

Kulturreflexive Kommunikation im Einzelcoaching der Arbeitsintegration

Professionelles Handeln in
Programmen der vorübergehenden
Beschäftigung zwischen
Menschenwürde, Mitwirkungspflicht
und institutionellen Grenzen

Autorinnen: Rebecca Hedinger
Swissana Sivarajasingam

Vertiefungsrichtung: Soziale Arbeit

Studienjahrgang: 2022 – 2026

E-Mail: rebecca.hedinger@stud.hslu.ch
swissana.sivarajasingam@stud.hslu.ch

Datum: 7. August 2026

Diese Arbeit wurde am 7. August 2026 an der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit eingereicht. Für die inhaltliche Richtigkeit und Vollständigkeit wird durch die Hochschule Luzern keine Haftung übernommen.

Studierende räumen der Hochschule Luzern Verwendungs- und Verwertungsrechte an ihren im Rahmen des Studiums verfassten Arbeiten ein. Das Verwendungs- und Verwertungsrecht der Studierenden an ihren Arbeiten bleibt gewahrt (Art. 34 der Studienordnung).

Studentische Arbeiten der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit werden unter einer Creative Commons Lizenz im Repositorium veröffentlicht und sind frei zugänglich.

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



Urheberrechtlicher Hinweis:

Dieses Werk ist unter einem Creative Commons Namensnennung-Keine kommerzielle Nutzung-Keine Bearbeitung 3.0 Schweiz (CC BY-NC-ND 3.0 CH) Lizenzvertrag lizenziert.

Um die Lizenz anzuschauen, gehen Sie bitte zu <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/ch>

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.

Keine weiteren Einschränkungen — Sie dürfen keine zusätzlichen Klauseln oder technische Verfahren einsetzen, die anderen rechtlich irgendetwas untersagen, was die Lizenz erlaubt.

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 Studiengangleitung Bachelor

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 mehreren 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 und Entwicklungspotenziale als ihren Gegenstand zu beurteilen und zu bewerten. Denken und Handeln in Sozialer Arbeit ist vernetztes, ganzheitliches Denken und präzises, konkretes Handeln. Es liegt daher nahe, dass die Diplomand_innen 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 Fachleute der Sozialen Arbeit mit ihrem Beitrag auf fachliches Echo stossen und ihre Anregungen und Impulse von den Fachkreisen aufgenommen werden.

Luzern, im August 2026

Hochschule Luzern, Soziale Arbeit
Studiengangleitung Bachelor Soziale Arbeit

Abstract

Die Arbeitsintegration in der Schweiz steht im Spannungsfeld von Arbeitsmarktpolitik, gesetzlichen Vorgaben und dem professionellen Auftrag der Sozialen Arbeit. Im Einzelcoaching von Programmen zur vorübergehenden Beschäftigung begleiten Jobcoaches erwerbslose Personen bei der Arbeitsintegration. Dabei treffen institutionelle Anforderungen auf unterschiedliche Lebenslagen und Voraussetzungen erwerbsloser Personen. Besonders für Personen ab 50 Jahren mit Drittstaatsangehörigkeit und Erfahrungen im Niedriglohnbereich können kommunikative, institutionelle und strukturelle Barrieren den Beratungsprozess erschweren. Vor diesem Hintergrund befasst sich die vorliegende theoretische Literaturarbeit mit dem Beitrag kulturreflexiver Kommunikation im Einzelcoaching. Dazu werden Perspektiven der Arbeitsintegration, der Sozialarbeitswissenschaft und der Kommunikationswissenschaft sowie macht- und diskriminierungstheoretische Ansätze miteinander verknüpft und auf das Einzelcoaching bezogen. Die Ergebnisse zeigen, dass kulturreflexive Kommunikation einen Bezugsrahmen bietet, um kommunikative Barrieren und institutionelle Bedingungen differenziert einzuordnen. Sie unterstützt eine macht- und diskriminierungssensible Gestaltung des Einzelcoachings, indem kommunikative Irritationen, unterschiedliche Situationsdeutungen und institutionelle Handlungsspielräume gemeinsam reflektiert werden. Rechtliche, organisationale und arbeitsmarktpolitische Rahmenbedingungen begrenzen professionelles Handeln weiterhin. Kulturreflexive Kommunikation erweitert den professionellen Blick auf das Einzelcoaching durch die gemeinsame Berücksichtigung individueller Lebenslagen, institutioneller Anforderungen und gesellschaftlicher Machtverhältnisse.

Danksagung

Der Entstehungsprozess dieser Arbeit wurde durch vielfältige Beiträge getragen. Ein besonderer Dank gilt an Prof. Dr. Stefanie Claudine Boulila. Als Begleitperson unterstützte sie uns mit ihrer Expertise, wertvollen Denkanstössen und konstruktiven Impulsen in den Fachgesprächen. Ebenso danken wir herzlich Nirmala Sivarajasingam, Selliah Sivarajasingam, Sabine Schweizer sowie Karin Hasler für die bereichernden Diskussionen und Anregungen. Der kontinuierliche fachliche Austausch, die gemeinsame kritische Reflexion und die Erfahrungen während des Schreibprozesses haben wesentlich zur Entstehung dieser Arbeit beigetragen.

Inhaltsverzeichnis

Abstract	5
Danksagung	6
1 Einleitung	9
1.1 Ausgangslage und Relevanz	9
1.2 Problemstellung und Ziele	10
1.3 Fragestellung und theoretische Herangehensweise	12
1.4 Abgrenzung und Aufbau der Arbeit	13
2 Arbeitsintegration in der Schweiz	16
2.1 System und Aktivierungslogik	16
2.2 Institutionelle Struktur und Programme zur vorübergehenden Beschäftigung	18
2.3 Einzelcoaching im Pflichtkontext	20
2.4 Zielgruppe im Niedriglohnsegment: Intersektionale Ungleichheits- und Belastungsdimensionen	21
3 Theoretische Grundlagen: Kulturreflexive Kommunikation in der Migrationsgesellschaft	25
3.1 Begriffliche Grundlagen kulturreflexiver Kommunikation, Beratung und Coaching	26
3.2 Machtasymmetrien als Interaktionsbedingung	29
3.3 Dominanzkultur und die Dekonstruktion von <i>Othering</i>	31
3.4 Kommunikation als machtkritische Interaktionsordnung	33
3.5 Rassifizierung und Intersektionalität als Zugänge zu struktureller Ungleichheit	34
3.6 Das Tripelmandat als ethische Basis der professionellen Haltung	37
3.7 Theoretische Synthese: Das TOPOI-Modell als machtsensible Heuristik..	41
4 Kulturreflexive Kommunikation im Einzelcoaching: Zur methodischen Anwendung des TOPOI-Modells	45
4.1 Reflexion von Deutungsmacht (<i>Taal</i> und <i>Ordering</i>)	46
4.2 Gestaltung von Interaktionsräumen (<i>Personen</i> , <i>Organisatie</i> und <i>Inzet</i>)..	49
4.3 Beispielhafte Anwendung der fünf TOPOI-Dimensionen	53
5 Schlussbetrachtung: Reichweite und Grenzen kulturreflexiver Kommunikation im Integrationskontext	56

5.1	Reichweite kulturreflexiver Kommunikation auf der Interaktionsebene ...	56
5.2	Institutionelle Grenzen im administrativen Pflichtkontext.....	57
5.3	Rechtliche und strukturelle Grenzen der Arbeitsintegration.....	60
5.4	Gesamtsynthese von Möglichkeiten und Grenzen	62
5.5	Beantwortung der Fragestellung und Implikationen für die Soziale Arbeit, die Organisationen der Arbeitsintegration und die Forschung.....	64
Literaturverzeichnis		69

1

¹ Die vorliegende Bachelorarbeit wurde gemeinsam von beiden Autorinnen verfasst. Eine namentliche Zuordnung der Kapitel entfällt gemäss den formalen Richtlinien der Hochschule Luzern.

1 Einleitung

Die arbeitsintegrative Praxis in der Schweizer Migrationsgesellschaft ist durch ein Spannungsverhältnis zwischen staatlichen Integrationsvorgaben und individuellen Handlungsspielräumen gekennzeichnet (Ehret, 2025, S. 5–6). Arbeitsmarktpolitische Anforderungen werden nicht ausschliesslich auf rechtlicher oder organisationaler Ebene wirksam. Sie prägen auch den unmittelbaren Beratungsprozess, in dem institutionelle Vorgaben, fachliche Einschätzungen und individuelle Lebenslagen aufeinandertreffen. Die vorliegende theoretische Literaturarbeit fokussiert das Einzelcoaching in Programmen zur vorübergehenden Beschäftigung (PvB) und richtet den Blick auf erwerbslose Personen ab 50 Jahren mit Drittstaatsangehörigkeit und Erfahrungen im Niedriglohnsegment. Zur theoretischen Einordnung werden arbeitsintegrationsbezogene, sozialarbeitswissenschaftliche, kommunikationswissenschaftliche sowie macht- und diskriminierungstheoretische Ansätze miteinander verknüpft. Das TOPOI-Modell nach Hoffman (2013) dient dabei als strukturierende Heuristik, um sprachliche Bedeutungen, Situationsdeutungen, Rollenbeziehungen, organisationale Bedingungen sowie Motive und Bedürfnisse im Einzelcoaching zu betrachten. Im ersten Kapitel wird hierfür zunächst die Ausgangslage, die Problemstellung, die Fragestellung und das methodische Vorgehen der Literaturarbeit dargelegt.

1.1 Ausgangslage und Relevanz

In kapitalistisch geprägten Gesellschaften besitzt Erwerbsarbeit eine zentrale Bedeutung für die materielle Sicherung, die soziale Positionierung und die gesellschaftliche Teilhabe. Mit Erwerbsarbeit sind zugleich gesellschaftliche Erwartungen an Leistungsbereitschaft, Eigenverantwortung und Produktivität verbunden. Geisen und Ottersbach (2015, S. 2) verweisen darauf, dass ein länger dauernder Ausschluss von Erwerbsarbeit materielle Unsicherheit, einen Verlust sozialer Anerkennung und eingeschränkte Teilhabemöglichkeiten begünstigen kann. Für die Arbeitsintegration folgt daraus, dass Arbeitslosigkeit nicht allein als individuelles Vermittlungsproblem betrachtet werden darf, sondern in ihren sozialen und institutionellen Folgen einzuordnen ist.

Die Schweiz ist eine Migrationsgesellschaft, in der Migration den Arbeitsmarkt und die institutionellen Bedingungen der Arbeitsintegration mitprägt. Piñeiro (2015, S. 70–71) beschreibt Arbeitsintegration nicht als wertneutralen Vermittlungsakt, sondern als ein durch rechtliche Vorgaben und organisationale Anforderungen strukturiertes Handlungsfeld. In diesem Feld übernehmen staatliche und beauftragte Akteur:innen Beratungs-, Vermittlungs-, Dokumentations- und Kontrollaufgaben (Hochuli-Freund & Stotz, 2021, S. 323–324). Für die Soziale Arbeit ergibt sich daraus eine Position

zwischen fachlichen Standards, institutionellen Aufträgen und gesellschaftlichen Erwartungen an eine arbeitsmarktliche Eingliederung.

Fachlich lässt sich diese Situation mit dem von Staub-Bernasconi (2018, S. 111) beschriebenen Tripelmandat einordnen. Sie versteht darunter die Verbindung des institutionellen Auftrags, der Anliegen der Adressat:innen sowie des wissenschaftlichen und berufsethischen Wissens der Profession. Auf den Kontext der PvB übertragen eröffnet dieser Ansatz einen Bezugsrahmen, um das Verhältnis zwischen administrativen Anforderungen, den Perspektiven der Teilnehmer:innen und der professionellen Verantwortung der Sozialen Arbeit zu reflektieren. Gleichzeitig bilden die Förderung der Handlungsfähigkeit sowie die Partizipation der Teilnehmer:innen zentrale professionelle Bezugspunkte (AvenirSocial, 2026, S. 5–6). Daraus ergibt sich ein Spannungsverhältnis zwischen den administrativen Zielsetzungen der Arbeitsintegration und den fachlichen Prinzipien der Sozialen Arbeit.

Dieses Spannungsverhältnis ist in die institutionellen Rahmenbedingungen der Arbeitsmarktpolitik eingebettet. Vor diesem Hintergrund richtet sich die vorliegende Arbeit auf Stellensuchende ab 50 Jahren mit Drittstaatsangehörigkeit und Erfahrungen im Niedriglohnsegment, deren arbeitsmarktliche Situation durch mehrere strukturelle Belastungsdimensionen geprägt sein kann. Die rechtlichen und organisatorischen Bedingungen der Arbeitslosenversicherung sind deshalb im Hinblick auf ihre Bedeutung für diese Zielgruppe und das professionelle Handeln des Jobcoaches genauer zu betrachten. Die Auseinandersetzung mit diesen Rahmenbedingungen verdeutlicht die strukturellen Voraussetzungen des aktivierenden Sozialstaates, auf die im zweiten Kapitel näher eingegangen wird.

1.2 Problemstellung und Ziele

Das Einzelcoaching in PvB ist in ein Spannungsverhältnis zwischen arbeitsmarktlicher Aktivierung, institutioneller Kontrolle und professioneller Unterstützung eingebettet. Jobcoaches handeln in einem durch das Bundesgesetz über die obligatorische Arbeitslosenversicherung und die Insolvenzenschädigung (AVIG) vom 25. Juni 1982, SR 837.0, geregelten Pflichtkontext, der auf eine rasche Wiedereingliederung in den ersten Arbeitsmarkt ausgerichtet ist (Zobrist & Kähler, 2017, S. 37–38). Der Berufskodex verpflichtet die Soziale Arbeit unter anderem zur Achtung der Menschenwürde, der Selbstbestimmung und der sozialen Gerechtigkeit (AvenirSocial, 2026, S. 6–7). Auf den Pflichtkontext der PvB übertragen kann daraus ein Spannungsverhältnis entstehen, wenn administrative Aktivierungs- und Kontrollanforderungen die Handlungsmöglichkeiten der Teilnehmer:innen der PvB begrenzen.

Dieses Spannungsverhältnis lässt sich professionstheoretisch unter anderem mit dem Tripelmandat nach Staub-Bernasconi (2018, S. 111) sowie mit dem Spannungsverhältnis zwischen Hilfe und Kontrolle einordnen (Widulle, 2020, S. 14). Auf das Einzelcoaching in PvB übertragen bedeutet dies, dass Jobcoaches die Interessen der Teilnehmer:innen, ihr fachliches Urteil sowie den institutionellen Auftrag gleichzeitig berücksichtigen und zwischen Unterstützung und Kontrolle professionell vermitteln müssen.

Daraus ergibt sich ein Spannungsfeld zwischen unterstützender Begleitung und institutionellem Auftrag. Die Kommunikation im Einzelcoaching wird dadurch zusätzlich von administrativen Beurteilungskriterien, zeitlichen Vorgaben und möglichen sozialversicherungsrechtlichen Konsequenzen geprägt (Schaufelberger, 2025, S. 119). Einerseits erfüllen Jobcoaches Kontroll-, Dokumentations- und Berichtsaufgaben, deren Ergebnisse für Entscheidungen der zuständigen Stellen relevant sein können (Hochuli-Freund & Stotz, 2021, S. 323–324). Andererseits begleiten sie die Teilnehmer:innen bei der Klärung ihrer Ressourcen, Ziele und arbeitsmarktlichen Handlungsmöglichkeiten. Im unmittelbaren Interaktionsgeschehen zeigt sich dieses Spannungsverhältnis in ungleich verteilten Rollen, Entscheidungsbefugnissen und Handlungsmöglichkeiten.

Die für diese Arbeit herangezogene Literatur beleuchtet unterschiedliche Aspekte der Arbeitsintegration. Ecoplan (2018, S. 2) beschreibt die arbeitsmarktlichen und institutionellen Rahmenbedingungen der Arbeitsintegration aus Sicht der Arbeitslosenversicherung. Ehret (2025, S. 8) entwickelt eine diskriminierungskritische Perspektive auf professionelles Handeln. Schaufelberger (2025) behandelt professionelle Ansätze der Arbeitsintegration. Hoffman (2013) beschreibt das TOPOI-Modell zur Analyse von Kommunikationsprozessen in kulturell geprägten Gesprächssituationen.

Die vorhandenen Publikationen behandeln jeweils einzelne Aspekte des Themenfeldes. Arbeiten zur schweizerischen Arbeitsintegration beschreiben vor allem rechtliche, institutionelle und arbeitsmarktpolitische Rahmenbedingungen. Kommunikations- und professionstheoretische Ansätze befassen sich dagegen mit der Gestaltung professioneller Beratung, Machtverhältnissen sowie Differenz- und Fremdzuschreibungen. Eine theoretische Verknüpfung dieser Perspektiven für das Einzelcoaching von Personen ab 50 Jahren mit Drittstaatsangehörigkeit und Erfahrungen im Niedriglohnsegment innerhalb von PvB ist in den ausgewerteten Publikationen nicht erkennbar. An dieser Stelle setzt die vorliegende Arbeit an, indem sie diese Perspektiven theoriegeleitet miteinander verknüpft und auf das Einzelcoaching in PvB bezieht.

Das primäre Ziel dieser Literaturarbeit besteht darin, die Spielräume professionellen Handelns im Einzelcoaching theoretisch zu fassen und eine machtreflexive Perspektive zu entwickeln. Es wird theoretisch hergeleitet, welchen Beitrag kulturreflexive Kommunikation zur Reflexion machtasymmetrischer Dynamiken und zur methodischen Gestaltung des Einzelcoachings leisten kann. Die Arbeit leistet einen theoriebezogenen Beitrag zur sozialarbeiterischen Auseinandersetzung mit Kommunikation im Pflichtkontext, indem sie institutionelle Handlungsanforderungen mit Ansätzen subjektorientierter Beratung verknüpft. Die daraus abgeleiteten Erkenntnisse richten sich an Fachpersonen der Sozialen Arbeit, Jobcoaches in der Arbeitsintegration sowie Organisationen und Entscheidungsträger:innen des Handlungsfeldes. Für die Fachdebatte verknüpft die Arbeit Perspektiven auf Macht, Diskriminierung, professionelle Haltung und Kommunikation. Für die Beratungspraxis leitet sie machtreflexive Gestaltungsperspektiven für das Einzelcoaching ab. Darüber hinaus eröffnet sie Anhaltspunkte für die Reflexion organisationaler und arbeitsmarktpolitischer Rahmenbedingungen. Ausgehend von der dargestellten Problemstellung und den formulierten Zielsetzungen werden im folgenden Kapitel die Fragestellung präzisiert und anschliessend das methodische Vorgehen der Literaturarbeit erläutert.

1.3 Fragestellung und theoretische Herangehensweise

Die Beantwortung der Fragestellung erfordert eine präzise theoretische Verortung des Themenfeldes sowie eine theoriegeleitete Strukturierung der Arbeit. Die vorliegende Literaturarbeit arbeitet den möglichen Beitrag kulturreflexiver Kommunikation im institutionell zugewiesenen Einzelcoaching innerhalb von PvB theoriegeleitet heraus. PvB werden in Art. 64a Abs. 1 lit. a AVIG als Beschäftigungsmassnahmen geregelt und gehören zu den arbeitsmarktlichen Massnahmen der Arbeitslosenversicherung. Die Teilnahme kann gestützt auf Art. 17 Abs. 3 lit. a AVIG von der zuständigen Amtsstelle angeordnet werden. Nach Schaufelberger (2025, S. 64) werden im Rahmen arbeitsmarktlicher Massnahmen zunehmend individuelle Coachings eingesetzt, welche die fachliche Begleitung der Stellensuchenden unterstützen. Aus der dargelegten Problemstellung und der Fokussierung auf die mikroanalytische Interaktionsebene ergibt sich die folgende Hauptfrage dieser Arbeit:

Welchen Beitrag kann kulturreflexive Kommunikation im Einzelcoaching von PvB zum professionellen Umgang mit kommunikativen und institutionell verankerten Barrieren bei Teilnehmer:innen ab 50 Jahren leisten, die über eine Drittstaatsangehörigkeit und Erfahrungen im Niedriglohnsegment verfügen?

Zur schrittweisen Bearbeitung der Hauptfrage werden vier leitende Unterfragen formuliert, die unterschiedliche Wissens Ebenen der Sozialen Arbeit erschliessen:

1. Kontextuelle Ebene (Kapitel 2): *Welche institutionellen Bedingungen sowie intersektionalen Ungleichheits- und Belastungsdimensionen prägen den Beratungsprozess der untersuchten Zielgruppe in PvB?*
2. Interaktionelle Ebene (Kapitel 3): *Wie lassen sich kulturalisierende Zuschreibungen als mögliche kommunikative Barrieren für eine ressourcenorientierte Zusammenarbeit zwischen Jobcoaches und Teilnehmer:innen theoretisch einordnen?*
3. Theoretische Ebene (Kapitel 3): *Welche theoretischen Perspektiven werden zur Herleitung kulturreflexiver Kommunikation herangezogen, und welche Merkmale einer macht- und diskriminierungssensiblen professionellen Haltung lassen sich daraus für das Einzelcoaching von Teilnehmer:innen mit Migrationsgeschichte aus dem Niedriglohnsegment in PvB ableiten?*
4. Handlungsebene (Kapitel 4 und 5): *Welche methodischen Gestaltungsperspektiven eröffnet das TOPOI-Modell nach Hoffman (2013) für den Umgang mit kommunikativen Barrieren und den Auswirkungen institutioneller Bedingungen im Einzelcoaching, und wo liegen die institutionellen, rechtlichen und strukturellen Grenzen seiner Anwendung?*

Die vier Unterfragen strukturieren die schrittweise Bearbeitung der Hauptfrage. Die Kapitelstruktur verbindet die institutionelle Ausgangslage mit der theoretischen Einordnung, der methodischen Anwendung und der abschliessenden Synthese. Die Arbeit folgt einer theoriegeleiteten Argumentationslinie. Normative Bezugspunkte wie Menschenrechte, Berufsethik und Tripelmandat werden ausdrücklich als professionstheoretische Grundlagen gekennzeichnet.

1.4 Abgrenzung und Aufbau der Arbeit

Die vorliegende Literaturarbeit basiert auf der Auswertung und theoretischen Verknüpfung wissenschaftlicher Literatur zur kulturreflexiven Kommunikation sowie zu den institutionellen Bedingungen des Einzelcoachings in PvB. Auf eine eigene empirische Datenerhebung wird zugunsten einer theoriegeleiteten Auseinandersetzung mit den institutionellen, kommunikativen und machtbezogenen Bedingungen des Einzelcoachings verzichtet. Die Arbeit beschränkt sich auf das Einzelcoaching innerhalb von PvB. Art. 64a AVIG bildet die gesetzliche Grundlage dieser Programme, regelt jedoch weder deren konkrete Ausgestaltung noch die Durchführung des Einzelcoachings. Im Mittelpunkt stehen erwerbslose Teilnehmer:innen der PvB ab 50 Jahren mit Drittstaatsangehörigkeit und Erfahrungen im Niedriglohnsegment, die einer arbeitsmarktlichen Massnahme in Form eines PvB

zugewiesen werden. Mit dem Begriff «Teilnehmer:innen» bezeichnet die Arbeit Personen, die einem PVB zugewiesen wurden. «Drittstaatsangehörigkeit» wird als rechtliche Kategorie verwendet. Der weiter gefasste Begriff «Migrationsgeschichte» wird eingesetzt, wenn soziale Erfahrungen, gesellschaftliche Positionierungen oder zugeschriebene Differenzen angesprochen werden, die durch die rechtliche Staatsangehörigkeitskategorie allein nicht erfasst werden.

Andere Systeme der Arbeitsintegration, insbesondere die Invalidenversicherung und die kantonalen Sozialhilfesysteme, werden nur berücksichtigt, soweit sie zum Verständnis institutioneller Schnittstellen und der Einbettung des Einzelcoachings in die Arbeitslosenversicherung beitragen. Sie werden lediglich insoweit einbezogen, als sie das Verständnis der institutionellen Einbettung des Einzelcoachings unterstützen. Eine vertiefte Betrachtung ihrer rechtlichen Grundlagen, Eingliederungsinstrumente und Verfahren erfolgt nicht, da sie eigenen gesetzlichen Regelungen folgen und den thematischen Schwerpunkt dieser Literaturarbeit überschreiten.

Zur Sicherung der methodischen Trennschärfe werden andere Personengruppen explizit ausgeschlossen. Dies betrifft zum einen andere Altersgruppen wie Personen unter 50 Jahren oder Personen jenseits der ordentlichen Erwerbsphase, da deren arbeitsmarktliche Ausgangslagen und rechtliche Rahmenbedingungen von jenen der hier fokussierten Zielgruppe abweichen. Personen ohne Migrationsgeschichte werden nicht vertieft betrachtet, da die Arbeit gezielt das Zusammenwirken von fortgeschrittenem Erwerbsalter, Drittstaatsangehörigkeit, sozialer Position und zugeschriebenen Differenzmerkmalen fokussiert.

Schulungs- und Kursangebote innerhalb der PVB werden nicht vertieft betrachtet, da der Schwerpunkt der Arbeit auf der persönlichen Begleitung im Einzelcoaching liegt. Ebenso wird auf linguistische Einzelanalysen verzichtet. Stattdessen erfolgt eine sozialarbeitswissenschaftliche Betrachtung der kommunikativen Interaktionspraxis im institutionellen Kontext. Diese inhaltlichen Abgrenzungen bilden zugleich den Rahmen für den nachfolgend dargestellten Aufbau der Arbeit.

Die vorgenommenen Abgrenzungen bestimmen zugleich den theoriegeleiteten Aufbau der Arbeit. Kapitel 1 führt in die Ausgangslage und Problemstellung ein, formuliert die Fragestellung und grenzt den Gegenstand der Literaturarbeit ein. Kapitel 2 beschreibt die rechtlichen, institutionellen und zielgruppenspezifischen Rahmenbedingungen der Arbeitsmarktintegration im Kontext der Arbeitslosenversicherung sowie deren Bedeutung für das Einzelcoaching in PVB. Damit wird die institutionelle Ausgangslage für die theoretische Einordnung in Kapitel 3 geschaffen.

Kapitel 3 ordnet die dargestellten Machtverhältnisse, kulturalisierenden Zuschreibungen und kommunikativen Barrieren theoretisch ein. Dazu werden macht-, diskriminierungs-, kommunikations- und professionstheoretische Perspektiven miteinander verknüpft und zu einer kulturreflexiven professionellen Haltung zusammengeführt. Das TOPOI-Modell bildet anschliessend die theoretische Verbindung zum methodischen Teil der Arbeit. Auf dieser Grundlage werden in Kapitel 4 methodische Handlungsperspektiven entwickelt.

Kapitel 4 leitet anhand der fünf Dimensionen des TOPOI-Modells methodische Gestaltungsperspektiven für das Einzelcoaching ab. Die Dimensionen werden nicht als starre Abfolge verstanden, sondern als miteinander verbundene Reflexionsbereiche für die Klärung sprachlicher Bedeutungen, unterschiedlicher Situationsdeutungen, relationaler Bedingungen, organisationaler Strukturen sowie von Motiven und Bedürfnissen. Die daraus gewonnenen Erkenntnisse bilden die Grundlage für die abschliessende Diskussion der Möglichkeiten und Grenzen kulturreflexiver Kommunikation.

Kapitel 5 führt die theoretischen und methodischen Erkenntnisse zusammen. Es bestimmt die Reichweite kulturreflexiver Kommunikation auf der Interaktionsebene, arbeitet ihre institutionellen, rechtlichen und strukturellen Grenzen heraus und beantwortet die Hauptfrage. Abschliessend werden die Erkenntnisse für die Praxis der Sozialen Arbeit, Organisationen der Arbeitsintegration sowie den weiteren Forschungsbedarf eingeordnet. Damit werden die in den vorangehenden Kapiteln entwickelten theoretischen und methodischen Erkenntnisse zusammengeführt und auf die Forschungsfrage bezogen.

2 Arbeitsintegration in der Schweiz

Dieses Kapitel beschreibt die institutionellen und rechtlichen Rahmenbedingungen der schweizerischen Arbeitsmarktintegration mit Schwerpunkt auf der Arbeitslosenversicherung und den PvB. Es erläutert die gesetzlichen Grundlagen, die institutionellen Zuständigkeiten sowie die organisatorische Einbettung des Einzelcoachings im Pflichtkontext. Darauf aufbauend werden die Merkmale der betrachteten Zielgruppe dargestellt. Das Kapitel schafft damit die Grundlage zur Beantwortung der ersten Unterfrage:

Welche institutionellen Bedingungen sowie intersektionalen Ungleichheits- und Belastungsdimensionen prägen den Beratungsprozess der untersuchten Zielgruppe in PvB?

Die nachfolgenden Abschnitte widmen sich der Ausarbeitung dieser Dimensionen.

2.1 System und Aktivierungslogik

Die schweizerische Arbeitsmarktintegration orientiert sich am Grundsatz der raschen Wiedereingliederung und stellt die individuelle Eigenverantwortung der Stellensuchenden in den Mittelpunkt (Ecoplan, 2018, S. 12–13). Diese Ausrichtung lässt sich mit Staub-Bernasconi (2018, S. 290) als Verschiebung von einer ausgleichenden sozialen Absicherung hin zu aktivierenden und steuernden Formen sozialstaatlichen Handelns einordnen. Auf die Arbeitslosenversicherung übertragen zeigt sich diese Entwicklung in der Verbindung von Unterstützungsangeboten, gesetzlichen Mitwirkungspflichten und arbeitsmarktlichen Zielvorgaben. Werden die Mitwirkungspflichten nicht erfüllt, können die zuständigen Behörden nach Prüfung des Einzelfalls sozialversicherungsrechtliche Konsequenzen anordnen. Die aktivierungsorientierte Steuerung verfolgt das Ziel, die Vermittlungsfähigkeit der Stellensuchenden durch arbeitsmarktliche Massnahmen zu erhalten oder zu verbessern (Ecoplan, 2018, S. 15). Schallberger und Wyer (2010, S. 27–29) zeigen, dass diese Massnahmen eng an den Anforderungen des ersten Arbeitsmarktes ausgerichtet sind. Für die vorliegende Arbeit lässt sich daraus ableiten, dass individuelle Lebenslagen mit standardisierten arbeitsmarktlichen Erwartungen in ein Spannungsverhältnis geraten können.

Die rechtliche Grundlage der arbeitsmarktlichen Massnahmen und der damit verbundenen Mitwirkungspflichten bildet das AVIG. Nach Art. 17 Abs. 1 AVIG sind versicherte Personen verpflichtet, alles Zumutbare zu unternehmen, um Arbeitslosigkeit zu vermeiden oder zu verkürzen, und ihre Arbeitsbemühungen nachzuweisen. Auf Weisung der zuständigen Amtsstelle haben sie zudem an arbeitsmarktlichen Massnahmen sowie an Beratungs- und Informationsgesprächen teilzunehmen und die für die Beurteilung ihrer Vermittlungsfähigkeit erforderlichen Unterlagen einzureichen (Art. 17 Abs.

3 lit. a bis c AVIG). Werden diese Mitwirkungspflichten oder Weisungen der zuständigen Amtsstelle nicht befolgt, kann dies gemäss Art. 30 Abs. 1 lit. d AVIG zu einer Einstellung in der Anspruchsberechtigung führen. Mösch Payot und Schwander (2021, S. 260) erläutern, dass die Arbeitslosenversicherung hinsichtlich der Sanktionen von den allgemeinen Bestimmungen des Bundesgesetzes über den Allgemeinen Teil des Sozialversicherungsrechts (ATSG) vom 6. Oktober 2000, SR 830.1, abweicht und hierfür die besonderen Regelungen des AVIG gelten.

Aus diesen rechtlichen Vorgaben ergibt sich für PvB ein institutioneller Pflichtkontext. Schallberger und Wyer (2010, S. 27–29) ordnen diese Programme dem Aktivierungsparadigma zu, das unterstützende Angebote mit eingeforderten Gegenleistungen und möglichen Sanktionen verbindet. Auf das Einzelcoaching übertragen bedeutet dies, dass die Zusammenarbeit nicht vollständig freiwillig erfolgt. Die Erfüllung der Programmanforderungen sowie das Verhalten im Rahmen der Massnahme können für institutionelle Beurteilungen relevant werden. Eine Einstellung in der Anspruchsberechtigung führt während einer bestimmten Anzahl von Tagen zum Ausfall der Arbeitslosenentschädigung (Art. 30 Abs. 3 AVIG) und kann dadurch die finanzielle Situation der betroffenen Person belasten. Die rechtlichen Rahmenbedingungen prägen somit die Ausgangslage des Beratungsprozesses bereits vor dem ersten Gespräch.

Diese rechtliche und institutionelle Konstellation beeinflusst auch die professionelle Beziehung zwischen Jobcoaches und Teilnehmer:innen. Zobrist und Kähler (2017, S. 34) beschreiben Soziale Arbeit in Zwangskontexten als Spannungsfeld zwischen Unterstützung, Kontrolle und institutionellem Auftrag. Widulle (2020, S. 14) hebt ergänzend hervor, dass Fachpersonen die Interessen der Adressat:innen, ihr fachliches Urteil sowie gesetzliche und institutionelle Mandate gleichzeitig berücksichtigen müssen. Für das Einzelcoaching lässt sich daraus eine strukturelle Machtasymmetrie ableiten. Jobcoaches verfügen über institutionelle Entscheidungs- und Handlungsspielräume, während die Teilnehmer:innen von den Vorgaben und Entscheidungen der zuständigen Stellen betroffen sind. Diese ungleiche Ausgangslage bildet eine wesentliche strukturelle Voraussetzung des Beratungsprozesses und macht die Reflexion professioneller Machtverhältnisse erforderlich. An diese institutionellen Rahmenbedingungen knüpft das folgende Kapitel an und vertieft die Besonderheiten der PvB als spezifischen Handlungsrahmen des Einzelcoachings.

2.2 Institutionelle Struktur und Programme zur vorübergehenden Beschäftigung

Die arbeitsmarktpolitischen Zielsetzungen der Arbeitslosenversicherung werden innerhalb einer föderalen Vollzugsstruktur umgesetzt. Auf Bundesebene nimmt das Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO) (2026b, S. 6, 9) zentrale Aufsichts- und Steuerungsaufgaben wahr. Mit Vollzugsweisungen konkretisiert es den rechtlichen und fachlichen Handlungsrahmen für die kantonalen Amtsstellen, die Regionalen Arbeitsvermittlungszentren (RAV) sowie die weiteren Durchführungsorgane.

Die Kantone bezeichnen die zuständigen Amtsstellen und richten die RAV ein (Art. 113 Abs. 2 AVIG). Die kantonalen Amtsstellen übernehmen zentrale Vollzugsaufgaben und sorgen für ein bedarfsbezogenes Angebot an arbeitsmarktlichen Massnahmen (Art. 85 Abs. 1 lit. h AVIG). Der operative Vollzug wird je nach kantonomer Organisation zwischen den zuständigen Amtsstellen, den RAV und den Logistikstellen für arbeitsmarktliche Massnahmen aufgeteilt (Ecoplan, 2018, S. 13). Die Entscheidungs- und Bewilligungskompetenzen richten sich nach Art. 59c AVIG und den konkretisierenden Bestimmungen der Verordnung über die obligatorische Arbeitslosenversicherung und die Insolvenzenschädigung (AVIV) vom 31. August 1983 (SR 837.02). Diese Zuständigkeitsordnung ist für das Einzelcoaching relevant, weil die PvB-Trägerschaften und Jobcoaches weder die Zuweisungsentscheide noch die übergeordneten Ziele der zuständigen Stellen selbst festlegen.

Die Arbeitsmarktintegration weist zugleich verschiedene institutionelle Schnittstellen auf. Ecoplan (2018, S. 3–5) zeigt, dass je nach sozialversicherungsrechtlicher, gesundheitlicher oder sozialer Ausgangslage neben der Arbeitslosenversicherung auch Sozialdienste, die Invalidenversicherung und weitere Fachstellen beteiligt sein können. Die interinstitutionelle Zusammenarbeit dient der Abstimmung von Zuständigkeiten, Eingliederungsstrategien und Massnahmen. Nach Ecoplan (2018, S. 68) besitzt die Koordination zwischen den beteiligten Stellen deshalb eine zentrale Bedeutung. Art. 85f AVIG bildet hierfür einen rechtlichen Bezugspunkt. Der konkrete Austausch personenbezogener Informationen richtet sich jedoch nach den gesetzlichen Zuständigkeiten und den anwendbaren datenschutzrechtlichen Bestimmungen.

PvB werden in Art. 64a Abs. 1 lit. a AVIG als Beschäftigungsmassnahmen geregelt und gehören gemäss Art. 59 Abs. 1bis AVIG zu den arbeitsmarktlichen Massnahmen. Sie sind damit an den Zielsetzungen von Art. 59 Abs. 2 AVIG ausgerichtet. Dazu gehören die Förderung der arbeitsmarktlichen Eingliederung, die Verbesserung der Vermittlungsfähigkeit, die Erhaltung oder Erweiterung beruflicher Qualifikationen und der Erwerb von Berufserfahrungen. Für die Teilnahme müssen grundsätzlich die Anspruchsvoraussetzungen nach Art. 8 AVIG und die massnahmenspezifischen Voraussetzungen erfüllt sein (Art. 59 Abs. 3 AVIG). Daraus folgt, dass die Zuweisung zu einem PvB anhand der

individuellen Ausgangslage und des erwarteten Beitrags zur arbeitsmarktlichen Eingliederung zu begründen ist.

Eine zentrale Anspruchsvoraussetzung bildet die Vermittlungsfähigkeit nach Art. 15 Abs. 1 AVIG. Danach muss eine versicherte Person bereit, in der Lage und berechtigt sein, eine zumutbare Arbeit anzunehmen und an Eingliederungsmassnahmen teilzunehmen (Ecoplan, 2018, S. 12–13). Für versicherte Personen über 50 Jahren enthält Art. 59 Abs. 3bis AVIG eine besondere Regelung zur Teilnahme an Bildungs- und Beschäftigungsmassnahmen bis zum Ende der Rahmenfrist für den Leistungsbezug. Diese Bestimmung erweitert den zeitlichen Zugang zu Massnahmen, begründet jedoch keine automatische Zuweisung zu einem PvB. Nach SECO (2021, S. 8) beträgt die vorgesehene Dauer eines PvB in der Regel sechs Monate. Die konkrete Dauer richtet sich nach den massnahmenspezifischen Vorgaben und der individuellen Ausgangslage.

In der praktischen Umsetzung können PvB arbeitsmarktnahe Tätigkeiten und Bildungsanteile miteinander verbinden. Nach dem SECO (2026b, S. 81 und 83) können die Einsatzbereiche administrative Tätigkeiten, soziale Einsätze sowie Arbeiten im Natur- und Umweltschutz umfassen. Art. 59b Abs. 2 AVIG knüpft das Mindesttaggeld bei bestimmten Beschäftigungsmassnahmen an einen Bildungsanteil von höchstens 40 Prozent. Bei einem höheren Bildungsanteil gelten andere Regeln für die Taggeldberechnung (Ecoplan, 2018, S. 65).

Die konkrete Ausgestaltung eines PvB richtet sich nach dem jeweiligen Programm, den Vorgaben der zuständigen Stellen und dem individuellen Eingliederungsbedarf. Schaufelberger (2025, S. 64) verweist darauf hin, dass innerhalb arbeitsmarktlicher Massnahmen zunehmend individualisierte Angebote und Coachings eingesetzt werden. Für die vorliegende Arbeit lässt sich daraus ableiten, dass das Einzelcoaching als fachliches Begleitformat innerhalb eines rechtlich und organisatorisch vorgegebenen Rahmens stattfindet. In diesem Rahmen treffen die Zuweisungsziele und Berichtserwartungen der zuständigen Stellen, die fachlichen Aufgaben der Jobcoaches sowie die Unterstützungsbedarfe der Teilnehmer:innen aufeinander. Wie diese Bedingungen die Gesprächsführung im institutionellen Pflichtkontext prägen, wird im folgenden Unterkapitel betrachtet.

2.3 Einzelcoaching im Pflichtkontext

PvB stellen ein zentrales Instrument der schweizerischen Arbeitsmarktintegration dar. Gesetzlich sind sie in Art. 64a Abs. 1 lit. a AVIG als Beschäftigungsmassnahmen öffentlicher oder privater, nicht gewinnorientierter Institutionen verankert. Nach Ecoplan (2018, S. 16) können sie praktische Arbeitseinsätze mit ergänzenden Bildungs- und Qualifizierungselementen verbinden, beispielsweise mit Sprachförderung oder Bewerbungstrainings. Innerhalb der für diese Arbeit betrachteten PvB ergänzt ein regelmässiges Einzelcoaching die beschäftigungsbezogenen und qualifizierenden Programmelemente. Die konkrete Dauer, Häufigkeit und Ausgestaltung der Gespräche richten sich nach dem jeweiligen Programmauftrag und den Vorgaben der zuständigen Stellen. Das Einzelcoaching ist damit nicht als gesetzlich vorgeschriebener Bestandteil jedes PvB zu verstehen, sondern als ein programmspezifisch eingesetztes fachliches Begleitformat.

Das Einzelcoaching ist in einen institutionellen Pflichtkontext eingebettet, der durch gesetzliche und organisationale Vorgaben strukturiert wird. Zobrist und Kähler (2017, S. 31–32) beschreiben institutionell angeordnete Beratungssituationen als Pflichtkontexte, weil die Zusammenarbeit nicht ausschliesslich auf einer freiwilligen Vereinbarung zwischen Fachperson und Teilnehmer:in beruht. Auf den Kontext des Einzelcoachings übertragen bedeutet dies, dass die Gesprächsführung innerhalb verbindlicher Mitwirkungspflichten und organisatorischer Vorgaben erfolgt.

Nach dem SECO (2026b, S. 123–124) zeichnet sich das dort beschriebene Einzelcoaching durch eine engere und individuell ausgerichtete Begleitung von Stellensuchenden aus. Zu den möglichen Aufgaben gehören arbeitsmarktbezogene Beratung, die Unterstützung bei der Stellensuche sowie, abhängig von der organisatorischen Ausgestaltung, Kontakte zu Arbeitgebenden oder zum Arbeitgeberservice des RAV. Zu Beginn des Einzelcoachings können der institutionelle Auftrag, die programmspezifischen Anforderungen und die von der Zuweisungsstelle festgelegten Ziele geklärt werden. Darauf aufbauend lassen sich die weiteren Beratungsschritte unter Berücksichtigung der individuellen Ausgangslage konkretisieren. Nach dem SECO (2026b, S. 117) können die Überarbeitung von Bewerbungsunterlagen, die Entwicklung geeigneter Suchstrategien und die Begleitung im Bewerbungsprozess Bestandteile des Einzelcoachings bilden.

Zobrist und Kähler (2017, S. 34) beschreiben professionelles Handeln in Pflichtkontexten als Spannungsfeld zwischen Unterstützung, Kontrolle und institutionellem Auftrag. Auf das Einzelcoaching der PvB übertragen bedeutet dies, dass Jobcoaches sowohl unterstützende Beratungsaufgaben als auch institutionelle Informations-, Dokumentations- und Rückmeldeaufgaben wahrnehmen. Welche Aufgaben im Einzelnen übernommen werden, richtet sich nach dem jeweiligen Programmauftrag und

den Leistungsvereinbarungen der PVB-Trägerschaft (Ecoplan, 2018, S. 15). Art. 1a Abs. 2 AVIG nennt die Verhütung und Bekämpfung von Arbeitslosigkeit sowie die rasche und dauerhafte Eingliederung in den Arbeitsmarkt als Ziele des Gesetzes. Für das Einzelcoaching bildet diese Zielsetzung einen institutionellen Bezugspunkt der arbeitsmarktbezogenen Begleitung.

Hochuli-Freund und Stotz (2021, S. 325–326) weisen darauf hin, dass Gesprächsinhalte in institutionellen Beratungskontexten dokumentations- und entscheidungsrelevant werden können. Für das Einzelcoaching lässt sich daraus ableiten, dass Jobcoaches die Funktion des Gesprächs, die Grenzen der Vertraulichkeit und die mögliche Verwendung von Informationen transparent erläutern sollten. Die institutionellen Vorgaben sind formal einheitlich, treffen jedoch auf unterschiedlich verteilte soziale, rechtliche und arbeitsmarktliche Handlungsmöglichkeiten. Für die weitere Betrachtung ist deshalb zu klären, wie die administrative Steuerung mit fortgeschrittenem Erwerbsalter, Drittstaatsangehörigkeit, sozialer Position und der begrenzten Anerkennung beruflicher Qualifikationen zusammenwirken kann.

2.4 Zielgruppe im Niedriglohnsegment: Intersektionale Ungleichheits- und Belastungsdimensionen

Die arbeitsmarktliche Situation der untersuchten Zielgruppe wird durch das Zusammenwirken von Erwerbsalter, Qualifikationsniveau, arbeitsmarktlicher Position und aufenthaltsrechtlichem Status geprägt. Für die Altersgruppe der 50- bis 64-Jährigen weist das SECO (2026a, S. 5) im Juni 2026 eine Arbeitslosenquote von 2,6 % aus. Diese lag damit unter der gesamtschweizerischen Quote von 2,9 %. Gleichzeitig deuten die längere durchschnittliche Arbeitslosigkeitsdauer und die Zahl der Langzeitarbeitslosen darauf hin, dass sich die Arbeitslosigkeitsverläufe dieser Altersgruppe von der Gesamtentwicklung unterscheiden können. Die SECO-Daten verweisen zudem auf Unterschiede nach Qualifikationsniveau. Welche Personengruppen davon in welchem Ausmass betroffen sind, ist anhand der entsprechenden Tabellen gesondert auszuweisen. Aus der Verbindung dieser Angaben lässt sich für die vorliegende Arbeit ableiten, dass eine niedrigere Arbeitslosenquote nicht mit einem geringeren Risiko länger dauernder Arbeitslosigkeit gleichgesetzt werden darf.

Der Arbeitsmarktzugang ausländischer Staatsangehöriger richtet sich nach unterschiedlichen Rechtsgrundlagen. Für Staatsangehörige der Europäischen Union gelten insbesondere die Bestimmungen des Abkommens zwischen der Schweizerischen Eidgenossenschaft einerseits und der Europäischen Gemeinschaft und ihren Mitgliedstaaten andererseits über die Freizügigkeit (Freizügigkeitsabkommen, FZA) vom 21. Juni 1999, SR 0.142.112.681. Für Staatsangehörige der Staaten

der Europäischen Freihandelsassoziation (EFTA) gelten die entsprechenden Bestimmungen des Übereinkommens zur Errichtung der Europäischen Freihandelsassoziation (EFTA-Übereinkommen) vom 4. Januar 1960, SR 0.632.31. Drittstaatsangehörigen kann nach Art. 34 Abs. 2 des Bundesgesetzes über die Ausländerinnen und Ausländer und über die Integration (AIG) vom 16. Dezember 2005, SR 142.20, eine Niederlassungsbewilligung erteilt werden, wenn die erforderliche Aufenthaltsdauer erfüllt ist, keine gesetzlichen Widerrufsgründe vorliegen und die Person als integriert gilt. Personen mit einer Niederlassungsbewilligung benötigen nach Art. 38 Abs. 4 AIG keine zusätzliche Bewilligung für einen Berufs- oder Stellenwechsel. Da sich die betrachtete Zielgruppe aus langjährig in der Schweiz lebenden Drittstaatsangehörigen zusammensetzt, stehen nicht die ausländerrechtlichen Voraussetzungen der erstmaligen Arbeitsmarktzulassung, sondern die Herausforderungen einer erneuten Arbeitsmarktintegration nach einem Arbeitsplatzverlust im Vordergrund.

Für Personen mit einer Niederlassungsbewilligung bestimmen die Vorschriften über die erstmalige Zulassung zur Erwerbstätigkeit nicht mehr unmittelbar den aktuellen Arbeitsmarktzugang. Ein Verlust der bisherigen Stelle kann dennoch zu einer Arbeitslosigkeit führen, deren Verlauf durch die berufliche Qualifikation, das Erwerbsalter und die bisherige Positionierung auf dem Arbeitsmarkt mitgeprägt wird. Versicherte Personen melden sich zur Geltendmachung von Leistungen der Arbeitslosenversicherung beim RAV an. Besteht kein oder kein ausreichender Anspruch auf Arbeitslosenentschädigung, können abhängig von der individuellen Situation andere Sicherungssysteme relevant werden. Eine Zuweisung zu einem PVB im Rahmen des AVIG erfolgt durch die dafür zuständigen Stellen der Arbeitslosenversicherung. Für die vorliegende Arbeit folgt daraus, dass die Bezeichnung Drittstaatsangehörigkeit allein keine einheitliche Rechtsposition beschreibt. Entscheidend ist, über welche Aufenthaltsbewilligung eine Person verfügt und welche rechtlichen Bestimmungen im konkreten Fall anwendbar sind.

Für die historische Einordnung der Erwerbsbiografien ist unter anderem das 1991 eingeführte Drei-Kreise-Modell relevant, das 1998 durch ein duales Zulassungssystem ersetzt wurde. Das Modell ordnete die Herkunftsstaaten drei Kreisen zu. Der erste Kreis umfasste die EU- und EFTA-Staaten, der zweite Kreis bestimmte traditionelle Rekrutierungsländer und der dritte Kreis die übrigen Staaten (Mösch Payot & Schwander, 2021, S. 264–265). Die Rekrutierung von Arbeitskräften aus Staaten des dritten Kreises war stark eingeschränkt. Für bestimmte Herkunftsgruppen verringerte sich dadurch die Möglichkeit einer Einreise als Arbeitsmigrant:in erheblich. Wilopo (2022, S. 174–175) vertritt die Auffassung, dass historisch entstandene Selektionsmuster in gegenwärtigen Arbeitsmarkt- und Verwaltungspraktiken nachwirken können. Auf die Zielgruppe der vorliegenden Arbeit übertragen

eröffnet diese Perspektive einen Zugang zur Frage, wie frühere migrationspolitische Einordnungen die gesellschaftliche Position langjährig anwesender Drittstaatsangehöriger weiterhin mitprägen können.

Hungerbühler (2021, S. 392–393) ordnet die Zuwanderung der betrachteten Generation in einen historischen Arbeitskräftebedarf ein und verweist auf ein Spannungsverhältnis zwischen wirtschaftlicher Einbindung und gesellschaftlicher Teilhabe. Daraus lässt sich ableiten, dass die langjährige Erwerbstätigkeit einer Person nicht automatisch mit der Anerkennung ihrer Qualifikationen oder mit gleichberechtigten beruflichen Entwicklungsmöglichkeiten verbunden ist. Hungerbühler (2021, S. 392) verweist darauf, dass langjährige Beschäftigung in bestimmten Tätigkeitsfeldern auch ohne formale Anerkennung vorhandener Qualifikationen möglich war. Nach einem Arbeitsplatzverlust können fehlende Qualifikationsnachweise oder begrenzte Kenntnisse der im Bewerbungs- und Beratungsprozess verwendeten Sprache den beruflichen Wiedereinstieg erschweren.

Mugglin et al. (2022, S. 26) verweisen auf Unterschiede bei der Zuweisung ausländischer und schweizerischer Personen zu arbeitsmarktlichen Massnahmen. Auf den Kontext der vorliegenden Arbeit übertragen lässt sich daraus ableiten, dass institutionelle Zuweisungspraktiken die unterschiedlichen Ausgangslagen der Teilnehmer:innen mitprägen können. Das Bundesamt für Statistik (BFS, 2025, S. 3) bezeichnet Arbeitsverhältnisse als Tieflohnstellen, wenn der standardisierte monatliche Bruttolohn bei einem Vollzeitpensum von 40 Wochenstunden weniger als zwei Drittel des schweizerischen Bruttomedianlohns beträgt. Für das Jahr 2024 entsprach dies einem Schwellenwert von 4'683 Franken brutto pro Monat. Insgesamt entfielen 10,8 % aller Stellen auf den Tieflohnbereich. Für Deutschland zeigen die empirischen Befunde von Grabka und Göbler (2020, S. 14 und 23), dass Beschäftigung im Niedriglohnsegment häufig mit begrenzten finanziellen Ressourcen und erschwerten beruflichen Verwertungsmöglichkeiten verbunden ist. Damit ergänzt die arbeitsmarktbezogene Forschung die zuvor dargestellte schweizerische Ausgangslage um Befunde zu typischen strukturellen Belastungen des Niedriglohnsegments.

Schallberger und Wyer (2010, S. 146–147) beschreiben erschwerte Arbeitsmarktverläufe im Zusammenhang mit fortgeschrittenem Erwerbsalter und begrenzt verwertbaren oder nicht anerkannten Qualifikationen. Die Mitwirkungspflichten nach Art. 17 Abs. 3 AVIG bilden demgegenüber eine rechtliche Rahmenbedingung der Teilnahme an arbeitsmarktlichen Massnahmen. Daraus lässt sich ableiten, dass einheitliche Mitwirkungsanforderungen auf ungleich verteilte arbeitsmarktliche Handlungsmöglichkeiten treffen. Schallberger und Wyer (2010, S. 20) weisen zudem darauf hin, dass längere Arbeitslosigkeitsverläufe mit einer wiederholten oder länger dauernden Teilnahme an

arbeitsmarktlichen Massnahmen sowie der Ausschöpfung der Höchstzahl an Taggeldern verbunden sein können. Die arbeitsmarktliche Situation der Zielgruppe ist somit durch das Zusammenwirken von fortgeschrittenem Erwerbsalter, der Position im Niedriglohnbereich, der begrenzten Anerkennung von Qualifikationen sowie der Drittstaatsangehörigkeit geprägt.

Die erste Unterfrage lässt sich dahingehend beantworten, dass der Beratungsprozess durch die Aktivierungs- und Mitwirkungslogik des AVIG, institutionelle Zuweisungs-, Dokumentations- und Rückmeldestrukturen sowie ungleich verteilte Entscheidungsbefugnisse geprägt wird. Diese institutionellen Bedingungen wirken für die betrachtete Zielgruppe mit arbeitsmarktlichen, migrationsbezogenen und sozialstrukturellen Ungleichheitslagen zusammen. Dadurch verstärkt der Pflichtkontext die Spannung zwischen einheitlichen institutionellen Anforderungen und unterschiedlichen individuellen Handlungsmöglichkeiten. Diese Ausgangslage bildet den Ausgangspunkt für das folgende Kapitel, in dem die beschriebenen Barrieren anhand macht-, diskriminierungs-, kommunikations- und professionstheoretischer Ansätze eingeordnet werden.

3 Theoretische Grundlagen: Kulturreflexive Kommunikation in der Migrationsgesellschaft

Kapitel 1 hat das Spannungsverhältnis zwischen dem institutionellen Auftrag und den professionellen Ansprüchen der Sozialen Arbeit im Pflichtkontext herausgearbeitet. Kapitel 2 hat aufgezeigt, wie Aktivierungslogik, Sanktionsmöglichkeiten, institutionelle Vorgaben und kumulative Benachteiligungen den Beratungsprozess in PvB rahmen. Das vorliegende Kapitel verknüpft diese Ausgangslage mit macht-, interaktions- und professionstheoretischen Ansätzen. Dadurch werden die beschriebenen Barrieren hinsichtlich ihrer Entstehungsbedingungen und ihrer Bedeutung für die Kommunikation im Einzelcoaching theoretisch eingeordnet. Das von Staub-Bernasconi (2018, S. 111) entwickelte Tripelmandat bietet einen professionstheoretischen Bezugsrahmen für die Einordnung der unterschiedlichen Anforderungen an die Soziale Arbeit. Das erste Mandat umfasst die gesellschaftlichen und institutionellen Aufträge, zu denen im Kontext der PvB die arbeitsmarktliche Reintegration sowie die Kontroll- und Berichtspflichten gehören. Das zweite Mandat bezieht sich auf die Anliegen, Lebenslagen und legitimen Ansprüche der Adressat:innen. Das dritte Mandat gründet auf dem wissenschaftlichen Wissen, den ethischen Grundlagen und den professionellen Standards der Sozialen Arbeit.

Das dritte Mandat bildet einen professionellen Reflexionsrahmen für den Umgang mit den gegenläufigen Anforderungen des Pflichtkontexts. Daran anknüpfend wird Kommunikation nicht als neutraler Informationsaustausch, sondern als soziale Praxis betrachtet, in der institutionelle Rollen, Deutungen und Handlungsspielräume hervorgebracht werden. Kapitel 3 verknüpft dazu macht-, kommunikations- und professionstheoretische Ansätze mit den in Kapitel 2 beschriebenen Rahmenbedingungen des Einzelcoachings. Diese theoretische Herleitung dient der Beantwortung der zweiten und dritten Unterfrage. Sie ordnet zunächst ein, wie kulturalisierende Zuschreibungen als kommunikative Barrieren entstehen können. Darauf aufbauend werden die theoretischen Grundlagen kulturreflexiver Kommunikation und die Merkmale einer macht- und diskriminierungssensiblen professionellen Haltung hergeleitet:

Wie lassen sich kulturalisierende Zuschreibungen als mögliche kommunikative Barrieren für eine ressourcenorientierte Zusammenarbeit zwischen Jobcoaches und Teilnehmer:innen theoretisch einordnen?

Welche theoretischen Perspektiven werden zur Herleitung kulturreflexiver Kommunikation herangezogen, und welche Merkmale einer macht- und diskriminierungssensiblen professionellen Haltung lassen sich daraus für das Einzelcoaching von Teilnehmer:innen mit Migrationsgeschichte aus dem Niedriglohnsegment in PvB ableiten?

Mit dieser theoretischen Aufarbeitung bildet das Kapitel die Basis für den anschliessenden methodischen Teil zur kulturreflexiven Kommunikation im Einzelcoaching der PvB.

3.1 Begriffliche Grundlagen kulturreflexiver Kommunikation, Beratung und Coaching

Unter kulturreflexiver Kommunikation versteht die vorliegende Arbeit eine professionelle Form der Kommunikation, die kulturelle Deutungen als mögliche, jedoch nicht abschliessende Erklärungen sozialen Handelns versteht. Nazarkiewicz (2016, S. 23) bezeichnet ein Vorgehen als kulturreflexiv, wenn die Bedeutung, Konstruktion und Voraussetzungen kultureller Überlegungen sowie von Selbstzuschreibungen auf ihre jeweiligen Prämissen hin geprüft werden. Dazu gehört, die Voraussetzungen eigener Interpretationen sowie die Begrenztheit der eigenen Perspektive kritisch zu reflektieren (Nazarkiewicz, 2016, S. 25 und 27). Kulturreflexivität stellt damit kein Wissen über vermeintlich homogene kulturelle Gruppen bereit. Im Mittelpunkt steht vielmehr die Reflexion darüber, wie kulturelle Deutungen entstehen, welche Voraussetzungen ihnen zugrunde liegen und welche Bedeutung sie im professionellen Handeln erhalten.

Dieser Perspektive liegt ein dynamisches Verständnis von Kultur zugrunde. Leenen et al. (2013, S. 108–110) unterscheiden zwischen einem statischen und einem dynamischen Kulturmodell. Während das statische Modell von klar voneinander abgegrenzten Kulturen ausgeht und Individuen überwiegend durch ihre Kulturzugehörigkeit bestimmt sieht, versteht das dynamische Modell Kultur als offenen und veränderbaren Bezugsrahmen. Kulturelle Bedeutungen entstehen im sozialen Austausch, verändern sich im Verlauf von Interaktionen und werden von den Beteiligten fortlaufend neu ausgehandelt. Menschen orientieren sich zwar an unterschiedlichen kulturellen Kontexten. Ihr Handeln und ihre Identität lassen sich jedoch nicht auf eine einzelne Kulturzugehörigkeit reduzieren.

Foroutan (2013, S. 86–87) erweitert dieses Verständnis mit dem Konzept hybrider Identitäten. Sie zeigt, dass kulturelle, nationale, religiöse und ethnische Zugehörigkeiten in postmigrantischen Gesellschaften nicht eindeutig voneinander getrennt werden können. Vielmehr überschneiden sich unterschiedliche Zugehörigkeiten und werden fortlaufend neu ausgehandelt. Daraus ergibt sich, dass kulturelle Grenzen nicht als feste Eigenschaften von Personen verstanden werden können. Kulturelle Deutungen sind deshalb stets im Zusammenhang mit biografischen Erfahrungen, sozialen Positionierungen und institutionellen Bedingungen einzuordnen.

An dieses Kulturverständnis schliesst die Kritik an kulturbezogenen Erklärungsmodellen an. Hoffman (2013, S. 128) weist darauf hin, dass kulturbezogene Ansätze problematisch werden können, wenn sie

Verhalten überwiegend auf ethnische oder nationale Zugehörigkeiten zurückführen. Dadurch besteht die Gefahr, Personen auf eine vermeintlich kulturelle Prägung zu reduzieren und die Vielschichtigkeit ihrer Identität auszublenden. Für das Einzelcoaching bedeutet dies, dass kulturelle Zuschreibungen nicht vorschnell als Erklärung für beobachtbares Verhalten herangezogen werden dürfen. Stattdessen sind bei der Situationsklärung auch biografische, soziale und institutionelle Einflussfaktoren einzubeziehen. Daraus folgt für das Einzelcoaching, dass Jobcoaches ihre institutionelle Position sowie die Wirkung ihrer fachlichen Deutungen im Beratungsprozess kontinuierlich kritisch reflektieren müssen.

Diese Perspektive wird durch Ehret (2025, S. 3–4) ergänzt. Anhand von Beobachtungen aus der sozialarbeiterischen Praxis beschreibt sie, dass Verhaltensweisen migrantisierter Personen vorschnell über zugeschriebene kulturelle Merkmale erklärt werden können, während rechtliche, institutionelle und gesellschaftliche Rahmenbedingungen in den Hintergrund treten. Nazarkiewicz (2016, S. 27) beschreibt mit dem konstruktiven Nicht-Wissen einen Ansatz, der die Begrenztheit und den Konstruktionscharakter der eigenen Perspektive ausdrücklich in die professionelle Reflexion einbezieht. Für das Einzelcoaching bedeutet dies, kulturelle Erklärungen nicht vorschnell als handlungsleitend zu übernehmen, sondern zunächst die konkrete Lebenslage, die institutionellen Rahmenbedingungen und die eigene Deutungsposition kritisch zu prüfen. Dadurch können unterschiedliche Perspektiven in die gemeinsame Situationsklärung einbezogen und kulturalisierende Zuschreibungen reduziert werden. Die beschriebenen Merkmale kulturreflexiver Kommunikation bilden den theoretischen Bezugsrahmen für die nachfolgende Einordnung von Beratung und Coaching im Einzelcoaching.

Nach Kergel und Heidkamp-Kergel (2022, S. 30) unterscheiden sich Beratung und Coaching insbesondere hinsichtlich der professionellen Rollengestaltung. Widulle (2020, S. 24) versteht Beratung in der Sozialen Arbeit als strukturierte Hilfeleistung, die zwischen Problem- und Hilfesystem vermittelt und neben der kommunikativen Begleitung auch fachliche Informationen sowie materielle Unterstützung einbeziehen kann. Lippmann (2026, S. 6–7) ordnet Coaching als professionelle Form individueller Beratung im beruflichen Kontext ein. Ein zentrales Unterscheidungsmerkmal besteht in der Verteilung der Inhaltsverantwortung. Während die Fachperson in der Beratung fachliches Wissen einbringt und an der Entwicklung von Lösungsmöglichkeiten mitwirkt, verbleibt diese Verantwortung in der Coaching grundsätzlich bei den Adressat:innen (Lippmann, 2026, S. 13).

Für das Einzelcoaching in PvB ergibt sich daraus ein Beratungsformat, das fachliche Information und prozessorientierte Begleitung miteinander verbindet. Jobcoaches erläutern institutionelle

Anforderungen und unterstützen die Teilnehmer:innen gleichzeitig dabei, ihre Ziele, Ressourcen und Handlungsmöglichkeiten zu reflektieren und weiterzuentwickeln. Im weiteren Verlauf der Arbeit bezeichnet der Begriff Beratungsprozess deshalb den übergeordneten professionellen Prozess des Einzelcoachings. Dieses Begriffsverständnis bildet die Grundlage für die nachfolgende theoretische Analyse der Machtasymmetrien im Beratungsprozess.

3.2 Machtasymmetrien als Interaktionsbedingung

Die in Kapitel 3.1 geklärten Begriffe verdeutlichen, dass kulturreflexive Kommunikation die institutionelle Position der Fachperson sowie ungleich verteilte Deutungs- und Entscheidungsmöglichkeiten berücksichtigen muss. Im Folgenden werden theoretische Perspektiven verknüpft, um Machtasymmetrien im Einzelcoaching einzuordnen.

Macht beschränkt sich im arbeitsintegrativen Beratungskontext nicht auf formale Anordnungs- und Sanktionsmöglichkeiten. Sie zeigt sich auch darin, wessen Deutungen im Beratungsprozess besonderes Gewicht erhalten und welche Handlungsmöglichkeiten den Beteiligten zur Verfügung stehen. Neben formalen Befugnissen umfasst sie damit die Möglichkeit, Situationsdeutungen als fachlich relevant und handlungsleitend durchzusetzen. Das Konzept der symbolischen Gewalt nach Bourdieu und Passeron erklärt, wie sich asymmetrische Deutungspositionen verfestigen können. Symbolische Gewalt wirkt, indem bestimmte Deutungen als selbstverständlich und legitim erscheinen, während die zugrunde liegenden Abhängigkeitsverhältnisse nicht unmittelbar als Zwang wahrgenommen werden (Bourdieu & Passeron, 1973, S. 12). Auf den institutionellen Kontext der PvB übertragen lässt sich daraus ableiten, dass rechtliche und organisationale Vorgaben als sachlich notwendig und neutral erscheinen können. Dadurch besteht das Risiko, dass ihre Bedeutung für die Verteilung von Entscheidungs- und Handlungsmöglichkeiten im Beratungsprozess unzureichend reflektiert wird.

Während Bourdieu und Passeron (1973, S. 12) die Stabilisierung von Machtverhältnissen erklären, richtet Giddens (1997, S. 67) den Blick auf deren fortlaufende Herstellung und Reproduktion im alltäglichen Handeln. Nach seiner Theorie der Strukturation bestehen soziale Strukturen aus Regeln und Ressourcen, die Handlungen ermöglichen und zugleich begrenzen. Im Pflichtkontext der PvB strukturieren gesetzliche Vorgaben und organisationale Ressourcen den Handlungsspielraum. Jobcoaches und Teilnehmer:innen bestätigen, konkretisieren oder verändern diese Strukturen innerhalb der verfügbaren Räume.

Bourdieu (1987, S. 101) versteht den Habitus als ein System sozial erworbener Wahrnehmungs-, Denk- und Handlungsmuster. Diese Orientierungen beeinflussen, wie Personen Situationen wahrnehmen, bewerten und auf sie reagieren. Als «praktischer Sinn» ermöglicht der Habitus eine weitgehend selbstverständliche Orientierung in sozialen Situationen, ohne dass jede Handlung bewusst geplant werden muss (Bourdieu, 1987, S. 101). Im Einzelcoaching treffen unterschiedliche sozial erworbene Orientierungen aufeinander. Aufgrund der institutionellen Position der Jobcoaches erhalten die Deutungen beider Seiten jedoch nicht dasselbe Gewicht. Fachliche Einschätzungen können durch Dokumentations- und Rückmeldeaufgaben besondere Bedeutung erlangen (Hochuli-Freund & Stotz,

2021, S. 323–324). Dadurch besteht das Risiko, Ausdrucksweisen oder Verhaltensformen der Teilnehmer:innen als individuelle Defizite einzuordnen, obwohl sie auch mit unterschiedlichen sozialen Erfahrungen und Lebensbedingungen zusammenhängen können.

Daran anknüpfend lässt sich mit dem Konzept der symbolischen Gewalt nach Bourdieu und Passeron (1973, S. 12) erklären, dass institutionell anerkannte Ausdrucks- und Verhaltensformen als selbstverständliche Bewertungsmaßstäbe wirken können. Abweichende Formen des Auftretens oder Kommunizierens können dadurch vorschnell als Kompetenzdefizite erscheinen. Während das Habitus-Konzept den Einfluss sozialer Erfahrungen auf Wahrnehmungs- und Handlungsmuster verdeutlicht, ergänzt die Gouvernamentalitätsperspektive den Blick um Formen indirekter Führung. Prinz (2017, S. 604) erläutert in Anlehnung an Foucault, dass Macht mögliche Denk- und Verhaltensweisen strukturiert, ohne das Handeln vollständig festzulegen. Für das Einzelcoaching in PvB lässt sich daraus ableiten, dass arbeitsmarktliche Anforderungen den Handlungsspielraum der Teilnehmer:innen vorstrukturieren und ihr Verhalten an institutionellen Erwartungen ausrichten können. Abweichende Verhaltensweisen können dadurch im administrativen Verfahren als klärungsbedürftig erscheinen.

Aus der Verbindung dieser Ansätze folgt, dass Machtasymmetrien im Einzelcoaching weder allein durch individuelles Handeln noch ausschliesslich durch rechtliche Vorgaben erklärt werden können. Sie entstehen im Zusammenspiel institutioneller Regeln, ungleich verteilter Ressourcen, gesellschaftlicher Normalitätsvorstellungen und ihrer konkreten Anwendung im Beratungsprozess. Daraus ergibt sich für das Einzelcoaching, dass eine kulturreflexive Haltung die eigene Deutungsposition, institutionelle Handlungsmöglichkeiten sowie die Perspektiven der Teilnehmer:innen gemeinsam reflektiert. Der folgende Abschnitt beschreibt, wie gesellschaftliche Normalitätsvorstellungen zur Markierung bestimmter Personen als «Andere» beitragen können.

3.3 Dominanzkultur und die Dekonstruktion von *Othering*

Nandi (2012, S. 124–125) beschreibt unter Rückbezug auf Spivak, wie Personen durch Fremdzuschreibungen und institutionelle Kategorisierungen als «Andere» positioniert werden. Dieser als *Othering* bezeichnete Mechanismus bietet einen ersten Zugang zur Erklärung, wie administrative Kategorien die Perspektiven der Teilnehmer:innen überlagern können. Die dahinterliegenden Normalitätsvorstellungen und ihre Einbettung in gesellschaftliche Machtverhältnisse werden in Kapitel 3.3 anhand des Konzepts der Dominanzkultur vertieft. Nazarkiewicz (2016, S. 29) verbindet Kulturreflexivität mit der Prüfung der eigenen Sprechposition und der Reflexion binärer Ordnungen im Interaktionsprozess. Daraus lässt sich für das Einzelcoaching ableiten, dass Jobcoaches ihre institutionelle Deutungsposition bei der Einordnung kommunikativer Irritationen reflektieren sollten.

Die in Kapitel 2 dargestellte Aktivierungslogik setzt institutionelle Erwartungen an Arbeitsfähigkeit, Mitwirkung und rasche Reintegration voraus. Rommelspacher (1998, S. 22–23) beschreibt mit dem Konzept der Dominanzkultur, wie gesellschaftliche Normalitätsvorstellungen institutionelle Erwartungen prägen und legitimieren. Macht wirkt dabei nicht ausschliesslich über formale Vorgaben, sondern auch über verinnerlichte Deutungsmuster, durch die bestimmte Verhaltensweisen als selbstverständlich gelten. Für die Arbeitsintegration bedeutet dies, dass institutionelle Erwartungen zum Massstab der Beurteilung werden können. Weichen Verhaltensweisen oder Orientierungen davon ab, können sie im administrativen Verfahren als begründungs- oder klärungsbedürftig erscheinen. Im Pflichtkontext der PvB kann daraus aufgrund der Mitwirkungs- und Sanktionslogik ein erhöhter Begründungsdruck entstehen.

Vor diesem Hintergrund lässt sich mit Spivaks (1988, S. 68–69) Konzept des *Othering* betrachten, wie gesellschaftliche Normalitätsvorstellungen zur Markierung bestimmter Lebensweisen als abweichend beitragen können. Sie beschreibt *Othering* als einen Prozess, in dem Identitäten durch die Abgrenzung von einem konstruierten Gegenüber entstehen. Ein normatives Selbstbild gewinnt demnach erst durch die Markierung eines abweichenden Gegenübers an Kontur. Während Spivak diesen Mechanismus auf einer kolonialen Ebene verortet (Spivak, 1988, S. 76), lässt sich der Ansatz auf die Arbeitsintegration übertragen.

Frieters-Reermann et al. (2025, S. 165–166) zeigen am Beispiel der Kulturellen Bildung, dass pädagogische Praxis paternalisierende, viktimisierende und *Othering* erzeugende Deutungsmuster hervorbringen kann. Daraus leiten die Autor:innen die Notwendigkeit einer macht- und rassismuskritischen Reflexion stereotypisierender Denk- und Handlungsmuster ab. Für das

Einzelcoaching können diese Überlegungen als theoretischer Bezugspunkt dienen, da institutionelle Deutungen auch hier die Wahrnehmung von Teilnehmer:innen beeinflussen können.

Durch bürokratische oder pädagogische Kategorisierungen können Teilnehmer:innen als Personen markiert werden, die den institutionell vorherrschenden Normalitätsvorstellungen widersprechen. Systemische Ursachen von Ungleichheit tendieren dabei dazu, in den Hintergrund zu treten und durch die Zuschreibung einer Mängellogik überlagert zu werden. Solche Markierungen können dazu beitragen, dass individuelle Lebenslagen im institutionellen Kontext hinter standardisierten Kategorien zurücktreten. *Othering* kann über institutionelle Zuschreibungen hinaus auch die Selbstwahrnehmung beeinflussen. Lempert (2012, S. 63) beschreibt, dass abwertende Fremdzuschreibungen von den Betroffenen übernommen und zum Massstab der eigenen Selbstbewertung werden können. Institutionelle Erwartungen greifen dadurch tief in Subjektivierungsprozesse ein. Marginalisierung entsteht somit nicht ausschliesslich durch äussere Zwänge, sondern wird auch durch diskursive Einordnungsprozesse begleitet.

Aus der Verknüpfung von Dominanzkultur und *Othering* ergibt sich, dass administrative Kategorien bestehende Normalitätsvorstellungen aufnehmen und im Beratungsprozess reproduzieren können. Daraus folgt, dass vermeintlich individuelle Abweichungen nicht losgelöst von gesellschaftlichen und institutionellen Deutungsmustern verstanden werden können. Wie diese Deutungsmuster im konkreten Gespräch sprachlich wirksam werden, wird im folgenden Abschnitt kommunikationstheoretisch eingeordnet.

3.4 Kommunikation als machtkritische Interaktionsordnung

Die bisher dargestellten Machtverhältnisse werden im Einzelcoaching durch konkrete sprachliche und relationale Handlungen wirksam. Kapitel 3.4 verknüpft die institutionellen Rahmenbedingungen des Einzelcoachings mit kommunikationstheoretischen Ansätzen. Dadurch lassen sich institutionelle Kommunikationsprozesse theoretisch einordnen. Kommunikation umfasst mehr als die Übermittlung von Informationen. Sie kann als soziale Praxis verstanden werden, in der Wirklichkeit, Beziehungen und Deutungen mitgestaltet werden (Berger & Luckmann, 2018, S. 163). Im Pflichtkontext der PvB erhält Kommunikation dadurch zugleich eine machtbegleitende Bedeutung.

Dies knüpft an die in Kapitel 2.3 beschriebene Berichts- und Dokumentationsfunktion des Einzelcoachings an. Gesprächsinhalte können dadurch aktenrelevant werden und unter bestimmten Voraussetzungen administrative Entscheidungen beeinflussen. Zur theoretischen Einordnung dieser kommunikativen Prozesse reichen rein informationstheoretische Modelle jedoch nicht aus. Während klassische informationstheoretische Ansätze (Shannon & Weaver, 1963, S. 4) für die Soziale Arbeit aufgrund ihrer Ausblendung relationaler Machtasymmetrien zu kurz greifen, bieten die pragmatische Kommunikationstheorie nach Watzlawick et al. (2017, S. 58) und das Kommunikationsquadrat von Schulz von Thun (1981, S. 44) ergänzende Zugänge zur relationalen Bedeutung von Kommunikation. Watzlawick et al. (2017, S. 58) verdeutlichen, dass jede Mitteilung neben ihrem Sachgehalt einen Beziehungsaspekt enthält. Schulz von Thun (1981, S. 44) differenziert ergänzend verschiedene Seiten einer Nachricht. Auf das Einzelcoaching übertragen lässt sich daraus ableiten, dass institutionelle Vorgaben von den Beteiligten nicht nur sachlich verstanden, sondern auch als Aussagen über Beziehung, Selbstbild und Erwartungen gedeutet werden können.

In diesen ungleichen Gesprächssituationen können sachlich formulierte Vorgaben auf der Beziehungsebene als Infragestellung eigener Erfahrungen oder Bewältigungsstrategien erlebt werden. Metakommunikation ermöglicht es, institutionelle Erwartungen und Beziehungsaussagen voneinander zu unterscheiden und implizite Regeln des institutionellen Rahmens transparent zu machen. Dadurch können vorschnelle Defizitzuschreibungen reduziert und die Beteiligung der Teilnehmer:innen an der gemeinsamen Situationsklärung unterstützt werden.

Die in Kapitel 3.1 hergeleitete kulturreflexive Perspektive verlangt, kommunikative Irritationen nicht vorschnell aus vermeintlich stabilen kulturellen Eigenschaften abzuleiten. In Verbindung mit dem Konzept der Dominanzkultur nach Rommelspacher (1998, S. 22–23) aus Kapitel 3.3 wird erkennbar, dass solche Deutungen mit ungleichen Sprech- und Entscheidungsmöglichkeiten verbunden sein können. Für den Beratungsprozess folgt daraus, dass Irritationen (Hoffman, 2013, S. 136) zunächst im

konkreten biografischen, relationalen und institutionellen Zusammenhang geklärt werden müssen, bevor sie kulturell gedeutet werden. Nazarkiewicz (2016, S. 27–29) verbindet Kulturreflexivität mit konstruktivem Nicht-Wissen, der Reflexion ungleicher Deutungspositionen und der Prüfung der eigenen Sprechposition. Kourabas (2019, S. 65–66) ergänzt eine Perspektive, indem sie Kultur als dynamische und von Menschen aktiv gestaltete Handlungspraxis versteht. Zusammengenommen erklären diese Ansätze, weshalb kulturelle Deutungen im Pflichtkontext nicht unabhängig von institutionellen Entscheidungsbefugnissen betrachtet werden können. Die gleichzeitige Bedeutung von Alter, rechtlichem Status, sozialer Position und rassifizierenden Zuschreibungen wird damit jedoch noch nicht umfassend erklärt. Diese Mehrfachpositionierungen werden deshalb im folgenden Abschnitt anhand der Konzepte Rassifizierung und Intersektionalität theoretisch eingeordnet.

3.5 Rassifizierung und Intersektionalität als Zugänge zu struktureller Ungleichheit

Kapitel 2.4 hat gezeigt, dass sich die arbeitsmarktliche Situation der Zielgruppe nicht durch einen einzelnen Faktor erklären lässt. Fortgeschrittenes Erwerbsalter, Beschäftigung im Niedriglohnsegment, nicht anerkannte Qualifikationen und Drittstaatsangehörigkeit können gleichzeitig wirksam werden. Die Konzepte der Rassifizierung und Intersektionalität bieten einen theoretischen Zugang zu dieser Verschränkung. Während Rassifizierung erklärt, wie zugeschriebene Merkmale gesellschaftliche Positionierungen und Ressourcenzugänge prägen können, richtet Intersektionalität den Blick auf das Zusammenwirken mehrerer Ungleichheitsverhältnisse. Das Unterkapitel verknüpft beide Ansätze mit den in Kapitel 2.4 dargestellten strukturellen Belastungen.

Omi und Winant (2015, S. 109) bezeichnet *Race* eine gesellschaftlich konstruierte Kategorie ohne biologische Grundlage, die dennoch reale soziale Folgen entfaltet. Rassifizierung beschreiben sie als den Prozess, durch den Personen, soziale Beziehungen oder Praktiken gesellschaftlich mit Bedeutungen versehen werden (Omi & Winant, 2015, S. 110–111). Zur Veranschaulichung lässt sich das Einzelcoaching heranziehen, in dem Namen oder Akzente beispielsweise mit Annahmen über Anpassungsfähigkeit oder berufliche Eignung verbunden werden können. Die Reflexion solcher Zuschreibungen kann dazu beitragen, entsprechende Deutungsmuster im professionellen Handeln zu erkennen. Da Rassifizierung jedoch nur einen Teil gesellschaftlicher Ungleichheit erklärt, richtet das folgende Unterkapitel den Blick auf das Zusammenwirken mehrerer sozialer Positionierungen im Konzept der Intersektionalität.

Crenshaw (1989, S. 149) entwickelte das Konzept der Intersektionalität im Kontext des Schwarzen Feminismus und der US-amerikanischen Antidiskriminierungsrechtsprechung. Sie zeigte, dass die

Benachteiligung Schwarzer Frauen nicht angemessen erfasst werden kann, wenn Rassismus und Sexismus getrennt betrachtet werden. Mit der Kreuzungsmetapher verdeutlicht sie, dass mehrere Ungleichheitsverhältnisse gleichzeitig wirksam werden können. Collins (2000, S. 18 und 23) erweitert diese Perspektive mit der Matrix der Dominanz. Während Crenshaw die Überschneidung verschiedener Ungleichheitsverhältnisse hervorhebt, richtet Collins den Blick auf die gesellschaftlichen Bereiche, in denen diese hervorgebracht und aufrechterhalten werden.

Für das Einzelcoaching ergibt sich daraus, dass soziale Positionierungen, wie fortgeschrittenes Erwerbsalter, die Position im Niedriglohnsegment und der rechtliche Status, mit unterschiedlichen gesellschaftlichen Zuschreibungen verbunden sein können. Im Zusammenwirken können diese Zuschreibungen die Wahrnehmung und Einordnung der Teilnehmer:innen beeinflussen. Die intersektionale Perspektive ermöglicht es somit, erschwerte Arbeitsmarktintegration im Zusammenhang mehrerer struktureller Ungleichheitsverhältnisse zu betrachten. Sie bildet zugleich den theoretischen Ausgangspunkt für die anschließende Einordnung von Bravermans Konzept des *Deskilling*.

Während Intersektionalität die Verschränkung sozialer Ungleichheitsverhältnisse sichtbar macht, richtet Bravermans Konzept des *Deskilling* den Blick auf die Entwertung und Begrenzung beruflicher Kompetenzen (1974, S. 113). Auf die Arbeitsintegration übertragen eröffnet der Ansatz die Frage, wie nicht formalisierte Kompetenzen und langjährige Berufserfahrungen gegenüber standardisierten Anforderungsprofilen an Anerkennung verlieren können. Braverman beschrieb diesen Mechanismus ursprünglich für die industrielle Produktion als systematischen Entzug von Kontrolle sowie als Trennung von Planung und Ausführung. Anderson et al. (2026, S. 6) greifen den Ansatz für postfordistische Arbeitsbedingungen auf und verweisen auf seine Bedeutung für gegenwärtige Formen der Arbeitssteuerung.

Auf das Aktivierungsparadigma der arbeitsmarktlichen Massnahmen übertragen lässt sich ein Spannungsverhältnis zwischen standardisierten Vermittlungsanforderungen und der Anerkennung individueller Kompetenzen herleiten. Jobcoaches sind durch ihren Auftrag in Bewertungs- und Auswahlprozesse eingebunden. Wenn rasche Vermittlungsziele dominieren, besteht das Risiko, dass informelle Erfahrungen und biografische Ressourcen weniger Gewicht erhalten. Institutionelle Vorgaben können zugleich die Handlungsspielräume der Teilnehmer:innen begrenzen, während Jobcoaches und zuweisende Stellen über weiterreichende Deutungs- und Entscheidungsmöglichkeiten verfügen.

Die in Kapitel 2.4 dargestellten Befunde verweisen auf längere Arbeitslosigkeitsverläufe bei Stellensuchenden ab 50 Jahren sowie auf Zusammenhänge zwischen Qualifikationsniveau und Arbeitslosigkeitsrisiko. Daraus ergibt sich die Frage, ob formale Bildungsabschlüsse vor beruflicher Entwertung oder einer Beschäftigung unterhalb des Qualifikationsniveaus schützen. Grabka und Göbler (2020, S. 23, 28–29) kommen für den deutschen Niedriglohnsektor zum Ergebnis, dass formale Bildungsabschlüsse hierfür keinen verlässlichen Schutz bieten. Die Ergebnisse können aufgrund der unterschiedlichen institutionellen und arbeitsmarktlichen Rahmenbedingungen jedoch nicht unmittelbar auf die Schweiz übertragen werden.

Die arbeitsmarktliche Verwertbarkeit von Qualifikationen hängt jedoch nicht ausschliesslich vom erreichten Bildungsabschluss ab. Insbesondere bei im Ausland erworbenen Bildungsabschlüssen kann zusätzlich entscheidend sein, ob sie im Rahmen der geltenden Anerkennungs- oder Gleichwertigkeitsverfahren anerkannt werden. Art. 69a der Verordnung über die Berufsbildung (BBV) vom 19. November 2003 (SR 412.101) sowie Art. 55 der Verordnung zum Hochschulförderungs- und Koordinationsgesetz (V-HFKG) vom 23. November 2016 (SR 414.201) regeln die Voraussetzungen, unter denen entsprechende Gesuche geprüft werden. Eingeschränkte Anerkennungsmöglichkeiten können mit gesellschaftlichen Zuschreibungen und sich überschneidenden Ungleichheitsverhältnissen zusammenwirken. Werden Qualifikationen, Berufserfahrungen oder informell erworbene Kompetenzen nur begrenzt anerkannt, kann dies den Zugang zum Arbeitsmarkt erschweren und vorhandene Ressourcen entwerten.

Die Bewertung beruflicher Qualifikationen erfolgt jedoch nicht losgelöst von den Anforderungen des Arbeitsmarktes. Schaufelberger (2025, S. 22) beschreibt, dass Digitalisierung und wirtschaftlicher Strukturwandel die Anforderungen der Arbeitswelt verändern. Für die vorliegende Arbeit lässt sich daraus ableiten, dass sich auch die Kriterien beruflicher Anschlussfähigkeit verändern können. Vor diesem Hintergrund knüpft das Konzept der symbolischen Gewalt nach Bourdieu und Passeron (1973, S. 12) an. Administrative Bewertungspraktiken können an symbolische Gewalt anschliessen, wenn institutionelle Anerkennungsordnungen bestimmte Qualifikationen und Erfahrungen als legitim bewerten, während andere Formen beruflichen Wissens weniger Berücksichtigung finden.

Die dargestellten machttheoretischen Perspektiven verdeutlichen, dass institutionelle Verfahren die soziale Positionierung der Teilnehmer:innen bereits vor dem ersten Beratungsgespräch mitprägen können. Machtasymmetrien entstehen im Zusammenspiel struktureller Vorgaben, gesellschaftlicher Normalitätsvorstellungen und institutioneller Interaktionen. Unter diesen Bedingungen kann auch der Beratungsprozess zur Entwertung biografischer Erfahrungen oder zur Markierung von Personen als

«Integrationsfall» beitragen. Eine machtkritische professionelle Praxis setzt deshalb die Reflexion institutioneller Logiken, impliziter Annahmen und ihrer Wirkung auf fachliche Deutungen voraus. Diese Zusammenhänge stehen in unmittelbarem Bezug zu den in Kapitel 2 beschriebenen Barrieren, insbesondere zur Aktivierungslogik und zu den Sanktionsmechanismen.

Während kulturalistische Ansätze soziale Benachteiligungen vorwiegend über kulturelle Differenzen erklären, verdeutlicht eine intersektionale Perspektive, dass Benachteiligungen aus dem Zusammenwirken verschiedener gesellschaftlicher Machtverhältnisse entstehen können. Winker und Degele (2009, S. 37–38) unterscheiden dabei «Klassismus», «Heteronormativismus», «Rassismus» und «Bodyismus» als zentrale Dimensionen sozialer Ungleichheit. Mit «Bodyismus» beziehen sie unter anderem körperliche Leistungsfähigkeit, Alter, Gesundheit und Attraktivität ein. Diese Dimensionen können im institutionellen Kontext der PvB gleichzeitig wirksam werden und sich in ihren Auswirkungen gegenseitig verstärken.

Aus den dargestellten Risikokonstellationen lässt sich ableiten, dass fachliche Begleitung über das Abfragen standardisierter Kriterien hinausgehen sollte. Sie kann institutionelle Zuschreibungen und deren Bedeutung für die Beurteilung der Teilnehmer:innen reflexiv einbeziehen (Schröer, 2018, S. 256). Da die beteiligten Institutionen über Definitionsmacht verfügen, kann die Kommunikation im Einzelcoaching beeinflussen, ob mehrfache Belastungen als strukturell bedingte Barrieren oder als individuelle Mängel gedeutet werden (Nazarkiewicz & Krämer, 2012, S. 316). Eine machtsensible Ausrichtung richtet die Aufmerksamkeit auf institutionellen Druck, unterschiedliche Deutungspositionen und vorhandene Ressourcen (Nazarkiewicz & Krämer, 2012, S. 75). Für das Einzelcoaching lässt sich daraus die Anforderung ableiten, die Perspektiven der Teilnehmer:innen stärker in die Situationsklärung einzubeziehen. Diese Differenzierung verweist auf die ethischen und professionstheoretischen Grundlagen des beruflichen Handelns (AvenirSocial, 2026, S. 19).

3.6 Das Tripelmandat als ethische Basis der professionellen Haltung

In der Sozialen Arbeit bezeichnet Haltung eine professionelle Grundorientierung, die Einstellungen, Wertvorstellungen und das konkrete Handeln von Fachpersonen prägt. Kreft und Mielenz (2017, S. 454) beschreiben eine professionelle Haltung in der Sozialen Arbeit als Orientierung an sozialer Gerechtigkeit und sozialer Sicherheit sowie an Empathie, Engagement und einem am Wohl der Adressat:innen ausgerichteten Handeln. Weder fehlendes berufliches Engagement noch eine ausschliessliche Orientierung an den Interessen der Adressat:innen entsprechen diesem professionellen Verständnis.

Diese professionelle Orientierung gewinnt insbesondere in komplexen Entscheidungssituationen an Bedeutung, die nicht allein durch Methoden oder Fachwissen bewältigt werden können (Wendt, 2018, S. 254). Professionstheoretische Ansätze gehen davon aus, dass die Qualität professionellen Handelns nicht ausschliesslich von Methodenkompetenzen abhängt, sondern wesentlich durch die zugrunde liegende Handlungslogik geprägt wird (Thiersch, 2020, S. 40). Auf den Kontext der PvB übertragen bedeutet dies, dass Jobcoaches institutionelle Vorgaben und die Interessen der Teilnehmer:innen gleichzeitig berücksichtigen müssen. Die Reflexion der eigenen Haltung bildet deshalb eine wichtige Voraussetzung, um professionelles Handeln im Spannungsfeld von Unterstützung, Kontrolle und Macht fachlich zu begründen.

An diese fachliche Grundlage knüpft das Tripelmandat nach Staub-Bernasconi (2018, S. 111) an. Es ordnet professionelles Handeln im Verhältnis zwischen institutionellem Auftrag, den Anliegen der Adressat:innen sowie dem wissenschaftlichen und berufsethischen Wissen der Sozialen Arbeit ein. Das Tripelmandat bildet damit einen professionstheoretischen Orientierungsrahmen, der über die ausschliessliche Erfüllung institutioneller Aufträge hinausweist. Schmocker (2025, S. 5) fasst seine professionelle Grundlage anhand des objekt- und handlungstheoretischen Professionswissens, der Berufsethik und der Orientierung an den Menschenrechten. Die folgende an der Praxis orientierte Fallvignette veranschaulicht die Spannungsfelder des Tripelmandats nach Staub-Bernasconi (2018, S. 111) im Kontext der PvB. Sie dient ausschliesslich der theoretischen Einordnung und stellt keine methodische Intervention dar.

Im Einzelcoaching eines PvB berichtet eine 52-jährige Teilnehmerin ihrem Jobcoach, dass sie seit 18 Monaten arbeitslos ist und sich in einer finanziell belastenden Situation befindet. Aufgrund anhaltender rheumatischer Beschwerden könne sie die ihr vorgeschlagene körperliche Tätigkeit in der Lagerlogistik nicht ausführen. Ein ärztliches Attest hat sie bisher nicht eingereicht, da sie befürchtet, eine medizinisch bestätigte Arbeitsunfähigkeit könne ihre ohnehin eingeschränkten Chancen auf eine erneute Arbeitsmarktintegration zusätzlich beeinträchtigen. Gleichzeitig befürchtet sie, dass ihr Verzicht auf ein ärztliches Attest als mangelnde Mitwirkungsbereitschaft interpretiert werden könnte. Sie befindet sich dadurch in einem Spannungsfeld zwischen ihrer gesundheitlichen Situation, den gesetzlichen Mitwirkungspflichten und der Sorge vor möglichen arbeitsmarktlichen Nachteilen. Für den Jobcoach entsteht dadurch ein Spannungsfeld zwischen den gesetzlichen Mitwirkungspflichten, den institutionellen Anforderungen sowie der gesundheitlichen Situation und den Befürchtungen der Teilnehmerin.

In dieser Situation treffen die drei Mandate nach Staub-Bernasconi (2018, S. 111) unmittelbar aufeinander. Aus Sicht des ersten Mandats handelt der Jobcoach im Auftrag der Arbeitsmarktintegration und muss den institutionellen Auftrag, die gesetzlichen Mitwirkungspflichten sowie die daraus resultierenden administrativen Verfahren transparent erläutern. Dazu gehört die Klärung, welche Informationen dokumentiert werden und unter welchen rechtlichen und institutionellen Voraussetzungen eine Weitergabe an zuständige Stellen zulässig oder erforderlich ist (Hochuli-Freund & Stotz, 2021, S. 323–324). Gleichzeitig verpflichtet das zweite Mandat den Jobcoach dazu, die Perspektive, die Sorgen und die Lebenssituation der Teilnehmerin ernst zu nehmen. Die geschilderten gesundheitlichen Beschwerden, die finanzielle Unsicherheit sowie die Angst vor negativen Konsequenzen beeinflussen die Entscheidung der Teilnehmerin, vorerst auf ein ärztliches Attest zu verzichten.

Das dritte Mandat verlangt schliesslich eine fachlich und berufsethisch begründete Abwägung. Der Jobcoach hat die Aufgabe, gesetzliche Vorgaben mit den professionellen, berufsethischen und menschenrechtlichen Grundlagen Sozialer Arbeit in Beziehung zu setzen und fachlich begründet abzuwägen. Dabei gilt es zu prüfen, wie der gesetzliche Auftrag umgesetzt werden kann, ohne die Würde der Teilnehmerin zu verletzen und ihre vorhandenen Handlungsspielräume unnötig einzuschränken.

Aus der theoretischen Verknüpfung der Fallvignette mit dem Tripelmandat nach Staub-Bernasconi (2018, S. 111) lässt sich ableiten, dass professionelles Handeln im Pflichtkontext nicht auf die schematische Anwendung gesetzlicher Vorgaben reduziert werden kann. Es erfordert eine fachlich begründete Abwägung zwischen institutionellen Anforderungen, den Anliegen der Teilnehmer:innen sowie wissenschaftlichen, berufsethischen und menschenrechtlichen Grundlagen Sozialer Arbeit. Dies entspricht der von Lutz (2011, S. 119) beschriebenen professionellen Eigenständigkeit Sozialer Arbeit, die sich insbesondere in institutionellen Spannungssituationen bewähren muss.

Aus dieser professionellen Haltung ergeben sich konkrete ethische Anforderungen an das Handeln der Jobcoaches. Die Menschenwürde nach Art. 7 der Bundesverfassung der Schweizerischen Eidgenossenschaft (BV) vom 18. April 1999 (SR 101), die universellen Menschenrechte gemäss der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte (AEMR) (UN-Generalversammlung, 1948) sowie der Berufskodex von AvenirSocial (2026) bilden die normativen Bezugspunkte professionellen Handelns. Sie verpflichten Fachpersonen dazu, institutionelle Vorgaben im Einzelfall kritisch auf ihre menschenrechtliche Legitimität (Schmocker, 2025, S. 2) hin zu prüfen. Dadurch soll verhindert werden, dass professionelles Handeln überwiegend technisch-administrativen Vorgaben folgt. Daraus ergibt

sich für Jobcoaches eine vermittelnde Rolle, aus der sich im folgenden Kapitel methodische Anforderungen an eine anwaltschaftliche Praxis ableiten.

An dieses Rollenverständnis schliesst das Konzept der Anwaltschaft an. Urban-Stahl (2018, S. 78) verbindet anwaltschaftliches Handeln mit der Wahrung der Würde und der Rechte von Adressat:innen in ungleichen Machtverhältnissen. Auf das Einzelcoaching in PvB übertragen lässt sich daraus ableiten, dass Jobcoaches die legitimen Anliegen der Teilnehmer:innen in institutionelle Klärungs- und Entscheidungsprozesse einbringen können. Dazu gehören die verständliche Vermittlung von Informationen (AvenirSocial, 2026, S. 14), die Klärung von Zuständigkeiten sowie Hinweise auf vorhandene Beratungs-, Beschwerde- oder Rechtsmittelmöglichkeiten. Gemäss Urban-Stahl (2018, S. 78) ersetzt eine solche anwaltschaftliche Orientierung weder die institutionellen Aufgaben der Jobcoaches noch die Entscheidungskompetenzen der zuständigen Behörden. Sie unterstützt jedoch eine professionelle Praxis, welche die Rechte und Handlungsmöglichkeiten der Teilnehmer:innen innerhalb des bestehenden Auftrags berücksichtigt. Die widersprüchlichen Anforderungen des Pflichtkontexts erfordern im Beratungsalltag zudem einen reflektierten Umgang mit Unsicherheit und begrenztem Wissen. Einen theoretischen Zugang dazu bietet Mecherils Konzept der Kompetenzlosigkeitskompetenz.

Mecheril (2013, S. 25–26) entwickelt das Konzept der Kompetenzlosigkeitskompetenz als Kritik an Vorstellungen interkultureller Kompetenz, die kulturelle Differenzen in vermeintlich eindeutige und standardisierbare Wissensbestände überführen. Kompetenzlosigkeitskompetenz beschreibt demgegenüber die Fähigkeit, eigenes Nichtwissen anzuerkennen, Irritationen auszuhalten und Ambiguitäten nicht vorschnell aufzulösen. Auf das Einzelcoaching in PvB übertragen bedeutet dies, dass Jobcoaches Unsicherheiten zunächst offenhalten sollten, anstatt sie vorschnell durch kulturelle Zuschreibungen oder institutionelle Routinen zu erklären. Diese Haltung unterstützt eine reflexive Auseinandersetzung mit Machtverhältnissen und erweitert die professionellen Handlungsmöglichkeiten im Beratungsprozess.

Aus einer solchen reflexiven Haltung folgt, kommunikative Irritationen im Beratungsprozess nicht vorschnell zu individualisieren (Hoffman, 2013, S. 136). Graf (2015, S. 54) schlägt stattdessen vor, sie als mögliche Hinweise auf strukturelle Barrieren einzuordnen. Vor diesem theoretischen Hintergrund wird im folgenden Unterkapitel das TOPOI-Modell nach Hoffman (2013, S. 138) als systemtheoretische Heuristik eingeführt, die unterschiedliche Ebenen analysierbar macht und Ansatzpunkte für deren professionelle Bearbeitung bietet.

3.7 Theoretische Synthese: Das TOPOI-Modell als machtsensible Heuristik

Die dargestellten theoretischen Grundlagen bilden den Bezugsrahmen für das TOPOI-Modell nach Hoffman (2013, S. 138), das im folgenden Kapitel als methodischer Ansatz für die Analyse und Gestaltung kulturreflexiver Kommunikation im Einzelcoaching vorgestellt wird. In dieser Arbeit werden die Dimensionen zusätzlich darauf bezogen, wie gesellschaftliche und institutionelle Machtverhältnisse im Einzelcoaching wirksam werden können. Die Bezeichnung TOPOI leitet sich vom griechischen Begriff «topoi» für «Orte» ab. Hoffman (2013, S. 138–139) unterscheidet die fünf Bereiche *Taal*, *Ordering*, *Personen*, *Organisatie* und *Inzet*, anhand derer kommunikative Missverständnisse und Irritationen (Hoffman, 2013, S. 136) eingeordnet werden können.

Nazarkiewicz und Krämer (2012, S. 70–71) kritisieren Kulturverständnisse, die Kultur als geschlossenes, homogenes und national abgegrenztes System auffassen. Im Sinne des in Kapitel 3.1 dargestellten Konzepts des konstruktiven Nichtwissens nach Nazarkiewicz (2016, S. 27) richtet sich der Blick deshalb auf die Begrenztheit eigener Perspektiven und Situationsdeutungen, anstatt vermeintliches Wissen über «die andere Kultur» vorauszusetzen. Das TOPOI-Modell nach Hoffman (2013, S. 128) eignet sich für das Einzelcoaching, da es einen Zugang eröffnet, Kommunikation entlang verschiedener Interaktionsbereiche zu analysieren, anstatt sie ausschliesslich über eine vermeintlich einheitliche Kulturzugehörigkeit zu erklären. Strukturelle Machtasymmetrien und institutionelle Ausschlussmechanismen werden im Modell jedoch nicht als eigenständige Dimensionen ausgewiesen. Der Ansatz wird deshalb um macht-, diskriminierungs- und professionstheoretische Perspektiven erweitert, sodass kommunikative Prozesse zusätzlich im Zusammenhang mit institutionellen Machtverhältnissen, gesellschaftlichen Normalitätsvorstellungen und ungleichen sozialen Positionierungen eingeordnet werden können.

Aufbauend auf dieser kulturreflexiven Grundlegung werden die einzelnen TOPOI-Dimensionen mit machttheoretischen Perspektiven verknüpft. Dadurch lassen sich die in Kapitel 2 beschriebenen strukturellen Barrieren auch auf der Mikroebene der Interaktion theoretisch einordnen. Die Dimensionen werden dabei nicht als isolierte Bereiche verstanden, sondern als miteinander verbundene Zugänge zur Reflexion institutioneller Machtverhältnisse, gesellschaftlicher Normalitätsvorstellungen und kommunikativer Deutungen.

Die Dimension *Taal* (Sprache) dient der Betrachtung verbaler sowie nonverbaler Kommunikation und deren zugrunde liegender Bedeutungsproduktion (Hoffman, 2013, S. 138). Innerhalb des administrativen Settings der PvB fungiert Sprache jedoch nicht als neutraler Informationsträger. Nach Berger und Luckmann (2018, S. 163) trägt Sprache als «Konversationsmaschine» zur sozialen

Konstruktion von Wirklichkeit bei. Spivak (1988, S. 76) beschreibt epistemische Gewalt als einen kolonialen Prozess, durch den bestimmte Wissensordnungen durchgesetzt und andere Wissensformen verdrängt oder abgewertet werden. Auf das Einzelcoaching übertragen eröffnet dieser Ansatz die Frage, wie institutionelle Begriffe und Kategorien die Deutung von Situationen prägen können.

Die Dimension *Taal* unterstützt die Reflexion darüber, wie Sprache Handlungsmöglichkeiten eröffnet, begrenzt oder bestimmte Perspektiven in den Hintergrund rückt. Eine machtkritische Betrachtung fragt danach, welche Begriffe den Beratungsprozess strukturieren, wessen Deutungen besonderes Gewicht erhalten und wie die Perspektiven der Teilnehmer:innen einbezogen werden können. Diese werden in der Dimension *Ordering* betrachtet.

Die Dimension *Ordering* (Ordnung/Weltsicht) nach Hoffman (2013, S. 143–144) thematisiert die individuelle Einordnung und Interpretation von Situationen. geht davon aus, dass Menschen aufgrund ihrer unterschiedlichen Erfahrungen und sozialen Prägungen dieselbe Situation verschieden verstehen können. Die Dimension unterstützt deshalb eine reflexive Auseinandersetzung mit unterschiedlichen Sichtweisen, anstatt die eigene Perspektive als selbstverständlich vorauszusetzen. Diese Perspektive lässt sich durch die Strukturationstheorie nach Giddens (1997, S. 67) theoretisch fundieren. Giddens versteht soziale Strukturen als Regeln und Ressourcen, die menschliches Handeln zugleich ermöglichen und begrenzen und durch Handeln fortlaufend reproduziert werden. Rommelspacher (1998, S. 22–23) zeigt ergänzend, wie gesellschaftliche Normalitätsvorstellungen bestimmte Deutungsordnungen hervorbringen und stabilisieren können. Für das Einzelcoaching in PvB bedeutet dies, dass Jobcoaches die Deutungen der Teilnehmer:innen nicht vorschnell durch institutionelle oder eigene Sichtweisen ersetzen sollten. Die Dimension *Ordering* eröffnet einen Zugang, unterschiedliche Perspektiven systematisch in die Situationsklärung einzubeziehen und ihre Bedeutung für den weiteren Beratungsprozess zu reflektieren.

Die Dimension *Personen* richtet den Blick auf die Beziehungsgestaltung sowie auf gegenseitige Rollen- und Personenzuschreibungen im Beratungsprozess (Hoffman, 2013, S. 139). Zur theoretischen Fundierung dieser Dimension lassen sich die pragmatische Kommunikationstheorie nach Watzlawick et al. (2017, S. 58) sowie das Kommunikationsquadrat von Schulz von Thun (1981, S. 44) heranziehen. Beide Ansätze verdeutlichen, dass kommunikative Äusserungen nicht auf die Weitergabe von Informationen beschränkt sind, sondern zugleich Rückschlüsse auf die Beziehung zwischen den Beteiligten, deren Selbstverständnis und wechselseitige Erwartungen zulassen.

Für das Einzelcoaching bedeutet dies, dass Äusserungen der Jobcoaches und Teilnehmer:innen stets im Kontext ihrer jeweiligen Rollen und der gemeinsamen Beziehungsgestaltung zu betrachten sind. Die

Dimension *Personen* eröffnet damit einen Zugang, gegenseitige Rollenwahrnehmungen und Zuschreibungen im Beratungsprozess systematisch zu reflektieren. Wie diese Beziehungen durch institutionelle Rahmenbedingungen beeinflusst werden, wird mit der Dimension *Organisatie* weitergeführt.

Die Dimension *Organisatie* richtet den Blick auf die organisationalen Rahmenbedingungen der Kommunikation. Dazu gehören die konkrete Gesprächssituation, institutionelle Zuständigkeiten und Verfahren sowie rechtliche und gesellschaftliche Rahmenbedingungen (Hoffman, 2013, S. 145). Kommunikation vollzieht sich damit stets innerhalb organisationaler Strukturen, die den Beratungsprozess mitprägen. Rommelspacher (1998, S. 22–23) beschreibt mit dem Konzept der Dominanzkultur, wie gesellschaftliche Normalitätsvorstellungen und Deutungsmuster hervorgebracht und stabilisiert werden können. Für das Einzelcoaching bedeutet dies, dass gesetzliche Vorgaben, organisationale Abläufe und institutionelle Zuständigkeiten den Beratungsprozess strukturieren und die Handlungsmöglichkeiten der Beteiligten mitbestimmen können. Die Dimension *Organisatie* eröffnet damit einen Zugang, organisationale Rahmenbedingungen sowie deren Einfluss auf Kommunikation und Entscheidungsprozesse zu analysieren. An diese strukturellen Bedingungen schliesst die Dimension *Inzet* an, welche die Motive, Bedürfnisse und Beweggründe der Beteiligten in den Mittelpunkt stellt.

Die Dimension *Inzet* bezieht sich auf die Beweggründe, Bedürfnisse, Werte und Absichten der Beteiligten sowie auf deren Engagement im Kommunikationsprozess (Hoffman, 2013, S. 146). Ausgangspunkt bildet das kommunikationstheoretische Axiom von Watzlawick et al. (2017, S. 58), wonach jedes Verhalten Mitteilungscharakter besitzt. *Inzet* richtet den Blick deshalb nicht allein auf beobachtbares Verhalten, sondern auf die dahinterliegenden Motive und Bedürfnisse. Hoffman (2013, S. 146) versteht diese Dimension als Zugang, die positiven Intentionen eines Verhaltens zu erkunden, ohne dieses vorschnell zu bewerten.

Crenshaw (1989, S. 149) zeigt, dass gesellschaftliche Ungleichheitsverhältnisse nicht isoliert voneinander betrachtet werden können. Für das Einzelcoaching lässt sich daraus ableiten, dass Motive, Bedürfnisse und Handlungsmöglichkeiten auch durch das Zusammenwirken verschiedener sozialer Positionierungen beeinflusst werden können. Gesellschaftliche Zuschreibungen können dabei gleichzeitig wirksam werden und die Bedeutung institutioneller Anforderungen unterschiedlich prägen. Widulle (2020, S. 142) beschreibt, dass Klient:innen in Zwangskontexten unterschiedliche Strategien entwickeln können, um Selbstachtung, Autonomie und Selbstwirksamkeit trotz erlebter Fremdbestimmung aufrechtzuerhalten. Grawe (2004, S. 185–186) eröffnet ergänzend einen

theoretischen Zugang, Verhalten als mögliche Reaktion auf beeinträchtigte Bedürfnisse oder eingeschränkte Handlungsmöglichkeiten zu verstehen. Für das Einzelcoaching folgt daraus, dass zurückhaltendes, angepasstes oder widerständiges Verhalten nicht vorschnell als fehlende Motivation interpretiert werden sollte.

Die Dimension *Inzet* eröffnet einen Zugang, solches Verhalten im Zusammenhang mit individuellen, institutionellen und gesellschaftlichen Einflussfaktoren einzuordnen. Die fünf TOPOI-Dimensionen bieten damit einen theoretischen Bezugsrahmen, um kommunikative Prozesse im Einzelcoaching aus unterschiedlichen Perspektiven systematisch zu analysieren. Kapitel 4 greift diesen Bezugsrahmen auf und konkretisiert seine Anwendung im Einzelcoaching der PVB.

4 Kulturreflexive Kommunikation im Einzelcoaching: Zur methodischen Anwendung des TOPOI-Modells

Aufbauend auf den theoretischen Grundlagen aus Kapitel 3 richtet sich der Blick nun auf die methodische Gestaltung kulturreflexiver Kommunikation im Einzelcoaching der PvB. Das TOPOI-Modell nach Hoffman (2013, S. 138–139) dient dabei als strukturierende Heuristik. Die Dimensionen bilden keine voneinander isolierten Arbeitsschritte. Sie eröffnen unterschiedliche Zugänge zu sprachlichen Bedeutungen, Situationsdeutungen, Rollenbeziehungen, organisationalen Rahmenbedingungen sowie Motiven und Bedürfnissen der Beteiligten. Vor diesem Hintergrund wird im Folgenden erläutert, wie sie im institutionellen Pflichtkontext methodisch genutzt werden können. Kapitel 4 beantwortet den ersten Teil der handlungsbezogenen Unterfrage:

Welche methodischen Gestaltungsperspektiven eröffnet das TOPOI-Modell nach Hoffman (2013) für den Umgang mit kommunikativen Barrieren und den Auswirkungen institutioneller Bedingungen im Einzelcoaching?

Die Anwendung des TOPOI-Modells verändert weder die gesetzlichen Vorgaben noch die ungleich verteilten Entscheidungsbefugnisse im Pflichtkontext. Sie kann Jobcoaches jedoch dabei unterstützen, institutionelle Rahmenbedingungen transparent zu erläutern, ihre Auswirkungen auf den Beratungsprozess zu reflektieren und vorhandene Handlungsspielräume gemeinsam mit den Teilnehmer:innen zu klären. Methodische Gestaltung zielt damit auf einen reflexiven Umgang mit institutionellen Machtverhältnissen, nicht auf deren Aufhebung. Ein erster methodischer Zugang zu diesem reflexiven Umgang eröffnet sich über die Dimensionen *Taal* und *Ordering*. Sie unterstützen die Analyse sprachlicher Bedeutungszuschreibungen und unterschiedlicher Situationsdeutungen im Beratungsprozess.

4.1 Reflexion von Deutungsmacht (*Taal* und *Ordering*)

Die Dimensionen *Taal* und *Ordering* werden gemeinsam betrachtet, weil sprachliche Begriffe und Situationsdeutungen im Beratungsprozess eng miteinander verbunden sind. *Taal* (Hoffman, 2013, S. 149) richtet den Blick darauf, mit welchen Worten die Beteiligten ihre Situation beschreiben und welche institutionellen Bedeutungen mit Begriffen wie «Mitwirkung», «Arbeitsfähigkeit» oder «Zumutbarkeit» verbunden sind. *Ordering* (Hoffman, 2013, S. 143) betrachtet demgegenüber die Sinn- und Erklärungssysteme, aus denen heraus Jobcoaches und Teilnehmer:innen dieselbe Situation unterschiedlich verstehen können.

Die methodische Verbindung beider Dimensionen ermöglicht es, kommunikative Irritationen nicht vor schnell sprachlichen Defiziten, kulturellen Unterschieden oder mangelnder Kooperationsbereitschaft zuzuschreiben. Sie unterstützt vielmehr eine schrittweise Klärung der Frage, welche Begriffe verwendet werden, welche Bedeutungen die Beteiligten ihnen zuschreiben, und welche institutionellen oder biografischen Deutungsmuster dahinterstehen. Dadurch können Deutungsasymmetrien im Einzelcoaching sichtbar gemacht werden, ohne die rechtliche Verbindlichkeit institutioneller Kategorien zu relativieren.

Die Dimension *Taal* richtet den Blick auf die sprachlichen Mittel, mit denen die Beteiligten ihre Erfahrungen, Erwartungen und Bewertungen zum Ausdruck bringen (Hoffman, 2013, S. 149). Im Pflichtkontext besitzen institutionelle Begriffe ein besonderes Gewicht, weil sie mit rechtlichen Voraussetzungen, fachlichen Einschätzungen und möglichen administrativen Folgen verbunden sind. Bezeichnungen wie «Mitwirkung», «Vermittlungsfähigkeit», «Arbeitsfähigkeit» oder «Zumutbarkeit» sind daher keine neutralen Alltagsbegriffe. Sie können von den beteiligten Stellen rechtlich oder fachlich definiert sein, während Teilnehmer:innen sie vor dem Hintergrund ihrer Lebenssituation anders verstehen.

Methodisch besteht die Aufgabe nicht darin, diese Begriffe aufzugeben oder gemeinsam neu zu definieren. Jobcoaches erläutern ihre rechtliche und institutionelle Bedeutung und erfragen zugleich, welche Vorstellungen, Erfahrungen oder Befürchtungen die Teilnehmer:innen damit verbinden. Auf diese Weise wird zwischen der verbindlichen institutionellen Bedeutung und der subjektiven Wahrnehmung unterschieden. In Anlehnung an Bubers (1922, S. 9) dialogisches Prinzip kann Sprache damit als Medium gegenseitiger Anerkennung gestaltet werden, ohne ihre Funktion bei der Vermittlung institutioneller Anforderungen auszublenden.

Eine reflexive Begriffsklärung umfasst neben der Verständlichkeit auch die mit einem Begriff verbundenen Wertungen. In Anlehnung an dekonstruktivistische Überlegungen von Jacques Derrida lässt sich prüfen, welche Gegensätze und Normalitätsvorstellungen in institutionellen Kategorien enthalten sind (Wetzel, 2008, S. 4110). So erfüllt die Unterscheidung zwischen «arbeitsfähig» und «nicht arbeitsfähig» eine rechtliche und administrative Funktion. Gleichzeitig kann sie die komplexe gesundheitliche Situation einer Person auf eine binäre Einordnung reduzieren. Die methodische Reflexion richtet sich deshalb darauf, welche Sachverhalte durch eine Kategorie erfasst werden und welche Erfahrungen oder Einschränkungen darin unberücksichtigt bleiben.

Das TOPOI-Modell ermöglicht es, diese unterschiedlichen Ebenen im Gespräch auseinanderzuhalten. Jobcoaches erläutern, welche Bedeutung ein Begriff (Hoffman, 2013, S. 138) im institutionellen Verfahren besitzt, welche Stelle für die Beurteilung zuständig ist und welche Folgen sich daraus ergeben können. Anschliessend wird geklärt, wie die Teilnehmer:innen ihre Situation erleben und welche praktischen Auswirkungen die institutionelle Einordnung für sie hat. Die rechtliche Bedeutung bleibt verbindlich. Ihre lebensweltliche Wirkung und mögliche Verständigungsprobleme werden jedoch ausdrücklich in die Beratung einbezogen. Dadurch kann das Risiko verringert werden, eine formale Kategorie mit einer vollständigen Beschreibung der Person oder ihrer Lebenslage gleichzusetzen.

Papilloud (2003, S. 147) beschreibt die vermittelnde Funktion professioneller Kommunikation mit dem Bild der Übersetzung. Auf das Einzelcoaching übertragen bedeutet dies nicht, institutionelle Begriffe lediglich in eine einfachere Sprache zu übertragen. Die Jobcoaches vermitteln zwischen unterschiedlichen Wissens- und Bedeutungssystemen. Sie erläutern die Anforderungen des institutionellen Verfahrens und nehmen gleichzeitig die Selbstdeutungen der Teilnehmer:innen als eigenständige Wissensquelle auf. Dadurch kann die institutionelle Perspektive um eine lebensweltliche Sicht ergänzt werden, ohne die rechtlichen Entscheidungskompetenzen der beteiligten Stellen aufzuheben (Nazarkiewicz, 2016, S. 27). Der methodische Beitrag von *Taal* liegt damit in der Unterscheidung zwischen der rechtlich verbindlichen Bedeutung institutioneller Begriffe und ihrer subjektiven Wahrnehmung durch die Teilnehmer:innen. Diese Klärung schafft die Voraussetzung dafür, mögliche Verständigungsprobleme zu erkennen, bevor daraus fachliche Bewertungen oder administrative Schlussfolgerungen abgeleitet werden.

Die Dimension *Ordering* richtet den Blick auf die Sichtweisen, Erklärungsmuster und Normalitätsvorstellungen, mit denen die Beteiligten eine Situation ordnen und deuten (Hoffman, 2013, S. 143). Aus den rechtlichen und institutionellen Rahmenbedingungen des Pflichtkontexts ergibt sich, dass der

institutionellen Perspektive im Einzelcoaching ein besonderes Gewicht zukommt. Jobcoaches können gesetzliche Mitwirkungspflichten im Gespräch konkretisieren. Dabei sind die zugrunde liegenden gesetzlichen Grundlagen sowie die Bedeutung allfälliger Vereinbarungen transparent zu (Mösch Payot & Schwander, 2021, S. 162). Teilnehmer:innen können dieselbe Situation vor dem Hintergrund ihrer biografischen Erfahrungen, ihrer sozialen Lage und ihrer individuellen Befürchtungen unterschiedlich deuten. Staub-Bernasconi (2018, S. 211) beschreibt, dass Problembeschreibungen verschiedener Beteiligter übereinstimmen oder voneinander abweichen können. Bei unterschiedlichen Problembeschreibungen soll ein Verständigungs- oder Aushandlungsprozess eingeleitet werden, der möglichst zu einem vorläufigen Konsens als Arbeitsgrundlage führt.

Unterschiedliche Deutungen stellen noch keine Kommunikationsstörung dar. Problematisch werden sie, wenn eine Perspektive als selbstverständlich gilt und die andere als widersprüchlich, unrealistisch oder unmotiviert eingeordnet wird. Werden die biografischen und sozialen Sinnzusammenhänge der Teilnehmer:innen nicht berücksichtigt, kann ihr Erfahrungswissen im Beratungsprozess an Bedeutung verlieren (Papilloud, 2003, S. 135). Die methodische Aufgabe besteht daher darin, beide Ordnungssysteme sichtbar zu machen und ihre jeweilige Funktion für die Beteiligten zu klären.

Methodisch stellen Jobcoaches ihre ersten Deutungen vorübergehend zurück und überprüfen diese im Dialog mit den Teilnehmer:innen. Dieses Zurückstellen bedeutet nicht, fachliches oder rechtliches Wissen auszublenden. Es verhindert jedoch, dass institutionelle Annahmen bereits vor der Klärung als einzige gültige Erklärung vorausgesetzt werden (Hochuli-Freund & Stotz, 2021, S. 104). Im Sinne epistemischer Gerechtigkeit (Burdman, 2021, S. 60) wird das Erfahrungswissen der Teilnehmer:innen als eigenständige Wissensquelle anerkannt, welche das fachliche und rechtliche Wissen ergänzt, ohne mit diesem gleichgesetzt zu werden. Der methodische Beitrag von *Ordering* besteht somit darin, institutionelle und lebensweltliche Deutungen voneinander zu unterscheiden und anschliessend aufeinander zu beziehen. Dadurch kann die rechtliche Perspektive berücksichtigt werden, ohne das Erfahrungswissen der Teilnehmer:innen vorschnell einer institutionellen Bewertung unterzuordnen.

Die Verbindung von *Taal* (Hoffman, 2013, S. 149) und *Ordering* (Hoffman, 2013, S. 143) zeigt, dass kommunikative Unsicherheiten sowohl aus unterschiedlichen Begriffsverständnissen als auch aus voneinander abweichenden Situationsdeutungen entstehen können. Damit ist die sprachliche und interpretative Ebene des Beratungsprozesses erfasst. Kommunikation wird jedoch zusätzlich durch institutionelle Rollen, organisationale Bedingungen sowie die Motive und Bedürfnisse der Beteiligten geprägt. Diese Ebenen werden im folgenden Abschnitt mit den Dimensionen *Personen*, *Organisation* und *Inzet* methodisch erschlossen.

4.2 Gestaltung von Interaktionsräumen (*Personen, Organisatie und Inzet*)

Die Dimension *Personen* (Hoffman, 2013, S. 144) richtet den Blick auf die Rollen, Beziehungen und wechselseitigen Zuschreibungen, welche die Kommunikation beeinflussen. Im Einzelcoaching begegnen sich die Beteiligten nicht unabhängig von ihren institutionellen Positionen. Die Jobcoaches verfügen über fachliche, dokumentarische und vermittelnde Aufgaben, während die Teilnehmer:innen zur Teilnahme am PvB verpflichtet sind und mögliche administrative Folgen berücksichtigen müssen. Diese ungleichen Rollen können beeinflussen, welche Aussagen als glaubwürdig, kooperativ oder begründungsbedürftig wahrgenommen werden.

Im institutionellen Kontext besteht zudem das Risiko, Teilnehmer:innen vorwiegend über ihre Funktion als zu integrierende Personen wahrzunehmen. Foroutan (2013, S. 91–92) beschreibt, dass Fremdzuschreibungen dazu beitragen können, die individuelle Komplexität einer Person hinter zugeschriebenen Identitäten zurücktreten zu lassen. Nazarkiewicz (2016, S. 20) verweist darauf, dass solche Zuschreibungen die Wahrnehmung einer Person begrenzen können. Die methodische Reflexion knüpft deshalb an Bourdieus Habitus-Konzept (1987, S. 101) an, um sozial geprägte Erwartungen und spontane Bewertungen der Jobcoaches zu prüfen.

Jobcoaches können ihre Erwartungen, Unsicherheiten und spontanen Bewertungen daraufhin prüfen, welche Zuschreibungen das Interaktionsgeschehen beeinflussen. Eine intersektionale Perspektive unterstützt dabei, die Teilnehmer:innen nicht auf vermeintlich kulturelle Merkmale zu reduzieren. Stattdessen werden die gesellschaftliche Zuschreibungen in ihrer Verschränkung berücksichtigt (Hochuli-Freund & Stotz, 2021, S. 104). Die Reflexion richtet sich somit nicht nur auf die Teilnehmer:innen, sondern auch auf die institutionelle und soziale Position der Fachperson.

Ergänzend kann der Beziehungsrahmen im Gespräch ausdrücklich thematisiert werden. Dazu gehört die Klärung, welchen Auftrag die Jobcoaches erfüllen, welche Informationen dokumentiert oder weitergegeben werden können und wo ihre eigenen Entscheidungsspielräume liegen. Dadurch werden unterschiedliche Rollen und Entscheidungsbefugnisse nachvollziehbar. Die bestehende Machtasymmetrie wird dadurch nicht aufgehoben, kann jedoch im Gespräch transparent gemacht und hinsichtlich ihrer Bedeutung für die Zusammenarbeit reflektiert werden (Staub-Bernasconi, 2018, S. 121). Eine transparente Rollenklärung kann diese Reflexion in die Gesprächsführung übertragen. Jobcoaches legen dazu ihren institutionellen Auftrag, ihre Berichtspflichten und ihre fachlichen Handlungsspielräume offen. Gleichzeitig prüfen sie, welche eigenen Erwartungen oder Zuschreibungen ihre Wahrnehmung der Teilnehmer:innen beeinflussen. Der methodische Beitrag der

Dimension *Personen* liegt damit in der Verbindung von Rollenklärung, Selbstreflexion und einer differenzierten Wahrnehmung des Gegenübers.

Die Dimension *Organisatie* nach Hoffman (2013, S. 145) richtet sich der Blick auf die organisatorischen, rechtlichen und gesellschaftlichen Rahmenbedingungen, in die der Beratungsprozess eingebettet ist. Organisatorische Barrieren entstehen insbesondere dann, wenn Zuständigkeiten, Verfahrensschritte oder mögliche Folgen nicht nachvollziehbar sind. Komplexe Abläufe können für Teilnehmer:innen den Eindruck einer undurchsichtigen institutionellen Struktur erzeugen. Schwierigkeiten bei der Erfüllung von Formularanforderungen, Fristen oder Meldepflichten können dann vorschnell als fehlende Motivation oder Unzuverlässigkeit eingeordnet werden. Die Dimension *Organisatie* macht somit sichtbar, dass Verhalten nicht unabhängig von den organisatorischen Bedingungen bewertet werden darf, unter denen es stattfindet (Hoffman, 2013, S. 145).

Methodisch werden organisatorische Abläufe, Zuständigkeiten, Entscheidungswege sowie vorhandene Mitwirkungs- und Beschwerdemöglichkeiten transparent geklärt. Jobcoaches erläutern, welche Aufgaben sie selbst übernehmen, welche Entscheidungen beim RAV oder bei anderen Stellen liegen und welche Angaben dokumentiert oder weitergegeben werden. Gemeinsam mit den Teilnehmer:innen kann anschliessend geprüft werden, welche Anforderungen als belastend oder unklar erlebt werden und an welchen Stellen ein konkreter Klärungsbedarf besteht. Diese Transparenz verändert die institutionellen Bedingungen nicht. Sie ermöglicht jedoch eine nachvollziehbare Einordnung der eigenen Rechte, Pflichten und möglichen nächsten Schritte.

Zur Unterstützung können Abläufe und Zuständigkeiten mithilfe einfacher Skizzen, Symbole oder Ablaufdarstellungen visualisiert werden (Kergel & Heidkamp-Kergel, 2022, S. 5–6). Systemische Visualisierungsverfahren bieten zudem die Möglichkeit, Beziehungen zwischen den beteiligten Institutionen und Personen darzustellen (Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 285). Auf den Kontext der PvB übertragen kann eine solche Darstellung beispielsweise verdeutlichen, welche Rolle die PvB-Trägerschaft, die Jobcoaches, das RAV, weitere Fachpersonen und die Teilnehmer:innen im weiteren Verfahren übernehmen. Die Visualisierung dient nicht dazu, rechtliche Strukturen als veränderbar darzustellen. Sie kann jedoch Orientierung (Kergel & Heidkamp-Kergel, 2022, S. 5–6) darüber schaffen, wo Entscheidungen getroffen werden, und welche Beteiligungs- oder Klärungsmöglichkeiten bestehen. Der methodische Beitrag von *Organisatie* liegt folglich in der transparenten Einordnung institutioneller Zuständigkeiten und Verfahrenswege. Die Dimension unterstützt Teilnehmer:innen dabei, zwischen verbindlichen Vorgaben, fachlichen Einschätzungen und bestehenden Mitsprache- oder Klärungsmöglichkeiten zu unterscheiden.

Die Dimension *Inzet* (Hoffman, 2013, S. 146) richtet sich der Blick auf Motive, Bedürfnisse, Absichten und das wechselseitige Engagement der Beteiligten. Im Pflichtkontext kann sichtbare Mitwirkung zum zentralen Massstab für die Bewertung von Motivation werden. Die Einhaltung von Terminen, das Einreichen verlangter Unterlagen oder die Bereitschaft zur Annahme einer vorgeschlagenen Tätigkeit werden dabei als Hinweise auf Kooperationsbereitschaft betrachtet. Diese Kriterien besitzen für die institutionelle Fallführung eine berechnete Funktion, erfassen jedoch nicht vollständig, weshalb eine Person eine Anforderung erfüllt, verzögert oder ablehnt.

Rückzug, Wut, Angst oder geringe Gesprächsbeteiligung können unterschiedliche Bedeutungen besitzen. Sie können mit mangelnder Verständlichkeit, gesundheitlichen Belastungen, negativen Vorerfahrungen, fehlendem Vertrauen oder bestehenden Ambivalenzen verbunden sein (Zobrist & Kähler, 2017, S. 37–38). Werden diese Bedeutungen nicht geklärt, besteht das Risiko, strukturelle Belastungen oder widersprüchliche Motive als individuelles Motivationsdefizit einzuordnen. Die Dimension *Inzet* (Hoffman, 2013, S. 146) richtet die methodische Aufmerksamkeit deshalb auf die Frage, welche Erwartungen, Befürchtungen und Interessen das beobachtbare Verhalten beeinflussen können.

Grawes (2004, S. 186) Konsistenztheorie bietet ergänzend einen Deutungsrahmen, um mögliche Bedürfnisse hinter beobachtbarem Verhalten zu reflektieren. Eine transparente Auftragsklärung kann das Bedürfnis nach Orientierung berücksichtigen, indem der Ablauf, die Zuständigkeiten und die möglichen Folgen nachvollziehbar erläutert werden. Die wertschätzende Einbeziehung biografischer Erfahrungen kann zudem dazu beitragen, mögliche Selbstwertbedürfnisse im Gespräch wahrzunehmen. Daraus folgt jedoch keine eindeutige Erklärung des Verhaltens. Die Bedürfnisse müssen gemeinsam mit der betreffenden Person geklärt werden und dürfen nicht allein aus theoretischen Annahmen abgeleitet werden.

Jobcoaches verstehen sich in diesem Prozess zugleich als Beteiligte und Beobachtende der Interaktion (Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 53). Sie prüfen daher nicht nur die Motive der Teilnehmer:innen, sondern auch die Wirkung ihrer eigenen Fragen, Bewertungen und institutionellen Erwartungen. Die Dimension *Inzet* ermöglicht damit eine differenzierte Betrachtung von Ambivalenzen, ohne institutionelle Klärungserfordernisse auszublenden. Zur methodischen Klärung von Ambivalenzen kann die Motivationswaage nach Fuller und Taylor (2012, S. 165) eingesetzt werden. Dabei werden die von den Teilnehmer:innen wahrgenommenen Vor- und Nachteile verschiedener Handlungsmöglichkeiten geordnet. Die Motivationswaage dient nicht dazu, Teilnehmer:innen zu einer

vorgegebenen Entscheidung zu führen. Sie unterstützt eine nachvollziehbare Darstellung der widersprüchlichen Motive, welche ihre Entscheidung beeinflussen.

Miller und Rollnick (2009, S. 44) bezeichnen Äusserungen, in denen Teilnehmer:innen Veränderungswünsche, Fähigkeiten oder Gründe für eine Veränderung formulieren, als *Change Talk*. Jobcoaches können diese Aussagen aufgreifen und vertiefen, indem sie nach konkreten Veränderungszielen, vorhandenen Fähigkeiten und realistischen nächsten Schritten fragen. *Reframing* bezeichnet eine systemische Intervention, bei der bislang negativ bewertete Verhaltensweisen oder Problemsituationen in einem anderen Bezugsrahmen betrachtet werden (Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 312). Ziel ist es, einseitige Problemdeutungen zu erweitern und mögliche alternative Bedeutungen eines Verhaltens sichtbar zu machen. Auf den Pflichtkontext übertragen kann dadurch geprüft werden, ob ein institutionell als fehlende Mitwirkung bewertetes Verhalten aus Sicht der betreffenden Person eine schützende oder bewältigende Funktion erfüllt. Diese alternative Deutung ersetzt weder die rechtliche Bewertung noch eine medizinische Abklärung. Sie erweitert jedoch die Perspektive auf das Verhalten und kann vorschnelle Defizitzuschreibungen vermeiden. Motivationswaage, *Change Talk* und *Reframing* unterstützen somit eine differenzierte Betrachtung von Motiven und Ambivalenzen, ohne den institutionellen Auftrag des Einzelcoachings aufzuheben.

Die fünf Dimensionen ergänzen sich gegenseitig und ermöglichen ein differenziertes Verständnis sprachlicher, interpretativer, relationaler, organisationaler und handlungsbezogener Aspekte des Beratungsprozesses. Dadurch wird kulturreflexive Kommunikation im Einzelcoaching methodisch nachvollziehbar und erschliessbar. Im folgenden Unterkapitel wird das Zusammenwirken der fünf Dimensionen anhand der bereits in Kapitel 3.6 eingeführten Fallvignette veranschaulicht.

4.3 Beispielhafte Anwendung der fünf TOPOI-Dimensionen

Zur Veranschaulichung der methodischen Anwendung wird die bereits in Kapitel 3.6 eingeführte Fallvignette erneut aufgegriffen. Während sie dort die theoretischen Überlegungen zum Tripelmandat illustrierte, dient sie im Folgenden der exemplarischen Anwendung der fünf TOPOI-Dimensionen im Einzelcoaching. Die Fallvignette basiert nicht auf einem empirisch erhobenen Beratungsverlauf, sondern veranschaulicht die aus der Literatur hergeleiteten methodischen Handlungsperspektiven.

In der Dimension *Taal* klärt der Jobcoach zunächst die verwendeten Begriffe und ihre Bedeutung für die konkrete Situation. Er fragt, welche Bewegungen oder Belastungen die rheumatischen Beschwerden verstärken und welche Tätigkeiten die Teilnehmerin weiterhin ausführen kann. Anschliessend erläutert er, dass «Arbeitsfähigkeit» und «Mitwirkung» institutionelle und rechtliche Bedeutungen besitzen, die nicht allein im Einzelcoaching festgelegt werden. Gleichzeitig erkundet er, welche Befürchtungen die Teilnehmerin mit einem ärztlichen Attest und einer möglichen Einschränkung ihrer Arbeitsfähigkeit verbindet. Dadurch werden die verbindliche Bedeutung institutioneller Begriffe und ihre lebensweltliche Wahrnehmung voneinander unterschieden. Die Klärung verhindert nicht die erforderliche medizinische Beurteilung, schafft aber eine differenzierte Grundlage für das weitere Gespräch.

Die Dimension *Ordering* macht anschliessend die unterschiedlichen Situationsdeutungen sichtbar. Aus institutioneller Perspektive muss geklärt werden, ob die Teilnehmerin die vorgeschlagene Tätigkeit ausführen kann und welche Nachweise dafür erforderlich sind. Die Teilnehmerin deutet dieselbe Situation vor dem Hintergrund ihrer Beschwerden, ihrer bisherigen Erwerbsbiografie und ihrer Sorge vor einer Verschlechterung ihrer Arbeitsmarktchancen. Der Jobcoach legt beide Perspektiven offen und klärt, welche Bedeutung sie für die jeweilige Beteiligte besitzen. Die institutionelle Sicht strukturiert die rechtlichen Anforderungen, während die Teilnehmerin über ihr Erleben, ihre Erfahrungen und ihre Befürchtungen Auskunft gibt. *Ordering* unterstützt damit eine Vorgehensweise, bei der beide Wissensbestände unterschieden und für die weitere Klärung aufeinander bezogen werden.

In der Dimension *Personen* reflektiert der Jobcoach die Rollen und Zuschreibungen, welche ihre Wahrnehmung beeinflussen können. Er prüft insbesondere, ob sie das fehlende ärztliche Attest vorschnell als mangelnde Mitwirkung oder fehlende Motivation bewertet. Gleichzeitig legt er seine eigene Rolle offen: «Ich habe den Auftrag, Sie im Integrationsprozess zu begleiten und bestimmte Vorgaben mit Ihnen zu klären. Gleichzeitig ist mir wichtig zu verstehen, wie Sie Ihre Situation einschätzen und welche Schritte für Sie nachvollziehbar sind.» Diese Rollenklärung macht den

institutionellen Auftrag, die fachliche Verantwortung und die Perspektive der Teilnehmerin gleichzeitig sichtbar. Sie beseitigt die Machtasymmetrie nicht, kann aber das Risiko vermindern, die Teilnehmerin bereits vor der medizinischen und administrativen Klärung als unkooperativ einzuordnen.

Die Dimension *Organisatie* richtet den Blick auf die Zuständigkeiten und Verfahrenswege, die für das weitere Vorgehen relevant sind. Der Jobcoach erläutert, dass er die gesundheitliche Arbeitsfähigkeit nicht selbst medizinisch beurteilen kann. Er erläutert, welche Stelle für eine medizinische Einschätzung zuständig ist, welche Informationen nach den geltenden institutionellen und datenschutzrechtlichen Vorgaben an das RAV weitergegeben werden dürfen oder müssen und welche Bedeutung ein ärztliches Attest für das weitere Verfahren besitzen kann. Mithilfe einer einfachen Ablaufdarstellung können die Rollen der Teilnehmerin, des Jobcoachs, der medizinischen Fachperson, der PVB-Trägerschaft und des RAV sichtbar gemacht werden. Die Visualisierung verändert die rechtlichen Bedingungen nicht. Sie unterstützt jedoch eine transparente Einordnung der Zuständigkeiten, der erforderlichen Schritte und der vorhandenen Klärungsmöglichkeiten.

In der Dimension *Inzet* werden die Motive, Bedürfnisse und Ambivalenzen der Teilnehmerin betrachtet. Der Jobcoach erkundet, weshalb sie bisher auf ein ärztliches Attest verzichtet hat und welche Erwartungen ihre Entscheidung beeinflussen. Mit einer Motivationswaage können die befürchteten Nachteile eines Attests den möglichen Vorteilen einer medizinischen Abklärung gegenübergestellt werden. Als *Change Talk* (Miller & Rollnick, 2009, S. 44) kann die Aussage aufgegriffen werden, dass die Teilnehmerin weiterhin arbeiten möchte, jedoch eine körperlich weniger belastende Tätigkeit benötigt. Ein *Reframing* werden (Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 312) eröffnet zusätzlich die Möglichkeit, den Verzicht auf das Attest nicht ausschliesslich als fehlende Mitwirkung zu deuten, sondern auch als möglichen Versuch, die eigenen Vermittlungschancen zu schützen. Diese alternative Deutung ersetzt weder die medizinische Abklärung noch die institutionelle Bewertung. Sie erweitert jedoch die Gesprächsgrundlage und ermöglicht eine differenziertere Klärung des weiteren Vorgehens.

Die Fallvignette zeigt, dass die fünf Dimensionen nicht als starre Abfolge von Arbeitsschritten verstanden werden können. Die sprachliche Bedeutung von «Arbeitsfähigkeit» ist mit unterschiedlichen Situationsdeutungen, institutionellen Rollen, organisatorischen Zuständigkeiten und den Befürchtungen der Teilnehmerin verbunden. *Taal*, *Ordering*, *Personen*, *Organisatie* und *Inzet* eröffnen deshalb unterschiedliche Zugänge zu derselben Beratungssituation. Ihr methodischer Beitrag liegt im Zusammenwirken dieser Perspektiven. In ihrem Zusammenwirken übertragen die fünf Dimensionen zugleich das in Kapitel 3.6 theoretisch hergeleitete Tripelmandat nach Staub-Bernasconi

(2018, S. 111) auf die methodische Gestaltung des Einzelcoachings. Dadurch kann der Jobcoach die rechtlichen Anforderungen transparent vermitteln, die Selbstdeutung der Teilnehmerin einbeziehen und vorschnelle Defizit- oder Motivationszuschreibungen vermeiden.

Die exemplarische Anwendung verdeutlicht, dass kulturreflexive Kommunikation die institutionelle Informationsvermittlung um reflexive und partizipative Gesprächselemente ergänzen kann. Das TOPOI-Modell (Hoffman, 2013, S. 138) unterstützt Jobcoaches dabei, rechtliche Anforderungen nachvollziehbar zu erläutern, die Selbstdeutungen der Teilnehmer:innen einzubeziehen und kommunikative Irritationen aus mehreren Perspektiven zu betrachten (Hoffman, 2013, S. 136). Dadurch können vorschnelle kulturalisierende oder defizitorientierte Bewertungen eher erkannt und fachlich reflektiert werden. Die rechtlichen und organisationalen Vorgaben des Pflichtkontexts bleiben jedoch verbindlich. Auch die ungleich verteilten Entscheidungs- und Sanktionsbefugnisse werden durch die methodische Anwendung nicht aufgehoben. Die Gestaltungsmöglichkeiten beziehen sich daher auf die Kommunikation und die Nutzung bestehender professioneller Handlungsspielräume. Kapitel 5 betrachtet die institutionellen, rechtlichen und strukturellen Grenzen dieser methodischen Möglichkeiten.

5 Schlussbetrachtung: Reichweite und Grenzen kulturreflexiver Kommunikation im Integrationskontext

Das Schlusskapitel führt die kontextuellen, theoretischen und methodischen Erkenntnisse der vorliegenden Literaturarbeit zusammen. Im Zentrum steht die Frage, *welchen Beitrag kulturreflexive Kommunikation im Einzelcoaching der PvB leisten kann und an welche institutionellen, rechtlichen und strukturellen Grenzen ihre Anwendung stösst*. Damit beantwortet das Kapitel den zweiten Teil der vierten Unterfrage und verdichtet die Erkenntnisse zur Beantwortung der zentralen Fragestellung der Arbeit. Die Schlussbetrachtung gliedert sich in mehrere miteinander verbundenen Ebenen. Sie führt die Erkenntnisse zur Reichweite kulturreflexiver Kommunikation im Beratungsprozess sowie zu ihren institutionellen, rechtlichen und strukturellen Grenzen zusammen, verdichtet sie zu einer Gesamtsynthese und leitet daraus Implikationen für die professionelle Praxis, Organisationen der Arbeitsintegration sowie die weitere wissenschaftliche Auseinandersetzung ab.

5.1 Reichweite kulturreflexiver Kommunikation auf der Interaktionsebene

Auf der Interaktionsebene eröffnet kulturreflexive Kommunikation den professionellen Handlungsspielraum. Die theoretischen Überlegungen aus Kapitel 3 zeigen, dass institutionelle Anforderungen im Einzelcoaching nicht ausschliesslich über ihren sachlichen Inhalt wirksam werden, sondern durch kommunikative Aushandlungsprozesse geprägt sind. Sprache, gegenseitige Rollenverständnisse, Situationsdeutungen sowie institutionelle und gesellschaftliche Rahmenbedingungen beeinflussen, wie diese Anforderungen verstanden und bearbeitet werden. Aufbauend darauf verdeutlicht die methodische Konkretisierung in Kapitel 4, dass die fünf TOPOI-Dimensionen nach Hoffman (2013, S. 138–139) eine strukturierte Reflexion dieser kommunikativen Prozesse ermöglichen. Der Beitrag kulturreflexiver Kommunikation besteht auf dieser Ebene darin, unterschiedliche Perspektiven im Beratungsprozess sichtbar zu machen und ihre Bedeutung für die gemeinsame Situationsklärung einzubeziehen.

Diese Erweiterung betrifft insbesondere die fachliche Einordnung kommunikativer Irritationen (Hoffman, 2013, S. 136). Verständigungsprobleme, zurückhaltendes Verhalten oder Einwände gegenüber einer institutionellen Anforderung müssen nicht unmittelbar als fehlende Motivation, mangelnde Anpassungsbereitschaft oder vermeintlich kulturell bedingte Haltung gedeutet werden. Sie können zunächst im Zusammenhang mit unterschiedlichen Begriffsverständnissen, biografischen Erfahrungen, gesundheitlichen Belastungen, rechtlichen Unsicherheiten und ungleich verteilten Handlungsmöglichkeiten betrachtet werden. Die Perspektive verschiebt sich dadurch von einer

vorschnellen Defizitzuweisung zu einer mehrdimensionalen Klärung. Diese Klärung ersetzt keine fachliche Beurteilung. Sie erweitert jedoch die Grundlage, auf der eine solche Beurteilung erfolgt.

Kulturreflexive Kommunikation kann auf der Interaktionsebene zudem dazu beitragen, die institutionelle Rolle der Jobcoaches transparenter zu gestalten. Dazu gehört die Offenlegung des Auftrags, die Erklärung möglicher Dokumentations- und Berichtspflichten sowie die Klärung der eigenen Entscheidungsspielräume (Hochuli-Freund & Stotz, 2021, S. 323–324). Eine solche Rollenklärung hebt das Machtgefälle im Pflichtkontext nicht auf. Sie kann das Risiko verringern, dass das Einzelcoaching als freiwilliger oder uneingeschränkt vertraulicher Beratungsraum missverstanden wird. Gleichzeitig erhalten die Teilnehmer:innen eine nachvollziehbarere Grundlage, um zu entscheiden, welche Informationen sie einbringen und welche Fragen sie klären möchten.

Die Reichweite dieser kommunikativen Gestaltung bleibt begrenzt. Kulturreflexive Kommunikation kann die Auswirkungen institutioneller Machtasymmetrien auf das Gespräch sichtbar machen und einer Reflexion zugänglich machen. Sie kann die ungleiche Verteilung von institutionellen Befugnissen jedoch nicht beseitigen. Der zentrale Erkenntnisgewinn liegt deshalb in der Unterscheidung zwischen Barrieren, die innerhalb der Interaktion bearbeitet werden können, und solchen, die ausserhalb des unmittelbaren professionellen Handlungsspielraums liegen. Daraus lässt sich ableiten, dass kulturreflexive Kommunikation eine wichtige Grundlage für eine differenzierte Gesprächsführung bilden kann, organisationale oder rechtliche Veränderungen jedoch nicht ersetzt.

5.2 Institutionelle Grenzen im administrativen Pflichtkontext

Die institutionelle Grenze kulturreflexiver Kommunikation ergibt sich aus der Einbettung des Einzelcoachings in einen rechtlich und organisatorisch geregelten Pflichtkontext. Jobcoaches handeln nicht unabhängig von den Zielvorgaben der Arbeitslosenversicherung, den internen Abläufen der PVB-Trägerschaften und den Berichtspflichten gegenüber den Zuweisungsstellen. Zobrist und Kähler (2017, S. 37–38) beschreiben Zwangskontexte als Spannungsfeld zwischen Unterstützung und Kontrolle. Kulturreflexive Gesprächsführung kann nicht losgelöst von den institutionellen Funktionen betrachtet werden, welche das Einzelcoaching erfüllt.

Diese Begrenzung lässt sich theoretisch nicht allein auf die Haltung oder das Verhalten einzelner Fachpersonen zurückführen. Sie entsteht aus der institutionellen Position der Jobcoaches und den damit verbundenen Aufgaben. Jobcoaches können Aufträge verständlich erläutern, unterschiedliche Deutungen reflektieren und vorhandene Ermessensspielräume nutzen. Sie können verbindliche Mitwirkungspflichten, Zuweisungsentscheide, Berichtsanforderungen und übergeordnete

Integrationsziele jedoch nicht eigenständig aufheben. Die Qualität kulturreflexiver Kommunikation hängt damit wesentlich von der professionellen Kompetenz der Fachpersonen ab. Ihre Reichweite wird gleichzeitig durch organisationale und rechtliche Vorgaben begrenzt.

Eine zentrale Begrenzung ergibt sich aus der Bindung an das Legalitätsprinzip gemäss Art. 5 Abs. 1 BV. Mösch Payot und Schwander (2021, S. 50) erläutern das Gesetzmässigkeitsprinzip als verfassungsrechtlichen Grundsatz, wonach jedes staatliche Handeln einer gesetzlichen Grundlage bedarf. Für das Einzelcoaching in der PVB lässt sich daraus ableiten, dass fachliche Einschätzungen und methodische Entscheidungen innerhalb der gesetzlich vorgegebenen Zuständigkeiten erfolgen und den rechtlichen Handlungsrahmen nicht überschreiten dürfen.

Im Einzelcoaching entsteht dadurch ein Spannungsverhältnis zwischen dialogischer Offenheit und administrativer Verbindlichkeit. Für eine fachlich angemessene Begleitung sind Informationen über Lebenslage, gesundheitliche Situation, Bewerbungsbemühungen und bestehende Schwierigkeiten erforderlich. Gleichzeitig können bestimmte Gesprächsinhalte dokumentiert oder für weitere institutionelle Entscheidungen relevant werden (Hochuli-Freund & Stotz, 2021, S. 323–324). Das Einzelcoaching kann deshalb nicht uneingeschränkt als vertraulicher oder freiwilliger Raum verstanden werden. Eine kulturreflexive Praxis muss diese Begrenzung frühzeitig und verständlich erläutern, damit die Teilnehmer:innen die Funktion des Gesprächs sowie mögliche Folgen ihrer Angaben einordnen können.

Besonders deutlich zeigt sich dieses Spannungsverhältnis bei der Berichterstattung gegenüber den Zuweisungsstellen. Die Weitergabe erforderlicher Informationen gehört zum institutionellen Auftrag der Jobcoaches. Gleichzeitig kann sie das Vertrauen der Teilnehmer:innen beeinträchtigen, wenn unklar bleibt, welche Angaben dokumentiert, weitergegeben oder für administrative Entscheidungen verwendet werden. Der Konflikt liegt nicht in jeder Form der Berichterstattung. Er liegt in der möglichen Diskrepanz zwischen der Erwartung einer unterstützenden Beratungsbeziehung und der institutionellen Informationspflicht.

Das Tripelmandat bietet einen professionellen Orientierungsrahmen für den Umgang mit dieser Diskrepanz. Es hebt die institutionellen Aufträge und Berichtspflichten nicht auf. Staub-Bernasconi (2018, S. 111–114) versteht das Tripelmandat als Verbindung des institutionellen Auftrags, der Anliegen der Adressat:innen sowie des wissenschaftlichen und ethischen Wissens der Profession. Auf den vorliegenden Kontext übertragen bedeutet dies, dass diese drei Bezugspunkte gleichzeitig in die fachliche Urteilsbildung einzubeziehen sind. Daraus lässt sich für die Praxis ableiten, dass der Zweck der Berichterstattung, die Art der weitergegebenen Informationen und die Grenzen der Vertraulichkeit

transparent gemacht werden sollten. Gleichzeitig sollte die Dokumentation auf fachlich und institutionell erforderliche Inhalte begrenzt bleiben.

Mitwirkungspflichten und mögliche Sanktionen können die kommunikative Offenheit zusätzlich einschränken. Teilnehmer:innen müssen damit rechnen, dass Aussagen über Bewerbungsbemühungen, gesundheitliche Einschränkungen oder die Bereitschaft zur Teilnahme an Massnahmen institutionell bewertet werden. Daraus kann eine widersprüchliche Anforderung entstehen. Einerseits wird Offenheit benötigt, damit eine angemessene Unterstützung möglich ist. Andererseits können bestimmte Angaben administrative Folgen auslösen. Watzlawicks (2017, S. 232–234) beschreiben Doppelbindungen als Kommunikationskonstellationen, in denen widersprüchliche Botschaften gleichzeitig wirksam werden. Auf den Pflichtkontext der PvB übertragen bietet dieser Ansatz einen theoretischen Deutungsrahmen für die widersprüchliche Erwartung, persönliche Schwierigkeiten offen anzusprechen, obwohl entsprechende Angaben institutionell relevant werden können.

Auf den Kontext der PvB übertragen liegt eine institutionelle Grenze darin, dass offene Selbstreflexion nicht unabhängig von der möglichen institutionellen Verwendung der Gesprächsinhalte stattfindet. Jobcoaches können diesen Widerspruch nicht auflösen. Sie können jedoch die Funktion des Gesprächs, ihre Dokumentationspflichten sowie die Grenzen der Vertraulichkeit transparent erläutern. Dadurch entstehen keine gleichberechtigten Machtverhältnisse. Es können jedoch unrealistische Erwartungen vermieden und die Bedingungen der Zusammenarbeit nachvollziehbarer gestaltet werden. Vor diesem Hintergrund stellt sich die Frage, welche Handlungsspielräume den Jobcoaches trotz dieser institutionellen Rahmenbedingungen verbleiben.

Hochuli-Freund und Stotz (2021, S. 51) beschreiben die institutionelle Einbindung Sozialer Arbeit als Spannungsfeld zwischen administrativen Anforderungen und professionellem Handeln. Widulle (2020, S. 54) verweist ergänzend auf das Spannungsverhältnis von Unterstützung und Kontrolle, das insbesondere im Zwangskontext die Gesprächsführung prägt. Auf den Kontext der PvB übertragen lässt sich daraus ableiten, dass zeitliche Vorgaben, Dokumentationsanforderungen und institutionelle Zielvorgaben den professionellen Handlungsspielraum der Jobcoaches beeinflussen können. Daraus ergibt sich, dass kulturreflexive Kommunikation institutionelle Machtverhältnisse nicht aufhebt, sondern ihren Schwerpunkt auf einen transparenten, fachlich begründeten und möglichst partizipativen Umgang mit den bestehenden Rahmenbedingungen richtet.

Die institutionelle Grenze besteht somit darin, dass Jobcoaches keinen unmittelbaren Einfluss auf die grundlegenden rechtlichen und organisatorischen Rahmenbedingungen besitzen. Sie können ihre

Kommunikation, ihre fachlichen Deutungen sowie die Nutzung vorhandener Handlungsspielräume reflektieren. Die gesetzlichen Grundlagen der Arbeitslosenversicherung oder die damit verbundenen Sanktionsmöglichkeiten können sie hingegen nicht eigenständig verändern. Diese Unterscheidung verdeutlicht, dass die Verantwortung für strukturellen Begrenzungen des Pflichtkontexts nicht ausschliesslich einzelnen Fachpersonen zugeschrieben werden kann. Damit ist zugleich die Grenze kulturreflexiver Kommunikation im institutionellen Pflichtkontext beschrieben.

5.3 Rechtliche und strukturelle Grenzen der Arbeitsintegration

Die rechtliche Grenze kulturreflexiver Kommunikation ergibt sich daraus, dass das Einzelcoaching als Bestandteil einer arbeitsmarktlichen Massnahme an die Vorgaben des AVIG und des ATSG gebunden bleibt. Die Menschenwürde nach Art. 7 BV, die rechtsstaatlichen Verfahrensgrundsätze sowie die professionellen Standards der Sozialen Arbeit bilden den normativen Orientierungsrahmen für ihre Umsetzung. Sie verleihen Jobcoaches jedoch keine Kompetenz, gesetzliche Anspruchsvoraussetzungen, Mitwirkungspflichten oder Sanktionsbestimmungen ausser Kraft zu setzen. Kulturreflexive Kommunikation kann den professionellen Handlungsspielraum innerhalb des rechtlichen Rahmens ausschöpfen, vermag die gesetzlichen Zuständigkeiten und Anspruchsvoraussetzungen jedoch nicht zu verändern.

Ein besonderes Spannungsverhältnis entsteht, wenn sprachliche Verständigungsprobleme, gesundheitliche Belastungen oder biografisch geprägte Verhaltensweisen in die Bewertung der Mitwirkung einfließen. Die theoretischen Überlegungen aus Kapitel 3 legen nahe, dass solche Faktoren nicht vorschnell als kulturell bedingtes Verhalten oder fehlende Motivation eingeordnet werden sollten. Kulturreflexive Kommunikation kann zu einer genaueren Klärung beitragen, bevor eine fachliche oder administrative Bewertung erfolgt. Ob eine rechtlich relevante Pflichtverletzung vorliegt und welche Rechtsfolge zulässig ist, bleibt jedoch eine Frage des konkreten Einzelfalls und der dafür zuständigen Stelle.

Für die rechtliche Beurteilung staatlicher Eingriffe ist insbesondere das Verhältnismässigkeitsprinzip nach Art. 5 Abs. 2 BV relevant. Mösch Payot und Schwander (2021, S. 248–249) erläutern, dass der Verhältnismässigkeitsgrundsatz alle staatlichen Institutionen bindet und staatliche Massnahmen in einem angemessenen Verhältnis zum verfolgten Zweck stehen müssen. Auf den Kontext der Arbeitsintegration übertragen lässt sich daraus ableiten, dass bei der Beurteilung von Mitwirkungspflichten unter anderem gesundheitliche Einschränkungen, sprachliche Verständigungsbedingungen sowie die tatsächlichen Handlungsmöglichkeiten der betroffenen Person

berücksichtigt werden sollten. Kulturreflexive Kommunikation kann dazu beitragen, diese Kontextfaktoren sichtbar zu machen und in die fachliche Dokumentation einzubeziehen. Die rechtsverbindliche Prüfung bleibt jedoch den zuständigen Stellen vorbehalten.

Die vorliegende Literaturarbeit kann deshalb nicht feststellen, ob eine bestimmte Sanktion in einem konkreten Fall rechtmässig oder unrechtmässig wäre. Sie zeigt jedoch, weshalb eine vorschnelle Gleichsetzung von Verständigungsproblemen, abweichenden Situationsdeutungen oder gesundheitlich begründeten Vorbehalten mit fehlender Mitwirkung fachlich problematisch sein kann. Der Beitrag der Sozialen Arbeit liegt darin, relevante Lebensumstände differenziert zu erfassen, nachvollziehbar zu dokumentieren und innerhalb der bestehenden Zuständigkeiten in die Entscheidungsprozesse einzubringen. Damit erweitert sie die Sachverhaltsgrundlage, ohne die rechtlichen Entscheidungskompetenzen zu überschreiten.

Weitere strukturelle Belastungen ergeben sich aus der Verbindung von Arbeitslosigkeit, finanzieller Unsicherheit und aufenthaltsrechtlichen Sorgen. Bei langfristig in der Schweiz lebenden Drittstaatsangehörigen können Befürchtungen hinsichtlich möglicher Folgen eines Sozialhilfebezugs oder einer länger andauernden Erwerbslosigkeit die Kommunikation mit Behörden beeinflussen. Ob aufenthaltsrechtliche Folgen nach AIG eintreten, hängt von den gesetzlichen Voraussetzungen und einer Einzelfallprüfung ab. Für das Einzelcoaching ist bereits die subjektive Sorge der Teilnehmer:innen relevant, weil sie Offenheit, Vertrauen und Entscheidungsverhalten prägen kann.

Wie in Kapitel 4 unter Bezug auf Hoffman (2013, S. 138–139) hergeleitet wurde, kann das TOPOI-Modell dazu beitragen, rechtliche und institutionelle Befürchtungen methodisch zu erschliessen. *Taal* unterstützt die Klärung verwendeter Rechts- und Verwaltungsbegriffe. *Ordering* macht unterschiedliche Situationsdeutungen sichtbar. *Organisatie* richtet den Blick auf Zuständigkeiten und Verfahrenswege, während *Inzet* Ängste, Interessen und Ambivalenzen einbezieht. Auf den Kontext der PVB übertragen lässt sich daraus ableiten, dass die Bedeutung aufenthalts- oder sozialversicherungsrechtlicher Sorgen für das Verhalten der Teilnehmer:innen differenzierter eingeordnet werden kann. Die rechtlichen Rahmenbedingungen selbst werden durch diese methodische Klärung nicht verändert.

Die strukturelle Grenze liegt dort, wo kommunikativ geklärte Bedürfnisse und Lebenslagen mit verbindlichen gesetzlichen oder arbeitsmarktpolitischen Anforderungen kollidieren, über welche die Jobcoaches keine Entscheidungskompetenz besitzen. Methodische Grenzen dürfen deshalb nicht vorschnell als mangelnde Professionalität einzelner Jobcoaches gedeutet werden. Sie können

Ausdruck eines strukturellen Spannungsverhältnisses zwischen arbeitsmarktlicher Aktivierung, rechtlicher Kontrolle und dem professionellen Anspruch auf subjektorientierte Unterstützung sein.

Kulturreflexive Kommunikation bleibt innerhalb dieses Spannungsverhältnisses relevant, weil sie dessen Auswirkungen auf den Beratungsprozess sichtbar machen kann. Thiersch (2020, S. 182) beschreibt in diesem Zusammenhang die Verschiebung sozialer Risiken auf die individuelle Lebensführung. Für den Kontext der PvB bedeutet dies, dass strukturelle Problemlagen im Beratungsgespräch zwar sichtbar gemacht, jedoch nicht durch kommunikative Interventionen allein verändert werden können. Damit verweist die Betrachtung über die individuelle Gesprächsführung hinaus auf die Verantwortung der PvB-Trägerschaften, der Zuweisungsstellen und der rechtsetzenden Institutionen.

5.4 Gesamtsynthese von Möglichkeiten und Grenzen

Die Zusammenführung der Ergebnisse zeigt, dass kulturreflexive Kommunikation auf der Interaktionsebene sowie, der institutionellen und der strukturellen Ebene unterschiedliche Beiträge leisten kann. Auf der Interaktionsebene unterstützt sie die Klärung sprachlicher Bedeutungen, unterschiedlicher Situationsdeutungen, wechselseitiger Rollenbilder, organisationaler Bedingungen sowie von Motiven und Bedürfnissen. Auf der institutionellen Ebene kann sie Transparenz über Aufträge, Zuständigkeiten, Berichtspflichten und vorhandene Handlungsspielräume fördern. Auf der strukturellen Ebene kann sie sichtbar machen, wie gesetzliche Vorgaben, ökonomische Zielsetzungen und gesellschaftliche Ungleichheiten den Beratungsprozess prägen.

Die Reichweite kulturreflexiver Kommunikation nimmt von der Interaktions- zur Strukturebene ab. Jobcoaches verfügen über unmittelbare Handlungsmöglichkeiten in der Gesprächsführung, der Rollenklärung und der Reflexion eigener Deutungen. Auf organisationale Abläufe können sie abhängig von ihrer Funktion und den institutionellen Rahmenbedingungen nur begrenzt Einfluss nehmen. Gesetzliche Anspruchsvoraussetzungen, Sanktionsbestimmungen und arbeitsmarktpolitische Zielsetzungen liegen dagegen ausserhalb ihres individuellen Handlungsspielraums. Der Beitrag kulturreflexiver Kommunikation liegt deshalb in der reflexiven Gestaltung des Beratungsprozesses innerhalb der bestehenden institutionellen Rahmenbedingungen.

Aus der Zusammenführung der kontextuellen, theoretischen und methodischen Erkenntnisse ergibt sich, dass kulturreflexive Kommunikation weder als isolierte Gesprächstechnik noch als Lösung struktureller Ungleichheiten verstanden werden kann. Sie verbindet eine reflexive professionelle Haltung mit einer methodischen Orientierung, welche sprachliche, relationale, organisationale und

strukturelle Aspekte des Beratungsprozesses miteinander in Beziehung setzt. Dadurch können unterschiedliche Perspektiven, institutionelle Anforderungen und individuelle Handlungsmöglichkeiten systematisch in die professionelle Fallbearbeitung einbezogen werden.

Gleichzeitig zeigt die Literaturarbeit, dass kommunikative und institutionelle Barrieren eng miteinander verknüpft sind. Institutionelle Vorgaben werden im Beratungsgespräch sprachlich vermittelt und interpretiert, während kommunikative Missverständnisse administrative Folgen haben können, wenn sie beispielsweise als fehlende Motivation oder mangelnde Mitwirkung dokumentiert werden. Kulturreflexive Kommunikation kann dazu beitragen, solche Deutungen vor einer administrativen Einordnung kritisch zu reflektieren. Institutionelle Machtasymmetrien und strukturelle Ungleichheiten kann sie jedoch nicht aufheben.

Der Gesamterkenntnisgewinn liegt somit in einer differenzierten Bestimmung der Reichweite. Kulturreflexive Kommunikation kann kommunikative Barrieren unmittelbar bearbeiten. Sie kann institutionelle Barrieren transparent machen, deren Auswirkungen im Gespräch reflektieren und vorhandene Handlungsspielräume nutzen. Sie kann rechtliche, ökonomische und strukturelle Barrieren jedoch nicht eigenständig aufheben. Diese Unterscheidung bildet die Grundlage für die anschliessende Beantwortung der zentralen Fragestellung.

5.5 Beantwortung der Fragestellung und Implikationen für die Soziale Arbeit, die Organisationen der Arbeitsintegration und die Forschung

Die zentrale Fragestellung dieser Arbeit lautet:

Welchen Beitrag kann kulturreflexive Kommunikation im Einzelcoaching von PvB zum professionellen Umgang mit kommunikativen und institutionell verankerten Barrieren bei Teilnehmer:innen ab 50 Jahren leisten, die über eine Drittstaatsangehörigkeit und Erfahrungen im Niedriglohnsegment verfügen?

Aus der Verknüpfung des TOPOI-Modells nach Hoffman (2013, S. 138–139) mit den in Kapitel 3 dargestellten macht-, diskriminierungs- und professionstheoretischen Ansätzen ergibt sich, dass kulturreflexive Kommunikation vor allem kommunikative Barrieren und die interaktionellen Auswirkungen institutioneller Bedingungen bearbeiten kann.

Kommunikative Barrieren können auf dieser Grundlage innerhalb des Beratungsprozesses unmittelbar aufgegriffen und reflexiv bearbeitet werden. Unterschiedliche Bedeutungen und Sichtweisen werden offengelegt, mögliche Verständigungsprobleme werden geklärt und vorschnelle kulturalisierende oder defizitorientierte Deutungen können eher erkannt werden. Das TOPOI-Modell bildet hierfür die strukturierende Heuristik dieser Arbeit. Es unterscheidet sprachliche, interpretative, relationale, organisationale und motivationale Aspekte des Beratungsprozesses, die im Kommunikationsgeschehen miteinander verbunden sind (Hoffman, 2013, S. 138–139). Der Beitrag des Modells liegt nicht darin, eine vorgegebene Gesprächsfolge festzulegen. Es erweitert vielmehr die fachliche Wahrnehmung der Jobcoaches und unterstützt eine mehrdimensionale Einordnung kommunikativer Unsicherheiten (Hoffman, 2013, S. 136).

Institutionell verankerte Barrieren können durch kulturreflexive Kommunikation dagegen nicht vollständig abgebaut werden. Die in Kapitel 2 dargestellten gesetzlichen Mitwirkungspflichten und Sanktionsbestimmungen sowie die institutionellen Berichtsvorgaben bleiben verbindlich. Auch die ungleich verteilten Entscheidungs- und Dokumentationsbefugnisse zwischen Jobcoaches und Teilnehmer:innen werden durch eine veränderte Gesprächsführung nicht aufgehoben. Kulturreflexive Kommunikation kann jedoch dazu beitragen, diese Bedingungen transparent zu machen, ihre Auswirkungen auf den Beratungsprozess zu reflektieren und vorhandene professionelle Handlungsspielräume bewusster zu nutzen. Die zentrale Fragestellung ist deshalb differenziert zu beantworten: Der Ansatz kann kommunikative Barrieren im Beratungsprozess bearbeiten und institutionell verankerte Barrieren in die fachliche Reflexion einbeziehen, aber nicht eigenständig beseitigen.

Für die Soziale Arbeit liegt der besondere Erkenntniswert dieser Antwort in der Verbindung von Interaktion, Institution und gesellschaftlicher Struktur. Kommunikative Barrieren werden nicht isoliert als Verständigungsprobleme einzelner *Personen* betrachtet. Sie werden mit institutionellen Deutungsmustern, ungleichen Entscheidungsbefugnissen und strukturellen Ausschlussbedingungen in Beziehung gesetzt. Kulturreflexive Kommunikation ermöglicht damit eine sozialarbeiterische Betrachtung, die individuelle Lebenslagen mit institutionellen und gesellschaftlichen Bedingungen in Beziehung setzt. Für die fokussierte Zielgruppe ist diese Perspektive besonders relevant, weil sich die in Kapitel 2.4 dargestellten arbeitsmarktlichen und gesellschaftlichen Positionierungen überschneiden und ihre Handlungsmöglichkeiten im Integrationsprozess mitprägen können.

Aus den Erkenntnissen lässt sich kulturreflexive Kommunikation professionstheoretisch im Tripelmandat nach Staub-Bernasconi (2018, S. 111–114) verorten. Für Fachpersonen der Sozialen Arbeit im Einzelcoaching bedeutet dies, ihre institutionelle Rolle, Berichtspflichten und begrenzten Entscheidungsspielräume verständlich offenzulegen und institutionelle Anforderungen mit den konkreten Lebenslagen der Teilnehmer:innen in Beziehung zu setzen. Diese professionstheoretische Verortung erfordert eine fachlich begründete Vermittlung zwischen rechtlichen Anforderungen, individuellen Lebenslagen und berufsethischen Standards. Professionelle Eigenständigkeit zeigt sich dabei nicht in einer Loslösung vom gesetzlichen Auftrag, sondern in dessen wissenschaftlich, berufsethisch und menschenrechtlich begründeter Umsetzung. Die im Berufskodex verankerten Grundsätze der Menschenwürde, der sozialen Gerechtigkeit und der Selbstbestimmung bilden dabei zentrale fachliche Bezugspunkte (AvenirSocial, 2026, S. 6–7).

Für die sozialarbeiterische Beratungspraxis folgt daraus zunächst die Notwendigkeit einer transparenten Auftragsklärung. Zobrist und Kähler (2017, S. 31–32) beschreiben institutionell angeordnete Beratungssituationen als Pflichtkontexte, in denen die Zusammenarbeit nicht ausschliesslich auf Freiwilligkeit beruht. Für das Einzelcoaching bedeutet dies, dass der institutionelle Auftrag, die Rollen der Beteiligten, Berichtspflichten und die Grenzen der Vertraulichkeit zu Beginn nachvollziehbar geklärt werden sollten (Hochuli-Freund & Stotz, 2021, S. 325–326). Dadurch können die Bedingungen der Zusammenarbeit transparent gemacht und Missverständnisse über den freiwilligen oder vertraulichen Charakter des Einzelcoachings reduziert werden.

Institutionelle Begriffe wie «Mitwirkung», «Vermittlungsfähigkeit», «Arbeitsfähigkeit» oder «Zumutbarkeit» sollten verständlich erläutert und hinsichtlich ihrer lebensweltlichen Bedeutung besprochen werden. Ihre rechtliche oder administrative Bedeutung bleibt verbindlich. Gleichzeitig ist zu klären, welche Erfahrungen, Befürchtungen und praktischen Folgen die Teilnehmer:innen mit

diesen Begriffen verbinden. Die Dimension *Taal* bietet hierfür einen methodischen Zugang, indem sie die sprachliche Form und die zugeschriebenen Bedeutungen institutioneller Kategorien in den Blick nimmt (Hoffman, 2013, S. 149). Dadurch entsteht eine fachlich geklärte Grundlage, auf der institutionelle Anforderungen und die Perspektiven der Teilnehmer:innen aufeinander bezogen werden können.

Kommunikative Irritationen sollten nicht unmittelbar kulturell oder motivational eingeordnet werden. Neben unterschiedlichen Begriffsverständnissen können auch abweichende Situationsdeutungen, Rollenbeziehungen, organisationale Bedingungen oder unterschiedliche Motive relevant sein. Die Dimensionen *Taal*, *Ordering*, *Personen*, *Organisation* und *Inzet* eröffnen hierfür ergänzende Perspektiven (Hoffman, 2013, S. 143–148).

Die Reflexion der eigenen institutionellen Position bildet einen weiteren Bestandteil professioneller Gesprächsführung. Nazarkiewicz (2016, S. 28–29) berücksichtigt soziale Ungleichheiten, ungleich verteilte Privilegien sowie Definitions- und Deutungsmacht und bezieht die Sprechpositionen der Beteiligten in die Reflexion ein. Für das Einzelcoaching folgt daraus, dass Fachpersonen ihre eigenen Deutungsmuster, Erwartungen und institutionellen Einflussmöglichkeiten regelmässig kritisch prüfen sollten. Diese Reflexion kann sowohl individuell als auch im fachlichen Austausch erfolgen. Sie darf nicht auf die Frage beschränkt bleiben, ob eine Fachperson kulturell sensibel kommuniziert. Sie muss auch berücksichtigen, wie gesellschaftliche Normalitätsvorstellungen, Berichtspflichten, Zeitvorgaben und organisationale Zielsetzungen die Wahrnehmung und Bewertung der Teilnehmer:innen beeinflussen. Sie bildet damit einen Bestandteil professioneller sozialarbeiterischer Urteilsbildung.

Ebenso sollten vorhandene Mitwirkungs- und Klärungsmöglichkeiten für die Teilnehmer:innen nachvollziehbar gemacht werden. Dazu gehört die transparente Erklärung von Zuständigkeiten, Verfahrenswegen und möglichen administrativen Folgen. Die Dimension *Organisatie* richtet den Blick auf den institutionellen Kontext und unterstützt die Klärung von Zuständigkeiten, Funktionsrahmen und organisationalen Erwartungen (Hoffman, 2013, S. 145–146). Teilnehmer:innen müssen unterscheiden können, welche Vorgaben verbindlich sind, welche Einschätzungen fachlich begründet werden und an welchen Stellen ein Mitwirkungs- oder Klärungsspielraum besteht. Kulturreflexive Kommunikation fördert dadurch keine freie Verhandelbarkeit rechtlicher Vorgaben. Sie unterstützt eine nachvollziehbare Einordnung der eigenen Position innerhalb des institutionellen Verfahrens. Das TOPOI-Modell ersetzt dabei keine rechtlichen, medizinischen oder organisationalen Entscheidungen. Sein Beitrag liegt in der reflexiven Gestaltung des Kommunikationsprozesses und darin, vorschnelle kulturelle oder individuelle Defizitzuschreibungen zu vermeiden.

Für Organisationen, in denen Soziale Arbeit im Rahmen der Arbeitsintegration ausgeübt wird, legt die Literaturarbeit nahe, kulturreflexive Kommunikation nicht ausschliesslich als individuelle Kompetenz einzelner Jobcoaches zu behandeln. Aus den herausgearbeiteten institutionellen Begrenzungen lässt sich ableiten, dass Trägerschaften die Anwendung kulturreflexiver Kommunikation durch verbindliche Auftragsklärungen, transparente Datenschutz- und Berichtsregelungen sowie regelmässige Fallreflexionen unterstützen können. Als organisationale Ansatzpunkte kommen verbindliche Auftragsklärungen, transparente Datenschutz- und Berichtsregelungen, regelmässige Fallreflexionen sowie fachbezogene Weiterbildungen in Betracht.

Aus der institutionellen Einbettung des Einzelcoachings lässt sich zudem ableiten, dass zeitliche Ressourcen für die Vorbereitung komplexer Gespräche, die Nachbearbeitung von Fällen und die Zusammenarbeit mit den Zuweisungsstellen eine relevante organisationale Voraussetzung darstellen. Hoffman (2013, S. 145–146) weist im Zusammenhang mit der Dimension Organisation darauf hin, dass Kommunikationsprobleme auch durch organisationale Bedingungen wie Zeitmangel, unklare Verfahren oder ungeeignete Gesprächsinstrumente begünstigt werden können. Kulturreflexive Kommunikation kann nur begrenzt umgesetzt werden, wenn Beratungsgespräche ausschliesslich an quantitativen Vorgaben, Vermittlungsquoten und kurzen Bearbeitungszeiten ausgerichtet sind. Organisationale Qualitätsentwicklung muss deshalb neben den Kompetenzen der Fachpersonen auch die Bedingungen berücksichtigen, unter denen diese Kompetenzen angewendet werden sollen.

Da die vorliegende Arbeit als theoretische Literaturarbeit angelegt ist, lassen sich keine empirisch gesicherten Aussagen über die Wirkung des TOPOI-Modells im Einzelcoaching der PvB treffen. Die Arbeit entwickelt eine theoretisch begründete Verbindung zwischen kulturreflexiver Kommunikation, institutionellen Machtverhältnissen und methodischer Gesprächsgestaltung. Damit leistet sie einen theoretischen Beitrag zur Sozialen Arbeit im Pflichtkontext, dessen praktische Tragfähigkeit durch weiterführende Forschung geprüft werden sollte. Empirisch zu prüfen bleibt insbesondere, ob und unter welchen Bedingungen kulturreflexive Gesprächsführung zu einer verbesserten Verständigung, einer stärkeren Beteiligung oder differenzierteren institutionellen Entscheidungen beitragen kann.

Weiterführende Forschung könnte untersuchen, wie Jobcoaches und Teilnehmer:innen kulturreflexive Gesprächsführung erleben. Qualitative Interviews könnten Aufschluss darüber geben, welche Formen der Rollenklärung und institutionellen Transparenz als hilfreich oder belastend wahrgenommen werden. Dabei wäre zu prüfen, inwiefern sich die theoretisch hergeleiteten Gestaltungsmöglichkeiten auf unterschiedliche Zielgruppen, PvB-Trägerschaften und kantonale Vollzugskontexte übertragen

lassen. Ein solcher Forschungszugang könnte die theoretisch hergeleiteten Annahmen prüfen und die Grenzen ihrer Übertragbarkeit genauer bestimmen.

Die Gesamtsynthese zeigt, dass der Beitrag kulturreflexiver Kommunikation in einer selbstreflexiven, transparenten und machtsensiblen Gestaltung des Einzelcoachings liegt. Sie hebt weder institutionelle Machtasymmetrien noch rechtliche oder strukturelle Barrieren auf, ermöglicht jedoch deren Einbezug in die professionelle Gesprächsführung. Soziale Arbeit wahrt ihre professionelle Eigenständigkeit dabei durch eine wissenschaftlich, berufsethisch und menschenrechtlich begründete Umsetzung ihres institutionellen Auftrags. Diese Schlussfolgerung lässt sich mit Staub-Bernasconis (2018, S. 111–114) Tripelmandat verbinden, das den institutionellen Auftrag, die Anliegen der Adressat:innen sowie das wissenschaftliche und berufsethische Professionswissen aufeinander bezieht. Kulturreflexive Kommunikation leistet damit einen Beitrag zu einem professionellen Einzelcoaching, das institutionelle Anforderungen transparent bearbeitet, unterschiedliche Perspektiven einbezieht und die Grenzen des eigenen Handlungsspielraums reflektiert.²

² Für die sprachliche Überarbeitung dieser Bachelorarbeit, insbesondere zur Verbesserung von Rechtschreibung, Grammatik, Satzbau und Formulierungen, wurden Gemini von Google (verwendetes Modell: [Gemini 3 Pro], Zugriff/Nutzung: [Januar – 18. Mai 2026]) sowie (verwendetes Modell: [Gemini Omni Flash], Zugriff/Nutzung: [19. Mai – 30. Juni 2026]) verwendet. Die inhaltliche Konzeption, Argumentation, Analyse, Literatúrauswahl und Schlussfolgerungen wurden von den Autorinnen eigenständig erarbeitet, geprüft und verantwortet.

Literaturverzeichnis

- Anderson, B., Ling, S. H. C., & Brophy, E. (2026). Introduction: Harry Braverman's Labor and Monopoly Capital Fifty Years On. *New Proposals: Journal of Marxism and Interdisciplinary Inquiry*, 14(1), 5–10.
- AvenirSocial (Hrsg.). (2026). *Berufskodex Soziale Arbeit Schweiz: Ein Argumentarium für die Praxis* (S. 22) [[Broschüre]].
- Berger, P. L., & Luckmann, T. (2018). *Die gesellschaftliche Konstruktion der Wirklichkeit eine Theorie der Wissenssoziologie*. Fischer Taschenbuch Verlag.
- Bourdieu, P. (1987). *Sozialer Sinn: Kritik der theoretischen Vernunft* (G. Seib, Übers.; Erste Auflage). Suhrkamp Verlag.
- Bourdieu, P., & Passeron, J.-C. (1973). Kulturelle Reproduktion und soziale Reproduktion. In *Grundlagen einer Theorie der symbolischen Gewalt – Kulturelle Reproduktion und soziale Reproduktion*. Suhrkamp.
- Braverman, H. (1974). *Labor and Monopoly Capital: The Degradation of Work in the Twentieth Century*. Monthly Review Press.
- Buber, M. (1922). *Ich und Du* (9.). Lambert Schneider.
- Bundesamt für Statistik. (2025). *2024 lag der Medianlohn bei 7024 Franken brutto: Schweizerische Lohnstrukturerhebung 2024. Erste Ergebnisse* (Medienmitteilung). Bundesamt für Statistik. <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/arbeit-erwerb/loehne-erwerbseinkommen-arbeitskosten.assetdetail.36195847.html>
- Burdman, J. (2021). „Sinn für Ungerechtigkeit“. Über die Rolle von Gefühlen bei dem Widerstand gegen epistemische Ungerechtigkeit. *Zeitschrift diskurs*, (6), 43–62.
- Crenshaw, K. (1989). Demarginalizing the Intersection of Race and Sex: A Black Feminist Critique of Antidiscrimination Doctrine, Feminist Theory and Antiracist Politics (Teil 8). *University of Chicago Legal Forum*, (1).
- Ecoplan. (2018). *Schnittstellen bei der Arbeitsmarktintegration aus Sicht der ALV: Bedeutung, Herausforderungen und Lösungsansätze* [Schlussbericht 20.12.2018]. SECO. <https://www.seco.admin.ch/dam/seco/de/dokumente/Arbeit/ALV/Grundlagen/Studie%20Schn>

ittstellen%20bei%20der%20Arbeitsmarktintegration%20aus%20Sicht%20der%20ALV.pdf.download.pdf/Studie_Schnittstellen_bei_der_Arbeitsmarktintegration_aus_Sicht_der_ALV.pdf

Ehret, R. (2025). Jenseits von Migrantismus und Kulturalismus: Intersektionale Perspektive in der Sozialen Arbeit. *Migration und Soziale Arbeit*, (4/2025), 1–14.

Foroutan, N. (2013). Hybride Identitäten: Normalisierung, Konfliktfaktor und Ressource in postmigrantischen Gesellschaften. In H. U. Brinkmann & H.-H. Uslucan (Hrsg.), *Dabeisein und Dazugehören* (S. 85–99). Springer Fachmedien Wiesbaden. https://doi.org/10.1007/978-3-531-19010-5_5

Frieters-Reermann, N., Gerards, M., & Ziese, M. (2025). Let's change it! Rassismus – Kultur – Macht: Künstlerische Transformation für einen gesellschaftlichen Wandel. In H. Hobelsberger, *Soziale Arbeit und die sozial-ökologische Transformation* (S. 164–189). Verlag Barbara Budrich. <https://doi.org/10.3224/84743135.19>

Fuller, C., & Taylor, P. (2012). *Therapie-Tools Motivierende Gesprächsführung* (1.). Beltz.

Geisen, T., & Ottersbach, M. (Hrsg.). (2015). *Arbeit, Migration und Soziale Arbeit: Prozesse der Marginalisierung in modernen Arbeitsgesellschaften*. Springer Fachmedien Wiesbaden. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-07306-0>

Giddens, A. (1997). *Die Konstitution der Gesellschaft: Grundzüge einer Theorie der Strukturierung* (W.-H. Krauth & W. Spohn, Übers.; 3. Aufl.). Campus-Verlag.

Giddens, A., Giddens, A., & Joas, H. (1997). *Die Konstitution der Gesellschaft: Grundzüge einer Theorie der Strukturierung* (W.-H. Krauth & W. Spohn, Übers.; Studienausg., 3. Aufl.). Campus-Verl.

Grabka, M. M., & Göbler, K. (2020). *Der Niedriglohnsektor in Deutschland—Falle oder Sprungbrett für Beschäftigte?* (Bertelsmann Stiftung, Hrsg.; S. 52). <https://doi.org/10.11586/2020032>

Graf, E. O. (2015). Migration und Behinderung: Prekarisierung von Arbeitssituationen, die Flexibilisierung menschlicher Arbeit und die Wanderung sozialer Spannungen. In T. Geisen & M. Ottersbach (Hrsg.), *Arbeit, Migration und Soziale Arbeit* (S. 49–67). Springer Fachmedien Wiesbaden. https://doi.org/10.1007/978-3-658-07306-0_3

Grawe, K. (2004). *Neuropsychotherapie*. Hogrefe.

- Hill Collins, P. (2000). *Black feminist thought: Knowledge, consciousness, and the politics of empowerment* (Revision Tenth anniversary edition). Routledge.
<https://doi.org/10.4324/9780203900055>
- Hochuli-Freund, U., & Stotz, W. (mit Sprenger, R.). (2021). *Kooperative Prozessgestaltung in der Sozialen Arbeit: Ein methodenintegratives Lehrbuch* (5., erweiterte und überarbeitete Auflage). W. Kohlhammer Verlag. <https://doi.org/10.17433/978-3-17-039980-8>
- Hoffman, E. (2013). Das TOPOI-Modell – eine Heuristik zur Analyse interkultureller Gesprächssituationen und ihre Implikationen für die pädagogische Arbeit. In G. Auernheimer (Hrsg.), *Interkulturelle Kompetenz und pädagogische Professionalität* (S. 127–153). VS Verlag für Sozialwissenschaften. https://doi.org/10.1007/978-3-531-19930-6_7
- Hungerbühler, H. (2021). Altern als Spiegelbild pluralisierter Lebensläufe und am Beispiel Migration. In D. Domenig (Hrsg.), *Transkulturelle und transkategoriale Kompetenz: Lehrbuch zum Umgang mit Vielfalt, Verschiedenheit und Diversity für Pflege-, Sozial- und Gesundheitsberufe* (S. 385–410). Hogrefe Verlag.
- Kergel, D., & Heidkamp-Kergel, B. (2022). *Beratung und Kommunikation*. Springer VS.
- Kourabas, V. (2019). Glossar. Bedeutung und Anwendung zentraler Begriffe im Kontext der Rassismuskritik. In *Arbeitspapier: Denkanstöße für eine rassismuskritische Perspektive auf kommunale Integrationsarbeit* (S. 57–71). Kommunale Integrationszentren NRW.
https://www.stadt-muenster.de/fileadmin//user_upload/stadt-muenster/v_zuwanderung/pdf/Denkanstoesse_fuer_eine_rassismuskritische_Perspektive_final_e_Fassung.pdf
- Kreft, D., & Mielenz, I. (Hrsg.). (2017). *Wörterbuch Soziale Arbeit: Aufgaben, Praxisfelder, Begriffe und Methoden der Sozialarbeit und Sozialpädagogik* (8., vollständig überarbeitete und aktualisierte Aufl.). Beltz.
- Leenen, W. R., Gross, A., & Grosch, H. (2013). Interkulturelle Kompetenz in der Sozialen Arbeit. In *Interkulturelle Kompetenz und pädagogische Professionalität* (4. Aufl., S. 105–126). Springer VS.
<https://doi.org/10.1007/978-3-531-19930-6>
- Lempert, W. (2012). *Soziologische Aufklärung als moralische Passion: Pierre Bourdieu: Versuch der Verführung zu einer provozierenden Lektüre* (2., aktualisierte Auflage 2011). VS Verlag für

- Sozialwissenschaften / Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH, Wiesbaden.
<https://doi.org/10.1007/978-3-531-94168-4>
- Lippmann, E. (2026). Was ist Coaching? In T. Garcia & T. Klink (Hrsg.), *Coaching* (S. 3–34). Springer Berlin Heidelberg. https://doi.org/10.1007/978-3-662-71516-1_1
- Lutz, R. (2011). *Das Mandat der sozialen Arbeit* (1. Aufl.). VS, Verl. für Sozialwissenschaften.
- Mecheril, P. (2013). „Kompetenzlosigkeitskompetenz“. Pädagogisches Handeln unter Einwanderungsbedingungen. In G. Auernheimer (Hrsg.), *Interkulturelle Kompetenz und pädagogische Professionalität* (S. 15–35). VS Verlag für Sozialwissenschaften.
https://doi.org/10.1007/978-3-531-19930-6_2
- Miller, W. R., & Rollnick, S. (2009). *Motivierende Gesprächsführung* (3., unveränderte Auflage). Lambertus.
- Mösch Payot, P., & Schwander, M. (Hrsg.). (2021). *Recht für die Soziale Arbeit: Grundlagen und ausgewählte Aspekte* (5th ed). Haupt.
- Mugglin, L., Efionayi-Mäder, D., & Ruedin, D. (2022). *Grundlagenstudie zu strukturellem Rassismus in der Schweiz*. Université de Neuchâtel, Institut SFM.
- Nandi, M. (2012). Sprachgewalt, Unterdrückung und die Verwundbarkeit der postkolonialen Intellektuellen: Gayatri Chakravorty Spivak: „Can the Subaltern Speak“ und „Critique of Postcolonial Reason“. In J. Reuter & A. Karentzos (Hrsg.), *Schlüsselwerke der Postcolonial Studies*. VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Nazarkiewicz, K. (2016). Kulturreflexivität statt Interkulturalität? *interculture journal: Online-Zeitschrift für interkulturelle Studien*, (15(26)), 23–32.
- Nazarkiewicz, K., & Krämer, G. (2012). *Handbuch Interkulturelles Coaching: Konzepte, Methoden, Kompetenzen kulturreflexiver Begleitung; 24 Tab.* Vandenhoeck & Ruprecht.
<https://doi.org/10.13109/9783666403408>
- Omi, M., & Winant, H. (2015). *Racial formation in the United States* (3. Aufl.). Routledge/Taylor & Francis Group.
- Papilloud, C. (2003). *Bourdieu lesen: Einführung in eine Soziologie des Unterschieds*. Transcript.
- Piñeiro, E. (2015). Die Kunst, „ganze Menschen“ zu regieren. Über die politische Vermenschlichung ausländischer Arbeitskräfte. In T. Geisen & M. Ottersbach (Hrsg.), *Arbeit, Migration und Soziale*

- Arbeit* (S. 69–91). Springer Fachmedien Wiesbaden. https://doi.org/10.1007/978-3-658-07306-0_4
- Prinz, S. (2017). Michel Foucault (1926 – 1984). In C. Steuerwald, *Klassiker der Soziologie der Künste* (S. 589–618). Springer Fachmedien Wiesbaden. https://doi.org/10.1007/978-3-658-01455-1_26
- Rommelspacher, B. (1998). *Dominanzkultur: Texte zu Fremdheit und Macht* (2. Auflage). Orlanda Frauenverlag.
- Schallberger, P., & Wyer, B. (2010). *Praxis der Aktivierung eine Untersuchung von Programmen zur vorübergehenden Beschäftigung* (1. Aufl.). UVK Verlagsgesellschaft mbH.
- Schaukelberger, D. (2025). *Supported Employment. Arbeitsintegration für Personen mit erschwerten Zugang zum Arbeitsmarkt* (3. Auflage). Lambertus.
- Schlippe, A. von, & Schweitzer, J. (2016). *Lehrbuch der systemischen Therapie und Beratung I: Das Grundlagenwissen* (3., unveränderte Auflage). Vandenhoeck & Ruprecht.
<https://doi.org/https://doi.org/10.13109/9783666401855>
- Schmocker, B. (2025). *Die Aufgabenstellung der Sozialen Arbeit: Zuständigkeiten, Verantwortungen und Kompetenzen* [Skript].
- Schröer, H. (2018). Vielfalt als kommunale Gestaltungsaufgabe. In F. Gesemann & R. Roth (Hrsg.), *Handbuch Lokale Integrationspolitik* (S. 227–260). Springer Fachmedien Wiesbaden.
https://doi.org/10.1007/978-3-658-13409-9_10
- Schulz von Thun, F. (1981). *Störungen und Klärungen: Allgemeine Psychologie der Kommunikation* (63. Auflage, Originalausgabe). Rowohlt-Taschenbuch-Verlag.
- Shannon, C. E., & Weaver, W. (1963). *The mathematical theory of communication* (MNG University Presses, Hrsg.). Univ. of Illinois Press.
- Spivak, G. C. (1988). Can the Subaltern Speak? In C. Nelson & L. Grossberg (Hrsg.), *Marxism and the interpretation of culture* (S. 271–313). University of Illinois press.
- Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO). (2021). *Arbeitsmarktliche Massnahmen: Ein erster Schritt zur Wiedereingliederung*. Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO).
- Staatssekretariat für Wirtschaft SECO. (2026a). *Die Lage auf dem Arbeitsmarkt – Juni 2026* [Monatsbericht / Arbeitsmarktstatistik]. Schweizerische Eidgenossenschaft, Staatssekretariat

für Wirtschaft (SECO), Direktion für Arbeit. www.seco.admin.ch/arbeitslosenzahlen (oder www.arbeit.swiss)

Staatssekretariat für Wirtschaft SECO. (2026b, Juni 1). *Weisung AVIG AMM*.

Staub-Bernasconi, S. (2018). *Soziale Arbeit als Handlungswissenschaft: Soziale Arbeit auf dem Weg zu kritischer Professionalität* (2., vollständig überarbeitete u. aktualisierte Ausgabe). UTB. <https://doi.org/10.36198/9783838547930>

Thiersch, H. (2020). *Lebensweltorientierte Soziale Arbeit – revisited* (1.). Beltz Juventa.

Urban-Stahl, U. (2018). Anwaltschaft. In H.-U. Otto, H. Thiersch, R. Treptow, & H. Ziegler (Hrsg.), *Handbuch Soziale Arbeit: Grundlagen der Sozialarbeit und Sozialpädagogik* (6., überarbeitete Auflage, S. 78–88). Ernst Reinhardt Verlag.

Watzlawick, P., Bavelas, J. B., & Jackson, D. D. (2017). *Menschliche Kommunikation: Formen, Störungen, Paradoxien* (13., unveränderte Auflage). Hogrefe. <https://doi.org/10.1024/85745-000>

Wendt, P.-U. (2018). *Lehrbuch Soziale Arbeit* (1. Aufl.). Beltz Juventa.

Wetzel, D. J. (2008). Claude Lévi-Strauss und Jacques Derrida: Dekonstruktive Re-Lektüren. In K.-S. Rehberg (Hrsg.), *Die Natur der Gesellschaft: Verhandlungen des 33. Kongresses der Deutschen Gesellschaft für Soziologie in Kassel 2006. Teilbd. 1 u. 2*. Campus Verlag.

Widulle, W. (2020). *Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit: Grundlagen und Gestaltungshilfen* (3rd ed. 2020). Springer Fachmedien Wiesbaden. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-29204-1>

Wilopo, C. (2022). Wenn Nothilfe die Not verschlimmert: Ungleichheit im Migrationsregime. In *Ungleichheit in der Schweiz* (S. 171–188). Caritas-Verlag.

Winker, G., & Degele, N. (2009). *Intersektionalität: Zur Analyse sozialer Ungleichheiten*. Transcript.

Zobrist, P., & Kähler, H. D. (2017). *Soziale Arbeit in Zwangskontexten: Wie unerwünschte Hilfe erfolgreich sein kann* (3., vollständig überarbeitete Auflage). Ernst Reinhardt Verlag.