man muss unterscheiden was ist (. . .) der Widerstand. Es ist natürlich einen Unterschied ob es Gewalt ist oder ob es, ob es ein Geschenk mitbringen ist.“*

In einem dritten Schritt überlegen sich die Befragten, wie sie weiter vorgehen möchten. Dabei müssen sie die Entscheidung fällen, ob sie den Widerstand ansprechen oder nicht. Dies hängt laut den Befragten vom Klient, von der Klientin ab.

Erst nach all diesen Schritten, wird der Widerstand von den Befragten angesprochen. Sie nannten vier Möglichkeiten, wie dieser angesprochen werden könnte:

- Gründe für das Verhalten der Klientel erfragen
- das Wahrgenommene und das Beobachtete der Klientel mitteilen und ihre Reaktion abwarten
- Widerstand provokativ oder kreativ ansprechen
- die Klientel spricht den Widerstand selbst an.

SA8: *„(. . .) dort ist es wichtig dann die Person auf das auch anzusprechen. Zu sagen: Ich höre oder ich habe den Eindruck, dass... Und die Frage ist: Kommen Sie mit dieser Haltung weiter?“*

Klientel beruhigen

Wenn die Klientel aufgebracht ist, versuchen die Befragten ihn oder sie zu beruhigen. Dies geschieht einerseits durch ansprechen, andererseits durch abwarten. Das Abwarten wird vor allem dann eingesetzt, wenn die Klientel sehr laut wird oder körperliche Reaktionen zeigt.

SA2: *„Aber eben, wenn jetzt jemand ausrastet und so physische Reaktionen zeigt, dann bringt das nichts. Dann muss man anders reagieren, dann muss man gar nicht mehr reden.“*

Machteinsatz

Gemäss den Befragten haben die Sozialarbeitenden Macht, dies durch die Position, welche sie im Sozialhilfesystem einnehmen. Weiter wurde erwähnt, dass die Klientel ebenfalls Macht hat, beispielsweise, wenn die Klientel die ganze Zeit weint und dadurch nicht am Thema gearbeitet werden kann.

Die Befragten sagten, dass für sie der Machtbegriff negativ besetzt und ihnen die Machtausübung unangenehm ist. Als besonders unangenehm wurde der Kontrollauftrag erwähnt.

SA7: *„Es ist immer so ein bisschen etwas, wo man eigentlich denkt: Es sollte nicht sein. Oder. Etwas Böses, aber es ist einfach auch Tatsache, dass es so ist. Man hat die Macht und man muss auch lernen damit umzugehen und sie richtig einzusetzen und ja, das ist ein Teil des Jobs.“*

Auf das Nachfragen der Interviewerinnen wurde von den Befragten erwähnt, dass Macht zudem positiv eingesetzt werden kann, zugunsten der Klienten und Klientinnen. Laut den Befragten muss die Klientel manchmal zum Glück gezwungen werden.

Es wurden unterschiedliche Machtinstrumente genannt, welche den Sozialarbeitenden zur Verfügung stehen:

- die Auskunftspflicht der Klientel dem Sozialdienst gegenüber
- das Einsichtsrecht der Sozialarbeitenden in gewisse Unterlagen
- Weisungen, Kürzungen oder Sistierungen der Sozialhilfe
- die Sprache der Sozialarbeitenden, welche sie positiv für die Klientel einsetzen können
- Anreize für die Klientel schaffen und diese als Machtinstrument einsetzen (Integrationszulagen oder Einkommensfreibeträge)

Gespräch abbrechen

Die Möglichkeit ein Gespräch abubrechen, wurde von den Befragten als wichtige und hilfreiche Reaktion genannt. Folgende Gründe für einen Gesprächsabbruch wurden genannt: Die Klientel verletzt Grenzen, die Befragten haben Angst, sie kommen nicht mehr weiter oder es kommt zu persönlichen Angriffen, Drohungen oder Gewalt. Ob die Befragten schon ein Gespräch abbrechen mussten oder nicht, ging aus den meisten Interviews nicht hervor.

SA2: *„Und da musste ich wirklich auf den Tisch klopfen und sagen: So jetzt reicht es. Fertig. Es nützt nichts mehr. Wir beenden das Gespräch und wir machen ein andermal weiter, weil sie machen mich wahnsinnig „hässig“, oder.“*

Hinter dem Abbrechen der Gespräche stecken, laut den Befragten, folgende neue Möglichkeiten: In der Zusammenarbeit kann eine neue Dynamik entstehen und es ermöglicht einen neuen Zugang zu den Klienten und Klientinnen.

Weitere Reaktionen

Widerstand kann, gemäss den Befragten, in unterschiedlichen Formen und Situationen auftreten. Ein klares Vorgehen haben die Befragten nicht.

Die Befragten haben die Tendenz alles zu übernehmen und zu organisieren. Dabei wird oft vergessen, dass die Klientel ebenfalls einen Beitrag leisten sollte, damit die Interventionen erfolgreich und nachhaltig sind.

Kommen die Befragten mit den Klienten und Klientinnen nicht weiter, löst dies bei den Befragten einen **Aktionismus** aus.

SA7: "(. . .) das löst bei mir wie so ein Aktionismus aus. Dann mache ich wie zu viel irgendwie (. . .) Ah und das müssen wir... diese Anmeldung noch(. . .) dass er ja nicht wieder „hässig“ wird und so.“

Eine weitere Tendenz, welche bei den Befragten auftreten kann, ist dass das **Engagement nachlässt**. Dies geschieht vor allem, wenn die Klientel sich nicht an die Mitwirkungspflicht hält. Dabei nehmen die Befragten bewusst in Kauf, dass die Klientel in eine Mauer läuft, dadurch der Ernst der Lage erkennt und wieder zur Zusammenarbeit bereit ist.

SA10: „Dann kann es vorkommen, dass man dann halt auch, (. . .) vielleicht auch nicht so für diesen Klient arbeite, wie ich vielleicht könnte. Also das Engagement lässt unter Umständen nach.“

Als wichtig wird von den Befragten empfunden, dass die Sozialarbeitenden **zu ihren eigenen Fehlern stehen** und sich für ein Fehlverhalten entschuldigen können.

Grundsätzlich kommt die Klientel monatlich zu Gesprächen. Die Befragten können jedoch mit der **Terminvergabe variieren**. Bei Klienten und Klientinnen, welche sehr widerständig sind, vergeben sie häufig mehr Termine, da bei diesen oft einiges besprochen und am Thema geblieben werden muss.

SA1: „(. . .) Bei solchen Fällen versuche ich dann, diese halt noch mehr einzuladen.“

Den Befragten ist es wichtig, dass sie **genügend Zeit für die Klientel haben**. Grundsätzlich steht ihnen je eine Stunde zur Verfügung. Wenn jedoch etwas Unvorhergesehenes in den Gesprächen passiert, brauchen die Befragten mehr Zeit in den Beratungen. Um dies zu gewährleisten, versuchen sie zwischen den Terminen Zeitfenster einzuplanen. Oft jedoch haben sie durch die hohen Fallzahlen nicht genügend Zeit zur Verfügung.

Die Situation der Klienten und Klientinnen auf Sozialdiensten ist laut den Befragten nicht einfach. Die Klientel möchte ihre Intimsphäre behalten. Hilfreich ist es, wenn in solchen Situationen die Befragten **Verständnis zeigen** und dem Klienten, der Klientin das Gefühl geben, dass sie seine/ihre schwierige Situation verstehen.

SA8: „Und das mal ansprechen und dem Klienten sagen: Es ist, es ist mir bewusst, ist mir auch klar, dass das eine schwierige Situation ist. (. . .), dass der merkt: (. . .) der checkt das mindestens noch.“

In gewissen Situationen kann es für die Befragten schwierig werden, das **Verständnis zu wecken**. Vor allem wenn sich zwei verschiedene Geschlechter gegenüber sitzen. Männliche Klienten nehmen gewisse Informationen besser von Männern an.

Der Klientel soll gemäss den Befragten **Entscheidungsautonomie zugestanden** werden. Dies gewährleisten die Befragten, indem sie den Klienten und Klientinnen genügend Zeit für Entscheidungen und Wahlmöglichkeiten geben, zum Beispiel ob die Klientel in einem Arbeitsintegrationsprogramm teilnehmen möchte.

SA6: „(. . .) also wie ein Stück weit auch (. . .) Menschen Zeit geben zu können, Prozesse und Entwicklungen auch selber bestimmen zu können. Manchmal braucht es nur ein bisschen mehr Zeit (. . .).“

Hilfreich für die Befragten, ist die Klientel mit ihren **eigenen Aussagen zu konfrontieren**, wenn die Klientel über alles schimpft und alle beleidigt. Diese Konfrontation darf ein bisschen sarkastisch und provozierend sein, wie das folgende Zitat zeigt.

SA5: „(. . .) ja Sie sind der einzige der Steuern zahlen muss (. . .).“

Erfahrungen der Befragten zeigen, dass auf Widerstand nicht mit **Druck** reagiert werden soll. Dies kann häufig mehr Widerstand auslösen.

Bei einigen Klienten und Klientinnen braucht es jedoch diesen Gegendruck. Dieser wird von den Befragten erst angewendet, wenn bereits über lange Zeit zusammengearbeitet wurde, die Klientel bekannt und die Reaktion einschätzbar ist.

SA10: *„Ich denke es ist schon wichtig, wie man reagiert oder ob man auch Widerstand entgegensetzt und vielleicht versucht diesen Widerstand sogar zu brechen oder zu bekämpfen oder so. (. . .) das nachher dieser nicht verstärkt wird.“*

Belehrungen können weitere Widerstände auslösen, daher werden diese oft von den Befragten vermieden. Nur ein kleiner Teil der Klientel erachtet Belehrungen als hilfreich.

Weiter sagten die Befragten, dass sie das **Thema wechseln**, wenn sie merken, dass die Klientel immer mehr Widerstand zeigt.

5.3.6 Reaktionen nach dem Gespräch

Vor- und Nachbereitung der Gespräche

Im Zusammenhang mit der Gesprächsvorbereitung sagten die Befragten, dass sie sich auf widerständige Klientel, genauer vorbereiten würden, als bei anderer Klientel.

SA7: *„Also was ich gemerkt habe, bei Leuten die, ja, die nicht einfach sind, (. . .) dass ich mich besser vorbereite auf das Gespräch. Es ist schon so, dass ich mir dann im Vorfeld noch einmal genauer überlege, was ist jetzt das Ziel vom heutigen Gespräch, was ist mir wichtig.“*

Als hilfreich wurde genannt, dass die Sozialarbeitenden genau überlegen sollen in welchem Kontext sie sich bewegen (freiwillig oder gesetzlich) und was ihre Aufgabe ist (materielle oder psychosoziale Probleme).

Als zweiter Punkt wurde die Reflexion nach den Gesprächen, als wichtig erachtet. Dabei soll überlegt werden, wieso die Klientel Widerstand zeigt und welche Methoden nützlich oder hinderlich gewesen sind.

SA6: *„Dann so die Selbstreflexion im Sinne von klar werden, was (. . .) der Widerstand eigentlich ausmachen könnte (. . .).“*

Die Befragten zählten folgende hilfreiche Methoden für die Reflexion auf: Das 4-Ohren-Konzept von Friedemann Schulz von Thun, die Reaktanztheorie, Aktennotizen und das Bilden von Hypothesen. Bei den Interviews ging hervor, dass es nicht so wichtig ist wie die Reflexion gemacht wird, sondern dass überhaupt reflektiert wird.

SA2: *„Und das ist mir... wäre noch gut, wenn man so eine Methode hat und es so auseinander nehmen kann.“*

Unterstützung im Team

Das Team wurde als wichtige Unterstützung angegeben. Bei den Befragten herrscht die „Kultur der offenen Tür“. Das heisst, die Türen werden offen gelassen, wenn keine Gespräche stattfinden. Dadurch besteht die Möglichkeit, zu den Arbeitskollegen und Kolleginnen ins Büro zu gehen und sich auszutauschen.

SA4: *„Ja einfach die Wut danach raus lassen. Also wenn der Klient gegangen ist, ein bisschen ausruhen bei einem Kollegen.“*

Es wurde weiter erwähnt, dass es selten Situationen gibt, in dem der Austausch im Team nichts mehr nutzt und die Befragten komplett anstehen. Hier besteht die Möglichkeit, den Klienten oder die Klientin abzugeben, was als hilfreich empfunden wird.

Austausch

Die Teamsitzungen wurden als nützlich und hilfreich erwähnt. Sie sind eine Möglichkeit sich fachlich auszutauschen. Der Austausch mit den Vorgesetzten wurde ebenfalls in diesem Zusammenhang genannt. Weiter wurde gesagt, dass die Teamsitzungen nicht immer sehr professionell und tiefgründig gemacht werden so, dass das Besprochene nicht mit Wissen aus der Schule verknüpft werden kann.

SA2: *„Nein, in dem Sinn schon. Wir haben Fallbesprechungen oder Teamsitzungen. Aber ich würde jetzt nicht sagen, dass es sehr professionell ist.“*

Von den Befragten, welche sich noch im Studium befinden, wurde der Austausch mit der Hochschule erwähnt, wo sie sich mit Mitstudierenden oder Dozierenden besprechen können.

Weiter wurde erzählt, dass die Befragten sich fachliche Unterstützung bei anderen Sozialdiensten holen, indem sie dort angerufen und nachfragen.

Zudem wurden die Agglomerationssitzungen der Gemeinden erwähnt, um sich fachlich auszutauschen.

SA4: *„Also wir haben Agglo-Sitzungen von den Agglomerationsgemeinden, alle zwei Monate. Das hilft auch noch als Austausch.“*

Die Befragten erwähnten die Intervision / Fallbesprechung als nützliches Austauschgefäß. Auch wurde die Supervision als Austauschmöglichkeit genannt. Diese wird zum Teil als nützlich empfunden und auch wahrgenommen. Jedoch wird sie nicht von allen genutzt, da sie nicht benötigt wird, momentan keine Zeit vorhanden ist oder keinen Nutzen darin gesehen wird.

Weiter wurde gesagt, dass sie sich beispielsweise mit DolmetscherInnen oder ehemaligen Vorgesetzten austauschen.

Ausgleich und Abgrenzung

Die Befragten nannten, dass Sozialarbeitende nicht immer an sich zweifeln sollen, da sie dadurch in Stress geraten können.

Es wurde erzählt, dass Sozialarbeitende den Widerstand nicht persönlich nehmen sollen, da dieser häufig nicht gegen die Person selbst, sondern gegen die Institution gerichtet ist.

SA1: „Ich denke, was auch ganz wichtig ist, ist die Sachen nie persönlich zu nehmen.“

Um von schwierigen Gesprächen Abstand zu gewinnen, erzählten die Befragten, dass sie das Büro lüften, es verlassen, Hände waschen gehen oder fluchen. Es wurde weiter gesagt, dass es hilfreich sei, wenn die Aktennotiz geschrieben wird, um für sich die Situation zu ordnen. Zudem wurde erzählt, dass auch mit Humor oder Spass an der Arbeit ein Ausgleich gefunden werden kann.

Weiter wurde erwähnt, dass es wichtig ist im privaten Bereich Gefässe zu haben um einen Ausgleich zu finde. Im Haus und Hof oder im Garten arbeiten, mit dem Velo fahren, sich etwas Gutes tun und ein tragendes soziales Umfeld, wurden hier genannt. Weiter helfe eine gute Teamstruktur, um einen Ausgleich zu finden.

SA1: „Also ich denke, wichtig ist jetzt einfach auch, dein eigenes soziales Umfeld (. . .). Also, dass du auch wirklich raus gehst und die Arbeit dort lässt.“

Die Befragten erzählten, dass es wichtig ist, die Arbeit nicht mit nach Hause zu nehmen, zu sich Sorge zu tragen und sich zu schützen. Bis auf wenige Ausnahmen, gelingt dies den Befragten.

5. 4 Zusammenfassung der Ergebnisse

5.4.1 Widerstand

Die Befragten äusserten, dass Widerstand im Allgemeinen selten vorkommt, aber auch, dass er zur Sozialarbeit gehört. Widerstand wird als etwas angesehen, das zweiseitig und dynamisch ist. Er wird als schwierig erlebt und kann bei den Befragten Zweifel hervorrufen. Widerstand wird zudem als etwas Positives gesehen, das in der Beratung genutzt werden kann.

Die Befragten nannten viele Arten von Widerstand, so zum Beispiel die Opferhaltung, sich verweigern, Geschenke bringen, überaus nett sein, drohen, beleidigen oder sich nicht an Vereinbarungen halten. Gewalt wird in der Praxis selten erlebt.

Zu den Ursachen von Widerstand wurde von den Befragten eine breite Palette genannt. Hier wurde vor allem darauf hingewiesen, dass die Tatsache, dass die Klientel zur Sozialhilfe kommen muss, Widerstand auslöst. Dass die Klientel beim Sozialdienst vieles offen legen muss, Macht- und Druckausübung der Sozialarbeitenden, das Erlassen von Weisungen oder dass die Sozialarbeitenden zu schnell vorwärtsgehen, sind weitere genannten Ursachen.

5.4.2 Institution wirtschaftliche Sozialhilfe

Die Befragten nannten die SKOS-Richtlinien und das Luzerner Handbuch als rechtliche Grundlagen, an welchen sie sich orientieren. Bei der WSH gibt es, wie die Befragten mitteilten, ein standardisiertes Verfahren, welche alle Klienten und Klientinnen durchlaufen müssen. Die Befragten betonten, dass sie ein Doppelmandat haben und sich dessen bewusst sein müssen. Die Befragten müssen auf der einen Seite die Gemeinde, auf der anderen Seite die Klientel vertreten.

Weiter nannten sie als eine Form der Machtanwendung, dass sie sanktionieren können. Hierbei wurden vor allem die finanziellen Sanktionsmöglichkeiten genannt. Dabei können die Befragten verwarren, Weisung herausgeben, kürzen, abwarten mit den Auszahlungen oder die WSH einstellen.

Die Befragten sagten, dass es in der WSH in gewissen Bereichen einen Ermessensspielraum gibt. Wie sie diesen konkret nutzen, wurde in den Interviews nicht genau beantwortet.

Das Thema Sicherheit wurde aufgegriffen, ohne dass danach gefragt wurde. Hierbei wurde unter anderem der Sicherheitsknopf erwähnt, dass die Tür offen gelassen wird, wenn ein schwieriges Gespräch ansteht oder dass Kurse zum Thema Sicherheit durchgeführt werden.

5.4.3 Grundsätze

Als Grundsatz wurde von den Befragten genannt, dass sie die Klientel als Individuum ansehen und ihnen bewusst ist, dass jeder und jede eine eigene Lebensgeschichte hat und dadurch auch der Wi-

derstand individuell betrachtet werden muss. Hierbei wurde auf einige Merkmale von Klienten- und Klientinnengruppen aufmerksam gemacht, nämlich auf das Alter, die Kultur, psychische Krankheiten oder die Sucht. Die Klientel und ihren Widerstand ernst zu nehmen ist ein weiterer wichtiger Grundsatz für die Befragten. Als weiterer Grundsatz wurde genannt, dass Widerstand etwas Positives ist und in der Beratung etwas bewegen kann. Vertrauen in der Beratung ist ebenfalls ein Grundsatz der Befragten.

5.4.4 Methodik

Von den Befragten wurde gesagt, dass es in der WSH weniger Methoden benötige, da es hauptsächlich um rechtliche und materielle Themen geht.

Andererseits beschrieben sie viele Methoden. Diese zu benennen oder ihr Handeln fachlich zu begründen fiel ihnen jedoch zum Teil schwer. Unter anderem wurde von den Befragten genannt, dass sie Hypothesen bilden, die eigenen Gefühle ansprechen, mit Visualisierungen oder mit unterschiedlichen Fragetechniken arbeiten.

Im Zusammenhang mit der Bearbeitung von Widerstand wird das Arbeiten mit Zielen, von den Befragten als wichtig erachtet. Hierbei wurde vor allem betont, dass es zentral ist die Ziele zusammen mit der Klientel zu erarbeiten. Der Zusammenhang von Motivation und Widerstand wurde von den Befragten zum Teil hergestellt. Motivation sei also ein wichtiger Faktor für Veränderung, gleichzeitig gaben einige Befragte an, nicht an der Veränderungsmotivation der Klientel zu arbeiten. Diese müsse von der Klientel selber kommen.

Die Transparenz wurde von den Befragten als sehr zentral erachtet. Hier wurde vor allem betont, dass der Kontext und der Auftrag geklärt werden soll. Das Vorgehen transparent aufzuzeigen und mitzuteilen, was verhandelbar ist und was nicht, wurde von den Befragten weiter als förderlich erachtet. Die Befragten waren der Ansicht, dass Beziehungsarbeit das Auftreten von Widerstand verringert oder die Bearbeitung von diesem erleichtert.

5.4.5 Reaktionen im Gespräch

Die Befragten nannten viele unterschiedliche Reaktionen auf Widerstand. Dazu gehören, das Engagement verstärken oder verringern, Verständnis haben für die Klientel, versuchen Verständnis bei der Klientel zu wecken oder auch den Widerstand einfach auszuhalten. Weiter wurden emotionale Reaktionen genannt wie: Genervt reagieren, keine Geduld aufbringen, laut werden, sich ohnmächtig oder gestresst fühlen. Ebenfalls wurde gesagt, dass es im Umgang mit Widerstand hilfreich sein kann, ruhig und sachlich zu bleiben. Das Ansprechen des Widerstandes wurde von den Befragten als zentral erachtet. Dies kann unter anderem geschehen, indem die Gründe für den Widerstand erfragt werden

oder das Wahrgenommene mitgeteilt wird. Zudem versuchen die Befragten die Klientel zu beruhigen.

Das Gespräch abubrechen, wurde ebenfalls als eine mögliche Reaktion auf Widerstand gesehen. Dies vor allem dann, wenn die Klientel Grenzen überschreitet, droht oder die Sozialarbeitenden persönlich angreift. Der Machteinsatz soll laut den Befragten bewusst und sorgsam geschehen. Die Macht soll so eingesetzt werden, dass die Klientel einen Schritt weiter kommt und ihre Autonomie vergrößert wird.

5.4.6 Reaktionen nach dem Gespräch

Von den Befragten wurde es als hilfreich erachtet, wenn sie sich informell mit ihren Arbeitskollegen und -kolleginnen austauschen können. Der formelle Austausch, wie Teamsitzungen, Supervision oder Intervention, wurde von den Befragten unterschiedlich eingestuft. Die einen empfanden diese Möglichkeiten als sehr nützlich – andere eher weniger. Der methodische Austausch an den Teamsitzungen ist laut den Befragten kaum vorhanden.

Die Reflexion nach einem Gespräch wird von den Befragten als wichtig eingestuft, hierbei ist vor allem wichtig zu überlegen, warum die Klientel Widerstand gezeigt hat und sich dann auf das kommende Gespräch gut vorzubereiten. Gedanken zum methodischen Vorgehen sollen ebenfalls gemacht werden.

Um zu stressigen Situationen Abstand zu gewinnen, haben die Befragten Rituale. Auch Humor wurde als hilfreich erwähnt. Der Ausgleich neben der Arbeit wurde von den Befragten als zentral erachtet. Hierbei wurde erwähnt, dass ein gutes soziales Umfeld von Bedeutung ist und sie sich zum Beispiel mit Sport oder Gartenarbeit einen Ausgleich verschaffen.

Wie die Sozialarbeitenden mit Misserfolgen umgehen, wurde nicht gesagt.

6 Diskussion

In diesem Kapitel werden die Ergebnisse mit der Theorie diskutiert. Ebenfalls wird nochmals aufgenommen, was überraschend war. Die Unterkapitel werden in derselben Reihenfolge diskutiert, wie die Ergebnisse präsentiert wurden.

6.1 Widerstand

Laut den Befragten ist Widerstand etwas **Alltägliches**, obwohl nicht jeder Klient, jede Klientin Widerstand zeigt. Er kann etwas Positives sein und für die Beratung genutzt werden. Der Widerstand ist eine normale Reaktion von den Klienten und Klientinnen. Dies äussert auch Fuchs (2011a) in ihren Ausführungen zu Widerstand. Gemäss Fuchs gibt es keine Veränderung ohne Widerstand. Zudem enthält der Widerstand verschlüsselte Botschaften, es kann und soll damit gearbeitet werden (S.1-2). Die Befragten haben die Grundhaltung, dass der Widerstand ernstgenommen und nicht gegen ihn angekämpft werden soll. Dies wird, gemäss Banholzer et al. (2009), auch im Judo-Prinzip beschrieben: Der Widerstand soll bejaht und akzeptiert werden (S. 40).

Weiter wurde in den Interviews erwähnt, dass der Widerstand etwas **Zweiseitiges** ist, er braucht immer ein Gegenüber. Zudem tritt er nicht immer im gleichen Mass auf, er kann von den Beteiligten verstärkt oder gemildert werden. Diese Aussagen können in der motivierenden Gesprächsführung wieder gefunden werden. Miller und Rollnick (2009) gehen davon aus, dass Widerstand das Ergebnis einer Interaktion von zwei oder mehreren Personen ist – Widerstand tritt nur im Rahmen einer Beziehung oder eines Systems auf. Sie beschreiben einen Gesprächsverlauf als konsonant oder dissonant. Vor allem in einem dissonanten Gesprächsverlauf tritt Widerstand auf (S. 67-69).

Laut den Befragten ist Widerstand vielfältig. Deshalb; und weil die **Wahrnehmung subjektiv** ist, ist er zum Teil schwierig zu erkennen. Solèr et al. (2008a) erklären, dass das Handeln „von der objektiven (Problem-) Situation, von gesellschaftlichen Werten und Normen und von der subjektiven Situation abhängig“ ist (S. 6). Das heisst, es ist möglich, dass eine sozialarbeiterisch tätige Person ein Verhalten als Widerstand einordnet – eine andere jedoch nicht. Dies erklärt warum es den Befragten zum Teil schwer fällt Widerstand zu erkennen.

Es gibt viele **Arten von Widerstand**, die von den Befragten genannt wurden. Massive Formen wie Gewalt und Drohung werden in der Praxis selten erlebt. Woran dies liegt, konnte in den Interviews nicht geklärt werden.

Gemäss den Befragten kommt die Klientel unter einem gewissen **Zwang** auf den Sozialdienst. Dies meint auch Kähler (2001) wenn er sagt, dass die Gespräche auf dem Sozialdienst zwar erbeten sind, jedoch die Klientel sich in einer finanziellen (evt. auch persönlichen) Notlage befindet und daher diese Freiwilligkeit „etwas hat von der Freiwilligkeit, mit der ein Mensch mit starken Zahnschmerzen einen Zahnarzt besucht“ (S. 31).

Zur eingeschränkten Freiwilligkeit kommt dazu, dass die Klientel ihre finanzielle-, berufliche- und familiäre Situation auf dem Sozialdienst offen legen muss. Dadurch kann sich die Klientel, laut den Befragten, in ihrer Autonomie eingeschränkt fühlen, wodurch Widerstand entstehen kann. Auch Zobrist (2010) bestätigt, dass Widerstand meist durch Autonomieeinschränkung entsteht (S. 17).

6.2 Institution wirtschaftliche Sozialhilfe

Den Autorinnen ist aufgefallen, dass sich die Befragten gut an die **SKOS-Richtlinien** halten. Durch diese wird eine einheitliche Handhabung und Rechtsgleichheit gewährleistet. Der wirtschaftlichen Sozialhilfe (WSH) liegt das Individualisierungsprinzip zugrunde. Laut Schleicher (2007) soll demnach Gleiches gleich und Ungleiches ungleich behandelt werden (S. 265-266). Bei den Interviews haben die Autorinnen festgestellt, dass die Befragten grossen Wert darauf legen Gleiches gleich zu behandeln. Der Aspekt der Individualität, dass Ungleiches ungleich behandelt werden soll, wurde seltener erwähnt.

Weiter ist aufgefallen, dass die Befragten die SKOS-Richtlinien zum Teil als sakrosankt betrachten. Die SKOS selbst sieht ihre Richtlinien als Empfehlungen. (SKOS, 2005). Das Sozialhilfegesetz des Kantons Luzern Art. 30 Abs. 2 legt fest, dass die SKOS-Richtlinien für die Bemessung der WSH wegleitend sind. Die Autorinnen haben die Hypothese, dass die Befragten die SKOS-Richtlinien zum Teil zu rigide anwenden und daher den **Ermessensspielraum** zu wenig nutzen. Kaufmann (2010) erklärte in ihrer Diplomrede an der Hochschule Luzern Soziale Arbeit, warum sich Sozialarbeitende schwer tun, den Ermessensspielraum optimal zu nutzen. Dies weil sie alle gleich behandeln und den Ermessensspielraum nicht überschreiten wollen. Zudem hindert sie die öffentliche Missbrauchsdebatte daran den Ermessensspielraum optimal für die Klientel zu nutzen (S. 4-5). Welche Gründe die Befragten haben um den Ermessensspielraum zum Teil nicht voll auszuschöpfen, konnte in den Interviews nicht geklärt werden.

Die Befragten konnten zum Teil nicht erklären, wie sie den Ermessensspielraum konkret nutzen. Dafür bräuchte es nach Ansicht der Autorinnen Kriterien, denn es sind oftmals kreative Lösungen gefragt. Gemäss Solèr et al. (2008a) kann dazu das Problemlösungsmodell zu Hilfe genommen werden. Systematisch aufeinander bezogene Schritte können den Sozialarbeitenden in schwierigen Situatio-

nen helfen, ihr Denken zu strukturieren und dadurch systematisch eine mögliche Methode zu finden, welche die Weiterarbeit mit der Klientel erleichtern kann (S.13).

Die **Sanktionen** geschehen, laut den Befragten, hauptsächlich über das Geld. Sanktioniert wird, wenn sich die Klientel nicht an Abmachungen oder Auflagen hält. Die Autorinnen stellen sich die Frage, ob finanzielle Sanktionen nachhaltig sind, um das Verhalten zu verändern und somit am Widerstand zu arbeiten. Laut Miller und Rollnick (2009) hängt es stark vom Verhalten und der Reaktion der Sozialarbeitenden ab, ob sich der Widerstand verfestigt oder auflöst (S.67). Miller und Rollnick (2009) nennen folgende Möglichkeiten wie auf Widerstand geantwortet werden kann: reflektierende Erwiderung, den Fokus verändern, Umformulieren, Zustimmung mit einer Wendung, Betonung der persönlichen Wahlfreiheit und Kontrolle und zur Seite treten. Bei den reflektierenden Erwiderungen geht es darum die Gefühle der Klientel anzuerkennen, wahrzunehmen und zu reflektieren. Bei den übrigen Antwortmöglichkeiten geht es darum, die Dissonanz zu entschärfen. (S. 141-146).

Bei der motivierenden Gesprächsführung geht es darum, den Widerstand zu erkennen und ihn zu bearbeiten. Mit der Klientel soll an ihrem Verhalten gearbeitet werden. Bei Sanktionen über Geld, wie sie die Befragten meistens nannten, wird grundsätzlich nicht am Verhalten gearbeitet. Deshalb denken die Autorinnen nicht, dass finanzielle Sanktionen ausreichen um ein Verhalten zu ändern.

Es ist aufgefallen, dass die Befragten bei den Sanktionen professionell Handeln, denn sie sanktionieren begründet und anhand von Richtlinien. Laut der SKOS (2005) brauchen Leistungskürzungen immer eine gesetzliche Grundlage und müssen verhältnismässig sein (S. A.8 – A.8.2). Gemäss Solèr et al. (2008a) spielt sich professionelles Handeln, immer in einem Organisationskontext ab. Dabei müssen sich Sozialarbeitende über den Handlungsrahmen, welchen sie in der Organisation haben, bewusst sein (S. 9-10). Die Befragten arbeiten auf Sozialdiensten und sie sind sich ihres Handlungsrahmens grösstenteils bewusst. Dieser wird unter anderem durch die SKOS-Richtlinien und das Luzerner Handbuch vorgegeben.

Unter dem Aspekt der **Begrenzungsmacht** kann gesagt werden, dass Sanktionen dafür sorgen, dass Sozialhilfegelder bei denjenigen Klienten und Klientinnen gekürzt werden, welche sich nicht an soziale Pflichten halten. Dadurch werden Sozialhilfegelder, als knappe Ressourcen, für andere Klienten und Klientinnen frei, welche sich an die Pflichten halten. Dies wurde von den Befragten, durch die Nennung der Mitwirkungspflicht, immer wieder zum Ausdruck gebracht.

Für die Autorinnen überraschend, kamen die Befragten oft auf das Thema **Sicherheit**.

Laut den Befragten ist die Sicherheit in den Sozialdiensten gut durchdacht und allen Mitarbeitenden bekannt. Glücklicherweise brauchen die Befragten Massnahmen, wie den Sicherheitsknopf, sehr selten. Dank diesen Vorkehrungen fühlen sich die Sozialarbeitenden auf den Sozialdiensten sicher. Die Autorinnen können sich vorstellen, dass sich die Sozialarbeitenden ohne diese Vorkehrungen in den Gesprächen weniger wohl fühlen würden.

Im Rahmen dieser Arbeit wird das Thema Sicherheit nicht vertieft behandelt.

6.3 Grundsätze

Die Befragten haben grösstenteils ein **humanistisches Menschenbild**. Dieses liegt auch dem personenzentrierten Ansatz nach Rogers zugrunde. Laut Brusa (2008), geht der personenzentrierte Ansatz davon aus, dass der Mensch im Kern ein gutes, eigenverantwortliches Wesen ist. Er ist aktiv auf die Umwelt ausgerichtet und interagiert mit dieser. Der Mensch will sich verwirklichen und wachsen (S. 3). Dies äusserten auch die Befragten in den Interviews.

Ein weiterer Grundsatz, welcher die Befragten nannten, ist, dass die **Klientel ernstgenommen werden** muss. Die Befragten erläuterten nicht, wie sie dies konkret in der Praxis umsetzen. Eine Möglichkeit nennen Miller und Rollnick (2009) mit der einfachen Reflexion (S. 141-142). Eine weitere Möglichkeit die Klientel ernst zu nehmen ist das Paraphrasieren nach dem personenzentrierten Ansatz nach Rogers. Laut Brusa (2008) wird dadurch die Aussage der Klientel in eigene Worte gefasst. Die Klientel kann das Wiederholte bestätigen oder berichtigen. Durch das Paraphrasieren merkt die Klientel, dass ihr aufmerksam zugehört wird (S. 6).

Als weiterer Grundsatz wurde erwähnt, dass die **Individualität der Klientel** berücksichtigt werden soll. Als besonders wichtig zu beachten, nannten die Befragten das Alter und die Kultur der Klientel. Kähler (2001) sagt, dass hinter jeder Problemkonstellation der Klientel eine einmalige Kombination von individuellen- sowie umweltbedingten- beziehungsweise sozialen Strukturen steht (S. 26-27). Auch die SKOS-Richtlinien (2005) kennen das Prinzip der Individualisierung (S. A.4-1).

Als besonders herausfordernd, nannten die Befragten, süchtige und psychisch kranke Klienten und Klientinnen. Dies äusserte auch Brusa (2011a) indem sie sagt, dass in der Zusammenarbeit mit süchtigen und / oder psychisch erkrankten Menschen häufig Stolpersteine auftreten (S. 7-8).

6.4 Methodik

Die Befragten bezeichneten die Theorien, welche in Kapitel 3 von den Autorinnen dargestellt wurden, häufig als dienlich.

Beziehungsarbeit wurde von den Befragten selten als eigene Methode genannt. Diejenigen, die sie benannten, betonten deren Wichtigkeit. Um eine wirkungsvolle Beziehung zur Klientel aufzubauen, ist laut Brusa (2008) die personenzentrierte Grundhaltung von Rogers zentral. Die Kongruenz, Akzeptanz und Empathie fördern den Vertrauensaufbau und sind hilfreich bei der Gestaltung einer Beziehung (S. 4-5).

Bei den Grundsätzen wurden viele Elemente der Beziehungsarbeit genannt. Daher gehen die Autorinnen davon aus, dass die Beziehungsarbeit bei den Befragten in der Grundhaltung verankert ist. Denn laut Brusa (2008) kann die personenzentrierte Grundhaltung nur begrenzt antrainiert werden. Es braucht hierzu eine kontinuierliche Auseinandersetzung mit sich selbst (S. 4).

Die Befragten betonten, dass gesetzte oder fehlende **Ziele** sowohl Ursache von Widerstand als auch eine Methode zur Bearbeitung von diesem sein können. Vor allem die Arbeit mit realistischen und attraktiven Zielen wurde von den Befragten oft erwähnt. Damit Ziele „smart“ sind, müssen sie gemäss Brusa (2009b) spezifisch, messbar, attraktiv, realistisch und terminiert sein (S. 10). Darauf, dass Ziele spezifisch, messbar und terminiert sein sollten, gingen die Befragten selten ein. Die Autorinnen sind der Auffassung, dass bei der Erarbeitung der Ziele alle Punkte berücksichtigt werden sollen, damit sie hilfreich sind.

In den Interviews kam heraus, dass für die Bearbeitung des Widerstands, **Motivation** zentral ist. Davon geht auch die motivierende Gesprächsführung aus. Die Befragten konnten wenig konkrete Methoden nennen, wie an der Motivation der Klientel gearbeitet werden kann. Einzig die jüngeren Befragten kannten zum Teil die motivierende Gesprächsführung.

Die Befragten sagten oft, dass die Motivation von der Klientel selber kommen muss. Schmid (2011) hingegen hält fest, dass Motivation kein Persönlichkeits-, sondern ein Prozessmerkmal ist (S. 1). Miller und Rollnick (2009) nennen drei wichtige Komponenten für die Motivation: Absicht, Fähigkeit und Bereitschaft (S. 27-29). An diesen kann in der Beratung gearbeitet werden. Weiter sagen Miller und Rollnick (2009), dass Motivation in vielerlei Hinsicht ein zwischenmenschlicher Prozess und somit Resultat einer Interaktion zwischen Personen ist. Zudem betonen sie, dass die Verstärkung oder Exploration der Motivation, für eine Veränderung eine wichtige und notwendige Aufgabe innerhalb von „helfenden“ Beziehungen ist (S. 42). Die Fachliteratur widerspricht demnach den Befragten, welche

meinen, dass Motivation ausschliesslich von der Klientel kommen muss. Sozialarbeitende sollen aktiv mit der Klientel an der Motivation arbeiten.

Die Befragten, welche schon länger die Ausbildung abgeschlossen haben, konnten Theorien und Techniken oft nicht mehr benennen, dafür umschreiben.

Die Aussage, dass es **in der WSH weniger Methoden** benötige, da es ein klar strukturierter Rahmen sei, ist den Autorinnen besonders aufgefallen. Es wurde erwähnt, dass manchmal aus dem Bauch heraus reagiert wird. Daraus stellt sich die Frage, ob dies noch begründetes und somit professionelles Handeln ist. Gemäss Solèr et al. (2008a) ist für professionelles Handeln in der Sozialen Arbeit unter anderem „der Einsatz von Methoden wichtig“ (S. 8).

Die Autorinnen haben die Hypothese, dass die Methoden von den Befragten so verinnerlicht wurden, dass sie gar nicht mehr als eigentliche Methode wahrgenommen werden.

Die Befragten sagten weiter, dass es für sie wichtig ist, dass das Handeln begründet und nicht willkürlich ist. Einige der Befragten konnten ihr Handeln in Situationen, in denen die Klientel sich widerständig zeigt, nicht begründen. Diese Begründungen fehlten den Autorinnen zum Teil.

Für die Autorinnen überraschend, schien den Befragten **Transparenz** etwas sehr Zentrales bei der Bearbeitung von Widerstand im Kontext der WSH zu sein.

Transparenz ist für die Arbeit in der WSH sehr wichtig, da die strukturellen Rahmenbedingungen für die Klientel zum Teil schwierig zu verstehen sind. Daher ist es von Vorteil, dass Sozialarbeitende sich gut mit rechtlichen Grundlagen und Richtlinien auskennen. Nur dann können sie diese der Klientel nachvollziehbar erklären.

Laut den Befragten kommt die Klientel zum Teil bereits widerständig zum Sozialdienst. In diesem Fall ist die Kontextklärung wichtig.

Wenn Widerstand auftritt, sollen die Sozialarbeitenden die Konsequenzen des Widerstandes transparent aufzeigen. Dadurch kann die Klientel frei entscheiden und wird somit in ihrer Autonomie weniger eingeschränkt.

6.5 Reaktionen im Gespräch

Auf Widerstand kann laut den Befragten sehr unterschiedlich reagiert werden. An dieser Stelle wird nicht mehr auf jede einzelne Reaktion eingegangen.

Die Befragten sagten, dass sie **Widerstand** zuerst **erkennen** müssen, um herauszufinden warum die Klientel Widerstand zeigt, dann den Widerstand ansprechen und zum Schluss bearbeiten. Auch Solèr

et al. (2008a) schlagen mit ihrem Problemlösungsmodell einen systematischen Ablauf bei professionellem sozialarbeiterischen Handeln vor (S. 13).

Bezogen auf Situationen, in denen Widerstand bearbeitet werden soll, könnten sich Sozialarbeitende, in Anlehnung an dieses Modell, Fragen ableiten, um den Widerstand systematisch zu bearbeiten.

Widerstand wird von den Befragten, wie bereits erwähnt, oft **angesprochen**. Dies kann einerseits mit dem Verbalisieren geschehen. Dabei drücken die Sozialarbeitenden, wie Brusa (2008) beschreibt, die wahrgenommenen Gefühle der Klientel aus (S. 6). Andererseits besteht die Möglichkeit der verstärkten Reflexion, wie dies in der motivierenden Gesprächsführung beschrieben wird. Dabei wird, laut Miller und Rollnick (2009), reflektiert was die Klientel gesagt hat, jedoch in einer verstärkten, überzogenen oder extremen Form (S. 143).

Die Aussagen der Befragten stimmen also mit der Theorie überein, denn sie sagten, dass sie die Gründe für den Widerstand erfragen oder dass sie das Wahrgenommene der Klientel mitteilen.

Wenn die Klientel in Beratungen widerständig ist, sagten die Befragten, soll **Ruhe bewahrt** werden. Wie dies konkret gemacht wird, wurde trotz mehrmaligem Nachfragen nicht gesagt. Den Autorinnen scheint es nicht sinnvoll, dass Sozialarbeitende in Gesprächen ruhig bleiben, wenn sie innerlich genervt sind. Dies widerspricht der Kongruenz. Gemäss Brusa (2008), sollten Sozialarbeitende in Gesprächen kongruent sein. Das heisst, das innere Erleben der Sozialarbeitenden soll mit dem übereinstimmen was sie sagen, tun oder ausdrücken (S. 4).

Weiter nannten die Befragten, dass beim Überbringen von schlechten Nachrichten Widerstand entstehen kann. Daher ist eine **gute Vorbereitung** auf solche Gespräche wichtig. Auch Fuchs (2011b) betont, dass lohnenswert ist, sich auf „Schlechte-Nachrichten-Gespräche“ besonders gut vorzubereiten. Dabei sollen die Sozialarbeitenden Klarheit über ihren Auftrag und Handlungsspielraum haben, sowie die schlechten Nachrichten in einer klientengerechten Sprache gedanklich oder schriftlich formulieren (S. 10).

Wie die Befragten reagieren, wenn sie an Grenzen stossen, dazu wurden kaum Aussagen gemacht. Wenn sie zum Beispiel laut werden, dann bewusst und kontrolliert. Die Autorinnen merken an, dass es sich hierbei um sozial erwünschte Antworten der Befragten handeln könnte.

Emotional reagieren die Befragten, wenn sie sich persönlich verstrickt fühlen. Was sie nach einem solchen Gespräch machen, sagten nur wenige. Eine Möglichkeit wäre die Selbstevaluation. Eine Me-

thode dafür ist diejenige nach Pfeifer-Schaupp (1994), welche auf zirkulären Fragen basiert (S. 193). Sozialarbeitende sollten sich demnach Fragen stellen wie: Was war mein Anteil am Widerstand? Welche meiner Werte wurden verletzt?

Wenn die Klientel in Beratungen laut wird, versuchen die Befragten sie zu **beruhigen**. Für das Lautwerden gibt es gemäss den Befragten zwei Gründe. Entweder ist die Klientel widerständig oder sie stecken in einer Krise. Aus Krisen können laut den Befragten Widerstände entstehen. Es besteht die Möglichkeit, dass Sozialarbeitende Mühe haben den Unterschied zwischen Krise und Widerstand zu erkennen. Diese Berührungspunkte zwischen Krisen und Widerständen waren für die Autorinnen überraschend.

Die Befragten sind sich ihrer **Macht bewusst**. Es stellt sich jedoch die Frage, ob die Sozialarbeitenden die Macht auch erwähnt hätten, wenn die Autorinnen nicht danach gefragt hätten.

Es ist aufgefallen, dass Macht vorwiegend als etwas Negatives betrachtet wurde. Erst durch genaueres Nachfragen wurden die Befragten darauf aufmerksam, dass Macht auch positive Aspekte hat. In der Fachliteratur wird immer wieder erwähnt, dass Sozialarbeitende ihre Macht einsetzen sollen.

So äussern zum Beispiel Conen und Cecchin (2009), dass die Berufsrolle einen bewussten Umgang mit Macht erfordert. Macht soll nicht gegen, sondern für die Klientel eingesetzt werden (S. 36-37).

Macht zeigt sich auch darin, wie Sozialarbeitende den Ermessensspielraum nutzen oder eben nicht nutzen.

Die Befragten erwähnten, dass sie die Macht bewusst und zu Gunsten der Klientel anwenden. Dies wird auch bei der **Begrenzungsmacht** von Staub-Bernasconi (2007) erwähnt. Die Begrenzungsmacht hat Regeln, welche die Macht, in Zusammenhang mit Ressourcen, begrenzen. Die Machtstrukturen, welche aufgrund Begrenzungsregeln konstruiert wurden, können als bedürfnisnahe und deshalb menschengerechte Machtstrukturen bezeichnet werden. Diese werden zugunsten der Menschen angewendet, welche auf die (knappen) Ressourcen angewiesen sind (S. 383-384).

Die Befragten machten keine Aussagen, welche der Behinderungsmacht nach Staub-Bernasconi zugeordnet werden können.

Die Konstrukte der Begrenzungs- und Behinderungsmacht können bei der Selbstevaluation als Hilfe dienen.

WSH ist ein Bereich, in dem viel Macht vorhanden ist. Die Autorinnen sind sich bewusst, dass die Befragten bei diesem äusserst sensiblen Thema, unter Umständen sozial erwünschte Antworten gegeben haben.

Im Unterkapitel 3.3 wurde geschildert, dass es wichtig ist, alle Ebenen (Sozialpolitik, Institution, Klientel, Sozialarbeitende) im Umgang mit Widerstand zu beachten. Die Befragten bestätigten, dass alle Ebenen einen Einfluss auf ihre Arbeit haben. Zum Beispiel wurde der grosse Zeitdruck geschildert, welcher die Beratung mit widerständiger Klientel erschwert. Dies beschreibt auch Hunziker (2011), wenn sie auf die Problematik der zunehmenden Arbeitsbelastung hinweist (S. 14).

Von einigen Befragten wurde auch geäussert, dass sie genügend Zeit für die Klientel haben.

6.6 Reaktionen nach dem Gespräch

Wenn die Klientel Widerstand zeigt und das nächste Gespräch vor der Tür steht, ist es für die Befragten wichtig, sich **gut vorzubereiten**. Dabei können nach Brusa und Koch (2009) die sieben W-Fragen aus Unterkapitel 3.4.4 hilfreich sein.

Vorbereitung ist vor allem dann wichtig, wenn eine Sanktion ausgesprochen werden muss. Dies bestätigt auch Fuchs (2011b) wenn sie schreibt, dass es lohnenswert ist, sich auf „Schlechte-Nachrichten-Gespräche“ besonders gut vorzubereiten und sich mit dem eigenen Auftrag und Handlungsspielraum auseinander zu setzen (S. 10). Dies erwähnten auch die Befragten, sie finden es hilfreich sich zu überlegen in welchem Kontext sie sich bewegen und was ihre Aufgaben sind.

Laut den Befragten ist es wichtig, das eigene **Handeln zu evaluieren**. Weber (2003) schreibt, dass die Evaluation der Qualitätssicherung dient (S. 87). Zudem sieht auch das Problemlösungsmodell, gemäss Solèr et al. (2008a) eine Evaluation als letzten Schritt professionellen Handelns vor (S. 20).

Der **Austausch und die Unterstützung im Team** sind den Befragten wichtig. Sie haben jeweils eine Stunde pro Woche **Teamsitzung**. Die Autorinnen gehen davon aus, dass dies zu wenig ist. Das könnte eine Erklärung sein, wieso die Befragten nach den Gesprächen oft zu ihren Arbeitskollegen und -kolleginnen gehen um sich auszutauschen.

Durch den Austausch mit andern, können die Befragten auch ihre Kongruenz wieder herstellen, zum Beispiel dann, wenn sie im Gespräch ruhig bleiben mussten, obwohl sie innerlich genervt waren. Laut Brusa (2008) ist es zentral, dass Sozialarbeitende einen guten Zugang zu ihren inneren Vorgängen haben (S. 4). In dem die Befragten ihre innere Gefühlslage den Klienten nicht mitteilen, sind sie nicht

kongruent. Deshalb gehen die Autorinnen davon aus, dass den Befragten der Austausch nach den Gesprächen so wichtig ist, um den Zugang zu ihren inneren Vorgängen wieder herzustellen.

Ein weiterer Grund für den Austausch könnte sein, dass die Befragten, im Sinne des professionellen Handelns, das Gespräch mit jemand anderem evaluieren möchten oder, dass sie sich Tipps holen möchten von anderen Sozialarbeitenden wie sie künftig in einer vergleichbaren Situation reagieren könnten. Der Austausch kann auch der Psychohygiene dienen.

Die Möglichkeit zur **Supervision** wird nicht von allen Befragten genutzt. Dies könnte an den zeitlich knappen Ressourcen der Befragten liegen. Die Teamsitzungen hingegen werden von allen genutzt. Wahrscheinlich, weil diese von der Institution vorgegeben und in die Arbeitszeit eingeplant sind.

Die Befragten äusserten Wünsche an die Adresse ihres Arbeitgebers. Zum einen haben die Befragten den Wunsch geäussert, dass es Anlaufstellen für methodische und psychologische Fragen geben sollte. Dieser Wunsch zeigt, wie wichtig Vernetzung für Sozialarbeitende ist. Die Befragten, welche noch an der Hochschule studieren, haben die Möglichkeit Mitstudierende und Dozierende zu fragen.

Ausgleich in der Freizeit ist für die Befragten wichtig und wurde häufig erwähnt. Durch diesen Ausgleich seien sie für die Gespräche mit der Klientel wieder fit. Die Autorinnen gehen davon aus, dass Sozialarbeitende die grösste Verantwortung gegenüber sich selber haben. Denn ohne ausgeglichene Stimmung nützen sie der Klientel weniger.

Um zu einem guten Ausgleich zu kommen, können die Energietankstellen nach Poulsen (2009, S. 251) (siehe Unterkapitel 3.4.4) hilfreich sein, welche auch von den Befragten zu einem grossen Teil als wichtig erachtet wurden.

Gemäss den Befragten sollen die Sozialarbeitenden nicht an sich zweifeln, wenn Widerstand auftritt. Wie sie konkret mit Misserfolgen umgehen, haben sie nicht gesagt. Fernis und Kühling (1999) schlagen dafür systemische Tröstungen vor (S. 1).

7 Schlussfolgerungen und Empfehlungen

In Kapitel 6 wurden verschiedene Ansatzpunkte für einen professionellen sozialarbeiterischen Umgang mit Widerstand diskutiert. Nachfolgend werden einige davon aufgegriffen und daraus konkrete Empfehlungen abgeleitet. Die Forschungsergebnisse beziehen sich nur auf die zehn Befragten von Sozialdiensten des Kantons Luzern; inwieweit die nachfolgenden Schlussfolgerungen und Empfehlungen auf andere Sozialarbeitende und andere Sozialdienste angewendet werden können, bleibt offen.

Zuerst wird die Forschungsfrage beantwortet, danach werden die Schlussfolgerungen und Empfehlungen für die Praxis aus der Diskussion abgeleitet. Im Unterkapitel 7.3 wird ein Fazit gezogen und im Unterkapitel 7.4 ein Ausblick für mögliche kommende Arbeiten gegeben.

7.1 Beantwortung der Forschungsfrage

In der Einleitung erwähnten die Autorinnen, dass sie eine Situationsanalyse zur Forschungsfrage:

Welche Reaktionen zeigen Sozialarbeitende auf Sozialdiensten im Kanton Luzern beim Umgang mit Klientel, welche Widerstand zeigt?

machen wollten. Dies geschah mit den Leitfadeninterviews, welche auf den Sozialdiensten des Kantons Luzern durchgeführt wurden. Die Forschungsfrage wurde im Kapitel 5, insbesondere in den Unterkapiteln 5.3.5 und 5.3.6, ausführlich beantwortet. Zusammengefasst sind die Ergebnisse im Unterkapitel 5.4.

An dieser Stelle wird nochmals kurz auf die wichtigsten Ergebnisse eingegangen.

Die Sozialarbeitenden haben ein breites Repertoire um auf Widerstand zu reagieren. So bereiten sie sich beispielsweise gründlich auf die Gespräche vor, sprechen den Widerstand der Klientel an und evaluieren ihr Handeln. Sie betonten immer wieder die Individualität der Klientel und, dass es wichtig ist die eigenen Reaktionen auf diese Individualität abzustimmen. Weiter tauschen sich die Befragten häufig mit ihren Arbeitskollegen und –kolleginnen aus. All dies deutet auf ein professionelles sozialarbeiterisches Handeln hin.

Auf der anderen Seite konnten die Sozialarbeitenden ihre Handlungen zum Teil nicht begründen oder nicht benennen, auf welche sozialarbeiterischen Methoden sich ihr Handeln stützt. Viel methodisches Wissen hat sich im Laufe der Berufsjahre verinnerlicht und wird nicht mehr als eigentliche Methode wahrgenommen. In diesem Bereich könnte die Professionalität auf den Sozialdiensten noch gesteigert werden. Darauf basieren die folgenden Empfehlungen für die Praxis.

Die Gegenüberstellung von Theorie und Praxis, welche zudem Ziel der Arbeit war (siehe Unterkapitel 1.3) erfolgt in Kapitel 6. Die daraus abgeleiteten Empfehlungen für die Praxis sind im Unterkapitel 7.2 dargestellt.

7.2 Schlussfolgerungen und Empfehlungen für die Praxis

Die Schlussfolgerungen und Empfehlungen sollen einen Beitrag leisten zur weiteren Auseinandersetzung mit der sozialarbeiterischen Professionalität auf Sozialdiensten im Kanton Luzern.

Kontinuierliche Auseinandersetzung mit dem eigenen professionellen sozialarbeiterischen Handeln

Der Umgang mit Widerstand wird von den Befragten als herausfordernd erlebt, er kann Sozialarbeitende an Grenzen bringen und Selbstzweifel auslösen. In solchen Situationen, denken die Autorinnen, ist es schwierig systematisch und strukturiert vorzugehen.

Aus diesem Grund empfehlen sie das Problemlösungsmodell, welches in Unterkapitel 3.1 vorgestellt wurde. Es unterstützt Sozialarbeitende systematisch und strukturiert vorzugehen. Dies zeichnet auch das **professionelle Handeln** aus. Das Modell kann direkt im Gespräch gedanklich als Hilfsmittel beigezogen werden, um das Handeln zu strukturieren und die nächsten Schritte zu planen. Es kann ebenfalls nach einem Gespräch verwendet werden, um die Situation zu reflektieren. Sozialarbeitende können daraus zum Beispiel folgende Fragen ableiten:

- Wie zeigt sich der Widerstand? (Beschreibung)
- Warum könnte die Klientel diesen Widerstand zeigen? (Erklärung)
- Wohin könnte dieser Widerstand führen, wenn er weiterhin vorhanden ist? (Prognose)
- Was wäre daran (nicht) gut? (Bewertung)
- Woraufhin möchten wir in der Beratung arbeiten? (Ziele)
- Wie können wir trotz oder mit den momentan gezeigten Widerständen der Klientel dieses Ziel erreichen? (Plan)
- Welche Handlungsmöglichkeiten haben wir um den Plan umzusetzen und das Ziel zu erreichen? (Verfahrensentscheidung)
- Wie hat das eingesetzte Verfahren gewirkt? (Evaluation)

Ein weiterer Aspekt des professionellen sozialarbeiterischen Handelns ist, dass das **Vorgehen begründet** werden kann. In den Interviews fiel den Autorinnen auf, dass die Befragten zum Teil ihr Handeln nicht begründen konnten. Die Autorinnen gehen davon aus, dass viel Methodisches im Laufe der Jahre von den Sozialarbeitenden verinnerlicht wurde und daher nicht mehr als solches be-

nannt werden kann. Den Autorinnen scheint es wichtig, dass in der Sozialen Arbeit professionell und somit begründet gehandelt wird.

Aus diesem Grund empfehlen sie, dass Sozialarbeitende sich von Zeit zu Zeit die Frage stellen sollen, ob sie ihr Handeln begründen können und es somit professionell ist. Um die Professionalität auf den Sozialdiensten im Kanton Luzern noch weiter zu fördern, können Weiterbildungen hilfreich sein, in denen neue Methoden und Techniken erlernt oder die bereits bekannten aufgefrischt werden. Dies bedingt, dass auf sozialpolitischer Ebene Gelder gesprochen werden, welche in die methodische Weiterbildung der Sozialarbeitenden investiert werden.

Bewusster Einsatz von sozialarbeiterischen Methoden im Kontext der wirtschaftlichen Sozialhilfe

Von den Befragten wurde erwähnt, dass es bei der Arbeit auf der wirtschaftlichen Sozialhilfe (WSH) weniger Methoden braucht, da es überwiegend um Finanzen gehe. Die Autorinnen teilen diese Auffassung nicht. Sie denken, dass vor allem die **Beziehungsarbeit** in diesem Kontext wichtig ist. Die Autorinnen sind der Überzeugung, dass den Befragten die Wichtigkeit der Beziehungsarbeit bewusst ist, dass diese jedoch so selbstverständlich ist und deshalb nicht mehr als spezifische Arbeitsmethode gesehen wird.

Wie in den Interviews erwähnt, muss die Klientel auf dem Sozialdienst vieles offen legen. Dies fällt den der Klientel leichter, wenn eine tragfähige Beziehung zur sozialarbeitenden Person vorhanden ist. Eine vertrauensvolle Beziehung zwischen Klientel und Sozialarbeitenden vereinfacht es zudem den Widerstand zu bearbeiten.

Die Autorinnen sehen als geeignetes Instrument für den Beziehungsaufbau die personenzentrierte Gesprächsführung nach Rogers. Diese führt, wie Brusa (2008) erwähnt, bei der Klientel zu mehr Selbstachtung und Sicherheit. Jedoch kann die personenzentrierte Grundhaltung nur begrenzt antrainiert werden, nicht wie andere Methoden und Techniken. Es braucht hierzu eine kontinuierliche Auseinandersetzung mit sich selbst (S. 4). Die Autorinnen sind der Ansicht dass es sich lohnt, sich diese personenzentrierte Grundhaltung anzueignen, um eine vertrauensvolle Beziehung zur Klientel auf zu bauen und dadurch nachhaltig arbeiten zu können. Sie gehen weiter davon aus, dass viele der Befragten diese Grundhaltung bereits haben.

In den Interviews wurde erwähnt, dass die Klientel, welche für eine Veränderung motiviert ist, weniger Widerstand zeigt. Die Befragten arbeiten zum Teil an der **Veränderungsmotivation** der Klientel. Es wurde aber auch erwähnt, dass die Motivation schlussendlich von der Klientel selber kommen muss. Diese Auffassung teilen die Autorinnen nur bedingt. Denn wie in Unterkapitel 3.4.3 aufgezeigt, ist Motivation laut Schmidt (2011), kein Statisches- sondern ein Prozessmerkmal (S. 1-2). Das heisst,

dass sich Motivation immer wieder verändern und auch an ihr gearbeitet werden kann. Somit können die Sozialarbeitenden Einfluss auf die Motivation der Klientel nehmen. Die Motivationsarbeit ist auch im Kontext der Sozialhilfe ein wichtiger Teil, wenn nachhaltige Veränderungen erreicht werden möchten.

Für die Motivationsarbeit gibt es diverse Gesprächsführungskonzepte, so zum Beispiel die motivierende Gesprächsführung.

Kriterien zur Nutzung des Ermessensspielraums schaffen

In den Interviews fiel den Autorinnen auf, dass die Befragten zum Teil nicht beschreiben konnten, wie sie den Ermessensspielraum konkret nutzen. Dies könnte daran liegen, dass es keine spezifischen Kriterien gibt, wie dieser Ermessensspielraum optimal genutzt werden kann.

Die Autorinnen empfehlen zwei Kriterien:

- a) Eine Grundlage der WSH ist unter anderem das **Individualisierungsprinzip**. Dieses besagt, dass die Lebenssituation und die Umstände, in welchen sich die Person befindet, berücksichtigt werden müssen.
- b) Staub-Bernasconi (2007) erwähnt im Zusammenhang mit der **Begrenzungsmacht**, dass die Ressourcenverteilung unter anderem nach individuellen Leistungen und den Grundbedürfnissen erfolgen soll (S. 381). Daraus schliessen die Autorinnen auf das zweite Kriterium. Personen, welche noch eine gewisse Leistung erbringen können, sollen dies tun. Zudem sollen die eigenen Ressourcen von diesen Personen genutzt werden. Dadurch können für andere Personen die knappen Güter zugänglich gemacht werden, welche momentan auf diese angewiesen sind. Unter knappen Gütern verstehen die Autorinnen unter anderem Sozialhilfegelder oder Projektplätze. Das heisst, dass diese knappen Güter für Personen mit weniger Leistungsfähigkeit oder weniger Ressourcen grosszügiger genutzt werden soll, als für Personen, welche selber noch Leistungsfähigkeit oder Ressourcen besitzen. Natürlich sollte auch hierbei das Individualisierungsprinzip berücksichtigt werden.

Auch andere Kriterien können sinnvoll sein. Den Autorinnen scheint es in erster Linie wichtig, sich Gedanken über solche Kriterien zu machen.

Förderung des kollegialen Austauschs

In den Interviews erwähnten die Befragten häufig, dass sie sich informell mit ihren Arbeitskollegen und -kolleginnen austauschen. Die Autorinnen leiten daraus ab, dass die **formellen Angebote** wie Teamsitzungen oder Fallbesprechungen, zu wenig ausgebaut sind auf den Sozialdiensten.

Die Autorinnen empfehlen daher zum einen diese Gefässe auszubauen. Dadurch kann gewährleistet werden, dass Sozialarbeitende nicht allzu lange warten müssen, bis zum nächsten fachlichen Austausch.

Den **informellen kollegialen Austausch** sehen die Autorinnen durchaus als nützlich und förderlich an. Daher die zweite Empfehlung, welche sich wiederum an die institutionelle Ebene richtet. Wenn die Sozialarbeitenden einige Stellenprozent mehr zur Verfügung hätten, ausschliesslich um diesen Austausch bewusst zu nutzen, würde dies das professionelle Handeln fördern. Der Effekt für die Professionalisierung wäre stärker als wenn dieser Austausch zwischen Tür und Angel stattfindet.

In den Interviews wurde von den Befragten zum Teil erwähnt, dass der methodische Austausch an den Teamsitzungen kaum vorhanden sei und ihnen dieser Austausch fehle. Zudem sagten einige Befragte, welche noch an der Hochschule studieren, dass sie den methodischen Austausch mit den Dozierenden und Mitstudierenden sehr schätzen.

Die Autorinnen würden es daher befürworten, wenn eine **Anlaufstelle für methodische Fragen** geschaffen würde. Diese Anlaufstelle könnte die Hochschule Luzern Soziale Arbeit bieten, indem die Sozialdienste diese Leistung einkaufen würde. Den Autorinnen ist bewusst, dass dies Kosten verursacht und es daher von der sozialpolitischen Lage abhängig ist, ob ein solches Projekt realisiert werden kann.

Als Alternative oder zusätzliche Möglichkeit könnte ein **Austausch zwischen den Sozialdiensten** des ganzen Kantons Luzern gefördert werden. Einen solchen gibt es zum Teil schon in Form der Agglomerationssitzungen, jedoch können dort nicht alle Sozialdienste des Kantons Luzern teilnehmen. Mit einem flächendeckenden Austausch wären die Sozialarbeitenden besser vernetzt und könnten sich fachlich und methodisch gegenseitig unterstützen. Die Autorinnen stellen sich ein regelmässiges Treffen vor. Dabei können Referate zu methodischen Themen gehalten werden oder die Sozialarbeitenden können selber Themen einbringen über welche sie sich austauschen möchten. Durch das gegenseitige Kennenlernen kann davon ausgegangen werden, dass die Hemmschwelle für telefonische Nachfragen gesenkt wird. Auch dies würde den kollegialen Austausch und somit die Professionalität weiter fördern.

7.3 Fazit

Die vorliegende Arbeit hat aufgezeigt, dass sich die Sozialarbeitenden auf den Sozialdiensten des Kantons Luzern mit vielen unterschiedlichen Themen konfrontiert sehen. Es gibt unterschiedliche Ebenen, welche Einfluss auf das professionelle sozialarbeiterische Handeln haben: Die Institution, die Sozialpolitik und die Klientel. Die Sozialarbeitenden selber stehen mit ihrem methodischen Wissen

inmitten dieser Konstellation. Dies alles unter einen Hut zu bringen, stellt eine grosse Herausforderung für die Sozialarbeitenden dar. Der Widerstand der Klientel ist nur einer unter vielen Punkten, mit denen sich Sozialarbeitende auseinander setzen. Zentral scheint den Autorinnen, dass Widerstand immer in einer Interaktion stattfindet und die Sozialarbeitenden mit Hilfe von sozialarbeiterischen Methoden auf den Widerstand reagieren können. Als besonders effektiv erachten die Autorinnen die motivierende Gesprächsführung nach Miller und Rollnick. Damit kann bei der Klientel Motivation für eine Veränderung geweckt oder gefördert werden. Die Autorinnen sehen zudem das Problemlösungsmodell als eine nützliche Hilfe, welche das eigene Denken zu strukturieren vermag und somit professionelles Handeln in diesem komplexen Berufsfeld ermöglicht. Die Evaluation, welche auch im Problemlösungsmodell aufgeführt wird, ist zudem ein zentraler Punkt bei der Arbeit mit widerständiger Klientel.

7.4 Ausblick

Beim Erstellen der vorliegenden Arbeit sind bei den Autorinnen weitere Fragen aufgetaucht, welche Raum für Diskussionen und neue Ideen für Arbeiten ergeben.

- Welchen Stellenwert hat die Transparenz bei der Beratung auf den Sozialdiensten?
- Psychischkranke und süchtige Personen wurden als besondere Herausforderung beschrieben. Der Umgang mit ihnen erfordert besonderes Fachwissen. Ist dieses Fachwissen bei den Sozialarbeitenden auf den Sozialdiensten vorhanden?
- Es wurde erwähnt, dass auch Sozialarbeitende Widerstand gegenüber der Institution oder der Klientel haben können. Wie wirkt sich dieser Widerstand in der Beratung aus?
- Welche Berührungspunkte gibt es zwischen Krisen und Widerstand? Wie lassen sich diese unterscheiden?
- Was verstehen Praktiker in der Sozialarbeit unter professionellem sozialarbeiterischen Handeln?

Literatur- und Quellenverzeichnis

- Banholzer, Fredi; Rosenberg, Raoul; Anthamatten, René; Stäheli, Reto (2009). *BA-Modul 005: Skript zu Kurs 3, Interaktion in Gruppen*. Unveröffentlichtes Unterrichtsskript. Hochschule Luzern Soziale Arbeit.
- Bergmann, Rolf (2002). Soziale Veränderung bei Sucht. In Jörg Fengler (Hrsg.), *Handbuch der Suchtbehandlung: Beratung - Therapie - Prävention: 100 Schlüsselbegriffe*. Landsberg/Lech: ecomed AG & CO. KG.
- Binggeli, Ursula (2010, Oktober). Wir hören immer wieder von abstrusen Arbeitsbedingungen. *Sozial Aktuell, 2010* (10). 10-12.
- Brusa, Elke (2011a). *Sucht und Psychiatrische Komorbidität*. Unveröffentlichtes Unterrichtsskript. Hochschule Luzern Soziale Arbeit.
- Brusa, Elke (2011b). *Umgang mit psychisch erkrankten Menschen in der sozialarbeiterischen Beratung – Teil 1: Grundsätze*. Unveröffentlichtes Unterrichtsskript. Hochschule Luzern Soziale Arbeit.
- Brusa, Elke (2011c). *Umgang mit psychisch erkrankten Menschen in der sozialarbeiterischen Beratung – Teil 2: Erarbeitung von Zielen*. Unveröffentlichtes Unterrichtsskript. Hochschule Luzern Soziale Arbeit.
- Brusa, Elke (2009a). *Evaluation von Beratung / Beratung abschliessen*. Unveröffentlichtes Unterrichtsskript. Hochschule Luzern Soziale Arbeit.
- Brusa, Elke (2009b). *Das Erarbeiten von Zielen*. Unveröffentlichtes Unterrichtsskript. Hochschule Luzern Soziale Arbeit.
- Brusa, Elke & Koch, Selma (2009). *Das Erstgespräch*. Unveröffentlichtes Unterrichtsskript. Hochschule Luzern Soziale Arbeit.
- Brusa, Elke (2008). *BA-Modul 005: Personenzentrierte Gesprächsführung nach Carl Rogers*. Unveröffentlichtes Unterrichtsskript. Hochschule Luzern Soziale Arbeit.
- Brusa, Elke & Kunz, Daniel (ohne Datum). *Kontext- und Auftragsklärung in unterschiedlichen Arbeitsfeldern*. Unveröffentlichtes Unterrichtsskript. Hochschule Luzern Soziale Arbeit.
- Bundesverfassung der Schweizerischen Eidgenossenschaft vom 18. April 1999 (SR 101).
- Conen, Marie-Luise & Cecchin, Gianfranco (2009). *Wie kann ich Ihnen helfen, mich wieder loszuwerden? Therapie und Beratung mit unmotivierten Klienten und in Zwangskontexten*. (2. Aufl.) Heidelberg: Carl-Auer.

- Cropley, Arthur J. (2002). *Qualitative Forschungsmethoden. Eine praxisnahe Einführung* (1. Aufl.). Eschborn bei Frankfurt am Main: Dietmar Klotz.
- Dienststelle Soziales und Gesellschaft [DISG] und Sozialvorsteher-Verband Kanton Luzern [SVL]. (2010). *Luzerner Handbuch zur Sozialhilfe. Empfehlungen zur Anwendung der SKOS-Richtlinien 2005 für die Bemessung von wirtschaftlicher Sozialhilfe im Kanton Luzern*. Littau: Lehrmittelverlag / DMZ.
- Dienststelle Soziales und Gesellschaft und Sozialvorsteher-Verband Kanton Luzern (2010). *Luzerner Handbuch zur Sozialhilfe*. (2. überarb. Aufl.). Luzern: Autor.
- Fernis, Ute & Kühling, Ludger (1999). *Systemische Tröstungen. Systemische Tipps für den Umgang mit Misserfolgen*. Unveröffentlichtes Unterrichtsskript. Fachhochschule Merseburg Fachbereich Soziale Arbeit, Medien, Kultur.
- Fuchs, Ursula (2011a). *Widerstand*. Unveröffentlichtes Unterrichtsskript. Hochschule Luzern Soziale Arbeit.
- Fuchs, Ursula (2011b). *BA-Modul 104: Methode im Kontext gesetzlicher Sozialarbeit*. Unveröffentlichtes Unterrichtsskript. Hochschule Luzern Soziale Arbeit.
- Hobmair, Hermann; Altenthan, Sophia; Dirrigl, Werner; Gotthardt Wilfried; Höhlhein, Reiner; Ott, Wilhelm; Pöll, Rosemarie & Schneider, Karl-Heinz (1999). *Pädagogik / Psychologie für die berufliche Oberstufe. Band 2*. Köln: Stam.
- Hunziker, Brigitte (2011, Februar). Beziehungsarbeit und Wertschätzung als Basis der Zusammenarbeit. *Sozial Aktuell*, 2011 (2), 14-15.
- Kähler, Harro Dietrich (2001). *Erstgespräche in der sozialen Einzelhilfe*. (4. Aufl.). Freiburg im Breisgau: Lambertus.
- Kaufmann Claudia (2010). *Diplomrede*. Unveröffentlichtes Unterrichtsskript. Hochschule Luzern Soziale Arbeit.
- Kunz, Daniel (ohne Datum). *BA-Modul 102: Hypothesen in der sozialarbeiterischen Beratung*. Unveröffentlichtes Unterrichtsskript. Hochschule Luzern Soziale Arbeit.
- Mayer, Horst Otto (2008). *Interview und schriftliche Befragung. Entwicklung, Durchführung und Auswertung* (4. Aufl.). München: Oldenbourg GmbH.
- Meuser, Michael & Nagel, Ulrike (1991). ExpertInneninterviews – vielfach erprobt, wenig bedacht. In Graz Detlef & Kraimer Klaus (Hrsg.), *Qualitativ-empirische Sozialforschung. Konzepte, Methoden, Analysen*. Opladen: Westdeutscher.

- Miller, R. William & Rollnick Stephen (2009). *Motivierende Gesprächsführung* (3. Aufl.). Freiburg im Breisgau: Lambertus.
- Ott, Bernhard & Leuenberger, Corinne (2009, 14.8.). Ich habe vier Beratungen pro Tag. *Der Bund*, 17.
- Pfeifer-Schaupp, Hans-Ulrich (1994). Selbstbeobachtung von Beobachtern zirkuläre Fragen als Instrument der Selbstevaluation in der psychosozialen Beratung. In Maja Heiner (Hrsg.), *Selbstevaluation als Qualifizierung in der Sozialen Arbeit: Fallstudien aus der Praxis* (S. 192 – 210). Freiburg im Breisgau: Lambertus.
- Poulsen, Irmhild (2009). Energietankstellen zur Gesundheitsförderung für Soziale Fachkräfte – Ressourcen und Handlungsstrategien. *Theorie und Praxis der Sozialen Arbeit*, 2009 (4), 244 – 252.
- Reinders, Heinz (2005). *Qualitative Interviews mit Jugendlichen führen - Ein Leitfaden*. München: Oldenbourg.
- Rosenhagen, Günter (2002). *Sozialarbeit in der Suchtkrankenhilfe*. In Karlheinz Ortmann und Heiko Waller (Hrsg.), *Gesundheitsbezogene Sozialarbeit*. Stuttgart: Schneider.
- Rüsch, Nicolas; Angermeyer, Matthias C.; Corrigan, Patrick W. (2005). Das Stigma psychischer Erkrankung: Konzepte, Formen und Folgen. *Psychiat Prax*, 2005 (32), 221-232.
- Schleicher, Johannes (2007). Sozialhilferecht. In Adrienne Marti, Peter Mösch Payot, Kurt Pärli, Johannes Schleicher & Marianne Schwander (Hrsg.), *Recht für die Soziale Arbeit. Grundlagen und ausgewählte Aspekte* (S. 256-283). Bern: Haupt.
- Schmid, Otto (2011). *Motivational Interviewing. Ein Konzept von William R. Miller & Steven Rollnick*. Unveröffentlichtes Unterrichtsskript. Hochschule Luzern Soziale Arbeit.
- Schwarze, Claudia & Schmidt, Alexander F. (2008). Zwangskontexte. In Matthias Hermer & Bernd Röhrle (Hrsg.), *Handbuch der therapeutischen Beziehungen. Band 2 Spezieller Teil* (S. 1477 – 1507). Tübingen: dgvt.
- Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe [SKOS]. (2007). *Häufig gestellte Fragen zur Sozialhilfe*. Bern: Autor.
- Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe [SKOS]. (2005). *Richtlinien für die Ausgestaltung und Bemessung der Sozialhilfe*. (4. überarb. Aufl.). Bern: Autor.
- Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe (ohne Datum). *Homepage der Schweizerischen Konferenz für Sozialhilfe*. Gefunden am 2. Juli 2011, unter <http://www.skos.ch/de/?page=richtlinien/>

- Seglias, Hendri (1999, November). Multimorbidität – Umgang mit Mehrfachbelastung in der Suchttherapie. Herausforderung für das Behandlungsteam – aus der Sicht der Sozialarbeit. Kurzfassung des Referates, gehalten anlässlich der Suchttherapie in Hamburg, 25. bis 28. Mai 1999. *Sozialaktuell*, (19), 25-30.
- Solèr, Maria; Kunz, Daniel; Brühwiler, Urban & Schmocker, Beat (2008a). *BA-Modul 003: Soziale Arbeit als Profession. Kurs Handlungstheorie: Merkmale professionellen Handelns. Teil1: Einführung in erklärende Handlungstheorien*. Unveröffentlichtes Unterrichtsskript. Hochschule Luzern Soziale Arbeit.
- Solèr, Maria; Kunz, Daniel; Brühwiler, Urban & Schmocker, Beat (2008b). *BA-Modul 003: Handlungstheorie: Merkmale professionellen Handelns. Teil2*. Unveröffentlichtes Unterrichtsskript. Hochschule Luzern Soziale Arbeit.
- Sonderegger, Christian; Stampfli, Marc (Hrsg.), (2004). *Aktuelle Schweiz. Lexikon für Politik, Recht, Wirtschaft, Gesellschaft* (4. Aufl.). Oberentfelden: Sauerländer.
- Sozialhilfeverordnung des Kantons Luzern vom 13. Juli 1990 (SRL Nr. 892a).
- Sozialhilfegesetz des Kantons Luzern vom 24. Oktober 1989 (SRL Nr. 892).
- Staub-Bernasconi, Silvia (2007). *Soziale Arbeit als Handlungswissenschaft*. (1. Aufl.). Bern: Haupt.
- Ursprung, Raphaela (2006). Selbstkompetenzen und Macht. *Die Bedeutung von Selbstkompetenzen für einen positiven Umgang mit Macht in professionellen Beziehungen*. Diplomarbeit der Fachhochschule Nordwestschweiz.
- Von Spiegel, Hiltrud (2008). *Methodisches Handeln in der Sozialen Arbeit* (3. Aufl.). München: Ernst Reinhardt.
- Weber, Esther (2003). *Beratungsmethodik in der Sozialarbeit. Das Unterrichtskonzept der Beratungsmethodik an der Hochschule für Soziale Arbeit Luzern*. (2. Aufl.). Luzern: interact.
- Wepfer, Anna (2009, 27.8.). Die Sozialhilfe verzeichnet erste Erfolge. *Der Landbote*, 25.
- Zobrist, Patrick (2010). *Beratungsmethodik Pflichtklientenschaft. Zehn Basisstrategien. Zur Förderung der Veränderungsmotivation und zum Umgang mit Widerstand*. Unveröffentlichtes Unterrichtsskript Hochschule Luzern Soziale Arbeit.

Anhang A: Orientierung und Einverständniserklärung

Sozialämter haben den Auftrag subsidiär die wirtschaftliche Sicherheit der Bürger und Bürgerinnen zu gewährleisten. In diesem Rahmen wird von den Klienten und Klientinnen eine gewisse Mitwirkung erwartet. Auf diese Erwartung und die daran geknüpften Bedingungen reagiert die Klientel zum Teil trotzig, missmutig, abweisend – kurz: sie zeigen Widerstand.

Wie und warum die Klientel Widerstand zeigt, ist bereits gut erforscht. Dazu wie die Sozialarbeitenden damit umgehen und welche Auswirkungen dies auf den Beratungsprozess hat, gibt es kaum Untersuchungen.

In unserer Bachelorarbeit möchten wir genau diesen Fragen nachgehen. Wie gehen Sozialarbeitenden mit widerständigem Verhalten der Klientel um? Haben sie bestimmte Vorgehensweisen, welche ihnen helfen? Welche Methoden wenden sie an?

Wer wird untersucht?

Es werden verschiedene Sozialarbeitende, welche im Bereich der wirtschaftlichen Sozialhilfe tätig sind, auf verschiedenen Sozialämtern im Kanton Luzern für die Teilnahme an der Forschung angefragt. Die Teilnahme ist freiwillig.

Wie wird vorgegangen?

Mit den Sozialarbeitenden, welche sich zur Teilnahme bereit erklären, werden wir ein Leitfadeninterview führen. Dieses wird 1 bis max. 1.5 Stunden dauern und wird auf Tonband aufgenommen und anschliessend verschriftlicht. Die Daten werden anonymisiert. An den Interviews werden zwei Personen von unserer Bachelorarbeitsgruppe anwesend sein.

Wie werden die Daten ausgewertet?

Nach Abschluss der Erhebung der verschiedenen Interviews werden die Transkripte mit einer qualitativen Methode (Meuser-Nagel) ausgewertet. Die so gewonnen Befunden, sollen einen Einblick geben, wie Sozialarbeitende mit widerständigem Verhalten der Klientel umgehen und welche Verfahren sich dabei als nützlich erwiesen haben.

Was geschieht mit den Resultaten?

Die gewonnen Resultate werden in unserer Bachelorarbeit anonymisiert vorgestellt. Aufgrund der Anonymisierung sind keine Rückschlüsse auf Personen oder Ortschaften möglich.

Die Bachelorarbeit wird in der Mediothek der Hochschule Luzern Soziale Arbeit der Öffentlichkeit zugänglich sein. Zudem kann sie über die Homepage der Mediothek der Hochschule Luzern Soziale Arbeit gelesen werden.

Die Anonymität bleibt auch bei der Veröffentlichung gewährleistet.

Wer ist an der Forschungs-Bachelorarbeit beteiligt?

Ella Graf, ella.graf@stud.hslu.ch

Studentin Hochschule Luzern Soziale Arbeit

Nadia Klein, nadia.klein@stud.hslu.ch

Studentin Hochschule Luzern Soziale Arbeit

Sara Gilli, sara.gilli@stud.hslu.ch

Studentin Hochschule Luzern Soziale Arbeit

Einverständniserklärung

Ich habe die Orientierung über die Forschung zur Bachelorarbeit „Umgang mit Widerstand der Klientel“ zur Kenntnis genommen und erkläre mich damit und mit der Teilnahme am Interview einverstanden. Ich kann mich bei Fragen jederzeit an die Kontaktperson der Forschungs-Bachelorarbeit, Frau Sara Gilli, E-Mail sara.gilli@stud.hslu.ch, wenden.

Mit meiner Unterschrift bestätige ich, dass ich mit der Verwendung meiner anonymisierten Angaben für die Bachelorarbeit einverstanden bin.

Ort und Datum:

Name der Institution:

Unterschrift:

Anhang B: Arten von Widerstand

Passiver Widerstand		Aktiver Widerstand	
Verbal	Nonverbal	Verbal	Nonverbal
Scheinkooperation / zu allem Ja sagen	Trotz	Schreien	Gewalt
Allen andern die Schuld geben / Opferrolle einnehmen	Nicht erscheinen	Schimpfen	
Alles beschönigen, v.a. eigene Situation	Sachen vergessen	Beleidigen	
Intransparenz	Nichts sagen / schweigen	Zu allem Nein sagen / alles ablehnen	
Immer wieder „angenehmes“ Thema ansprechen	Weinen	Immer wieder Termine verschieben	
Unrealistische Ziele formulieren (z.B. „mein Vater muss sich ändern!“)	Abweisend im Raum herum gucken	Spontan vorbeikommen und erwarten, dass SA Zeit hat	
Ursache für Problem einem einzigen unveränderbaren Umstand zuschreiben	Nicht an Vereinbarungen halten	Dem SA das Wort „im Mund umdrehen“	
	Mitleid erregen wollen	Lügen	
	Nicht akzeptieren von Frauen und deren Meinung	Nicht akzeptieren von Frauen und deren Meinung	
	Jemanden nicht ernst nehmen	Versuchen SA die Bedingungen für die Arbeit zu diktieren	
	Sich dumm stellen	Gespräch abbrechen	
	Überaus nett sein / Geschenke mitbringen	Klient verhält sich albern	

Anhang C: Reaktionsmöglichkeiten

Reaktionsmöglichkeiten unmittelbar im Gespräch mit dem Klienten

Verbale Reaktion

- Aus Privatem erzählen
- Besänftigen
- Ironie, Sarkasmus, Zynismus
- Drohen (Macht / Machtmissbrauch)
- Grenzen aufzeigen / Rollen nochmals klären
- Unverhandelbares respektvoll mitteilen (z.B. auf unterschriebene Vereinbarung hinweisen)
- Widerstand offen ansprechen (ist dieses Verhalten für Sie hilfreich?)
- Eigene Gefühle aussprechen
- Rechtfertigen
- Abwerten

Nonverbale Reaktion

- Empathie zeigen
- Aktives Zuhören
- Auf den Tisch hauen
- Ungeduldig sein
- Genervt sein
- Gesprächsunterbruch (z.B. aufstehen und Fenster öffnen)
- Gespräch abbrechen (neuer Termin abgeben)

Emotionale Reaktion

- Mit Klienten solidarisieren
- Auf „Strategie“ des Klienten reinfallen (z.B. wenn er Mitleid erregen will)
- Klient nichts zutrauen / an seinen Fähigkeiten zweifeln
- Gespräch abbrechen (neuer Termin abgeben)
- Eigene Gefühle aussprechen
- Nachgeben (tun was der Klient will)

Reaktionsmöglichkeiten nach dem Gespräch mit dem Klienten, welche sich auf den weiteren Beratungsprozess auswirken können

Über Terminvergabe

- Termine zu Zeiten vergeben, welche dem Tagesplan des Klienten zuwider laufen
- Kürzere Termine vergeben

Über Aufwand für diesen Klienten

- Nur noch das Minimum machen (z.B. nur noch Geld auszahlen)
- Absichtlich unrealistische Ziele vereinbaren

Sanktionen

- Rascher die WSH kürzen als bei anderen Klienten
- Stärker sanktionieren als bei anderen Klienten (z.B. wöchentliche statt monatliche Auszahlung)

Reaktion nach dem Gespräch gegenüber Teammitgliedern

- Ironie, Sarkasmus, Zynismus
- Klient an anders Teammitglied abgeben

Anhang D: Rechercheprotokoll

Vorbereitende Recherche:

- Bibliothek FH Zürich, Basel und Bern: Bachelor-Arbeiten 2002 bis 2010 durchgeschaut
- Mediothek HSLU-SA nach Literatur zur Forschungsarbeit durchsucht
- Datenbanken: SpringerLink, Wiso und Psyndex nach Artikel und Literatur zur Forschungsfrage durchsucht

Frage 1: Was ermöglicht professionelles sozialarbeiterisches Handeln im Umgang mit Widerstand?

<i>Datum</i>	<i>Zeitdauer</i>	<i>Suchbegriff</i>	<i>Such-instrument</i>	<i>Auswahl-kriterium</i>	<i>aufbewahrtes Dokument</i>	<i>Quellentyp</i>	<i>Inhalt</i>	<i>Relevanz</i>
26.3	20min	Beratung		Wichtigkeit, Angemessenheit	Wie sieht handlungsorientierte Beratung in der Praxis aus?	Buch	Erklärungswissen Angemessenheit bzgl. Fragestellung Viel über die Methodik und auch über den Widerstand geschrieben	*
30.3.	4.5h	Widerstand (nur deutsche Texte)	Psyndex	Angemessenheit bzgl. Fragestel- lung Wissenslücke belegen	Skale, Elisabeth (2009). Gegenwi- derstand: Zum Widerstand des Analytikers. <i>Zeitschrift für psycho- analytische Theorie und Praxis</i> , 24 (3), S. 340-353.	Aufsatz in einer Zeit- schrift	Begriffsbestimmung (Widerstand in der Psychoanalyse / Gegenwiderstand)	**
30.3.11	5min	Widerstand and Soziale Arbeit	Springer	Wichtigkeit, Angemessenheit	Nichts gefunden	--	--	

29.3	10min	Widerstand* AND Beratung	WISO (Literaturnachweis: Sozialwissenschaften)	Angemessenheit bzgl. Fragestellung	Informationsrundschriften ; 2000, Nr. 200, S. 21-36 : Abb., Lit. Widerstand in der Beratung Groeneveld, Berend Referenz (24 Wörter) →in Merkleliste	Informationsschreiben	Was ist Widerstand?	*
03.05	20min	Widerstand	Modulordner	Angemessenheit bzgl. Fragestellung	-10 Basisstrategien von Patrick Zobrist - Widerstand, Ursula Fuchs	Unterrichtsskript	Arbeit an der Veränderungsmotivation	***
20.4	20 min	Widerstand	Mediothek Hochschule Luzern Soziale Arbeit	Begriffsdefinition	Fachlexikon der Sozialen Arbeit Wörterbuch Psychologie Lexikon der Psychologie	Fachlexikon	Was ist Widerstand?	**
26.3.	15.55-	Reaktanz	IDS-Katalog Luzern	Angemessenheit bzgl. Fragestellung Reaktanz = Widerstand????	Dickenberger, Dorothee; Gniech, Gisla & Grabitz, Hans-Joachim (2001). Die Theorie der psychologischen Reaktanz. In Dieter Frey & Martin Irle (Hrsg.) <i>Theorien der Sozialpsychologie. Band 1: Kognitive Theorien.</i> (2. Überarb. Aufl., S. 243-273). Bern: Verlag Hans Huber.	Aufsatz aus Sammel-schrift	Was ist Reaktanz?	**
29.3	70min	Reaktanz* AND Beratung*	WISO	Angemessenheit bzgl. Fragestellung	Keine (hauptsächlich Ergebnisse aus Wirtschaftsthemen)	--	--	
29.3	1 min	Reaktanz* AND Pflichtklient*	WISO (Literaturnachweis: Sozialwissenschaften)	Angemessenheit bzgl. Fragestellung	Keine Ergebnisse vorhanden	--	--	

30.3	15min	Reaktanz*	IDS Luzern, Mediothek	Angemessenheit bzgl. Fragestellung Was ist genau Reaktanz?	Sozialpsychologie, Johanna Hartung 2000 -Sozialpsychologie ein Lehrbuch, Hans-Werner Bierhoff, 2000 -Sozialpsychologie, Wolfgang Stroebe und Klaus Jonas, 2003	Handbuch Handbuch	Was ist Reaktanz? Was ist Reaktanz?	**
29.3	5 min	Reaktanz*	WISO (Literaturnachweis: Sozialwissenschaften)	Angemessenheit bzgl. Fragestellung	Frey, Dieter (hrsg.); Irle, Martin (pr.) kognitive Theorien der Sozialpsychologie Bern, Stuttgart, Wien; Verlag Hans Huber 1. Aufl.; 1978; 297 s.; S. 48 - 73 freiheitseinengung und psychologische reaktanz → in Merklite	Sammelband	Was ist Reaktanz?	*
29.3	1 min	Pflichtklient*	WISO (Literaturnachweis: Sozialwissenschaften)	Angemessenheit bzgl. Fragestellung	Keine Ergebnisse vorhanden	--	--	
20.4	20 min	Zwang	Mediothek Hochschule Luzern Soziale Arbeit	Begriffsdefinition	Lexikon der Psychologie	Lexikon	Was bedeutet Zwang?	**
29.3	1 min	Zwangskontext	WISO (Literaturnachweis: Sozialwissenschaften)	Angemessenheit bzgl. Fragestellung	Keine Ergebnisse vorhanden	--	--	
18.04	20 min	Zwangskontext Arbeitsbündnis	Hochschule Olten	Allg. zum Thema Widerstand / Motivation und SH	BA aus Olten: - Das Arbeitsbündnis als Koproduktion im Rahmen der öffentlichen Sozialhilfe, Petra Horvat-Puzak	Bachelor-Arbeiten der Hochschule Olten	- Wie sieht das Arbeitsbündnis in der öffentlichen Sozialhilfe aus? Welche Arbeitsansätze bieten sich für Sozialarbeitende - Welchen Zusammenhang gibt es	**

					- Gesetzliche Sozialarbeit im Spannungsfeld zwischen Kontrolle und Motivation, Huber Daniela		zwischen Kontrolle und Motivation in der Sozialhilfe?	
14.04.	5 min	Autonomieeinschränkung	WISO (Literaturnachweis: Sozialwissenschaften)	Angemessenheit bzgl. Fragestellung	Keine passenden Ergebnisse	--	--	
14.04	5 min	Autonomie AND Therapie	WISO (Literaturnachweis: Sozialwissenschaften)	Angemessenheit bzgl. Fragestellung	Anthropologie des Vertrauens - psychotherapeutische Beziehungen im Spannungsfeld von Zwang und Freiheit Vogd, Werner Verfasser	Sammelband	Welchen Einfluss hat Zwang auf die Beziehung?	*
20.4	20 min	Autonomie	Mediothek Hochschule Luzern Soziale Arbeit	Begriffsdefinition	Philosophisches Wörterbuch Lexikon der Sozialpädagogik und der Sozialarbeit	Lexikon	Was ist Autonomie	*
24.05	5min	Autonomie	Bibliothek FH Bern Soziale Arbeit	Angemessenheit bzgl. Fragestellung	Autonomie in Abhängigkeit BA aus Bern	BA	Autonomie in der Sozialhilfe / SKOS	
26.3	15min	Autonomie und Soziale Arbeit	Springer	Wichtigkeit	Nichts gefunden	--	--	
1.5.	3h	Widerstand, Macht, Therapeutische Haltung	Mediothek	Angemessenheit bzgl. Fragestellung (Theorie-Teil)	Beutler, Larry E.; Moleiro, Carla M. & Talebi, Hani (2008). Widerstand. In Matthias Hermer & Bernd Röhrle (Hrsg.), Handbuch der therapeutischen Beziehung (S. 677-704). Tübingen: dgvt-Verlag.	Kapitel in einem Sammelband	- Definition von Widerstand	***

30.3.	2h	Macht	Vorhandene Schulbücher	Angemessenheit bzgl. Fragestellung	Conen,, Marie-Luise & Cecchin, Gianfranco (2009). <i>Wie kann ich Ihnen helfen, mich wieder loszuwerden? Therapie und Beratung mit unmotivierten Klienten und in Zwangskontexten.</i> (2. Aufl.) Heidelberg: Carl-Auer Verlag.	2 Kapitel in einem Buch (S. 34 -45)	<ul style="list-style-type: none"> - Machtdefinitionen - Sichtweisen über Nützlichkeit von Macht in der Beratung / Therapie 	***
5.5.	3h	Macht	Mediothek	Angemessenheit bzgl. Fragestellung	Dallmann Hans-Ulrich (2011). Macht und Soziale Arbeit – eine systemtheoretische Perspektive. In Björn Kraus & Wolfgang Krieger (Hrsg.), <i>Macht in der Sozialen Arbeit. Interaktionsverhältnisse zwischen Kontrolle, Partizipation und Freisetzung.</i> (2. Überarb. Aufl., S. 159-180). Lage: Jacobs-Verlag.	Kapitel in einem Sammelband	<ul style="list-style-type: none"> - Macht aus systemtheoretischer Perspektive (bezugnehmend auf Luhmann) - Wie wirken Drohungen? - Ineraktioneller Zusammenhang von Macht und Drohung. 	**
30.3.	0.25h	Macht, Foucault	Google	Angemessenheit bzgl. Fragestellung	Knipp, Jens (ohne Datum). Eine kurze Einführung in Michel Foucaults Machtanalytik. Gefunden am 30.3.2011, unter http://www.ubudada.de/texthtml/macht.php	Aufsatz (online veröffentlicht)	<ul style="list-style-type: none"> - Abriss über Foucaults Schaffen - Foucaults Verständnis von Macht / Machtbeziehungen 	***
5.4.	4h	Macht	Mediothek	Angemessenheit bzgl. Fragestellung (Theorie- teil)	Kraus, Björn (2011). Soziale Arbeit- Macht – Hilfe und Kontrolle. Die Entwicklung und Anwendung eines systemisch-konstruktivistischen	Kapitel in Sammelband	<ul style="list-style-type: none"> - Unterscheidung Instruktive und destruktive Macht 	**

					Machtmodells. In Björn Kraus & Wolfgang Krieger (Hrsg.), <i>Macht in der Sozialen Arbeit. Interaktionsverhältnisse zwischen Kontrolle, Partizipation und Freisetzung</i> (2. überarb. und erw. Aufl., S. 95-118). Lage: Jacobs-Verlag.			
20.5.	3h	Macht, Soziale Arbeit	IDS-Katalog anderer Schulen	Angemessenheit bzgl. Fragestellung	Ursprung, Raphaela (2006). Selbstkompetenzen und Macht. Die Bedeutung von Selbstkompetenzen für einen positiven Umgang mit Macht in professionellen Beziehungen. Diplomarbeit der Fachhochschule Nordwestschweiz, Hochschule für Soziale Arbeit.	BA	<ul style="list-style-type: none"> - Wurde geschrieben in Bezug auf einen stationären, sozialpädagogischen Rahmen mit Kindern und Jugendlichen - Macht - Macht in der SA - Verschiedene Arten von Macht 	***
31.3.	1h	Macht	Vorhandene Schulbücher	Angemessenheit bzgl. Fragestellung	Von Schlippe, Arist & Schweitzer, Jochen (2007). <i>Lehrbuch der systemischen Therapie und Beratung</i> (10. Aufl.). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht GmbH & Co. KG.	Diverse Kapitel im Buch	<ul style="list-style-type: none"> - Wie wird Macht definiert? 	*
20.5.	1h	Macht, Widerstand	Springer-Link und Psyndex	Angemessenheit bzgl. Fragestellung	Keine	Texte	Diverse Titel / Artikel gesichtet → keine passenden gefunden	
6.6.	2h	Macht, Machtanalyse	Mediothek HSLU-SA	Angemessenheit bzgl. Fragestellung	Steher, Johannes (2007). Normierungs- und Normalisierungsschübe	Aufsatz in einem Sammelband	Zusammenhang Kontrolle und Macht	*

				lung und Renommee des Autors, auf den Bezug genommen wird	– Zur Aktualität des Foucaultschen Disziplinbegriffes. In Roland Anhorn, Frank Bettinger & Johannes Stehr (Hrsg.), <i>Foucaults Machtanalytik und Soziale Arbeit. Eine kritische Einführung und Bestandsaufnahme</i> . (S. 29-40). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.			
21.6.	2h	Macht, Widerstand, Zwang, Kontrolle	Eigenes Buch	Angemessenheit bzgl. Fragestellung	Conen, Marie-Luise & Cecchin, Gianfranco (2009). <i>Wie kann ich Ihnen helfen, mich wieder loszuwerden? Therapie und Beratung mit unmotivierten Klienten und in Zwangskontexten</i> . (2. Aufl.) Heidelberg: Carl-Auer Verlag.	Aufsatz in einem Buch	Macht, Widerstand, Zwang, Kontrolle	***
21.6.	2h	Macht	Eigenes Buch	Angemessenheit bzgl. Fragestellung	Staub-Bernasconi, Silvia (2007). <i>Soziale Arbeit als Handlungswissenschaft</i> . (1. Aufl.). Bern: Haupt Verlag	Kapitel in einem Buch	Begrenzungs- und Behinderungsmacht	***
21.6.	2h	Macht	Buch aus Mediothek HSLU-SA	Angemessenheit bzgl. Fragestellung	Anhorn, Roland; Bettinger, Frank & Stehr Johannes (2007). <i>Foucaults Machtanalytik und Soziale Arbeit. Eine kritische Einführung und Bestandsaufnahme</i> . (1. Aufl.). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissen-	Aufsatz in einem Sammelband	Macht, Machtanalyse	***

					schaften.			
21.6.	1h	Macht	Diplomarbeit aus FH Nordwestschweiz	Angemessenheit bzgl. Fragestellung	Ursprung, Raphaela (2006). Selbstkompetenzen und Macht. <i>Die Bedeutung von Selbstkompetenzen für einen positiven Umgang mit Macht in professionellen Beziehungen.</i> Diplomarbeit der Fachhochschule Nordwestschweiz.	Diplomarbeit	Macht, Machtanalyse	***
8.7.11	30	Macht	Modul Ordner	Wichtigkeit	Herwig-Lempp, Johannes (2009). Die Macht der Sozialarbeiter. Von der Macht, das Mögliche Wirklichkeit werden zu lassen. <i>Sozialmagazin</i> 34.(5), 32-39.	Zeitschriftenartikel	Erklärungswissen	***
15.6.	1h	Vorbereitung von Gesprächen	Modulordner	Angemessenheit bzgl. Fragestellung	Brusa, Elke & Koch, Selma (2009). <i>Das Erstgespräch.</i> Unveröffentlichtes Unterrichtsskript. Hochschule Luzern Soziale Arbeit.	Unterrichtsskript	Vorbereitung von Gesprächen	***
15.6.	1h	Vorbereiten von Gesprächen Hypothesen bilden	Modulordner	Angemessenheit bzgl. Fragestellung	Kunz, Daniel (ohne Datum). <i>BA-Modul 102: Hypothesen in der sozialarbeiterischen Beratung.</i> Unveröffentlichtes Unterrichtsskript. Hochschule Luzern Soziale Arbeit.	Unterrichtsskript	Arbeiten mit Hypothesen	***

15.6.	1h	Selbstevaluation, Nachbereitung der Gespräche	Modulordner	Angemessenheit bzgl. Fragestel- lung	Brusa, Elka (2009a). <i>Evaluation von Beratung / Beratung abschliessen.</i> Unveröffentlichtes Unterrichts- skript. Hochschule Luzern Soziale Arbeit.	Unterrichtsskript	Selbstevaluation Evaluation von Gesprächen	***
16.6.	1h	Selbstevaluation	Modulordner	Angemessenheit bzgl. Fragestel- lung	Pfeifer-Schaupp, Hans-Ulrich (1994).Selbstbeobachtung von Beobachtern zirkuläre Fragen als Instrument der Selbstevaluation in der psychosozialen Beratung. In Maja Heiner (Hrsg.), <i>Selbstevaluati- on als Qualifizierung in der Sozialen Arbeit: Fallstudien aus der Praxis</i> (S. 192 – 210). Freiburg im Breisgau: Lambertus.	Auszug aus einem Sammelband → wurde im Unterricht abgege- ben	Selbstevaluationsinstrument / - frage- bogen	***
15.6.	1h	Ziele	Modulordner	Angemessenheit bzgl. Fragestel- lung	Brusa, Elka (2009b). <i>Das Erarbeiten von Zielen.</i> Unveröffentlichtes Un- terrichtsskript. Hochschule Luzern Soziale Arbeit.	Unterrichtsskript	Ziele erarbeiten Ziele formulieren	***
15.6.	1h	Kontext- und Auf- tragsklärung	Modulordner	Angemessenheit bzgl. Fraggestel- lung	Brusa, Elka & Kunz, Daniel (ohne Datum). <i>Kontext- und Auftragsklä- rung in unterschiedlichen Arbeits- feldern.</i> Unveröffentlichtes Unter-	Unterrichtsskript	Kontext- und Auftragsklärung	***

					richtsskript. Hochschule Luzern Soziale Arbeit.			
15.6.	1h	Umgang mit Misserfolgen, Selbstzweifel	Modulordner	Angemessenheit bzgl. Fragestellung	Fernis, Ute & Kühling, Ludger (1999). <i>Systemische Tröstungen. Systemische Tipps für den Umgang mit Misserfolgen</i> . Unveröffentlichtes Unterrichtsskript. Fachhochschule Merseburg Fachbereich Soziale Arbeit, Medien, Kultur.	Unterrichtsskript	Umgang mit Misserfolgen und Selbstzweifel Systemische Tröstungen	***
15.6.	1h	Sanktionen mitteilen Schlechte Nachrichten	Modulordner	Angemessenheit bzgl. Fragestellung	Fuchs, Ursula (2011). <i>BA-Modul 104: Methode im Kontext gesetzlicher Sozialarbeit</i> . Unveröffentlichtes Unterrichtsskript. Hochschule Luzern Soziale Arbeit.	Unterrichtsskript	Schlechte-Nachrichten-Gespräch	***
16.6.	1h	Ausgleich	Modulordner	Angemessenheit bzgl. Fragestellung	Poulsen, Irmhild (2009). Energietankstellen zur Gesundheitshaltung für Soziale Fachkräfte – Ressourcen und Handlungsstrategien. <i>Theorie und Praxis der Sozialen Arbeit</i> , 2009 (4), S. 244 – 252.	Text in einer Zeitschrift → wurde im Unterricht abgegeben	Was hält Sozialarbeitende fit? Energietankstellen	***
18.6.	1h	Gesetzliche Grundlagen der WSH	BV	Angemessenheit bzgl. Fragestellung	Bundesverfassung der Schweizerischen Eidgenossenschaft vom 18. April 1999 (SR 101).	Verfassungsartikel	Gesetzliche Grundlage der WSH	***

18.6.	2h	Rechtliche Grundlagen der WSH	Eigenes Buch	Angemessenheit bzgl. Fragestellung	Schleicher, Johannes (2007). Sozialhilferecht. In Adrienne Marti, Peter Mösch Payot, Kurt Pärli, Johannes Schleicher & Marianne Schwander (Hrsg.), <i>Recht für die Soziale Arbeit. Grundlagen und ausgewählte Aspekte</i> (S. 256-283). Bern: Haupt.	Kapitel in einem Sammelband	Rechtliche Grundlagen der WSH	***
18.6. 23.6.	1h 1h	Gesetzliche Grundlagen der WSH im Kt. LU	Gesetz / Internet	Angemessenheit bzgl. Fragestellung	Sozialhilfegesetz des Kantons Luzern vom 24. Oktober 1989 (SRL Nr. 892).	Gesetz	Gesetzliche Grundlagen der WSH im Kt. LU	***
18.6.	1h	Gesetzliche Grundlagen der WSH im Kt. LU	Verordnungen / Internet	Angemessenheit bzgl. Fragestellung	Sozialhilfeverordnung des Kantons Luzern vom 13. Juli 1990 (SRL Nr. 892a).	Verordnungen	Gesetzliche Grundlagen der WSH im Kt. LU	***
20.6.	1h	Arbeitsbedingungen auf Sozialämtern	Sozial Aktuell (eigene Hefte)	Angemessenheit bzgl. Fragestellung	Binggeli, Ursula (2010, Oktober). Wir hören immer wieder von abstrusen Arbeitsbedingungen. <i>Sozial Aktuell, 2010</i> (10). S. 10-12.	Aufsatz in einer Zeitschrift	Arbeitsbedingungen auf Sozialämtern	***
20.6.	20min	Fallbelastung auf Sozialämtern	Internet	Angemessenheit bzgl. Fragestellung	Bundesamt für Statistik (ohne Datum). Homepage des Bundesamtes für Statistik. Gefunden am 3. Juli 2011, unter	Homepage der BFS	Wieviele SozialhilfebezügerInnen gibt es im Kt. LU	**

					http://www.bfs.admin.ch/bfs/port al/de/index/themen/13/03/03/key /02.html			
20.6.	40min	Arbeitsbedingungen auf Sozialämtern	Sozial Aktuell (eigene Hefte)	Angemessenheit bzgl. Fragestellung	Hunziker, Brigitte (2011, Februar). Beziehungsarbeit und Wertschätzung als Basis der Zusammenarbeit. <i>Sozial Aktuell</i> , 2011 (2), S. 14-15.	Aufsatz in einer Zeitschrift	Arbeitsbedingungen auf Sozialämtern	***
20.6.	30min	Arbeitsbedingungen auf Sozialämtern	Internet / Homepage SKOS	Angemessenheit bzgl. Fragestellung	Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe [SKOS]. (2007). <i>Häufig gestellte Fragen zur Sozialhilfe</i> . Bern: Autor.	FAQ aus SKOS Homepage	Diverse häufig gestellte Fragen. U.a. etwas über die Arbeitsbelastung auf Sozialämtern	***
20.6.	30min	Arbeitsbedingungen auf Sozialämtern	Internet	Angemessenheit bzgl. Fragestellung	Wepfer, Anna (2009, 27.8.). Die Sozialhilfe verzeichnet erste Erfolge. <i>Der Landbote</i> , S. 25.	Beitrag in einer Zeitung	Arbeitsbedingungen auf Sozialämtern	***
20.6.	30min	Arbeitsbedingungen auf Sozialämtern	Internet	Angemessenheit bzgl. Fragestellung	Ott, Bernhard & Leuenberger, Corinne (2009, 14.8.). Ich habe vier Beratungen pro Tag. <i>Der Bund</i> , S. 17.	Beitrag in einer Zeitung	Arbeitsbedingungen auf Sozialämtern	***
23.6.	1h	Luzerner Handbuch zu Sozialhilfe	Internet	Angemessenheit bzgl. Fragestellung	Dienststelle Soziales und Gesellschaft [DISG] und Sozialvorsteher-Verband Kanton Luzern [SVL].	Luzerner Handbuch zur Sozialhilfe	Luzerner Handbuch zur Sozialhilfe	***

					(2010). <i>Luzerner Handbuch zur Sozialhilfe. Empfehlungen zur Anwendung der SKOS-Richtlinien 2005 für die Bemessung von wirtschaftlicher Sozialhilfe im Kanton Luzern.</i> Littau: Lehrmittelverlag / DMZ.			
23.6.	1h	Ermessen	Modulordner	Angemessenheit bzgl. Fragestellung	Kaufmann Claudia (2010). <i>Diplomrede.</i> Unveröffentlichtes Unterrichtsskript: Hochschule Luzern Soziale Arbeit.	Diplomrede	Ermessensspielraum professionell nutzen	***
23.6.	1h	Ermessen, Berechnung WSH, SKOS	Internet	Angemessenheit bzgl. Fragestellung	Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe (ohne Datum). <i>Homepage der Schweizerischen Konferenz für Sozialhilfe.</i> Gefunden am 2. Juli 2011, unter http://www.skos.ch/de/?page=richtlinien/	Homepage	Ermessen, Berechnung WSH, SKOS	***
05.07	1h	Ermessen und Sozialhilfe	WISO	Kriterien für Ermessensspielraum	Nichts Brauchbares gefunden	--	--	
23.6.	3h	SKOS-Richtlinien	Internet	Angemessenheit bzgl. Fragestellung	Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe [SKOS]. (2005). <i>Richtlinien für die Ausgestaltung und Bemessung der Sozialhilfe.</i> Gefunden am 2. Juli	SKOS-Richtlinien	SKOS-Richtlinien	***

					2011 unter http://www.skos.ch/store/pdf_d/richtlinien/richtlinien/RL_deutsch_2010.pdf			
24.6.	2h	Professionelles Handeln	Modulordner	Angemessenheit bzgl. Fragestellung	Solèr, Maria; Kunz, Daniel; Brühwiler, Urban & Schmocker, Beat (2008a). <i>BA-Modul 003: Soziale Arbeit als Profession. Kurs Handlungstheorie: Merkmale professionellen Handelns. Teil1: Einführung in erklärende Handlungstheorien.</i> Unveröffentlichtes Unterrichtsskript. Hochschule Luzern Soziale Arbeit.	Unterrichtsskript	Was macht professionelles Handeln aus?	***
24.6.	2h	Professionelles Handeln / Methodisches Handeln	Eigenes Buch	Angemessenheit bzgl. Fragestellung	Von Spiegel, Hiltrud (2008). <i>Methodisches Handeln in der Sozialen Arbeit</i> (3. Aufl.). München: Ernst Reinhardt.	Kapitel in einem Buch	Was heisst methodische Handeln	***
20.4.11	30	Soziale Arbeit als Profession	Springer	Angemessenheit	Beruf und Qualifikation	Artikel	Bewertungswissen Aussagen über Werte und Normen	**
20.4.11	30	Soziale Arbeit als Profession	Springer	Angemessenheit	SA zwischen Profession und Wissenschaft	Artikel	Bewertungswissen Aussagen	**

							über Werte und Normen	
20.4.11	30	Soziale Arbeit als Profession	Springer	Angemessenheit	Wertordnung der Grundgesetze	Artikel	Bewertungswissen Aussagen über Werte und Normen	**
28.4.11	30	Methodik	IDS Katalog	Wichtigkeit	Wie sieht handlungsorientierte Beratung in der Praxis aus	Artikel	Handlungswissen	**
28.4.11	30	Kooperation	IDS Katalog	Wichtigkeit	Mutzeck, Wolfgang Kooperative Beratung	Buch	Handlungswissen	*
28.4.11	30	Kooperation	IDS Katalog	Wichtigkeit	Laub, Matthias Demokratie und Personalität	Buch	Handlungswissen	*
28.4.11	30	Kooperation	IDS Katalog	Wichtigkeit	Labonté-Roset, Christine Hard to reach	Buch	Handlungswissen	
12.6.11	1h	Basisstrategien	Springer	Wichtigkeit	Nichts gefunden	--	--	
12.6.11	1h	Judo Prinzip	Springer	Wichtigkeit	Nichts gefunden	--	--	
12.6.11	1h	Judo Prinzip	IDS Katalog	Wichtigkeit	Nichts gefunden	--	--	
12.6.11	1h	Judo Prinzip	Google	Wichtigkeit	Oliver Paganini Die Anwendung der Judoprinzipien	Diplomarbeit	Erklärungswissen	**
12.6.11	1h	Judo Prinzip	Google	Wichtigkeit	Matthias Schwab Judo Prinzip	Flyer	Erklärungswissen	**
12.6.11	1h	Change Management	IDS Katalog	Wichtigkeit	Doppler, Klaus Change Management	Buch	Erklärungswissen	**
18.05	5min	Motivierende Gesprächsführung	Mediothek Hochschule Luzern Soziale Arbeit	Erläuterungen zur motivierenden Gesprächsführung	Motivierende Gesprächsführung von Miller und Rollnick (2009)	Buch	Motivierende Gesprächsführung	***
6.7.11	15min	Suchtkrankenhilfe	IDS Katalog	Wichtigkeit	Fengler, Jörg	Buch	Handlungswissen	***

					Handbuch der Suchtbehandlung : Beratung - Therapie - Prävention : 100 Schlüsselbegriffe			
6.7.11	20	Sucht	Modul-Ordner	Wichtigkeit	Hendri Seglias	Artikel	Erklärungswissen	***
6.7.11	20	Sucht	Eigenes Buch	Wichtigkeit	Sachse Rainer (2009). <i>Persönlichkeitsstörungen verstehen. Zum Umgang mit schwierigen Klienten.</i>	Buch	Erklärungswissen	***
6.7.11	20	Sucht	Modul Ordner	Wichtigkeit	Rüsch, Nicolas; Angermeyer, Matthias C.; Corrigan, Patrick W. (2005). Das Stigma psychischer Erkrankung: Konzepte, Formen und Folgen. <i>Psychiat Prax, 2005</i>	Artikel	Erklärungswissen	**
6.7.11	20	Sucht	Modul Ordner	Wichtigkeit	Bergmann, Jörg (2002). Soziale Veränderung bei Sucht. In Fengler, Jörg (Hrsg.). <i>Handbuch der Suchtbehandlung: Beratung - Therapie - Prävention: 100 Schlüsselbegriffe.</i> Landsberg/Lech:	Buch	Erklärungswissen	**
9.7.11	60	Psychische Erkrankung	Modul Ordner	Wichtigkeit	Brusa Elke Umgang mit psychisch erkrankten Menschen in der sozialarbeiterischen Beratung Teil.1	Unterrichtsskript	Erklärungswissen	***
9.7.11	60	Psychische Erkrankung	Modul Ordner	Wichtigkeit	Brusa Elke Umgang mit psychisch erkrankten Menschen in der sozialarbeiterischen Beratung Teil 2	Unterrichtsskript	Erklärungswissen	***
9.7.11	60	Psychische Erkrankung	Modul Ordner	Wichtigkeit	U. Schäfer, E. Rütber	Artikel	Erklärungswissen	*

		kung			Ängste Schutz oder Qual			
9.7.11	60	Persönlichkeitsstörungen	Modul Ordner	Wichtigkeit	<i>Brusa Elke</i> Persönlichkeitsstörung Teil 1	Unterrichtsskript	Erklärungswissen	*
9.7.11	60	Persönlichkeitsstörungen	Modul Ordner	Wichtigkeit	<i>Brusa Elke</i> Persönlichkeitsstörung Teil 2	Unterrichtsskript	Erklärungswissen	*
9.7.11	60	Psychisch Krank	Modul Ordner	Wichtigkeit	<i>Verena Walther</i> Das verkannte Leiden	Zeitschriftenartikel	Erklärungswissen	*
9.7.11	60	Angst	Modul Ordner	Wichtigkeit	<i>U. Schäfer, E. Rüther</i> <i>Angst- Schutz oder Qual</i>	Zeitschriftenartikel	Erklärungswissen	*
9.7.11	60	Angst	Modul Ordner	Wichtigkeit	<i>Brusa Elke</i> Angststörungen	Unterrichtsskript	Erklärungswissen	**
9.7.11	60	Depression	Modul Ordner	Wichtigkeit	Der Begriff Depression oder: Wo verläuft die Grenze zwischen Gesund und Krank?	Buch	Erklärungswissen	*
30.3.1	1h	Werte	Springer	Wichtigkeit, Angemessen	Wertordnung der Grundgesetze	Buch	Begriffsdefinitionen Erklärungswissen, Aussagen über Werte und Normen	*
		Werte und SA	Springer	Adressatenschaft Angemessenheit	Soziale Arbeit als Menschenrechtsprofession	Zeitschriftenartikel	Aussagen über Werte und Normen	**
		Werte der SA	Springer	Angemessen	Soziale Arbeit zwischen Profession und Wissenschaft	Sammelband von Beiträgen und Studien I	Angemessenheit bzgl. Fragestellung	*
30.3.11	1h	Werte und Normen	Springer	Wichtigkeit,	Theorie und Methodik Sozialer	Lehrbuch	Erklärungswissen, Aussagen	***

		und Soziale Arbeit		Angemessen	Arbeit in Konflikten		über Werte und Norm, Handlungswis- sen	
30.3.	1h	Werte und Normen und Soziale Arbeit	Springer	Wichtigkeit, Angemessenheit Erkennbarkeit	Die normativen Grundlagen Sozialer Arbeit – (auch) ein Beitrag zur Pub- lic-Health-Ethik	Zeitschriftenartikel	Bewertungswissen: Aussagen über Werte und Normen	*
15.4.11	30	Ethik und Soziale Arbeit	IDS Katalog	Wichtigkeit	Maaser, Wolfgang Lehrbuch Ethik	Buch	Bewertungswissen Aussagen über Werte und Normen	*
15.4.11	30	Ethik und Soziale Arbeit	IDS Katalog	Wichtigkeit	Ethikwissen für Fachpersonen	Buch	Bewertungswissen Aussagen über Werte und Normen	*
15.4.11	30	Ethik und Soziale Arbeit	IDS Katalog	Wichtigkeit	Ethik in der Praxis	Artikel	Bewertungswissen Aussagen über Werte und Normen	*
5.07	10min	Ethik und Sozialhilfe	Mediothek Hoch- schule Luzern Sozia- le Arbeit	Kriterien für Ermessenspiel- raum	Nichts brauchbares gefunden	--	--	
05.07	1h	Ethik und Sozialhilfe	WISO	Kriterien für Ermessenspiel- raum	Nichts Brauchbares gefunden	--	--	*
05.07	1h	Ethik / Sozialarbeit	Modulordner	Wichtigkeit	-Ethik in der Sozialen Arbeit, Beat Schmocker -Das Wertegebäude der Sozialen	Unterrichtsskript	Ethik der Sozialen Arbeit	*

					Arbeit, Beat Schmocker			
2.5.11	15	Berufskodex	Google	Wichtigkeit	Berufskodex Avenir Social	Berufskodex	Bewertungswissen; Handlungswissen	**

Frage 2: Welche Reaktionen zeigen Sozialarbeitende auf Sozialdiensten im Kanton Luzern beim Umgang mit Klientel, welche Widerstand zeigt?

Zu dieser Frage ist keine entsprechende Literatur vorhanden! Es wurde recherchiert in den Datenbanken Springer Link, Wiso, Psyn dex sowie im Internet und in der HSLU-SA Mediothek

Frage 3: Wie lassen sich die Ergebnisse aus Fragen 1 und 2 in die Praxis umsetzen?

Zu dieser Frage ist keine entsprechende Literatur vorhanden!