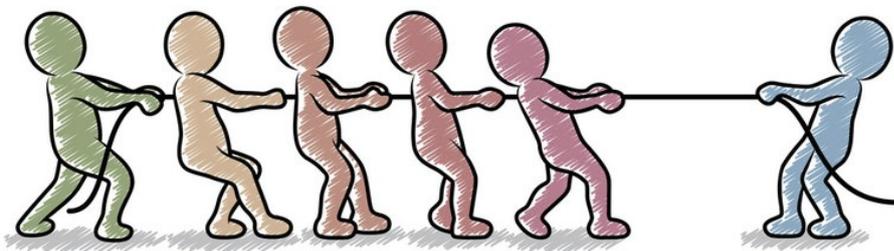


Widerstand in der Sozialberatung bei Migrantinnen und Migranten

Eine qualitative Forschungsarbeit für den
Umgang in der freiwilligen Sozialberatung



Bachelor-Arbeit der Hochschule Luzern - Soziale Arbeit
Begije Berisha und Derya Ünek
Januar 2018

Bachelor-Arbeit
Ausbildungsgang **Sozialarbeit**
Kurs **TZ 2013-2018**
Kurs **VZ 2014-2018**

Begije Berisha
Derya Ünek

Widerstand in der Sozialberatung bei Migrantinnen und Migranten

Eine qualitative Forschungsarbeit für den Umgang in der freiwilligen Sozialberatung

Diese Bachelor-Arbeit wurde im Januar 2018 eingereicht 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.:

Originaldokument gespeichert auf LARA – Lucerne Open Access Repository and Archive der Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern



Dieses Werk ist unter einem
Creative Commons Namensnennung-Keine kommerzielle Nutzung-Keine Bearbeitung 3.0 Schweiz Lizenzvertrag
lizenziert.

Um die Lizenz anzuschauen, gehen Sie bitte zu <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/ch/>
Oder schicken Sie einen Brief an Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California
95105, USA.

Urheberrechtlicher Hinweis

Dieses Dokument steht unter einer Lizenz der Creative Commons Namensnennung-Keine kommerzielle
Nutzung-Keine Bearbeitung 3.0 Schweiz <http://creativecommons.org/>

Sie dürfen:



Teilen — das Material in jedwedem Format oder Medium vervielfältigen und weiterverbreiten
Zu den folgenden Bedingungen:



Namensnennung — Sie müssen angemessene Urheber- und Rechteangaben machen, einen Link zur
Lizenz beifügen und angeben, ob Änderungen vorgenommen wurden. Diese Angaben dürfen in jeder
angemessenen Art und Weise gemacht werden, allerdings nicht so, dass der Eindruck entsteht, der Lizenzgeber
unterstütze gerade Sie oder Ihre Nutzung besonders.



Nicht kommerziell — Sie dürfen das Material nicht für kommerzielle Zwecke nutzen.



Keine Bearbeitungen — Wenn Sie das Material remixen, verändern oder darauf anderweitig direkt
aufbauen dürfen Sie die bearbeitete Fassung des Materials nicht verbreiten.
Im Falle einer Verbreitung müssen Sie anderen die Lizenzbedingungen, unter welche dieses Werk fällt,
mitteilen.

Jede der vorgenannten Bedingungen kann aufgehoben werden, sofern Sie die Einwilligung des Rechteinhabers
dazu erhalten.

Diese Lizenz lässt die Urheberpersönlichkeitsrechte nach Schweizer Recht unberührt.

Eine ausführliche Fassung des Lizenzvertrags befindet sich unter <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/ch/legalcode.de>

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 Januar 2018

Hochschule Luzern, Soziale Arbeit
Leitung Bachelor

Abstract

Migration stellt für die betroffenen Menschen nicht nur eine geografische Veränderung dar, sondern verändert ihre gesamten Lebensumstände. Die veränderten Lebensumstände nach der Migration sind für viele Migrantinnen und Migranten schwer zu bewältigen. Einige müssen daher sozialarbeiterische Beratung in Anspruch nehmen. Professionelle der Sozialen Arbeit sind dabei oft mit Widerständen konfrontiert und beeinflussen diese durch ihr Handeln. Widerstände, die in einer Sozialberatung auftreten, sind nicht grundsätzlich negativ zu bewerten. Der Umgang damit bedarf besonderer Kompetenzen.

Diese Forschungsarbeit liefert Grundlagen und Handlungsempfehlungen für die Praxis. Sie zeigt, wie Widerstände bei Migrantinnen und Migranten in der freiwilligen Sozialberatung durch die richtige Kommunikation und durch eine akzeptierende und wertschätzende Grundhaltung abgebaut werden können. Durch Leitfadeninterviews mit Expertinnen und Experten aus freiwilligen Beratungsstellen werden praktikable Handlungsempfehlungen zum Umgang mit Widerstand bei Migrantinnen und Migranten erarbeitet. Mit dem TOPOI-Modell wird gezeigt, wie Kommunikation unabhängig vom ethnischen oder kulturellen Hintergrund gelingen kann.

Die vorliegende Arbeit der Autorinnen Begije Berisha und Derya Ünek vereinbart theoretische Grundlagen zu Migration und Widerstand mit praktischer Forschung und gibt Empfehlungen für die Arbeit mit Migrantinnen und Migranten.

Dank

An dieser Stelle bedanken wir uns bei unseren Freunden und Bekannten welche uns inhaltlich und moralisch und mit anschliessender Lektorat intensiv unterstützt und begleitet haben. Ein weiterer Dank geht an alle Fachpersonen welche mit ihren Fachkompetenzen zur Bearbeitung dieser Bachelor-Arbeit beigetragen haben.

Inhaltsverzeichnis

Abstract	I
Dank	II
Abbildungsverzeichnis	V
Tabellenverzeichnis	V
1 Einleitung	1
1.1 Ausgangslage	1
1.2 Forschungsgegenstand und Fragestellungen	2
1.3 Motivation und Ziele	3
1.4 Berufsrelevanz, Adressatinnen und Adressaten	3
1.5 Aufbau der Arbeit.....	3
2 Soziale Arbeit	4
2.1 Begriffsdefinition	5
2.2 Profession.....	5
2.3 Arbeits- und Berufsfelder.....	6
2.4 Sozialarbeiterische Beratung	7
2.4.1 <i>Auftrags- und Kontextklärung</i>	9
2.4.2 <i>Grundhaltung in Beratung nach Rogers</i>	10
2.4.3 <i>Motivationale Gesprächsführung nach Miller und Rollnick</i>	11
2.4.4 <i>Kommunikation nach Watzlawick</i>	12
2.5 Widerstand in der Beratung	15
2.6 Zusammenfassung	16
3 Widerstand	16
3.1 Begriffsdefinition	16
3.2 Widerstand aus der Sicht der Psychoanalyse	17
3.3 Widerstand aus der Sicht der motivierenden Gesprächsführung.....	17
3.4 Widerstand aus der Systemischer Sicht	18
3.5 Reaktanz.....	18
3.6 Ursachen und Formen für einen Widerstand	18
3.7 Grundsätze nach Doppler und Lauterburg	19
3.8 Abgrenzung und Verwendung des Widerstandbegriffs	20
3.9 Zusammenfassung	20
4 Migration	20
4.1 Begriffsdefintion von Migration	21
4.2 Migrantinnen und Migranten	21

4.3	Abgrenzung und Verwendung der Migrationsthematik	22
4.4	Ursachen einer Migration	22
4.5	Migrationsverlauf	22
4.6	Die Problemlagen der Migrantinnen und Migranten	24
4.7	Kultur.....	26
4.7.1	<i>Begriffsdefinition</i>	26
4.7.2	<i>"Kulturstandards" als Konstrukt</i>	27
4.8	Zusammenfassung	27
5	Praxis und Struktur	28
5.1	Modale Strukturierungstheorie	29
5.1.1	<i>Zusammenfassung</i>	31
6	Forschungsdesign.....	31
6.1	Forschungsfrage.....	31
6.2	Mögliche Interviewpartnerinnen und -partner und Fachstellen	31
6.2.1	<i>Migrantinnen und Migranten</i>	32
6.2.2	<i>Leiterinnen und Leiter von Fachstellen in der Beratung</i>	32
6.3	Auswahl der Beratungsstellen.....	32
6.4	Zugang zum Feld.....	33
6.5	Beschreibung der Stichprobe	33
6.6	Datenerhebung	33
6.6.1	<i>Leitfadenentwicklung</i>	33
6.6.2	<i>Durchführung der Interviews</i>	34
6.6.3	<i>Datenauswertung</i>	34
7	Forschungsergebnisse	35
7.1	Kategorien und Unterkategorien	35
7.1.1	<i>Widerstand</i>	36
7.1.2	<i>Beratung</i>	38
7.1.3	<i>Professionalität</i>	39
7.1.4	<i>Vergleich zu einheimischen Personen in Bezug auf den Widerstand</i>	41
8	Diskussionen der Forschungsergebnisse	43
8.1	Widerstand.....	44
8.2	Beratung	47
8.3	Professionalität	47
8.4	Vergleich zu einheimischen Personen im Bezug auf den Widerstand	49
8.5	Erklärung anhand der Modalen Strukturierungstheorie.....	50
9	Schlussfolgerungen	51

9.1	Beantwortung der Forschungsfrage.....	52
9.2	Handlungsempfehlungen für Profession und Praxis	53
9.3	Persönliche Stellungnahme	58
9.4	Ausblick	59
10	Literatur- und Quellenverzeichnis	60
11	Anhang A	65
12	Anhang B	66

Hinweis: die vorliegende Arbeit wurde von den Autorinnen gemeinsam verfasst.

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1;	Arbeits- und Berufsfelder Sozialer Arbeit (Husi & Villiger, 2012, S. 46)	6
Abbildung 2;	Strukturierungshilfe sozialarbeiterischer Beratung (Kunz, 2012, S. 12)	8
Abbildung 3;	Migrationsprozess nach Sluzki (2010)	24
Abbildung 4;	Berufliche Praxis und Struktur Sozialer Arbeit und ihr Bezug auf Individuum und Gesellschaft (Gregor Husi & Simone Villiger, 2012, S. 30	28
Abbildung 5;	Gesellschaftsbild der Modalen Strukturierungstheorie (Husi, 2010, S. 118)	30
Abbildung 6;	Beruflich Praxis und Struktur Soziale Arbeit und ihr Bezug auf das Individuum und Gesellschaft mit der Anpassung der beruflichen Interaktion auf Widerstand (Eigene Darstellung auf der Basis von Husi & Villiger, 2012, S. 30	46

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1;	Symptome für Widerstand (Doppler und Lauterburg, 2008, S. 339).....	19
Tabelle 2;	Kategorien und Unterkategorien der Interviewergebnisse	36
Tabelle 3;	Schematische Darstellung des modifizierten TOPOI-Modells (nach Hoffman, 2013, S. 149 -151).....	58

1 Einleitung

In den folgenden Abschnitten wird die Ausgangslage der Bachelor-Arbeit beschrieben. Danach folgen die Beschreibung des Forschungsgegenstands und die Herleitung der Fragestellungen. In einem weiteren Abschnitt wird die Motivation der Autorinnen erläutert. Anschliessend werden die Adressatenschaft und die Relevanz der Thematik für die Soziale Arbeit aufgezeigt. Zum Schluss des 1. Kapitels wird der Aufbau der Arbeit vorgestellt.

1.1 Ausgangslage

Nach den Worten von König Stephan I. ist ein Land mit nur einer Sprache und einer Sitte schwach und gebrechlich (König Stephan I, 975-1038; zit. in Siegfried Kosubek, 1998, S. 182). Damit spricht er sich für eine vielfältige Gesellschaft aus. Die Einwanderung von Menschen aus unterschiedlichen Kulturen kann eine Bereicherung für ein Land darstellen. Gemäss neusten Zahlen des Staatssekretariats für Migration SEM (2017) beträgt der Anteil von Personen mit Migrationshintergrund in der Schweiz momentan etwas mehr als zwei Millionen Menschen (S. 3). Migrantinnen und Migranten sind aus der Schweizer Gesellschaft nicht mehr wegzudenken. In ein neues Land zu migrieren ist nicht nur ein geografischer Übergang von einem Wohnort zum anderen, sondern bedeutet auch eine Veränderung der äusseren Lebensbedingungen für sich und für die Gesellschaft (Martina Caroni, Tobias D. Meyer & Lisa Ott, 2011, S. 2).

Die Soziale Arbeit fördert als Profession und wissenschaftliche Disziplin gesellschaftliche Veränderungen und Entwicklungen (AvenirSocial, 2014, S. 3). In einer Gesellschaft, die von Menschen unterschiedlicher Herkunft geprägt ist, gehören interkulturelle Begegnungen und Spannungsfelder zur alltäglichen Realität. Demzufolge treffen im Praxisfeld der Sozialarbeit Professionelle und Migrantinnen und Migranten aufeinander. Sie treten aus unterschiedlicher Ausgangssituation heraus in einen menschlichen Kontakt miteinander. Dabei kommt es immer wieder zu Schwierigkeiten, insbesondere wenn sich die Klientel der Beratung widersetzt. Im Beratungs- als auch im Behandlungskontext wird ein abwehrendes Verhalten der Klientel gemäss William R. Miller und Stephen Rollnick (2009) als Widerstand bezeichnet (S.14).

Im Alltag sind mit dem Begriff Widerstand oft negative Assoziationen verbunden. Widerstand tritt auf, um den „Status Quo“ beizubehalten und um die Handlungsfreiheit aufrecht erhalten zu können (Anne A. Huber, 2003, S.135).

Im Umgang mit dieser Klientel sehen sich Sozialarbeitende oft mit Herausforderungen konfrontiert. Mit dieser Thematik befasst sich die vorliegende Bachelor-Arbeit und zeigt auf,

wie der Widerstand zu erkennen und zu verstehen ist, damit ein erfolgreicher Umgang möglich wird.

Bei der Bearbeitung der Migrationsthematik ist es den Autorinnen sehr wohl bewusst, dass es dabei zu Kategorisierungen und Zuschreibungen kommen kann, sie betrachten aber diese fachliche Arbeit als wertfrei und neutral und soweit möglich unbeeinflusst von der öffentlichen Diskussion zu Migrationsthemen.

1.2 Forschungsgegenstand und Fragestellungen

Literaturrecherchen haben gezeigt, dass in Bezug auf das Thema Widerstand verschiedenste Literatur vorhanden ist. In Bezug auf den Widerstand von Migrantinnen und Migranten in der freiwilligen Sozialberatung konnte aber keine entsprechende Fachliteratur gefunden werden. Aus diesem Grund wird durch die Forschungsfrage geklärt ob der Widerstand in der Sozialberatung vorhanden ist. Aus der bestehenden Literatur unter der Betrachtungsweise vom Widerstand bei Migrantinnen und Migranten in der freiwilligen Sozialberatung sollen neue Erkenntnisse für den Umgang gewonnen und abgeleitet werden können. Um die Thematik anzugehen werden die Fragestellungen in Theorie-, Forschungs- und Praxisfrage unterteilt:

Theoriefrage:

Wie lässt sich Widerstand bei Migrantinnen und Migranten erklären?

Forschungsfrage:

Was benötigen Professionelle der Sozialen Arbeit für ihr Handeln im Umgang mit Widerstand bei Migrantinnen und Migranten in der Sozialberatung?

Praxisfrage:

Welche Schlussfolgerungen und Handlungsempfehlungen lassen sich für die Professionellen der Sozialen Arbeit aus der Forschungsfrage ableiten?

1.3 Motivation und Ziele

Die eigenen Migrationsgeschichten der Autorinnen und die beruflichen Erfahrungen mit Migrantinnen und Migranten sowie das Studium und der Umgang der Politik und der Gesellschaft mit diesem Thema haben die Autorinnen veranlasst, eine Bachelor-Arbeit zu dieser Thematik zu schreiben. Zusätzlich sind die Autorinnen motiviert, ihre Handlungskompetenzen und ihr Wissen zu dieser Thematik zu erweitern. Das Ziel der Arbeit ist es herauszufinden, welche Kompetenzen für Professionelle der Sozialarbeit im Umgang mit Widerstand im Migrationskontext benötigt werden.

1.4 Berufsrelevanz, Adressatinnen und Adressaten

Die vorliegende Forschungsarbeit richtet sich primär an die Professionellen der Sozialen Arbeit. Weiter kann sie eine Bereicherung für die Professionellen anderer Berufsfelder darstellen und kann für diejenigen, die mit Migrantinnen und Migranten arbeiten, ein Gewinn sein. Für die berufliche Praxis soll zudem aufgezeigt werden, welche Handlungsmöglichkeiten der Sozialen Arbeit zur Verfügung stehen, um mit Widerstand umgehen zu können.

1.5 Aufbau der Arbeit

Der Aufbau der vorliegenden Bachelor-Arbeit stützt sich auf die Theorie-, Forschungs- und Praxisfrage und ist in folgende zehn Kapitel aufgeteilt:

Im **1. Kapitel** werden die Ausgangslage, der momentane Forschungsgegenstand, die Fragestellungen, die Motivation der Autorinnen, die Berufsrelevanz sowie die Adressatenschaft beschrieben.

Im **2. Kapitel** werden die Begriffe der Sozialen Arbeit definiert und auf den Auftrag und die verschiedenen Arbeits- und Berufsfelder eingegangen. Danach erfolgt die Darstellung der Bedeutung der sozialarbeiterischen Beratung mit den dazugehörigen Aspekten und Grundhaltungen. Im selben Kapitel wird der Widerstand in Verbindung mit der Beratung gesetzt. Weiter werden die damit verbundenen Kommunikationsgrundlagen sowie das darauf aufbauende TOPOI-Modell erläutert. Dieses Modell wird im Kapitel 9 nochmals aufgegriffen um konkrete Handlungsempfehlungen abzuleiten.

Im **3. Kapitel** wird der Widerstandsbegriff definiert und aus verschiedenen Sichtweisen betrachtet. Diese Betrachtungsweisen dienen als Grundlage zum Verständnis der vorliegenden Thematik. Zudem werden in diesem Kapitel die Ursachen für das Auftreten des Widerstandes beschrieben. Weiter verschafft dieses Kapitel eine Übersicht über die

Ausdrucksformen des Widerstandes und die dazugehörigen Symptome. Mit einer Abgrenzung des Widerstandsbegriffes wird das Kapitel abgeschlossen.

Das **4. Kapitel** umfasst die Migrationsthematik und deren Abgrenzung. Es werden die damit im Zusammenhang stehenden Begriffe erläutert und der Migrationsverlauf nach Carlos E. Sluzki aufgezeigt. Daraus erfolgen die Problemlagen der Migrantinnen und Migranten. In einem nächsten Schritt wird der Kulturbegriff thematisiert.

Anschliessend folgen im **5. Kapitel** die strukturierungstheoretischen Grundlagen, darauf aufbauend wird die modale Strukturierungstheorie nach Gregor Husi dargestellt. Anhand dieser Grundlagen wird für die vorliegende Bachelor-Arbeit im Kapitel 8 das Verständnis des Widerstandes bei Migrantinnen und Migranten beschrieben und erklärt.

Im **6. Kapitel** werden Überlegungen zum Forschungsdesign für diese Bachelor-Arbeit aufgezeigt und die Methodik für die qualitative Erhebung und die Auswertung der Forschung erläutert.

Ziel des **7. Kapitels** ist es, die zentralen Forschungsergebnisse aus den Leitfadeninterviews auszuwerten und detailliert aufzuzeigen.

Im **8. Kapitel** werden die Forschungsergebnisse in Bezug mit den theoretischen Grundlagen gesetzt. Dabei werden die Ergebnisse verglichen, diskutiert und reflektiert.

Die vorliegende Arbeit wird durch das **9. Kapitel** abgerundet. Dieses Kapitel beinhaltet die Handlungsempfehlungen für die Professionellen der Sozialen Arbeit, die aus den Erkenntnissen dieser Arbeit abgeleitet worden sind. Es wird auf das im Kapitel 2 eingeführte TOPOI-Modell Bezug genommen und Interventionsmöglichkeiten bei einem Widerstand hergeleitet. Abgeschlossen wird die Arbeit mit dem persönlichen Fazit und dem Ausblick der Autorinnen.

Das **10. Kapitel** enthält das Literatur- und Quellenverzeichnis.

2 Soziale Arbeit

Das Berufsfeld der Sozialen Arbeit umfasst Problemlagen von Individuen, Familien und das ganze System eines Menschen. Gegenstand ist dabei eine vorhandene soziale Problemsituation, bei der eine Unterstützungsbedürftigkeit angezeigt ist. Diese Problemsituationen belasten nicht nur Betroffene, sondern haben auch Auswirkungen auf das ganze Umfeld.

In diesem Kapitel wird der Begriff der Sozialen Arbeit definiert und die Funktionen, Handlungsweisen und -felder der sozialarbeiterischen Beratung aufgezeigt. Des Weiteren wird der Aspekt der Auftrags- und Kontextklärung erläutert. Es wird auf die Grundhaltungen in der Gesprächsführung nach Carl R. Rogers sowie auf die der motivationalen Gesprächsführung nach Miller und Rollnick eingegangen. Die interkulturelle Gesprächsführung nach Edwin Hoffman, welche auf Paul Watzlawicks Kommunikationsmodell basiert, wird nachfolgend erläutert. Anschliessend wird die sozialarbeiterische Beratung in Verbindung mit dem Widerstand gebracht.

2.1 Begriffsdefinition

Um weitere Teilaspekte der Sozialen Arbeit zu klären, wird der Begriff der Sozialen Arbeit definiert. Gemäss AvenirSocial (2014) wurde im Juli 2014 in Melbourne an der Generalversammlung des International Federation of Social Workers (IFSW) eine revidierte Definition von Sozialer Arbeit verabschiedet:

Soziale Arbeit fördert als Profession und wissenschaftliche Disziplin gesellschaftliche Veränderungen und Entwicklungen, den sozialen Zusammenhalt und die Ermächtigung und Befreiung von Menschen. Dabei sind die Prinzipien der sozialen Gerechtigkeit, der Menschenrechte, der gemeinschaftlichen Verantwortung und der Anerkennung der Verschiedenheit richtungweisend. Soziale Arbeit wirkt auf Sozialstrukturen und befähigt Menschen so, dass sie die Herausforderungen des Lebens angehen und Wohlbefinden erreichen können. Dabei stützt sie sich auf Theorien der eigenen Disziplin, der Human- und Sozialwissenschaften sowie auf das Erfahrungs-Wissen des beruflichen Kontextes. Diese Definition kann auf nationaler und/oder regionaler Ebene weiter ausgeführt werden. (S. 1)

Diese Definition wurde von AvenirSocial, einer Organisation, welche die Interessen der Professionellen der Sozialen Arbeit in der Schweiz vertritt, auf Deutsch übersetzt.

2.2 Profession

Professionelle der Sozialen Arbeit begleiten gemäss AvenirSocial (2014) Menschen dabei, ihre Herausforderungen anzugehen indem sie nicht stellvertretend für sie agieren, sondern sie befähigen, selbst für ihr Wohlbefinden zu sorgen. Zudem verfügen sie über ein breites Spektrum an Kompetenzen, Methoden, Strategien und Handlungsprinzipien. Damit werden die Handlungsmöglichkeiten bezüglich Erhalt und Veränderung der Verhältnisse über verschiedene System-Ebenen hinweg erweitert. Alle Strategien der Sozialarbeit zielen auf die Stärkung der Hoffnung, des Selbstwertgefühls und des kreativen Potenzials der Menschen ab. Dieser ganzheitliche Fokus der Sozialarbeit ist ein

universeller Grundsatz (S. 3). Als ein Ziel und Verpflichtung definiert der Berufskodex der Sozialen Arbeit Schweiz, dass die Soziale Arbeit Lösungen für soziale Probleme bereitstellt und weitergibt (AvenirSocial, 2010, S. 6).

2.3 Arbeits- und Berufsfelder

In den vorherigen Kapiteln wurden die wesentlichen Aspekte der Sozialen Arbeit aufgeführt. Darunter können Ziele, Methoden und der Ort eines jeden Berufsfeldes und eines jeden Unterstützungsangebotes der Sozialen Arbeit zusammengefasst werden.

Gemäss Gregor Husi und Simone Villiger (2012) beinhaltet die Soziale Arbeit verschiedene Arbeitsfelder, welche unter dem Überbegriff der Sozialen Arbeit eingeordnet werden können. Innerhalb der Profession der Sozialen Arbeit wird zwischen den drei Berufsfeldern der Sozialarbeit, der Sozialpädagogik und der Soziokulturellen Animation unterschieden. Die Verbildlichung dieser Arbeits- und Berufsfelder auf folgender Abbildung zeigt zugleich die Abgrenzungs- und Überlappungsverhältnisse der Berufsfelder der Sozialen Arbeit auf (S.38-39).

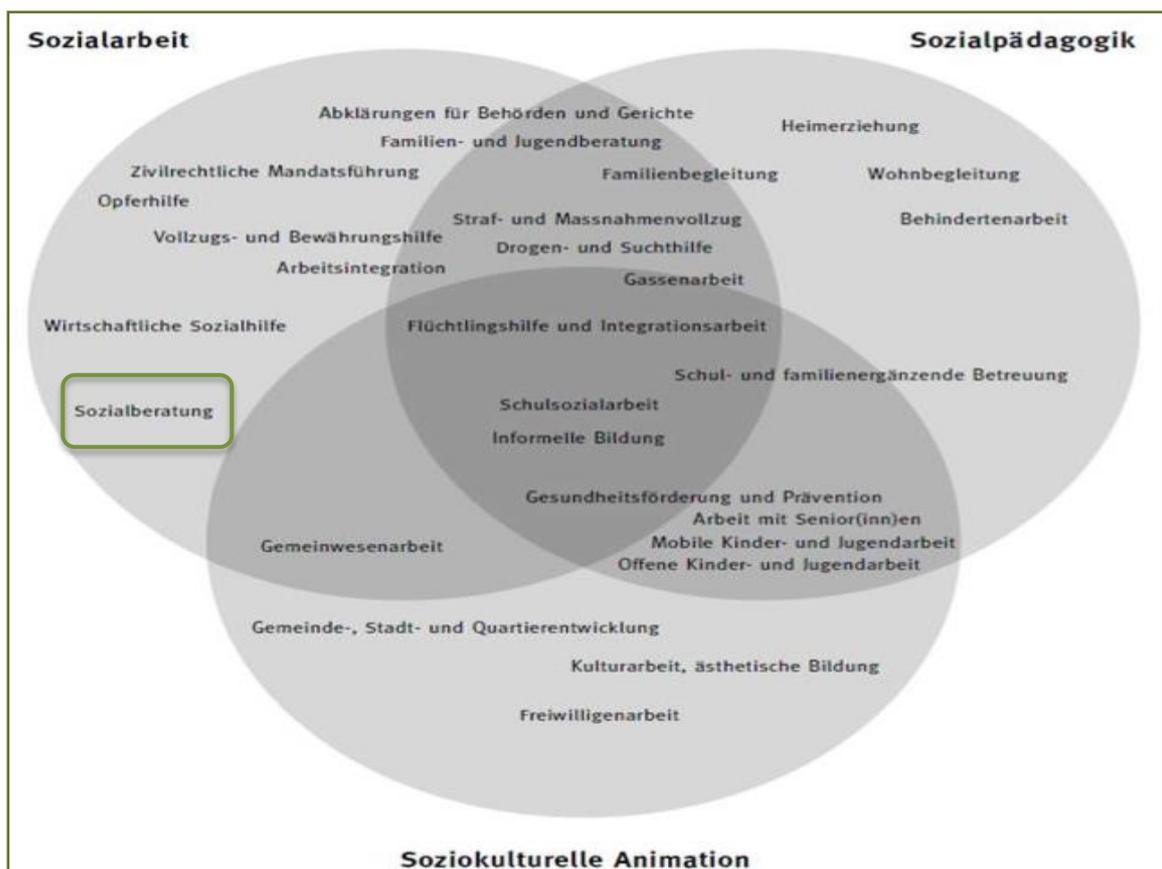


Abbildung 1; Arbeits- und Berufsfelder Sozialer Arbeit (Husi & Villiger, 2012, S. 46)

Nach Husi und Villiger (2012) ist die Sozialberatung im Berufsfeld der Sozialarbeit anzutreffen (S. 46). Die Professionellen der Sozialen Arbeit begegnen im Arbeitsfeld der Sozialarbeit der Beratung von Migrantinnen und Migranten in verschiedenen

Themenbereichen. In dieser Forschungsarbeit wird der Fokus auf das Arbeitsfeld der Sozialberatung gelegt.

2.4 Sozialarbeiterische Beratung

Laut Barry L. Duncan und Scott D. Miller (2003) erfolgt die Beratung vorwiegend im persönlichen Kontakt und im dialogischen Gespräch, dabei handelt es sich um einen mündlichen Austausch von Beobachtungen, Gefühlen, Meinungen oder auch Vorstellungen. Es ist ein Austausch gleichberechtigter, aktiver Personen (S. 134).

Die Definition des Beratungsbegriffs nach Carl R. Rogers (1985) hat in der Sozialen Arbeit eine grosse Bedeutung und lautet wie folgt:

“Wirksame Beratung besteht aus einer eindeutig strukturierten, gewährenden Beziehung, die es der Klientel ermöglicht, zu einem Verständnis seiner selbst in einem Ausmass zu gelangen, das ihn befähigt, aufgrund dieser neuen Orientierung positive Schritte zu unternehmen“ (S. 28).

Daniel Kunz (2012) definiert die Beratung als eine professionelle Kommunikationsgestaltung im sozialarbeiterischen Sinne, die je nach Arbeitsfeld unterschiedlich sein kann. Demzufolge ist die Beratung eine Handlungsmethode mit zentralem Stellenwert in der Sozialarbeit. Sie unterstützt Menschen darin, Veränderungen in ihrem sozialen und persönlichen Umfeld zu ermöglichen, damit sie ihr Leben selbstbestimmt gestalten und (wieder) Verantwortung dafür übernehmen können. Kunz sieht die besondere Eigenschaft sozialarbeiterischer Beratung darin, dass das Klientel nicht nur über materielle und immaterielle Ansprüche informiert wird, sondern auch darin unterstützt wird, diese Ressourcen zu erschliessen. Die sozialarbeiterische Beratung hilft der Klientel einerseits in belastenden Lebenssituationen indem sie diese dabei unterstützt, die erlebte Problemsituation zu verstehen und zu bewältigen. Andererseits ermöglicht sie den Zugang zu den dazu notwendigen Ressourcen. Von zentraler Bedeutung ist die Beziehung zwischen Sozialarbeitenden und Klientel. Aufgebaut wird diese Beziehung im Rahmen einer Beratung. Sie bietet eine Grundlage für das Zustandekommen eines Arbeitsbündnisses und dient gleichzeitig als Voraussetzung für eine zielführende Unterstützung (S. 10-12).

Nach Kunz (2012) hat jede professionelle Handlung einen Rahmen oder findet in einem bestimmten Kontext unter Beachtung verschiedener Bedingungen statt. Sozialarbeiterische Beratung ist daher immer doppelt verortet: Einerseits in den Kenntnissen um die sozialen Probleme im entsprechenden Arbeitsfeld und andererseits im Verfahrenswissen (ebd.). Die nachfolgende Grafik, welche eine Strukturierungshilfe darstellt, orientiert über das

umfassende Beratungshandeln in der Sozialen Arbeit zwischen den Polen „Freiwilligkeit“ und „Gesetzliche Massnahmen“ sowie zwischen „Materielle Probleme“ und „Psychosoziale Probleme“. Dieses Modell dient als organisations- und arbeitsfeldübergreifende Grundlage und versucht das Spezifische sozialarbeiterischer Beratung hervorzuheben (ebd.).

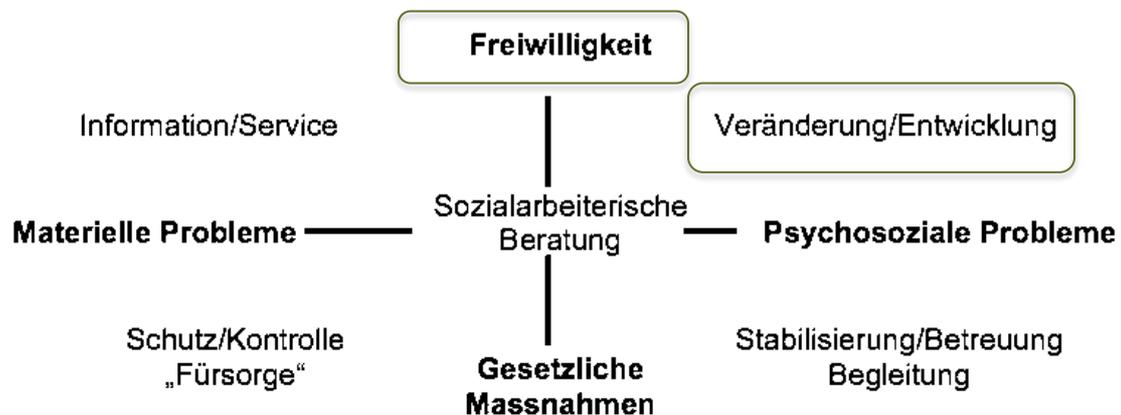


Abbildung 2; Strukturierungshilfe sozialarbeiterischer Beratung (Kunz, 2012, S. 12)

Laut Kunz (2012) zeigt dieses Modell die verschiedenen Beratungsfunktionen auf und versucht das Spannungsfeld abzustechen, in welchem die Sozialarbeit handelt. Die sozialarbeiterische Beratung schliesst vier verschiedene Beratungsfunktionen in sich. Diese sind Information/Service, Veränderung/Entwicklung, Schutz/Kontrolle „Fürsorge“ und Stabilisierung/Betreuung/Begleitung. Diese Übergänge zwischen den vier Beratungsfunktionen sind je nach Arbeitsort oder Arbeitsfeld mehr oder weniger fließend, beziehungsweise überlappend (S. 11-12). Der Fokus dieser Arbeit liegt im freiwilligen Kontext bei der Beratungsfunktion „Veränderung/Entwicklung“.

Nachfolgend nun zu den Umschreibungen der vier oben erwähnten Beratungsfunktionen und deren Inhalt:

Information/Service

Unter freiwilliger Beratung bezüglich materieller Probleme fällt laut Kunz (2012) die Dienstleistung mit dem Überbegriff „Information und Service“. Der Schwerpunkt liegt in diesem Bereich bei der Erteilung von Informationen, welche im Problemlösungsprozess hilfreich sein können, wobei sich diese je nach Auftrag der Institution unterscheiden. Unter materielle Hilfestellungen fällt auch die Erschliessung von externen Ressourcen (S. 13).

Veränderung und Entwicklung

Laut Kunz (2012) werden im Bereich der „Veränderung und Entwicklung“ die psychosozialen Probleme im Kontext der freiwilligen Beratung und Unterstützung angegangen.

Bei der Entwicklung und Erschliessung von internen Ressourcen wird mit Bezug auf die Freiwilligkeit davon ausgegangen, dass die Klientel die Bereitschaft besitzt, sich auf die Beratung einzulassen (S. 14).

Schutz, Kontrolle und Fürsorge

Im Gegensatz zu der oben beschriebenen Freiwilligkeit gestaltet sich die Dienstleistung im Bereich der gesetzlichen Massnahmen und der materiellen Probleme anders. Zu der Legitimation aller Massnahmen dienen die gesetzlichen Bestimmungen. In diesem Kontext wird gemäss Kunz (2012) neben dem Unterstützungsauftrag auch eine Kontrollfunktion betreffend die Einhaltung gesellschaftlich normativer Vorgaben wahrgenommen. Die unterschiedlichen Bewertungen einer problematischen Situation können zu Massnahmen führen, die gegen den Willen der Klientel ausgerichtet werden müssen. Umso mehr sind die entsprechenden Sozialarbeitenden verpflichtet, Sinn und Zweck der Kontrolle oder der Massnahme transparent zu machen und Rechte und Pflichten darzulegen (S. 14).

Nach Kunz (2012) besteht das Ziel der Beratung im gesetzlichen Kontext darin, eine Kooperation mit allen Beteiligten zu erreichen, umso den Kontroll- oder Schutzauftrag in einen Hilfe- und Unterstützungskontext umwandeln zu können (S. 15).

Stabilisierung, Betreuung und Begleitung

Der Fokus liegt in diesem Bereich auf der Stabilisierung problematischer Situationen sowie auch auf der Betreuung und der Begleitung der Klientel. Die Hauptaufgaben von Sozialarbeitenden besteht darin, geeignete Hilfeleistungen unter Einbezug der Umwelt aufzuzeigen, welche die Autonomie wahren und der Würde des Menschen entsprechen (ebd.).

Nach Kunz (2012) müssen die Sozialarbeitenden unabhängig davon, in welchen vier Beratungsfunktionen eine solche stattfindet, ihre jeweiligen professionellen Überlegungen zum eigenen Beratungshandeln vor dem Hintergrund ihrer Berufsethik sowie ihre gesetzlichen Vorgaben, Richtlinien und Weisungen gegenüberstellen und miteinbeziehen (S. 15-16).

2.4.1 Auftrags- und Kontextklärung

Laut Wolfgang Widulle (2012) wird der Kontext der sozialarbeiterischen Beratungen in einer hierarchischen Bezugsebene verstanden. Der Hintergrund eines jeden Beratungsgesprächs ist der gesellschaftliche Auftrag der Sozialen Arbeit. In der Regel wird der

Auftrag einer Organisation zugesprochen und durch sie interpretiert und ausgeführt. Dieser gesellschaftliche Auftrag gibt der Sozialen Arbeit einen Rahmen und ist in den Leitbildern und Konzepten der sozialen Einrichtungen verankert. Die Organisationen arbeiten in der Regel spezialisiert und arbeitsteilig, dadurch wird eine weitere Ebene ersichtlich. Die Gespräche werden von Professionellen der Sozialen Arbeit mit einem bestimmten Auftrag wie Abklärung, Beratung, Teamführung, Betreuung, usw. geführt (S. 66-67).

Laut Esther Weber (2012) bewegt sich die diffuse Auftragslage zwischen Kontrolle, materieller Hilfe und psychosozialer Beratung. Wenn ein Auftrag erteilt worden ist, bleibt es weitgehend den Sozialarbeitenden und dem Klientensystem überlassen, wie dieser zu erfüllen ist. Sozialarbeitende treten oft in Kontakt mit Menschen, welche wenig bis kein Interesse an Veränderungen oder Beratung haben. Hierbei haben Sozialarbeitende verschiedene Rollen und Funktionen. Einmal werden Sozialarbeitende als verständnisvolle Zuhörende oder als hilfreiche Vermittelnde erlebt, dann wieder als Kontrollierende. Oft stehen sie dabei unter Zeit- und Leistungsdruck. Sowohl für die Ratsuchenden als auch für die Institutionen und Beratenden wird ein grosses Gewicht auf die Klärung des Kontextes sowie des Auftrages gelegt (S. 38-39).

2.4.2 Grundhaltung in Beratung nach Rogers

Für eine professionelle, sozialarbeiterische Beratung ist die Gestaltung der Beratungssituation von grosser Bedeutung. Der klientelzentrierte Ansatz nach Carl R. Rogers ist dabei zentral. Sabine Weinberger und Helga Lindner (2011) erklären, dass es im klientelzentrierten Ansatz in erster Linie um die Haltung der beratenden Person gegenüber den Ratsuchenden geht, welche zu positiven Verhaltensänderung im Kontakt führen. Es geht nicht nur um die Methodik, sondern um die Begegnung von Personen untereinander was für die professionelle Beratung wesentlich ist. Bei diesem Ansatz wird nicht das Problem, sondern das Individuum in den Mittelpunkt gestellt. Rogers klientelzentrierter Ansatz ist geprägt von Empathie, Akzeptanz und Kongruenz, die als Haltungen zu verstehen sind (S. 11-13).

Empathie

Empathie bezeichnet das Einfühlen in die persönliche Situation der Klientel, um diese möglichst umfassend, mit allen emotionalen Aspekten und Bedeutungen wahrnehmen zu können. Das heisst, dass Beratende nicht nur auf das Gesprochene der Klientel eingehen und sich in deren Person einfühlen, sondern ihnen dies auch zu verstehen geben und dies der Klientel mitteilen. Empathie in der Beratung kann auf unterschiedliche Art und Weise angewendet werden. Die Beratenden fühlen sich in das individuelle Bezugssystem der Klientel ein, ohne es zu werten. In erster Linie geht es darum, die Klientel aus ihrer

Sichtweise zu verstehen. Dabei kann es hilfreich sein, auf emotionale Anteile der Aussagen zu achten. Dadurch können Vorurteile und Wertungen, welche in der Beratung entstehen, minimiert werden (Rogers, 1959; zit. in Weinberger, 2013, S. 41-44).

Akzeptanz

Akzeptanz bezeichnet eine tiefe und echte Zuwendung, welche losgelöst ist von jeglichen Bewertungen der Gedanken, Gefühlen und Verhaltensweisen des Anderen. Die Beratenden akzeptieren somit die emotionalen Äusserungen der Klientel, wodurch eine Vertrauensbasis aufgebaut werden kann (Rogers, 1959; zit. in Weinberger, 2013, S. 59). Peter Lüssi (1998) setzt für eine akzeptierende Haltung des Beratenden ein positives Menschenbild voraus. Die Betrachtung des Klientelbegriffs wird nicht negativ behaftet (S. 193). Laut Weinberger (2013) ist es ein Grundbedürfnis des Menschen, akzeptiert und anerkannt zu werden. Die entgegengebrachte Wertschätzung und Akzeptanz führt dazu, dass die Klientel sich mit all ihren Gefühlen, Gedanken und Bewertungen verstanden fühlt. Wenn in der Interaktion der sozialarbeiterischen Beratung eine positive, akzeptierende Einstellung gegenüber der Klientel geäussert wird, führt dies mit grösserer Wahrscheinlichkeit zu einer Bewegung oder einer Veränderung (S. 60-61).

Kongruenz

Kongruenz bedeutet, dass Sozialarbeitende die Empathie und die Akzeptanz nicht vorspielen, sondern sich dessen, was erlebt und empfunden wird, bewusst sind. Kongruenz war für Rogers die grundlegendste aller Einstellungen. Es ging ihm darum, als Person da zu sein und in der Begegnung mit der Klientel keine „Rolle“ einzunehmen. Die Beratenden äussern ihre Gefühle und Einstellungen offen. Es besteht also eine genaue Übereinstimmung oder Kongruenz zwischen dem körperlichen Empfinden und dem Gesagten gegenüber der Klientel (Rogers, 1972; zit. in Weinberger, 2013, S. 66).

Wenn sich die Sozialarbeitenden kongruent verhalten, wird die Klientel angeregt, Vertrauen zu fassen. Dadurch kann die Klientel offener über ihre emotionalen Erlebnisse und ihre Probleme sprechen und damit auch in ihrem eigenen Auftreten echter wirken und sein (Weinberger, 2013, S. 67).

2.4.3 Motivationale Gesprächsführung nach Miller und Rollnick

Nicht immer zeigen Menschen in Hilfeprozessen der Sozialen Arbeit die für sie oder ihr Umfeld notwendige Veränderungsbereitschaft und -motivation. Der direktive Beratungsansatz hat das Ziel, die intrinsische Motivation der Klientel zu einer Verhaltensänderung aufzubauen. Die motivierende Gesprächsführung stellt eine Weiterentwicklung der klientelzentrierten Beratung dar. Fundamental für die motivierende Gesprächsführung nach Miller und Rollnick (2009) sind Respekt, Achtung sowie das Bestreben, die Autonomie der

Klientel zu wahren. In der motivierenden Gesprächsführung sind dabei Partnerschaftlichkeit, Evokation und Autonomie zentral. Die motivierende Gesprächsführung versteht unter Partnerschaftlichkeit die Vermeidung autoritären Verhaltens vom professionellen Beratenden. Es wird versucht, eine positive zwischenmenschliche Atmosphäre zu schaffen, welche die Veränderung fördert, aber nicht erzwingt (S. 53).

Miller und Rollnick (2009) formulieren folgende vier Prinzipien in der motivierenden Gesprächsführung:

Höre dem Klienten respektvoll zu und versuche, sein Verhalten aus dessen Perspektive zu Verstehen (Empathie); entwickle Diskrepanzen zwischen dem jetzigen Verhalten des Klienten [sic!] und seinen persönlichen Werten bzw. Zielen; vermeide alles, was bei Klienten [sic!] Widerstand hervorrufen könnte und baue Widerstand ab, wenn er auftauchen sollte; stärke die Zuversicht des Klienten [sic!], sein Verhalten ändern zu können. (S. 118)

Nach Miller und Rollnick (2009) wird dem ersten Prinzip „Empathie ausdrücken“ der Einsatz einer klientelzentrierten und emphatischen Vorgehensweise während des Beratungsprozesses gemeint. Die herausgearbeitete Fähigkeit zur Empathie und die Fertigkeit des aktiven Zuhörens stellt für die motivierende Gesprächsführung eine zentrale Grundlage dar. Beim zweiten Prinzip „Diskrepanzen entwickeln lassen“ geht es darum, den Ratsuchenden die eigene Ambivalenz bewusst zu machen. Das dritte Prinzip „Widerstand umlenken“ besagt, dass die Beratenden vermeiden sollten, für eine Veränderung zu plädieren, während die Ratsuchenden dagegen argumentieren. In der motivierenden Gesprächsführung wird der Widerstand als Abwehrreaktion auf die Beratung verstanden. Widerstand wird prinzipiell als Signal verstanden, die Vorgehensweisen in der Beratung zu ändern. Beim vierten Prinzip „Selbstwirksamkeit fördern“ geht es darum, die Zuversicht und den Optimismus bezüglich der Veränderung zu stärken. Der Glaube, sich verändern zu können, wird als Schlüsselement für die Motivation gesehen (Rogers, 1959; zit. in Miller & Rollnick, 2009, S. 58- 62).

2.4.4 Kommunikation nach Watzlawick

In der sozialarbeiterischen Beratung ist die Kommunikationstheorie nach Paul Watzlawick ein unverzichtbarer Grundbaustein. Paul Watzlawick, Janet H. Baevlin und Don D. Jackson (2011) beschreiben dieses Kommunikationsmodell anhand der fünf Axiome. Diese fünf Axiome dienen als Grundlage für das Verständnis, warum Missverständnisse in der Kommunikation und somit auch in der Beratung auftreten können (S. 58).

Axiom 1: "Man kann nicht nicht kommunizieren."

Gemäss Watzlawick, Beavin und Jackson (2011) gibt es verbale und nonverbale Kommunikation. Zur nonverbalen Kommunikation gehört das Verhalten. Demzufolge kann jedes Verhalten interpretiert werden. Es ist nicht möglich, sich nicht zu verhalten und damit auch nicht möglich, nicht zu kommunizieren. Verhalten in einer zwischenmenschlichen Kommunikation hat immer einen Mitteilungscharakter. Dies betrifft bewusstes und unbewusstes Verhalten. Auch wenn eine Person auf den Boden starrt oder schweigt, kann dies signalisieren, dass die entsprechende Person nicht angesprochen werden möchte. Dies zeigt, dass es nicht möglich ist, nicht zu kommunizieren (ebd.).

Axiom 2: "Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt."

Laut Paul Watzlawick (2011) besteht in einem Gespräch die Wichtigkeit nicht nur darin, was mitgeteilt werden soll, sondern auch, wie etwas mitgeteilt wird. Ausschlaggebend für Axiom 2 ist, in welcher Beziehung die Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartner zu einander stehen. Die Beziehung der Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartner gibt Hinweise, wie die Information und der Inhalt zu verstehen ist. Beziehungsaspekte drücken sich unter anderem in Gestik und Mimik aus (S. 16-19).

Axiom 3: "Die Natur einer Beziehung ist durch die Interpunktion der Kommunikationsabläufe seitens der Partnerinnen und Partner bedingt."

Laut Watzlawick (2011) beschreibt das dritte Axiom die Interaktion zwischen zwei Personen. Die Kommunikation wird als wechselseitiger Austausch von Mitteilungen angesehen. In jedem Mitteilungsaustausch liegt eine Struktur vor. Die mögliche Antwort ist eine Reaktion auf die Mitteilung. Gleichzeitig reizt dies zu einer neuen, verstärkten Mitteilung des Gegenübers. Das Hin und Her von reaktiven Mitteilungen kann auch zu Missverständnissen führen (S. 20-24).

Axiom 4: "Menschliche Kommunikation bedient sich digitaler und analoger Modalitäten."

Mit digitalen Modalitäten beschreibt Watzlawick (2011) die verbale und mit der analogen Modalitäten die nonverbale Kommunikation. Modalitäten können nun auf verschiedenen Arten dargestellt werden, wie beispielsweise durch eine Fotografie oder eine Zeichnung. Die Sprache dient der Verständigung auf der Inhaltsebene, während die analogen Zeichen unmittelbar über den Beziehungsaspekt der Kommunikation Auskunft geben. Mit dem vierten Axiom wird der Unterschied zwischen der verbalen und nonverbalen Kommunikation erläutert und zugleich die Wichtigkeit der nonverbalen Kommunikation aufgezeigt (S. 24-32).

Axiom 5: "Zwischenmenschliche Kommunikationsabläufe sind entweder symmetrisch oder komplementär."

Das letzte Axiom nach Watzlawick (2011) besagt, dass die Kommunikation entweder symmetrisch oder komplementär verlaufen kann. In der symmetrischen Beziehungsform sind die Handlungsmöglichkeiten für beide Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartner gleichgestellt. Es kann als spiegelbildlich bezeichnet werden. Beim komplementären Kommunikationsablauf ergänzt das Verhalten der einen Person das Verhalten der anderen. Eine gelungene bzw. erfolgreiche Kommunikation ist auf beide Kommunikationsabläufe angewiesen. Kommunikation braucht beide Verhaltensweisen (S. 32-35).

TOPOI-Modell nach Hoffman

Edwin Hoffman (2013) baut auf den fünf Axiomen von Watzlawick (vgl. Kapitel 2.4.4) auf und gründet dabei das TOPOI-Modell. Das TOPOI-Modell als ein heuristisches Modell basiert auf einem systemtheoretischen Ansatz der interkulturellen Kommunikation. Es werden fünf Dimensionen unterschieden, in denen in der Kommunikation kulturelle Unterschiede und Missverständnisse gesucht werden können (S. 127-129).

Hoffman (2013) zeigt in diesem Modell eine Palette von Interventionsmöglichkeiten auf, die in einem Gespräch angewendet werden können (S. 138).

Bestandteile des TOPOI-Modelles sind die folgenden vier Dimensionen:

1. Taal (Sprache): Menschen kommunizieren sowohl verbal als nonverbal.
2. Ordering (Sichtweise): Jede Person hat eine eigene Sicht auf die Wirklichkeit. Was für die einen wahr ist, muss nicht für die anderen wahr sein.
3. Personen: Jede Kommunikation hat ausser dem Inhaltsaspekt auch einen Beziehungsaspekt.
4. Inzet (Wollen): Menschen können nicht nicht kommunizieren; jeder Mensch setzt sich ständig für etwas ein.

Die Kommunikation findet immer in einem bestimmten organisatorischen Kontext statt, weil diese die Kommunikation beeinflusst, wurde der Bereich Organisatie (Organisation) als eine eigene Dimension hinzugefügt (Hoffman, 2013, S. 138-139).

Laut Hoffman (2013) stehen die fünf Dimensionen in der Reihenfolge Taal, Ordering, Personen, Organisatie und Inzet. Auf Griechisch heisst das Akronym TOPOI „Orte“ und gilt als Kürzel für die Anfangsbuchstaben des Modelles. Analog zur Bedeutung des Akronyms sind mit den fünf aufgeführten Bereiche Orte der Kommunikation gemeint, wo kulturelle Unterschiede und Missverständnisse enthüllt werden können. Die fünf Bereiche kommen in der Kommunikation gleichzeitig vor und können sich vermischen (S. 139).

Im Folgenden werden die fünf Dimensionen beschrieben:

Taal (Sprache) umfasst gemäss Hoffman (2013) die Bedeutung der verbalen und nonverbalen Sprache der Gesprächsteilnehmenden. Sie ist das Kommunikationsmittel, mit dem Personen und Gruppen ihre Identität und ihre Interpretation ihrer Wirklichkeit zum Ausdruck bringen. Die nonverbale Sprache ist die analoge, nicht vereinbarte Sprache, welche sich in Formen wie der Körpersprache, dem Lachen, dem Erzählstil und der Art zu grüssen ausdrückt (S. 141).

Ordering (Sichtweise) ist die Sichtweise, wie die Gesprächsteilnehmenden die gestellten Fragen im Beratungsgespräch wahrnehmen. Die Grundlage der Sichtweise beruht auf dem 3. Axiom nach Watzlawick. Jeder Mensch ordnet die „Wirklichkeit“ aufgrund der biologischen Unterschiede, der Sozialisation und der Position auf eine individuelle Art und Weise ein (Hoffman, 2013, S. 143).

Personen verweist auf die Identität und die Beziehung. Dieser Bereich kombiniert die beiden Axiome: „Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt“, und „Jede Kommunikation verläuft entweder symmetrisch oder komplementär“. In dieser Dimension geht es um die Frage, wie die gegenseitige Beziehung erlebt wird. Wenn dies auf Gegenseitigkeit beruht, wird das Verhalten übereinstimmend sein. Bei Unterschiedlichkeit ist das Verhalten ergänzend (Hoffman, 2013, S. 144).

Organisatie (Organisation) bezieht sich nicht auf ein Axiom von Watzlawick, sondern ist mit der gesellschaftlichen, professionellen, institutionellen und organisatorischen Umgebung, in der Kommunikation stattfindet, verknüpft. Die organisatorischen Unklarheiten und Einschränkungen sowie auch der Zeitdruck sind ausschlaggebende Punkte für kulturelle Missverständnisse und nicht die Kultur als solches (Hoffman, 2013, S. 145).

Inzet (Wollen) Den Ausgangspunkt für diese Dimension bildet das Axiom: „Man kann nicht nicht kommunizieren“. Die Dimension „Inzet“ beinhaltet die nicht sichtbaren Motive oder Beweggründe, Bedürfnisse, Wünsche, Erwartungen und Werte der Gesprächsteilnehmenden (Hoffman, 2013, S. 146).

2.5 Widerstand in der Beratung

Gemäss Miller und Rollnick (2009) wird sowohl im Beratungs- als auch im Behandlungskontext ein abwehrendes Verhalten der Klientel wahrgenommen (S. 14).

Laut Marie-Luise Conen und Gianfranco Cecchin (2013) zeigt sich immer wieder, dass Widerstand in der Beratung entweder an der Klientel liegt, die sich weigert, sich zu

verändern oder an den beratenden Personen, die nicht über die entsprechenden Fähigkeiten verfügen, dies zu unterbinden (S. 87).

Der Widerstand in der Beratung kann an Missverständnissen bei der Klientel liegen, in der Unklarheit über das Ziel der Gespräche und in nicht vereinbarten Vorgehensweisen. Auch Konfrontationen und verzerrte Wahrnehmungen der Beziehung zum professionell Beratenden können Ursache für Widerstände sein. Wenn auf die im Kapitel 2.4.1 ersichtliche Kontext- und Auftragsklärung kein grosses Gewicht gelegt wird, führt dies zu Unzufriedenheit zwischen beratender Person und Klientel, was im weitesten Sinne zur Entwicklung von Widerstand führen kann (Weber, 2012, S. 39). Der Einsatz von Druck und Zwang, um die Klientel zu einer Veränderung zu bewegen, führt zu Gegenreaktionen und häufig zur zunehmenden Entwicklung von Widerstand (Nelsen, 1975; zit. in Conen & Cecchin, 2013, S. 87).

2.6 Zusammenfassung

Im vorangegangenen Kapitel wurde die Wichtigkeit der sozialarbeiterischen Beratung deutlich. Der Auftrag, die Grundwerte und die Ziele der Sozialen Arbeit sind im Berufskodex (2010) von AvenirSocial festgehalten (S. 6). Die drei Berufsfelder der Sozialen Arbeit mit den unterschiedlichen Arbeitsfeldern wurden aufgezeigt. Zu den wesentlichen Aspekten der sozialarbeiterischen Beratung gehören die Auftrags- und Kontextklärung zu Beginn der Beratung, sowie die Funktionen und die Rollen der Sozialarbeitenden. Die drei Grundhaltungen nach Rogers „Empathie“, „Akzeptanz“ und „Kongruenz“ gehören zum förderlichen Verhalten in der Beziehungsgestaltung und können zu einer Veränderung beitragen, dabei geht es nicht um die Methodik als solches, sondern um die Begegnung zwischen Personen, welche für eine professionelle Beratung wesentlich ist. Das Ziel dieser klientelzentrierten Methode ist es, im Beratungsprozess Veränderungen bei der Klientel zu aktivieren und kleine Schritte zur Selbsthilfe zu entwickeln (Weinberger & Lindner, 2011, S. 77). Die motivierende Gesprächsführung, welche eine Weiterentwicklung der klientelzentrierten Beratung darstellt, hat das Ziel, die intrinsische Motivation für eine Verhaltensänderung zu stärken. Das TOPOI-Modell, welches auf den Axiomen von Watzlawick beruht, bietet eine Grundlage für die Kommunikation und Beratung im interkulturellen Kontext. Im selben Kapitel wurde die Verbindung zum Widerstand in der Sozialberatung hergestellt.

3 Widerstand

3.1 Begriffsdefinition

Das Wort "Widerstand" stammt vom Spätmittelhochdeutschen "widerstant" und hat die Bedeutung "sich widersetzen" oder "sich entgegenstellen". "Widerstand" bedeutet "Entgegenstehendes" oder "Hemmendes". Der Widerstandsbegriff wird als eine entgegen-

wirkende oder hinderliche Aktion einer Person oder einer Sache gegenüber beschrieben (Duden, ohne Datum). Laut Conen und Cecchin (2013) liefert der Widerstandsbegriff eine breite Palette an Definitionen und hängt mit dem Theorie- und Arbeitsansatz eines professionellen Helfenden zusammen. Die am weitesten gefasste Definition betrachtet den Widerstand als Ver- oder Behinderung des Veränderungsprozesses (S. 85).

3.2 Widerstand aus der Sicht der Psychoanalyse

Gemäss Jürgen Beushausen (2016) hat der Begriff des Widerstands in einzelnen Psychotherapieschulen je nach zugrundeliegendem Menschenbild eine unterschiedliche Bedeutung. Während der Beratung werden innerpsychische Konflikte über die Widerstände der Klientel gegenüber den Beratenden sichtbar. Bereits Sigmund Freud zeigte auf, dass bei seinen ersten Behandlungen von sogenannten Hysterikerinnen, diese trotz ihres Wunsches nach Hilfe und Besserung die Behandlungen auf unterschiedliche Art sabotierten. Er entwickelte die Theorie der Verdrängung, welche er auch „Wächterfunktion“ nannte und die das Individuum davor schützen soll, verdrängte und schmerzliche Gefühle vom Unbewussten ins Bewusstsein vordringen zu lassen (Freud, 1920; zit. in Beushausen, 2016, S. 219).

3.3 Widerstand aus der Sicht der motivierenden Gesprächsführung

Gemäss Miller und Rollnick (2009) wird sowohl im Beratungs- als auch im Behandlungskontext ein abwehrendes Verhalten der Klientel wahrgenommen. Um dieses angehen zu können, wird daher der Fokus insbesondere auf eine Gesprächsführung gelegt, die es ermöglicht, einen positiven Einfluss auf das Widerstandverhalten zu nehmen. Widerstand wurde in dieser Betrachtung nicht als Zeichen mangelnder Motivation gewertet, sondern darauf zurückgeführt, dass Menschen in der Regel ambivalent sind, wenn es um Veränderungen geht (S. 14). Widerstand aus der Sicht der motivierenden Gesprächsführung nach William R. Miller und Stephen Rollnick (2004) entsteht zum Teil aus der Interaktion zwischen der Klientel und der Therapeutin oder dem Therapeuten. Widerstandsverhalten ist ein Signal, welches erkannt werden soll und es bezieht sich fast immer auf eine bestimmte Veränderung. Der Widerstand in der motivierenden Gesprächsführung wird als normal gesehen und wird erst dann problematisch, wenn er dauerhaft bestehen bleibt. Das Auftreten des Widerstandes der Klientel hängt möglicherweise mit dem Verhalten der Therapeutin oder des Therapeuten zusammen. Fortwährender Widerstand ist demnach der Therapeutin beziehungsweise dem Therapeuten zuzuschreiben (S. 139-140). Der Widerstand ist beobachtbar und weist auf eine Dissonanz im Therapieprozess hin. Eine solche kann entstehen, wenn die Ziele der Klientel und der Therapeuten unterschiedlich sind oder wenn die Bereitschaft der Klientel

nicht mit der Strategie der Therapeutinnen und Therapeuten übereinstimmt. Ebenso kann auch fehlende Rollenklärung zu einer Dissonanz führen (S. 70-72).

3.4 Widerstand aus der Systemischer Sicht

Laut Conen und Cecchin (2013) stellen sich Therapeutinnen und Therapeuten in der systemischen Therapie die Frage, ob es Widerstand überhaupt gibt (S. 83). In der Systemtherapie wird dem Widerstand eine positive Funktion zugeschrieben, weil er eine Abwehrhaltung gegenüber einer noch schlimmeren Gefahr sein kann. Der Widerstand wird nicht als etwas betrachtet, das überwunden werden muss, sondern als eine berechtigte Haltung der Klientel. Der Widerstand wird in der systemischen Therapie als Loyalität der Familie verstanden, weil die Klientel in diesem "Kampf" versucht die eigene bzw. die Identität der Familie aufrechtzuhalten. Vor allem in schwierigen Übergangsphasen von Familien wird ihm eine schützende Funktion zugeschrieben. Widerstand stammt aus dem Bedürfnis sowohl nach Stabilität als auch nach Veränderungen. Daher soll Widerstand als legitim angesehen werden (S. 88).

3.5 Reaktanz

Das Phänomen Widerstand bzw. das ablehnende Verhalten der Klientel wird häufig in Verbindung mit der Reaktanztheorie gebracht. Mit der psychologischen Reaktanz wird die Tendenz bezeichnet, den Empfehlungen oder Weisungen anderer zu widerstehen um Handlungs- und Freiheitseinschränkungen abzuwehren (Brehm, 1966; zit. in Conen & Cecchin, 2013, S. 83). Die Reaktanz geht von einer Ähnlichkeit mit dem Widerstand aus und bezieht sich hauptsächlich auf den Prozess vor Entscheidungen. Damit dient sie der Schaffung und Aufrechthaltung der Autonomie. Der Widerstand hingegen wird als spezifische Aktion in bestimmten Situationen gesehen und es ist notwendig, die Kooperationsbereitschaft der Klientel zu erreichen. Im Unterschied zur systemischen Therapie wird der Widerstand als Problem gesehen, welcher von Therapierenden oder Beratenden behoben werden muss (S. 84).

3.6 Ursachen und Formen für einen Widerstand

Laut Beushausen (2016) können die Ursachen für das Auftreten des Widerstandes sehr unterschiedlich sein. Der Widerstand kann Ausdruck von Schuld- oder Schamgefühlen sein (S. 216). Wolfgang Klug und Patrick Zobrist (2013) unterscheiden zwischen Widerstand gegen Veränderungsziele und Veränderungsmittel. Widerstand entsteht gegen die Veränderungsmittel wie bspw. gegenüber einer stationären Behandlung, wenn also die Klientel gegenüber einer Behandlung ablehnend reagiert, selbst dann, wenn es die Problemlage verändern möchte. Die Ursachen für das Auftreten des Widerstandes können

ebenfalls durch die Interaktionsweisen der beratenden Person erzeugt werden, bspw. gegen die Art und Weise des Vorgehens (S. 83-84).

Klaus Doppler und Christoph Lauterburg (2008) nennen drei Ursachen für einen Widerstand.

1. Das Individuum versteht das Ziel, die Hintergründe oder die Motive einer Aktion nicht.
2. Das Individuum versteht den Inhalt, aber es glaubt nicht daran was ihm gesagt wird.
3. Das Individuum versteht den Inhalt und glaubt auch daran, will oder kann aber nicht kooperieren, da die vorgesehene Aktion keine positive Konsequenz verspricht (S. 337).

Widerstand ist nicht immer leicht zu erkennen und drückt sich in verschiedenen Formen aus. Die untenstehende Darstellung zeigt eine Übersicht zu den allgemeinen Symptomen:

	Verbal (Reden)	nonverbal (Verhalten)
aktiv (Angriff)	Widerspruch Gegenargumentation Vorwürfe Drohung Polemik Sturer Formalismus	Aufregung Unruhe Streit Intrigen Gerüchte Cliquenbildung
Passiv (Flucht)	Ausweichen Schweigen Bagatellisieren Blödeln ins Lächerliche ziehen Unwichtiges debattieren	Lustlosigkeit Unaufmerksamkeit Müdigkeit Fernbleiben innere Emigration Krankheit

Tabelle 1; Symptome für Widerstand (Doppler und Lauterburg, 2008, S. 339)

3.7 Grundsätze nach Doppler und Lauterburg

Gemäss Klaus Doppler und Christoph Lauterburg (2002) gibt es vier Grundsätze, denen Widerstände unterliegen und die in Veränderungsprozessen beachtet werden müssen, damit ein Umgang mit Widerstand möglich wird (S. 332).

1. Grundsatz: *Es gibt keine Veränderungen ohne Widerstand!*
2. Grundsatz: *Widerstand enthält immer eine „verschlüsselte Botschaft“!*
3. Grundsatz: *Nichtbeachtung von Widerstand führt zu Blockaden!*
4. Grundsatz: *Mit dem Widerstand, nicht gegen ihn gehen!*

3.8 Abgrenzung und Verwendung des Widerstandbegriffs

Wie beschrieben, wird Widerstand je nach Disziplin unterschiedlich definiert und verwendet. Es wird als wichtig erachtet, dass verschiedene Betrachtungsweisen von Widerstand ihre Berechtigung haben. Für die Bearbeitung der Fragestellung dieser Arbeit geht es um den Widerstand in der Beratung und der Widerstand wird mit Bezug auf den sozialen Kontext betrachtet.

3.9 Zusammenfassung

Im vergangenen Kapitel wurde ersichtlich, dass Menschen, welche sich in einer Veränderungsphase befinden, Widerstände entwickeln. Der Widerstandsbegriff ist breit gefächert und die am weitesten gefasste Definition betrachtet den Widerstand als Ver- oder Behinderung des Veränderungsprozesses. Wie Beushausen (2016) erwähnt, spielt der Widerstand in einzelnen Psychotherapieschulen je nach zugrundeliegendem Menschenbild eine unterschiedliche Rolle, was Auswirkungen auf den Beratungsprozess haben kann. Dem Widerstand kann eine positive wie auch eine negative Charaktereigenschaft zugeordnet werden (S. 219). In der motivierenden Gesprächsführung wird Widerstand nicht als Zeichen der mangelnden Motivation gewertet, sondern er wird auf die Ambivalenz der Ratsuchenden zurückgeführt, die in Veränderungsprozessen zum Vorschein kommt. In der Reaktanztheorie gemäss Conen und Cecchin (2013) gilt das ablehnende Verhalten als Abwehr gegenüber Weisungen und Handlungen Dritter und dient als Schutz, die eigene Autonomie aufrecht zu erhalten. In Beratungsprozessen wird der Widerstand als beobachtbare Unstimmigkeit bezeichnet. In der systemischen Therapie wird der Widerstand als Mittel zur Aufrechterhaltung der Identität und dem Schutz der Familie verstanden. Selbst dann, wenn die Klientel die Problemlage verändern möchte, kann gegen die Veränderungsmittel Widerstand ausgeübt werden (S. 83-88).

4 Migration

"Migration" sowie "Migrantinnen" und "Migranten" sind Begriffe, die sehr breit ausgelegt werden können und einer Eingrenzung bedürfen. Damit von der gleichen Bedeutung der Begrifflichkeiten ausgegangen werden kann, wird in diesem Kapitel auf die für die Arbeit relevanten Migrationsthemen eingegangen. Das Kapitel ist eingeteilt in Beschreibung und Definition, Ursachen einer Migration, Migrationsverlauf und Problemlagen. Des Weiteren wird die Verwendung der Migrationsthematik und deren Abgrenzung aufgezeigt. Ein Einblick in den Kulturbegriff rundet das Thema Migration ab.

4.1 Begriffsdefinition von Migration

Laut Martina Caroni, Tobias Grasdorf-Meyer, Lisa Ott und Nicole Scheiber (2014) leitet sich der Migrationsbegriff vom lateinischen Wort "migrare"/"migratio" ab, was der Bedeutung "wegziehen"/"Wanderung" entspricht. Im heutigen, allgemeinen Sprachgebrauch wird unter dem Begriff Migration der Weggang vom bisherigen Wohnsitz und die Niederlassung an einem anderen Ort verstanden. In der Sozialwissenschaft wird der Migrationsbegriff oftmals für eine Person oder einer Gruppe von Personen verwendet, welche eine auf Dauer angelegte räumliche Veränderung des Lebensmittelpunktes vornehmen. Ob die Migration auf freiwilliger oder unfreiwilliger Basis erfolgt, ist für die Begriffsbestimmung unbedeutend (S. 1).

Laut Caroni et al. sind die Gründe, die Migrantinnen und Migranten zu einer Auswanderung bewegen, vielfältig und können zwischen freiwilliger und erzwungener Migration unterschieden werden. Während die freiwillige Migration mit einer freien, individuellen Migrationsentscheidung verbunden ist, setzt sich die erzwungene Migration mit einer gewaltvollen Vertreibung oder mit Umweltkatastrophen zusammen (S. 1). Als gängige Gründe für eine Migration erwähnt Dieter Filsinger (2011) zudem die Arbeitsmigration, die Aussiedlung, die Flucht und die Asylsuche. Migration und die Beweggründe hängen dabei immer mit wirtschaftlichen, politischen und sozialen Faktoren zusammen (S. 50). Zudem erwähnt Jan Ilhan Kizilhan (2013) dass die Migration nicht nur einen geografischen Übergang von einem Wohnort zum anderen bedeutet, sondern auch eine Veränderung der äusseren Lebensbedingungen beinhaltet. Es findet eine Umstellung der Arbeits- und Wohnsituation sowie der kulturellen und sozialen Umwelt statt (S. 17). Caroni, Meyer und Ott (2011) erwähnen, dass Menschen, welche einen solchen Wandel durchmachen, sozialen Veränderungen ausgesetzt sind und zwar für sich selbst sowie auch für die Gesellschaft in welcher sie ankommen (S. 2). Es bestehen nebst dem Migrationsbegriff verschiedene Begrifflichkeiten im Zusammenhang mit der Migration, wie beispielsweise „multi-, inter- oder transkulturell“ (Rebekka Ehret, 2009, S. 48-54). In der vorliegenden Arbeit wird nicht auf alle Begrifflichkeiten eingegangen, jedoch wird die Transkulturalität aufgrund des nötigen Verständnisses über die Lebenswelt von Migrantinnen und Migranten angeführt.

4.2 Migrantinnen und Migranten

Migrantinnen und Migranten sind gemäss Caroni, Meyer und Ott (2011) Personen oder Personengruppen, welche sich dauerhaft an einem anderen bzw. neuen Ort niedergelassen haben und dabei eine Grenze überschritten haben. Dies kann eine Gemeinde- oder eine Staatsgrenze sein (S. 2).

4.3 Abgrenzung und Verwendung der Migrationsthematik

Die zahlreichen Definitionen machen es notwendig, die Migrationsthematik für die vorliegende Bachelor-Arbeit einzugrenzen. In dieser Arbeit geht es um Migrantinnen und Migranten welche in bestimmten Problemlagen eine Sozialberatung in Anspruch nehmen.

4.4 Ursachen einer Migration

Laut Jan Ilhan Kizilhan und Isaac Bermejo (2009) hat die Migration ein breites Spektrum an Ursachen. Flucht aus Kriegsgebieten, Verfolgungen aus ethnischen oder religiösen Gründen wie auch die Unterdrückung demokratischer Bewegungen führen Menschen zu einer Migration. Als weitere Ursachen erwähnen die Autoren die Modernisierung in Entwicklungsländern sowie auch die weltwirtschaftliche Globalisierung, einhergehend mit Armut und kulturellen Konflikten. Zudem begünstigen Korruption und Ungerechtigkeit die Migration. Naturkatastrophen und Epidemien sind unerwartete Ursachen, welche die Menschen zur Migration veranlassen (S. 55). Kizilhan und Bermejo (2009) schreiben über Migrationstypologien welche sich in den letzten 50 Jahren infolge des politischen, gesellschaftlichen und ökonomischen Wandels und der Globalisierung verändert haben. Dabei spielen die Wanderungsmotive eine entscheidende Rolle für die Lebensgestaltung im Ankunftsland. Der Grad der Freiwilligkeit ist beim Erleben des akkulturativen Stresses von grosser Bedeutung. Je freiwilliger die Migration erfolgt, desto höher ist das Kontrollbewusstsein und das Gefühl, das Schicksal in den eigenen Händen zu halten. Eine erzwungene Migration dagegen hängt mit einem höheren Stresserleben zusammen (S. 56).

4.5 Migrationsverlauf

Laut Carlos E. Sluzki (2010) lassen sich in seinem Modell des Migrationsprozesses die Stadien typischer Prozessverläufe aufzeigen, die im Folgenden genauer erläutert werden. Diese Stadien beinhalten charakteristische Abläufe und typische Bewältigungsmuster sowie typische Konfliktsituationen mit entsprechenden Symptomen (S. 109-110).

Gemäss Sluzki (2010) ist Migration ein vorübergehender und zielorientierter Prozess, bei welchem der Ablauf und der Stil des Migrationsaktes sehr unterschiedlich sein können. Einige legen von Anfang an fest, in welches Land sie migrieren möchten, während andere verschiedene Länder „ausprobieren“ möchten, bevor sie sich auf eines festlegen. Der Migrationsakt kann ein langer und schwieriger Weg sein oder auch eine kurze und weniger schwierige Reise. Migration kann legal oder illegal stattfinden. Dabei spielt es eine Rolle, unter welchen Bedingungen das Heimatland verlassen wird und in das Ankunftsland eingereist wird (S. 112-113).

Sluzki (2010) betont, dass in der Phase der Überkompensierung, unmittelbar nach der Einreise, die Erfüllung der Basisbedürfnisse, welche das Überleben sichern, die oberste Priorität hat. Daher ist es verständlich, wenn die Verdrängung von Unstimmigkeiten zwischen den Erwartungen und der Realität dann am grössten ist. In der Phase hängen einige Individuen und Familien noch stark an den Normen und Werten des Herkunftslandes fest und weigern sich, sich auf neue Strukturen einzulassen (S. 114-115).

Gemäss Sluzki (2010) befinden sich die meisten Migrantinnen und Migranten, die sozialberaterische Unterstützung aufsuchen, in der Phase der Dekompensation. Einerseits umfasst diese Phase die Gestaltung der neuen Realität sowie die Erhaltung der bestehenden familiären Werte und Normen. Andererseits umfasst diese Phase die Entwicklung der Anpassungsfähigkeit an das Ankunftsland. Konkret bedeutet das, dass Migrantinnen und Migranten ihre Gewohnheiten an die neue Umwelt anpassen oder im Falle einer starken Abweichung die im Ankunftsland vorherrschenden Werte und Normen aufgeben müssen. Einen Ausgleich dieser Regeln, Werte und Normen zu erreichen ist schwierig, da ein solcher Ausgleich längere Zeit andauert (S. 115-116).

In der Phase des generationsübergreifenden Anpassungsprozesses vermitteln laut Sluzki (2010) Individuen und Familien nicht nur die Normen und Bräuche ihrer Kultur im Allgemeinen, sondern auch ganz spezielle Sitten, Werte und Normen der neuen Kultur. Bei familiären Anpassungsprozessen innerhalb der Aufnahmegesellschaft kann es je nach Art und Weise zu Verzögerungen kommen, was bei der Entwicklung einer neuen Generation deutlich wird (S. 118).

Die folgende Grafik veranschaulicht die typischen Phasen des Migrationsprozesses:

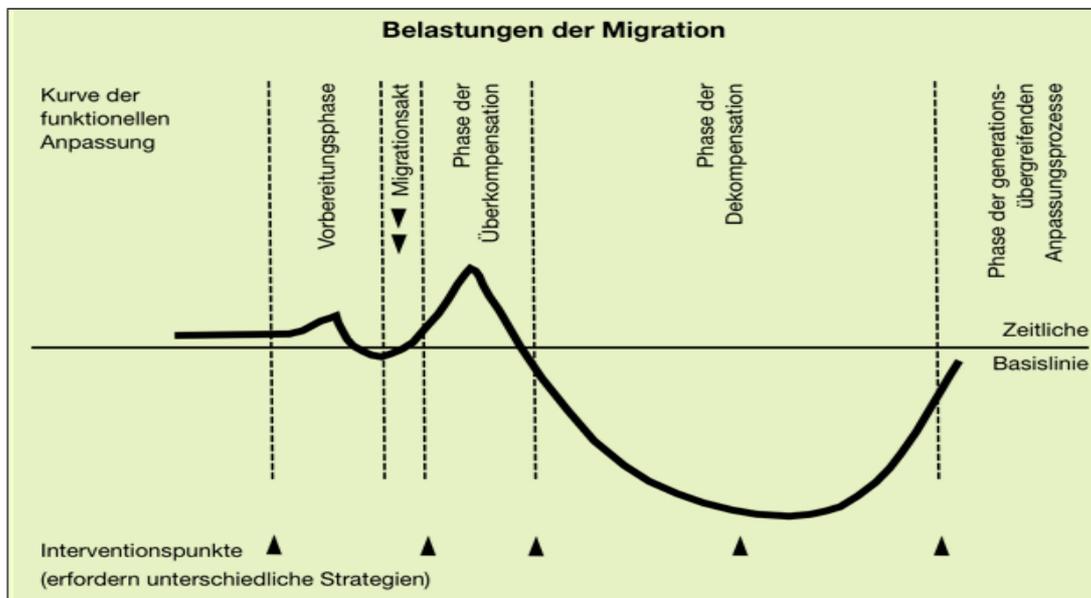


Abbildung 3; Migrationsprozess nach Sluzki (2010)

4.6 Die Problemlagen der Migrantinnen und Migranten

In der Statistik des Staatssekretariates für Migration SEM (2017) ist ersichtlich, dass sich die ständige, ausländische Wohnbevölkerung per Ende September 2017 aus 2'047'684 Personen zusammensetzt (S. 3). Migrantinnen und Migranten überwinden nicht nur geografische, sondern vor allem auch soziale und soziokulturelle Grenzen, während sie ihren Lebensmittelpunkt verändern. Dies hat auch Auswirkungen auf ihr soziales Netzwerk. Mit dem Wechsel des Lebensortes sind auch Veränderungen in der Lebenswelt verbunden. Aufgrund der spezifischen Situation sind Migrantinnen und Migranten, insbesondere wenn sie einer sozial unterprivilegierten, bildungsfernen Bevölkerungsschicht angehören, mit besonders belastenden Lebensumständen konfrontiert. Diese betreffen die ökonomische, politische, rechtliche, gesundheitliche sowie die soziale Lage. Um sich in einer neuen Umgebung zurecht zu finden, müssen Migrantinnen und Migranten nach Zugehörigkeit und Anerkennung suchen. Oftmals ist dies mit einem neuen Beziehungsnetz verbunden (Andrea Lanfranchi, 2015, S. 14-24). Ein weiterer Aspekt nach Ramazan Salman (2010) ist die Schwierigkeit der Aneignung der Landessprache. Aufgrund von sprachlichen und kulturellen Missverständnissen können Kommunikationshindernisse entstehen. Diese führen zu Irritationen auf der Seite der Klientel sowie auch bei der beratenden Person auf der Beziehungsebene. Er setzt in der Kooperation eine gemeinsame Sprache für den Beratungserfolg voraus (S. 200-211).

Wie in der Migrationsdefinition erwähnt, sind Aspekte der Transkulturalität in der Migration nicht auszuschliessen. Gemäss Dagmar Domenig (2007) beinhaltet die transkulturelle

Kompetenz den Umgang mit kognitiven und affektiven Spannungen, welche durch neue Erfahrungen entstehen. Dabei geht es darum, nicht nur die eigene Lebenswelt zu reflektieren, sondern auch die Lebenswelt der Migrantinnen und Migranten wertfrei und aus ihrer Perspektive zu betrachten. Dabei kann die Fähigkeit, sich in eine andere Person einzufühlen und sich in ihre Lage zu versetzen, gezielt trainiert werden (S. 175 -176).

Um die Komplexität der möglichen Problemlagen von Migrantinnen und Migranten, welche Sozialberatungen in Anspruch nehmen, darstellen zu können, orientieren sich die Autorinnen an dem Modell der multidimensionalen Fallanalyse von Eleonore Demmer-Gaite und Paul Friese (2015) welche die Problemlagen unter migrationsspezifischen und kulturspezifischen Faktoren, sowie psychologischen und sozialen Dimensionen aufteilen.

Die **migrationsspezifischen** Faktoren betreffen Minderheiten und Mehrheitsverhältnisse, Diskriminierung und Rassismus, Identitätsentwicklung, Prozessverläufe der Migration, gesellschaftliche Partizipation und Ausländergesetzgebung.

Die **kulturspezifischen** Faktoren beziehen sich auf die Kommunikation und die Sprache, die Religion und die kulturelle Werthaltung, die Grundwerte kollektiven Lebens, die sozialen Rollen der Frau und des Mannes, das soziokulturelle Milieu und die Subkultur.

Zu den **psychologischen** Dimensionen gehören die Familiendynamik, die emotionelle, psychosexuelle und kognitive Entwicklung, die Persönlichkeitsstruktur, der Lebensplan und die Sinnfrage, die Spezifität von Alter und Geschlecht etc.

Die **soziale** Dimension umfasst gesellschaftliche Rahmenbedingungen des Aufnahme-landes, die soziale Lage, das Einkommen, die Armut und die Arbeitslosigkeit, die Wohnverhältnisse, der Bezug zum Gemeindewesen und die Netzwerke (S. 198).

Mit diesem oben genannten Modell mit spezifischen Unterteilungen sollen Fehldeutungen verhindert werden.

„Soziale Benachteiligungen sollten nicht psychologisiert, kulturspezifische Aspekte nicht pathologisiert und psychologische, beziehungs-dynamische Mechanismen der Konfliktentstehung nicht kulturell erklärt werden“ (Pavkovic, 1999; zit. in Demmer-Gaite & Friese, 2015, S. 199).

4.7 Kultur

Weil es die Thematik erforderlich macht, sich mit dem Kulturbegriff und mit seinen Implikationen für die Praxis auseinander zu setzen, wird die Kultur in diesem Unterkapitel kurz gestreift. In der alltäglichen Sprache wird Kultur oftmals dazu verwendet, um das Sein und Handeln von Migrantinnen und Migranten zu erklären. Immer wieder heisst es, dass bei der Problembeschreibung in Praxissituationen „Kulturunterschiede“ vorliegen würden. Annita Kalpaka (2015) betont, dass es für viele Professionelle eine Hilfe zu sein scheint, mehr über die Kultur der ratsuchenden Person zu wissen und bezieht sich in ihrem Kapitel auf die interkulturellen Kompetenzen. Aus dieser Sicht wird die Kultur oftmals als angeborene „Natur“ des Menschen gesehen (S. 31-32). Die Autorinnen vertreten die Sichtweise, dass der Begriff „Kultur“ aufgrund der Zuschreibungen sehr differenziert betrachtet werden muss und das Verhalten einer Person nicht an diesem Begriff festgemacht werden kann. Wie in der Ausganglage erwähnt, sind kulturelle Zuschreibungen in der Praxis oft anzutreffen. Aus Sicht der Sozialen Arbeit ist die Thematik der kulturellen Zuschreibungen eher diskriminierend. Diese Thematik wäre es wert, vertiefter behandelt zu werden, was aber im Rahmen dieser Bachelor-Arbeit aus Kapazitätsgründen nicht möglich ist.

4.7.1 Begriffsdefinition

Der Begriff "Kultur" wird sehr vielfältig und unterschiedlich definiert. Für das weitere Verständnis der Arbeit werden hier drei unterschiedliche Definitionen aufgeführt.

„Kultur strukturiert ein für die Bevölkerung spezifisches Handlungsfeld, das von geschaffenen und genutzten Objekten bis hin zu Institutionen, Ideen und Werten reicht“ (Alexander Thomas, 2005, S. 22).

Nach Thomas (2005) ist Kultur ein universelles Phänomen und alle Menschen werden in einer spezifischen Kultur geboren, welche sie weiterentwickeln. Kultur ist ein für eine Gesellschaft, eine Organisation und eine Gruppe typisches Orientierungssystem. Dieses Orientierungssystem wird aus spezifischen Symbolen gebildet wie beispielsweise durch die Sprache, die Gestik, die Mimik sowie auch durch die Bekleidung und die Rituale, welche jeweils an die nächste Generation weitergegeben werden. Die Kultur beeinflusst das Wahrnehmen, das Denken, die Werte und das Handeln aller ihrer Mitglieder und definiert somit deren Zugehörigkeit zur Gesellschaft. Mit dem Orientierungssystem wird für alle Mitglieder die Zugehörigkeit zur Gesellschaft oder zur Gruppe definiert und eine eigene Umweltbewältigung ermöglicht (ebd.).

Das Kulturverständnis wird wie folgt betrachtet:

„Kultur ist im Wesentlichen zu verstehen als ein System von Konzepten, Überzeugungen, Einstellungen und Wertorientierungen, die sowohl im Verhalten und Handeln der Menschen

als auch in ihren geistigen und materiellen Produkten sichtbar werden“ (Maletzke, 1996; zit. in Galina Koptelzewa, 2004, S. 56).

Kultur wird als ein Bestand von Praktiken und Symbolen verstanden. Indem Mitglieder einer Gruppe gemeinsame Rituale, Werte und Traditionen teilen, vollzieht sich eine soziale Interaktion welche dieses kulturelle Wissen ersichtlich macht. Zudem dient das Verständnis des Kulturbegriffs zur individuellen Konstruktion der sozialen Wirklichkeit. Dadurch wird bestimmt, was im Alltag als selbstverständlich und „normal“ verstanden wird und stellt Orientierungsmuster bereit. Zu diesen Mustern gehören Normen, Werte und Konventionen mit welchen die Gruppenmitglieder gemeinsam eine soziale Identität bilden (Hochuli Regula, 2017, Folie 5).

4.7.2 "Kulturstandards" als Konstrukt

Thomas (2005) geht davon aus, dass in kritischen Interaktionssituationen kulturspezifische Orientierungsmerkmale zur Lösung von Problemen aktiviert werden.

„Kulturstandards“ sind alle Arten des Wahrnehmens, Denkens, Wertens und Handelns. Diese Kulturstandards werden von der Mehrheit der Mitglieder einer Gesellschaft oder einer Gruppe als normal, selbstverständlich und typisch angesehen und bestimmen das politische System, das Sprachverhalten, die sinnlichen Wahrnehmungen, die Essgewohnheiten, die Bekleidung sowie alltägliche Zeremonien und Rituale. Zudem fordern diese Standards, wie jedes andere gesellschaftliche Produkt, eine ständige Anpassungs- und Veränderungsbereitschaft. Das Leben und Erleben einer Zugehörigkeit zu einer Kultur verleihen dem Menschen eine Orientierung in einem komplexen gesellschaftlichen Gefüge und machen den Menschen erst handlungsfähig. Diese Kulturstandards verleihen kulturelle Identität und sind nicht als unveränderlich zu verstehen. Mit diesen Veränderungen wird auch gesellschaftlicher Wandel angestoßen. Neben innergesellschaftlichen Veränderungen, die aufeinandertreffen, tragen auch interkulturelle Überschneidungen zur Veränderung von Kulturstandards bei (S. 24-25).

4.8 Zusammenfassung

Zusammengefasst ist ersichtlich, dass die Migration verschiedene Facetten beinhaltet und mehr als nur eine Aus- und Einwanderung an sich ist. Die Migration wirkt sich auf diverse Lebensbereiche aus und beeinflusst die Dynamik und die Struktur des ganzen Systems einer Person. Migration verläuft nach dem erfolgten Migrationsakt in Phasen. Nach dem Modell des Migrationsprozesses beinhaltet die Migration die Auseinandersetzung mit den eigenen Werten, Normen und Haltungen und denjenigen der neuen Umgebung. Es wurde ersichtlich, dass der Migrationsverlauf ein lang andauernder Prozess ist und nie abgeschlossen ist. Die Kulturstandards zeigen auf, wie die Mehrheit der Mitglieder einer Gesellschaft oder einer Gruppe die Kultur als normal, selbstverständlich und typisch

ansehen und dadurch viele Lebensbereiche bestimmen. Anhand des Modells der multidimensionalen Fallanalyse wurden die migrations- und kulturspezifischen Faktoren sowie die psychologischen und sozialen Dimensionen aufgezeigt, mit welchen Problemen die Migrantinnen und Migranten konfrontiert sind. Dasselbe Modell dient dazu, in der sozialarbeiterischen Fallbearbeitung Fehldeutungen zu vermindern. Im gleichen Kapitel wurde das Unterthema "Kultur" angeschnitten, da die Kultur auf die eingewanderten Individuen eine grosse Auswirkung haben kann und im Kontext des Widerstandes eine Rolle spielt. Es wurde aufgezeigt, dass die Kultur wie jedes andere gesellschaftliche „Produkt“ ständige Anpassungs- und Veränderungsbereitschaft fordert, welche bei den Migrantinnen und Migranten je nach Lebenslage und Situation zu einem Widerstand führen kann.

5 Praxis und Struktur

Dieses Kapitel dient als theoretische Grundlage, um Lebenssituationen von Menschen zu beschreiben und zu erklären. Für die Beschreibung des Widerstandes bei Migrantinnen und Migranten in der Sozialberatung wird das Modell „Struktur und berufliche Praxis“ von Gregor Husi und dessen Bezug auf Individuum und Gesellschaft herangezogen. Dazu gehört auch die darauffolgende modale Strukturierungstheorie. Zu erwähnen ist, dass diese in Bezug auf die Beschreibung des Widerstandes bei Migrantinnen und Migranten nur eine Annäherung ist um das ganzheitliche Gesellschaftsbild darzustellen. Abschliessend werden die theoretischen Grundlagen mit den Forschungsergebnissen und Handlungsempfehlungen verknüpft.

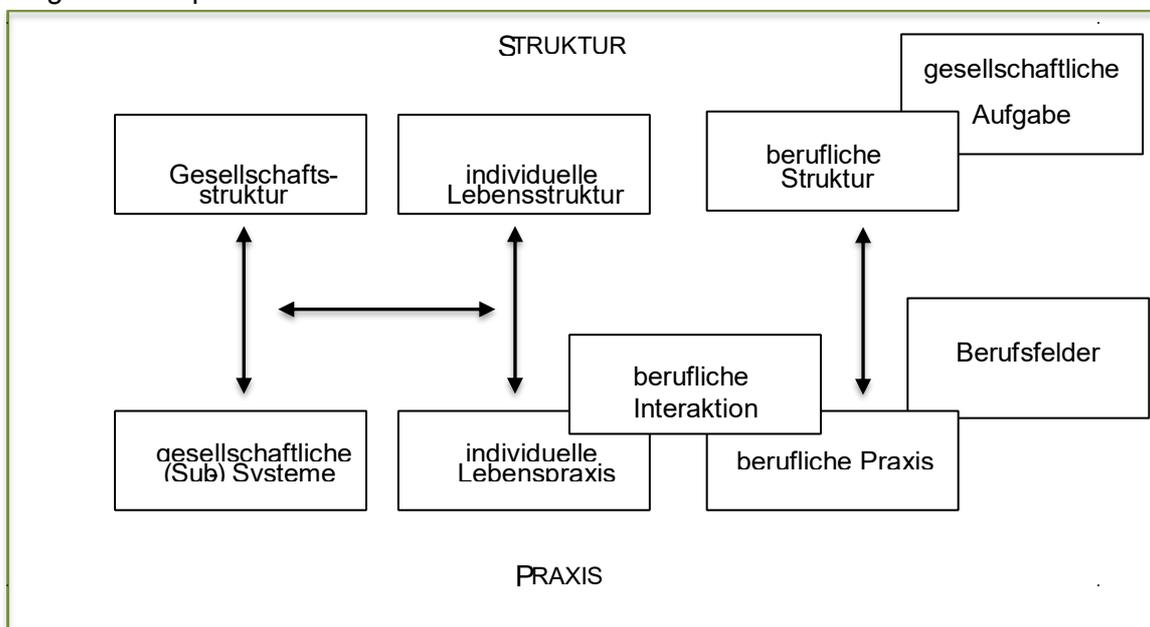


Abbildung 4; Berufliche Praxis und Struktur Sozialer Arbeit und ihr Bezug auf Individuum und Gesellschaft (Gregor Husi & Simone Villiger, 2012, S. 30)

Gregor Husi und Simone Villiger (2012) unterscheiden in der oberen Grafik zwischen *Struktur* und *Praxis*. Es entsteht eine wechselseitige Strukturierung, in dem die Struktur die Praxis gestaltet oder die Praxis die Struktur. Zudem unterscheidet er gesellschaftliche, individuelle und berufliche Ebenen, die sich gegenseitig beeinflussen. Das heisst, dass die Gesellschaftsstruktur die individuelle Lebensstruktur beeinflusst und umgekehrt. Soziale Arbeit setzt bei den individuellen wie auch bei den kollektiven Lebenssituationen an und bekommt durch ihre Mandatierung eine gesellschaftliche Aufgabe. Dabei stehen Struktur und Handeln in einer ständigen, gegenseitigen Wechselwirkung. Die individuelle und die berufliche Lebenspraxis treffen aufeinander, was zu einer beruflichen Interaktion führt (S. 27-30).

5.1 Modale Strukturierungstheorie

Die Praxis und die Struktur haben aufgezeigt, dass bei Professionellen innerhalb von Struktur und Handeln eine Wechselwirkung stattfindet. Die Wechselwirkungen werden sichtbar gemacht und es wird erklärt, was diese für eine Auswirkung auf das Erleben, das Handeln und auf die Lebensweise haben. Die modale Strukturierungstheorie knüpft an die Gesellschaftstheorien von Anthony Giddens und Pierre Bourdieu an und stützt sich auf die Sprachwissenschaft (Husi 2012, S. 27-30). Gregor Husi (2010) baut auf diesem Modell auf und entwickelte daraus die modale Strukturierungstheorie.

Anhand der Theorie lassen sich sowohl Aussagen über Lebenssituationen auf kollektiver, bzw. gesellschaftlicher, als auch auf individueller Ebene machen (S. 111). Mit Hilfe der modalen Strukturierungstheorie wird versucht, den Widerstand bei Migrantinnen und Migranten differenziert zu betrachten und zu erklären.

Des Weiteren lässt sich anhand der Theorie nach Husi (2010) das Zusammenspiel der Bereiche der verschiedenen Lebenssituationen erklären. Das Gesellschaftsbild der modalen Strukturierungstheorie wird in der nachfolgenden Abbildung veranschaulicht, wobei die Struktur der oberen Hälfte, die Praxis und das Handeln der unteren Hälfte zuzuordnen ist (S. 112).

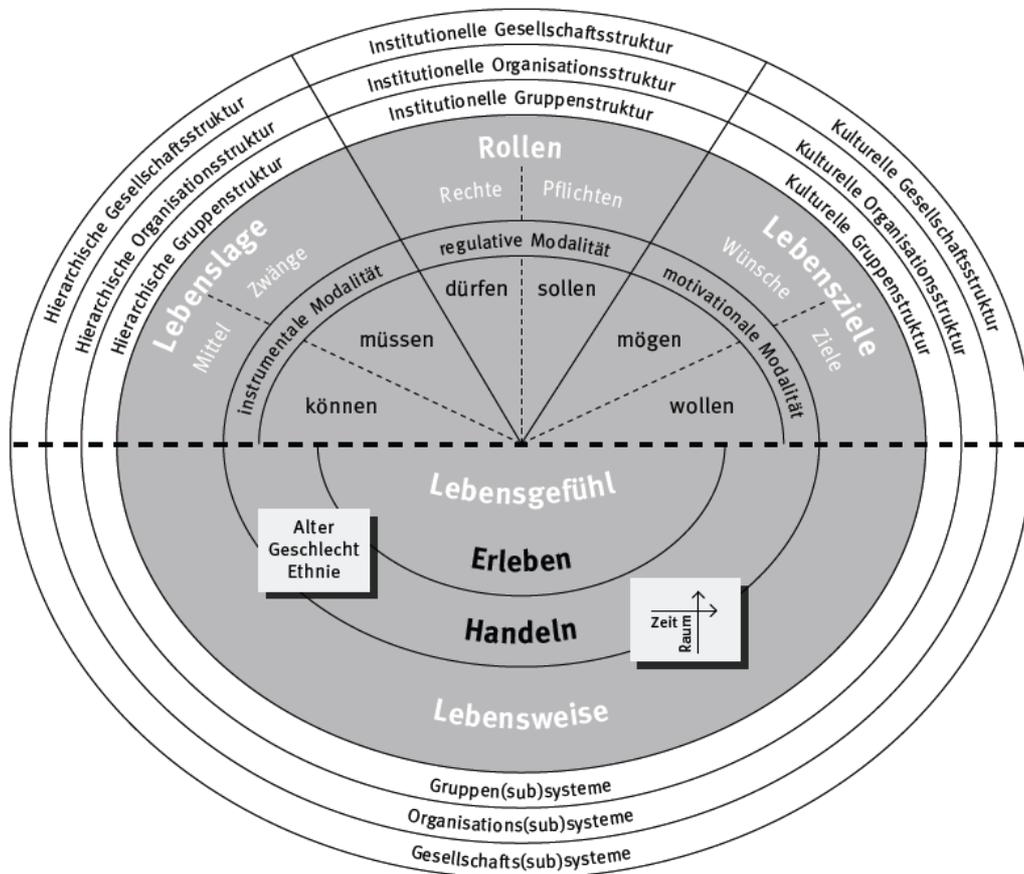


Abbildung 5; Gesellschaftsbild der Modalen Strukturierungstheorie (Husi, 2010, S. 118)

Menschen erleben und handeln in einem bestimmten Raum zu einer bestimmten Zeit in bestimmten Systemen. Das Alter, das Geschlecht und der ethnische Hintergrund eines Menschen haben eine Auswirkung auf sein Handeln. Laut Husi (2010) beeinflussen die gesellschaftlichen Strukturen das Handeln und durch das Handeln bilden sich Strukturen, bei denen zwischen hierarchischer, kultureller und institutioneller Struktur differenziert werden muss (S.6-7). Wenn die Struktur nach Modalverben aufgeteilt wird, entstehen instrumentale, regulative und motivationale Modalitäten, welche ermöglichend oder einschränkend auf die Struktur wirken.

Laut Husi (2013) beruht das Handeln des Menschen weder auf Spontanität noch ist sie strukturbestimmt. Menschen handeln aufgrund von Mitteln und Zwängen ("können und müssen"), Rechten und Pflichten ("dürfen und sollen") und Wünschen und Zielen ("mögen und wollen") in bestimmter Zeit und bestimmtem Raum offen oder verschlossen auf dieses System. Der Mensch entwickelt eine Lebensweise in seiner Lebenslage und seiner Rolle und hat Lebensziele. Durch das Zusammenspiel und die Balance von Können und Müssen, Dürfen und Sollen, Wünschen und Wollen baut sich das Lebensgefühl auf und steht in

gegenseitiger Wechselwirkung zueinander. Diese Wechselwirkung ist geprägt durch die Gesellschaftsstruktur (S. 112).

Husi (2013) merkt an: „Ein gutes Lebensgefühl gründet auf einer gelingenden Balance zwischen Lebenslage, Lebenszielen, Rollen und der Lebensweise. Im besten Fall bedeutet es Glück“ (S.113). Weiter führt er aus, dass der Raum (Lebensraum) im individuellen Leben sichtbar macht, in welcher Lebenssituation sich der Mensch befindet. Die Zeit (Lebensverlauf) sagt etwas über die Veränderungen und Entwicklungen in einigen Bereichen der Lebenssituationen aus (S. 114).

5.1.1 Zusammenfassung

In diesem Kapitel wurde die Wechselwirkung zwischen Praxis und Struktur beschrieben. Des Weiteren wurde anhand der modalen Strukturierungstheorie das Zusammenspiel der verschiedenen Bereiche der Lebenssituationen (Lebensweise, Lebenslage, Lebensziele, Rollen und Lebensgefühl) aufgezeigt. Die Inhalte dieses Kapitels bilden eine wichtige Grundlage für die Forschungsdiskussion und dienen wie oben erwähnt der Erklärung des Widerstandes bei Migrantinnen und Migranten.

6 Forschungsdesign

Um die forschungsmethodischen Überlegungen für diese Arbeit aufzuzeigen, wird in diesem Kapitel die angewandte Methodik dieser qualitativen Forschungsarbeit erläutert.

6.1 Forschungsfrage

Wie im Kapitel 1.2 erwähnt, sind die Daten im Bereich der freiwilligen Sozialberatung und dem Umgang mit dem Widerstand von Migrantinnen und Migranten unzureichend. Innerhalb des Forschungsteils dieser Arbeit sollen hierzu Daten erhoben und ausgewertet werden. In dieser Bachelor-Arbeit soll ein Meinungsspektrum erhoben werden zur Frage:

Was benötigen Professionelle der Sozialen Arbeit für ihr Handeln im Umgang mit Widerstand bei Migrantinnen und Migranten in der Sozialberatung?

Die Ergebnisse aus der Forschung sollen helfen, diese Frage zu beantworten. Die Forschungsergebnisse werden in Kapitel 7 präsentiert, danach in Kapitel 8 diskutiert und mit Theorien aus den Kapiteln 2, 3 und 4 verglichen und in Kapitel 9 werden daraus Handlungsempfehlungen abgeleitet.

6.2 Mögliche Interviewpartnerinnen und -partner und Fachstellen

Als mögliche Interviewpersonen und Fachstellen wurden in Erwägung gezogen:

6.2.1 Migrantinnen und Migranten

Zu Beginn wurde die Frage gestellt, ob es sinnvoll wäre, nebst den Expertinnen und Experten, welche in sozialarbeiterischen Beratungen tätig sind, auch Migrantinnen und Migranten, die eine Beratung in Anspruch nehmen, in einem Interview über ihre persönlichen Erfahrungen zu befragen. Hierbei sollte eine Gegenüberstellung der Wahrnehmungen von Widerstand seitens der Expertinnen und Experten und seitens der Migrantinnen und Migranten gemacht werden. Nach dem ersten Fachpoolgespräch wurde aber klar, dass dies den Rahmen für diese Bachelor-Arbeit sprengen würde. In der Folge wurde von der Möglichkeit, die direkt Betroffenen zu befragen, abgesehen.

6.2.2 Leiterinnen und Leiter von Fachstellen in der Beratung

Als weitere mögliche Interviewpartnerinnen und Interviewpartner wurden leitende Personen von Fachstellen, die im Rahmen des freiwilligen Kontextes in der Beratung tätig sind, in Betracht gezogen. Die Experteninterviews sind gemäss Mayer (2013) eine besondere Form des Leitfadenterviews. Bei Expertinnen- und Experteninterviews steht nicht die Person mit ihren Lebenseinstellungen im Fokus der Analyse, sondern ihre Funktion als Expertinnen und Experten für bestimmte Handlungsfelder. Die Befragten werden nicht als Einzelpersonen, sondern als Vertretende einer Gruppe betrachtet und müssen über ein klares und aufbauendes Wissen auf einem bestimmten Gebiet verfügen (S. 33). Einerseits beraten die leitenden Personen aufgrund ihres Auftrages Migrantinnen und Migranten direkt und andererseits können sie zum Thema Widerstand fachlich Auskunft geben.

Um möglichst umfassende Ergebnisse zu erhalten wurden bei der Befragung im Rahmen dieser Arbeit gezielt Leitungspersonen mit ausgewiesenen Kompetenzen ausgewählt. Um die Bereitschaft für ein Interview abzuklären, wurden die erwähnten Fachpersonen diesbezüglich zuerst telefonisch kontaktiert und ihnen zu einem späteren Zeitpunkt per Mail die Interviewfragen zugestellt. Interviewt wurden sie später zu einem abgemachten Termin persönlich.

6.3 Auswahl der Beratungsstellen

In einem weiteren Schritt verschafften sich die Autorinnen einen Überblick über die verschiedenen freiwilligen Sozialberatungsstellen im Kanton Luzern. Es wurde deutlich, dass im Kanton Luzern zahlreiche Beratungsstellen vorhanden sind, welche auch in anderen Bereichen der Sozialen Arbeit Beratungen anbieten. Da sich die vorliegende Arbeit auf Migrantinnen und Migranten bezieht, wurden nur diejenigen Beratungsstellen angefragt, welche auch zu Themen der Migrationsthematik beraten.

6.4 Zugang zum Feld

Die Fachstellen wurden mit dem Thema der Bachelor-Arbeit sowie den zeitlichen Rahmenbedingungen der Interviewdurchführung angefragt. So konnte die Bereitschaft für ein Interview festgestellt werden und anschliessend konnten Termine vereinbart werden.

6.5 Beschreibung der Stichprobe

Im Kanton Luzern wurden fünf Interviews mit Sozialarbeitenden in einer Leitungsfunktion durchgeführt. Die fünf Interviewpartnerinnen und Interviewpartner sind alle mehr als vier Jahren in dieser Position. Zudem besitzen sie mehrjährige Erfahrungen in der Beratung mit Migrantinnen und Migranten. Drei der Expertinnen und Experten bringen selber einen Migrationshintergrund mit.

6.6 Datenerhebung

Die Befragungen der Expertinnen und Experten erfolgten mittels Leitfadeninterviews. Für die Befragungen wurden Expertinnen- beziehungsweise Experteninterviews gewählt. Die Befragten werden dabei in ihrer Rolle als Expertin oder Experte befragt. Sie geben nicht als Einzelperson Auskunft, sondern werden als vertretende Person einer Gruppe in die Untersuchung einbezogen (Mayer, 2008, S. 37). Als Expertinnen und Experten sind nach Michael Meuser und Ulrike Nagel (1991) jene Personen zu bezeichnen, die selbst Teil des Handlungsfeldes sind und dadurch Erfahrungen in diesem erworben haben (S. 442-444). In der vorliegenden Arbeit sind die Expertinnen und Experten die Leitungspersonen. Sie verfügen über das notwendige Wissen über ihre Institution. Für die Durchführung der Interviews wird ein Leitfaden benötigt. Dieser orientiert sich an den Forschungsfragen und den jeweiligen Aspekten des Themas (Mayer, 2008, S. 42). Um den Interviewpartnerinnen und Interviewpartnern ein Bild über die Fragestellungen geben zu können, wurde bereits im Voraus der Leitfaden sowie auch eine kurze Erklärung zum Hintergrund der Bachelor-Arbeit per Mail zugesendet. Dadurch hatten sie die Möglichkeit sich auf das Interview vorbereiten oder allenfalls abzusagen. Die nötigen Daten zur Beantwortung der Forschungsfrage, wurden mittels offenen Interviewleitfragen erhoben um dadurch eine qualitative Aufwertung zu erreichen. Die Erstellung des Leitfadens erfolgte aufgrund der vorliegenden Forschungsfragen sowie den Erkenntnissen, die durch die Auseinandersetzung mit den theoretischen Grundlagen gewonnen werden konnten.

6.6.1 Leitfadenentwicklung

Die Entwicklung des Leitfadens orientiert sich an der Forschungsfrage. Der Leitfaden ist im Anhang ersichtlich. Dabei wurden acht offene Hauptfragen sowie mögliche Nebenfragen formuliert. Die ersten zwei Einstiegsfragen bezogen sich auf die Zielgruppe, welche das Angebot der Beratungsstelle nutzt. In den weiteren Hauptfragen ging es darum,

Informationen über Widerstand in der Beratung und zum Umgang mit diesem Widerstand zu erhalten.

6.6.2 Durchführung der Interviews

Um eine Vertrauensbasis herzustellen, wurde zu Beginn der Interviewsituation auf ein gegenseitiges Kennenlernen Wert gelegt und in das Thema der Forschungsarbeit eingeführt. Die Interviews fanden an den jeweiligen Fachstellen der Interviewpartnerinnen und Interviewpartnern in ihren Büroräumlichkeiten statt. Zu Beginn der Interviews wurden die Rahmenbedingungen geklärt und es wurde über die Aufzeichnung zur Ergebnis-sicherung und Ergebnisdarstellung sowie zur Anonymisierung informiert. Gemäss Mayer (2013) fördert dies eine angenehme und vertrauliche Gesprächsatmosphäre (S. 46). Die Interviews dauerten zwischen fünfzig und neunzig Minuten und wurden im Anschluss festgehalten. Zum Dank erhielten die interviewten Fachpersonen eine Schachtel Schokolade.

6.6.3 Datenauswertung

Die Auswertung erfolgte nach dem 6-Stufen-Modell von Claus Mühlfeld (1981) und ist nachfolgend unterteilt und dargestellt:

Phase 1: Antworten markieren

Bei einem ersten Durchlesen des paraphrasierten Textes werden die Stellen, welche spontan ersichtliche Antworten auf die entsprechenden Fragen des Leitfadens geben, markiert (S. 336).

Phase 2: In Kategorienschema einordnen

In der zweiten Phase werden die markierten Interviewaussagen in ein vorliegendes Kategorienschema eingeordnet. Das Kategorienschema wird im Vorfeld mit Hilfe der Leitfragen, Theorien und Felderfahrungen entwickelt (Mühlfeld, 1981, S. 337).

Phase 3: Innere Logik herstellen

Die einzelnen Aussagen werden miteinander verglichen und es wird nach Zusammenhängen und Widersprüchen gesucht. Gemäss Mühlfeld (1981) sind alle Interviewaussagen einer Kategorie zuzuordnen. Demzufolge wird eine „innere Logik“ der Interviews erstellt (S. 337).

Um den Überblick über alle Interviewaussagen zu erhalten, wurden die wichtigsten Ergebnisse auf Flipcharts festgehalten.

Phase 4: Text zur inneren Logik erstellen

In der vierten Phase wurde die „innere Logik“ der Interviews schriftlich niedergelegt (Mühlfeld, 1981, S. 337). Um eine optimale Übersicht zu erhalten, erstellten die Autorinnen zu jedem Interview einen Flipchart mit den wichtigsten Erkenntnissen und reiheten diese nebeneinander auf, um auch visuell die Zusammenhänge und Widersprüche klarer zu erkennen.

Phase 5: Text mit Interviewausschnitten ergänzen

In der fünften Phase wurden die erkannten Zusammenhänge und Widersprüche gesucht und zum Text ergänzt. Mit diesem Schritt wurde die Interpretation der Leitfadeninterviews beendet (Mühlfeld, 1981, S. 337).

Phase 6: Bericht schreiben

In der letzten Phase wurden die aufbereiteten Daten in einem sechsten und letzten Schritt ausgewertet (Mühlfeld, 1981, S. 337). Der verschaffte Überblick über die Zusammenhänge und Widersprüche im Umgang mit Widerstand in der Sozialberatung wird im folgenden Kapitel dargestellt.

7 Forschungsergebnisse

In diesem Kapitel werden die gewonnenen Daten durch die Expertinnen- und Experteninterviews dargestellt sowie Gemeinsamkeiten und Unterschiede herausgearbeitet. Dabei werden die Forschungsergebnisse zur Forschungsfrage beantwortet. Die Forschungsergebnisse werden objektiv und ohne Interpretationen anhand der folgenden Kategorien zusammengefasst und wiedergegeben. Prägnante Ausschnitte aus den Interviews werden zitiert und die Fachstellen werden anonymisiert dargestellt:

Interview A, Interview B, Interview C, Interview D und Interview E.

7.1 Kategorien und Unterkategorien

Um sich einen Überblick über die Ergebnisse der einzelnen Interviews zu verschaffen, sind die Kategorien und Unterkategorien in der nachfolgenden Grafik dargestellt.

Kategorien	Unterkategorien
Widerstand	Existiert Widerstand? Wird er angesprochen? Äusserungsformen des Widerstands
Beratung	Widerstand in welcher Beratungsphase? Einfluss auf die Beratung?
Professionalität	Sozialarbeiterische Kompetenzen Methoden Modelle Theorien
Einheimische und Migrantinnen und Migranten	Unterschiede in der Beratung

Tabelle 2; Kategorien und Unterkategorien der Interviewergebnisse

7.1.1 Widerstand

Einfluss, Äusserungsformen und Thematisierung des Widerstandes

Fachstelle A

Die Fachperson äusserte, dass ein freiwilliges Angebot im Gegensatz zu einem verpflichtenden Angebot einen Unterschied in der Verbindlichkeit hat. Die Personen, welche zu einer Beratung verpflichtet werden, zeigen vermehrt Widerstand. Weiter wird erwähnt, dass die Beratenden an der mangelnden Kooperation spüren, wenn jemand von einer dritten Instanz zu ihnen geschickt worden ist.

„Wenn Leute von einer Gemeinde geschickt werden, dann merken wir das an der Kooperation, das sind Irritationsmomente für unsere Beratenden.“

Die Fachperson erwähnt, dass sie Widerstand grundsätzlich positiv und als sinnvoll erachtet. Wenn Widerstand spürbar ist, wird dies je nach Setting direkt angesprochen und thematisiert. Wichtig ist es, den Grund für den Widerstand zu erfahren um ihn so hinterfragen zu können. Zudem äussert sich ein Widerstand oft aufgrund unerfüllter Bedürfnisse eines Menschen, welche oftmals mit einer Bedrohung zu tun haben könnten. Ein klarer Unterschied in der Beratung wird zwischen den Geschlechtern festgestellt. Als Beispiel wurde genannt, dass eine Frau in die Beratung kommt und der Partner/Ehemann keinen Grund für eine Beratung sieht. Dies kann zu Widerständen führen, manchmal muss die Beratung abgebrochen werden.

Fachstelle B

Die Fachperson erklärte, dass Widerstand bei den Beratungen in ihrer Beratungsstelle keine grosse Rolle spielt. Da ihre Stelle für die Information über Rechte und Pflichten zuständig ist, werden keine regelmässigen Beratungen durchgeführt. Widerstand kann so nicht erkannt oder beobachtet werden.

Fachstelle C

Die Fachperson äusserte, dass die Nichteinhaltung eines Termins bereits eine Form von Widerstand ist. Weiter wurde erwähnt, dass Widerstand verständlich und sinnvoll ist.

"Manchmal können sie sich nicht auf eine Beratung einlassen, weil sie keinen Aufenthaltsstatus haben und nicht wissen wo sie wohnen werden, diesbezüglich ist Widerstand nachvollziehbar."

Die befragte Person schilderte, dass Widerstand als eine Schutzfunktion dient und sie diese durch die Thematisierung mit der Klientel nur zerstören würde. Aus diesem Grund zögert sie es lange heraus, die Klientel mit dieser Tatsache zu konfrontieren. Bei Migrantinnen und Migranten, welche sprachliche Schwierigkeiten aufweisen, kann das Ansprechen des Widerstands zur Irritationen führen. Falls aber die Sprache beherrscht wird, wird das Thema mit hypothetischen Fragen angegangen. In der Fachstelle wird dem Widerstand grundsätzlich Raum gegeben.

Fachstelle D

Die befragte Fachperson erwähnt, dass aufgrund des Kontextes, welcher auf Freiwilligkeit basiert, generell kein Widerstand in der Beratung vorhanden ist. Gleichzeitig wird von einem spürbaren Widerstand gesprochen, welcher auftritt, wenn Erwartungen nicht erfüllt werden. "Jemand, der einen Termin hat und ihn nicht wahrnehmen kann, hat nach ein paar Tagen den Anspruch per sofort beraten zu werden. Dies führt auch zu Spannungen gegenüber anderen Ratsuchenden, weil sie nach einem unbegründet verpassten Termin auf die Warteliste kommen. Die hemmt die Zusammenarbeit und führt weitgehend zu einem Gegenwiderstand."

Wenn gesetzliche Rahmenbedingungen vorliegen und dies ein Thema in der Beratung ist, kann auch ein klarer Widerstand beobachtet werden. Bei einer Notlage kann bei der Fachstelle ein Gesuch um finanzielle Unterstützungen eingereicht werden. Falls dieses abgelehnt wird, verhält sich gemäss der interviewten Person die Klientel gegenüber der Fachperson oft widerständig.

„Manchmal kommen Personen, welche eine Einsprache zu einer Verfügung erheben möchten vier Tage bevor die Frist endet und sind dann enttäuscht, wenn die Anfrage nicht entgegengenommen werden kann. Auch dies ist eine Art von Widerstand.“

Fachstelle E

Laut dieser Fachperson kann Widerstand entstehen, wenn die Migrantinnen und Migranten den Zusammenhang einer Beratung nicht erkennen und die Absichten der Beratenden nicht nachvollziehen können. Die Fachperson erwähnte, dass die Ratsuchenden zum Teil aus Ländern stammen, welche den Sozialstaat Schweiz mit ihren Strukturen nicht kennen und

dies in der Folge Schwierigkeiten mit sich bringt. Diese genannten Faktoren sind unter anderem Gründe, warum die Klientel mit Widerstand reagiert. Weiter erwähnt die Fachperson, dass Widerstand erzeugt wird, wenn die Bedürfnisse und die Erwartungen der Migrantinnen und Migranten, welche in die Beratung kommen, nicht erkannt und ernst genommen werden.

"Da den Migrantinnen und Migranten, die zum ersten Mal eine Beratung in der Schweiz in Anspruch nehmen, oftmals die Absichten und die Gründe für die Beratung unklar sind, kann dies ein Grund sein, einen Widerstand zu entwickeln."

Die Fachperson schildert, dass es sehr schwierig ist, das Thema Widerstand anzusprechen. Es gibt sehr viele Themen, die in der Beratung zu berücksichtigen sind und man stellt sich dann die Frage, ob auftretender Widerstand mit der Rolle und den Kompetenzen als Fachperson zu tun hat oder ob es am fehlenden Verständnis der Thematik liegt. Im Allgemeinen äussert sich die Fachperson dahingehend, dass der Frage, aus welchem Grund Widerstand entsteht, unbedingt nachgegangen werden muss. Auf die Frage, wie die Fachperson den Widerstand thematisiert und ob/wie sie ihn anspricht, antwortete sie, dass eine offene Frage gestellt wird, in welcher der spürbare Widerstand nicht explizit erwähnt wird.

„Widerstände sprechen wir in der Fachstelle so bald wie möglich an, damit ihm auf den Grund gegangen werden kann.“

7.1.2 Beratung

Auftreten von Widerstand in der Beratungsphase und Einfluss auf die Beratung

Fachstelle A

Die Befragte Fachperson sieht den grössten Widerstand in der Anfangsphase der Beratung und betont, dass die Klientenschaft Zeit braucht, um zu erfahren, um was es bei der Beratung geht. Auf die Frage, wie die Beratung vom Widerstand beeinflusst wird, antwortet die Fachperson mit "gross". Es sei aber von Klient zu Klient sehr unterschiedlich, es gäbe Fälle bei denen die Widerstände in einer Viertelstunde geklärt werden und andere Fälle, in denen der Mensch nie wiedererscheint.

Fachstelle B

Die interviewte Person sagt, dass bei ihnen wenig Widerstand vorhanden ist und er deshalb auch keine grossen Einflüsse auf die Beratung hat. Die Migrantinnen und Migranten nehmen eine Informationsberatung in Anspruch und werden dann in der Regel weitergeleitet bzw. von den Gemeinden für weitere anstehende Themen übernommen.

Fachstelle C

Trotz ihrer positiven Grundhaltung habe der Widerstand einen grossen Einfluss auf die Beratung, erwähnt die Fachperson. Weiter wurde berichtet, dass die Dauer der Beratung eine grosse Rolle spielt. Wenn eine Klientin oder ein Klient Erfahrung mitbringt und sich relativ schnell einlassen kann, hat dies sicherlich Einfluss auf die Dauer und Stärke des Widerstands.

"Wenn es möglich ist, dass der Widerstand in der Beratung Platz hat, ist das eine Möglichkeit sich auf zentrale Themen einzulassen, weil er dann schmilzt."

Fachstelle D

Die befragte Person ist der Meinung, dass es sehr unterschiedlich ist und je nach Person variieren kann, in welcher Beratungsphase der grösste Widerstand vorhanden ist. Es wurde erwähnt, dass es Krisenfälle gibt, welche die Beratung erschweren oder behindern können. Wichtig sei es, sich auf die Ressourcen der Klientel zu konzentrieren.

Bezüglich des Einflusses des Widerstandes im Beratungskontext bezeichnet die befragte Person die Kooperation als einen wesentlichen Aspekt. Weiter wurde erwähnt, dass die Zielorientierung eine grosse Rolle spielt und sich die Klientinnen und Klienten trotz Widerstand auf eine Beratung einlassen, um ihr Ziel zu erreichen. Die befragte Person fügte an, dass die fehlende Kooperation (z.B. Termine nicht einhalten, fehlende Unterlagen usw.) die Zielerreichung verzögern kann.

Fachstelle E

Die Fachperson erwähnt, dass der Widerstand im Arbeitsbereich mit Migrantinnen und Migranten ein ganz alltägliches Phänomen und eine normale Begleiterscheinung jedes Entwicklungsprozesses ist. Zudem wird Widerstand in der Beratung festgestellt, wenn es um den Integrationsprozess bei der Klientel geht. Er ist aber auch bei Themen der persönlichen Entwicklung anzutreffen.

Die Fachperson erwähnte, dass der zeitliche Rahmen in der Beratung einen erheblichen Einfluss auf den Widerstand haben kann und somit auf den ganzen Beratungsprozess.

"Dann wenn Zeitdruck herrscht - und er herrscht praktisch immer - erscheint Widerstand."

7.1.3 Professionalität

Sozialarbeiterische Kompetenzen, Methoden, Modelle und Theorien

Fachstelle A

Auf die Frage, mit welchen sozialarbeiterischen Kompetenzen, Methoden und Modellen die Beratenden gewappnet sein müssen, gab die befragte Person eine breite Palette an Antworten:

"Eine Ausbildung in Sozialer Arbeit sehe ich persönlich als Grundlage und somit auch als eine Voraussetzung."

Weiter wurde erwähnt, dass es vorteilhaft ist, wenn Weiterbildungen wahrgenommen werden und sich die Fachpersonen in diversen Themengebieten vertieft spezialisieren. Als weitere Grundlagen wurde die genannten, im Studium erlernten Techniken der Gesprächsführung und der Fragetechniken erwähnt. Um sich die Bedürfnisse der Klientel vor Augen zu halten, sollte man laut dem Interviewpartner die Maslow-Pyramide kennen. Weiter stützt der Befragte sich in der Beratung auf das Handlungskonzept "Gewaltfreie Kommunikation" von Marshall B. Rosenberg. Den Einbezug von interkulturellen Vermittelnden erachtet die Fachperson ebenso als einen zentralen Punkt. Nur sei es hier wichtig, keine Pauschalaufträge an die interkulturellen Vermittelnden zu geben, sondern zwischen Fachperson und Vermittelnden klar zu trennen. Mit Stichworten wie Offenheit, Empathie und Fachwissen schliesst die Fachperson die Beantwortung dieser Frage ab.

"Man muss immer vom Positiven ausgehen. Die Fragen immer so formulieren, dass es vom Gegenüber nicht als Angriff empfunden wird und immer vom Bedürfnis ausgehen. Aus Spass reagiert niemand mit Widerstand."

Fachstelle B

Die Fachperson erklärt, dass sich Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartner auf gleicher Augenhöhe befinden müssen, um eine erfolgreiche Beratung durchführen zu können. Weiter wurde beschrieben, dass man als beratende Person dem Widerstand mit Ruhe begegnen und aktiv zuhören soll, was das Gegenüber zu sagen hat. Die Fachperson sieht es als vorteilhaft, wenn man deeskalierend arbeitet und zum Beispiel auf Aggressionen nicht mit Aggressionen reagiert. Weiter wurde erwähnt, dass es vorteilhaft ist, Pausen einzulegen um die Situation zu beruhigen, wenn sich Widerstand ausbreitet.

"Als Sozialarbeiterin und Sozialarbeiter ist es von Vorteil, wenn man einen Migrationshintergrund hat, man ist selber mit dem Problem konfrontiert und kann das Problem vom anderen besser erkennen und hat Methoden, wie man damit besser umgehen kann."

Zudem wurde gesagt, dass erfahrungsgemäss das Vertrauen von Migrantinnen und Migranten in Fachpersonen mit einem Migrationshintergrund grösser ist.

Fachstelle C

"Ich würde niemals sagen, ich spüre Widerstand, sondern "Kann es sein, dass Ihnen etwas Angst macht?"

Die befragte Person erwähnt, dass man als Beraterin oder Berater das Thema sehr vorsichtig anzusprechen hat. Weiter äusserte sich die Fachperson dahingehend, dass es

in der täglichen Arbeit mehr um Haltung geht als um Methoden oder Modelle. Nebenbei ist die Fachperson auch der Meinung, dass sie in der Zusammenarbeit mit der Klientel mit dem lösungsorientierten Ansatz vorgeht. Während des Interviews fiel auch der Begriff des "Ego-Streites". Hiermit meinte die Fachperson, dass es in Menschen eine Seite gibt, die nicht über ein gewisses Thema sprechen möchte, aber auch eine andere Seite, die unbedingt darüber sprechen möchte.

"Als Sozialarbeiterin oder Sozialarbeiter ist es wichtig, Dinge nicht persönlich zu nehmen und die professionelle Haltung einzunehmen."

Fachstelle D

Die Fachperson beschreibt, dass fachlich und methodisch verschiedene Kompetenzen erforderlich sind.

Die Fachperson setzt respektvollen Umgang in der Zusammenarbeit mit den Ratsuchenden voraus. Auch legt sie viel Wert auf eine offene Kommunikation.

In den Beratungen stützen sich die Fachpersonen auf den lösungs-, ziel- und ressourcenorientierten Ansatz. Die befragte Person fügt an, dass man realistisch bleiben muss und keine falschen Hoffnungen vermitteln soll.

Fachstelle E

Laut der Fachperson ist man oft geneigt, den Widerstand zu missachten. Dies ist oft ein Fehler, den man erst später in der Beratung erkennt.

Wenn eine Fachperson einen Migrationshintergrund mitbringt, kann dies Vorteile mit sich bringen, da sich die Migrantinnen und Migranten in einem vertrauteren Rahmen befinden. Oft wird davon ausgegangen, dass die beratende Person mit einem Migrationshintergrund ähnliche Erfahrungen im neuen Land gemacht haben könnte wie die Ratsuchenden selber. Die Fachperson erachtet den Einbezug einer Dolmetscherin oder eines Dolmetschers als Kompetenz im Umgang mit Widerstand im Migrationskontext und hält diesen oft für unabdingbar. Des Weiteren bezieht sich die Fachperson auf die grundlegenden Fachkompetenzen von Sozialarbeitenden, welche sich auf sozialarbeiterische Methoden stützen.

7.1.4 Vergleich zu einheimischen Personen in Bezug auf den Widerstand

Unterschiede in der Beratung

Fachstelle A

Auf die Frage, ob und wo der Unterschied in der Beratung mit einheimischen Personen und Migrierenden in Bezug auf den Widerstand liegt, meint die Fachperson, dass es situationsabhängig sei.

"Der Bedrohungsgrad ist ein wichtiger Aspekt. Wenn ein Mensch dabei ist, seine Aufenthaltsbewilligung zu verlieren und seine Existenz bedroht ist, ist der Widerstand wahrscheinlich ähnlich wie bei einer Schweizerin oder einem Schweizer, welcher aber nicht ausgewiesen werden kann."

Als nächsten Aspekt erwähnt die befragte Person die Information an sich. Die Fachperson ist der Meinung, dass Migrantinnen und Migranten schlechter informiert sind als Schweizerinnen und Schweizer. Es wurde ausgesagt, dass bei Schweizer Familien der Informationsfluss funktioniert, während für Migrationsfamilien vieles Neuland ist. Zwischen Unwissenheit und fehlender Kooperation bestehe ein enger Zusammenhang.

Die Kultur spielt laut der Fachperson ebenfalls eine grosse Rolle. Es wurde berichtet, dass es Klientinnen und Klienten aus Kulturkreisen gibt, welche keine Beratung in Anspruch nehmen möchten und die Probleme in der Familie zu lösen versuchen, aus Angst, das Gesicht zu verlieren. Auch fällt der befragten Person während des Interviews auf, dass die Geschlechterrolle in diversen Kulturen die Beratung beeinflussen kann. Während Frauen aus Migrationsfamilien weniger Mühe haben, Beratungen und Unterstützungen in Anspruch zu nehmen, fällt es vor allem Männern aus männerorientierten Ländern schwer, überhaupt extern Hilfe zu holen, was die Fachperson auf deren Stolz zurückführt.

Fachstelle B

Zu der Frage, wo die Unterschiede zwischen Schweizer Ratsuchenden und Ratsuchenden mit einem Migrationshintergrund sind, konnte keine Angabe gemacht werden, weil sich das Beratungsteam nur mit Fällen von Migrantinnen und Migranten auseinandersetzt.

Fachstelle C

Die Fachperson hebt ihre Grundhaltung noch einmal hervor und erwähnt, dass Widerstand ihrer Meinung nach Sinn macht. Man solle nicht gegen ihn, sondern mit ihm gehen. Es wurde erwähnt, dass die Zusammenarbeit mit Migrantinnen und Migranten mehr Zeit in Anspruch nimmt, weil das Widerstandsphänomen stärker auftritt und viel Knowhow erwartet nötig ist. Die Fachperson beschreibt das Wissen über die verschiedensten Kulturen als hilfreich, ergänzt jedoch, dass es nicht möglich ist, einen Zugang zu allen Kulturen zu haben. Die Fachperson fügt hinzu, dass der Widerstand von Migrantinnen und Migranten auch auf sprachliche Defizite zurückzuführen ist und deshalb der Widerstand häufiger oder schneller zum Vorschein kommen kann.

Fachstelle D

Diese Fachperson beschreibt, dass der Unterschied in der Beratung zwischen Migrantinnen und Migranten und einheimischen Personen schwer festzustellen ist, da die Stelle in erster

Linie für Migrantinnen und Migranten gedacht ist. Die Fachperson der Stelle erwähnt, dass Schweizer Vorgesetzte von Firmen Beratungen zu arbeitsrechtlichen Themen insbesondere für nichtschweizerische Arbeitnehmende in Anspruch nehmen.

Den Unterschied sieht die Fachperson darin, dass Schweizerinnen und Schweizer die deutsche Sprache beherrschen und sich dadurch besser auf die Beratung einlassen können. Weiter wurde geschildert, dass Schweizerinnen und Schweizer in der Regel mit dem Schul- und Bildungssystem und den strukturellen Bedingungen der Schweiz vertraut sind und somit die Beratung beschleunigt wird bzw. die Ratsuchenden schneller an ihr Ziel gelangen. Weitere Unterschiede beobachtet die Fachperson bei der familiären Situation, welche einen grossen Einfluss auf die Beratungen haben kann. Auch Hierarchien und Machtverhältnisse seien deutlich spürbar in den Beratungen mit Menschen aus anderen Kulturen.

Fachstelle E

Bei der Frage, ob Unterschiede zwischen Migrantinnen und Migranten und Schweizerinnen und Schweizer in der Beratung bestehen, wurde geantwortet, dass keine Unterschiede darin bestehen, in welcher Form sich der Widerstand äussert. Bei der Entstehung von Widerstand seien aber Unterschiede vorhanden. Ein klarer Unterschied liegt laut der Fachperson darin, sich auf den Integrationsprozess einzulassen. Während bei Migrantinnen und Migranten während dieses Prozesses, der mit erheblichen Veränderungen verbunden ist, Widerstand auftreten kann, sind Einheimische von solchen Integrationsprozessen nicht betroffen. Die Gründe für Widerstand bei Migrantinnen und Migranten sind im Unterschied zu den einheimischen Personen andere. Migrantinnen und Migranten fehlt oft ein Verständnis der Strukturen und zudem die Kenntnisse darüber, wie das neue Land funktioniert. Die Fachperson sagte, dass ein weiterer Unterschied aufgrund kultureller Prägungen vorhanden ist und schilderte folgende konkrete Situation:

Ein Klient erzählte mir in einer Beratung, dass er sich nicht auf eine Beratung einlassen kann, weil er seiner Kultur dadurch nicht treu bleibt.

8 Diskussionen der Forschungsergebnisse

Die Fachpersonen zeigten sich als kompetente Interviewpartnerinnen und Interviewpartner und lieferten eine Fülle an aufschlussreichen Informationen zu den formulierten Fragen. Das gewählte Forschungsdesign nach Claus Mühlfeld erwies sich als eine effektive Methode. Die Ergebnisse der qualitativen Forschung beziehen sich ausschliesslich auf die geführten fünf Interviews und sind daher nicht repräsentativ, sondern bilden lediglich ein Meinungsspektrum ab. Nachfolgend werden die relevanten Ergebnisse der Forschung

ausgearbeitet, diskutiert und in Beziehung zum theoretischen Wissen gesetzt. Wie bei den Ergebnissen werden auch hier die verschiedenen Kategorien einzeln dargestellt.

8.1 Widerstand

Die Forschungsergebnisse zeigen auf, dass Widerstand bei Migrantinnen und Migranten in der Sozialberatung vorhanden ist. Es wird davon ausgegangen, dass Widerstand nicht nur im Zwangskontext vorhanden ist, sondern auch in der freiwilligen Sozialberatung. Dies bestätigen die befragten Fachstellen und haben des Weiteren aufgezeigt, dass der Kontext einer Beratung bezogen auf den Widerstand eine grosse Rolle spielt.

Aus den Forschungsergebnissen ist zu entnehmen, dass das Auftreten von Widerstand bei Migrantinnen und Migranten nicht negativ zu bewerten ist. Dies deckt sich mit der Sicht der motivierenden Gesprächsführung von Miller und Rollnick (2009). Sie besagt, dass der Widerstand als normal angesehen wird und erst dann problematisch wird, wenn er fortlaufend besteht oder gar ausbricht. Widerstand ist in dieser Betrachtung nicht als Zeichen für mangelnde Motivation zu werten, sondern dahingehend, dass Menschen in Veränderungsprozessen, ambivalent sind (vgl. Kapitel 3.3). Gleichzeitig dient der Widerstand zur Schaffung und Aufrechthaltung der Autonomie. Dies deckt sich mit den dargelegten Ausführungen von Brehm (1966), welche den Widerstand beziehungsweise das ablehnende Verhalten seitens der Ratsuchenden mit der Reaktanztheorie in Verbindung bringen (vgl. Kapitel 3.5). Die Ergebnisse deuten auf eine positive Funktion des Widerstandes in einer Beratung hin, weshalb ihm Raum gegeben wird und er in einer Beratung berücksichtigt wird. In Verbindung zur Systemtheorie wird dies ebenfalls als legitim angesehen und Widerstand ist nicht als problematisch zu betrachten, weshalb er nicht in erster Linie überwunden werden muss sondern als Abwehrhaltung angesehen werden soll (vgl. Kapitel 3.4).

Widerstand entsteht laut den Ergebnissen auf unterschiedliche Art und Weise. Die Ergebnisse zeigen, dass Widerstand vor allem in einem Veränderungsprozess auftritt. Dies deckt sich mit der Aussage von Kizilhan (2013) welcher bestätigt, dass Migrantinnen und Migranten durch die Einreise in die Schweiz nicht nur einen geografischen Übergang von einem Wohnort zum anderen machen, sondern auch eine Veränderung der äusseren Lebensbedingungen durchlaufen. Durch die Einreise in die Schweiz sind die Migrantinnen und Migranten gefordert, die Arbeits- und Wohnsituation sowie ihre kulturelle und soziale Umwelt umzustellen (vgl. Kapitel 4.1).

Die Gründe für Widerstand lassen sich aus den Ergebnissen wie folgt ableiten: Der kulturelle Hintergrund kann je nach Situation ein Auslöser für Widerstand in der Sozialberatung sein. Gewisse Kulturkreise lassen den Zugang zu einer Beratung nicht zu, da fremde Hilfesysteme in einer Familie oft nicht zugelassen werden. Der Grund dafür ist

oft, dass sie ihre Probleme selber lösen möchten, um das Gesicht zu wahren. Bei Migrantinnen und Migranten entsteht der Widerstand unter anderem aus Gründen der geschlechtlichen Rollenteilung. Dies lässt sich durch den Ansatz der Systemischen Therapie, dass Widerstand der Loyalität der Familie und der Identitätsaufrechterhaltung dient, untermauern. Die schützende Funktion des Widerstandes wird vor allem in schwierigen Übergangsphasen von Migrantinnen und Migranten festgestellt (vgl. Kapitel 3.4).

Widerstand entsteht, gestützt auf die Ergebnisse, aufgrund unerfüllter Bedürfnisse eines Menschen. Im Migrationsverlauf geht es laut Sluzki (2010) in der Phase der Überkompensierung, welche unmittelbar nach der Einreise stattfindet, um die Erfüllung der Basisbedürfnisse, welche oberste Priorität haben. Widerstand kann laut den Ergebnissen auch durch rechtliche Fragen zum Aufenthalt entstehen, da sich Migrantinnen und Migranten aufgrund der Unklarheit des bestehenden Aufenthaltsstaus nicht auf eine Sozialberatung einlassen können. Den Ergebnissen kann entnommen werden, dass Widerstand entsteht, wenn die Migrantinnen und Migranten die Zusammenhänge einer Beratung nicht kennen und das Ziel einer Beratung nicht nachvollziehen können. Die Ergebnisse zeigen, dass die strukturellen Gegebenheiten im neuem Land zu Widerstand bei Migrantinnen und Migranten führen können. Dies deckt sich mit dem Phasenmodell von Sluzki (2010), welches aufzeigt, dass Migrantinnen und Migranten in der Phase der Überkompensierung stark an den Normen und Werten des Herkunftslandes festhängen und Mühe haben, neue Strukturen zuzulassen, was wiederum eine Erklärung für den Widerstand in der Beratung sein könnte (vgl. Kapitel 4.5).

Bei den Forschungsergebnissen sticht hervor, dass der Widerstand von Migrantinnen und Migranten auf sprachlichen Barrieren basiert. Wenn der Inhalt einer Beratung und das Ziel nicht verstanden werden, wird automatisch Widerstand erzeugt. Dies bestätigt auch Salman (2010), der unter anderem die sprachlichen Missverständnisse als Kommunikationshindernisse sieht (vgl. Kapitel 4.6). Auch Conen und Cecchin (2013) bestätigen, dass Widerstand in der Beratung aus Missverständnissen entstehen kann. Die Unklarheit, worauf die Gespräche hinauslaufen, kann ebenso zu Widerstand beitragen wie die verzerrte Wahrnehmung der Beziehung zum professionell Beratenden. Zudem wird erwähnt, dass es immer wieder darauf hinausläuft, dass der Widerstand in der Beratung an der mangelnden Bereitschaft der Klientel liegt, sich auf einen Veränderungsprozess einzulassen oder an der beratenden Person, welcher es an fachlichen und methodischen Kompetenzen mangelt (vgl. Kapitel 2.5).

Die Forschungsergebnisse zeigen, dass sich Widerstand in unterschiedlicher Form äußert, wie beispielsweise der Nichteinhaltung von Terminen, was bereits eine Form von Widerstand ist. Zudem gehört die gesamte Bandbreite von nonverbalen Körpersignalen bis

hin zu aggressivem Verhalten zu möglichen Äusserungsformen des Widerstands. Es wird begründet, dass Widerstand eine Schutzfunktion darstellt und dass sie diese durch das Ansprechen mit der Klientel nur zerstören würden. Als weiterer Grund für das verzögerte Thematisieren des Widerstandes wird das Vertrauensverhältnis in der Klientel-Beratenden-Beziehung genannt, welches dadurch bedroht werden könnte. Das Auftreten des Widerstands bei der Klientel hängt möglicherweise mit dem Verhalten der Therapeutin oder des Therapeuten zusammen. Fortwährender Widerstand könnte demnach auch der Therapeutin beziehungsweise dem Therapeuten zuzuschreiben sein (vgl. Kapitel 3.3).

Widerstand aus der Sicht der motivierenden Gesprächsführung nach Miller und Rollnick (2004) entsteht zum Teil aus der Interaktion zwischen der Klientel und der Therapeutin oder dem Therapeuten. Mit den Interaktionsweisen der beratenden Person kann nicht jede Klientel erreicht werden, was Widerstand erzeugen kann (vgl. Kapitel 3.6).

Die nachfolgende Abbildung zeigt, wie die individuelle Lebenspraxis, individuelle Lebensstruktur und berufliche Praxis aufeinandertreffen und wo ein allfälliger Widerstand zu verorten ist. Zwischen den Bereichen Lebensstruktur und Lebenspraxis und deren Wechselwirkung kann Widerstand entstehen, der dann durch die berufliche Praxis beeinflusst wird (vgl. Kapitel 5).

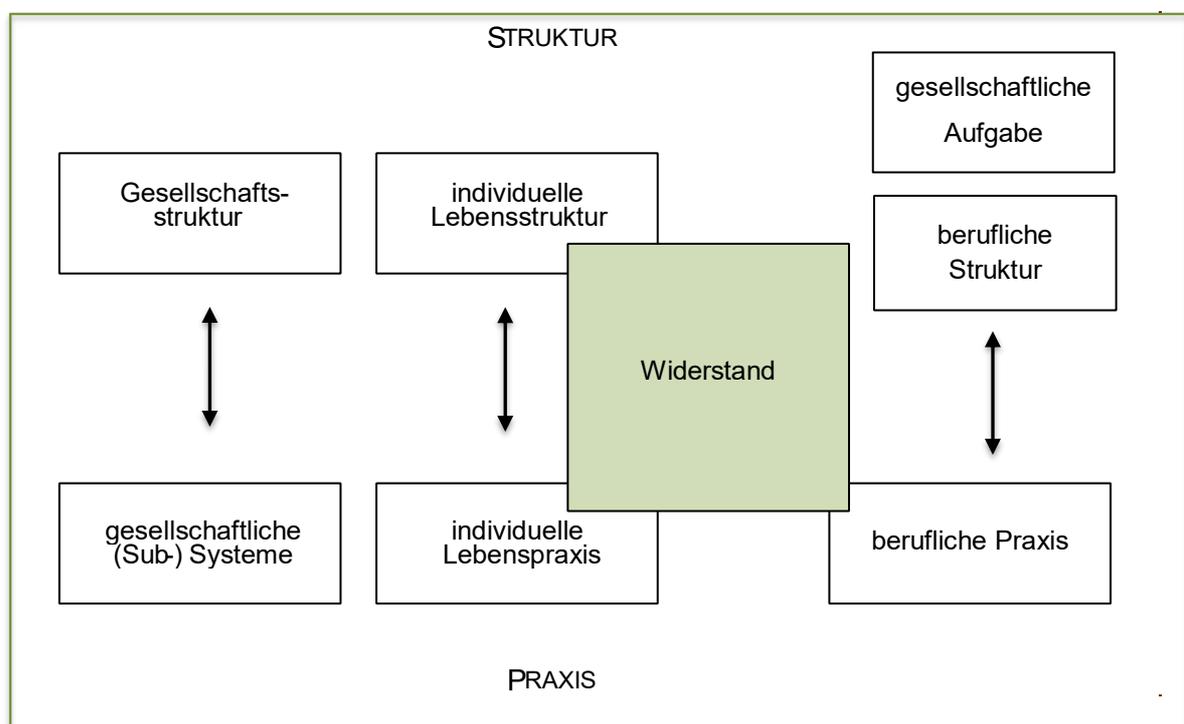


Abbildung 6; Beruflich Praxis und Struktur Soziale Arbeit und ihr Bezug auf das Individuum und Gesellschaft mit der Anpassung der beruflichen Interaktion auf Widerstand (Eigene Darstellung auf der Basis von Husi & Villiger, 2012, S. 30)

8.2 Beratung

Die Ergebnisse zeigen auf, dass trotz der grundsätzlich positiven Haltung der Interviewpartnerinnen und Interviewpartner der Einfluss des Widerstandes in der Beratung erheblich ist und die Beratung dadurch gestört werden kann oder abgebrochen werden muss. Über den Beratungsverlauf sagen die Forschungsergebnisse aus, dass sich der Widerstand vor allem in der Anfangsphase der Beratung zeigt. Da die Migrantinnen und Migranten, welche sich auf eine Sozialberatung einlassen, in der Anfangsphase Zeit brauchen um die Absichten und Ziele der Beratung zu erfahren und zu verstehen, reagieren sie widerständig. Das Vertrauensverhältnis, welches sich erst im Laufe der Zeit aufbaut, erleichtert die Zusammenarbeit. Die Fachstellen ergänzen, dass der Verlauf der Beratung sehr individuell ist und dass es je nach Person variieren kann, in welcher Beratungsphase der Widerstand am grössten ist. Tendenziell wird er aber zu Beginn einer Beratung am deutlichsten sichtbar.

Die Forschungsergebnisse deuten darauf hin, dass Widerstand im Arbeitsbereich mit Migrantinnen und Migranten ein ganz alltägliches Phänomen und eine normale Begleiterscheinung jedes Entwicklungsprozesses in der Beratung ist. In der Forschung zeigte sich, dass der zeitliche Rahmen einen erheblichen Einfluss auf den Widerstand und somit auf den ganzen Beratungsprozess hat.

8.3 Professionalität

Die Forschungsergebnisse geben wieder, dass sich Widerstand bei Migrantinnen und Migranten prinzipiell nicht anders zeigt als bei Schweizerinnen und Schweizern. Der Umgang mit Widerstand bei Migrantinnen und Migranten erfordert jedoch erweiterte sozialarbeiterische und migrationsspezifische Kompetenzen.

Die Forschungsergebnisse zeigen auf, dass die sozialarbeiterischen Kompetenzen, um mit Widerstand bei Migrantinnen und Migranten umgehen zu können, von grosser Bedeutung sind. Für den Umgang mit Widerstand in der Sozialberatung im Migrationskontext erachten alle Fachpersonen eine Ausbildung in Sozialer Arbeit als eine unabdingbare Voraussetzung. Es wurde erwähnt, dass Weiterbildungen in diesem Bereich vorteilhaft sind. Weiter wurde berichtet, dass eine Begegnung auf Augenhöhe zwischen Beratungspersonen und Ratsuchenden unentbehrlich ist. Eine situationsgerechte Wertschätzung der Klientel gegenüber ist laut den Ergebnissen von zentraler Bedeutung, um eine erfolgreiche Beratung durchführen zu können. Dies deckt sich mit der Grundhaltung von Rogers (2011), da die entgegengebrachte Wertschätzung die Klientel dazu bringt, sich mit all ihren Gefühlen, Gedanken und Bewertungen kennen zu lernen (vgl.

Kapitel 2.4.2). Die im Studium erlernten Gesprächsführungs- und Fragetechniken werden gemäss den Ergebnissen als wichtige Grundlage erachtet. Von zentraler Bedeutung ist die Kontext- und Auftragsklärung. Dies deckt sich mit den Ausführungen von Weber (2012) wonach diese sowohl für Ratsuchende wie auch für die in Institutionen beratenden Personen von grosser Wichtigkeit ist (vgl. Kapitel 2.4.1).

Alle Fachstellen unterstreichen dabei den lösungs-, ziel- und ressourcenorientierten Ansatz. Um im Umgang mit Widerstand im Migrationskontext professionell handeln zu können, sollten die Bedürfnisse der Klientel im Blick behalten werden. Dabei sollten sich die Sozialarbeitenden auf die Maslow-Pyramide stützen. Weiter wurde auf das Handlungskonzept "Gewaltfreie Kommunikation" von Marshall B. Rosenberg hingewiesen. Ebenso teilten alle Fachstellen die Meinung, dass Sozialarbeitende, welche einen eigenen Migrationshintergrund mitbringen, in der Beratung einen Vorteil haben, da sie durch die eigenen Migrationserfahrungen der Klientel gegenüber vertrauenerweckend wirken. Es wurde Erfahrungen gemacht, wonach das Vertrauen von Migrantinnen und Migranten gegenüber Beratenden mit eigener Migrationserfahrung grösser ist und sie sich deshalb besser aufgehoben und eher verstanden fühlen. Eine deeskalierende Arbeitsweise fördert den erfolgreichen Umgang mit Widerstand. Als beratende Person ist es vorteilhaft, wenn man dem Widerstand mit Ruhe begegnet und aktiv zuhört.

Aus den Forschungsergebnissen wird deutlich, dass Widerstand durch sprachliche Defizite entstehen kann (vgl. Kapitel 4.6). Daraus kann abgeleitet werden, dass der Einbezug einer Dolmetscherin oder eines Dolmetschers im Migrationskontext in gewissen Situationen unabdingbar ist.

In Bezug auf die Thematisierung des Widerstandes und einen möglichen Umgang damit werden zwei unterschiedliche Sichtweisen deutlich. Einerseits wird von Expertinnen und Experten empfohlen, das Thema des Widerstandes direkt und konfrontativ zu thematisieren. Die anderen vertreten die Meinung, die Thematisierung sei zu verzögern, da der Beziehungsaufbau Priorität hat und das frühzeitige Ansprechen des Widerstandes diesen Beziehungsaufbau negativ beeinflussen kann. Von Vorteil ist es, den Widerstand zu umschreiben und als Frage zu formulieren.

Das Nichteinhalten von Terminen wird sehr oft als Widerstand gedeutet. Aufgrund der Aussagen der Expertinnen und Experten wird das widerständige Verhalten in der Regel thematisiert, auch wenn es nicht direkt angesprochen wird. Meist wird in einer indirekten Form auf ihn aufmerksam gemacht und die Thematik so vorsichtig angegangen. Zudem wurde erwähnt, dass Sanktionen nach einem verpassten Termin in einer Beratung oft zu Widerstand führen. Abschliessend äusserte sich die Mehrheit der Interviewpartnerinnen

und Interviewpartner, dass es in der täglichen Arbeit mehr um die professionelle Haltung gegenüber dem Widerstand geht als um angewandte Methoden oder Modelle. Dies deckt sich mit der Sicht von Duncan und Miller (2003), dass es in der Beratung, im persönlichen Kontakt und im dialogischen Gespräch um einen mündlichen Austausch von Beobachtungen, Gefühlen, Meinungen oder auch Vorstellungen geht (vgl. Kapitel 2.4).

8.4 Vergleich zu einheimischen Personen im Bezug auf den Widerstand

Ergänzend zur Forschungsfrage war es spannend herauszufinden, ob ein Unterschied zwischen Migrantinnen und Migranten und einheimischen Personen vorliegt und ob bei Migrantinnen und Migranten der Widerstand öfters anzutreffen ist. Dabei geht es um Unterschiede in der Entstehung, der Häufigkeit und den sichtbaren Formen des Widerstandes. Die Forschungsergebnisse zeigen auf, dass dies situationsabhängig ist und keine allgemeine Pauschalisierung gemacht werden kann.

Laut den Ergebnissen liegt ein klarer Unterschied dabei vor, wie sich Migrantinnen und Migranten im Gegensatz zu einheimischen Personen auf den Integrationsprozess einlassen. Während Migrantinnen und Migranten im Rahmen des Integrationsprozesses, welcher mit erheblichen Veränderungen verbunden ist, Widerstand begegnen, sind einheimische Personen von einem solchen Prozess nicht betroffen. Einen erheblichen Unterschied zeigen die Ergebnisse in Bezug auf die Sprache auf. Weil Widerstand bei Migrantinnen und Migranten auch auf sprachliche Defizite zurückzuführen ist, kommt Widerstand häufiger oder schneller zum Vorschein als bei einheimischen Personen.

Einen weiteren zentralen Unterschied sehen die Fachstellen in der Kultur. Aus den Antworten von Fachpersonen ist zu entnehmen, dass Menschen aus gewissen Kulturkreisen nicht bereit sind, sich auf eine Sozialberatung einzulassen (vgl. Kapitel 7.1.1). In einigen Kulturen sind die Geschlechterrollen, die Machtverhältnisse und die Hierarchien anders verteilt und geregelt als in der Schweizer Kultur. Dies wirkt sich auch auf die Beratung aus und kann den Widerstand verstärken.

Weiter ist aus den Forschungsergebnissen ersichtlich, dass Migrantinnen und Migranten über die strukturellen Gegebenheiten der Schweiz (Bildungs- und Schulsystem, Erwerb- und Gesundheitswesen), besonders in der Anfangsphase ihrer Migration, nicht genug informiert sind. Dies führt ebenfalls vermehrt zu Widerstand. Ein wichtiger Unterschied ist der rechtliche Aspekt. Die Migrantinnen und Migranten zeigen vermehrt Widerstand, falls die Aufenthaltsbewilligung noch nicht geklärt ist und sie sich dadurch in ihrer Existenz bedroht fühlen.

8.5 Erklärung anhand der Modalen Strukturierungstheorie

Die Gesellschaft hat mit der Globalisierung und weiteren Entwicklungen in den letzten Jahrzehnten einen Wandel durchlaufen. Wie im Migrationskapitel erwähnt, halten sich in der Schweiz etwa zwei Millionen Menschen mit Migrationshintergrund auf (vgl. Kapitel 4.1). In Europa gibt es heutzutage weniger strikt geltende Werte und Normen in der Gesellschaft. Die Rechten und Pflichten haben sich verändert. Dies öffnet viele Möglichkeiten und lässt viel Freiraum, welche Rolle eine Migrantin oder ein Migrant in der Gesellschaft einnehmen darf. Einige durchlaufen diesen Prozess ohne Schwierigkeiten, bei anderen können Stolpersteine den Weg versperren. Die Rechte und Pflichten eines Menschen spielen eine grosse Rolle in welcher Lebenslage sich ein Mensch befindet und welche Ziele er verfolgen kann. Im Kapitel 3 wurde beschrieben, dass ein Veränderungsprozess bei Menschen Widerstand auslösen kann. Dabei geht es um das Unbekannte, welches bei vielen Menschen Angst auslöst. Wenn sprachliche Missverständnisse entstehen und die Botschaft von Sozialarbeitenden nicht verstanden werden kann, kann dies zu einem Widerstandsverhalten führen und löst somit Schwierigkeiten in der Beratung aus. Das Lebensgefühl setzt sich aus verschiedenen Bedürfnissen zusammen, welche befriedigt werden sollen. Seien es physiologische, individuelle, soziale oder Sicherheitsbedürfnisse. Bei Nichterfüllung eines dieser Grundbedürfnisse kann es sein, dass man auf der Suche nach der Erfüllung auf Widerstand stösst. Wie mit diesen Veränderungen umgegangen wird, ist unter anderem von der Lebenslage abhängig. Denn die Lebenslage, zum Beispiel, ob man eine Arbeit hat oder nicht oder wie das soziale Umfeld im neuem Land aussieht, bestimmt die Mittel, die man zur Verfügung hat, um Wünsche zu erfüllen und Ziele zu verfolgen. Weiter erweitern die Mittel, die ein Individuum im Ankunftsland zur Verfügung hat, die Möglichkeiten, die das Leben mit sich bringt. Dadurch entstehen weniger Zwänge. Gelingt dem Individuum die Erfüllung der Wünsche und die Erreichung von Zielen, wirkt sich das positiv auf das Lebensgefühl aus.

Die Lebenslage von einem Menschen wird durch seine Zugehörigkeit in hierarchischen Strukturebenen bestimmt. Wenn ein Mensch sein Heimatland verlässt, verlässt er damit seine familiäre Herkunft und alles, was er selber aus eigenen Mitteln erarbeitet hat. Er muss seine selbsterworbene, hierarchische Stufe verlassen. Bei der Ankunft im Aufnahmeland muss sich der Mensch mit der neuen hierarchischen Ordnung des Landes auseinandersetzen. Diese gestaltet sich in den meisten Fällen ganz unterschiedlich. Möglicherweise besteht im Ankunftsland die im Herkunftsland erworbene Stufe nicht oder die Person befindet sich im Aufnahmeland in einer völlig anderen, meist tieferen Stufe als im Heimatland. Was die Person früher besass, besitzt sie nun möglicherweise nicht mehr. Dadurch kann sie neuen Zwängen unterliegen und verfügt auch über andere Mittel als im Herkunftsland. Gelingt es dem Individuum nicht, die gewünschte Rolle im Leben

einzunehmen, z.B. weil zu wenige Mittel vorhanden sind, können Wünsche und Ziele nicht mehr erreicht werden. Dadurch wird es schwierig, sich Mittel zu erarbeiten und es können erneut Zwänge entstehen. All dies kann sich dann negativ auf das Lebensgefühl auswirken, was wiederum ein bestimmtes Erleben und Verhalten hervorbringen kann. Die institutionelle Organisationsstruktur reguliert die Rechte und Pflichten einer Migrantin und eines Migranten, sie bestimmen was sie nun tun dürfen und was sie tun sollen. Diese neuen Rechte und Pflichten müssen erlernt werden.

Durch die Modalverben *Dürfen* und *Sollen* wird definiert, dass eine innere Diskrepanz zwischen dem, was jemand gewohnt ist und dem, was jemand jetzt *darf* oder *soll*. Die Rollen der Geschlechter sind in vielen Ländern verschieden. Beispielsweise sind Mann und Frau im Aufnahmeland gleichberechtigt und im Herkunftsland nicht. Die Rollen können sich einerseits durch eine mögliche Auswanderung, andererseits auch durch das Ankunftsland verändern.

Menschen sind mit gewissen Vorstellungen in ein Land eingereist. Diese Ziele müssen sie vielleicht je nach Situation wieder revidieren. Denn die Lebensziele sind individuell und können jederzeit, aber oft nur schwer, an die Möglichkeiten des Aufenthaltslandes angepasst werden. Dabei kann es zu Wertekonflikten und subjektiven Widersprüchen kommen, welche wiederum zu einem Widerstand führen können. Je nach Alter, Geschlecht und Ethnie wird unterschiedlich gehandelt oder auch erlebt. Migrantinnen und Migranten befinden sich im Ankunftsland in einer neuen Gesellschaftsstruktur. Die Migrantin und der Migrant stehen deshalb unter einem Orientierungsdruck, weil sie in dieser Welt für sich eigene Werte, eine eigene Ordnung und eigene Regeln finden müssen. In der modalen Strukturierungstheorie sind das die Modalverben *können*, *dürfen* und *mögen*.

Die Folgen sind Phänomene wie sozialer Ausschluss, Vorurteile, Diskriminierung, Stigmatisierung, Beziehungs- und Arbeitsprobleme. Diese Phänomene machen Menschen unterstützungsbedürftig und machen eine Sozialberatung nötig. Die Professionellen der Sozialen Arbeit kennen Handlungsmethoden, um auf diese Phänomene reagieren zu können und um in diversen Lebensbedingungen auf verschiedenen Ebenen beraten und unterstützen zu können.

9 Schlussfolgerungen

Diese Bachelor-Arbeit basiert zunächst darauf, den Widerstand bei Migrantinnen und Migranten im Beratungskontext zu erkennen und zu verstehen, um dann daraus Handlungsempfehlungen abzuleiten. Diese Empfehlungen sollen einen Beitrag zur weiteren Auseinandersetzungen mit der sozialarbeiterischen Professionalität leisten. Demzufolge wird in diesem Kapitel die zu Beginn der Arbeit aufgestellte Forschungsfrage

beantwortet. Anhand der Antwort werden der möglichen Handlungsempfehlungen für die Soziale Arbeit abgeleitet. Abschliessend folgt die persönliche Stellungnahme und ein Ausblick auf weitere Forschungsfelder.

9.1 Beantwortung der Forschungsfrage

Die Forschungsfrage „Was benötigen Professionelle der Sozialen Arbeit für ihr Handeln im Umgang mit Widerstand bei Migrantinnen und Migranten in der Sozialberatung?“ wird zusammenfassend wie folgt beantwortet:

Das Vorhandensein des Widerstands lässt sich mit der Theorie und der Forschung decken. Die vorhandenen theoretischen Bezüge geben Anhaltspunkte für den Widerstand bei der Klientel und beziehen sich dabei nicht explizit auf Migrantinnen und Migranten. Aus der Forschung hingegen konnte der Widerstand bei Migrantinnen und Migranten unter anderem auf die Migrationsprozesse und die dazugehörigen Aspekte wie Sprache, Kultur usw. zurückgeführt werden. Für den Umgang mit dem Widerstand sind entsprechende Handlungskompetenzen nötig.

Migration ist facettenreich und komplex und lässt sich nicht abschliessend und eindeutig definieren. Die Herkunftskultur, welche als „Orientierungssystem“ dient, muss sich permanent an die veränderten Lebensbedingungen im neuen Land anpassen und unterliegt einem stetigen Wandel. Jede Art der Kommunikation bringt tendenziell ein hohes Risiko von Missverständnissen mit. Wenn nicht in der Muttersprache kommuniziert werden kann, ist die Chance auf eine gelingende Verständigung reduziert und dies wirkt sich auch auf den weiteren Verlauf der Kommunikation aus. Solche Kommunikationsstörungen führen zu einem Widerstandsverhalten. Gleichzeitig wurde aber auch aufgezeigt, dass Kommunikation mit einer Gesprächspartnerin oder einem Gesprächspartner, die oder der eine andere Nationalität und einen anderen ethnischen Hintergrund hat, sich nicht von der Kommunikation mit jemandem mit demselben Hintergrund unterscheiden müssen. Widerstände haben eine Schutzfunktion, können aber auch die Bearbeitung der Probleme in Beratungsprozessen verhindern. Widerstandsverhalten wird wie ein Abwehrmechanismus dazu benutzt, die Loyalität der Familie zu wahren und die Autonomie aufrecht zu halten.

Die Haltung der Sozialarbeitenden gegenüber der Klientel beeinflusst das Verhalten der Klientel, welche sich mit Widerstand wehren kann. Eine akzeptierende, empathische und kongruente Haltung gegenüber der Klientel schafft Vertrauen. Dadurch benötigt die Klientel keine Abwehr mehr. Eine erfolgreiche Beratung fördert die Fähigkeit des Menschen, eigene Entscheidungen für sich zu treffen und stärkt das Selbstwertgefühl der Klientel.

Von der Sozialen Arbeit wird erwartet, dass sie interkulturell ausgerichtet ist, um professionell interagieren zu können. Es handelt sich nicht um einen Teilbereich eines einzigen Arbeitsfeldes, sondern die Berücksichtigung kultureller Merkmale wird in allen Arbeits- und Berufsfeldern gefordert. Interkulturalität soll in Form von „interkultureller Kommunikation“ praktiziert werden um mit Widerstand bei Migrantinnen und Migranten erfolgreicher umgehen zu können.

9.2 Handlungsempfehlungen für Profession und Praxis

Im Berufskodex der AvenirSocial (2010) sind der Auftrag der Sozialen Arbeit, ihre Ziele sowie die Grundwerte der Sozialen Arbeit verankert (vgl. Kapitel 2.2). Der Auftrag der Sozialen Arbeit besteht darin, Menschen zu unterstützen, Veränderungen in ihrem sozialen und persönlichen Umfeld zu ermöglichen und sie dazu zu befähigen, die Herausforderungen des Lebens anzugehen. Ziel ist die Erreichung von Wohlbefinden und ein selbstbestimmtes Leben. Das bedeutet, dass die Soziale Arbeit für ihr Klientel die Möglichkeiten zur Teilhabe in der Gesellschaft schaffen soll. Der angemessene Umgang mit Widerstand bei Migrantinnen und Migranten kann, wie aus dieser Arbeit ersichtlich, die Teilhabe von Menschen mit Migrationshintergrund in der Gesellschaft verbessern, was auch dem Lebensweltkonzept der Sozialen Arbeit entspricht.

In diesem Kontext halten die Autorinnen es für wichtig, Widerstand in der Sozialen Arbeit zu verstehen. Mit dem Wissen über Widerstand bei Migrantinnen und Migranten können Sozialarbeitende eine professionelle Haltung zur Klientel einnehmen, Handlungsstrategien ableiten um somit kompetent handeln zu können. Im Kapitel 2.4 wurde die Wichtigkeit der sozialarbeiterischen Beratung beschrieben.

In der sozialarbeiterischen Beratung von Migrantinnen und Migranten können sich die Professionellen der Sozialen Arbeit an der Beratungsmethodik von Esther Weber (2012) orientieren. Die Grundlagen einer Beraterischen Haltung für ein gelingendes Gespräch sind:

- Beziehung aufbauen
- Aktiv zuhören
- Paraphrasieren
- Fragen offen formulieren
- Nonverbales Verhalten berücksichtigen
- Schweigen respektieren (S. 23).

Die Auftrags- und Rollenklärung (vgl. Kapitel 2.4.1) gilt für die sozialarbeiterische Beratung als oberste Maxime.

Um das Grundlagenwissen der Beratung optimal abdecken zu können, lässt sich das Lehrbuch der systemischen Therapie und Beratung von Arist von Schlippe und Jochen Schweitzer 2013 empfehlen. Ein professioneller Umgang mit unterschiedlicher kultureller Orientierung sowie die Fähigkeit, mit fremden Kulturen angemessen zu interagieren ist für Sozialarbeitende eine Voraussetzung. Des Weiteren wird eine umfassende Information und das Verständnis über die Rechte und Pflichten von Migrantinnen und Migranten sowie auch Weiterbildungen im kultur- und migrationspezifischen Bereich für die professionellen Sozialarbeitenden empfohlen. Dass für die Arbeit mit Migrantinnen und Migranten bei fehlenden Sprachkenntnissen der Einbezug von Dolmetscherinnen und Dolmetschern unerlässlich ist um das Gegenüber zu verstehen, ist eine der wichtigsten Aussagen. Die Autorinnen haben sich für die Darstellung der Problemlagen auf die multidimensionale Fallanalyse von Eleonore Demmer-Gaite und Paul Friese (2015) gestützt. Dabei erachten sie die Fallanalyse als ein hilfreiches Instrument um das Verstehen des Falls im interkulturellen Kontext zu vereinfachen. Mit diesem Modell sollen Fehldeutungen verhindert werden (vgl. Kapitel 4.6). Für den Umgang mit Migrantinnen und Migranten wird speziell auf das Praxishandbuch der Therapie und Beratung von Migranten von Radice von Wogau, Eimmermacher und Lanfranchi (2015) verwiesen. Die Autorenschaft geht in diesem Buch spezifisch auf die Themen des systemisch-interkulturellen Denkens und Handelns ein. Sie erläutern die verschiedenen Lebensbereiche von Migrantinnen und Migranten und vor allem auch die Bedeutung der Kultur in der Beratung zur Bewältigung von Übergängen.

Das TOPOI-Modell

Für den Umgang mit dem Widerstand bei Migrantinnen und Migranten in einer Sozialberatung wurden bereits Handlungsempfehlungen vorgeschlagen. Von den Ergebnissen ist abzuleiten, dass der Widerstand unter anderem auf Missverständnisse in der Kommunikation zurückzuführen ist. Das TOPOI-Modell, welches im Kapitel 2.4.5 beschrieben worden ist, ist ein heuristisches Modell und eine Systematik von Interventionsmöglichkeiten, die in jeder Kommunikation unabhängig vom ethnischen Hintergrund oder der kulturellen Unterschiede und Missverständnisse verwendet werden kann. Aus diesem Grund ist für die Autorinnen die Anwendung des TOPOI-Modells von zentraler Bedeutung, weil nicht die Kultur einer Migrantin oder eines Migranten im Zentrum steht, sondern die Kommunikation, deren Situationsgebundenheit und die Einzigkeit der Persönlichkeit (Hoffman, 2013, S. 131). Kommunikation ist ein universaler Prozess und verläuft überall auf der Welt im Wesentlichen auf dieselbe Weise. (Hoffman, 2013, S.132). Laut Hofmann (2013) ist es von Vorteil über kulturelle Unterschiede informiert zu sein, jedoch wichtiger ist es, die eigene kulturelle Selbstverständlichkeit zu hinterfragen. Kulturelle Hintergrundinformationen zu haben ist keine Bedingung um effektiv

kommunizieren zu können. Es geht vor allem darum, etwas über die Geschichte der Migrantin oder des Migranten zu erfahren, deren einzigartige Geschichte, deren einzigartige Bedeutungszuschreibung, deren Werte und Normen sowie deren Gewohnheiten und Traditionen (S.138). Gemäss Hoffman (2013) ist es ein wichtiger Aspekt der kommunikativen Einstellung, dass die Professionellen auf mögliche Unterschiede und Missverständnisse vorbereitet sind und diese nicht im Voraus negativ interpretieren (ebd.). Nachfolgend wird die Anwendung des Modells vorgestellt.

Anwendung des TOPOI-Modells bei vorhandenem Widerstand

Laut Hoffman (2013) kann mit Hilfe des TOPOI-Modells für jede Dimension eine Anzahl Fragen formuliert werden, mit denen Professionelle herausfinden können, wo Kommunikationsstörungen liegen. Je mehr Fragen Professionelle stellen können, umso mehr Möglichkeiten bieten sich, um eine offene und effiziente Kommunikation führen zu können. Das Modell kann auch im Nachhinein verwendet werden, um eine Gesprächssituation zu analysieren. So kann man herausfinden, wo die Kommunikationsstörungen lagen und wie diese künftig vermieden werden können (S. 148). Das TOPOI-Modell unterteilt sich in zwei Bereiche: einen Analyse- und einen Interventionsrahmen. Der Analyserahmen dient der Unterstützung der Sozialarbeitenden, sich der Diversität, die in der Kommunikation eine Rolle spielt und die zu Störungen führen kann, bewusst zu werden. Der Interventionsrahmen hingegen liefert Vorschläge, wie bei Missverständnissen interveniert werden kann.

Nachfolgend zeigen die Autorinnen, gestützt auf Hoffmans Idee, wie mit diesem Modell bei vorhandenem Widerstand interveniert werden kann. Anzumerken ist, dass dieses Modell für die Autorinnen nur eine Annäherung darstellt und allenfalls modifiziert werden muss. Widerstand kann in der Kommunikation entstehen und dieses Modell dient als Unterstützung, um den Widerstand anzugehen, hat aber keinen Anspruch auf Vollständigkeit.

Für die Entwicklung des Analyserahmens sind im TOPOI-Modell drei Fragen vorgesehen, welche für die Behebung von Kommunikationsstörungen wesentlich sind:

1. Was ist mein Anteil?
2. Was ist der Anteil der anderen Person?
3. Was ist der Einfluss der sozialen Umgebung? (Hoffman, 2013, S.149)

Nach diesem Modell können folgende Aussagen bei einem Widerstandsverhalten von Migrantinnen und Migranten gemacht werden, die in einer Tabelle dargestellt werden. Die erste und zweite Spalte entsprechen dem Analyse- und dem Interventionsrahmen, die rechte Spalte zeigt mögliche Anwendungen bei einem Widerstandsverhalten.

Das TOPOI-Modell nach Edwin Hoffman		
Analyse	Intervention	Intervention bei Widerstand
TAAL (Sprache) – Die verbale und nonverbale Sprache.		
<p>1. <i>Was ist mein Anteil:</i> Was sage ich und was zeige ich nonverbal? Was ist meine Interpretation von dem, was die andere Person sagt und nonverbal zeigt?</p> <p>2. <i>Was ist der Anteil der/des Anderen:</i> Was sagt die andere Person und was zeigt sie nonverbal? Was ist ihre Interpretation von dem, was ich sage und nonverbal zeige?</p> <p>3. <i>Was ist der Einfluss der sozialen Umgebung</i> auf das was jeder sagt und nonverbal zeigt und auf ihre Interpretation?</p>	<p>Die Sprachposition der anderen Person berücksichtigen.</p> <p>Die Körpersprache mit allen Sinnen wahrnehmen.</p> <p>Bedeutungen der verbalen und nonverbalen Sprache klären.</p> <p>Unterschiede bestehen lassen! Feedback geben. Feedback fragen!</p> <p>Den Einfluss der sozialen Umgebung auf die verbale und nonverbale Sprache jeder Person und auf ihre Interpretation der Sprache berücksichtigen.</p>	<p>Aussagen haben das Gegenüber verunsichert und getroffen. Das Gegenüber darauf ansprechen.</p> <p>Als beratende Person eine positive Haltung gegenüber dem Widerstand einnehmen und dies klar kommunizieren.</p> <p>Darauf achten, ob etwas falsch oder undeutlich kommuniziert wurde und beim Gegenüber nachfragen.</p> <p>Merken, dass das Gegenüber die Aussage vom inhaltlichen her nicht verstanden hat.</p> <p>Früh möglichst klären, welche Sprache die Ratsuchenden sprechen und bei Bedarf eine dolmetschende Person miteinbeziehen.</p> <p>Akzeptanz, Empathie und Kongruenz zeigen.</p>
ORDERING (Sichtweise) – Die Sichtweise und Logik jeder Person.		
<p>1. <i>Was ist mein Anteil:</i> Was ist meine Sichtweise und Logik in Bezug auf diese Angelegenheit?</p> <p>2. <i>Was ist der Anteil der/des Anderen:</i> Was ist die Sichtweise und Logik der anderen Person? Was hält sie von meiner Sichtweise?</p> <p>3. <i>Was ist ihr Einfluss der sozialen Umgebung</i> auf die Sichtweisen und die Logik jeder Person?</p>	<p>Die Sichtweise und Logik der anderen Person nachfragen! Die Sichtweise und Logik der anderen Person anerkennen!</p> <p>Die eigene Sichtweise und Logik klären!</p> <p>Der eigenen Annahmen bewusst sein und diese klären!</p> <p>Unterschiede aufklären und bestehen lassen!</p> <p>Das Gemeinsame voranstellen!</p> <p>Sich des Einflusses der sozialen Umgebung bewusstwerden und diesen klären.</p>	<p>Die Sichtweise des Gegenübers klären. Zusätzliche Schilderungen erfragen, damit verstanden wird, aus welchen Standpunkten die Person etwas sieht.</p> <p>Die Sozialarbeitenden haben die Annahme, dass die Klientel aus Informationsgründen hier ist. Deshalb gezielt nachfragen, aus welchen Gründen die Beratung in Anspruch genommen wird.</p> <p>Immer wieder klären ob die Auftrags- und Rollenklärung gegenseitig stimmig sind.</p> <p>Gemeinsam mit dem Gegenüber prüfen ob die gesetzten Ziele für diesen Auftragskontext angemessen sind für dieses Setting.</p> <p>Für die Sozialarbeitenden ist es das Ziel, die Klientel kennen zu lernen und präventiv abzuschätzen, ob andere Interventionen notwendig sind.</p> <p>Menschen, die zum ersten Mal zu einer professionellen Beratung kommen, haben eine andere Vorstellung von einer Beratung als Menschen, die bereits Beratungen in Anspruch genommen haben. Daher werden die Erwartungen vom Gegenüber klar definiert und die bereits gesammelten Erfahrungen (negativ/positiv) in der Beratung berücksichtigt.</p> <p>Klären ob noch andere Einflussfaktoren der sozialen Umgebung vorhanden sind die zu berücksichtigen sind (z.B. Ehefrau bzw. Ehemann im Hintergrund) oder andere Personen welche einen (positiven/negativen) Einfluss auf das Gegenüber haben könnten.</p>

PERSONEN – Wie jede Person sich selbst, die andere Person und die Beziehung sieht und empfindet.

<p>1. <i>Was ist mein Anteil:</i> In welcher Rolle und wie präsentiere ich mich? Wie (in welcher Rolle) sehe ich die andere Person? Was für ein Bild der anderen Person kommuniziere ich? Wie sehe und empfinde ich unsere Beziehung?</p> <p>2. <i>Was ist der Anteil der/des Anderen:</i> In welcher Rolle und wie präsentiert die andere Person sich? Wie (in welcher Rolle) sieht die andere Person mich? Was für ein Bild von mir kommuniziert sie? Wie sieht und empfindet sie unsere Beziehung?</p> <p>3. <i>Was ist der Einfluss der sozialen Umgebung</i> darauf, wie jede Person sich präsentiert und wie jede Person die andere Person und die gemeinsame Beziehung sieht und empfindet?</p>	<p>Sich bewusstwerden und klären, wie (in welcher Rolle) jede Person sich präsentiert. Sich bewusstwerden und klären, wie (in welcher Rolle) jede Person die andere sieht.</p> <p>Sich der Bilder, die jede Person von der anderen hat, bewusstwerden und klären. Die andere Person in ihrer Rolle anerkennen.</p> <p>Die eigenen Rollen und Erwartungen verdeutlichen.</p> <p>Sich der gemeinsamen Beziehung bewusstwerden.</p> <p>Die Position jeder Person besprechen.</p> <p>Den Beziehungsrahmen klarstellen.</p> <p>Den Einfluss der sozialen Umgebung berücksichtigen.</p>	<p>Klient-Helfer-Beziehung Geschlechtsunterschiede spielen in der Beratung eine Rolle und müssen berücksichtigt werden, je nach kulturellem Hintergrund. Verständnis dafür zeigen falls der männliche Klient Mühe hat von einer Sozialarbeiterin beraten zu werden oder umgekehrt. Des Weiteren sollten die Altersunterschiede berücksichtigt werden, welche je nach Kultur einen Einfluss auf den Beratungskontext haben können.</p> <p>Auf Augenhöhe kommunizieren und das Gegenüber glaubhaft respektieren.</p> <p>Als Sozialarbeitende die Schichtenangehörigkeit (Bildung, sozialer Status, etc.) wertfrei berücksichtigen und bei fehlenden Kompetenzen Unterstützung bieten.</p> <p>Um eine Vertrauensbasis herzustellen, auf das Gegenüber eingehen und sich Zeit für ihre/seine Anliegen nehmen.</p>
--	---	---

ORGANISATIE (Organisation) – Der institutionelle Kontext.

<p>1. Was ist mein Anteil: Was sind von meiner Seite die organisatorischen Faktoren, die die Kommunikation beeinflussen?</p> <p>2. Was ist der Anteil der/des Anderen: Was sind von Seite der anderen Person die organisatorischen Faktoren (Kenntnis, Bild, Erwartungen), die die Kommunikation beeinflussen?</p> <p>3. Was ist der Einfluss des gesellschaftlichen Kontextes und der gesellschaftlichen Position jeder Person auf die Kommunikation?</p>	<p>Sich der Machtverhältnisse bewusstwerden.</p> <p>Den funktionellen Rahmen des Gesprächs erklären.</p> <p>Die eigene Organisation anders regeln.</p> <p>Die Erwartungen der anderen Person an die Organisation, ihre Kenntnis, ihr Bild davon nachfragen und anerkennen.</p> <p>Den Einfluss des gesellschaftlichen Kontextes und der gesellschaftlichen Position jeder Person auf die Kommunikation berücksichtigen.</p>	<p>Kontext- und Rollenklärung erneut kommunizieren.</p> <p>Zeitlichen Aspekt klären: Zu Beginn der Beratung den zeitlichen Rahmen feststellen damit sich das Gegenüber orientieren kann. Geht die beratende Person schnell voran und geht dies der anderen Person zu schnell, so dass sie die Zusammenhänge nicht versteht?</p> <p>Transparenz schaffen, in dem zu Beginn der Beratung das Aufgabenfeld und die Einrichtung vorgestellt werden um Orientierung zu geben. Somit bekommt die Klientel nicht das Gefühl, manipuliert zu werden.</p> <p>Genau überprüfen ob das Anliegen erfüllt werden kann und ob es noch andere Anlauf-, oder Beratungsstellen gibt, die andere organisatorische Aufgaben erfüllen oder solche übernehmen könnten.</p>
--	---	---

INZET (Wollen) – Beweggründe, Bedürfnisse, Wünsche (Appell), Erwartungen, Emotionen, Werte jeder Person.		
<p>1. Was ist mein Anteil: Was bewegt mich? Was sehe ich und anerkenne ich, was die andere Person bewegt?</p> <p>2. Was ist der Anteil der/des Anderen: Was bewegt die andere Person? Was sieht und erkennt sie an, was bewegt mich?</p> <p>3. Was ist der Einfluss der sozialen Umgebung auf das, was mich und die andere Person bewegt und auf das, was jede Person voneinander sehen und anerkennen kann, was jede Person bewegt?</p>	<p>Mit allen Sinnen wahrnehmen, was die andere Person bewegt.</p> <p>Nachfragen was die andere Person bewegt.</p> <p>Den eigenen Einsatz klären.</p> <p>Sich des Unterschieds zwischen Absichten und Wirkungen bewusstwerden; diesen Unterschied klären.</p> <p>Arbeiten mit den Wirkungen der Kommunikation.</p> <p>Die positiven Beweggründe der anderen Person anerkennen.</p> <p>Den Einfluss der sozialen Umgebung berücksichtigen.</p>	<p>Durch aktives Zuhören (Aussagen mit eigenen Beispielen ergänzen, dass die Person merkt, dass die beratende Person verstanden hat was ihm gesagt wird), Anteilnahme und Empathie glaubhaft machen.</p> <p>Die Erwartungen der Klientel klären. Die Sozialarbeitenden sollen durch Reflexion die Umsetzbarkeit überprüfen.</p> <p>Systeme miteinbeziehen wie z.B. Familie und Freunde.</p> <p>Adäquat auf das eingehen, was das Gegenüber erzählt.</p> <p>Ein Augenmerk auf falsche oder überhöhte Erwartungen legen und die Machbarkeit von Wünschen, Erwartungen und Zielen klären.</p>

Tabelle 3; Schematische Darstellung des modifizierten TOPOI-Modells (nach Hoffman, 2013, S. 149 -151)

9.3 Persönliche Stellungnahme

Da sich die Autorinnen bereits vor dieser Arbeit beruflich und wegen des eigenen Migrationshintergrundes mit dem Thema Migration auseinandergesetzt haben und sich insbesondere für das Thema Widerstand in der Sozialberatung interessiert haben, schien eine Forschungsarbeit dazu ein interessantes Thema zu sein. Durch das Verfassen dieser Bachelor-Arbeit konnten verschiedene Aspekte im Zusammenhang mit Widerstand in der Sozialberatung vertieft betrachtet werden. Zu Beginn verfügten die Autorinnen trotz der Auseinandersetzung mit der Thematik über wenig fundiertes Fachwissen der bearbeiteten Thematik. Auf die Bedeutung von Widerstand und den Umgang mit ihm wurden die Autorinnen erst während des Einlesens und Einarbeitens in die Thematik aufmerksam. Beim Erstellen dieser Bachelor-Arbeit waren die Autorinnen erstaunt, wie umfangreich das Thema Migration in der Literatur bearbeitet wird und wie viele unterschiedliche Sichtweisen anzutreffen sind. Die Interviews mit den verschiedenen Fachstellen zeigten verschiedene Blickwinkel auf. Zudem waren die Interviews mit den verschiedenen Fachstellen ein eindrückliches Lernfeld bezüglich der Interviewführung mit Fachpersonen und eines methodischen Auswertungsverfahrens. Die Analyse der Interviews bereitete den Autorinnen trotz des grossen Aufwands Freude. Es war faszinierend zu sehen, bei welchen Themen sich Übereinstimmungen oder kontroverse Meinungen herauskristallisierten. In der Zusammenarbeit zwischen den beiden Autorinnen traten Schwierigkeiten hauptsächlich beim Zeitmanagement auf. Dabei wurden ausgedehnte Gespräche geführt, um einen gemeinsamen Nenner für die individuellen Qualitätsansprüche und Ziele innerhalb der Arbeit zu finden. Durch das wachsende Vertrauen und die spürbare Motivation konnten die

Autorinnen den grossen Umfang der anfallenden Arbeiten immer besser bewältigen. Im Laufe des Prozesses lernten sie Verantwortung zu übergeben und für die eigenen Aufgaben zu übernehmen. So haben sie gemeinsam produktive Arbeits- und Leistungsphase durchlebt. Die Erstellung der Bachelor-Arbeit war geprägt von intensivem Austausch und Freude an den Resultaten und Erkenntnissen.

9.4 Ausblick

Durch die Forschungsarbeit und die intensive Auseinandersetzung mit dem Thema über den Widerstand in der Sozialberatung von Migrantinnen und Migranten hat sich für die Autorinnen ein Feld von weiteren möglichen Themen eröffnet. Folgende Fragen könnten Raum für Diskussionen und neue Ideen für Arbeiten ergeben:

- Wie erleben Migrantinnen und Migranten den Widerstand in den Sozialberatungen?
- Es wurde deutlich, dass auch Sozialarbeitende Widerstand gegenüber der Institution oder der Klientel haben können. Was hat dieser Widerstand für Auswirkungen auf den Beratungsprozess?
- Wie gehen Professionelle der Sozialen Arbeit mit kulturellen Zuschreibungen um?

Die Autorinnen freuen sich diese Arbeit als Einstieg in ihren eigenen, fortwährenden beruflichen Veränderungsprozess zu betrachten.

10 Literatur- und Quellenverzeichnis

- Avenir Social. (2010). Berufskodex Soziale Arbeit Schweiz. Ein Argumentarium für die Praxis der Professionellen. Bern: Avenir Sozial
- Avenir Social (2014). IFSW-Definition der Sozialen Arbeit von 2014 mit Kommentar. Gefunden unter:
http://www.avenirsocial.ch/de/cm_data/IFSW_IASSW_Definition_2014_mit_Kommentar_d t.pdf
- Beushausen, Jürgen (2016). Beratung lernen. Grundlagen Psychosozialer Beratung und Sozialtherapie für Studium und Praxis. Opladen: Barbara Budrich.
- Caroni, Martina, Meyer, Tobias D. & Ott, Lisa (2011) *Migrationsrecht*. Bern: Stämpfli.
- Caroni, Martina, Grasdorf-Meyer, Tobias, Ott, Lisa & Scheiber, Nicole (2014). *Migrationsrecht*. Bern: Stämpfli.
- Conen, Marie-Luise, Cecchin, Gianfranco (2013). Wie kann ich Ihnen helfen, mich wieder loszuwerden? Therapie und Beratung mit unmotivierten Klienten und in Zwangskontexten. Heidelberg: Carl-Auer-Systeme.
- Dagmar, Domenig (2007). *Transkulturelle Kompetenz. Lehrbuch für Pflege-, Gesundheits- und Sozialberufe* (2., vollst. überarb. Aufl.). Bern: Hans Huber.
- Demmer-Gaite, Eleonore & Friese, Paul (2015). Interkulturelle Aufgaben in der Erziehungsarbeit. In Janine Radice von Wogau, Hanna Eimmermacher & Andrea Lanfranchi (Hrsg.). *Therapie und Beratung von Migranten. Systemisch-interkulturell denken und handeln* (S. 190-204). Basel: Beltz.
- Doppler, Klaus, Lauterburg, Christoph (2002). *Change Management – Den Unternehmenswandel gestalten*. (10., Aufl.). Frankfurt/Main: Campus Verlag GmbH.
- Doppler, Klaus, Lauterburg, Christoph (2008). *Change Management – Den Unternehmenswandel gestalten*. (12., Aufl.). Frankfurt/Main: Campus Verlag GmbH.
- Duden (ohne Datum). *Widerstand*. Gefunden unter
<https://www.duden.de/rechtschreibung/Widerstand>

Duden (ohne Datum). *Heuristik*. Gefunden unter www.duden.de/rechtschreibung/Heuristik

Duncan, Barry L. & Miller, Scott D. (2003). Die Veränderungstheorie des Klienten. In Schemmel Heike, Schaller, Johannes (Hrsg.), *Ressourcen. Ein Hand- und Lesebuch zur therapeutischen Arbeit* (S. 123-146). Tübingen: dgvtv-Verlag.

Ehret, Rebekka (2009). Die Kulturfalle. Plädoyer für einen sorgsameren Umgang mit Kultur. In Solmaz Golsabahi, Thomas Stompe & Thomas Heise (Hrsg.), *Jeder ist weltweit ein Fremder. 2. Kongress des Dachverbands der transkulturellen Psychiatrie, Psychotherapie und Psychosomatik im deutschsprachigen Raum e.V. (DTPPP)*. (S. 47-55). Berlin: Verlag für Wissenschaft und Bildung.

Filsinger, Dieter (2011). Integration von Familien mit Migrationshintergrund. In Veronica Fischer, Monika Springer (Hrsg.). *Handbuch Migration und Familie. Grundlagen für die Soziale Arbeit mit Familien* S. 48-67. Schwalbach am Taunus: Wochenschau Verlag.

Hochuli, Regula (2017). *Interkulturelle Kommunikation*. Unveröffentlichtes Unterrichtsskript. Hochschule Luzern, Soziale Arbeit.

Hoffman Edwin (2013). Das TOPOI-Modell - eine Heuristik zur Analyse interkultureller Gesprächssituationen und ihre Implikationen für die pädagogische Arbeit. In Auernheimer Georg (Hrsg.), *Interkulturelle Kompetenz und pädagogische Professionalität* (4., Aufl.). (S. 127-153). Wiesbaden: Springer Fachmedien.

Huber, Anne A. (2003). Möglichkeiten des konstruktiven Umgangs mit Widerstand in erwachsenendidaktischen Veranstaltungen. *Gruppendynamik und Organisationsberatung*, 34 (2), 135.

Husi, Gregor (2010). Die Soziokulturelle Animation aus strukturierungstheoretischer Sicht. In Bernard Wandeler (Hrsg.), *Soziokulturelle Animation. Professionelles Handeln zur Förderung von Zivilgesellschaft, Partizipation und Kohäsion* (S. 97-155). Luzern: Interact.

- Husi, Gregor (2013). Die Soziokulturelle Animation aus strukturierungstheoretischer Sicht. In Bernard Wandeler (Hrsg.), *Soziokulturelle Animation. Professionelles Handeln zur Förderung von Zivilgesellschaft, Partizipation und Kohäsion* (2. Aufl., S. 97-155). Luzern: interact.
- Husi, Gregor & Villiger, Simone (2012). *Sozialarbeit, Sozialpädagogik, Sozokulturelle Animation. Theoretische Reflexionen und Forschungsergebnisse zur Differenzierung Sozialer Arbeit*. Luzern: Interact.
- Kalpaka, Annita (2015). Über den Umgang mit „Kultur“ in der Beratung. In Janine Radice von Wogau, Hanna Eimmermacher & Andrea Lanfranchi (Hrsg.). *Therapie und Beratung von Migranten. Systemisch-interkulturell denken und handeln* (S. 31-32). Basel: Beltz.
- Kizilhan, Jan Ilhan (2013). *Kultursensible Psychotherapie. Hintergründe, Haltungen und Methodenansätze*. Berlin: VWB- Verlag für Wissenschaft und Bildung.
- Kizilhan, Jan Ilhan & Bermejo, Isaac (2009). Psychologie der Migration. In Wielant MachleidtAndreas Heinz (Hrsg.), *Praxis der interkulturellen Psychiatrie und Psychotherapie. Migration und psychische Gesundheit*. (1., Aufl.). (S. 55-61). München: Ruban & Fischer .
- Klug, Wolfgang, Zobrist, Patrick (2013). *Motivierte Klienten trotz Zwangskontext, Tools für die Soziale Arbeit*. München: Ernst Reinhardt.
- Koptelzewa, Galina (2004). *Interkulturelle Kompetenz in der Beratung. Strukturelle Voraussetzungen und Strategien der Sozialarbeit mit Migranten*. Münster: Waxmann Verlag GmbH.
- Kosubek, Siegfried (1998). Asylbewerber und Aussiedler. Rechte, Leistungen, Hilfen. Handbuch für Helfer. Weinheim und Basel: Beltz Edition Sozial Verlag.
- Kunz, Daniel (2012). Einleitung. In Esther Weber, *Beratungsmethodik in der Sozialen Arbeit. Das Unterrichtskonzept der Beratungsmethodik an der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit* (3., überarbeitete Aufl.). (S. 8-18). Luzern: interact.
- Lüssi, Peter (1998). *Systemische Sozialarbeit. Praktisches Lehrbuch der Sozialberatung*, (4., Aufl.). Bern: Haupt.

Mayer, Horst O. (2008). *Interview und schriftliche Befragung. Entwicklung, Durchführung und Auswertung* (4., Aufl.). München: Oldenbourg GmbH.

Mayer, Horst O. (2013). *Interview und schriftliche Befragung. Grundlagen und Methodenempirischer Sozialforschung* (6., überarb. Aufl.). München: Oldenbourg Wissenschaftsverlag GmbH.

Meuser, Michael, Nagel, Ulrike (1991). *ExpertInneninterviews - vielfach erprobt, wenig bedacht. Ein Beitrag zur qualitativen Methodendiskussion*. In Detlef Garz, Klaus Kraimer, *Qualitativ-empirische Sozialforschung: Konzepte, Methoden, Analysen*. (S.442-444). Opladen: Westdt. Verl.

Miller, William R., Rollnick, Stephen (2004). *Motivierende Gesprächsführung*. Freiburg im Breisgau: Lambertus.

Miller, William R., Rollnick, Stephen (2009). *Motivierende Gesprächsführung* (3. Aufl.). Freiburg im Breisgau: Lambertus.

Mühlfeld, Claus (1981). Auswertungsprobleme offener Interviews. *Soziale Welt*, 32 (3), 325-352.

Rogers, Carl R. (1985). *Die nicht-direktive Beratung*. Frankfurt am Main: Fischer.

Salman, Ramazan (2010). Vermittler zwischen Sprachen und Kulturen. Methoden des Gemeindedolmetschens und des Überbrückens von Kommunikationshindernissen. In Thomas Hegemann und Ramazan Salman (Hrsg.), *Handbuch Transkulturelle Psychiatrie* (S. 199-215). Bonn: Psychiatrie-Verlag GmbH.

Sluzki, Carlos E. (2010). Psychologische Phasen der Migration und ihre Auswirkungen. In Thomas Hegemann & Ramazan Salman (Hrsg.), *Handbuch Transkulturelle Psychiatrie* (S. 108-123). Bonn: Psychiatrie-Verlag.

Staatssekretariat für Migration [SEM]. (2017). Statistik Zuwanderung Ausländerinnen und Ausländer in der Schweiz. Gefunden unter:
<https://www.sem.admin.ch/dam/data/sem/publiservice/statistik/auslaenderstatistik/monitor/2017/statistik-zuwanderung-2017-09-q3-d.pdf>

- Thomas, Alexander (2005). Kultur und Kulturstandards. In Alexander Thomas, Eva-Ulrike Kinast & Sylvia Schroll-Machl (Hrsg.), *Handbuch Interkulturelle Kommunikation und Kooperation. Band 1: Grundlagen und Praxisfelder* (S. 19- 31). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht GmbH & Co. KG .
- Watzlawick, Paul (2011). Man kann nicht nicht kommunizieren. Ein Lesebuch von Trude Trunk und mit einem Vorwort von Friedemann Schulz von Thun. Bern: Hans Huber.
- Watzlawick, Paul, Beavin, Janet H., Jackson, Don D. (2011). *Menschliche Kommunikation. Formen Störungen Paradoxien* (12., Aufl.). Bern: Hans Huber.
- Weber, Esther (2012). *Beratungsmethodik in der Sozialen Arbeit. Das Unterrichtskonzept der Beratungsmethodik an der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit* (3., überarb. Aufl.). Luzern: interact.
- Weinberger, Sabine & Lindner, Helga (2011). *Personenzentrierte Beratung*. Stuttgart: Kohlhammer GmbH.
- Weinberger, Sabine (2013). *Klientenzentrierte Gesprächsführung. Lern- und Praxisanleitung für psychosoziale Berufe* (14., überarb. Aufl.). Weinheim: Beltz Juventa.
- Widulle, Wolfgang (2012). *Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit. Grundlagen und Gestaltungshilfen*. (2., durchgesehene Aufl.). Wiesbaden: Springer VS.

11 Anhang A

Leitfadeninterview

1. Aus welchem Grund kommen die Migrantinnen und Migranten in die Sozialberatung?
2. Ist Widerstand vorhanden? Wenn ja, wie äussern sie sich? Wie machen sie sich bemerkbar?
3. Wie sprechen Sie Widerstände an?
4. Bei welcher Veränderungsphase der/s Klienten/in spüren Sie den grössten Widerstand?
5. Inwiefern beeinflusst der Widerstand die Beratung?
6. Welche Kompetenzen brauchen Professionelle der Sozialen Arbeit um mit Widerständen in der Beratung gezielter umzugehen?
7. Nach welchen sozialarbeiterischen Methoden bzw. Modellen gehen Sie Widerstände an?
8. Wo merken Sie den Unterschied in der Beratung zwischen Einheimischen und Migrantinnen und Migranten?

12 Anhang B

