

Bachelorarbeit

Hochschule Luzern - Soziale Arbeit

Umgang mit traumatisierten Flüchtlingen auf einem schweizerischen Sozialdienst



Traumaorientierte Handlungsvorschläge für Sozialarbeitende auf
einem schweizerischen Sozialdienst im Umgang mit erwachsenen,
traumatisierten anerkannten Flüchtlingen

Corina Fricker, Federica Di Maggio

Juli 2018

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

Corina Fricker und Federica Di Maggio

**Umgang mit traumatisierten Flüchtlingen
auf einem schweizerischen Sozialdienst**

Traumaorientierte Handlungsvorschläge für Sozialarbeitende auf einem schweizerischen Sozialdienst im Umgang mit erwachsenen, traumatisierten anerkannten Flüchtlingen

Diese Bachelor-Arbeit wurde im August 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
lizenziiert.

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 August 2018

Hochschule Luzern, Soziale Arbeit

Leitung Bachelor

Abstract

Laut der Weltgesundheitsorganisation (WHO) sind bis zu einem Drittel der mehreren tausend sich in der Schweiz befindenden Flüchtlinge traumatisiert. Darüber hinaus bezieht ein Grossteil der Flüchtlinge in der Schweiz Sozialhilfe. Von dieser Situation ausgehend, stellte sich den Autorinnen die Frage, wie auf einem Sozialdienst traumaorientiert gearbeitet werden kann. Das Trauma ist ein Erlebnis, welches eine Person nicht mit ihren erlernten Bewältigungsstrategien verarbeiten und das bei Betroffenen zu langfristigen Schäden führen kann. Die meisten traumatisierten Flüchtlinge sind im Ankunftsland auf Unterstützung angewiesen. Diese kann nur gewährleistet werden, wenn Fachpersonen der Sozialen Arbeit wissen, wie sie professionell auf traumatisierte Menschen reagieren können.

Auf einem Sozialdienst kann auf verschiedenen Ebenen traumaorientiert gearbeitet werden. So zeigt sich, dass Fachwissen über das Gebiet des Traumas eine grundlegende Basis ist, um professionell zu agieren. Weiter ist es wichtig, eine strukturelle Sicherheit herzustellen, damit sich auch die traumatisierte Klientel sicher darin bewegen kann. Zu den strukturellen Einflüssen gehört zudem das Gestalten von Gesprächsräumen, die einladend wirken und mit sich in gutem Zustand befindenden Gegenständen eingerichtet sein sollten. Weiter kann eine Fachperson von kreativen Arbeitsmitteln wie Bildern Gebrauch machen und sollte ihre Klientel in deren Selbstwirksamkeit fördern. Das lebenswelt- und ressourcenorientierte Handeln ist von Anfang an zentral, um auf eine traumatisierte Person individuell eingehen und die Stärken erkennen zu können. Grundstein für eine gelingende und wertschätzende Zusammenarbeit ist jedoch eine sichere Bindung.

Inhaltsverzeichnis

Abstract	IV
Inhaltsverzeichnis	V
Abbildungsverzeichnis	VIII
Tabellenverzeichnis	VIII
1 Einleitung	1
1.1 Ausgangslage	1
1.2 Wissenslücke	2
1.3 Berufsrelevanz	2
1.4 Motivation	3
1.5 Fragestellungen	4
1.6 Adressatinnen und Adressaten	4
1.7 Abgrenzung zu anderen Themen	4
1.8 Methodisches Vorgehen	5
1.9 Aufbau der Bachelorarbeit	6
2 Trauma	8
2.1 Definition	8
2.2 Entstehung eines Traumas	8
2.2.1 Psychobiologische Reaktionen auf ein Trauma	9
2.2.2 Die traumatische Zange	9
2.3 Arten von Traumata	11
2.3.1 Posttraumatische Belastungsstörungen	12
2.3.2 Komplexe posttraumatische Belastungsstörung – DESNOS	13
2.4 Lebensgeschichtliche und psychosoziale Risikofaktoren	13
2.5 Schutzfaktoren	14
2.6 Traumaprozess bei Flüchtlingen nach Baer und Frick-Baer	14
2.7 Zusammenarbeit mit traumatisierten Menschen - Vorschläge der Literatur	16

2.7.1	Udo Baer und Gabriela Frick-Baer.....	16
2.7.2	Ulrike Loch und Heidrun Schulze	17
2.7.3	Corinna Scherwath und Sibylle Friedrich	18
3	Flüchtlinge	21
3.1	Definition	21
3.2	Zahlen und Fakten weltweit und in der Schweiz.....	21
3.3	Wirtschaftliche Sozialhilfe (WSH).....	22
4	Spannungsfelder auf einem Sozialdienst	23
4.1	Spannungsfeld Struktur	23
4.2	Spannungsfeld Sprache.....	24
4.3	Spannungsfeld Kultur.....	25
4.4	Spannungsfeld Zwangskontext	27
4.4.1	Methodisches Vorgehen im Zwangskontext.....	29
5	Soziale Arbeit als Menschenrechtsprofession	41
5.1	Ziele und Verpflichtungen der Sozialen Arbeit.....	41
5.2	Das Tripelmandat der Sozialen Arbeit.....	42
5.3	Soziale Arbeit und die Menschenrechte	42
6	Traumaorientierte Handlungsvorschläge auf einem Sozialdienst.....	44
6.1	Herstellen von Sicherheit.....	44
6.2	Fachwissen.....	45
6.3	Kreative Aktivitäten.....	45
6.4	Lebensweltorientiertes Handeln.....	46
6.5	Ressourcenorientierung.....	47
6.6	Gestaltung von Räumen.....	47
6.7	Selbstwirksamkeit	48
6.8	Sichere Bindung	48
7	Beantwortung der Leitfragen.....	50

8	Schlussfolgerungen für die Soziale Arbeit.....	55
8.1	Berufsrelevante Schlussfolgerungen.....	55
8.2	Ausblick.....	56
9	Quellenverzeichnis.....	57

Die vorliegende Arbeit wurde von den Autorinnen Corina Fricker und Federica Di Maggio gleichen Teils geschrieben und beide waren in der Erarbeitung aller Kapitel involviert.

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Methodisches Vorgehen	5/ 6
Abbildung 2: Die traumatische Zange	10
Abbildung 3: Klassifikation traumatischer Ereignisse.....	11
Abbildung 4: Traumaprozess bei Flüchtlingen	15
Abbildung 5: Nationalitäten der durch das kant. Sozialamt Zug betreuten Personen	26
Abbildung 6: Anzahl der anerkannten Flüchtlinge in der Schweiz nach Herkunftsländern.....	28

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Charakterisierung der Veränderungsstufen und ihre Interventionen	36
Tabelle 2: Faktoren fehlender Problemeinsicht und beraterische Ansatzpunkte.....	37

1 Einleitung

Nachfolgend werden die Ausgangslage dieser Arbeit geschildert sowie die daraus folgende Berufsrelevanz und die Fragestellungen erläutert. Weiter werden die Adressatinnen und Adressaten aufgeführt und die Abgrenzungen zu anderen Themenbereichen erklärt. Schliesslich rundet ein Überblick über den Aufbau der vorliegenden Arbeit die Einleitung ab.

1.1 Ausgangslage

Aktuell sind 65.6 Millionen Menschen weltweit auf der Flucht (The UN Refugee Agency, 2018a). 2017 wurden total 45'804 anerkannte Flüchtlinge in der Schweiz registriert (Staatssekretariat für Migration, 2018a). Knut Rauchfuss (2003) schreibt, dass die WHO davon ausgeht, dass etwa ein Drittel bis zur Hälfte der Flüchtlinge an den Folgen der Flucht oder der fluchtauslösenden Faktoren in Form einer Traumatisierung leiden (S. 20). Meist waren sie in ihrem Heimatland oder während der Flucht Misshandlungen, Verfolgung, Vergewaltigung oder Folter ausgesetzt. Viele verspüren das Gefühl des Ausgeliefertseins und leben in dieser Zeit mit einer ständigen Todesangst (ebd.). Geflüchtete Menschen werden dann im Ankunftsland häufig weiteren demütigenden und diskriminierenden Situationen ausgesetzt. Ihre Autonomie und Bewegungsfreiheit wird eingeschränkt, sie werden in Gemeinschaftsunterkünften untergebracht, dürfen nicht arbeiten und sind erneut in einer Situation des Ausgeliefertseins (Dörr, 2008, S. 33-34). Die Schweiz hat das völkerrechtliche Abkommen über die Rechtsstellung der Flüchtlinge von 1951, im allgemeinen Sprachgebrauch als Genfer Flüchtlingskonvention (GFK) bekannt, unterzeichnet und sich somit dazu verpflichtet, Flüchtlingen ein Minimum an Rechten zu garantieren (Schweizerische Flüchtlingshilfe, ohne Datum). Für die Autorinnen bedeutet dies auch, das Recht auf eine angemessene Betreuung und Begleitung auf einem Sozialdienst zu haben und nicht weiteren negativen Erfahrungen ausgesetzt zu werden.

Aus eigenen Erfahrungen wissen die Autorinnen, dass das Thema „Trauma“ und „Traumatisierung“ kein Pflichtbestandteil im Studiengang der Sozialen Arbeit ist und sich angehende Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter in den meisten Fällen nicht mit diesem Thema beschäftigt haben (vgl. Hochschule Luzern – Soziale Arbeit, 2018, S. 24). Trotzdem werden viele von ihnen später mit traumatisierten Menschen zu tun haben. Das nötige theoretische sowie methodische Wissen fehlt jedoch und erschwert das professionelle und praktische Handeln.

1.2 Wissenslücke

Die Wissenslücke besteht darin, dass die Literatur hauptsächlich darauf eingeht, was ein Trauma ist und wie es entsteht und weniger, wie Fachkräfte der Sozialen Arbeit ohne Auftrag der therapeutischen Beratung, in ihrer Arbeit damit umgehen können. Weiter besteht die Lücke darin, diese methodischen Ansätze mit dem Kontext der Arbeit auf einem Sozialdienst zu verknüpfen und die dortigen Gegebenheiten zu berücksichtigen.

1.3 Berufsrelevanz

Fachpersonen der Sozialen Arbeit schaffen Rückzugsmöglichkeiten für Verfolgte, schützen vor Gewalt, sexuellen Übergriffen, Machtmissbrauch, Bedrohung, Beschämung, Handelsbeschränkungen und ungerechtfertigten Strafanzeigen und setzen sich für das Recht und Ausbildung, Chancengleichheit, Erwerbsarbeit sowie politische und kulturelle Betätigung ein (Avenir Social, 2010, S. 10).

Corinna Scherwath und Sibylle Friedrich (2016) betonen die Wichtigkeit, dass Fachkräfte einen „traumasensiblen Blick“ auf die Menschen richten, die in einer neuen Heimat nach Flucht und Verfolgung Sicherheit suchen. Es geht darum, diesen Menschen einen sicheren Ort und heilsame Begegnungen zu bieten. Auch das Erfahren von Selbstwirksamkeit ist ein wichtiger Teil davon. Nebst der politischen und zivilgesellschaftlichen Dimension obliegt es jeder Einrichtung und jeder Fachkraft, resilienzorientierte und traumasensible Handlungskonzepte für die Arbeit mit geflüchteten Menschen zu entwickeln. In einem ersten Schritt bedeutet dies, ein Verständnis für die besonderen Bedürfnisse dieser Menschen zu entwickeln (S. 9-11).

David Becker (2003) weist zusätzlich darauf hin, dass dem Lebensabschnitt nach der Flucht eine grosse Bedeutung zufällt und Traumatisierungen nicht lediglich auf das Heimatland eingeschränkt werden dürfen (S. 67-73). Die Gegenwart im Aufnahmeland beinhaltet meist weitere traumatische Situationen, wie die Unsicherheit des Status, die Angst vor einer Rückkehr oder negative Reaktionen aus dem sozialen Umfeld (Schulze, Loch & Gahleitner, 2016, S. 20).

Heidrun Schulze, Ulrike Loch und Silke Birgitta Gahleitner (2016) kritisieren, dass derzeitige Asylverfahren, Anhörungspraxis, der zwischenmenschliche Umgang in Behörden sowie die Unwissenheit in pädagogischen und klinischen Institutionen gegenüber Traumafolgen im Kontext von Flucht und Verfolgung retraumatisierend sein können und zudem das Verbleiben im Traumaprozess bestärken können (S. 20). Loch und Schulze (2016) verweist bei den Grundlagen für traumaintegrierendes professionelles Handeln auf das Vorhandensein von Fachwissen, das bei Fachpersonen der Sozialarbeit eine Basis darstellen sollte (S. 59).

Gestützt auf den Berufskodex der Sozialen Arbeit, den Aussagen und Erkenntnissen verschiedenster Expertinnen und Experten sowie der Tatsache, dass Fachpersonen auf einem Sozialdienst häufig mit geflüchteten Menschen zusammenarbeiten, ist es von grosser Bedeutung über das nötige Know-How und über Handlungswissen im Umgang mit diesen Menschen zu verfügen. Der Sozialdienst ist für viele Flüchtlinge ein zentraler Bezugspunkt im Aufnahmeland und ihm kommt daher eine bedeutende Rolle zu. Der Einfluss, welcher auf eine geflüchtete Person dadurch ausgeübt werden kann, darf nicht unterschätzt werden.

Den Autorinnen ist bewusst, dass es für die professionelle Behandlung von Traumen, in der Schweiz spezialisierte Anlaufstellen wie Spitäler oder Zentren gibt. So gibt es zum Beispiel das Ambulatorium für Folter- und Kriegsopfer in Bern (Schweizerisches Rotes Kreuz, 2018) oder das Ambulatorium für Folter und Kriegstraumata in Zürich (UniversitätsSpital Zürich, ohne Datum). Die Autorinnen beabsichtigen mit der vorliegenden Arbeit nicht, den Ansprüchen in diesen traumaspezifischen Einrichtungen gerecht zu werden, sondern legen viel mehr den Fokus auf die alltägliche Arbeit mit traumatisierten Menschen auf einem Sozialdienst. Dabei soll eine Sensibilisierung der nicht spezialisierten Fachpersonen der Sozialen Arbeit stattfinden. Die Arbeit soll dazu beitragen, dass eine in die Schweiz gekommene, traumatisierte Person nicht noch zusätzlichen Traumatisierungen auf einem Sozialdienst ausgesetzt ist und dass ein traumasensibles Denken in das sozialarbeiterische Handeln inkludiert wird.

1.4 Motivation

Eine der Autorinnen (Federica Di Maggio) arbeitet seit einem Jahr auf einem Sozialdienst, auf welchem Asylsuchende, vorläufig aufgenommene Flüchtlinge und anerkannte Flüchtlinge betreut werden und begegnet täglich der Herausforderung, den Strukturen des Sozialdienstes und der psychischen Verfassung der Klientel gerecht zu werden. Die zweite Autorin (Corina Fricker) arbeitet wiederum als Sozialarbeiterin in einem Ausbildungsbetrieb, in dem die Soziale Arbeit eng verknüpft wird mit pädagogischer Arbeit. Auch sie wird in ihrem Alltag regelmässig mit Traumatisierungen verschiedenster Art konfrontiert. Beide Autorinnen interessieren sich für die Verbindung von Psychologie und Pädagogik und der Verknüpfung mit der Sozialen Arbeit und fühlten sich nach Abschluss der Pflichtmodule ihres Studiums in Soziale Arbeit nicht genügend gestärkt, um auch mit diesen pädagogischen Herausforderungen im sozialarbeiterischen Alltag umzugehen. Da die Ansätze für die Zusammenarbeit mit traumatisierten Personen vor allem aus der Psychologie und Pädagogik stammen, haben sich die Autorinnen die Frage gestellt, ob diese auch für die Sozialarbeit und speziell auf einem Sozialdienst anwendbar sind.

1.5 Fragestellungen

1. Was versteht man unter dem Begriff „Trauma“ und wie sehen moderne Handlungsvorschläge von Expertinnen und Experten in der Zusammenarbeit mit traumatisierten Menschen aus?
2. Was versteht man unter dem Begriff „anerkannte Flüchtlinge“ in der Schweiz?
3. Was sind die Anforderungen und Spannungsfelder auf einem schweizerischen Sozialdienst und was für eine Rolle spielt dabei der Zwangskontext?
4. Welche Massnahmen auf Ebene des Sozialdienstes im Zwangskontext bedarf es, damit traumaorientierte Ansätze im Umgang mit traumatisierten Personen angewendet werden können?

1.6 Adressatinnen und Adressaten

Die Autorinnen wenden sich mit dieser Bachelorarbeit in erster Linie an Akteurinnen und Akteure der Sozialen Arbeit, die auf einem schweizerischen Sozialdienst mit anerkannten Flüchtlingen arbeiten. Sie sind es, die massgeblich zur Förderung der psychischen Gesundheit beitragen und durch ihr bewusstes Handeln einen adäquaten Umgang fördern können. Die Autorinnen sind sich bewusst, dass die Gesetze und Richtlinien in der Arbeit mit anerkannten Flüchtlingen je nach Kanton verschieden sind. Diese Arbeit richtet sich deshalb an Sozialdienste im Allgemeinen, unabhängig von den kantonalen Gesetzgebungen. Des Weiteren richtet sich die Bachelorarbeit an alle anderen interessierten Personen, wie Berufsleute, Studierende oder Dozierende der Sozialen Arbeit, die sich mit der Thematik auseinandersetzen wollen.

1.7 Abgrenzung zu anderen Themen

Diese Arbeit grenzt sich vom Thema der begleiteten und unbegleiteten, minderjährigen Flüchtlinge ab. Für Kinder und Jugendliche gibt es viele zusätzliche Handlungsansätze und sie haben andere Bedürfnisse, denen es gilt gerecht zu werden. Diese zu erörtern würde den Rahmen dieser Arbeit sprengen.

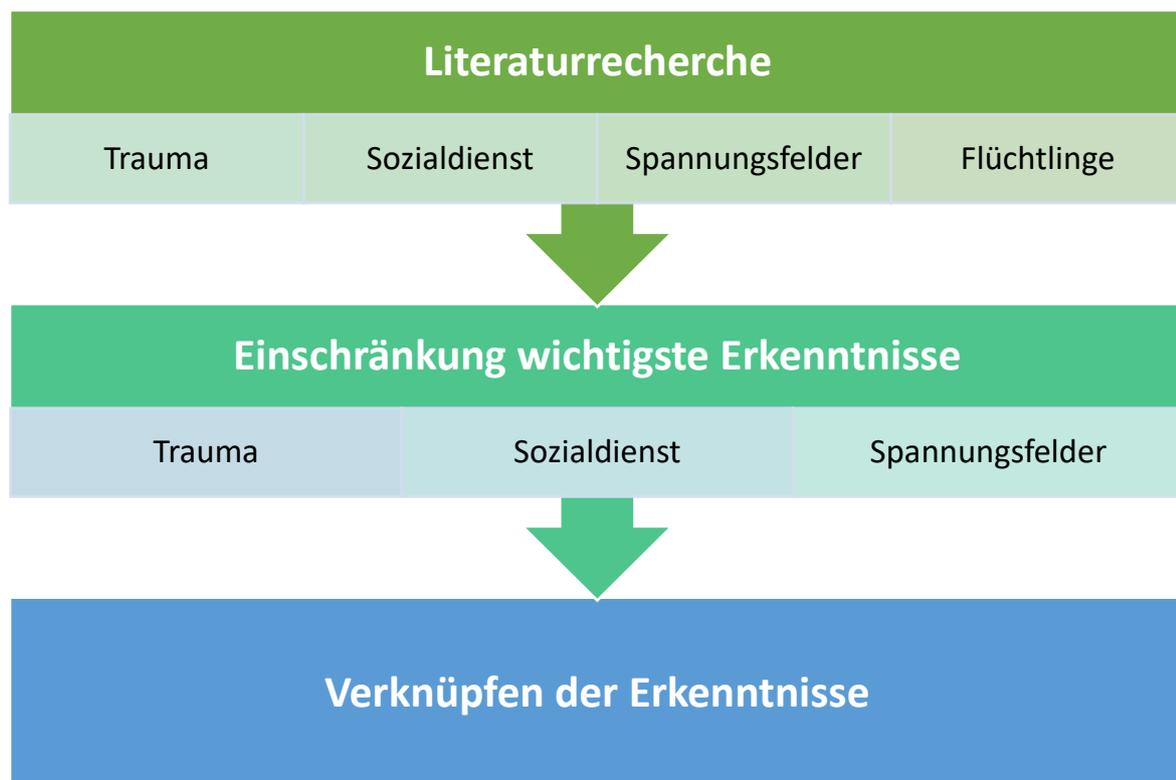
Weiter werden die Autorinnen nicht auf Asylsuchende und vorläufig aufgenommene Personen und Flüchtlinge eingehen, da hier die Thematik der Unsicherheit des Bleibestatus zu viel Raum einnehmen würde und diesem wichtigen Aspekt zu wenig Aufmerksamkeit geschenkt werden könnte.

Darüber hinaus wird nicht vertieft auf andere psychische Krankheiten, als die der posttraumatischen Belastungsstörung eingegangen, da auch dies die Grössenordnung übersteigen würde. Die Thematik der Depression wird ebenfalls nur kurz erwähnt.

Die Autorinnen befassen sich zudem nicht mit anderen Praxisgebieten, die mit Flüchtlingen zusammenarbeiten, wie zum Beispiel mit Freiwilligenarbeit oder sozialpädagogischen Einrichtungen.

1.8 Methodisches Vorgehen

Als erstes haben die Autorinnen sich mit der Literatur über die Teilgebiete Trauma, Sozialdienst, Flüchtlinge und den Spannungsfeldern Sprache, Kultur und Zwangskontext beschäftigt. In einem zweiten Schritt wurden diese Themen auf die wichtigsten Erkenntnisse eingeschränkt. Dabei haben die Autorinnen das Thema Flüchtlinge nicht weiter berücksichtigt, da die wichtigsten Erkenntnisse in Bezug auf dieses Thema bereits im Teilgebiet Trauma integriert waren. Zusätzliche Informationen bezüglich Flüchtlinge waren für die fortführende Erarbeitung nicht mehr relevant. Im nächsten Schritt wurden die ausgewählten Erkenntnisse und gewonnenen Informationen nach Sinnhaftigkeit verknüpft und die daraus resultierenden Anwendungsfelder in Gruppen geordnet und schriftlich festgehalten. In Abbildung 1 ist das methodische Vorgehen visuell dargestellt.



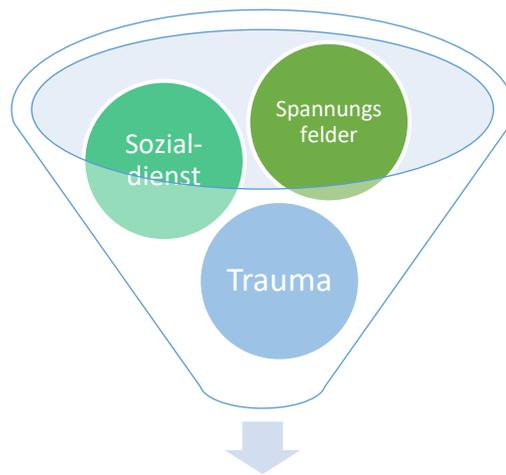


Abbildung 1: Methodisches Vorgehen (eigene Darstellung)

1.9 Aufbau der Bachelorarbeit

Die vorliegende Arbeit ist in sieben Kapitel gegliedert.

Das **erste** Kapitel führt in die Thematik ein: Die Ausgangslage, die Berufsrelevanz, die Motivation, die Fragestellungen, die Adressatinnen und Adressaten, die Abgrenzung zu anderen Themen und das methodische Vorgehen werden erläutert. Die folgenden Kapitel gliedern sich nach den zu beantwortenden untergeordneten Fragestellungen.

Im **zweiten** Kapitel setzen sich die Autorinnen mit dem Thema Trauma auseinander. Der Begriff "Trauma" wird definiert und es wird erläutert, wie ein solches entstehen kann. Weiter wird auf die verschiedenen Arten von Traumata hingewiesen und ausgeführt, welche die möglichen Risiko- und Schutzfaktoren sind. Schliesslich wird auf den Traumaprozess bei Flüchtlingen eingegangen und es werden Vorschläge der Literatur für die Zusammenarbeit mit traumatisierten Menschen aufgezeigt.

Im **dritten** Kapitel verschaffen sich die Autorinnen einen Überblick über die Situation von anerkannten Flüchtlingen in der Schweiz. Es werden unter anderem die Fragen beantwortet, wie viele Flüchtlinge es in der Schweiz gibt, woher sie stammen und wie sie in der Schweiz betreut werden.

Im **vierten** Kapitel richten die Autorinnen den Blick auf die Sozialdienste. Was sind die Herausforderungen und Spannungsfelder in der Arbeit mit Flüchtlingen auf einem Sozialdienst und wie kann man diese in das eigene sozialarbeiterische Handeln integrieren. Ein grosserer Teil des vierten Kapitels beleuchtet

den Zwangskontext: Die Autorinnen widmen sich der Frage, wie sich der Zwangskontext definiert und welche Herausforderungen daraus entstehen können. Zuletzt werden Theorieansätze erläutert, wie man diesen Herausforderungen begegnen kann.

Im **fünften** Kapitel erklären die Autorinnen die Ziele und Verpflichtungen der Sozialen Arbeit, das Tripelmandat und was die Einhaltung der Menschenrechte in der Sozialen Arbeit so bedeutend macht.

Schliesslich verknüpfen die Autorinnen im **sechsten** Kapitel die Erkenntnisse des zweiten und vierten Kapitels und erarbeiten, inwiefern die Empfehlungen der Literatur in der Arbeit mit traumatisierten Flüchtlingen auf einem Sozialdienst anwendbar sind.

Im **siebten** Kapitel werden die Antworten auf die Fragestellungen des ersten Kapitels zusammengefasst.

Die Schlussfolgerungen für die Soziale Arbeit und der darauffolgende Ausblick bilden im **achten** Kapitel den Abschluss der vorliegenden Arbeit.

2 Trauma

Der folgende Abschnitt beschäftigt sich mit Themen rund um den Begriff „Trauma“. Dabei wird das Thema auf der allgemeinen Ebene behandelt und geht nur an wenigen Stellen auf das spezifische Gefüge „Flucht – Trauma“ ein. Im Vordergrund stehen die Entstehung eines Traumas und die damit verbundenen Folgeaktionen. Für die weitere Erarbeitung der Leitfragen sind in einem zweiten Teil vor allem die Vorschläge der Literatur für die Zusammenarbeit mit traumatisierten Menschen von großer Bedeutung. Da das Thema Aspekte des gesundheitlichen, sozialen und biologischen Lebens beeinflusst, fließt Literatur von verschiedenen Disziplinen mit ein.

2.1 Definition

Das „Diagnostische und Statistische Manual Psychischer Störungen DSM-IV“ definiert das Trauma als „potenzielle oder reale Todesbedrohung, ernsthafte Verletzung oder eine Bedrohung der körperlichen Unversehrtheit, bei sich oder bei anderen, auf die mit intensiver Furcht, Hilflosigkeit oder Schrecken reagiert wird“ (American Psychiatric Association, 2015, S. 361-362).

Die Autorinnen haben sich für diese Definition entschieden, da sie, anders als das ICD 10 oder andere Definitionen, darauf hinweist, dass die Bedrohung nicht zwingend real oder an der eigenen Person erlebt werden musste und somit ein breiteres Erlebnisfeld abdeckt. Zudem geht die Definition des DSM-IV bereits in der Definition konkret auf die verschiedenen Reaktionen ein und deckt somit in wenigen Worten den umfangreichen Begriff eines Traumas ab.

2.2 Entstehung eines Traumas

Gottfried Fischer und Peter Riedesser (2009) sagen, dass ein Trauma dann entsteht, wenn ein Mensch eine vitale Diskrepanz zwischen einer bedrohlichen Situation und den individuellen Bewältigungsmechanismen erlebt (S. 84). Zur Abgrenzung von Ereignissen oder Situationen, die kein Trauma auslösen, kann eine Person in einem traumatisierenden Moment nicht mehr im Rahmen ihrer üblichen Anpassungs- und Bewältigungsstrategien handeln. Die erlebte Situation stellt vielmehr ein Ereignis dar, welche von Unabsehbarkeit, Heftigkeit und Ausweglosigkeit geprägt ist und das übliche Verarbeitungsvermögen und das Erleben von Selbstwirksamkeit ausser Kraft setzt (Scherwath & Friedrich, 2016, S. 21). Der menschliche Organismus hat in einer solchen Situation nur die Möglichkeit auf ein vorprogrammiertes Notfallprogramm umzuschalten, um das eigene Überleben zu sichern. Das Aktivieren oder Auslösen dieses Notprogrammes zieht jedoch meistens weitere Folgen nach sich und kann zu einer langfristigen Störung der neuronalen Hirnstruktur führen (S. 21).

2.2.1 Psychobiologische Reaktionen auf ein Trauma

Bettina Bonus (2006) beschreibt das Trauma als „ein Erlebnis, das grösser ist als man selbst“ (S. 33). Diese Aussage beschreibt in einfachster Weise, was neuronal passiert, wenn eine Person eine traumatische Situation erlebt. Die normalen psychischen Verarbeitungsmechanismen, die ein Mensch in seinem Leben bis zu diesem Zeitpunkt erworben hat, werden dabei vollständig überstiegen (Scherwath & Friedrich, 2016, S. 22). Die eintretende Situation wird vom Gehirn als übermächtig und existenziell bedrohlich bewertet und verändert sofort das neuropsychologische Gleichgewicht: Muskeltonus, Herzfrequenz und Atemfrequenz werden erhöht oder verändert und es kommt zu einer verstärkten Ausschüttung von Cortisol, Dopamin, Adrenalin und Noradrenalin (Uttendörfer, ohne Datum, S. 3). Die drei letzteren sorgen im Körper dafür, dass die nötige Beweglichkeit und Körperspannung für Flucht- oder Kampfhandlungen aufgebaut werden. Das Cortisol sorgt dafür, dass der Körper hochwachsam reagiert und steigert das Angstempfinden. Regionen, die normalerweise unser Denken und Handeln steuern und ordnen (Frontalhirn, Sprachzentrum, Hippocampus), werden ausser Betrieb gesetzt und die ganze Energie wird für das Aktivieren des Notfallprogrammes benötigt. Das Angstzentrum des Organismus, die Amygdala, schlägt Alarm und sorgt damit für die Auslösung der angelegten Überlebensprogramme Fluchten oder Kämpfen (ebd.). Was geschieht, wenn diese Mechanismen nicht erfolgreich ausgeführt werden können und der Körper in anderer Form auf ein traumatisierendes Erlebnis reagieren muss, kann in Form der traumatischen Zange dargestellt werden.

2.2.2 Die traumatische Zange

Den komplexen Vorgang bei der möglichen Entstehung eines Traumas festzuhalten und alle Faktoren zu berücksichtigen, ist fast unmöglich. Gerald Hüther, Alexander Korittko, Gerhard Wolfrum und Lutz Besser (ohne Datum) versuchen jedoch in der folgenden Darstellung die Reaktionsabläufe nach einem subjektiv als existenziell (lebens-)bedrohlich bewerteten Ereignis bildlich aufzuzeigen (S. 4). In der darauffolgenden Aufzählung werden die verschiedenen Stufen und Reaktionen beschriftet und zugeordnet.

Die „Traumatische Zange“ nach L.Besser/M.Huber

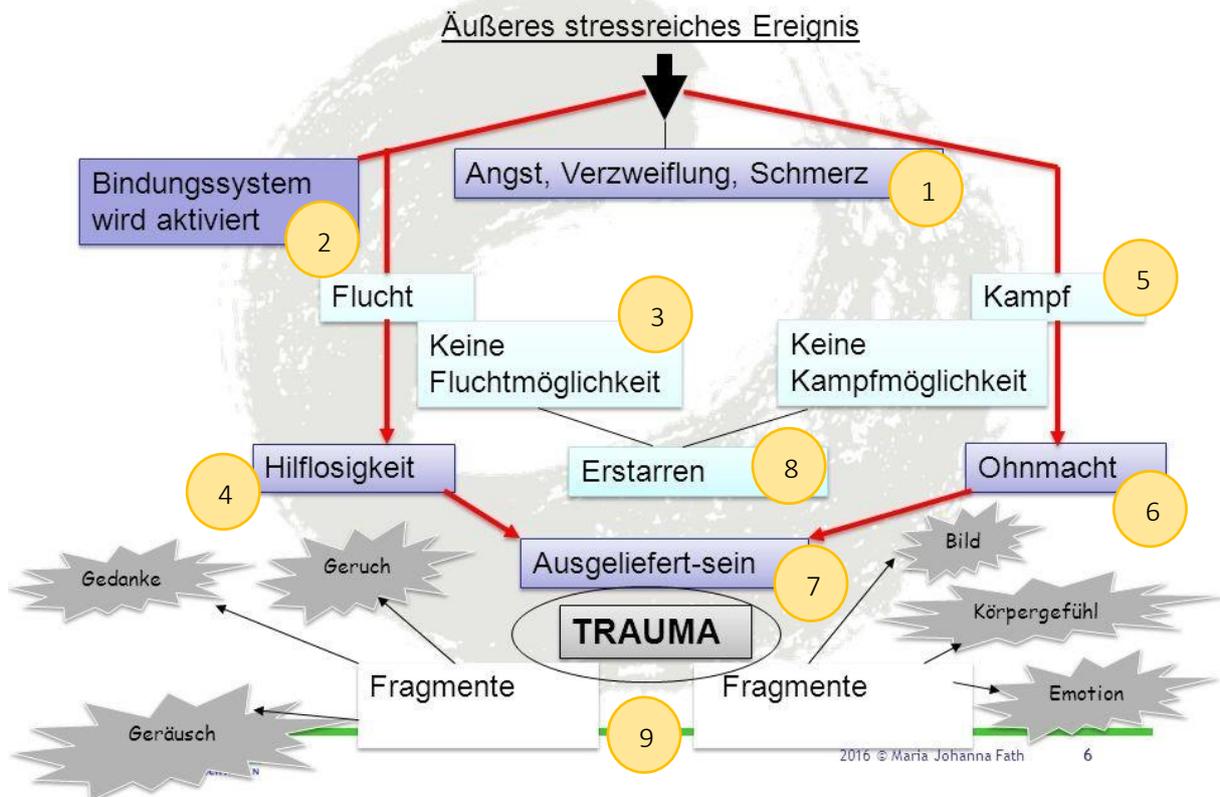


Abbildung 2: Die traumatische Zange (Quelle: Fath, 2016, nach L.Besser und M.Huber, 2015)

1. Erlebte Schmerzen oder Angst lösen im Körper die Alarmreaktion aus mit dem Ziel, zu überleben.
2. Der Organismus versucht, ein Bindungssystem zu aktivieren. Dieses ist jedoch im Traumakontext häufig nicht verfügbar oder die Bedrohung geht gar von einer Bindungsperson aus.
3. Eine Flucht-Möglichkeit, um der Situation zu entkommen, besteht nicht.
4. Es setzt ein Erleben von Hilflosigkeit ein.
5. Es bleibt noch die Kampf-Möglichkeit. Diese gelingt jedoch meist nicht, da die bedrohende Situation häufig mit übermächtigen Kräften wie Naturgewalten, physikalischen Kräften oder menschlicher Gewalteinwirkung einhergeht.
6. Die Erfahrung von Ohnmacht tritt ein.
7. Als Endzustand entsteht das Gefühl des Ausgeliefertseins. Hier wird die traumatische „Zangensituation“ von „no Flight“, „no Fight“ – „Freeze“ deutlich. Zu Deutsch heißt das „kein Flüchten“, „kein Kämpfen“ – „Erstarren“. In dieser Stufe setzt die autoprotektive Notfallreaktion ein.
8. Darauf folgt die Erstarrung. In der Übererregung erstarrt der Organismus und reagiert mit Wahrnehmungsverzerrungen und Wahrnehmungsausblendungen.

Die Submission entspricht der Dissoziation in der Untererregung und zeigt sich in Form der Unterwerfung und des „Totstellreflexes“.

9. Als Folge der unzureichenden Zuordnung und Bewertung des Erlebten, speichert das Gehirn fragmentarisch die sensorischen Inputs. Dies kann dann zu Blockaden führen (Hüther et al., ohne Datum, S. 4).

2.3 Arten von Traumen

Traumen werden grob in zwei Kategorien eingeteilt: In Typ I, welcher ein einzelnes traumatisches Erlebnis wie Naturkatastrophe, Vergewaltigung, Krieg, Unfall, Tod eines nahen Angehörigen etc. beschreibt oder in Typ II, welches viele kleine Verletzungen oder Entwertungen, instabile Zuwendung, häufiger Wechsel der Bezugsperson oder des Zuhauses, ständiger Wechsel von Regeln und Ritualen etc. beinhaltet (Buchli, De Witt-Amrein & Heiniger, 2015, S. 2-3).

Regula Buchli, Carmen de Witt-Amrein und Fabienne Heiniger (2015) differenzieren weiter, was die Ursache des traumatischen Erlebnisses war. So unterscheidet man Traumen, die von Menschen verursacht werden, und akzidentelle Ereignisse wie Naturkatastrophen. Traumen, die durch Menschen ausgelöst wurden, haben aber generell schwerwiegendere Folgen (S. 2-3).

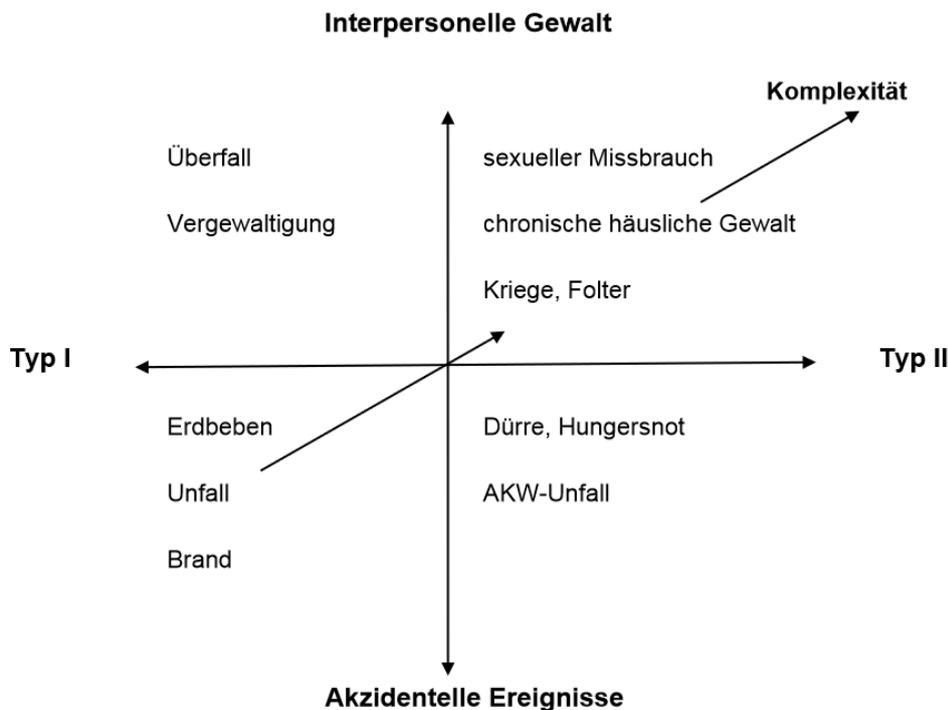


Abbildung 3: Klassifikation traumatischer Ereignisse nach Landolt (Quelle: Buchli et al., 2015, S. 2-3)

2.3.1 Posttraumatische Belastungsstörungen

Laut Udo Baer und Gabriele Frick-Baer (2016) ist die bekannteste Diagnose die der posttraumatischen Belastungsstörung (PTBS). Sogenannte „Flashbacks“ sind häufige Anzeichen einer solchen Störung. Das heißt, die Betroffenen erleben die traumatisierenden Erlebnisse immer wieder. Dies kann zu Gefühlsvermeidung oder -abstumpfung, sozialem Rückzug sowie zum Vermeiden von ähnlichen Situationen führen. Übermäßige Schreckhaftigkeit, Schlaflosigkeit, Angst und Depression sowie Suizidgedanken sind als Merkmale und Symptome der Diagnose PTBS nicht selten (S. 47-48). Eine Depression kann von Person zu Person andere Auswirkungen haben und verschiedene Schweregrade erreichen (Gerrig & Zimbardo, 2008, S. 565). Kennzeichen können Traurigkeit, Hoffnungslosigkeit, Verlust von Interesse und Freude an beinahe jeder normalen Aktivität, Appetit- und Schlaflosigkeit oder Hypersomnie (zu viel Schlaf), sowie stark verlangsamte motorische Aktivitäten, Übererregung, Gefühle der Wertlosigkeit, Selbstvorwürfe, Vergesslichkeit, Verringerung des Denk- und Konzentrationsvermögens und wiederkehrende Gedanken an den Tod sein (ebd.). Dabei sind laut Ronald Kessler (2003) Frauen doppelt so häufig von einer Depression betroffen wie Männer (S.74). Aus biologischer Sicht besteht bei Personen mit einer depressiven Erkrankung ein zu geringes Niveau der chemischen Botenstoffe Serotonin und Noradrenalin (Gerrig & Zimbardo, 2008, S. 567). Beim psychodynamischen Ansatz spielen vor allem feindselige Gefühle und unbewusste Konflikte, die ihren Ursprung in der frühen Kindheit haben, bei der Entwicklung einer Depression eine Schlüsselrolle. Weitere Ansätze gehen davon aus, dass zu wenig positive Bestärkung nach einem Verlust oder nach einer starken Veränderung der Lebensumstände oder erlernte Hilflosigkeit und Muster der Weltwahrnehmung Auslöser für eine Depression sein können (S.568).

Scherwath und Friedrich (2016) unterteilen die zentralen Phänomene einer PTBS wie folgt:

- Übererregung
- Wiedererleben
- Vermeidung (S.27)

Dabei reagiert der Körper beim Zustand der *Übererregung* damit, dass immer eine erhöhte Menge an Stresshormonen bereit ist, um ein benötigtes Notfallprogramm so schnell wie möglich abspielen zu können (S.27). Dies kann zu Überängstlichkeit oder extremer Stresssensibilität führen. Weitere Symptome können allgemeine Unruhe, Konzentrations- und Leistungsschwächen, plötzliche aggressive Impulsausbrüche, Überschusshandlungen oder Orientierungslosigkeit sein (ebd.).

Beim *Wiedererleben* kann das Gehirn nicht zwischen dem „hier und jetzt“ und dem „damals“ unterscheiden und die traumatisierende Situation wird in ähnlicher Intensität erneut durchlebt (S.28). Diese Flashbacks können durch Trigger (zu Deutsch Auslöser) ausgelöst werden. Schlüsselreize erinnern an Aspekte des Traumas und rufen über neuronale Affektbrücken Alarmreaktionen, Bilder oder Zustände des Erlebten ab. Dabei können diese Trigger auf allen Ebenen der Wahrnehmung ausgelöst werden. So

etwa über Bilder, Gerüche, Orte, Bewegungen, Worte, Berührungen, Empfindungen, Verhaltensweisen oder sogar Jahreszeiten (S. 28-29). Diese werden nicht willentlich aufgerufen und können sich somit der Steuerbarkeit entziehen. Panikzustände, Schwitzen, erhöhter Herzschlag, Zittern, Schwindel, Übelkeit oder plötzliche Taubheit können als Begleitsymptomatik auftreten. Weiter können Schlafstörungen, Verwirrung oder emotionale Instabilität Folgen der Flashbacks sein (S. 29).

Beim Phänomen der *Vermeidung* versucht die betroffene Person möglichst Situationen aus dem Weg zu gehen, die sie an das erlebte traumatische Ereignis erinnern würden (Scherwath & Friedrich, 2016, S. 31). Das Leben wird eine Art Tretminenfeld und die einzelnen Schritte werden jeweils gut überlegt. Eine Bewältigungsstrategie kann auch das Konsumieren von Drogen oder übermäßiger Alkoholkonsum sein. Dabei wird versucht, durch das Vernebeln der Sinne einen Abstand zu unverarbeiteten Gefühlen und Bildern zu bekommen. Teilweise erleben Personen, die eine vermeidende Reaktion aufweisen, den Alltag nicht völlig bewusst und befinden sich laufend oder situativ in einer Abspaltung von sich oder einer gerade stattfindenden Situation (ebd.). Dieses Empfinden beschreibt Andreas Krüger (2011) als dissoziativer Zustand.

2.3.2 Komplexe posttraumatische Belastungsstörung – DESNOS

Von der klassischen PTBS kann laut Michaela Huber (2009) die komplexe posttraumatische Belastungsstörung abgegrenzt werden (Disorder of Extreme Stress DESNOS). Diese zeichnet sich vor allem über Langzeitschäden aus (S. 143). Die Dimensionen dieser komplexeren Form des PTBS sind Störungen in der Regulation von Affekten und Impulsen, Störungen der Wahrnehmungen und des Bewusstseins, Störungen der Selbstwahrnehmung, Störungen in der Beziehung zu anderen Menschen, Somatisierung oder auch Veränderungen von Lebenseinstellungen (S. 143-144).

2.4 Lebensgeschichtliche und psychosoziale Risikofaktoren

Fischer und Riedesser (2009) bezeichnen Risikofaktoren als Indikatoren, die mit erhöhter Wahrscheinlichkeit eine belastende Situation verschärfen und somit als Gefährdungsfaktoren für das individuelle Empfinden des Traumas einer Person beitragen können (S. 163). Diese beziehen sich dabei meist auf lebensgeschichtliche oder psychosoziale Umstände (Scherwath & Friedrich, 2016, S. 54).

Solche Risikofaktoren können laut Scherwath & Friedrich (2016) folgende sein:

- Psychische Erkrankung und Sucht in der Familie
- Dysfunktionale Familienstrukturen
- Niedriger sozial-ökonomischer Standard/Armut
- Trennungs- oder Verlusterlebnisse in der Vorgeschichte
- Geringe soziale Einbindung und Unterstützung (S. 54)

2.5 Schutzfaktoren

Nebst den Risikofaktoren gibt es auch Faktoren, die eine traumatische Situation oder deren Verarbeitung positiv beeinflussen können. Scherwath & Friedrich (2016) sagen, dass diese abwehrend, mildernd oder gar heilend wirken (S. 62). Dabei werden drei Faktoren unterschieden:

Personale Faktoren: Diese umfassen günstige Dispositionen wie die Temperamentstruktur, die Konstitution oder die Intelligenz einer Person (S. 63).

Eigentliche Resilienzfaktoren: Diese umfassen die Erfahrungen, die eine Person im Verlauf ihrer Entwicklungsaufgaben in der Interaktion mit ihrer Umwelt gemacht hat und Mechanismen, die sie erwerben konnte (Wustmann, 2004, S. 46). Zu diesen Faktoren können ein positives Selbstbild, Selbstwirksamkeitsüberzeugung und eine optimistische Grundhaltung gehören.

Umgebungsbezogene Faktoren: Zu diesen Faktoren gehören eine sichere emotionale Bindung zu einer Bezugsperson, positive Rollenmodelle und das Erleben sozialer Unterstützung (Scherwath & Friedrich, 2016, S. 63).

2.6 Traumaprozess bei Flüchtlingen nach Baer und Frick-Baer

Baer und Frick-Baer (2016) haben in einer Studie gezeigt, dass die Zeit nach dem traumatischen Erlebnis entscheidend für die Bewältigung der Traumafolgen ist. Das heisst, ob sich ein traumatisierter Mensch in der Zeit danach alleingelassen fühlt oder ob er Erfahrungen von Solidarität und Unterstützung machen kann (S. 65). Um den Prozess der Traumatisierung bei Fluchterfahrung in all seinen Wirkungsfeldern und Etappen besser zu verstehen, haben Baer und Frick-Baer (2016) einen Traumaprozess bei Flüchtlingen in sieben Schritten festgehalten (Abbildung 4) (S. 66). Dieser soll aufzeigen, dass ein Trauma meist eine kumulative Belastung mit sich bringt und dass somit häufig nicht nur ein spezifischer Moment der Traumatisierung besteht (S. 64).

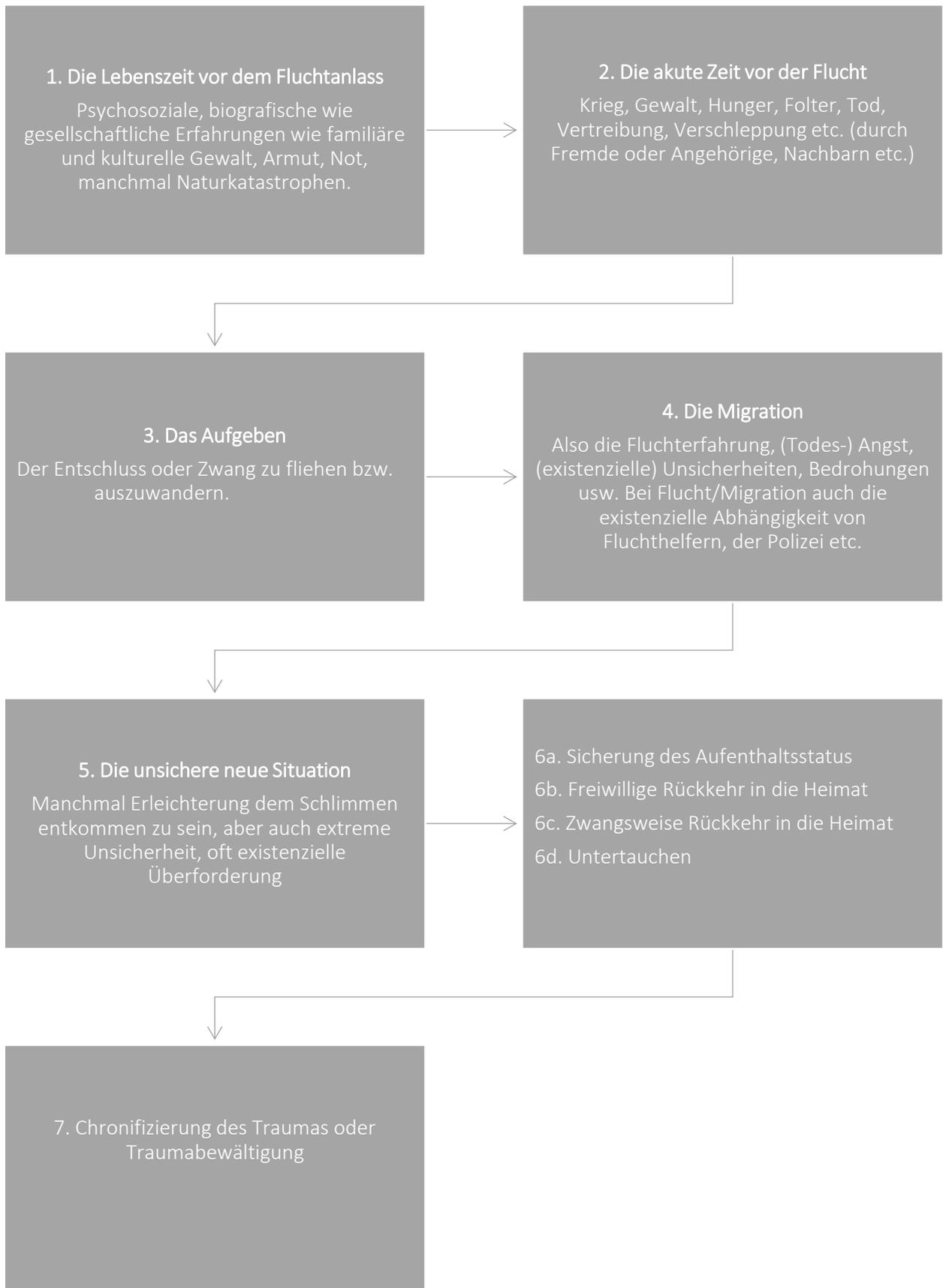


Abbildung 4: Traumaprozess bei Flüchtlingen (Quelle: Baer & Frick-Baer, 2016, S. 67)

2.7 Zusammenarbeit mit traumatisierten Menschen - Vorschläge der Literatur

Verschiedene Literaturquellen bieten eine Unterstützung bei der Zusammenarbeit mit traumatisierten Menschen. Im Folgenden porträtieren die Autorinnen aus drei verschiedenen Büchern die wichtigsten Handlungsansätze. Obwohl sich diese vorwiegend auf den Sozialpädagogischen Handlungsbereich beziehen, kommen die Ansätze aus verschiedenen Teildisziplinen. Während im ersten Abschnitt Baer und Frick-Baer einen therapeutischen und kreativ-pädagogischen Blick auf das Thema werfen, ist bei Loch und Schulze der Blick einer Psychologin und Soziologin auf das Thema gerichtet. Und obwohl Scherwath und Friedrich selbst einen pädagogischen und psychologischen Hintergrund haben, ist ihr Werk hauptsächlich von Literatur der Psychotherapie und Psychiatrie geprägt und macht die Diversität der Literaturvorschläge somit aus.

Wie und ob diese Handlungsansätze auch auf einem Sozialdienst anwendbar sind, werden die Autorinnen im vierten Teil dieser Arbeit analysieren.

2.7.1 Udo Baer und Gabriela Frick-Baer

Baer und Frick-Baer (2016) beschäftigen sich in ihrem Buch „Flucht und Trauma – Wie wir traumatisierten Flüchtlingen wirksam helfen können“ explizit mit dem Thema Trauma und Flucht. Dabei sehen sie im Umgang mit traumatisierten Menschen vor allem den Aspekt der Menschlichkeit im Vordergrund. So plädieren sie in ihrem Buch dafür, dass traumatisierte Menschen wieder neue Erfahrungen des Vertrauens machen müssen (S. 88). Sie müssen abermals erleben, dass sie in sich und in andere Personen Vertrauen haben können. Dies funktioniert am besten an einem Ort, an dem sie Schutz und Geborgenheit empfinden und spüren können - abgeschirmt von Diskriminierung und Verletzungen (S. 89). Sie müssen sich willkommen und erwünscht fühlen. Es ist wichtig, eine Basis des Vertrauens aufzubauen, was meist viel Zeit und Geduld erfordert (S. 93).

Weiter sagen Baer und Frick-Baer (2016), dass es wichtig ist, den traumatisierten Flüchtlingen Raum zu geben, über ihre Erfahrungen zu sprechen (S. 94). Gleichzeitig muss das Schweigen, das häufig Realität ist, respektiert werden. Kommt es zu Erzählungen, müssen Repetitionen ausgehalten werden. Wenn eine betreuende Person keine Zeit zum Zuhören hat, darf dies angesprochen und ein Gespräch auf einen anderen Zeitpunkt verschoben werden (S. 97).

Gefühle, die traumatisierte Menschen mitbringen, müssen anerkannt werden und die Traumatisierten müssen spüren, dass ihre Gefühle Platz haben (S. 97). Gefühle wie Angst müssen konkret angesprochen und Situationen gesucht werden, in denen bereits etwas gegen eine Angst geholfen hat. Auch die Arbeit mit sogenannten „Angstfressern“, wird von Baer und Frick-Baer (2016) empfohlen (S. 101). Dabei wird

nach Umgebungen, Menschen, Situationen oder Gegenständen gesucht, welche die empfundene Angst verringern. Gegen das Gefühl der Hilflosigkeit hilft vor allem das Ermutigen der Betroffenen, dass es in Ordnung ist, Hilfe anzunehmen (S. 103). Dabei kann es hilfreich sein, aus eigener Erfahrung zu erzählen und damit aufzuzeigen, dass man selbst schon einmal in einer solchen Situation gewesen ist und auf externe Hilfe angewiesen war. Dies kann eine Brücke zwischen den beiden Parteien bauen (S. 106). Weiter gilt es, Gefühle wie Schuld, Scham und Misstrauen zu erkennen und auch diese offen anzusprechen (S. 109, S. 111, S. 140). Bei Trauer empfehlen Baer und Frick-Baer (2016) so weit zu gehen, dass man die Trauer ein Stück weit mitträgt und gemeinsam mit den Trauernden den Weg bestreitet und sie begleitet. Wenn eine traumatisierte Person trauert, kann dies zudem als Fortschritt gesehen werden, da sie sich aus einer allfälligen Erstarrung langsam lösen kann (S. 116).

Wichtig ist, dass traumatisierte Flüchtlinge die Erfahrung der Wirksamkeit machen können (S. 126). Es ist wichtig, sich ihre Bedürfnisse anzuhören und darauf zu reagieren, was nicht heisst, alles zu machen was eine betroffene Person verlangt. Sie soll aber sehen, dass man sie wahrnimmt und man auf das, was sie äussert, eingeht. Sie sollte jedoch im besten Fall die Möglichkeit haben, wieder zu erleben, dass ihr Handeln und ihr Tun eine Wirkung erzielt und sie Wirkung auf andere Menschen und ihr eigenes Leben hat (S. 127). Hier spielt auch die Hilfe zur Selbsthilfe eine grosse Rolle, wobei traumatisierte Flüchtlinge dabei unterstützt werden müssen, so viel wie möglich alleine zu bewältigen (S. 142-144).

Weiter positionieren sich Baer und Frick-Baer (2016) bei der Frage um Körperkontakt klar auf der Seite der Befürworter. Sie sagen, dass eine geflüchtete, traumatisierte Person in gewissen Situationen eine Berührung braucht, um sich seelisch öffnen zu können. Dies sollte jedoch über eine gutgemeinte Handberührung oder in seltenen Fällen über eine Umarmung nicht hinausgehen (S. 150-155). Unterstützt wird diese Auffassung vom Psychologen Karl Heinz Brisch (2013), der sagt, dass es ohne Berührung auf Dauer schwierig wird, eine sichere Bindung zu entwickeln (S. 153).

Da es manchmal schwierig ist, mit Worten zu kommunizieren, ist für Frick und Frick-Baer (2016) das Element der Bilder und der künstlerischen Aktivität ein weiteres zentrales Instrument (S. 184-187). Über Musik, Tanz oder Malereien soll ein anderer Zugang zu den traumatisierten Menschen gefunden werden und allfällige Barrieren sind schneller überwunden. Dieser kreative Zugang kann aber auch über spezifische Begegnungsangebote passieren (S. 188-190) und soll dazu dienen, dass Traumatisierte, losgelöst von der Sprache und den Regeln einer neuen Gesellschaft, ihr Inneres und Erlebtes ausdrücken können.

2.7.2 Ulrike Loch und Heidrun Schulze

Im Sammelwerk „Soziale Arbeit mit traumatisierten Menschen“ von Schulze et al., konzentrieren sich Loch und Schulze (2016) auf die Voraussetzungen, die gegeben sein müssen, um traumaintegriert und

professionell handeln zu können (S. 59-62). Dafür wird zuerst Fachwissen über Traumatisierungen und deren mögliche Auswirkungen, sowie feldspezifisches Fachwissen bei den Fachkräften aller Organisationsebenen benötigt (S. 59). Weiter braucht eine Fachkraft die Fähigkeit, traumaspezifisches Fachwissen und handlungsfeldbezogenes sowie gesellschaftshistorisches Wissen auf den Einzelfall zu beziehen, ohne diesen damit zu verdecken (ebd.). Pierre Bourdieu (2017) beschreibt diesen Aspekt damit, dass „Lebensschicksale gleichzeitig in ihrer Einmaligkeit und in ihrer Allgemeinheit zu verstehen“ sind (S. 788). Die lebensweltorientierte Arbeit mit Menschen mit traumatischen Erfahrungen ist dabei ein Stichwort, welches sich darauf bezieht, dass man die Person, mit welcher man zusammenarbeitet, in ihrem persönlichen Umfeld mit den persönlichen Gegebenheiten und Umständen betrachten und diese individuelle Lebenswelt in theoretische Zusammenhänge setzen muss.

Weiter ist laut Loch und Schulze (2016) die Methodenkenntnis in der Gesprächsführung und Kommunikation grundlegend (S. 59). Wichtig sind auch weitreichende Kompetenzen in der Gestaltung von Beziehungen und Interaktionen (S. 60) und diese sollten immer wieder aufs Neue reflektiert werden. Dazu gehören der reflexive Umgang mit Nähe und Distanz und das Schaffen von sicheren Orten und Gesprächsräumen. Parteilichkeit in der Sozialen Arbeit mit Menschen, die Traumatisches erlebt haben, sollte soweit gegeben sein, dass Retraumatisierungen vermieden werden können und so viel Unterstützung entsteht, dass eine Person aus dem traumatischen Zustand herausgehen kann. Dies schliesst jedoch nicht aus, sich auch mit theoretischem Wissen und Handlungsansätzen kritisch auseinanderzusetzen und diese zu hinterfragen (S. 61).

Ein weiterer wichtiger Aspekt in der Arbeit mit traumatisierten Menschen ist für Loch und Schulze (2016) die kollegiale Arbeit, welche die gegenseitige Unterstützung, ein Supervisionsangebot, Fortbildungen und eine kontinuierliche Weiterentwicklung erlaubt (S. 60-62). Neueinsteigerinnen und Neueinsteiger müssen professionell eingearbeitet werden und das Erfahrungswissen Anderer sollte ihnen zugänglich sein (S. 60). Weiter soll die interprofessionelle Zusammenarbeit gegeben sein. Auch die Beachtung der Psychohygiene spielt in der gesamten Arbeit mit traumatisierten Menschen eine grosse Rolle (S. 61).

2.7.3 Corinna Scherwath und Sibylle Friedrich

Um Wiederholungen zu vermeiden, werden aus dem Werk „Soziale und pädagogische Arbeit bei Traumatisierung“ aus dem Beitrag von Scherwath und Friedrich (2016) nur noch die Punkte thematisiert, die noch nicht erwähnt wurden. Die Erläuterung der Handlungsvorschläge von Scherwath und Friedrich (2016) sind demnach nicht abschliessend zu verstehen. Sie basieren ihre Handlungsansätze auf dem verstehensorientierten Zugang für jede Prozessgestaltung (S. 65). Das bedeutet, dass versucht werden muss, das Verhalten einer Person zu verstehen. Dies heisst jedoch nicht, immer damit einverstanden sein zu müssen. Dabei kommt das „Konzept des guten Grundes“ zum Einsatz (S. 67). Hierbei geht man

davon aus, dass ein spezifisches Verhalten im inneren System der Person Sinn ergibt und das Verhalten von Menschen normalerweise nicht destruktiv ist. Das Verhalten basiert auf einem Bedürfnis, kommt mit einem spezifischen Handeln zum Ausdruck und hat für diese Person, wenn auch nicht immer bewusst, einen guten Grund (S. 67). Dies ist vor allem bei traumatisierten Menschen häufig der Fall, wobei meist eine gute Absicht dahintersteckt, die es gilt herauszufinden (S. 68).

Als grundsätzliche Handlungs- und Zielrichtung beschreiben Scherwath und Friedrich (2016) folgende fünf Punkte:

1. *Ressourcenorientierung*

Das heisst, dass äussere und innere Kraftquellen und Stärken erkannt werden und in einen spezifischen Handlungsplan eingebaut werden sollen (S. 101). Das können Fähigkeiten, Fertigkeiten, Kenntnisse, Interessen, Gedanken und Erfahrungen, sowie soziale Netzwerke, ökonomische Sicherheit und Status sein (S. 102). Diese gefundenen „Schätze“ müssen der traumatisierten Person bewusst gemacht werden und sie soll in ihren Stärken ermutigt werden. Die Wirkung und die Abrufbarkeit können dabei noch erhöht werden, wenn man dies nicht nur im Gespräch tut, sondern die „Schätze“ auch visualisiert (S. 106). Ziel des ressourcenorientierten Handelns ist es, dass diese entdeckten Stärken und Schätze einer Person in den Fokus geraten und zu festen Installationen des Selbstbildes und der Selbstkonstruktion der betroffenen Person werden und so das positive Selbstbild und die Selbstwirksamkeitsüberzeugung weiter reifen können (S. 101).

2. *Unterstützung von positiven Selbstbildern*

Dabei soll die Entwicklung von Selbstakzeptanz, das Aufbauen von Selbstwirksamkeitsempfinden und das Wiedererlangen von Selbstbemächtigung unterstützt werden. Ziel ist es, dass traumatisierte Menschen der meist tief verankerten Selbstüberzeugung der Ohnmacht und Hilflosigkeit entgegenwirken können (S. 73).

3. *Unterstützung von sicheren Bindungsentwicklungen*

Viele traumatisierte Menschen haben auf der Bindungsebene einen Verlust der Sicherheit erlebt, was ihnen die weitere Persönlichkeitsentwicklung und den Aufbau einer stabilen Bindung stark erschwert (S. 88). Deshalb sollte es für Fachpersonen ein primäres Ziel sein, in der Zusammenarbeit mit einer traumatisierten Person eine gemeinsame Basis und die dafür notwendige Bindung aufzubauen. Das setzt voraus, dass eine Fachperson das nötige Feingefühl mitbringt, was wiederum heisst, dass sie aufmerksam sein muss, angemessen und prompt auf eine Person reagieren, Signale wahrnehmen und richtig interpretieren kann (S. 90). Eine Fachperson muss eine innere und äussere Präsenz in die Interaktion einbringen. Dies heisst nicht, dass sie rund um die Uhr anwesend und

verfügbar sein muss. Es geht dabei primär darum, dass die Fachkraft eine Ansprechperson ist, der man vertrauen und auf die man zählen kann (S. 92).

4. *Reduzieren und Vermeiden von Stress*

Der Stressparameter von traumatisierten Menschen ist stets zu hoch eingestellt, wobei Stress schnell als Signal von existenzieller Bedrohung und Schutzlosigkeit empfunden wird (S. 96). Erst wenn dieser Parameter gesenkt wird, kann ein Verstehens-, Einsichts- und Lernprozess stattfinden. Um dies zu erreichen, müssen Fachkräfte selbst ein hohes Mass an eigenen Fähigkeiten zur Stressregulation mitbringen (ebd.). Erst dann können sie angemessen auf eine als Stress empfundene Situation reagieren. Dazu gehört auch, dass verfrühte Konfrontationen unterlassen und das Festlegen von zu hohen Erwartungen vermieden werden (S. 73).

5. *Herstellen von Sicherheit*

Dabei ist vor allem die Wichtigkeit von strukturellen Gegebenheiten gemeint. Diese beinhalten ausreichende Ressourcen, angemessene Dienstpläne, stabile Leitungspräsenz sowie institutionelle Transparenz und ein Unterstützungssystem für Mitarbeitende (S. 75). Zusätzlich kommen strukturierende Elemente wie Verbindlichkeit, Einhaltung von Abmachungen, klare Zeitstrukturen in Beratungssettings, Erreichbarkeit sowie Durchschaubarkeit von Hilfeplanungsprozessen dazu (S. 76-77).

Scherwath und Friedrich (2016) sagen, dass ein sicherer Ort bestehen sollte, bei dem man sich an den Ressourcen der jeweiligen Person orientiert und möglichst Frustrationserlebnisse und Überforderung vermeidet, da diese Erlebnisse alte Gefühls- und Handlungsmuster aktivieren können (S. 77).

Einen weiteren Punkt, den Scherwath und Friedrich (2016) erwähnen und dem die nötige Wichtigkeit beigemessen werden muss, ist die Gestaltung von Räumen (S. 80). Ein Raum, in dem sich traumatisierte Menschen aufhalten, sollte nebst einer freundlichen Raumgestaltung, mit Material bestückt sein, das sich in einem heilen Zustand befindet und so der inneren Welt der Person etwas Ordnung vermitteln kann. Diese bewusste Raumgestaltung ist unter anderem in Beratungsräumen eine wichtige Komponente (ebd.)

Weiter weisen Scherwath und Friedrich (2016) darauf hin, dass es viele spielerische Möglichkeiten im Umgang mit traumatisierten Menschen gibt. Beispiele sind der Notfallkoffer oder Fernbedienungsübungen, auf die hier jedoch nicht weiter eingegangen wird (S. 164-166).

3 Flüchtlinge

Im folgenden Abschnitt gehen die Autorinnen kurz auf die zwei Definitionen des Begriffes „Flüchtling“ ein und verweisen auf Zahlen und Fakten betreffend Flüchtlingen in der Schweiz. Um der Leserin und dem Leser ein besseres Verständnis der wirtschaftlichen Sozialhilfe zu ermöglichen wird auch auf dieses Thema eingegangen.

3.1 Definition

Gemäss Art. 1 der Genfer Flüchtlingskonvention ist ein Flüchtling eine Person, welche

aus der begründeten Furcht vor Verfolgung wegen ihrer Rasse, Religion, Nationalität, Zugehörigkeit zu einer bestimmten sozialen Gruppe oder wegen ihrer politischen Überzeugung sich außerhalb des Landes befindet, dessen Staatsangehörigkeit sie besitzt, und den Schutz dieses Landes nicht in Anspruch nehmen kann oder wegen dieser Befürchtungen nicht in Anspruch nehmen will... (The UN Refugee Agency, 2018b)

Das Schweizerische Asylgesetz (AsylG) definiert in Art. 3 Abs. 1 Flüchtlinge als Personen,

die in ihrem Heimatstaat oder im Land, in dem sie zuletzt wohnten, wegen ihrer Rasse, Religion, Nationalität, Zugehörigkeit zu einer bestimmten sozialen Gruppe oder wegen ihrer politischen Anschauungen ernsthaften Nachteilen ausgesetzt sind oder begründete Furcht haben, solchen Nachteilen ausgesetzt zu werden.

Laut AsylG gelten die Gefährdung des Leibes, des Lebens oder der Freiheit sowie Massnahmen, die einen unerträglichen psychischen Druck bewirken, als ernsthafte Nachteile. Dabei ist frauenspezifischen Fluchtgründen Rechnung zu tragen.

3.2 Zahlen und Fakten weltweit und in der Schweiz

Durchschnittlich fliehen pro Tag weltweit 28'300 Menschen. Hauptaufnahmeländer dabei sind die Türkei, Pakistan, Libanon, Iran, Uganda und Äthiopien. Ende 2016 befanden sich 65 Millionen Menschen weltweit auf der Flucht, davon konnten rund 500'000 in ihr Heimatland zurückkehren. 9 von 10 Flüchtlingen leben in Entwicklungsländern (The UN Refugee Agency, 2018a).

Insgesamt gingen in der Schweiz im Jahr 2017 18'088 Asylgesuche ein. Rund die Hälfte kamen aus folgenden Herkunftsländern: Eritrea (3375), Syrien (1951), Afghanistan (1217), Türkei (852), Somalia (843) und Sri Lanka (840) (Staatssekretariat für Migration, 2018b).

3.3 Wirtschaftliche Sozialhilfe (WSH)

Das AsylG regelt in den Art. 80 und 81, dass Personen, welche sich gestützt auf das AsylG in der Schweiz aufhalten und ihren Unterhalt nicht aus eigenen Mitteln bestreiten können, die notwendigen Sozialhilfeleistungen erhalten, sofern nicht Dritte aufgrund einer gesetzlichen oder vertraglichen Verpflichtung für sie aufkommen müssen (Schweizerisches Asylgesetz, 2018) Zuständig für die Gewährleistung der Sozialhilfe oder Nothilfe ist der entsprechende Zuweisungskanton, ausser wenn sich diese Personen in einem Empfangs- und Verfahrenszentrum oder in einem Erstintegrationszentrum für Flüchtlingsgruppen aufhalten. In einem solchen Fall gewährleistet der Bund die Sozialhilfe. Die Zuweisungskantone haben die Möglichkeit, die Erfüllung der Aufgabe ganz oder teilweise an zugelassen Hilfswerke zu übertragen. Gemäss Art. 115 der Bundesverfassung der Schweizerischen Eidgenossenschaft liegt die Sozialhilfe in der Schweiz in der Kompetenz der Kantone. Die Kantone regeln die Sozialhilfe wiederum in den jeweiligen kantonalen Sozialhilfegesetzen. Da es kein nationales Gesetz zur Ausgestaltung und der Kompetenzaufteilung zwischen Kantonen und Gemeinden in der Sozialhilfe gibt, können sich die kantonalen Gesetze stark voneinander unterscheiden. Aus diesem Grunde wurden 1963 die Richtlinien der Schweizerischen Konferenz für Sozialhilfe (SKOS) (2017) zur Bemessung von materiellen Sozialhilfeleistungen entwickelt. Diese machen Vorgaben und Empfehlungen zur Berechnungsweise und zur Festlegung des Unterstützungsbudgets beim Bezug von Sozialhilfeleistungen. Ziel der SKOS-Richtlinien war und ist die möglichst einheitliche Ausrichtung von Sozialhilfe in der Schweiz. Heute sind die Richtlinien ein breit anerkanntes und zentrales Arbeitsinstrument für die Sozialdienste und Sozialbehörden der Kantone und Gemeinden. Die meisten Kantone orientieren sich an den SKOS-Richtlinien und haben diese in den kantonalen Gesetzen und Verordnungen für die Sozialhilfe verankert. Die SKOS-Richtlinien sollen der Rechtssicherheit und der rechtsgleichen Behandlung von Personen, die Sozialhilfe beziehen, dienen und ermöglichen zudem auch den inner- und ausserkantonalen Vergleich der Sozialhilfeleistungen. Die Richtlinien werden durch die SKOS laufend überprüft und wenn nötig angepasst (SKOS, 2017).

Basierend auf der Sozialhilfestatistik des Bundesamtes für Statistik (2017a) bezogen im Jahr 2016 88.4% der Asylsuchenden und vorläufig aufgenommenen Personen Sozialhilfe in der Schweiz. Die Quote der sozialhilfebeziehenden anerkannten Flüchtlinge lag 2016 bei 85.8% (Bundesamt für Statistik 2017b). Insgesamt bezogen im Jahr 2016 3.3% der gesamten ständigen Wohnbevölkerung der Schweiz Sozialhilfe (Bundesamt für Statistik 2017c). Diese Zahlen legen nahe, dass die Mehrheit der Asylsuchenden ohne oder mit wenig eigenen Mitteln in die Schweiz einreisen und auch nach einem positiven Asylentscheid weiterhin auf finanzielle Unterstützung des Staates respektive des Kantons angewiesen sind.

4 Spannungsfelder auf einem Sozialdienst

Im folgenden Abschnitt geht es den Autorinnen darum, mögliche Spannungsfelder auf einem Sozialdienst aufzuzeigen und diese in die spätere Ausarbeitung traumaorientierter Handlungsvorschläge mit einzubeziehen. Der grösste Fokus wird dabei auf das Thema Zwangskontext gelegt, welcher gerade auf einem Sozialdienst eine wichtige Rolle einnimmt.

Diese Spannungsfelder schliessen weitere nicht aus und sind nicht als abschliessend zu betrachten.

4.1 Spannungsfeld Struktur

Die Literaturrecherche zu diesem Thema stellte sich als anspruchsvoll heraus, da das Themenfeld „Sozialdienst“, vor allem in der Schweiz noch ein unerforschtes ist. Da sich die Strukturen eines Sozialdienstes in den verschiedenen Ländern stark unterscheiden können, war es den Autorinnen hier wichtig, Aussagen machen zu können, die sich auf Schweizer Artikel beziehen. Dabei ist folgendes herausgekommen:

Pascal Engler und Simon Steger (2013) schreiben in einem von ihnen publizierten Artikel, dass Sozialarbeitende auf Sozialdiensten den Auftrag haben, nebst materieller auch persönliche Hilfe zu leisten, die oft gleichbedeutend mit Beratung und Begleitung ist (S. 24). Sie haben die Aufgabe, die Klientel zu befähigen, ein eigenständiges, von fremder Hilfe unabhängiges Leben zu führen. Darüber hinaus sollen sie die berufliche und soziale Integration ihrer Klientel fördern, damit diese am gesellschaftlichen Leben teilhaben können. Soweit der Auftrag der Sozialhilfe.

In der Realität ist die Soziale Arbeit laut Roger Pfiffner (2017a) jedoch durch eine Kombination von hohen Anforderungen und begrenzten Ressourcen gekennzeichnet. Die grössten Herausforderungen sind dabei hohe Fallzahlen und Klientel mit Mehrfachproblematiken, sowie begrenzte Arbeitsstellen für die erfolgreiche Integration von Sozialhilfebezügerinnen und Sozialhilfebezüger (S.30). Auch die laufenden Veränderungen in den politisch-administrativen Vorgaben tragen zu der anspruchsvollen Tätigkeit auf einem Sozialdienst bei (Pfiffner, 2017a, S. 24).

Nina Jacobshagen und Roger Pfiffner (2016) schreiben, dass sich in den Sozialdiensten teilweise eine hohe Fluktuation bemerkbar macht. In einer Studie über Kündigungsgründe auf einem Sozialdienst stellte sich heraus, dass 29 Prozent der Beschäftigten auf einem Sozialdienst gelegentlich und 13 Prozent intensiv nach einer neuen Stelle suchen. Von diesen gaben fast 60 Prozent an, eine Arbeit ausserhalb der Sozialhilfe zu suchen. In der Studie befragte Mitarbeitende gaben als Kündigungsgrund folgende Ursachen, in abnehmender Bedeutung, an:

- Fehlende Unterstützung durch Vorgesetzte

- Ein als unnötig hoch empfundener administrativer Aufwand
- Mangelnde Aufstiegschancen
- Ungenügend Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten
- Unzureichende Vereinbarkeit von Privat- und Erwerbsleben
- Eingeschränkte Handlungsspielräume und mangelnde Autonomie
- Mangelnde gesellschaftliche Anerkennung (Jacobshagen & Pfiffner, 2016)

Laut Pfiffner (2017a) bleiben nur circa 12 Prozent der Sozialarbeitenden zehn oder mehr Jahre bei einem Sozialdienst beschäftigt (S. 23). Durch die erhöhte Fluktuation und die immer höheren Anforderungen an das Sozialarbeiterprofil gestaltet sich die Suche nach neuen, qualifizierten Mitarbeitenden und die anschliessende Einarbeitung als zeit- und kostenaufwändig. Häufig steigt in dieser Zeit die Arbeitsbelastung der verbleibenden Arbeitskräfte (Jacobshagen & Pfiffner, 2016). Und diese finden nun noch weniger Zeit als sonst, um der Klientel die Unterstützung zukommen zu lassen, die sie wirklich brauchen (Pfiffner, 2017a, S. 31).

Engler und Steger (2013) schreiben abschliessend, dass vor allem das Vorhandensein von fachlichen Kompetenzen das Verbleiben von Sozialarbeitenden in einer Organisation begünstigt (S. 25). Jacobshagen und Pfiffner (2016) fügen dem hinzu, dass es zudem wichtig ist, dass die Mitarbeiter das Gefühl haben, mit ihrer Arbeit etwas Wertvolles und Sinnvolles zu tun, wobei Pfiffner (2017b) in einem anderen Artikel zusätzlich darauf hinweist, dass sich vor allem bei Neueinsteigenden Investitionen in die Arbeitszufriedenheit lohnen (S. 31).

4.2 Spannungsfeld Sprache

Das Bundesgesetz über Ausländerinnen und Ausländer (AuG) sagt aus, dass im Rahmen der Integrationspolitik dem Erlernen einer Landessprache eine wichtige Funktion zukommt. Obwohl sie kein Integrationsziel per se ist, ist sie in der Regel eine unabdingbare Voraussetzung für die soziale und berufliche Integration (Staatssekretariat für Migration, 2015). Dabei beeinflusst die Sprachkenntnis nicht nur diese beiden Bereiche, sondern sie ist auch Chance in den Bereichen Schule, Soziale Sicherheit und Gesundheit, Wohnumfeld und Zusammenleben, interreligiöser Dialog oder Sicherheit (Bundesamt für Migration, 2006). Der Spracherwerb ist auch unerlässlich, um Briefe von Ämtern zu verstehen und sich in der Schweiz orientieren zu können (Dawa, 2017).

Das Bundesamt für Statistik (2017b) veröffentlichte am 19.12.2017 eine Statistik, die aufzeigt, dass im Jahr 2016, 85,8% im Flüchtlingsbereich Sozialhilfe bezogen haben. Zudem erkennt man in einem veröffentlichten Bericht des Kantons Zug, dass im Bereich Asyl und Flüchtlinge multiple Nationalitäten über das kantonale Sozialamt betreut werden (Kanton Zug, 2018).

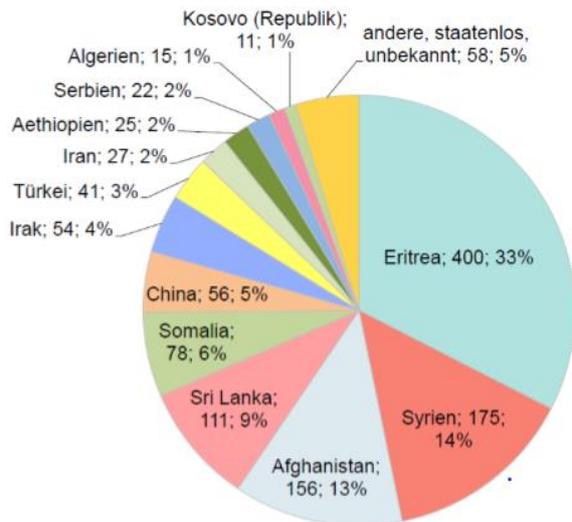


Abbildung 5: Nationalitäten der durch das kant. Sozialamt Zug betreuten Personen (28.02.2018) (Quelle: Kant. Sozialamt Zug, 2018)

Diese Tatsachen lassen die Vermutung naheliegen, dass das Thema der Sprache auch auf einem Sozialdienst, welcher Flüchtlinge betreut, eine zentrale Herausforderung ist. Die Wenigsten lernen in den ersten Monaten so gut Deutsch, dass eine fließende Konversation möglich ist und gerade ältere Personen haben Mühe, sich eine neue Sprache anzueignen (Dawa, 2017). Häufig besteht die Verständigung über Hände und Füße, Zeichnungen und Darstellungen (Emch-Fassnacht, 2016). Um Missverständnisse zu vermeiden und Klarheit zu schaffen, muss jedoch in vielen Fällen auf eine Dolmetscherin bzw. einen Dolmetscher zurückgegriffen werden. Dies sind in gewissen Fällen Angehörige oder Bekannte, weitere Personen, die beide zu übersetzenden Sprachen beherrschen, oder auch professionelle Dolmetscherinnen und Dolmetscher (Emch-Fassnacht, 2016). Die Zusammenarbeit mit interkulturellen Übersetzerinnen und Übersetzer ist in der Institution Sozialhilfe teilweise bereits gut verankert.

4.3 Spannungsfeld Kultur

Obwohl umstritten, haben die Autorinnen auch das Spannungsfeld der Kultur in diese Arbeit eingeschlossen, da sie dieses in der Zusammenarbeit mit verschiedenen Kulturen als wichtig beurteilen und denken, dass Verständnis für eine Kultur auch das Verständnis für gewisse Verhaltensweisen fördern kann. Flüchtlinge in der Schweiz kommen von verschiedensten Ländern (Kanton Zug, 2018), mit verschiedensten Bräuchen und kulturellen Hintergründen. Da die meisten dieser mitgebrachten Kulturen stark von jener in der Schweiz abweichen, liegt auch hier die Vermutung nahe, dass es zu kulturellen Konflikten kommt. Sei es im gesellschaftlichen Leben oder auch im Zusammenhang mit behördlichen Institutionen, wie einem Sozialdienst. So steht in einem älteren Bericht von einer vor Jahren aus der Türkei geflüchteten Frau, die von ihrem Vater erzählt, dass er zu stolz war, hier in der Schweiz einen vom Status her schlechteren Job als in der Türkei anzunehmen. Dies führte dazu, dass er viel zu Hause

war, die angestaute Energie zu Beginn an seiner Frau und den Kindern ausliess und später gesundheitlich nicht mehr funktionsfähig war, um irgendeine Arbeit ausführen zu können (Stolz, 1998). Dies ist ein Beispiel dafür, dass geflüchtete Menschen teils Mühe haben, ihr altes Leben zurückzulassen und in der Schweiz ein neues Leben zu beginnen, da es für viele einen sozialen Abstieg bedeutet. Auf einem Sozialdienst kann die Arbeitsverweigerung aus Furcht vor einem sozialen Abstieg für beide involvierten Parteien eine Herausforderung darstellen. So gehen mit einer Arbeitsverweigerung Sanktionen einher und die oder der zuständige Sozialarbeitende kann ihren oder seinen Auftrag der beruflichen Integration nicht verfolgen.

Hinzu kommt, dass viele anerkannte Flüchtlinge aus patriarchalischen Kulturen kommen und diese Form des Zusammenlebens tief verankert haben. Gabriele Uhlmann (ohne Datum) beschreibt das Patriarchat damit, dass ein Mann einer Familie, die aus einer oder mehreren Ehefrauen und deren ehelichen Kindern besteht, vorsteht bzw. über sie als sein Eigentum bestimmt. So sieht es auch in Eritrea in den meisten Familien aus, wobei die Rollen so verteilt sind, dass der Mann arbeitet und die Frau zuhause auf Kinder und Haushalt schaut (Bucher, 2010). Wenn der Umstand damit verglichen wird, dass Eritrea die mit Abstand meistvertretene Nation im Flüchtlingsbereich ist, liegt die Aussage nahe, dass dies auch im Ankunftsland noch immer ein Thema ist. Geflüchtete Frauen haben in vielen Bereichen einen tiefen Bildungshintergrund und weisen nur wenig Berufserfahrung auf (Schreyer, 2017). Diese Umstände und der Wille des Mannes, dass seine Frau nicht arbeitet, behindern die Arbeitssuche für weibliche anerkannte Flüchtlinge stark. Um einen Vergleich zu machen, müssen die Autorinnen sich auf ein Ergebnis aus Deutschland beziehen, das besagt, dass im Jahr 2014 von den männlichen Flüchtlingen fast 50%, von den weiblichen jedoch nur 12% einer Erwerbsarbeit nachgingen (Schreyer, 2017). Aber auch die jeweilige Kultur der Sozialisation kann einen Einfluss auf das Handeln im Aufenthaltsland haben. So stellen Sozialarbeitende in Zürich fest, dass eritreische Flüchtlinge zu Beginn sehr unselbstständig sind und kaum Eigeninitiative zeigen. Durch die Sozialisation in einem totalitären System ist bei ihnen das Gefühl für Selbstbestimmung und Eigenverantwortung weniger stark vorhanden als bei anderen Gruppen (Bär, 2017). Auch dieser kulturelle Hintergrund kann ein Hindernis für die Zusammenarbeit auf einem Sozialdienst sein. Dabei müssen sich Fachpersonen der Sozialarbeit dieser Hintergründe, Begründungen und Umstände bewusst sein und gleichzeitig nicht pauschalisierend, sondern individuell handeln.

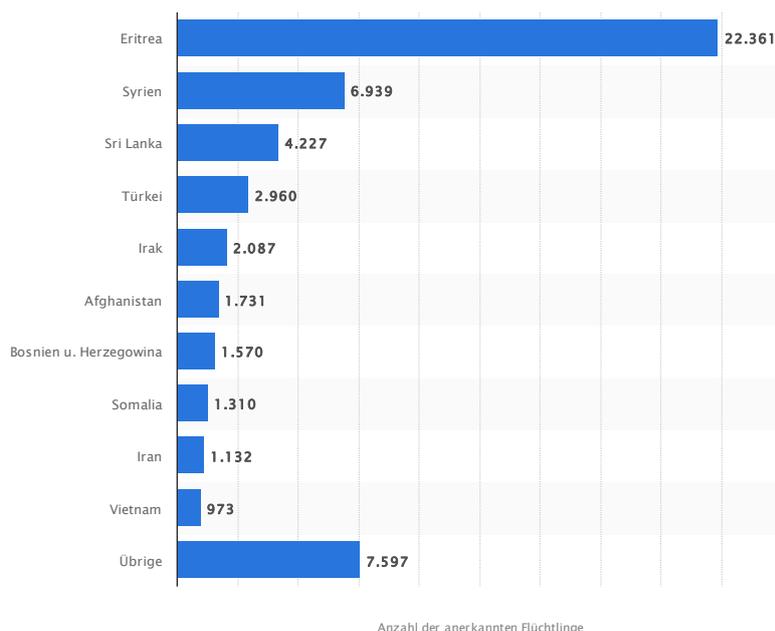


Abbildung 6: Anzahl der anerkannten Flüchtlinge in der Schweiz nach Herkunftsländern Ende März 2018 (Quelle: Statista GmbH, 2018)

4.4 Spannungsfeld Zwangskontext

In Anlehnung an Unterlagen der Pflichtmodule 106 (Sozialarbeit und Soziale Sicherheit) und 104 (Sozialarbeit im rechtlichen, institutionellen und organisatorischen Kontext), haben die Autorinnen sich im Zusammenhang mit dem Thema Zwangskontext für die Ausführungen von Harro Dietrich Kähler und Patrick Zobrist entschieden. Sie gehören an der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit zu den führenden Wissenschaftlern auf diesem Gebiet.

Laut Zobrist und Kähler (2017) unterscheidet man in der Sozialen Arbeit zwischen selbst initiierten und folglich "freiwilligen" und fremdinitiierten, folglich "gezwungenen" Klientel (S. 10-13). Der Zwang findet dabei nicht im wörtlichen Sinne statt, sondern durch beispielsweise mild ausgeübten Druck. Dabei kann es sein, dass dieser Druck von der Ehefrau stammt, welche dem Ehemann das Ultimatum stellt, sich bei der Suchtberatung zu melden oder sie werde ihn verlassen. Oder wenn zum Beispiel das Amt für Kindes- und Erwachsenenschutz (KESB) beantragt, dass die Mutter die Kinder nur sehen darf, wenn sie sich regelmässig bei der Suchtberatung meldet. In beiden Fällen meldet sich die Person freiwillig bei der Suchtberatung. Jedoch entsteht die Kontaktaufnahme nur durch den Druck und die Angst, die Ehefrau zu verlieren bzw. die Kinder nicht mehr sehen zu dürfen (ebd.). Michael Lindenberg und Tilman Lutz (2014) kritisieren, dass die Ungenauigkeit des Begriffs „Zwangskontext“ weiter ausgebaut werden müsste. Sie unterscheiden deshalb zwischen Zwangskontext im engeren und im weiteren Sinne (S. 115). Sie führen

aus, dass Zwang im weiteren Sinne den materiellen und sozialen oder zwischenmenschlichen Einschränkungen der Entscheidungsfreiheit entspricht. Zusätzliche Handlungsmöglichkeiten sind somit vorhanden. Dagegen sind die Handlungsmöglichkeiten im engeren Sinne begrenzt. Dies aufgrund der Tatsache, dass ein Nichteinlassen auf die Hilfe zum Beispiel mit möglichen Sanktionen verbunden wäre (ebd.). Gemäss Carmen Kaminsky (2015) kann in der Sozialen Arbeit hingegen von einem Zwangskontext ausgegangen werden, wenn die Klientel dazu bedrängt wird, bestimmte Lebensumstände zu erdulden und/oder bestimmte Handlungen zu vollziehen beziehungsweise zu unterlassen (S. 6). Daniel Rosch (2011) argumentiert dagegen, dass ein Zwangskontext in der Sozialen Arbeit nur dann vorliegt, wenn "Handeln durch das Berufsverständnis und die Berufsethik gegen den Willen des Klienten bzw. der Klientin im Einzelfall legitimiert wird, zur Verminderung bzw. Behebung ihrer bzw. seiner Problemlage unter Abwägung des Verhältnisses von Selbstbestimmung und Zwang" (S. 87). Rosch (2014) stellt sich zusätzlich die Frage, wo der Zwangskontext überhaupt beginnt. Bis zu welchem Punkt wird ein Verhalten als freiwillig betrachtet und wo beginnt die Unfreiwilligkeit, beziehungsweise der Zwangskontext? Er macht hier die Verbindung zum freien Willen (S. 32). Unter freiem Willen werden nach jüngster Auffassung Willensbildungsprozesse verstanden, die zwar nicht völlig unabhängig vom Umfeld respektive von der Umwelt und der Persönlichkeit beziehungsweise Vorerfahrung von Einzelnen ablaufen, aber dennoch im Rahmen dieser Komponente als unabhängig zu beurteilen sind (Rosch, 2014, S. 32). Der Zwang entsteht allerdings einzig, wenn die vom Eingriff in den Willensprozess betroffene Person diesen auch entsprechend erkennt und als solchen wahrnimmt. Oft wird gegen solche Eingriffe in den Willensprozess Widerstand geleistet, welcher sich unter anderem an Reaktionsformen wie Unmut oder Nichteinhalten von Terminen und Vereinbarungen zeigt (ebd.). Zobrist und Kähler (2017) führen aus, dass die Arbeit im Zwangskontext nicht zwingend bedeutet, dass die Erfolgchancen, das Problem zu lösen, kleiner sind (S. 12). Vielmehr kommt es auf die Hilfeakzeptanz, das Problembewusstsein, die Ziele und Perspektiven, die Kooperationsbereitschaft, die Ressourcen zur Veränderung, die Unterstützung der sozialen Netzwerke und Beziehungen zwischen Klientel und Fachperson der Sozialen Arbeit sowie die institutionellen und kontextuellen Bedingungen des Falles an. Somit also auf die jeweiligen Handlungsspielräume der Akteure. (Zobrist & Kähler, 2017, S. 12).

Die Autorinnen stützen sich auf die Definition von Lindenberg und Lutz. Flüchtlinge ohne eigene finanzielle Mittel sind auf die Unterstützung der wirtschaftlichen Sozialhilfe und somit des gemeindlichen oder kantonalen Sozialdienstes angewiesen, um ihre Existenz zu sichern. Sie erkennen hier die angesprochenen möglichen Sanktionen (zum Beispiel Kürzung der Sozialhilfe) und somit den Zwangskontext.

Auch die Auseinandersetzung mit dem „Machtbegriff“ ist für Personen in der Position von Fachpersonen zwingend nötig. Nicht selten steht der Machtbegriff für sie im Kontrast zu einem klientenorientierten System (Conen & Cecchin, 2016, S. 34). Gemäss Max Weber (1964) ist Macht „die Chance innerhalb

einer sozialen Beziehung, den eigenen Willen auch gegen Widerstreben durchzusetzen, gleichviel worauf diese Chance beruht“ (S. 38).

Silvia Staub-Bernasconi (1995) sieht Macht hingegen differenzierter:

- a) Macht als differentielle Verteilung von Ressourcen und Gütern zwischen Menschen (Kontrolle von Dingen);
- b) Macht als arbeitsteilige und niveaumässige Anordnung von Menschen einer Produktions- und Kommunikationsstruktur (Kontrolle von Menschen);
- c) Macht als Festsetzung von höchsten, obersten Ideen zur Legitimation der Kontrolle von Ressourcen und Menschen und daraus ableitbare Werte, Normen, Regeln und Gesetze (Kontrolle von Ideen);
- d) Macht als Erzwingung von konformem Verhalten oder Sanktionsmacht, zwecks Einhaltung der obengenannten Werte, Normen, Regeln und Gesetze und zur Einhaltung von Systemgrenzen. (S. 257)

Fachpersonen verfügen in ihrer Arbeit mit der Klientel nicht nur über Definitionsmacht, sondern auch über Einflussmöglichkeiten gegenüber diesen. Die Verleugnung dieser Macht kann dazu führen, dass diese ein unkontrolliertes und unkontrollierbares Eigenleben zu führen beginnt und damit für die Klientinnen und Klienten nicht mehr verhandelbar ist (Stiels-Glenn, 1996, S. 16). Eine Ablehnung der Macht durch Fachpersonen ist dadurch nicht unbedenklich. Auch Marianne Meinhold (1990) ist ähnlicher Ansicht. Sie argumentiert, dass sich in der pädagogischen Macht Fachpersonen der Sozialen Arbeit Verschleierungsbemühungen und Beziehungsfallen befinden, gegen welche sich die Klientel schwerer wehren könne, als gegen die unverschleierte Macht von Verwaltung und Justiz (S. 67). Conen und Cecchin (2016) hingegen sieht in der Weigerung, die eigene Machtposition gegenüber der Klientel wahrzunehmen nicht nur fatale Auswirkungen auf die Zusammenarbeit mit diesen, sondern auch auf die Arbeitsbedingungen und -kontexte der Fachpersonen. Sie kritisiert, dass heutzutage, anders als noch in den 1980er Jahren, keine oder kaum noch Partizipation in politische Entscheidungen stattzufinden scheinen. Abgesehen vom Einfluss von Machtverhältnissen auf die Klientel-Fachperson -Beziehung, haben diese auch massiven Einfluss auf Armut, Gesundheit und soziale Integration von Familien (S. 37).

4.4.1 Methodisches Vorgehen im Zwangskontext

Chris Trotter (2001) formuliert einige Fragen, mit denen Fachkräfte auf die Klientel im Zwangskontext zugehen können:

- Wie kann jemandem geholfen werden, der keinerlei Interesse an Hilfe hat?
- Was können Sie mit KlientInnen im Wohlfahrts- oder Justizsystem tun, die zu einer Änderung nicht motiviert sind?
- Wie können Sie jemanden beraten, der nicht einmal bemerkt hat, dass er ein Problem hat?
- Wie arbeiten Sie mit Menschen, deren Wertvorstellungen komplett unterschiedlich von Ihren sind?
- Wie können Sie jemandem gleichzeitig bei der Lösung der Probleme helfen und Macht über ihn ausüben? (S. 99)

Von Fachkräften der Sozialen Arbeit wird oft erwartet, eine Antwort auf diese Fragen zu haben, obwohl diese und ähnliche Fragen schwer zu beantworten sind (Conen & Cecchin, 2016, S. 102). Conen und Cecchin (2016) erläutern, dass dies für die Fachkräfte bedeutet, einen ständigen Spagat aushalten zu müssen. Denn einerseits ist es Ziel der Fachkräfte, eine belastbare und intakte Arbeitsbeziehung mit der Klientel aufzubauen, ihre Sichtweisen zu verstehen und ihre sozialen Probleme zu verhindern, zu lindern oder zu lösen. Andererseits gehört es zu den Aufgaben der Fachkräfte, den öffentlichen Interventions- und Kontrollauftrag zu erfüllen. Sie dienen somit mindestens zwei Herren (S. 102.). Es ist folglich Aufgabe der Fachkräfte, ein Gleichgewicht zwischen den Rechtsansprüchen, Bedürfnissen und Interessen der Klientel zu finden und gleichzeitig die Kontrollinteressen seitens der öffentlichen Steuerungsagenteuren zu balancieren (Böhnisch & Lösch, 1973, S. 368). Weiter befindet sich in der Begegnung zwischen Klientel und Fachperson ständig ein unsichtbarer Dritter: Namentlich die oder der Auftraggebende, die oder der Gesetzgebende und/oder die Person, welche dazu beigesteuert hat, dass es zu dieser Begegnung gekommen ist. Der Dialog zwischen Fachkraft und Klientel entwickelt sich infolgedessen viel mehr zu einem „Trialog“ oder „Multilog“, weshalb von einem ständigen oder Tripelmandat ausgegangen werden kann (Zobrist & Kähler, 2017, S. 34).

Das methodische „ABC“ in Zwangskontexten

Zobrist und Kähler (2017) kommen zum Schluss, dass es mit dem Einsetzen von spezifischen Methoden und der Einhaltung von fachlichen Standards durchaus möglich ist, in Zwangskontexten eine positive Wirkung zu erreichen (S. 40). Sie führen die Kenntnisse der Forschung in drei methodischen Anknüpfungspunkten zusammen, dem methodischen „ABC“ in Zwangskontexten.

A: Auftrags- und Rollenklärung

B: Motivation

C: Beziehungsgestaltung

Im Folgenden werden diese genauer erläutert. Zobrist und Kähler (2017) weisen im Voraus darauf hin, dass die Datenlage unbefriedigend ist und weitere Forschungen nötig sind, um positive und negative Wirkungen der Interventionen zu eruieren (S. 41).

A: Auftrags- und Rollenklärung

Zwei Perspektiven können bei der Auftrags- und Rollenklärung konkretisiert werden. Einerseits sollen mit einer möglichst hohen Transparenz die vorhandenen Ausgangsbedingungen sowie der Hintergrund der Entstehung der Kontaktaufnahme im Zwangskontext geklärt werden. Andererseits konzentriert sich die Rollenklärung auf die Aushandlung der gegenseitigen Erwartungen für die künftige Zusammenarbeit. Dabei ist wichtig, die Klientel bei der Auftrags- und Rollenklärung in offener Weise nach ihrem Anliegen zu fragen, daraufhin bei fehlender Problemeinsicht den Auftrag zu klären und erst dann an der Problemeinsicht zu arbeiten. Mit dieser Vorgehensweise kann einer kontraproduktiven Etikettierung wie zum

Beispiel "Sie wurden uns zugewiesen, weil Sie ihr Kind geschlagen haben" und einem darauffolgenden Widerstand entgegengewirkt werden (Zobrist & Kähler, 2017, S. 55-56). Als Vorbereitung für die Auftrags- und Rollenklärung mit der Klientel steht zu Beginn die Auseinandersetzung der Fachperson mit dem Zwangskontext und der Integration dieser Bedingung in das berufliche Selbstverständnis. Ausschlaggebend für die Klientel ist das Verständnis darüber, was sie in der künftigen Zusammenarbeit mit der Institution beziehungsweise der Fachperson erwartet (Zobrist & Kähler, 2017, S. 53). Die Voraussetzungen für die Beziehung sowie das doppelte Mandat sollen von der Fachperson offengelegt werden (ebd.). Um das Verständnis der Klientel dafür zu erleichtern, soll eine ihr zugängliche Sprache gewählt werden (Shulman 1991, S. 27, zit. nach Trotter 2001, S. 164). Laut Zobrist und Kähler (2017) könnte eine mögliche Formulierung sein:

Ich bin hier, weil wir einen Anruf erhalten haben von jemandem, der meint, Sie würden Ihr Kind vernachlässigen. Ich muss solchen Anrufen nachgehen, um zu sehen, ob etwas Wahres an der Beschuldigung ist. Ich möchte auch sehen, ob es eine Möglichkeit gibt, Ihnen zu helfen. (S. 53)

Dabei wird von der Fachperson auf die Grundlage ihrer Initiative verwiesen und die Umstände, welche zur Kontaktaufnahme geführt haben, werden offengelegt (Zobrist & Kähler, 2017, S. 54). Sollte die Fachperson auf Widerstand der Klientel treffen, ist es wichtig, die Gründe für die Kontaktaufnahme (nochmals) zu nennen und die Konsequenzen einer Verweigerung aufzuzeigen. In einem weiteren Schritt sollen auch die Bedingungen für die Beendigung des Kontakts erklärt werden (Zobrist & Kähler, 2017, S. 54). Weiter sollen der Klientel die Handlungsspielräume der Fachperson sowie die Rahmenbedingungen des Zwangskontextes erläutert werden. Es ist elementar, dass diesem Teil der Rollen- und Auftragsklärung genügend Zeit eingeräumt wird und nicht lediglich auf Merkblätter oder Handzettel verwiesen wird (Göckler, 2012, S. 88). Arbeitsmittel wie Leitbildentwicklungen, Fachberatungen, Supervisionen, sowie den Austausch und das gegenseitige Vorstellen von "Standardformulierungen" unter Mitarbeitenden können helfen, die Aufgabe der Auftrags- und Rollenklärung erfolgreich zu meistern (Zobrist & Kähler, 2017, S. 54). Im Falle von Sanktionen ist es zudem wesentlich, dass auf übergeordnete Rahmenbedingungen aufmerksam gemacht wird und Schuldzuweisungen ("Frau Müller wollte halt nicht") vermieden werden. Stattdessen soll die rechtmässige Entscheidung von der Fachperson vertreten und begründet werden und deren Auswirkung auf die Betroffenen reflektiert und mit ihnen nach Hilfen und konkreter Unterstützung gesucht werden (Göckler, 2012, S. 91).

In der Rollenklärung werden die Funktionen der Fachperson in der weiteren Zusammenarbeit dargelegt, sowie die Position dargestellt, welche die Fachperson dabei vertritt. Bei einer fehlenden oder ungenügenden Rollenklärung besteht die Gefahr, dass die Klientel die Fachperson mit einer privaten Freundin oder einem privaten Freund gleichsetzt. Eine solche Rolleninterpretation bricht spätestens dann zusam-

men, wenn die Fachperson gezwungen ist, scheinbar gegen die Klientel gerichtete Massnahmen zu ergreifen. Teil der Rollenklärung ist ebenfalls, die Klientel über den Austausch von Informationen mit anderen Institutionen und Behörden zu instruieren und sie darüber zu informieren, was mit den Informationen geschieht. Mit der Auftrags- und Rollenklärung schafft die Fachkraft die grundlegenden Voraussetzungen für die weitere Zusammenarbeit (Trotter, 2001; zit. in Zobrist & Kähler, 2017, S. 57).

B: Motivation

Die Motivation der Klientel wird unter Fachpersonen der Sozialen Arbeit als wichtiges Arbeitsmittel angesehen, um das gewünschte Verhalten zu erzielen oder unerwünschte Verhaltensweisen und Situationen zu durchbrechen. Aufgrund von mehreren Forschungsergebnissen zu diesen Themen gehen die meisten Praxismodelle und Theorien davon aus, dass eine Veränderung nur dann möglich ist, wenn der Mensch auch dazu motiviert ist (Conen & Cecchin, 2016, S. 53). Nicht selten wird in der professionellen Sozialarbeit die Motivation der Klientel zudem als Teil des Charakters gewertet: "Sie wollen oder können nicht." Statt mangelnde Motivation als Autonomiebestrebung der Klientel anzusehen, wird in der Unfreiwilligkeit oft hineininterpretiert, dass diese nicht mitmachen will (Conen & Cecchin, 2016, S. 54). Solch eine Ansicht kann dazu führen, dass die Fachperson den Fall abschliesst, bevor sie sich diesem überhaupt angenommen hat. Es wird dann nicht der entstehende Prozess zwischen Klientel und Fachperson zur Motivationsförderung genutzt, sondern von vornherein aufgegeben. Die Gespräche, welche zwischen Fachpersonen und Klientel stattfinden sowie deren Offenheit und Sichtweisen werden dabei zu selten als Ressource genutzt. Viele Fachpersonen vertreten in einem solchen Fall die Ansicht, dass so lange zugewartet werden soll, bis die Klientel motiviert ist, Hilfe der professionellen Stelle anzunehmen und die aktuelle Situation entsprechend zu ändern (Conen & Cecchin, 2016, S. 57). Conen und Cecchin (2016) führt aus, dass Motivation kein Merkmal einer Person, sondern wesentlich von den Kontextbedingungen abhängig ist (S. 54). Die Interpretation der Verhaltensweisen der Klientel durch die Fachperson beeinflusst demzufolge auch, was jeweils als unmotiviert bezeichnet wird. Gleichzeitig könnten die Verhaltensweisen der Klientel auch als Bestrebungen nach der eigenen Autonomie interpretiert werden (Conen & Cecchin, 2016, S. 54). Fachpersonen sehen es oft als ihre Aufgabe, die Klientel motivieren zu können. Allerdings kommen diese nicht bereits unmotiviert in die Beratung. Gemäss Joachim Körkel und Arno Drinkmann (2012) hängt es dann von der Offenheit der Fachperson gegenüber der Sichtweise der Klientel ab und wie die Gespräche gestaltet werden, ob eine Veränderung erreicht werden kann (S. 26). Nicht selten wird sowohl von den Fachpersonen wie auch von deren Auftraggebern nicht berücksichtigt, dass einige sehr gute Gründe für den Mangel an Motivation der Klientel vorliegen können, welche diese veranlassen, keinerlei Interesse an den Veränderungswünschen von anderen zu zeigen. Oft wird zu wenig darauf Rücksicht genommen, dass, wenn Personen sich zum Beispiel durch Druck von dritten Personen bei einer professionellen Stelle melden, Gegebenheiten wie Haftung von Gewohnheiten, Lo-

yalitäten und auch Bedrohungsgefühle eine grosse Rolle spielen. Der Einsatz von Methoden zur Motivationsförderung kann dann zu noch mehr Ablehnung und Widerstand führen (Conen & Cecchin, 2016, S. 56). Die Klientel kann sich zum Beispiel hoffnungslos fühlen, weil sie denkt, dass die Beratung oder Therapie sowieso nichts verändern wird. Frühere negative Erfahrungen mit Veränderungen können dazu führen, dass in diesen nichts Positives gesehen wird, sondern unbekannte Gefahren befürchtet werden. Genauso wie Veränderungen und damit verbundene Entscheidungen die Möglichkeit von Chancen bergen, können diese Risiken aufweisen und Energie kosten (Conen & Cecchin, 2016, S. 58). Da eine veränderte Situation (noch) nicht kontrollierbar ist, verbleiben viele Personen, trotz vieler Nachteile, lieber in bisher Bekanntem.

Zobrist und Kähler (2017) bearbeiten folgende Modelle der Motivation, welche im nachkommenden Kapitel erläutert werden:

- Transitorisches Modell der Veränderung und stufengerechte Intervention
- Förderung der Problemeinsicht
- Ambivalenzklärung und "Change-Talk"
- Entwicklung und Aushandlung von Zielen
- Ressourcenorientierung

Transitorisches Modell der Veränderung auf stufengerechte Intervention

Das Transitorische Modell der Veränderung wurde in den 1980-Jahren von Prochaska und DiClemente empirisch erarbeitet und seither weiterentwickelt. Es beinhaltet sechs Stufen der Veränderung. Die Stufen, sowie die jeweiligen methodischen Ansätze sind in der Tabelle 1 ersichtlich (Zobrist & Kähler, 2017, S. 74).

Motivations-/Veränderungsstufe	Methodische Ansätze
<i>klärungsorientierte Ansätze</i>	
Absichtslosigkeit Der Klient nimmt kein Problem wahr und erwägt keine Veränderung	Auftrags- und Rollenklärung Problemeinsichtsförderung
Absichtsbildung Die Veränderung wird erwogen, Ambivalenz und Selbstzweifel prägen die Situation	Ambivalenzklärung Zielklärung

Entscheidung/Vorbereitung Der „Rubikon“ ist überschritten, die Veränderungen werden geplant	Ressourcenaktivierung
<i>handlungsorientierte Ansätze</i>	
Handlung Die Veränderung wird umgesetzt	Umsetzung unterstützen und Aufrechterhaltung sicherstellen
Aufrechterhaltung/Stabilisierung Die Veränderungen müssen sich im Alltag bewähren und sich als neue Handlungsroutinen stabilisieren	Bewältigung eines „Rückfalls“ antizipieren

Tabelle 1: Charakterisierung der Veränderungsstufen und ihre Interventionen (Quelle: Zobrist & Kähler, 2017, S.76)

Die verschiedenen Stufen verlaufen nicht linear, sondern spiralförmig. Es soll nicht davon ausgegangen werden, dass die Klientel entweder motiviert oder unmotiviert ist. Vielmehr soll von der Fachperson berücksichtigt werden, dass sich die Motivation auf konkrete Themen, Probleme und/oder mögliche Veränderungen bezieht Infolgedessen ist es auch grundlegend, dass die Fachpersonen ihre Interventionen den jeweiligen Veränderungsstufen anpassen (Zobrist & Kähler, 2017, S. 75).

Förderung der Problemeinsicht

Fehlende, verzerrte und wenig zielführende Problemkonstruktionen der Klientel werden in der Praxis häufig als Widerstand gedeutet. Diesem wird mit Überzeugungen und energischen Konfrontationen entgegengesetzt. Ziel der Motivationsarbeit ist es jedoch eher, dass die Klientel dazu angeleitet wird, sich selbst zu reflektieren (Miller & Rollnick, 2015; zit. in Zobrist & Kähler, 2017, S. 81). Zobrist und Kähler (2017) erläutern, dass es falsch ist, anzunehmen, dass das Problem bei der Klientel besteht und diese nur einsichtig werden muss. Eine solche Einstellung ist hindernd, um Menschen für Hilfeannahme und Veränderungen zu gewinnen. Um die guten Gründe für eine fehlende Problemeinsicht hingegen zu verstehen und Beraterisch darauf zu reagieren, sollte die Fachperson fragend, entdeckend, neugierig und mit einer offenen Haltung auf die Klientel zugehen (S. 81).

Faktoren, welche eine ungenügende Problemeinsicht begründen können und die entsprechenden Ansatzpunkte sind in der Tabelle 2 ersichtlich.

Faktoren, welche eine Problemeinsicht behindern	beraterische Ansätze
--	-----------------------------

1. Das Problem hat subjektiv positiv bewertete Konsequenzen für den Klienten	Herausarbeiten langfristiger (negativer) Konsequenzen Infragestellung der subjektiven Beurteilungen der „Gewinne“ und „Kosten“
2. Die Einstellungen zum Problem unterliegen Verzerrung; die Einstellungen des Klienten zum Problem sind dysfunktional	Hinterfragen und reflektieren der Einstellungen (Disputtechniken)
3. Die Problemeinsicht wirkt sich negativ auf den Selbstwert aus und/oder führt zu Scham/Schuldgefühlen	Empathie, Akzeptanz und Offenheit, Vermeidung von Abwertungen; Verstärkung bisheriger Veränderungsbemühungen und/oder Kooperation trotz fremdinitiiertes Kontaktnahme

Tabelle 2: Faktoren fehlender Problemeinsicht und beraterische Ansatzpunkte (Quelle: Zobrist & Kähler, 2017, S. 82)

Ambivalenz und "Change-Talk"

Die Methode der Ambivalenzklärung kann eingesetzt werden, wenn die Klientel widersprüchliche und ambivalente Gefühle gegenüber den Pros und Contras einer Veränderung aufzeigt. Die Klärung von Ambivalenzen ist dabei ein wesentlicher Schritt, um eine Veränderung zu erreichen (Zobrist & Kähler, 2017, S. 88). Catherine Fuller und John Taylor (2012) erläutern drei Arten von Dilemmata:

- Beim "Joy/Joy"-Dilemma muss zwischen zwei positiven Dingen entschieden werden. Man kann davon ausgehen, dass die Entscheidung hier leichtfällt, da die Vor- und Nachteile abgewogen werden können.
- Beim "Pain/Pain"-Dilemma muss zwischen "Pest und Cholera" entschieden werden. Es liegt nahe, dass die Entscheidung vermutlich auf das kleinere Übel fällt, falls kein dritter Ausweg gefunden wird.
- Beim "Joy/Pain" Dilemma gewinnt und verliert man in jedem Fall etwas. Hier besteht die Gefahr, dass sich die Klientel im Kreis dreht und es aufgrund der Beschäftigung mit dieser schwierigen Ambivalenz zu einer Blockade kommt (S. 164).

Gemäss Zobrist und Kähler (2017) kann man davon ausgehen, dass in den komplexen Lebenssituationen im Zwangskontext grösstenteils "Joy/Pain"-Dilemmata bearbeitet werden müssen. Sie haben die Motivationswaage von Fuller und Taylor erweitert und schlagen folgende vier Bearbeitungsschritte der Ambivalenzklärung vor:

1. Nachteile deutlich machen, (psychologische) Verantwortung (Attribution) für die Nachteile herausarbeiten und persönliche Bedeutung der Nachteile im Kontext wichtiger Ziele hervorheben.
2. Vorteile der Veränderung deutlich machen, Möglichkeiten der Veränderung herausarbeiten und Selbstwirksamkeitserwartung steigern. Wiederum soll die persönliche Bedeutung der Vorteile im Kontext wichtiger Ziele hervorgehoben werden.

3. Nachteile der Veränderung herausarbeiten, Möglichkeiten der "Kostenreduktion" besprechen und die persönliche Bedeutung der Nachteile im Kontext wichtiger Ziele klären.
4. Vorteile des bisherigen Verhaltens klären und besprechen, wie die Vorteile durch angemessenes Handeln dennoch erhalten bleiben können. Auch hier sollen die Vorteile des alten Verhaltens im Kontext wichtiger persönlicher Ziele geklärt werden. (Zobrist & Kähler, 2017, S. 88-89)

Sind die förderlichen und hinderlichen Aspekte einmal herausgearbeitet, kann systematisch daran gearbeitet werden, die förderlichen Elemente zu stärken (Zobrist & Kähler, 2017, S. 89).

Bei der Methode "Change-Talk" oder "selbstmotivierende Sprache" geht es darum, dass die Fachperson auf veränderungsorientierte Aussagen der Klientel bewusst reagiert (Miller & Rollnick, 2009, S. 44). Beispiele für veränderungsorientierte Aussagen können sein: "Ich mache mir Sorgen über...", "Ich will...", "Ich werde...". Fachpersonen sollen gemäss William R Miller und Stephen Rollnick (2009) mit Interesse auf solche Aussagen reagieren und Ermutigungen aussprechen, die Aussagen mit der Klientel reflektieren, die veränderungsorientierten Aussagen zusammenfassen und den Change-Talk bestätigen (S. 126ff).

Entwicklung und Aushandlung von Zielen

Ziele dienen für das methodische Handeln in der Sozialen Arbeit als elementare Steuerungsaufgabe, und erfüllen gemäss Ursula Hochuli Freund und Walter Stotz (2015) die Funktion von handlungsleitenden Grundlagen für den weiteren Unterstützungsprozess (S. 235). Dabei ist zwischen zwei Arten von Zielen zu unterscheiden. Einerseits den handlungsleitenden Zielen der Klientel selbst und andererseits den Zielen der Fachperson mit der Klientel, somit die Ziele, welche mit den entsprechenden Interventionen angesteuert werden (Hochuli Freund & Stotz, 2015, S. 261). Die Erarbeitung von Zielen im Zwangskontext kann aufgrund der am Anfang stehenden Veränderungsmotivation und die teilweise unterschiedlich anzustrebenden Ziele von Klientel und Fachperson besonders anspruchsvoll sein. Es besteht so die Gefahr, dass zu schnell gehandelt wird. Um die Ziele erarbeiten zu können, muss im Voraus ein Klärungsprozess stattfinden (Zobrist & Kähler, 2017, S. 91-92). Gemäss der stufengerechten Intervention werden Ziele im Zwangskontext demnach nicht zu Beginn der Zusammenarbeit zwischen Klientel und Fachperson erarbeitet, sondern erst, wenn wesentliche Hindernisse wie Problemeinsicht und Widerstand bereits überwunden werden konnten. Weiter können die Ziele nicht einfach der Klientel "übergestülpt" werden. Um diese gemeinsam auszuhandeln, ist ausreichend Zeit notwendig (ebd.). Aufgrund der obengenannten Gründe ist es gemäss Zobrist und Kähler (2017) von grosser Signifikanz, dass die Klientel für sich bedeutsame Ziele entwickeln kann, und sich nicht der Form wegen auf Ziele der Fachperson verpflichten muss. Weiter führen Zobrist und Kähler (2017) aus, dass sich spätestens bei der Umsetzung zeigt, ob es sich um Ziele der Fachkraft oder der Klientel handelt (S. 92). Um in Zwangskontexten die übergeordneten Perspektiven und Wertvorstellungen der Klientel zu erkunden, schlagen

Miller und Rollnick (2015) die Arbeit mit Wertekarten vor. Demnach kann die Klientel Kärtchen priorisieren, auf welchen Wertvorstellungen zu verschiedenen Lebensbereichen formuliert sind. Diese Methode hilft später, Ziele zu präzisieren und zu hierarchisieren und verhindert Konflikte (Miller & Rollnick, 2015; zit. in Zobrist & Kähler, 2017, S. 93). Darüber hinaus ist mit ressourcenorientierten statt defizitorientierten Zielformulierungen zu arbeiten. Hier liegt es an den Fachpersonen, mit der Klientel zusammen Ziele auszuhandeln, welche die Defizite, die zu Zwangskontexten geführt haben, beheben und gleichzeitig ressourcenorientiert und als "Annäherungsziele" ausgestaltet sind (ebd.).

Ressourcenorientierung

Zobrist und Kähler (2017) schlagen vor,

die Ressourcenoptik einerseits als zentralen Bestandteil eines umfassenden, bio-psycho-sozialen Menschenbildes zu verstehen und Ressourcen handlungstheoretisch nicht als "Gegenteil" von Problemen (oder Defiziten) zu sehen, sondern sie als Mittel (im Sinne der ursprünglichen Wortbedeutung des Begriffs "Ressource") für Veränderungsprozesse zu operationalisieren. (S. 94)

Weiter soll nicht naiv auf die Selbstheilungskräfte der Klientel vertraut werden und sie lediglich auf ihre Ressourcen hinweisen (Bohmeyer, 2011, S. 382). Es ist eher die Aufgabe der Fachpersonen in Zwangskontexten, einerseits Voraussetzungen zu schaffen, damit die Klientel die von ihnen verlangten Veränderungen erreichen kann und andererseits die notwendigen externen wie auch internen Ressourcen zu erschliessen (Zobrist & Kähler, 2017, S. 95). Zobrist und Kähler (2017) zeigen auf, dass sich auch die Arbeit mit den sozialen Netzwerken der Klientel als aussichtsvoll gezeigt hat (S. 95). Die Netzwerkakteure der Klientel können einen wesentlichen Einfluss auf die Problematisierung von bestimmten Klientensituationen haben und gleichzeitig für Lösungen der Probleme unerlässlich sein. Diese Vorgehensweise setzt jedoch eine wertschätzende Haltung der Fachperson gegenüber den Netzwerkangehörigen voraus (S. 97).

C: Beziehungsgestaltung im Zwangskontext

Es ist nicht einfach, mit der Klientel in einem Zwangskontext eine gute Arbeitsbeziehung zu gestalten. Einflüsse wie eingeschränkte Handlungsspielräume, Kontrolle und Widerstand spielen eine grosse Rolle. Zusätzlich besteht eine grosse Möglichkeit, dass die Klientel gar keine Beziehung mit der Fachperson möchte. Die Beziehungsgestaltung ist deshalb zentral, weil eine schlechte Arbeitsbeziehung gleichzeitig ein Hinweis für einen schlechten Verlauf der Zusammenarbeit ist (Zobrist & Kähler, 2017, S. 97). Im nächsten Abschnitt soll zunächst darauf eingegangen werden, welche Folgen eingeschränkte Handlungsspielräume auf das Verhalten von Menschen haben und schliesslich wird dargestellt, wie sich dies im Zwangskontext auf Seiten der Klientel und der Fachpersonen äussert.

Reaktionen auf Einschränkungen der Handlungsspielräume - Reaktanz

Die Reaktanztheorie geht davon aus, dass Menschen sich gegen Einschränkungen ihrer Entscheidungsspielräume auflehnen (Zobrist & Kähler, 2017, S. 98). Der Widerstand drückt sich umso mehr aus, je gravierender und umfassender die Einschränkungen erlebt werden. Die Einschränkungen können von den betroffenen Personen sowohl objektiv aufgenommen wie auch subjektiv verarbeitet werden. Was von einer Person als starke Einschränkung und Bedrohung des eigenen Entscheidungsspielraums aufgenommen wird, kann dagegen von einer anderen Person als Abnahme der eigenen Entscheidungen und somit als Entlastung wahrgenommen werden. Ersteres gilt als Reaktanz. Gegenteilig ist es ebenfalls möglich, dass der Aussendruck nicht als Einschränkung der Freiheit empfunden wird, sondern mehr als ein willkommener Anlass, das zu ändern, was die Person vorher bereits wollte, aber noch nicht in die Tat umsetzen konnte. In einem solchen Fall dient die Einschränkung als motivationaler Anreiz (ebd.). Empirische Studien zeigen auf, dass Autonomieeinschränkungen oft Reaktionen bei der Klientel auslösen, welche von der Fachperson als Widerstand interpretiert werden (Zobrist & Kähler, 2017, S. 100).

Umgang mit Widerstand

Laut der motivierenden Gesprächsführung von Miller und Rollnick (2009) gibt es acht Strategien mit welchen Fachpersonen Widerstand begegnen können:

1. Einfache Reflexion: Statt dem Widerstand mit Widerstand zu begegnen, soll die Fachperson die Gefühle, Wahrnehmungen und Aussagen der Klientel zu verstehen versuchen und diese reflektieren.
2. Verstärkte Reflexion: Aussagen, welche von der Fachperson als Widerstand aufgefasst werden, sollen zurückgespiegelt und verstärkt oder überzogen werden. Damit erhält die Klientel die Möglichkeit, sich zu distanzieren oder ihre Ambivalenzen zu offenbaren.
3. Doppelseitige Reflexion: Beide Seiten der Ambivalenz, welche in einer "widerständigen" Aussage liegen, sollen durch eine reflektierende Reaktion gegenübergestellt werden.
4. Fokus verändern: Der Fokus der Beratung soll auf ein Thema gelegt werden, welches einfacher zu bearbeiten ist. Mit dem Zurückstellen des Themas, welches den Widerstand auslöst, soll eine Blockierung vermieden werden.
5. Umformulierung: Die Fachperson soll darum bemüht sein, die Wahrnehmung der Klientel zu erwidern und gleichzeitig einen neuen Blickwinkel vorstellen, welcher Veränderungen wahrscheinlicher macht.
6. Zustimmung mit einer Wendung: In einem ersten Schritt wird der Position der Klientel zugestimmt, danach aber die Richtung der Betrachtung geändert. Bei dieser Strategie handelt es sich um eine Kombination der Strategien 1 und 5.
7. Betonung der persönlichen Wahlfreiheit und Kontrolle: Es kann sein, dass die Klientel subjektiv Einschränkungen wahrnimmt, wo diese objektiv nicht vorhanden sind. Mit der Betonung der Wahlfreiheit wird die Autonomie der Klientel aufgezeigt.

8. Zur Seite treten: Bei dieser Strategie werden Argumente gegen eine Veränderung gesucht, mit dem Ziel, dass bei der Klientel eine Ambivalenz entsteht, welche den Veränderungsprozess anregen kann. Miller und Rollnick (2009) merken hier an, dass solche paradoxen Interventionen mit Vorsicht einzusetzen sind (S. 150ff).

Weiter soll die Fachperson die Partnerschaftlichkeit der Arbeitsbeziehung betonen, die Klientenautonomie anerkennen und die Klientel nicht zur Verteidigung des Status quo herausfordern (Zobrist & Kähler 2017, S. 107). Auch Entschuldigungen und Würdigungen gegenüber der Klientel sind notfalls ratsam (Miller & Rollnick, 2015).

Techniken der Beziehungsgestaltung

Zobrist und Kähler (2017) beschreiben zwei Techniken, welche sich für die Beziehungsgestaltung im Zwangskontext gut eignen. Hierbei geht es bei der ersten Technik darum, dass das prosoziale Verhalten der Klientel auf der Beziehungsebene verstärkt und modelliert wird. Die zweite Technik orientiert sich für die Beziehungsgestaltung an den Grundbedürfnissen und Motiven der Klientel (S. 116).

Prosoziale Beziehungsgestaltung verstärken und modellieren

In der prosozialen Beziehungsgestaltung ist es wichtig, dass sich die Fachperson klar gegenüber Normverletzungen der Klientel positioniert. Bei unerwünschten Verhaltensweisen und Äusserungen der Klientel kann die Fachperson durchaus Verständnis für die Lebensumstände aufzeigen. Allerdings soll das Verhalten an sich nicht gebilligt, sondern klar zurückgewiesen werden (Zobrist & Kähler, 2017, S. 116). Prosoziale Kommentare und Verhaltensweisen der Klientel sollen hingegen anerkannt und auch belohnt werden. Basierend auf der Lerntheorie, dass Verhalten eher geformt wird, wenn dieses entsprechend belohnt wird, empfehlen Zobrist und Kähler (2017), Lob als Instrument zu nutzen. Als wirkungsvoll zeigt sich dieses, wenn es wohl dosiert eingesetzt wird. Weiter soll Lob direkt auf die Vorlage bezogen sein, nicht routinemässig bekundet werden und es soll zu den belohnten Anlässen passen (S. 117). Um das prosoziale Verhalten der Klientel zu fördern, soll die Fachperson das erwünschte Verhalten vorleben. Als Hilfe kann sie auch auf eigene biografische Erfahrungen zurückgreifen und diese mit der Klientel teilen. In einer qualitativen Studie über Beziehungsgestaltung, welche von Catherina De Boer und Nick Coady durchgeführt wurde, hat sich herausgestellt, dass eine bodenständige Kommunikation und das Vermeiden von zu starker, aufgesetzter Professionalität sich fördernd auf die Beziehungsgestaltung auswirken kann (2006; zit. in Zobrist & Kähler, 2017, S. 118). Zobrist und Kähler (2017) warnen jedoch davor, dass sich dieses Modell lediglich für einen eng definierten Teil der Klientel im Zwangskontext eignet, jenen mit Gefährdungspotential. Kritiker des Modells stellen sich die Frage, ob nicht die Ideale der eigenen Lebenswelt mit dieser Methode der Klientel aufgedrückt werden. Das wichtigste Argument für das

Modell ist aber klar und schlicht: In empirischen Studien unter Kontrollbedingungen hat es sich am vielversprechendsten gezeigt (Zobrist & Kähler, 2017, S. 119).

Motivorientierte Beziehungsgestaltung

Bei der Motivorientierten Beziehungsgestaltung geht es darum, dass sich die Fachkraft - wie es der Name bereits sagt - an den Motiven der Klientel orientiert. Nach Zobrist und Kähler (2017) sollen Menschen im Rahmen ihrer biologischen Lern- und Entwicklungsprozesse spezifische, teilweise automatisierte Denk- und Handlungsmuster etabliert haben, um in annähernder oder vermeidender Weise psychische Grundbedürfnisse zu befriedigen (S. 120). Erst wenn die Klientel in ihren Grundbedürfnissen gestärkt wurde und die Fachkraft deren Selbstregulation ermöglicht hat, kann eine Arbeitsbeziehung zustande kommen (Zobrist & Kähler, 2017, S. 121-122). Als Beispiel nennen Zobrist und Kähler (2017) eine Mutter und deren Beziehung zur Sozialarbeiterin des Jugendamtes. Um der Sozialarbeiterin zu zeigen, dass sie keine schlechte Mutter und ihr die Zeitgestaltung mit ihrem Kind wichtig ist, spricht sie beim Termin unentwegt vom letzten Zoobesuch. Hierbei könnte das Motiv die Befriedigung des Grundbedürfnisses des Selbstwertschutzes und Selbstwerterhöhung sein. In einem solchen Fall ist es wichtig, dass die Fachperson dieses Grundbedürfnis stärkt (ebd.). Zum Beispiel mit der Erwiderung:

„Ich sehe, dass sie sich viele wichtige Überlegungen zur Freizeitgestaltung Ihres Sohnes gemacht haben, und finde es toll, dass Sie sich einen Zoobesuch leisten konnten und sich die Zeit am Sonntag dafür genommen haben. Ihr Sohn hat bestimmt Freude gehabt, nicht? (...) Mir als Sozialarbeiterin des Jugendamtes ist es ein wichtiges Anliegen, die Kompetenzen der Mütter und Väter zu stärken. Durch Ihre Schilderungen kann ich mir gut vorstellen, wie bewusst Sie sich für Ihr Kind engagieren. (...) Ich sehe grad, wie wichtig Ihnen ein liebevoller Umgang mit Ihrem Sohn ist.“ (Zobrist & Kähler, 2017, S. 122)

Grundlage für die Motivorientierte Beziehungsgestaltung ist die komplementäre Haltung der Fachperson und die Bereitschaft, zu Beginn die Selbstregulation der Klientel zu ermöglichen (ebd.).

5 Soziale Arbeit als Menschenrechtsprofession

Der Berufskodex der Sozialen Arbeit hält in Art. 8 fest, dass Fachpersonen der Sozialen Arbeit ihr Handeln "auf der Achtung der jedem Menschen innewohnenden Würde sowie den Rechten, welche daraus folgen" gründen. Die Alltagspraxis in Sozialämtern und ähnlichen Institutionen ist jedoch von kleinen Akten der Entwürdigung, Diskriminierung und des Misstrauens gekennzeichnet (Kappeler, 2008, S. 41). Staub-Bernasconi (2009) nennt als Beispiele für menschenrechtsverletzende Praktiken die Kürzung der Sozialhilfe unter das Existenzminimum oder die Fremdplatzierung von Kindern und Jugendlichen (S. 12). Manfred Kappeler (2008) begründet solche Verletzungen mit den teilweise sehr schlechten Arbeitsbedingungen in den Ämtern und Agenturen (S. 41).

5.1 Ziele und Verpflichtungen der Sozialen Arbeit

Den Auftrag und die darin enthaltenen Ziele und Verpflichtungen der Professionellen der Sozialen Arbeit sind im Berufskodex Soziale Arbeit Schweiz wie folgt festgehalten:

- Soziale Arbeit zielt auf das gegenseitig unterstützende Einwirken der Menschen auf die anderen Menschen ihrer sozialen Umfeldler und damit auf soziale Integration.
- Soziale Arbeit ist ein gesellschaftlicher Beitrag, insbesondere an diejenigen Menschen oder Gruppen, die vorübergehend oder dauernd in der Verwirklichung ihres Lebens illegitim eingeschränkt oder deren Zugang zu und Teilhabe an gesellschaftlichen Ressourcen ungenügend sind.
- Soziale Arbeit hat Lösungen für soziale Probleme zu erfinden, zu entwickeln und zu vermitteln.
- Soziale Arbeit hat soziale Notlagen von Menschen und Gruppen zu verhindern, zu beseitigen oder zu lindern.
- Soziale Arbeit hat Menschen zu begleiten, zu betreuen oder zu schützen und ihre Entwicklung zu fördern, zu sichern oder zu stabilisieren.
- Soziale Arbeit hat Veränderungen zu fördern, die Menschen unabhängiger werden lassen auch von der Sozialen Arbeit.
- Soziale Arbeit initiiert und unterstützt über ihre Netzwerke sozialpolitische Interventionen und beteiligt sich sozialräumlich an der Gestaltung der Lebensumfelder sowie an der Lösung struktureller Probleme, die sich im Zusammenhang mit der Einbindung der Individuen in soziale Systeme ergeben.
- Soziale Arbeit gründet ihre fachlichen Erklärungen, Methoden und Vorgehensweisen, ihre Position im interdisziplinären Kontext und Deutung ihrer gesellschaftlichen Funktion auf ihre wissenschaftlich fundierten Grundlagen.
- Soziale Arbeit ist einem dreifachen Mandat verpflichtet: (1) dem Doppelmandat von Hilfe und Kontrolle seitens der Gesellschaft und der Anstellungsträger, (2) dem implizierten oder offen ausgesprochenen Begehren seitens der Menschen, die Soziale Arbeit nutzen und (3) seitens der Sozialen Arbeit dem eigenen Professionswissen, der Berufsethik und den Prinzipien der Menschenrechte und der sozialen Gerechtigkeit. Dieses dritte Mandat steuert Professionelle der Sozialen Arbeit durch mögliche Konflikte zwischen dem ersten und dem zweiten Mandat. (Avenir Social, 2010, S. 6-7)

In Art. 9 des Berufskodex Soziale Arbeit Schweiz, ist festgehalten, dass sich die Soziale Arbeit verpflichtet, unter Beachtung von sozialer Gerechtigkeit, Gleichheit und Gleichwertigkeit aller Menschen, die

ethischen und kulturellen Unterschiede zu achten und Verschiedenheiten von Individuen, Gruppen und Gemeinschaften zu berücksichtigen (Avenir Social, 2010, S. 9). Weiter verpflichtet sie sich, die in einer Gesellschaft zur Verfügung stehenden Ressourcen, die für das Wohlbefinden der Menschen eingesetzt werden können, bedürfnisgerecht, adäquat und rechtmäßig zu verteilen. Die Verteilungsgerechtigkeit ist besonders vor dem Hintergrund knapper Ressourcen umso dringlicher sicherzustellen. Ressourcen sind effizient einzusetzen und Solidarsysteme nach Kräften vor Missbrauch zu schützen. Wenn nötig sollen Fachpersonen der Sozialen Arbeit mit guten Argumenten mehr Mittel verlangen (Avenir Social, 2010, S. 10).

"Zu Sozialarbeitenden werden wir, weil wir überzeugt sind, dass wir dadurch Menschen helfen können, ihr Leben in eine positive Richtung zu verändern, und somit einen Beitrag zu leisten in unseren Gemeinwesen und in der Gesellschaft als Ganzes" (Stark, 2009, S. 18). Ruth Stark (2009) schreibt, dass Fachleute der Sozialen Arbeit in der praktischen Ausbildung und Berufstätigkeit feststellen, dass diese Tätigkeit noch von viel mehr Faktoren bestimmt wird, als die anfänglichen Beweggründe, diesen Beruf zu wählen. Dementsprechend verpflichten sich Fachpersonen nicht nur gegenüber den Nutzerinnen und Nutzern der entsprechenden Dienstleistungen, sondern auch gegenüber weiteren Instanzen wie zum Beispiel Gerichte, Aufsichtsbehörden, Kontrollinstanzen usw. Folglich sind Sozialarbeitende vielfach mit sich konkurrierenden Rechten und Pflichten konfrontiert. Gleichzeitig müssen sie jedoch auch auf die Bedürfnisse der Klientel eingehen, sowie gesellschaftliche Risiken analysieren bzw. managen (S. 18).

5.2 Das Tripelmandat der Sozialen Arbeit

Ähnlich beschreibt Staub-Bernasconi (2007) die drei Mandate (Tripelmandat) der Sozialen Arbeit. Sie führt aus, dass die Soziale Arbeit im ersten Mandat angehalten ist, die Rechtsansprüche, Interessen und Bedürfnisse ihrer Klientel zu vertreten. Das zweite Mandat der Sozialen Arbeit besteht aus der Öffentlichkeit, welche eine soziale Kontrolle ausübt. Dazu gehört auch die Politik. Hingegen ist es die Profession selbst, welche das dritte Mandat definiert. Einerseits besteht das dritte Mandat aus der wissenschaftlichen Fundierung ihrer Methoden und Handlungstheorien. Andererseits besteht es aus dem Ethikkodex. Das dritte Mandat soll gemäss Staub-Bernasconi (2007) den anderen Mandaten übergeordnet sein. Die Verweigerung sowie die Formulierung von eigenbestimmten Aufträgen werden durch das dritte Mandat der Sozialen Arbeit berechtigt und legitimiert (S. 6-7).

5.3 Soziale Arbeit und die Menschenrechte

Der Berufskodex der Sozialen Arbeit basiert unter anderem auch auf der allgemeinen Erklärung der Menschenrechte, welche 1948 von der Generalversammlung der Vereinten Nationen im Palais de Chaillot in Paris genehmigt und verkündet wurde (humanrights.ch, 2018a). Art. 2.1 der allgemeinen Erklärung

der Menschenrechte hält fest, dass jeder Anspruch auf alle in der Erklärung verkündeten Rechte und Freiheiten, ohne irgendeinen Unterschied etwa nach Rasse, Hautfarbe, Geschlecht, Sprache, Religion, politischer oder sonstiger Anschauung, nationaler oder sozialer Herkunft, Vermögen, Geburt oder sonstigem Stand hat. Im Art. 23 steht:

Jeder hat als Mitglied der Gesellschaft das Recht auf soziale Sicherheit und Anspruch darauf, durch innerstaatliche Maßnahmen und internationale Zusammenarbeit sowie unter Berücksichtigung der Organisation und der Mittel jedes Staates in den Genuss wirtschaftlicher, sozialen und kulturellen Rechte zu gelangen, die für seine Würde und die freie Entwicklung seiner Persönlichkeit unentbehrlich sind. (humanrights.ch, 2018b)

Staub-Bernasconi (2009) führt aus, dass Menschenrechte in der Sozialen Arbeit nicht nur eine wichtige Legitimationsquelle für die Einlösung von individuellen Rechtsansprüchen sind, sondern auch eine Formulierung von kollektiven Forderungen an Politik und Sozialpolitik (S. 13). Gemäss Kappeler (2008) sind einige Fachpersonen der Sozialen Arbeit jedoch der verbreiteten Meinung, dass Menschenrechte außerhalb der Sozialen Arbeit zu realisieren seien. Namentlich mit dem Engagement zum Beispiel bei "Amnesty", bei antirassistischen Initiativen oder in der Humanistischen Union. Kappeler (2008) betont, dass die Soziale Arbeit aufhören muss, sich anstandslos auf der Seite des Guten, des Humanen, der Helfenden zu sehen und damit beginnen muss, sich mit der eigenen Berufsgeschichte auseinanderzusetzen, welche aufzeigt, dass die Soziale Arbeit in ihren Ursprüngen und in ihrem Verlauf bis heute immer wieder die Menschenrechte und Menschenwürde missachtet und sogar aktiv verletzt hat. Das "Auf-die-Füsse-stellen" soll deshalb damit beginnen, die Menschenrechte als politische und soziale Rechte in der Sozialen Arbeit zu verwirklichen und diese als Richtwert für die eigene Praxis und Theorie aufzufassen. Ferner sollen die Menschenrechte als essentiell für das berufliche Selbstverständnis in den Institutionen und Organisationen der Sozialen Arbeit vertreten werden.

6 Traumaorientierte Handlungsvorschläge auf einem Sozialdienst

Basierend auf den Menschenrechten und den Aufgaben der Sozialen Arbeit, haben die Autorinnen sozialpädagogische Handlungsvorschläge formuliert, welche auf einem Sozialdienst trotz nicht pädagogischem Setting mit traumatisierten, anerkannten Flüchtlingen anwendbar sind. Dabei standen vor allem die Ziele, soziale Notlagen von Menschen und Gruppen zu verhindern, zu beseitigen oder zu lindern, sowie Menschen zu begleiten, zu betreuen oder zu schützen und ihre Entwicklung zu fördern, zu sichern oder zu stabilisieren, sowie Veränderungen zu fördern, die Menschen unabhängiger werden lassen, im Vordergrund. Auch aufgezeigt werden Vorschläge aus der Traumaliteratur, welche nur schwer anwendbar sind. Wichtig hierbei ist auch das Ziel, dass die Soziale Arbeit fachlichen Erklärungen, Methoden und Vorgehensweisen nachkommt, ihre Position im interdisziplinären Kontext klarstellt und ihre gesellschaftliche Funktion auf wissenschaftlich fundierten Grundlagen deutet. Nur mit wissenschaftlichen Grundlagen - in dieser Arbeit vor allem das fundierte Wissen über das Thema Trauma und das Bewusstsein über den Zwangskontext - kann auf einem Sozialdienst Individuum gerecht gearbeitet werden.

6.1 Herstellen von Sicherheit

Die Traumaliteratur empfiehlt auf der strukturellen Ebene Sicherheit zu bieten. Dies gestaltet sich in vielen Situationen im alltäglichen Setting auf einem Sozialdienst schwierig. Es sind nicht ausreichend Ressourcen vorhanden, es herrscht eine hohe Fluktuation, Dienstpläne sind durch die hohe Fallbelastung teilweise nicht angemessen und die Leitungspräsenz ist nicht immer stabil.

Viele Punkte im Zusammenhang mit der Herstellung von Sicherheit können jedoch in der Zusammenarbeit mit traumatisierten, anerkannten Flüchtlingen umgesetzt und angewendet werden und sind ausschlaggebend für die Traumabewältigung einer geflüchteten Person. Die Zeit nach der Traumatisierung, ob sich eine Person alleine gelassen fühlt oder Erfahrungen der Unterstützung macht, kann positiv oder negativ zum weiteren Erleben beitragen. So können Mitarbeitende auf einem Sozialdienst mit einfachen, strukturierenden Elementen wie Verbindlichkeit und Einhaltung von Abmachungen arbeiten, diese in ihren alltäglichen Arbeitsprozess bewusst integrieren und so ihre Unterstützung konsequent anbieten. Dazu gehören auch klare Zeitstrukturen in Beratungssettings, die die Organisation besser ermöglichen und der Klientel von Beginn an einen Rahmen bieten. In der Traumaliteratur wird gefordert, dass Transparenz im Hilfeprozesse herrscht, was auch im Bezug zum Zwangskontext ein wichtiges Merkmal darstellt. Genügend Zeit soll demnach der Aufgaben- und Rollenklärung zufallen und vorhandene Ausgangsbedingungen, sowie Hintergründe der Entstehung der Kontaktaufnahme, sollen geklärt werden. Zudem muss die Aushandlung der gegenseitigen Erwartungen für die Zusammenarbeit stattfinden. Da die meisten Flüchtlinge aus Staaten kommen, die grundlegend andere Strukturen aufweisen, wissen

dieses meist nicht, nach welchen Kriterien eine Fachperson auf einem Sozialdienst arbeitet und häufig auch handeln muss. Deshalb ist es hier wichtig, das doppelte Mandat offen anzusprechen und der Klientel in einer einfachen, ihr zugänglichen Sprache, das Verständnis dafür zu erleichtern.

6.2 Fachwissen

Die Traumaliteratur zeigt auf, dass es in der Zusammenarbeit mit traumatisierten Menschen von grosser Bedeutung ist, dass die Fachleute über entsprechendes traumaspezifisches Fachwissen verfügen. Somit muss auch genügend Methodenkenntnis sowohl in der Gesprächsführung wie auch in der Kommunikation vorhanden sein, um traumatisierte Personen adäquat beraten zu können. Es wird zudem empfohlen, dass die Fachperson über weitreichende Kompetenzen in der Gestaltung von Beziehung und Interaktionen besitzt. Supervisionen, Fortbildungen und eine kontinuierliche Weiterentwicklung der Fachpersonen sind in der Arbeit mit traumatisierten Menschen genauso unerlässlich wie eine professionelle Einarbeitung von neuen Mitarbeitenden. Die Aussagen der Traumaliteratur decken sich auch mit den Empfehlungen des methodischen Vorgehens im Zwangskontext. Gerade für die Auftrags- und Rollenklärung ist es notwendig, dass die arbeitgebende Institution Zugang zu Supervisionen und Fachberatungen verschafft. Die Kompetenz der Mitarbeitenden kann mit dem Austausch von Methoden und Erfahrungen und dem gegenseitigen Vorstellen von "Standardformulierungen" zusätzlich erhöht werden. Verschiedene Autoren und Autorinnen befürworten das Einstellen von ausgebildeten Fachkräften. Gleichzeitig herrscht in der Branche einen Mangel an geeigneten Fachkräften. Es ist fraglich, ob auf einem Sozialdienst die obengenannten Punkte aufgrund der begrenzten finanziellen und zeitlichen Ressourcen umgesetzt werden können. Hier ist es die Aufgabe der jeweiligen Institution sicherzustellen, dass die Mitarbeitenden über genügend Ressourcen verfügen, um traumatisierten Menschen in ihrem Arbeitsalltag angemessen zu begegnen und sie beraten zu können.

6.3 Kreative Aktivitäten

Die Pädagogen Baer und Frick-Baer empfehlen als Instrument für die Zusammenarbeit mit Traumatisierten Musik, Tanz oder Malerei. Damit soll ein anderer Zugang zu Themen gefunden werden, die (noch) nicht ausgesprochen werden oder die, aufgrund der Sprache, nicht formuliert werden können.

Obwohl dieser Vorschlag auf den ersten Blick mit dem Setting auf einem Sozialdienst nicht umsetzbar scheint, gibt es einige Massnahmen, die tatsächlich umgesetzt werden können. Schwierig wird es mit der Musik und Tanz auf dem Sozialdienst selbst. Doch kann einer betroffenen Person zu einer Musikschule oder zu sonstigen musikalischen Aktivität geraten und ihr in der Suche dabei Unterstützung angeboten werden. Bei der Malerei gestaltet sich dies bereits etwas einfacher. So kann eine Fachperson

auf einem Sozialdienst ohne grossen Aufwand die Klientel etwas aufzeichnen lassen und ihr somit helfen, etwas auszudrücken, für das sie sonst keine Worte gefunden hätte. Zudem kann auch die Fachperson bei Schwierigkeiten etwas zu verstehen, versuchen, das Gesagte bildlich zu illustrieren und somit einen visuellen Zugang zu erreichen. Hier ist Intuition aber auch das nötige Fach- und Methodenwissen gefragt, wie man dieses Instrument in welcher Situation sinnvoll einsetzen kann. Im Zwangskontext ist es wichtig, die Ressourcen für Veränderungen zu erkennen und es der Klientel zu ermöglichen, diese zu entdecken. Dies kann auch die Möglichkeit sein, sich nicht über die Sprache zu einem Thema äussern zu müssen, sondern sich auf Farben, Formen und sonstige Visualisierung zu stützen. Es ist die Aufgabe der betreuenden Fachperson, die Voraussetzungen für eine Veränderung im Klientensystem zu schaffen. Dies kann auch der einfache Zugang zu kreativen Wegen bedeuten.

Aus finanzieller und zeitlicher Ressourcenknappheit ist das Arbeiten mit traumapädagogischen Methoden wie dem Notfallkoffer, bei dem gemeinsam mit der Klientel nach persönlichen Gegenständen gesucht wird, die als Kraftquelle gelten und für den Notfall in einen Koffer gepackt werden können, nicht möglich und würde die Arbeit der Fachperson auf einem Sozialdienst sprengen.

6.4 Lebensweltorientiertes Handeln

Dabei bezieht sich die Traumaliteratur darauf, eine Person in ihrem persönlichen Umfeld, ihren Ressourcen und ihrer Lebensgeschichte zu sehen. Es gilt speziell, eine traumatisierte Person nicht in eine „Traumaschublade“ zu stecken. Das heisst, Fachpersonen auf einem Sozialdienst dürfen nicht vorgefertigte, kollektive Lösungen anwenden, denn meist braucht eine Person eine auf sie zugeschnittene Problemlösung und entsprechende Handlungswege. Im Spannungsfeld der Kultur kann dies ein Thema sein, dass man sich bewusst ist, aus welchem Land die Klientel kommt und mit welchen Gegebenheiten diese Person eventuell konfrontiert war. So kommen zum Beispiel Eritreer aus einem Regime, welches ihnen kaum Selbstverantwortung übergibt und so müssen viele zuerst lernen, Selbstverantwortung zu übernehmen. Auf einem Sozialdienst werden sie schnell mit dieser Aufgabe konfrontiert und es hilft einer betreuenden Person, sich diesen Umständen bewusst zu sein. Dabei gilt auch hier, jede Person individuell in ihrer Lebenswelt zu betrachten und nicht alle einer Kategorie zuzuordnen. Im Zwangskontext stellt sich die Frage nach der Motivation, die eine Person mitbringt. Dabei kann es sein, dass eine Person unmotiviert wirkt, sie aber tatsächlich negative Erfahrungen im Zusammenhang mit Fachpersonen der Sozialen Arbeit, sozialen Institutionen oder ähnlichem gemacht hat und somit der Zusammenarbeit wahrscheinlich nicht gut gesinnt ist. Auch hier gilt es für die Fachperson, diese persönliche Wahrnehmung und diesen Umstand anzuerkennen und damit weiterzuarbeiten. Schliesslich ist lebensweltorientiertes Handeln eng verbunden mit ressourcenorientiertem Handeln. Für die Fachperson bedeutet dies, sich bewusst Zeit zu nehmen und sich die Klientel bewusst vor Augen zu führen sowie das Wissen über

eine Person nicht zu verallgemeinern, sondern die Informationen individuell in diese Lebenswelt zu setzen und damit zu arbeiten.

6.5 Ressourcenorientierung

Bei der Ressourcenorientierung geht es darum, die äusseren und inneren Kraftquellen und Stärken bei einer Person zu erkennen und sie in einen spezifischen Handlungsplan einzubauen. Gerade bei traumatisierten Personen steht das traumatische Erlebnis häufig im Vordergrund und die eigenen Ressourcen, welche Fertigkeiten, Fähigkeiten, Interessen, Gedanken, das soziale Netzwerk, ökonomische Sicherheit oder Status sein können, geraten in den Hintergrund. Aufgabe der Fachperson auf einem Sozialdienst ist folglich, diese Ressourcen zu finden und zu aktivieren. Dies kann problemlos auf einem Sozialdienst in einem Beratungssetting gemacht werden. Es braucht dafür lediglich das aufmerksame Zuhören und das Interesse der beratenden Person. Gerade im kulturellen Spannungsfeld kann eine äussere Ressource, die in der Schweiz wohnhafte Community oder die Familie sein. Hier kann ein Austausch stattfinden und dieses Umfeld sollte in den Handlungsplan inkludiert werden.

Schwierig wird es bei der Ressourcenorientierung, wenn zu grosse Sprachbarrieren bestehen und der Austausch von Informationen und damit auch implizite Informationen über allfällige innere und äussere Ressourcen nicht erkannt werden können. Hier kann aber versucht werden, mit kreativen Mitteln, wie Zeichnungen und Bildern, einen Zugang zu diesen zu finden.

Im Zwangskontext ist es im Zusammenhang mit Ressourcenorientierung vor allem wichtig, die Ziele nicht defizitorientiert zu formulieren, sondern danach auszuhandeln, was die Klientel kann und mitbringt und sie als „Annäherungsziele“ auszugestalten. Das heisst, es sollten Ziele sein, die tatsächlich und in zeitnaher Entfernung erreicht werden können.

6.6 Gestaltung von Räumen

Laut Experten der Traumaliteratur soll ein Raum, in welchem sich traumatisierte Menschen aufhalten, nebst einer freundlichen Raumgestaltung auch mit Material bestückt sein, das sich in einem heilen Zustand befindet. Diese bewusste Raumgestaltung ist unter anderem in Beratungsräumen eine wichtige Komponente. Dies scheint ein einfach zu erfüllender Handlungsvorschlag auf einem Sozialdienst zu sein, wird aber aus finanzieller und zeitlicher Ressourcenknappheit häufig übersehen. Ziel der Sozialen Arbeit in Zusammenarbeit mit traumatisierten Personen sollte es sein, ihnen einen Ort zu bieten, an dem sie sich wohl und sicher fühlen. In meist kahlen und kleinen Beratungszimmern auf den Schweizer Sozialdiensten ist diese Atmosphäre nicht gegeben. Mit diesem Handlungsvorschlag appellieren die Autorinnen vor allem an die Arbeitgeber, diese kleine, aber bedeutende Handlung nicht zu ignorieren und die

nötigen Investitionen dafür zu tätigen, damit die Voraussetzungen für die Klientel, sich an einem Ort sicher und geborgen zu fühlen, gegeben sind.

6.7 Selbstwirksamkeit

Die Traumaliteratur sagt aus, dass es wichtig ist, dass traumatisierte Personen neue Erfahrungen des Vertrauens machen. Bedürfnisse kann die Fachperson nicht immer realisieren, jedoch sollen diese unbedingt wahrgenommen und es soll auf diese reagiert werden. Weiter wird empfohlen, dass das Selbstwirksamkeitsempfinden und die Selbstermächtigung wiedererlangt werden. Die Methoden bei Zwangskontexten decken sich mit den Aussagen der Traumaliteratur. Vor allem bei der Aushandlung der Ziele wird empfohlen, dass diese gemeinsam ausgehandelt und nicht der Klientel „aufgedrückt“ werden. Es soll darauf geachtet werden, dass die Ziele auch für die Klientel bedeutsam sind. Für kleine Erfolge empfiehlt es sich nicht nur längerfristige, sondern auch kurzfristige Ziele festzulegen. Für die Arbeit auf einem Sozialdienst heisst dies, dass der Aushandlung der Ziele genügend Zeit eingeräumt wird. Durch ein gemeinsames Ausarbeiten von Zielen und den aktiven Einbezug der Klientel in diesen Prozess kann die Selbstwirksamkeit und das Vertrauen der Klientel in sich und auch in andere Personen, wie zum Beispiel der Fachperson, gestärkt werden. Empfehlenswert ist auch, bei der Aushandlung der Ziele eine übersetzende Person beizuziehen, damit die Klientel die Möglichkeit erhält, eigene Bedürfnisse und Ziele in den Prozess einzubringen.

Da für die meisten Flüchtlinge die Anerkennung ihres Status und die Aufnahme auf dem Sozialdienst eine starke Veränderung ihrer Lebensumstände darstellt, sie auf ihrer Flucht der Hilflosigkeit ausgeliefert waren und eine eigene Weltwahrnehmung nach dem Erlebtem auf der Flucht mitbringen, besteht die Wahrscheinlichkeit, dass einzelne unter einer posttraumatischen Belastungsstörung leiden. Fachpersonen der Sozialen Arbeit können mittels der positiven Bestärkung und durch ihre Unterstützung einer erneuten empfundenen Hilflosigkeit oder einer depressiven Erkrankung, welche im Traumakontext häufig auftritt, entgegenwirken. Nicht selten ist bei einer komplexen posttraumatischen Belastungsstörung auch eine Störung der Selbstwahrnehmung beobachtbar. Dieser Umstand muss der Fachperson bei der Zusammenarbeit bewusst sein und das positive Selbstbild der Flüchtlinge sollte gestärkt werden. Denn ein solches sowie eine gute Selbstwirksamkeitsüberzeugung und eine optimistische Grundhaltung können für den Fall einer potenziellen weiteren Traumatisierung als Resilienzfaktoren aktiviert werden.

6.8 Sichere Bindung

Die Traumaliteratur zeigt auf, dass die Beziehung und das Vertrauen zu einer Fachperson grundlegend für die Zusammenarbeit mit traumatisierten Flüchtlingen sind. Auch bei einem Zwangskontext geht man davon aus, dass die Beziehung zwischen Fachperson und Klientel den Erfolg der Zusammenarbeit

entscheidend beeinflusst. Eine sichere emotionale Bindung zu einer Bezugsperson kann auch hier im Falle einer potenziellen erneuten Traumatisierung als Schutzfaktor aktiviert werden und eine weitere Traumatisierung verhindern.

Die hohe Fluktuation von Sozialdienstmitarbeitenden kann sich hinderlich beim Aufbau einer sicheren Bindung zeigen. Erleben die Personen einen ständigen Wechsel der Betreuungsperson, kann kaum eine stabile Beziehung aufgebaut werden. Ferner kann ein oftmaliger Wechsel Verlustängste bei der Klientel auslösen. Auch möglich ist, dass diese eine passive und zurückhaltende Position einnimmt: „Warum soll ich mich überhaupt auf dich einlassen und mit dir arbeiten, wenn du sowieso bald wieder weg bist?“

Eine funktionierende Beziehung nimmt viel Zeit in Anspruch. Fachpersonen müssen sich des Bestehens von gestörten Beziehungsmustern bei der Klientel, häufig aufgrund von Traumatisierungen, bewusst sein. Aus der Recherche für die vorliegende Arbeit geht hervor, dass Beziehungsgestaltung im Zwangskontext aufgrund von eingeschränkten Handlungsspielräumen durch Kontrolle und Widerstand zusätzlich erschwert wird. Eine ausreichende Auftrags- und Rollenklärung sowie Zielsetzung können sich auf die Beziehungsgestaltung fördernd auswirken. Der Beziehungsgestaltung an sich muss jedoch ebenfalls genügend Raum gegeben werden. Den Faktoren Sprache und Kultur muss zusätzlich Rechnung getragen werden. Wichtig dabei ist, dass sich die Klientel entsprechend ausdrücken kann, egal ob dies mit der Sprache, mithilfe von übersetzenden Personen oder mithilfe von Zeichnungen und anderen Kommunikationsmethoden geschieht. Bei der Arbeit mit Dolmetscherinnen und Dolmetschern muss beachtet werden, dass die Tonlage, Geschwindigkeit etc. eine Aussage entsprechend beeinflussen. Diese sind wichtige Faktoren, welche bei der Übersetzung verloren gehen können. Weiter ist es wichtig, dass die Fachperson den kulturellen Hintergrund der Klientel kennt. In Eritrea zum Beispiel ist es nicht üblich, dass man sich beim Sprechen in die Augen schaut, dies wird sogar als respektlos aufgefasst. In Europa ist das Gegenteil der Fall. Das Wissen über solche kulturellen Unterschiede kann der Fachperson helfen, das Verhalten des Gegenübers zu verstehen und Missverständnisse zu vermeiden. Es hat somit auch einen direkten Einfluss auf die Beziehungsgestaltung. Fraglich ist, inwiefern den obengenannten Faktoren genügend Zeit eingeräumt werden kann, wenn die Fachperson mit einer hohen Arbeitsbelastung zu kämpfen hat. Die Autorinnen sehen hier vor allem die Arbeitgebenden und Fachpersonen gefordert. In einem weiteren Schritt müsste eruiert werden, weshalb eine hohe Fluktuation und grosse Arbeitsbelastung bestehen und wie man diesen entgegenwirken kann. Die Fachperson selber muss sich für die Beziehungsgestaltung genügend Zeit einräumen und wenn nötig ein bis zwei Schritte in der Zusammenarbeit zurückgehen, um grundlegende Fragen für die Beziehungsgestaltung zu klären.

7 Beantwortung der Leitfragen

1. Was versteht man unter dem Begriff Trauma und wie sehen moderne Handlungsvorschläge von Expertinnen und Experten in der Zusammenarbeit mit traumatisierten Menschen aus?

Nach Definition des Diagnostischen und Statistischen Manual Psychischer Störungen DSM-IV ist ein Trauma eine potenzielle oder reale Todesbedrohung, eine ernsthafte Verletzung oder eine Bedrohung der körperlichen Unversehrtheit bei sich oder bei anderen, auf die mit intensiver Furcht, Hilflosigkeit oder Schrecken reagiert wird. Eine Person kann in einem traumatisierenden Moment nicht mehr im Rahmen ihrer üblichen Anpassungs- und Bewältigungsstrategien handeln und es werden vom Körper spezielle Mechanismen eingeschaltet. Die traumatische Zange zeigt dabei auf, dass zuerst die Möglichkeiten des Flüchtens oder Kämpfens abgeklärt werden. Falls diese nicht bestehen, verfällt der Körper in eine Dissoziation. In der Übererregung erstarrt der Organismus und reagiert mit Wahrnehmungsverzerrungen und Wahrnehmungsausblendung. Die Submission entspricht der Dissoziation in der Untererregung und zeigt sich in Form von Unterwerfung oder des „Totstellreflexes“. Eine häufige Form des Traumas ist die posttraumatische Belastungsstörung, wobei hier die sogenannten „Flashbacks“ kennzeichnend sind. Betroffene erleben die traumatische Situation immer wieder, wobei diese durch verschiedene „Trigger“, wie Gerüche, Situationen oder Wörter, ausgelöst werden können.

Expertinnen und Experten beleuchten in der Zusammenarbeit mit traumatisierten Menschen verschiedene Aspekte. So muss auf der *Beziehungsebene* viel Geduld investiert werden, um eine sichere *Bindung* und *Vertrauen* aufzubauen. Betroffenen soll die Möglichkeit geboten werden, *über Erlebtes zu sprechen*. Zudem sollen Fachpersonen der Sozialarbeit *lebensweltorientiert* arbeiten, was auch das Einbeziehen von sozialen Netzwerken und die Suche nach sonstigen *Ressourcen* betrifft. Zudem ist es wichtig, dass traumatisierte Menschen erneut die Erfahrung von *Selbstwirksamkeit* und *Selbstverantwortung* machen können und gleichzeitig ein *positives Selbstbild* gefördert wird. Wenn immer möglich und nötig, sollen *kreative Mittel* wie die Arbeit mit Zeichnungen oder Musik als Hilfe beigezogen werden. Auch Körperkontakt kann laut einigen Expertinnen und Experten eingesetzt werden, um eine traumatisierten Person beim Heilungsprozess zu unterstützen.

Auf der *strukturellen Ebene* können Einrichtungen, die mit traumatisierten Menschen zusammenarbeiten, darauf achten, dass Gesprächsräume in einem sauberen, heilen und freundlichen Zustand sind und einladend auf eine Person wirken. Durch verbindliche Abmachungen und eine strukturierte Organisation der gesamten Einrichtung kann schliesslich auch für die Klientel eine Sicherheit hergestellt werden, in der sie sich zurechtfindet und weiss, was von ihr verlangt wird, aber auch, was sie einfordern kann. Von den Expertinnen und Experten wird aber auch darauf hingewiesen, dass das Fachwissen und die

Methodenkompetenz, welche eine Fachperson der Sozialarbeit mitbringt, ausschlaggebend im Umgang mit traumatisierten Menschen ist. Denn nur mit dem nötigen Wissen und Verständnis kann angemessen auf eine Situation reagiert werden. Hier spielt auch das kollegiale Arbeiten und die gegenseitige Unterstützung eine wichtige Rolle.

2. Was versteht man unter dem Begriff anerkannte Flüchtlinge in der Schweiz?

In Art. 3 des Schweizerischen Asylgesetzes wird eine Person als "Flüchtling" definiert,

die in ihrem Heimatstaat oder im Land, in dem sie zuletzt wohnte, wegen ihrer Rasse, Religion, Nationalität, Zugehörigkeit zu einer bestimmten sozialen Gruppe oder wegen ihrer politischen Anschauungen ernsthaften Nachteilen ausgesetzt ist oder begründete Furcht hat, solchen Nachteilen ausgesetzt zu werden.

So gelten als ernsthafte Nachteile die Gefährdung der Freiheit, des Leibes oder Lebens sowie Massnahmen, die einen unerträglichen psychischen Druck bewirken. Frauenspezifischen Fluchtgründen werden dabei Rechnung getragen. Diese Definition stützt sich auf die Genfer Flüchtlingskonvention, gemäss Art.

1. Danach ist ein Flüchtling eine Person, welche

aus der begründeten Furcht vor Verfolgung wegen ihrer Rasse, Religion, Nationalität, Zugehörigkeit zu einer bestimmten sozialen Gruppe oder wegen ihrer politischen Überzeugung sich außerhalb des Landes befindet, dessen Staatsangehörigkeit sie besitzt, und den Schutz dieses Landes nicht in Anspruch nehmen kann oder wegen dieser Befürchtungen nicht in Anspruch nehmen will.

3. Was sind die Anforderungen und Spannungsfelder auf einem schweizerischen Sozialdienst und was für eine Rolle spielt dabei der Zwangskontext?

Spannungsfeld Struktur

Eine hohe Fallzahl und Mehrfachproblematiken führen dazu, dass die Anforderungen an eine Fachperson auf einem Sozialdienst immer höher werden. Dazu kommen politische Einflüsse, sich immer ändernde rechtliche Bestimmungen, knappe Ressourcen und fehlende Stellen für eine erfolgreiche Integration von Sozialhilfebezügerinnen und Sozialhilfebezügern. Nur gerade 12 Prozent der Sozialarbeitenden bleiben zehn oder mehr Jahre bei einem Sozialdienst beschäftigt. Allgemein ist die Fluktuation auf den Sozialdiensten eher hoch, was die Arbeit für die Verbleibenden auf dem Sozialdienst zusätzlich erschwert.

Spannungsfeld Sprache

Im Jahr 2016 haben im Flüchtlingsbereich 85,8% Sozialhilfe bezogen. Die Nationalitäten und Sprachen sind dabei sehr unterschiedlich und die Wenigsten lernen in den ersten Monaten bereits eine Landessprache so gut, dass eine fliessende Kommunikation möglich wäre. Häufig muss mit Händen und Füßen, mit Zeichnungen oder Darstellungen gearbeitet werden. Um grössere Missverständnisse zu vermeiden

und Klarheit zu schaffen, wird heute häufig mit der Hilfe einer Dolmetscherin oder eines Dolmetschers zusammengearbeitet.

Spannungsfeld Kultur

Für viele Flüchtlinge ist es schwierig, sich den Strukturen und Anforderungen, die sie in der Schweiz erwarten, in kürzester Zeit anzupassen. So sind zum Beispiel eritreische Flüchtlinge häufig nicht gewohnt, Eigenverantwortung zu übernehmen, da sie in einem totalitären System sozialisiert wurden und solche nur selten übernehmen mussten bzw. übernehmen konnten. Ein weiteres Thema in diesem Spannungsfeld ist der Patriarchalismus, der es den Frauen oftmals erschwert in den Arbeitsmarkt einzusteigen sodass die zuständige Sozialarbeiterin oder der Sozialarbeiter den Auftrag der beruflichen Integration nicht erfüllen kann. Auch der in vielen Nationen stark verankerte Stolz macht es teilweise schwierig, eine Person beruflich zu integrieren, da eine Integration in der Schweiz meistens nur mit einem statusmässig schlechteren Job realisiert werden kann.

Spannungsfeld Zwangskontext

Vom Zwangskontext spricht man, wenn die Klientel das Angebot der Sozialen Arbeit nicht freiwillig in Anspruch nimmt. Dabei wird unterschieden zwischen Zwangskontext im engeren und weiteren Sinne. Das heisst, dass Zwang im weiteren Sinne den materiellen und sozialen oder zwischenmenschlichen Einschränkungen der Entscheidungsfreiheit entspricht. Zusätzliche Handlungsmöglichkeiten sind somit vorhanden. Dagegen sind die Handlungsmöglichkeiten im engeren Sinne begrenzt. Von begrenzten Handlungsmöglichkeiten geht man aus, wenn das Nichteinlassen auf die Hilfe zum Beispiel mit möglichen Sanktionen verbunden wäre. Der Zwangskontext spielt deshalb eine grosse Rolle bei der Arbeit auf einem Sozialdienst, da es sich bei einem grossen Teil um Klientinnen und Klienten handelt, welche auf die Existenzsicherung durch die wirtschaftliche Sozialhilfe angewiesen sind und somit gemäss obengenannter Definition als unfreiwillige Klientel definiert werden können.

Obwohl herausfordernd, muss die Beratung mit unfreiwilliger Klientel und somit im Zwangskontext nicht zum Scheitern verurteilt sein. Fachpersonen verfügen in ihrer Arbeit mit der Klientel nicht nur über Definitionsmacht, sondern auch über Einflussmöglichkeiten gegenüber diesen. Weshalb es im Zwangskontext wichtig ist, dass sich die Fachperson mit dem Thema „Macht“ auseinandersetzt. Weiter hat die Klientel, anders als im freiwilligen Kontext, eventuell noch keine Problemeinsicht, weshalb daran gearbeitet werden muss, dass sowohl die Fachperson der Sozialen Arbeit wie auch die Klientel auf die gleichen Ziele hinarbeiten. Um dies zu erreichen, ist eine hinreichende Auseinandersetzung mit der Rollen- und Auftragsklärung, der Motivation der Klientel und auch der Beziehungsgestaltung erforderlich.

4. Welche Massnahmen auf Ebene des Sozialdienstes im Zwangskontext bedarf es, damit traumaorientierte Ansätze im Umgang mit traumatisierten Personen angewendet werden können?

Herstellen von Sicherheit

Um ihre Unterstützung konsequent anbieten zu können, sollten Mitarbeitende auf einem Sozialdienst mit Elementen wie Verbindlichkeit und Einhaltung von Abmachungen arbeiten und diese in ihren alltäglichen Arbeitsprozess bewusst integrieren. Erst diese Struktur ermöglicht es auch der Klientel, strukturiert vorzugehen und die Rahmenbedingungen zu kennen. Der Aufgaben- und Rollenklärung soll genug Zeit eingeräumt werden, um die gegenseitigen Erwartungen und die Hintergründe der Entstehung der Kontaktaufnahme klären zu können. Auch das Doppelmandat darf in diesem Kontext angesprochen werden und der ganze Hilfeprozess transparent gestaltet werden.

Fachwissen

Um professionell auf eine traumatisierte Person reagieren zu können, ist es wichtig, das nötige Fachwissen zu besitzen. Dies fördert das nötige Verständnis und sensibilisiert für Schlüsselsituationen. Weiter sollte eine ausgeprägte Fähigkeit für die Beziehungs- und Kommunikationsgestaltung der Fachkraft bestehen und das nötige Methodenwissen sollte vorhanden sein. In diesem Kontext sind die arbeitgebenden Institutionen dazu angehalten, ihren Mitarbeitenden den Zugang zu Supervisionen und Fachberatungen zu verschaffen und wenn möglich auch zu traumaspezifischen Weiterbildungen.

Kreative Aktivitäten

Einer traumatisierten Person kann es leichter fallen, über Musik oder Malen das Erlebte zum Ausdruck zu bringen und zu verarbeiten. In diesem Zusammenhang kann eine Fachperson der Sozialarbeit auf einem Sozialdienst die vorhandenen Bedürfnisse abklären, Inputs geben und gegebenenfalls bei der Suche nach einem geeigneten kreativen Programm unterstützen.

Auf einem Sozialdienst selbst kann vor allem mit Zeichnen und Illustrieren kreativ gearbeitet werden. Dabei kann eine Fachperson die Klientel etwas aufzeichnen lassen, für das sie keine Worte findet oder die Fachperson illustriert etwas und versucht durch den visuellen Zugang etwas Unklares verständlich zu machen.

Lebensweltorientiertes Handeln

Hier geht es darum, die Klientel in ihrer gesamten Umgebung wahrzunehmen, das soziale Netzwerk, die Sozialisation und momentanen Umstände zu betrachten und einen vollumfassenden Blick zu erlangen. Es ist wichtig, eine traumatisierte Person nicht einfach in eine „Traumaschublade“ zu stecken, sondern sie ganz individuell zu betrachten. Dies geht eng mit der ressourcenorientierten Arbeit einher.

Ressourcenorientiertes Handeln

Fachpersonen auf einem Sozialdienst haben die Aufgabe, die Ressourcen ihrer Klientel zu erkennen und aufgrund dieser einen Handlungsplan zu gestalten. Diese Ressourcen gilt es in einem nächsten Schritt zu aktivieren. Dies kann auf einem Sozialdienst zum Beispiel in einem Beratungssetting gemacht werden. Dafür braucht es vor allem das aufmerksame Zuhören und das Interesse der beratenden Person, die vorhandenen Ressourcen zu finden.

Gestaltung von Räumen

Es gilt, einen Raum, in dem sich traumatisierte Menschen aufhalten, freundlich und einladend zu gestalten. Dies beinhaltet auch, dass die Materialien die sich darin befinden in einem heilen Zustand sind, sodass sich die darin aufhaltenden Personen willkommen und sicher fühlen können.

Selbstwirksamkeit

Damit traumatisierte Personen wieder die Erfahrung von Selbstwirksamkeit machen können, gilt es gemeinsam mit ihnen Ziele auszuhandeln und nicht vorgefertigte Ziele durchzubringen. Wichtig sind dabei vor allem kleinere Teilziele, die in kürzerer Zeit erreicht werden können und somit ein Erfolgserlebnis wahrscheinlicher machen. Durch ein gemeinsames Ausarbeiten von Zielen und den Einbezug der Klientel in den Prozess, kann die Selbstwirksamkeit und das Vertrauen der Klientel in sich und auch in andere Personen wie zum Beispiel die Fachperson gestärkt werden. Gegen das Erleben von erneuter Hilflosigkeit können Fachpersonen der Sozialarbeit die Klientel positiv in ihrem Selbstbild bestärken und gleichzeitig einer depressiven Erkrankung, welche im Traumakontext häufig auftritt, entgegenwirken und die vorhandenen Resilienzfaktoren stärken.

Sichere Bindung

Zuerst muss ein Bewusstsein für ein mögliches gestörtes Beziehungsverhalten der Klientel vorhanden sein. Danach gilt es eine ausreichende Auftrags- und Rollenklärung mit Zielsetzungen vorzunehmen, denn diese können sich auf die Beziehungsgestaltung fördernd auswirken. Ein grosser Teil der Beziehungsgestaltung geschieht über die Kommunikation, wobei darauf geachtet werden muss, dass diese in einer verständlichen Sprache geschieht und verschiedene Kommunikationsmittel zur Verfügung stehen. Weiter ist es wichtig, dass die Fachperson den kulturellen Hintergrund der Klientel kennt. Dies kann das Risiko von Missverständnissen aufgrund kultureller Unterschiede reduzieren.

8 Schlussfolgerungen für die Soziale Arbeit

In diesem Abschnitt ziehen die Autorinnen die Schlussfolgerungen für die Soziale Arbeit und zeigen zusätzliche Felder auf, die spannend wären in einem weiteren Schritt zu untersuchen.

8.1 Berufsrelevante Schlussfolgerungen

Die Ausführungen in dieser Arbeit zeigen auf, dass Fachpersonen der Sozialen Arbeit auf einem Sozialdienst einen erheblichen Beitrag zur Steigerung des Wohlbefindens von traumatisierten, anerkannten Flüchtlingen leisten können. Es ist nicht das Ziel von Beratungen und Interventionen auf einem Sozialdienst, das Trauma der Klientel zu heilen. Vielmehr geht es darum, die im Zusammenhang mit einem Trauma geäußerten Verhaltensweisen zu erkennen und adäquate Interventionen vorzunehmen, damit betroffene Adressatinnen und Adressaten hilfreich unterstützt werden können und nicht weiteren Traumatisierungen ausgesetzt werden. Auf diese Weise kann ihr körperliches, psychisches und soziales Wohlbefinden gesteigert und ihnen ein gesellschaftlich integriertes Leben ermöglicht werden.

Die vorliegende Arbeit zeigt auch auf, welche Interventionen auf einem Sozialdienst aufgrund der verschiedenen Herausforderungen sehr wohl umsetzbar sind, aber auch welche weniger oder gar nicht realisierbar sind. Weiter sind die Autorinnen aufgrund der erarbeiteten Handlungsvorschläge der Meinung, dass es in erster Linie die arbeitgebende Institutionen oder Organisationen und die Ausbildungsstätten der Sozialen Arbeit sind, welche darum bemüht sein müssen, dass die Fachpersonen über das nötige Wissen und die erforderlichen Ressourcen verfügen, um traumatisierten, anerkannten Flüchtlingen adäquat zu begegnen. Ihres Erachtens müsste es zwingend Teil der Ausbildung der Sozialen Arbeit sein, wie man ein Trauma erkennen respektive mit welchen oft befremdlichen Verhaltensweisen der Klientel sich ein solches äussern kann und wie die Fachperson diesem professionell begegnen und die betroffene Person bestmöglich unterstützen kann.

Aus eigener Erfahrung wissen die Autorinnen jedoch auch, dass die institutionellen Gegebenheiten, wie Weiterbildungen oder zeitliche Ressourcen, häufig (noch) nicht gegeben sind. In solchen Fällen liegt es an der Fachperson der Sozialen Arbeit, sich die benötigten Informationen zu beschaffen, sich für die Klientel zu interessieren und die benötigte Zeit einzufordern. Es ist zudem die Meinung der Autorinnen, dass Fachpersonen der Sozialen Arbeit vermehrt für ihr Klientel eintreten sollten. Dies wird mit einer wissenschaftlichen Argumentation vereinfacht. Somit soll auch die vorliegende Arbeit einen Teil dazu beitragen, dieses Eintreten und Verstehen der Klientel zu erleichtern und zu ermöglichen.

8.2 Ausblick

Die Autorinnen dieser Arbeit haben sich auf die Arbeit mit erwachsenen Flüchtlingen konzentriert. Spannend wäre es, in einem nächsten Schritt zu eruieren, ob und welche der Ausführungen für unbegleitete Minderjährige anzuwenden und welche weiteren Aspekte einzubeziehen sind. Weiter wäre es interessant zu erfahren, inwiefern der adäquate Umgang mit erwachsenen, anerkannten Flüchtlingen deren Kinder und weitere Generationen beeinflusst.

Im Rahmen dieser Bachelorarbeit hätten die Autorinnen gerne auch bearbeitet, inwiefern der Prozess des Asylverfahrens in Europa allgemein und speziell in der Schweiz die psychische Verfassung von traumatisierten Asylsuchenden beeinflusst. Diese Thematik wäre jedoch so umfassend, dass sie Material für eine eigene weiterführende Bachelorarbeit bietet.

9 Quellenverzeichnis

- American Psychiatric Association (2015). *Diagnostisches und Statistisches Manual Psychischer Störungen - DSM-5*. Göttingen: Hogrefe.
- Avenir Social (2010). *Berufskodex Soziale Arbeit Schweiz. Ein Argumentarium für die Praxis der Professionellen*. Gefunden unter http://www.avenirsocial.ch/cm_data/Do_Berufskodex_Web_D_gesch.pdf
- Baer, Udo & Frick-Baer, Gabriele (2016). *Flucht und Trauma. Wie wir traumatisierten Flüchtlingen wirksam helfen können*. München: Gütersloher Verlagshaus.
- Bär, Tobias (2018, 19. April). „INTEGRATION: Die Mühen der Eritreer“. *Luzerner Zeitung Online*. Gefunden unter <http://www.luzernerzeitung.ch/nachrichten/schweiz/Die-Muehen-der-Eritreer;art9641,1011452>
- Becker, David (2003). Flüchtlinge und Trauma. In Projekt tutorien „Lebenswirklichkeiten von Flüchtlingen in Berlin“/„Behörden und Migration“ (Hrsg.), *Verwaltet, entrechtet, abgestempelt-wo bleiben die Menschen? Einblicke in das Leben von Flüchtlingen in Berlin* (S.67-74). Gefunden unter http://www.behandeln-statt-verwalten.de/fileadmin/user_upload/pdfs/verwaltet-entrechtet-abgestempelt.pdf
- Bohmeyer, Axel (2011). Ressourcenorientierung. Kritisch-konstruktive Reflexion über einen Paradigmenwechsel sozialprofessionellen Handelns. *Soziale Arbeit, 10/11*, 378 – 383.
- Bonus, Bettina (2006). *Mit den Augen eines Kindes sehen lernen*. Norderstedt: Books on Demand.
- Bourdieu, Pierre (2017). Verstehen. In Franz Schultheis (Hrsg.), *Pierre Bourdieu et al. Das Elend der Welt. Zeugnisse und Diagnosen alltäglichen Leidens an der Gesellschaft* (S. 779-802). Köln: Herbert von Halem.
- Böhnisch, Lothar & Lösch, Hans. (1973). Das Handlungsverständnis des Sozialarbeiters und seine institutionelle Determination. In Siegfried Schneider & Hans-Uwe Otto (Hrsg.), *Gesellschaftliche Perspektiven der Sozialarbeit* (2. Aufl.) (21-40). Neuwied: Luchterhand.

Brisch, Karl Heinz (2013). Schütze mich, damit ich mich finde. In Jacob Bausum, Lutz-Ulrich Besser, Martin Kühn & Wilma Weiss (Hrsg.), *Traumapädagogik. Grundlagen, Arbeitsfelder und Methoden für die pädagogische Praxis* (S. 150-166). Weinheim: Beltz Juventa.

Bucher, Rahel (2010, 7. Juni). „In Eritrea würde ein Mann nie Windeln wechseln“. *Der Bund online*. Gefunden unter <https://www.derbund.ch/bundprint/In-Eritrea-wuerde-ein-Mann--nie-Windeln-wechseln/story/14726172>

Buchli, Regula, De Witt-Amrein, Carmen & Heiniger, Fabienne (2015). *Traumatische Erlebnisse bei Kindern. Diagnostik und Psychoedukation*. Gefunden unter https://www.erz.be.ch/erz/de/index/erziehungsberatung/erziehungsberatung/praxisforschung/projekte.assistent/dam/documents/ERZ/AKVB/de/Erziehungsberatung/Praxisforschung/Schriften/EB_PF_Band_21_Traumatische_Erlebnisse.pdf

Bundesamt für Migration (2006). *Probleme der Integration von Ausländerinnen und Ausländern in der Schweiz*. Gefunden unter <https://www.sem.admin.ch/content/dam/data/bj/sicherheit/kriminalitaet/jugendgewalt/ber-integration-bfm-d.pdf>

Bundesamt für Statistik (2017a). *Asylbereich*. Gefunden unter <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/soziale-sicherheit/sozialhilfe/empfaengerinnen-sozialhilfe-weiterer-sinn/asylbereich.html>

Bundesamt für Statistik (2017b). *Flüchtlingsbereich*. Gefunden unter <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/soziale-sicherheit/sozialhilfe/empfaengerinnen-sozialhilfe-weiterer-sinn/fluechtlingsbereich.html>

Bundesamt für Statistik (2017c). *Wirtschaftliche Sozialhilfe*. Gefunden unter <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/soziale-sicherheit/sozialhilfe/empfaengerinnen-sozialhilfe-weiterer-sinn/wirtschaftliche-sozialhilfe.html>

Bundesverfassung der Schweizerischen Eidgenossenschaft vom 18. April 1999 (SR 101).

Dickenberger, Dorothee., Gniech, G., Grabitz, H.-J. (2011). Die Theorie der psychologischen Reaktanz. In Dieter Frey & Martin Irle (Hrsg.), *Theorien der Sozialpsychologie. Band. 1: Kognitive Theorien* (243-274). Bern: Huber.

- Conen, Marie-Louise & Cecchin, Gianfranco (2016). *Wie kann ich Ihnen helfen, mich wieder loszuwerden? Therapie und Beratung mit unmotivierten Klienten und in Zwangskontexten* (5. Aufl.). Heidelberg: Carl-Auer.
- Dawa, Reem (2017, 27. April). "Deutsche Sprache: mehr Probleme für ältere Flüchtlinge". *Deutsche Welle*. Gefunden unter <https://www.dw.com/de/deutsche-sprache-mehr-probleme-f%C3%BCr-%C3%A4ltere-fl%C3%BChtlinge/a-38614452>
- De Boer, Catherine & Coady, Nick (2006). Good Helping Relationship in Child Welfare: Learning from Stories of Success. *Child and Family Work*, 12, 32-42.
- Dörr, Margret (2008). Psychosoziale Arbeit mit traumatisierten Flüchtlingen. *Zeitschrift für Soziale Arbeit Sozial-Extra*, Heft 11/12, 33-34.
- Engler, Pascal & Steger, Simon (2013). Soziale Arbeit in der Sozialhilfe – Warum professionelles Handeln wichtig ist. *BFH impuls*, 24-25.
- Emch-Fassnacht, Lena (2016). „Interkulturelles Dolmetschen in Institutionen der IIZ“. *Soziale Sicherheit CHSS*. Gefunden unter <https://soziale-sicherheit-chss.ch/artikel/interkulturelles-dolmetschen-in-institutionen-der-iiz/>
- Fath, Maria Johanna (2016). *Die traumatische Zange nach L.Besser/M.Huber*. Gefunden unter https://www.google.ch/search?q=traumatische+Zange+L.Besser/M.Huber&tbm=isch&source=iu&ictx=1&fir=RSJPDyehds76OM%253A%252C9fLVnI2HwaxtRM%252C__&usg=__DDCML1E4Q9ATAxqCg7yc3NUhY0Q%3D&sa=X&ved=0ahU-KEwjhw7jQzdjbAhXGdCwKHfsVB58Q9QEILDAB#imgrc=RSJPDyehds76OM:
- Fischer, Gottfried & Riedesser, Peter (2009). *Lehrbuch der Psychotraumatologie* (4. aktualisierte und erweiterte Aufl.). München: Ernst Reinhardt.
- Fuller, Catherine & Taylor, Phil (2012). *Therapie-Tools Motivierende Gesprächsführung*. Weinheim: Beltz.
- Gerrig, Richard. J. & Zimbardo, Philip G. (2008). *Psychologie* (18. aktualisierte Aufl.). Hallbergmoos: Pearson Studium.

- Göckler, Rainer (2012). Zwangskontexte in der Beschäftigungsförderung, Beratung unter Sanktionsdruck. *Verhaltenstherapie & psychosoziale Praxis*, 44 (1), 83-97.
- Hartung, Joachim (1997). Psychologische Begutachtung im Kontext der Gefährdung des Kindeswohls als „Intervention“. *Forum Erziehungshilfen*, 3, 19-22.
- Hochschule Luzern-Soziale Arbeit (2018). *Studienführer 2018/19*. Gefunden unter <https://www.hslu.ch/-/media/campus/common/files/dokumente/sa/bachelor/sa-studienfuehrer-18-19.pdf?la=de-ch>
- Hochuli Freund, Ursula & Stotz, Walter (2015). *Kooperative Prozessgestaltung in der Sozialen Arbeit* (3. Aufl.). Stuttgart: Kohlhammer.
- Huber, Michaela (2009). *Trauma und die Folgen, Trauma und Traumabehandlung* (4. Aufl.). Paderborn: Junfermann.
- humanrights.ch (2018a). *Die internationalen Menschenrechte und ihr Schutz: Übersicht*. Gefunden unter <https://www.humanrights.ch/de/internationale-menschenrechte/aemr/geschichte/>
- humanrights.ch (2018b). *Artikel 23 - Recht auf Arbeit und gleichen Lohn, Koalitionsfreiheit*. Gefunden unter <https://www.humanrights.ch/de/internationale-menschenrechte/aemr/text/artikel-23-aemr-recht-arbeit-gleichen-lohn>
- Hüther, Gerald, Korittko, Alexander, Wolfrum, Gerhard & Besser, Lutz (ohne Datum). *Neurobiologische Grundlagen der Herausbildung Psychotrauma-bedingter Symptomatiken*. Gefunden unter www.adelante-beratungsstelle.de/bilder/huether.pdf
- Jacobshagen, Nina & Pfiffner, Roger (2016). *Arbeitszufriedenheit und Kündigungsgründe in Sozialen Diensten*. Gefunden unter <https://www.knoten-maschen.ch/arbeitszufriedenheit-und-kuendigungsgruende-in-sozialen-dienstenwarum-gehen-oder-bleiben-mitarbeitende-sozialer-diensten/>
- Kantonales Sozialamt Zug (2018). *Asyl- und Flüchtlingsbereich Kanton Zug (Mai 2018)*. Gefunden unter <https://www.zg.ch/behoerden/direktion-des-innern/kantonales-sozialamt/as>

- Kaminsky, Carmen (2015). Soziale Arbeit zwischen Mission und Nötigung: ethische Probleme sozialberuflichen Handelns in Zwangskontexten. *Ethik Journal*, 3, 1-17.
- Kappeler, Manfred (2008). Den Menschenrechtsdiskurs in der Sozialen Arbeit vom Kopf auf die Füße stellen. *Widersprüche*, 107, 33–45.
- Kessler, Ronald C. (2003). Epidemiology of woman and depression. *Journal of Affective Disorders*, 74, 5-13.
- Körkel, Joachim & Drinkmann, Arno (2002). Wie motiviert man "unmotivierte Klienten"? *Sozialmagazin*, 10, 26-34.
- Krüger, Andreas (2011). *Powerbook. Trauma-Selbsthilfe für junge Menschen*. Hamburg: Elbe & Krüger.
- Lindenberg, Michael & Lutz, Tilman (2014). Soziale Arbeit in Zwangskontexten. In AK HochschullehrerInnen Kriminologie/Straffälligenhilfe in der Sozialen Arbeit (Hrsg.), *Kriminologie und Soziale Arbeit. Ein Lehrbuch* (S. 114-126). Weinheim: Juventa/Beltz.
- Loch, Ulrike & Schulze Heidrun (2016). Selbstverständnis der Arbeit mit traumatisierten Menschen im ambulanten Setting. In Heidrun Schulze, Ulrike Loch & Silke Birgitta Gahleitner (Hrsg.), *Soziale Arbeit mit traumatisierten Menschen. Plädoyer für eine Psychosoziale Traumatologie* (S 59-63). Baltmannsweiler: Schneider.
- Macsenaere, Michaela (2016). „Was wirkt?“ Wirkungen und Grenzen der Hilfen zur Erziehung unserer Jugend. In Vera Birtsch, Maria Kurz-Adam, Claus Lippmann, Roland Merten & Karsten Speck (Hrsg.), *unsere jugend. Die Zeitschrift für Studium und Praxis der Sozialpädagogik* (S.194-204). Basel: Reinhardt.
- Meinhold, Marianne (1990). Hilfe und Kontrolle im Erleben von Klienten und Professionellen im Bereich des Jugendamtes. In Tomas Feltes & Ulrich Sievering (Hrsg.), *Hilfe durch Kontrolle?* (S. 55-68) Frankfurt am Main: Haag und Herchen.
- Miller, William R. & Rollnick, Stephen (2015). *Motivierende Gesprächsführung. Motivational Interviewing* (3 Aufl.). Freiburg im Breisgau: Lambertus.

- Miller, William R. & Rollnick, Stephen (2009). *Motivierende Gesprächsführung* (3 Aufl.). Freiburg im Breisgau: Lambertus.
- Pfiffner, Roger (2017a). Lust oder Frust – Arbeitsbedingungen und Arbeitszufriedenheit in Sozialen Diensten. *SozialAktuell, Nr.1*, 30-31.
- Pfiffner, Roger (2017b). Wie zufrieden sind Berufseinsteigende in der Sozialhilfe? *BFH impuls*, 23-25.
- Rauchfuss, Knut (2003). Flucht und Trauma. In Internationales Zentrum für Menschenrechte der Kurden/Medizinische Flüchtlingshilfe Bochum (Hrsg.), *Trauma und Therapie. Erfahrungen in der psychosozialen Arbeit mit Überlebenden von Krieg und Gewalt* (S. 19-43). Bonn: IMK.
- Rosch, Daniel (2011). Zwangskontext und „Zwangsbeglückung“ in der gesetzlichen Sozialen Arbeit – Phänomen und rechtliche Aspekte. *Schweizerische Zeitschrift für Soziale Arbeit*, 10/11, 84-107.
- Rosch, Daniel (2014). Erscheinungsformen und rechtliche Aspekte von Zwangskontext und „Zwangsbeglückung“ in der gesetzlichen Sozialen Arbeit. In Patrick Zobrist (Hrsg.), *Soziale Arbeit mit Pflichtklientinnen und Pflichtklienten. Theoretische Positionen - methodische Beiträge - neue Perspektiven* (S. 31-41). Luzern: interact.
- Scherwath, Corinna & Friedrich, Sibylle (2016). *Soziale und pädagogische Arbeit bei Traumatisierung*. München: Ernst Reinhardt.
- Schreyer, Franziska (2017, 08. Februar). „Weibliche Flüchtlinge: Motiviert – aber schlecht vorbereitet“. *Zeit Online*. Gefunden unter <https://www.zeit.de/gesellschaft/zeitgeschehen/2017-02/weibliche-fluechtlinge-frauen-integration-arbeitsmarkt-ausbildung-herkunftsland>
- Schulze, Heidrun, Loch, Ulrike & Gahleitner, Silke Birgitta (2016). *Soziale Arbeit mit traumatisierten Menschen. Plädoyer für eine Psychosoziale Traumatologie* (3. unveränderte Aufl.). Baltmannsweiler: Schneider.
- Schweizerische Flüchtlingshilfe (ohne Datum). *Das Völkerrecht und die Schweiz*. Gefunden unter <https://www.fluechtlingshilfe.ch/asylrecht/rechtsgrundlagen/voelkerrecht.html>

Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe (2017). *Die SKOS-Richtlinien auf einen Blick Fragen und Antworten* (überarbeitet und angepasste Aufl.). Gefunden unter https://www.skos.ch/fileadmin/user_upload/public/pdf/richtlinien/2017_Fragen-und-Antworten-SKOS-Richtlinien_d.pdf

Schweizerisches Asylgesetz vom 26. Juni 1998 (SR 142.31).

Schweizerisches Rotes Kreuz (2018). *Ambulatorium für Folter- und Kriegsopfer. Hilfe für traumatisierte Menschen*. Gefunden unter <https://www.redcross.ch/de/organisation/ambulatorium-fuer-folter-und-kriegsopfer/hilfe-fuer-traumatisierte-menschen>

Selvini Palazzoli, Mara (1992). Vorwort. In Stefano Cirillo & Paola Di Blasio (Hrsg.), *Familiengewalt. Ein Systemischer Ansatz* (S.29). Stuttgart: Klett-Cotta.

Staatssekretariat für Migration (2018a). *Asylstatistik 2017*. Gefunden unter <https://www.sem.admin.ch/dam/data/sem/publiservice/statistik/asylstatistik/2017/stat-jahr-2017-kommentar-d.pdf>

Staatssekretariat für Migration (2018b). *Asylstatistik 2017*. Gefunden unter <https://www.sem.admin.ch/sem/de/home/aktuell/news/2018/2018-01-22.html>

Staatssekretariat für Migration (2015). *Sprache*. Gefunden unter <https://www.sem.admin.ch/sem/de/home/themen/integration/themen/sprache.html>

Stark, Ruth (2009). Die Prinzipien des Berufskodex basieren auf den Menschenrechten. Im Gleichgewicht von Bedürfnis, Risiko und Rechten-eine sozialarbeiterische Perspektive. *Sozial-Aktuell*, 7/8, 18-19.

Staub-Bernasconi, Silvia (1995). *Systemtheorie, soziale Probleme und soziale Arbeit: lokal, national, international oder: vom Ende der Bescheidenheit*. Bern: Haupt.

Staub-Bernasconi, Silvia (2009). *Den Menschen vor dem Würgegriff des Menschen schützen*. Gefunden unter: <http://www.avenirsocial.ch/sozialaktuell/acfa3d0.pdf>

- Staub-Bernasconi, Silvia (2007). *Vom beruflichen Doppel- zum professionellen Tripelmandat. Wissenschaft und Menschenrechte als Begründungsbasis der professionellen Sozialen Arbeit*. Gefunden unter http://www.avenirsocial.ch/cm_data/Vom_Doppel-_zum_Tripelmandat.pdf
- Stiels-Glenn, Michael (1996). Ohnmacht, Macht und Verantwortung in psychosozialen Berufen. Wer sich für ohnmächtig hält, braucht sich über Verantwortung keine Gedanken zu machen. Ein Plädoyer für die bewusste Akzeptanz der eigenen Macht. *Sozialmagazin*, 7/8, 12-18.
- Stolz, Nicole (1998). Das Ende der Gemütlichkeit. In Claudia Honegger & Marianne Rychner (Hrsg.), *Strukturelles Unglück und mentales Leid in der Schweiz* (S.75-83). Gefunden unter http://claudiahonegger.ch/wp-content/uploads/2015/01/N.-Stolz_Der-Traum-von-der-Integration.-Eine-Kurdin-in-der-Schweiz.pdf
- Statista GmbH (2018). *Anzahl der anerkannten Flüchtlinge in der Schweiz nach Herkunftsländern Ende März 2018*. Gefunden unter <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/462169/umfrage/anerkannte-fluechtlinge-in-der-schweiz-nach-herkunftslaendern/>
- The UN Refugee Agency (2018a). *Zahlen im Überblick*. Gefunden unter <http://www.unhcr.org/dach/ch-de/ueber-uns/zahlen-im-ueberblick>
- The UN Refugee Agency (2018b). *Die Genfer Flüchtlingskonvention*. Gefunden unter <http://www.unhcr.org/dach/ch-de/ueber-uns/unser-mandat/die-genfer-fluechtlingskonvention>
- Trotter, Chris (2001). Soziale Arbeit mit unfreiwilligen KlientInnen. In Marianne Gumpinger (Hrsg.), *Soziale Arbeit mit unfreiwilligen KlientInnen* (S. 97-305). Linz: pro mente edition.
- Uhlmann, Gabriele (ohne Datum). *Das Patriarchat. Definition, Geschichte und Symptome*. Gefunden unter <http://www.gabriele-uhlmann.de/patriarchat.htm>
- UniversitätsSpital Zürich (ohne Datum). *Klinik für Konsiliarpsychiatrie und Psychosomatik. Folter- und Kriegstraumata*. Gefunden unter <http://www.psychiatrie.usz.ch/fachwissen/folter-und-kriegstraumatisierung/Seiten/default.aspx>

UNO-Flüchtlingshilfe (2013). *Flüchtlinge weltweit: Zahlen & Fakten*. Gefunden unter <https://www.uno-fluechtlingshilfe.de/cdn/trk/lp/v01/>

Uttendörfer, Jochen (ohne Datum). *Traumazentrierte Pädagogik - Von der Entwicklung einer Kultur des Sicherer Ortes*. Gefunden unter <https://www.rgdiakonie.de/fileadmin/default/downloads/Vortrag%20Ein%20Sicherer%20Ort.pdf>

Weber, Max (1964). *Wirtschaft und Gesellschaft. Grundriss der verstehenden Soziologie*. Köln: Kiepenheuer & Witsch.

Wustmann, Corina (2004). *Resilienz: Widerstandsfähigkeit von Kindern in Tageseinrichtungen fördern*. Weinheim: Beltz.

Zobrist, Patrick & Harro, Dietrich (2017). *Soziale Arbeit im Zwangskontext. Wie unerwünschte Hilfe erfolgreich sein kann* (3. Aufl.). München: Ernst Reinhardt.

Titelbild: Gefunden unter: <https://www.tagesanzeiger.ch/leben/gesellschaft/bitte-gut-schueteln/story/17081016>