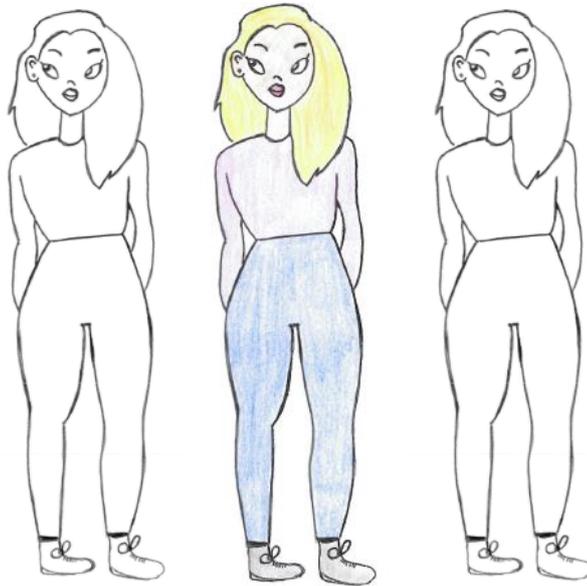


Die Generation Z in der wirtschaftlichen Sozialhilfe

Entwicklung eines Beratungskonzeptes



Dominique Eva Minder

Bachelor-Thesis zum Erwerb
des Bachelor-Diploms in Sozialer Arbeit

Berner Fachhochschule
Soziale Arbeit

Abstract

Die Generation Z ist ungebunden, mobil, vernetzt und geboren in den Jahrgängen 2000 bis 2019. Der volljährige Teil der Generation Z gehört damit zu den jungen Erwachsenen, welche basierend auf dem Sozialhilferecht einen erhöhten Anspruch auf Begleitung haben. Da der Grossteil der jungen Sozialhilfeklientinnen und -klienten zwischen 18 und 25 Jahren nicht nur die finanzielle, sondern auch die immaterielle Armut von der Familie erbt, findet die Begleitung einerseits vor und während einer Erstausbildung, andererseits in der Förderung der Selbstständigkeit statt. Die Generation Z strebt im Gegensatz zu ihren Vorgängerinnen und Vorgängern sowohl privat wie auch beruflich nach Lebenslustmaximierung, Freiheit und Ungebundenheit. Mit ihrer Verbundenheit zur medialen Welt unterscheidet sie sich von allen Generationen vor ihr. Ihr Bedarf an Geborgenheit in der Familie und im Freundeskreis ist vergleichsweise hoch. Durch ihre einzigartige Werthaltung und Lebenswelt erhebt die Generation Z den Anspruch einer genauso einzigartigen Beratung im Rahmen der Sozialhilfe. Auf dieser Ausgangslage behandelt die vorliegende Bachelorthesis folgende Fragestellung: *Wie sollte ein Beratungskonzept aussehen, welches den Ablöseprozess von Klientinnen und Klienten der Generation Z erfolgreich fördert?*

In dieser Bachelorthesis wird zunächst theoretisches Wissen zur Generation Z und deren Werte dargelegt. In einem nächsten Schritt wird die Unterscheidung zwischen Armut und Bedürftigkeit im Rahmen der Sozialhilfe erörtert. Das dritte Standbein der Argumentation bildet die Darstellung von bestehendem Wissen im Bereich der Beratung von jungen Erwachsenen. Dazu werden die klientenzentrierte Gesprächsführung, die multiperspektivische Fallarbeit, die sozialpädagogische Beratung sowie die motivierende Gesprächsführung vorgestellt und mit dem Wissen einer Fachperson ergänzt. Zur Beantwortung der Fragestellung wird ein Beratungskonzept erarbeitet, das an Sozialarbeitende gerichtet ist, welche mit der Generation Z zusammenarbeiten. Die zentralen Elemente des Beratungskonzeptes werden im Rahmen dieser Arbeit anhand eines Beispielcharakters vorgestellt.

Das Beratungskonzept ist entlang eines spezifischen Beratungsprozesses aufgebaut und enthält gesetzliche sowie ethische Grundlagen der Sozialhilfe. Es verfügt weiter über methodische Grundsätze, welche sich auf die Ausführungen dieser Arbeit beziehen. Ausserdem enthält es zwei Arbeitsblätter, welche im Rahmen der Situationsanalyse angewendet werden sollen. Das Konzept referenziert auf die Personengruppe der Generation Z mit ähnlichen Werten, lässt aber gleichzeitig Raum für Individualität. Es setzt an den Ressourcen der Klientinnen und Klienten an, unterstützt deren Selbständigkeit und wird zudem den Ansprüchen der Sozialdienste gerecht.

Die Generation Z in der wirtschaftlichen Sozialhilfe
Entwicklung eines Beratungskonzeptes

Bachelor-Thesis zum Erwerb
des Bachelor-Diploms in Sozialer Arbeit

Berner Fachhochschule
Soziale Arbeit

Vorgelegt von
Dominique Eva Minder

Bern, Dezember 2020

Gutachterin: Prof. Dr. Yvonne Piesker

Dank

Ein grosser Dank gilt Frau Prof. Dr. Yvonne Piesker, welche als Fachbegleitung bei der Erarbeitung dieser Bachelorarbeit viele wertvolle Rückmeldungen und Anregungen gegeben hat.

Ein weiterer herzlicher Dank geht an Frau Janine Klötzli, welche sich als langjährige Teamleiterin der Fachstelle Junge Erwachsene des Sozialdienstes der Stadt Bern für einen Fachaustausch zur Verfügung gestellt und viele wertvolle Anregungen aus der Praxis vermittelt hat.

Zuletzt geht ein herzlicher Dank an die Korrekturleserinnen und Korrekturleser sowie an Michelle Minder, welche die Beispielklientin für die Arbeit illustriert hat.

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung.....	8
1.1	Ausgangslage.....	8
1.2	Fragestellung und Zielsetzung.....	9
1.3	Relevanz für die Soziale Arbeit.....	10
1.4	Forschungsstand.....	10
1.4.1	Fachwissen.....	10
1.4.2	Gedanken zur Beantwortung der Fragestellung.....	13
1.5	Methodisches Vorgehen.....	14
2	Die Generation Z.....	16
2.1	Herkunft des Begriffs «Generation».....	16
2.2	Die Generationenjahrgänge.....	16
2.3	Sozialisation der Generation Z.....	17
2.3.1	Familiäre Sozialisation.....	18
2.3.2	Peer- und Mediensozialisation (Digital Natives).....	21
2.3.3	Berufliche Sozialisation.....	22
2.4	Die Lebens-, Arbeits- und Umwelt der Generation Z.....	23
2.4.1	Die Werte der Generation Z.....	24
2.4.2	Die Werte der Generation Z im Arbeitsverhältnis.....	26
2.4.3	Umwelteinflüsse.....	27
2.5	Intergenerationalität: die Vorgängerinnen und Vorgänger der Generation Z.....	29
3	Armut und Sozialhilfebedürftigkeit.....	31
3.1	Armut, Armutsgrenze und Armutsgefährdung.....	31
3.2	Das soziale Existenzminimum.....	32
3.3	Kinderarmut und Vererbung von Armut.....	32
3.4	Nicht nur Geld als Vererbungsfaktor.....	33
4	Grundlagen der Beratungsmethodik.....	35
4.1	Klientenzentrierte Gesprächsführung.....	35
4.2	Multiperspektivische Fallarbeit.....	37
4.2.1	Die Perspektiven «Fall von», «Fall für» und «Fall mit».....	37
4.2.2	Komplexitätsreduktion und Vernetzung.....	38
4.3	Sozialpädagogische Beratung.....	39
4.4	Motivierende Gesprächsführung.....	41
4.4.1	Methodik nach Miller und Rollnik.....	42

4.4.2	Verwendung in der Praxis	44
5	Die Generation Z in der Sozialhilfe.....	46
5.1	Die Anspruchsgruppe	46
5.2	Gesetzliche Grundlagen	48
5.3	Berufsethische Grundlagen.....	49
5.4	Methodische Grundlagen.....	50
5.5	Der Beratungsprozess	54
5.6	Vorstellung des Beratungskonzepts «Die Generation Z in der Sozialhilfe»	56
5.6.1	Ziele des Beratungskonzeptes	56
5.6.2	Situationserfassung Beispielcharakter Laura Rossi (Schritt 1).....	58
5.6.3	Arbeitsblatt Werterschliessung zu WERTERESS (Schritt 2.1).....	59
5.6.4	Arbeitsblatt Ressourcenmodell zu WERTERESS (Schritt 2.2).....	61
5.6.5	Interventionsdurchführung (Schritt 5)	65
5.6.6	Bewertung des Konzepts	68
6	Umsetzung in der Praxis und Ausblick.....	70
6.1	Chancen des Beratungskonzepts	70
6.2	Hürden in der Beratung mit dem vorliegenden Konzept.....	72
6.3	Abschliessende Gedanken und Blick in die Zukunft.....	74
7	Literatur- und Quellenverzeichnis.....	75
8	Anhang.....	79

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 0. Beispielklientin Laura Rossi. Illustriert von Michelle Minder.....	1
Abbildung 1. Entwicklung des Beratungskonzeptes «Generation Z in der Sozialhilfe»	9
Abbildung 2. Generationenübersicht. Nach Schnetzer, 2020a.....	17
Abbildung 3. Sozialisationsinstanzen. Nach Raithel, Dollinger & Hörmann, 2007, S. 62.....	18
Abbildung 4. Werte der Generation Z. Nach Schnetzer, 2019, S. 4-5.....	25
Abbildung 5. Werte der Generation Z im Arbeitsverhältnis. Nach Schnetzer, 2019, S. 6.	26
Abbildung 6. Generationenvergleich. Nach Scholz, 2014, S. 33-38.....	30
Abbildung 7. Ausgangspunkte in der Fokussierung. Nach Miller & Rollnick, 2015, S. 119-122.....	43
Abbildung 8. Das Säulenkonzept der Sozialisation. Nach Elbe, 2016, S. 54.....	47
Abbildung 9. Die kooperative Prozessgestaltung. Nach Hochuli Freund & Stotz, 2013, S. 136.....	55
Abbildung 10. Beratungsprozess Beratungskonzept "Generation Z in der Sozialhilfe"	56
Abbildung 11. Steckbrief der Beispielklientin Laura Rossi	58
Abbildung 12. Die Werterschliessung anhand des Beispiels von Laura Rossi	60
Abbildung 13. Zuordnung von Ziffern im Excel-Tool anhand von Laura Rossi	62
Abbildung 14. Das Ressourcenmodell von Beispielcharakter Laura Rossi	63
Abbildung 15. Erklärungstabelle für Sozialarbeitende.....	64
Abbildung 16. Beispiel für Vernetzungspartnerinnen und -partner im Bereich berufliche Integration	67

1 Einleitung

Die vorliegende Bachelorthesis beschäftigt sich mit dem Thema der Generation Z in der Sozialhilfe. Die Generation Z hat wie jede Personengruppe einen individuellen Anspruch im Bereich der sozialarbeiterischen Beratung. Ihrem Wunsch nach Ungebundenheit und Freiheit gegenüber steht der gesellschaftliche und wirtschaftliche Anspruch, Klientinnen und Klienten aus der Sozialhilfe schnellstmöglich wieder in die finanzielle Unabhängigkeit zu begleiten. Dieser Anspruch besteht, da die Sozialhilfe ihre Leistungen nur subsidiär zu allen anderen sozialen Auffangnetzen ausrichtet. Der schnellen Ablösung steht als weiterer Anspruch derjenige des Berufskodex der Sozialen Arbeit gegenüber, wonach Sozialarbeitende ihre Klientinnen und Klienten «zu begleiten, zu betreuen oder zu schützen und ihre Entwicklung zu fördern, zu sichern oder zu stabilisieren» (AvenirSocial, Geschäftsstelle Schweiz, 2010, S. 6) haben. Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter haben die Aufgabe, zwischen diesen drei Ansprüchen zu vermitteln und eine Beratungsmethodik zu finden, welche dieser Aufgabe entspricht.

1.1 Ausgangslage

Personen, welche der Generation Z angehören, sind jung, vernetzt und ungebunden. Sie haben, wie alle Gruppen von Generationen vor ihnen, mit aktuellen Geschehnissen und Veränderungen in der Lebenswelt umzugehen.

Im Kanton Bern gibt es viele kommunale und regionale Sozialdienste. Alle arbeiten unter Berücksichtigung der gesetzlich festgelegten Richtlinien mit unterschiedlichen regionalen Vorgaben für die finanzielle Unterstützung. Auch im Bereich der Beratung ist jeder Sozialdienst individuell. Obwohl es methodische Grundlagen zur Beratungsgestaltung aus der Fachdatenbank gibt, können Sozialdienste interne Konzepte vorsehen. Diese Konzepte beziehen sich meist auf spezifische Personengruppen. Sozialarbeitende entscheiden unter Berücksichtigung ihrer internen Konzepte, wann sie welche Methodik aus der Literatur zusätzlich anwenden.

Mit ihren jungen Jahren ist die Generation Z eine Personengruppe, für welche die Konzepte zur Beratung in der Sozialhilfe erst noch entwickelt werden müssen.

1.2 Fragestellung und Zielsetzung

Das Ziel der vorliegenden Bachelorthesis ist es, ein Konzept zu entwickeln, welches Beratende der Sozialen Arbeit dabei unterstützt, Angehörige der Generation Z zielführend und nachhaltig von der wirtschaftlichen Sozialhilfe im Kanton Bern abzulösen. Wie in der Einleitung dieser Arbeit beschrieben geht es darum, einer langen wirtschaftlichen Abhängigkeit von Klientinnen und Klienten entgegenzuwirken, dabei ihre Ansprüche zu berücksichtigen sowie ihre Entwicklung zu forcieren. Zusätzlich sollen die bestehenden Ressourcen gestärkt und die Selbständigkeit gefördert werden, damit die Ablösung schlussendlich auch nachhaltig bleibt. Das Beratungskonzept soll von interessierten Sozialdiensten in der Praxis angewendet werden können. Folgende Fragestellung liegt dem zu erarbeitenden Konzept zu Grunde:

Wie sollte ein Beratungskonzept aussehen, welches den Ablöseprozess von Klientinnen und Klienten der Generation Z erfolgreich fördert?

Die Fragestellung zur Bachelorthesis verlangt nach einer soziologischen Betrachtungsweise. Neben dem Verständnis für die Generation Z muss auch ein Verständnis für Armut und Sozialhilfe, ethische Grundlagen sowie Grundlagen der Beratungsmethodik entwickelt werden. Zusätzlich verlangt die Fragestellung nach einem Prozess. Dieser soll durch die Aufarbeitung des Grundlagenwissens zur Beratungsmethodik und Prozessgestaltung entstehen. Abbildung 1 zeigt, wie die verschiedenen Grundlagen mittels Trichterprinzip miteinander vereint werden und sich zu dem verlangten Beratungskonzept zur Generation Z in der Sozialhilfe entwickeln. Das methodische Vorgehen, welches in Kapitel 1.5 dieser Arbeit vorgestellt wird, zeigt einen genaueren Einblick in die Inhalte dieses Trichters.

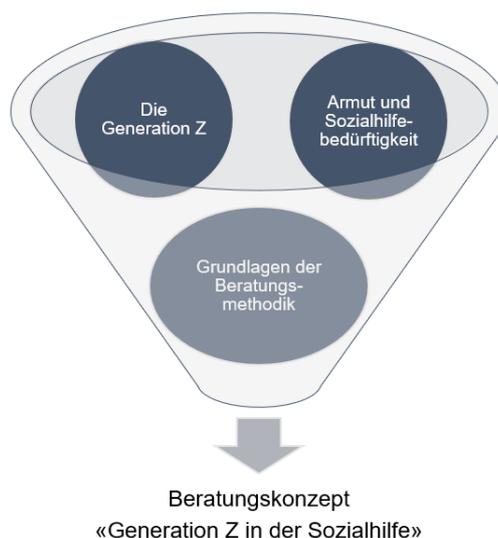


Abbildung 1. Entwicklung des Beratungskonzeptes «Generation Z in der Sozialhilfe»

1.3 Relevanz für die Soziale Arbeit

Soziale Probleme sind vielseitig und beinhalten eine enorme Mannigfaltigkeit (Zdunek, 2020). Die Soziale Arbeit hat zur Aufgabe, diese zu behandeln, wenn sie bereits entstanden sind und diejenigen zu verhindern, welche sich anbahnen (2020). Zdunek führt aus:

Ein wesentlicher gesellschaftlicher Umstand für die Mitglieder einer Gesellschaft ist die soziale Integration: Individuen bedürfen der sozialen Integration für ihre Lebensgestaltung und die Gesellschaft ist für ihr Fortbestehen auf die soziale Integration der Individuen angewiesen. Soziale Probleme sind entsprechend zum einen gesellschaftlich begründete Behinderungen oder Beschränkungen von Individuen in ihrer Lebensgestaltung und zum anderen Lebensstile von Individuen, die deren eigene soziale Integration oder das gesellschaftliche Zusammenleben behindern. (Zdunek, 2020)

Dieses Zitat beschreibt treffend, wie soziale Probleme zustande kommen und welche Begründung es dafür gibt. Gemäss Zdunek (2020) bedeutet dies, dass die soziale Integration eine Grundlage für das Fortbestehen einer Gesellschaft als Ganzes ist. Diese soziale Integration will durch die Beantwortung dieser Fragestellung gefördert werden. Ausserdem ist es ein Ziel, handlungsleitende Ideen zu entwickeln, um die berufliche Integration und damit verbunden die gesellschaftliche Zugehörigkeit einer Personengruppe zu fördern, welche momentan durch ein soziales Problem daran gehindert ist. Im Falle einer Sozialhilfeabhängigkeit besteht das soziale Problem in Form der materiellen Armut und fehlender sozialer Teilhabe.

1.4 Forschungsstand

Die folgenden Ausführungen stellen den Forschungsstand zu Beginn dieser Arbeit dar. In einem zweiten Schritt wird die Forschungslücke dargestellt, welche sich zwischen dem gegenwärtigen Forschungsstand und dem Wissen ergibt, das zur Beantwortung der Fragestellung notwendig ist. Zuletzt werden Gedanken zur möglichen Beantwortung der Fragestellung aufgrund des Forschungsstandes formuliert.

1.4.1 Fachwissen

Im Bereich der Sozialisation findet sich viel allgemeine Literatur. In seinem Fachbuch «Sozialpsychologie der Organisation» aus dem Jahr 2016 gibt beispielsweise Martin Elbe viel theoretisches Wissen zu diesem Thema weiter (S. 52-54). Er beschreibt darin Verhaltensweisen und Begründungen dafür, wie sich Individuen in sozialen Systemen entwickeln und verhalten. Ausserdem beschreibt er, wie diese Systeme der unterschiedlichen Sozialisation zusammenhängen und wie sich die Rollenerwartungen inner- und ausserhalb dieser Systeme verhalten (S.

52-54). Elbe beschreibt, die Sozialisation auf beruflicher Ebene bilde eine der wichtigsten Säulen bei der Entwicklung eigenständiger Individuen. Das Zusammenwirken aller drei Ebenen gelte für ihn als Grundlage für eine adäquate berufliche Integrität (S. 54). Auf dieser Basis wird ein Drei-Säulenverständnis für die Sozialisation erarbeitet. Dieses wird bei der Beantwortung der Fragestellung dieser Bachelorthesis vorgestellt. Es dient als wichtige Grundlage für das Verständnis von sozialen Problemlagen im jungen Alter. Das Fachbuch von Martin Elbe wird ausserdem als wertvolle theoretische Grundlage für die Ausarbeitung der allgemeinen Verhaltensweisen von Personen in sozialen Systemen verstanden. In der vorliegenden Bachelorthesis werden ausgewählte Aussagen und Teile davon einbezogen.

Bezogen auf die Werte der Generation Z haben beispielsweise Endewardt und Wegner in ihrer Studie aus dem Jahr 2018 einige quantitative Befragungen von Personen im Alter von 19 bis 27 Jahren durchgeführt. Auf die Frage, was deren Leben am meisten bestimme, antworteten 84% der 1000 befragten Personen, dass es sie selbst seien (Endewardt & Wegner, 2018, S. 12). An zweiter Stelle stehe die Familie mit 62%, an dritter und vierter Stelle die Schule, Uni oder der Beruf (52%) sowie die Freunde mit 46%. Mit einem Prozentpunkt weniger stehe die Partnerschaft an fünfter Stelle (45%). Die Autoren schreiben von einer Orientierung am Ich, dicht gefolgt von Systemzugehörigkeiten wie Familie und Freunde, welche durch die Erhebung in kleineren Fokusgruppen mit total ca. 32 Personen bestätigt wurde (S. 18). Es handelte sich um vier Gruppen aus verschiedenen Standorten mit vier bis sechs Personen im Alter zwischen 19 bis 27 Jahren. Diese diskutierten zudem über Wünsche für die Gesellschaft. Die Teilnehmenden waren sich über die höchste Wichtigkeit zweier Themenbereiche einig. Namentlich handelte es sich um «Toleranz/Chancengleichheit/Achtung» (Endewardt & Wegner, 2018, S. 24) sowie «Zeit/Zufriedenheit» (Endewardt & Wegner, 2018, S. 24). Diese Wünsche und Haltungen sind für die Beschreibung der Werteorientierung der Generation Z von grosser Relevanz. Was das genau bedeutet, wird in der Bachelorthesis eingehend betrachtet.

Simon Schnetzer hat im Jahr 2019 eine ähnliche Studie durchgeführt. Sie trug den Namen «Junge Deutsche» und befragte 1007 Personen im Alter von 14 bis 39 Jahren. Diese Studie wurde für alle Antwortenden gleich aufgebaut, jedoch in der Auswertung nach Generation Z (14-21-Jährige) und Y (22-39-Jährige) aufgeteilt. Für diese Bachelorthesis von Relevanz sind vorrangig die Ergebnisse, welche die Generation Z betreffen. In der Studie fand Schnetzer heraus, dass für die Angehörigen der Generation Z der Zusammenhalt in der Familie und die Smartphone-Nutzung die beiden wichtigsten Einflüsse in deren Leben sind (2019, S. 4). Als wichtigste Werte werden Gesundheit (70%) und Freiheit (69%) angegeben. Direkt im Anschluss folgen Freundschaft (66%), Gerechtigkeit (65%) und Familie (63%) (S. 4). Schnetzer fand in seiner Studie ausserdem heraus, dass 58% der Antwortenden zwischen 14 und 21

Jahren am Arbeitsplatz am meisten durch Spass motiviert werden. An zweiter Stelle bei der Frage nach der Motivation zur Leistung stehen mit 49% Leidenschaft und die Möglichkeit, Ziele zu erreichen. Die Sinnhaftigkeit der Arbeit steht mit 46% der Nennungen an dritter Stelle (S. 5). Als die beiden wichtigsten Aspekte für eine berufliche Tätigkeit werden mit 65% und 63% eine gute Arbeitsatmosphäre und eine gute Balance von Arbeit und Freizeit genannt (S. 6). Diese Erkenntnisse werden im Bereich der Werte im Arbeitsalltag in Kapitel 2.4.2 dieser Arbeit ausgeführt. Allenfalls kann im Generationenvergleich zusätzlich das Wissen zur Generation Y beigezogen werden.

Im Bereich der tertiären Sozialisation, welche die dritte Säule der Sozialisationsebenen bildet, beschreibt beispielsweise Christian Scholz, dass die Generation Z im Gegensatz zu den Generationen X und Y ein sehr unterschiedliches Loyalitätsverständnis im Bereich Arbeitsverhältnis hat (2014, S. 58-60). Während sich die Generationen X und Y eine gewisse Stabilität und längere Arbeitsverhältnisse gewohnt sind und diese auf Potenzial und Leistung abgestützt sind, arbeiten Personen der Generation Z nur noch in Unternehmen, wenn alle Komponenten stimmen (S. 58-60). Was diese Komponenten genau sind und was diese mit Loyalität zu tun haben, führt Scholz in der Literatur weiter aus. Sie werden im Verlauf dieser Bachelorthesis differenziert vorgestellt.

Die Bachelorthesis beschäftigt sich in Kapitel 2.5 damit, wie sich die Generationen unterscheiden. Durch grosse Unterschiede entstehen auch grosse Reibungspunkte. Insbesondere die Generation Y tut sich gemäss den Ausführungen von Christian Scholz in seinem Werk schwer mit den Werten und Haltungen der Generation Z (2014, S. 39). Folgendes Zitat zu Kommunikation und Verhaltensweisen der Generationen untereinander ist dazu auffallend:

Zum einen müssen alle Generationen verstärkt versuchen, das globale Phänomen der Generation Z in seiner Widersprüchlichkeit zu begreifen. Zum anderen brauchen wir ein dialektisches Diskussionsmodell, bei dem klar wird, wo es Grenzen und Anpassungsbedarf bei der Generation Z gibt. Denn auch ein Ponyhof hat und braucht Zäune. (Scholz, 2015, S. 39)

Auf dieser Grundlage wird ein Verständnis dafür entwickelt, wann es diese «Zäune» in den Augen der älteren Generationen sowie der Sozialhilfe benötigt und wann diese nicht errichtet werden dürfen. Ebenfalls zu betrachten ist der Hintergrund der von Scholz angesprochenen Widersprüchlichkeit der Generation Z.

Es existieren verschiedenste Arten von Konzepten, Theorien, Methoden und Techniken zur Beratung in der Sozialhilfe. Juliane Falk beschreibt verschiedene Beratungsansätze, welche in der psychosozialen Beratung angewendet werden können. Dabei konzentriert sie sich unter anderem auf den Beratungsansatz der klientenzentrierten Gesprächsführung (Falk, 2016, S. 22-23). Es kann festgehalten werden, dass sich verschiedene weitere Ansätze für die Beratung bei Sozialdiensten eignen. Dazu gehören die sozialpädagogische Beratung, die multiperspektivische Fallarbeit und die motivierende Gesprächsführung, welchen sich Michael Galuske in seinem Fachbuch «Methoden der Sozialen Arbeit» annimmt. Galuske ordnet die in seinem Buch vorhandenen Methoden verschiedenen Bereichen der Beratung in der Sozialen Arbeit zu (2013, S. 168). In einem weiteren Schritt beschreibt er diese einzeln und beurteilt sie in Hinblick auf deren Anwendung in der Praxis. Einige der vorhandenen Methoden werden gemeinsam mit der klientenzentrierten Gesprächsführung in dieser Bachelorarbeit aufgenommen, nachdem sie auf ihre Anwendbarkeit zur Anspruchsgruppe geprüft wurden.

Aus diesem Forschungsstand ist einiges an theoretischem Wissen zur Generation Z zu entnehmen. Die Gesprächsmethoden aus dem Forschungsstand sind ebenfalls als wichtige Grundlagen für die Beratung anzusehen. Die vorliegende Literatur gibt jedoch kein Konzept vor, welches dieses Wissen vereint und es besteht folglich kein Beratungskonzept dazu, wie die Generation Z in der Sozialhilfe beraten werden soll. Dies ist die Forschungslücke, welche diese Bachelorthesis zu schliessen beabsichtigt, indem ein Beratungskonzept erarbeitet wird.

1.4.2 Gedanken zur Beantwortung der Fragestellung

Aus der Bearbeitung des Exposés zu vorliegender Bachelorthesis sowie des aktuellen Forschungsstandes können bereits einige Gedanken formuliert werden, welche als Ideen zur Beantwortung der Forschungsfrage verstanden werden können. Beispielsweise geht hervor, dass die Generation Z ein sehr spezifisches Integritätsverständnis im Bereich Beruf an den Tag legt. Ebenfalls ist klar, dass die Generationen vor ihr ein anderes Verständnis dafür hatten, wie die Berufswahl vor sich geht und wie loyal den Arbeitgebenden gegenübergetreten werden sollte. Aus diesem Grund kann festgestellt werden, dass die Anpassung an die bestehende Berufswelt für die Generation Z durchaus schwierig ist. Es ist Aufgabe der Sozialarbeitenden, diese Anpassung zu einer kompromissartigen Vereinigung werden zu lassen und zu erreichen, dass sowohl die Sozialhilfebeziehenden als auch die Gesellschaft und die Sozialdienste in ihren Ansprüchen befriedigt sind. Das Ansetzen an den Werten von Klientinnen und Klienten ist erfolgsversprechend und bietet sich an, da sich dadurch die Kooperation und Motivation voraussichtlich erhöhen.

Ein elektronisches Tool, worin sich die Klientinnen und Klienten selbst einschätzen können, wäre eine Möglichkeit, sich der medialen Welt der Generation Z anzunähern. Eine grafische Darstellung gäbe Auskunft darüber, welche Ressourcen verstärkt werden dürfen, um die Selbstständigkeit und Motivation zu fördern. Durch ganz individuelle Methoden wie beispielsweise die Vernetzungsarbeit könnten weniger starke Ressourcen gezielt gefördert und die Integration in den Arbeitsmarkt unterstützt werden. Diese Gedanken werden bei der Erarbeitung des Beratungskonzeptes mit dem theoretisch dargelegten Wissen verbunden und argumentativ aufgearbeitet. Wie diese Argumentation aufgebaut ist, wird nachfolgend erklärt.

1.5 Methodisches Vorgehen

Die Erläuterungen aus diesem Kapitel sollen der Leserin und dem Leser Aufschluss darüber geben, wie diese Arbeit aufgebaut ist und wie die Antwort zur Fragestellung erarbeitet wird. Wie bereits auf Abbildung 1 in Kapitel 1.2 zur Zielsetzung zu erkennen ist, basiert diese Arbeit auf drei Kernthemen: Die Generation Z, Armut und Sozialhilfebedürftigkeit sowie die Grundlagen der Beratungsmethodik. Nach dem vorliegenden, einleitenden Kapitel werden diese drei Themen als Hauptkapitel in der Arbeit aufgenommen und schrittweise erarbeitet.

Die Generation Z stellt sich in Kapitel zwei dieser Bachelorarbeit vor. Nach einer Einführung in die Begrifflichkeit erfolgt die Darstellung ihrer Sozialisation sowie die Auseinandersetzung mit ihren Werten. Ebenfalls erfolgt ein Blick auf die Lebenswelt und Umweltbegebenheiten der Generation Z, welche sie während ihres Heranwachsens begleiten.

Im darauffolgenden Kapitel drei **Armut und Sozialhilfebedürftigkeit** tauchen die Leserin und der Leser in die Gründe für einen Sozialhilfebezug ein. Es wird erläutert, was Armut und Armutsgrenze bedeuten und wann sich diese in einen Sozialhilfebezug verwandeln. Dass Armut vererbt wird, wird in der Argumentation als Hauptgrund für einen Sozialhilfebezug von jungen Erwachsenen angesehen. Dem Thema wird ein Teil dieses Kapitels zugeordnet, da der volljährige Teil der Generation Z in der Sozialhilfe im Jahr 2020 zu der Klientinnen- und Klientengruppe der jungen Erwachsenen zwischen 18 und 25 Jahren gehört.

Die **Grundlagen der Beratungsmethodik** bilden das vierte Hauptkapitel der vorliegenden Arbeit. Es werden darin vier Methoden der Sozialen Arbeit beschrieben, welche als Legitimationsgrundlage für das zu erarbeitende Beratungskonzept anzusehen sind. Diese Grundlagen werden verwendet, weil sie in der Praxis besonders bei jungen Erwachsenen Anklang finden. Ausserdem decken sie die Beratung von Teilaspekten ab, welche bei der wertorientierten Beratung der Generation Z im Mittelpunkt stehen. Zur Abrundung der theoretischen Grundlagen wird vorliegendes Wissen mit demjenigen der Sozialarbeiterin BSc BFH Janine Klötzli ergänzt,

welche seit fünf Jahren als Teamleiterin der Fachstelle Junge Erwachsene des Sozialdienstes der Stadt Bern [FSJE] tätig ist.

Zur Beantwortung der Forschungsfrage wird das erarbeitete Beratungskonzept in Kapitel fünf mit dem Titel «**Die Generation Z in der Sozialhilfe**» vorgestellt. In einem ersten Schritt erfolgt die Zusammenfassung der argumentativen Aufarbeitung aus den vorangehenden Kapiteln. Die Grundlagen sollen das Beratungskonzept legitimieren und werden ebenfalls zu einem Teil in das Konzept übernommen. Nach dem Argumentarium erfolgt die Vorstellung der entwickelten Arbeitsblätter sowie einzelne Prozessschritte des Beratungskonzeptes anhand einer Beispielklientin, welche auf dem Titelblatt der Thesis abgebildet ist.

Das Kapitel sechs **Umsetzung in der Praxis und Ausblick** dient der kritischen Würdigung des Beratungskonzeptes. Es werden sowohl Chancen wie auch Hürden vorgestellt, welche sich durch die Arbeit mit dem Konzept in der Praxis ergeben können. Mit einem Blick in die Zukunft rundet dieses Kapitel die Bachelorarbeit ab.

Das Beratungskonzept sowie die dazugehörigen Arbeitsblätter werden dem Anhang dieser Arbeit beigelegt und sollen interessierten Sozialdiensten zur Verfügung gestellt werden.

2 Die Generation Z

Die Leserin und der Leser werden in diesem Kapitel an den Begriff der Generation herangeführt und es wird aufgezeigt, welche Jahrgänge welchen Generationen angehören. Weiter wird gezeigt, wie die Generation Z auf drei Ebenen sozialisiert wird. Ihre Werte sowie vorherrschende Umwelteinflüsse sind weitere Teile dieses Kapitels. Zuletzt erfolgt eine Vorstellung der Vorgängerinnen und Vorgänger der Generation Z seit Mitte des 20. Jahrhunderts.

2.1 Herkunft des Begriffs «Generation»

Damit überhaupt mit dem Begriff «Generation» gearbeitet werden kann, ist es wichtig, sich über dessen Definition im Klaren zu sein. Scholz (2014) definiert: «Umgangssprachlich ist ‚Generation‘ eine Gruppe von Personen, die aus einer identischen altersbedingten Zeitspanne kommen» (S. 15). Er führt aus, es seien insbesondere historische Begebenheiten, welche für die Zusammengehörigkeit einer Generation verantwortlich seien, auch wenn nicht jede Person bestimmte Vorkommnisse persönlich erlebt hat. Generationen würden durch ein Wertesystem ausgezeichnet, welches alle Mitglieder der Gruppe gleichermaßen in sich tragen. Dieses Wertesystem sowie die gleiche Zeit und Umgebung seien das Fundament, welches die Gemeinsamkeit einer Generation ausmache (S. 15-17). Es handle sich nicht nur um die Herstellung einer Homogenität, sondern auch um die Chance einer ausgeglichenen und verständlichen Kommunikation untereinander, welche generationenübergreifend eher problematisch sein kann. Trotz dieser Gemeinsamkeiten herrsche eine grosse Menge an Individualität vor, welche es nicht aus den Augen zu verlieren gelte (S. 17-18). Diese Bachelorthesis stützt sich in ihrer Annäherung an die Generation Z auf diese Begriffsdefinition.

2.2 Die Generationenjahrgänge

Wie aus Kapitel 2.1 hervorgeht, unterscheiden sich Generationen nicht nur nach Jahreszahlen, sondern auch nach äusseren Umständen, welche zu deren Zeit vorherrschen. Trotzdem erfolgt für die Wissenschaft eine Unterscheidung nach ungefähren Jahreszahlen und Namensgebungen. Die Generationen wurden in der Vergangenheit nach ihren Eigenschaften benannt (Schnitzer, 2020b). So entstand beispielsweise der Name der Generation «Babyboomer». Der kanadische Autor Douglas Coupland hat im Jahr 1991 erstmals einen einzelnen Buchstaben als Bezeichnung für eine Generation verwendet, nämlich «X». Mit seinem Werk zur Generation X hat er diese Strömung in Nordamerika gestartet, nach welcher die Namensgebung von Generationen seit 2010 auch in Europa erfolgt. Da in der Wissenschaft nach dem

lateinischen das griechische Alphabet folgt, kann heute bereits in die Zukunft geblickt und die Generationen Alpha und Beta angekündigt werden (Schnetzer, 2020b).

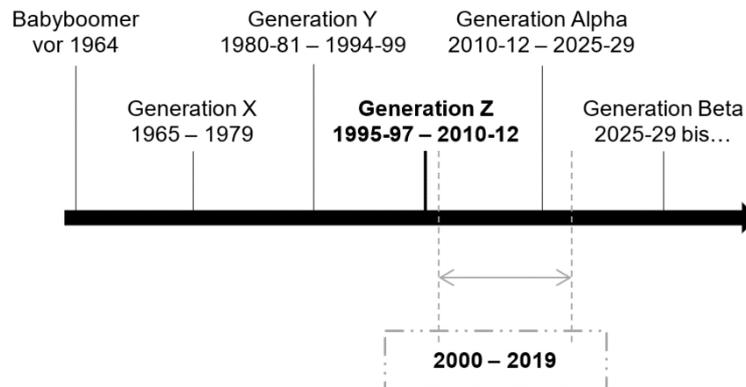


Abbildung 2. Generationenübersicht. Nach Schnetzer, 2020a.

Abbildung 2 zeigt den Bezug der verschiedenen Generationen seit 1964 bis 2029 zueinander (Schnetzer, 2020a). Schnetzer verwendet diese Grafik als Grundlage seiner Generationenforschung. Er ordnet die Generation Z jedoch im Gegensatz zu anderen Forschenden den Jahrgängen 2000 bis 2019 zu. Diese Abgrenzung im Jahr 2000 anstelle des Jahres 1995 begründet Schnetzer mit der Markteinführung des ersten iPhone im Jahr 2007. Jugendliche mit Jahrgang 1995 erlebten diese im Jugendalter, in welchem die «prägendsten Jahre für [ihre] Verhaltensweise ohne Smartphone» (Schnetzer, 2020a) bereits vergangen waren. Diese Überlegung ist ein Hinweis auf die mediale Sozialisation mehrerer Generationen. Diese Bachelorthese stützt sich auf die Jahreszahl-Grundlage von Schnetzer, da die Abgrenzung von Umweltbedingungen gemäss Kapitel 2.1 dieser Arbeit im Bereich der Generationen sinnvoller ist als diejenige von klaren Jahreszahlen. Wie sich dies genau zeigt, wird in Kapitel 2.3.2 dieser Arbeit genauer ausgeführt. Die Abbildung 2 wird auch für Kapitel 2.5 dieser Arbeit verwendet, da sie die Jahrgänge aller dort beschriebenen Generationen aufzeigt.

2.3 Sozialisation der Generation Z

Der Begriff der Sozialisation stammt von der sogenannten Enkulturation ab (Raithel, Dollinger, & Hörmann, 2007, S. 59). Enkulturation beschreibt den Prozess des Erlernens einer Kultur, welche für eine Gesellschaft charakteristisch ist. Es geht dabei um die Aneignung von Fähigkeiten, damit ein Individuum grundsätzlich die kulturell gegebenen Aufgaben erfüllen, jedoch auch neue Gebilde erschaffen kann (S. 59). Während sich die Enkulturation darauf konzentriert, einen gesamtgesellschaftlichen Prozess zu gestalten, bildet die Sozialisation als Teil daraus das Erlernen von allgemein verstandenen Haltungen innerhalb einer Teilgruppe dieser Gesellschaft (S. 60). Sozialisation wurde durch den Soziologen Emile Durkheim als «Vorgang der Vergesellschaftung des Menschen, die Prägung der menschlichen Persönlichkeit durch

gesellschaftliche Bedingungen zu kennzeichnen» (Raithel, Dollinger, & Hörmann, 2007, S. 59) beschrieben. Diese Grundlage aus den 1960er-Jahren hat sich im Laufe der Jahre verändert. Heute gilt die Sozialisation als Austausch zwischen der heranwachsenden Person und der Umwelt. Sie bedeutet das Erlernen von Haltungen der Personengruppe innerhalb einer Gesellschaft, in welche Individuen hineingeboren werden (S. 59-60).

Sozialisationsphase	Sozialisationsinstanz
Primäre Sozialisation	Familie
Sekundäre Sozialisation	Schule, Peers, Massenmedien
Tertiäre Sozialisation	Ausbildung, Universität, Betrieb

Abbildung 3. Sozialisationsinstanzen. Nach Raithel, Dollinger & Hörmann, 2007, S. 62.

In der Sozialisation wird von drei Ebenen ausgegangen: der primären, der sekundären und der tertiären Sozialisation. Auf Abbildung 3 ist ersichtlich, dass die Familie als primäre Sozialisationsphase gilt. Im Bereich der sekundären Sozialisation sind Schule, Peers und Massenmedien angesiedelt. Die tertiäre Sozialisation beinhaltet die berufliche Ebene. Was diese Ebenen genau bedeuten und wie sie sich in Bezug auf die Generation Z zeigen, wird im Folgenden erläutert.

2.3.1 Familiäre Sozialisation

Wenn ein Mädchen oder ein Junge zur Welt kommt, sind ihre respektive seine Bezugspersonen in erster Linie die Eltern (Hurrelmann, 2006, S. 135). Die Familie gilt als Mikrokosmos zur Gesellschaft, welchen Kinder erleben. Hurrelmann beschreibt sie als ein «sozialer Filter für die Verarbeitung von Umwelteinflüssen» (2006, S. 139). Kinder adaptieren ihre Verhaltensweisen, Einstellungen und Werte deswegen direkt von ihren Eltern. Die erste Sozialisationsinstanz ist durch verschiedene Lebensphasen im Kindes- und Jugendalter geprägt. Während diesen ist eine gemeinsame Systemzugehörigkeit von hoher Relevanz, da sie mit grossen persönlichen Veränderungsprozessen zusammenhängen (S. 139-140). Die Sozialisation und damit verbunden die Persönlichkeitsentwicklung von Kindern ist stark vom bewussten und unbewussten Verhalten der Eltern geprägt (S. 156).

Der Wunsch nach zwei Kindern

Bei der Betrachtung der Familiensysteme, in welche die Generation Z hineingeboren wird, stellt sich einleitend die Frage nach der Grösse der Familie. Höpflinger beschreibt den Prozess eines Wandels der Familiensysteme (2017, S. 8). Im Jahr 2014 sei die Geburtsrate im Vergleich zu den 1960er-Jahren massiv zurückgegangen. Er geht davon aus, dass es insbesondere die emotionale Verbundenheit und der Rückgang der ökonomischen Unterstützung sei, welche Eltern heute dazu verleitet, nur noch zwei Kinder gross ziehen zu wollen (S. 10-11). Im

Gegensatz zum Beginn des 20. Jahrhunderts kann die Arbeitskraft von Kindern heute nämlich nicht mehr verkauft werden. Zudem sind heute die typischerweise vermittelten Werte in der Familie nicht mehr Fügsamkeit und Ordnung. Auch die damals als legitim erachtete körperliche Bestrafung wird gesellschaftlich nicht mehr gebilligt (Oelkers, 2008, S. 9-10). Gemäss dem Bundesamt für Statistik erzogen im Jahr 2018 von 1'089'504 Haushalten in der Schweiz 44.6% zwei Kinder, 37.9% ein Kind und 17.5% drei oder mehr Kinder (2020a). Die Aussagen von Höpflinger im Hinblick auf zwei Kinder pro Haushalt können damit bestätigt werden.

Geschlechterrollen, Arbeitssituation und Herkunft der Eltern

Die Geschlechterrollenerwartung innerhalb von Familie und Beruf hat sich gemäss Seemiller & Grace ebenfalls verändert (2019, S. 104). Heute würden wesentlich mehr Mütter beruflich tätig sein als noch im Jahr 1960. Ausserdem gäbe es mehr Väter, welche keine oder nur wenig Erwerbsarbeit leisten. Obwohl die gesellschaftliche Ungleichbehandlung (tieferer Lohn für Frauen, schwaches Verständnis für Hausmänner) für diese Familien nach wie vor präsent sei, entwickle sich diese Ausrichtung des Gleichstellungsdenkens weiter (S. 104). Auch Höpflinger beschreibt die Zunahme der Frauenerwerbstätigkeit als «eine der zentralen gesellschaftlichen Wandlungen der letzten Jahrzehnte» (2017, S. 15). Dass heute bereits über 75% der Frauen mit Kleinkindern in der Schweiz erwerbstätig sind, schreibt er beispielsweise der verbesserten Ausbildung und dem Wertewandel der Gesellschaft im Hinblick auf die Geschlechterrollen zu. Es seien flexiblere Arbeitszeitmodelle entstanden und es bestehe neuerdings die Möglichkeit, nach einem Mutterschaftsunterbruch wieder in den Beruf einzusteigen. Dazu seien familien-externe Kinderbetreuungen errichtet worden (S. 15-17). Das sogenannte «male-breadwinner-model», welches besagt, dass der Vater der Alleinverdiener und die Mutter die Hauptverantwortliche für Erziehung und Haushalt ist, hat dadurch wesentlich an Bedeutung verloren (S. 16). Obwohl das Modell der Aufteilung von Verdienst und Familie heute viel stärker vertreten ist, ist es noch heute so, dass insbesondere in ländlichen Gebieten die Frauen wesentlich mehr an Hausarbeit leisten und sich grösstenteils um die Kinderbetreuung kümmern (S. 17-19). Aufgrund der höheren Scheidungsrate sind zunehmend Patchwork-Familien verbreitet, bei welchen etwa Stiefeltern oder Stiefgeschwister integriert sind. Nicht selten existieren ausserdem Einelternfamilien (S. 21-22). Was ebenfalls von der Homogenität in den Familiensystemen abweicht, sind gleichgeschlechtliche Elternpaare. Seemiller & Grace beschreiben, dass die Menge an gleichgeschlechtlichen Ehepaaren mit Kindern im Haushalt seit dem Jahr 2013 stark zugenommen hat (2019, S. 103).

Im Jahr 2014 hatten nur noch bei 49.4% der geschlossenen Ehen die Partnerin und der Partner eine Schweizer Herkunft (Höpflinger, 2017, S. 12-13). Im Vergleich dazu stehen 35.7% der Ehen, in welchen eine der beiden Personen ausländischer Herkunft ist. Es errechnet sich ein

Unterschied von 13.7%. Bei den restlichen 14.9% handelt es sich um Ehen, worin sowohl Partnerin wie auch Partner unterschiedlicher ausländischer Herkunft sind (S. 12-13). Viele Kinder der Generation Z wachsen folglich in einem Umfeld von verschiedenen Nationalitäten und damit verbunden auch Kulturen auf, erlernen teilweise schon im Kindesalter zwei oder mehr Sprachen und können damit unter Umständen in der Zukunft sogar berufliche Vorteile erzielen (S. 12-13). Es kann festgehalten werden, dass diese vielen Voraussetzungen zu beträchtlichen Unterschieden in der familiären Sozialisation führen.

Helikopter-Eltern

Eine Gemeinsamkeit scheint der Grossteil der Eltern der Generation Z zu haben. Verschiedene Autorinnen und Autoren haben herausgefunden, dass Kinder der Generation Z sehr stark behütet werden. Seemiller und Grace beschreiben dazu das Phänomen der Helikopter-Eltern, wonach Eltern ihre Generation Z-Kinder in fast allen Lebensbereichen beobachten und begleiten (2019, S. 102). Sie gehen davon aus, dass der Weg des Kindes grösstenteils von den Eltern bestimmt wird (S. 102). Scholz bestätigt diese Aussagen und ergänzt, dass die betroffenen Kinder der Generation Z behütet sein wollen und dies als normal erachten (2014, S. 42). Er führt dies darauf zurück, welchen Generationen die Eltern angehören. Eltern, die der Generation X angehören würden daher die Fürsorge auszugleichen versuchen, welche sie im Kindesalter vermisst hatten. Eltern, welche der Generation Y angehören würden die Lust nach Leistung weiterverfolgen, welche sie bei sich selbst spüren. Diese Behütung gehe so weit, bis dass sie Nervosität und Unsicherheit oder sogar Angst in den betroffenen Kindern auslöse (S. 43-44).

Die Gen[eration] Z setzt auf die **Geborgenheit der Familie**. Der Rückhalt in der Familie ist heute so wichtig wie nie zuvor, da so viele Beziehungen dieser Generation nur digital gepflegt werden und im realen Leben nicht belastbar sind. *Wer nimmt dich in den Arm, wenn es dir schlecht geht und ein Like nicht hilft?* (Schnetzer, 2020a)

Schnetzer bestätigt mit dieser Feststellung das Bedürfnis der Generation Z nach Behütung und macht gleichzeitig einen Link zu der digitalen Welt, in welcher sich die Generation Z viel bewegt. Auf diesen Inhalt wird in Kapitel 2.3.2 dieser Arbeit genauer eingegangen.

Die familiäre Sozialisation der Generation Z ist geprägt von Neuem, von Unterschieden und Veränderungen. Obwohl die meisten Eltern der Generation Z-Kinder überbehütend zu agieren scheinen, führt die grosse Unterschiedlichkeit in der familiären Sozialisation dazu, dass sich Diversitäten noch stärker ausbilden und sich noch viel mehr Möglichkeiten und Freiheiten ergeben.

2.3.2 Peer- und Mediensozialisation (Digital Natives)

Während sich die vorangehenden Beschreibungen mit der Familie der Generation Z beschäftigt haben, behandelt dieses Kapitel nun die Begebenheiten, welche die Generation Z inmitten ihrer Gleichaltrigen sowie der medialen Welt vorfindet. Diese beiden Themen bilden gemeinsam den zweiten Grundpfeiler bei der Sozialisation von Individuen.

Die Gleichaltrigengruppen (Peergruppen) bilden ein Bindeglied zwischen der Familie und dem ausserfamiliären Bereich Freizeit, Gesellschaft und Beruf (Hurrelmann, 2006, S. 239-240). Eine Peergruppe zeichnet sich dadurch aus, dass ihre Mitglieder ähnliche Ausrichtungen und Bedürfnisse aufweisen, wie beispielsweise ihr Alter und der Wunsch nach erstmaliger Selbstständigkeit in der Jugend. Weiter weist sie Zeichen einer gewissen Nonkonformität aus. Die Gruppenmitglieder «bauen also eine eigene kulturelle und soziale Welt auf, die für die Entwicklung der Persönlichkeit von Kindern und Jugendlichen bedeutsam ist» (Hurrelmann, 2006, S. 240-241). Mit der Nonkonformität wird eine persönliche Definition von Regeln und Normen der Gesellschaft bezweckt, mithilfe derer unter anderem eine persönliche Handlungsfähigkeit entwickelt wird. Peergruppen ermöglichen eine persönliche Annäherung an die äussere Realität, unabhängig der familiären Interpretation (S. 240-241).

Klaus Hurrelmann beschrieb die Sozialisation über Medien im Jahr 2006 noch als schwierig einzuschätzen (2006, S. 254). Er ging davon aus, dass ein Grossteil der gesellschaftlichen Haltungen über die Medien an die Kinder und Jugendlichen gebracht werden. Er stellte die Frage in den Raum, ob die Jugend überhaupt in der Lage sei, diese Informationen in adäquater Weise aufzunehmen, da diese in riesigen Mengen auf sie zukommen würden. Er ging davon aus, dass dies der Fall sei (S. 256-257). Durch eine genaue Auseinandersetzung mit der medialen Sozialisation um 2020 kann ersehen werden, dass dies mittlerweile nicht mehr der Fall ist. Schnetzer beschreibt in der Studie «Junge Deutsche», die Eindrücke aus der medialen Welt hätten sich derartig verändert, dass die jungen Erwachsenen nicht mehr einschätzen können, was wahr und was falsch sei (2020c).

Keine Peers ohne Mediennutzung

Die Generation Z wächst mit Technologie und Mediennutzung auf (Klaffke, 2014, S. 14). Sie hat unendliche Möglichkeiten zur Selbstentfaltung und Kommunikation über die vorhandenen Kanäle wie beispielsweise Smartphones (S. 14). Für die Generation Z gibt es keine Sozialisation unter Peers, welche nicht mit Medien und deren Nutzung in Verbindung steht. «Die Generation Z konsumiert Medien in einer Intensität und Simultanität, wie keine andere Generation zuvor» (Scholz, 2014, S. 68). Der Begriff «Digital Natives» bezeichnet die junge Population, welche mit dem Internet aufgewachsen ist. Die Generation Z gehört dieser Population an (S.

87). Digital Natives haben die Möglichkeit, fast immer und fast überall online und mit anderen im Austausch zu sein. Sie geben an, weltweit verbunden zu sein, sich untereinander zu unterstützen und einer Gesamtgemeinschaft anzugehören. Sie sehen Hoffnung in der Arbeit mit der Technologie und sind jederzeit bereit, die Medien und Technologien ihren Ressourcen entsprechend zu nutzen (S. 87-89). Philipp Riederle, selbst ein Generation Z-Angehöriger, beschreibt dazu, dass seine Generation die Kommunikation nicht mehr nur als Verständigung zwischen Sender und Empfänger versteht, sondern als eine Partizipation an etwas Kollektivem (2013, S. 23-24). Diese Verbindung von Medien und Peergruppen ist für die Generation Z sehr charakteristisch.

Das Internet als Gemeinschaft

«Internet ist nicht eine Masse. Internet – das sind wir alle» (Riederle, 2013, S. 24). Mit dieser Aussage spricht Riederle die Tatsache an, dass heute über einfache Posts, Videos oder Blogbeiträge wesentlich mehr Personen erreicht werden können, als dies über frühere Medienkanäle möglich war. Er sieht diese Veränderung als bereichernd an und geht davon aus, dass die verschiedenen persönlichen Kommunikationsebenen in Beziehungen jeglicher Art mit derjenigen des Internets ergänzt wurde (S. 27-29). Bereits bestehende Beziehungen würden sich vertiefen und vermehrte Treffen im realen Leben angeregt werden, wenn diese auch online gepflegt werden. Die Freundschaften der Generation Z seien oftmals sogar länger andauernd und stärker, als noch diejenigen der Generation Y (S. 29). Auch Scholz unterstreicht diese Aussagen. Er führt aus, Digital Natives würden in gemeinsamer Sache mit allen anderen arbeiten und seien auf der ganzen Welt vernetzt. Eine partnerschaftliche Haltung werde insbesondere im Bereich des Wissensaustausches angestrebt. Digital Natives sehen nach Scholz ihr Wissen nicht als Macht, sondern als Gut zum Tausch an (2014, S. 87).

Es kann resümiert werden, dass die Generation Z mit dem Internet und den Medien aufwächst und sie anzuwenden weiss. Ihre Freundschaften sind stark, wenn nicht sogar noch stärker als diejenigen ihrer Vorgängerinnen und Vorgänger. Gerade die Tatsache des «Online-Seins» wirkt sich auf die Integration in die Berufswelt aus. Diese Erkenntnisse spiegeln sich wider, wenn die Werte der Generation Z genauer betrachtet werden. Die vorliegende Bachelorarbeit behandelt diese, sobald sie sich der beruflichen Sozialisation der Generation Z genauer nähert hat.

2.3.3 Berufliche Sozialisation

«Die berufliche Sozialisation ist eine der zentralen Dimensionen im individuellen Sozialisationsprozess» (Elbe, 2016, S. 54). Sie bedeutet, berufsbezogene Handlungsstrategien und individuelle Persönlichkeitsmerkmale in Bezug auf die Arbeit zu entwickeln. Das Individuum lernt

durch die berufliche Sozialisation ihre oder seine Rolle als soziale Identität in der Berufswelt kennen. Es werden Fähigkeiten und Fertigkeiten ausgebildet, welche spezifisch auf das gewählte Arbeitsfeld angewendet werden können (S. 54-55). Die tertiäre Sozialisation beinhaltet die Ausbildung eines Charakters in Bezug auf Berufswahl und -eintritt sowie das Einfügen in eine Organisationskultur. Sie ist geprägt von der Herkunft des Individuums und damit der familiären-, aber auch der Peer- und Mediensozialisation (S. 55).

Arbeit-Leben-Optimierung und Verantwortung

Das Leben und auch die Arbeitswelt der Generation Z sind geprägt von Technologien. Der Alltag zeichnet sich durch die Nutzung von Smartphones, WhatsApp und Spotify aus (Klaffke, 2014, S. 14). Die Generation Z ist digital, mobil und flexibel und wünscht sich eine klare Trennung von Arbeit und Freizeit (Scholz, 2015, S. 37). Die digitale Flexibilität mit der Möglichkeit der Arbeit von zu Hause oder der Erreichbarkeit per Mobiltelefon stellt aber genau diesen Wunsch nach einer Arbeit-Leben-Optimierung vor eine grosse Bewährungsprobe (S. 38). Nichtsdestotrotz lehnen Angehörige der Generation Z Verantwortung grösstenteils ab. Für sie ist irrelevant, ob Arbeitgebende auf dem Markt bestehen können. Es ist ihnen nur wichtig, wie es ihnen selbst geht (Scholz, 2014, S. 132-133). Die Arbeit von zu Hause aus hat sich in den letzten Jahren stark etabliert und wird gerade von der Generation Z deswegen sehr geschätzt, weil sie sich keine Reduktion der Arbeitszeit, sondern viel mehr eine klare Trennung von Arbeit und Privatleben wünscht. Arbeitsverhältnisse sieht sie als Teile eines Lebensabschnittes an, von welchen sie sich jederzeit trennen kann, indem eine Kündigung geschrieben wird (S. 133-136).

Im Bereich der beruflichen Sozialisation kann festgehalten werden, dass die Generation Z sich nur selten loyal gegenüber ihren Arbeitgebenden verhält oder sich zugehörig und verantwortlich fühlt. Sie weiss, was sie will und die Übernahme von Verantwortung gehört mehrheitlich nicht dazu. Sie möchte eine sinnstiftende Arbeit, welche sie zu einer bestimmten Uhrzeit niederlegen und sich anschliessend dem Privatleben widmen kann. Dieses Denken äussert sich auch in den Werten der Generation Z, auf welche in Kapitel 2.4.2 eingegangen wird.

2.4 Die Lebens-, Arbeits- und Umwelt der Generation Z

Die Sozialisation sowie weitere Teile der menschlichen Entwicklung sind geprägt von Geschlechtern, Herkunft und Milieuzugehörigkeit (Elbe, 2016, S. 51-52). Auch Zeit und Umstände haben einen starken Einfluss auf die Individuen sowie Gemeinschaften. Trotz diesen individuellen Einflüssen konnte der Jugendforscher Simon Schnetzer im Jahr 2019 in Deutschland eine Studie zu Werten und Einstellungen der Generation Z durchführen. Seine Ergebnisse weisen viele Gemeinsamkeiten auf, insbesondere in der Werteorientierung. Schnetzer hat total

1007 Personen befragt, wovon jedoch nur 25.5% der Generation Z angehören (257 Personen). Frauen und Männer waren zu jeweils rund 50% vertreten, 1% der 1007 Personen gab als Geschlecht Transgender an. Schnetzer hat seine Ergebnisse nach Generationen aufgeschlüsselt, weswegen diese trotzdem valide und repräsentativ sind. Die folgenden Ausführungen beziehen sich auf die Lebens- und Arbeitswelt der befragten Generation Z und basieren grösstenteils auf diesen Studienergebnissen. Auch die Ergebnisse der Studie von Endewardt und Wegner «Was mein Leben bestimmt? Ich! Lebens- und Glaubenswelten junger Menschen heute» können in diesem Kapitel mit einbezogen werden. Im Jahr 2018 befragten sie 1000 Personen zwischen 19 und 27 Jahren zu den wichtigsten Einflussfaktoren in ihrem Leben. In vier Fokusgruppen von total rund 32 Personen des gleichen Alters wurden die Ergebnisse genauer besprochen. Nachfolgend wird auf beide Studien Bezug genommen.

2.4.1 Die Werte der Generation Z

Abbildung 4 zeigt die Werteorientierung der Generation Z gemäss der Studie von Simon Schnetzer (2019, S. 4-5). 70% der befragten Personen erachten die Gesundheit als den wichtigsten Wert in ihrem Leben. Gesund zu sein bedeutet für die Generation Z, keine Einschränkungen oder Schmerzen zu haben und gut schlafen zu können. Ausserdem erwartet sie von Arbeitgebenden einen gesunden Arbeitsplatz (Frischlucht, Ergonomie und angemessener Leistungsdruck) (Schnetzer, 2020c). Gesundheit ist für die Generation Z auch mit Selbstdarstellung und Pflege sowie mit gesunder Ernährung und Training verbunden (2020c). Die Ergebnisse der Studie von Endewardt und Wegner zeigen auf, dass sich 84% der Angehörigen der Generation Z in erster Linie um sich selbst sorgen (2018, S. 12). Der Wert der Gesundheit ist somit in beiden Studien gleichermassen der Höchste. Auch der Wert der Freiheit, welcher bei der Generation Z an zweiter Stelle steht, wird damit bestätigt. Die Freiheit «steh[t] dafür, nicht eingeschränkt zu sein und alles tun und erreichen zu können» (Schnetzer, 2020c).

Der Wert der Gerechtigkeit kann durch die Forschungsergebnisse von Endewardt und Wegner fundiert werden. Die Generation Z wünscht sich Gleichberechtigung sowohl für die Geschlechter wie auch für alle Personenschichten (2018, S. 24). Die Ergebnisse der Fokusgruppen führten ausserdem zu dem Wunsch nach mehr Toleranz in der Gesellschaft. Es solle weniger Angst vor Diversität und Mannigfaltigkeit vorherrschen und die Menschen sollen achtsamer miteinander umgehen (S. 24).

Sich in der Familie wohl und geborgen zu fühlen, ist für die Generation Z ebenso zentral. Schnetzer geht davon aus, dass dies der Fall ist, weil sie auch physisch für ihre Mitglieder da ist und nicht nur per Knopfdruck «Likes» verschickt. Mit drei Prozentpunkten weniger steht die Familie damit nur knapp unter den Freundschaften, welche die Generation Z bekanntlich

online und real pflegt (Schnetzer, 2020c). In der Studie von Endewardt und Wegner wurde die Familie von der Generation Z höher gewichtet als die Freundschaften (2018, S. 12). Sie schliessen daraus, dass die Familie für die Generation Z ein Faktor ist, welcher einflussreicher ist als derjenige der Freundschaften. Da sich die Prozentanteile nur gering unterscheiden und die Orientierung an Familie und Freundschaften inhaltlich ähnliche Wünsche aufweisen, werden diese beiden Werte für die vorliegende Bachelorarbeit als gleichwertig aufgefasst.

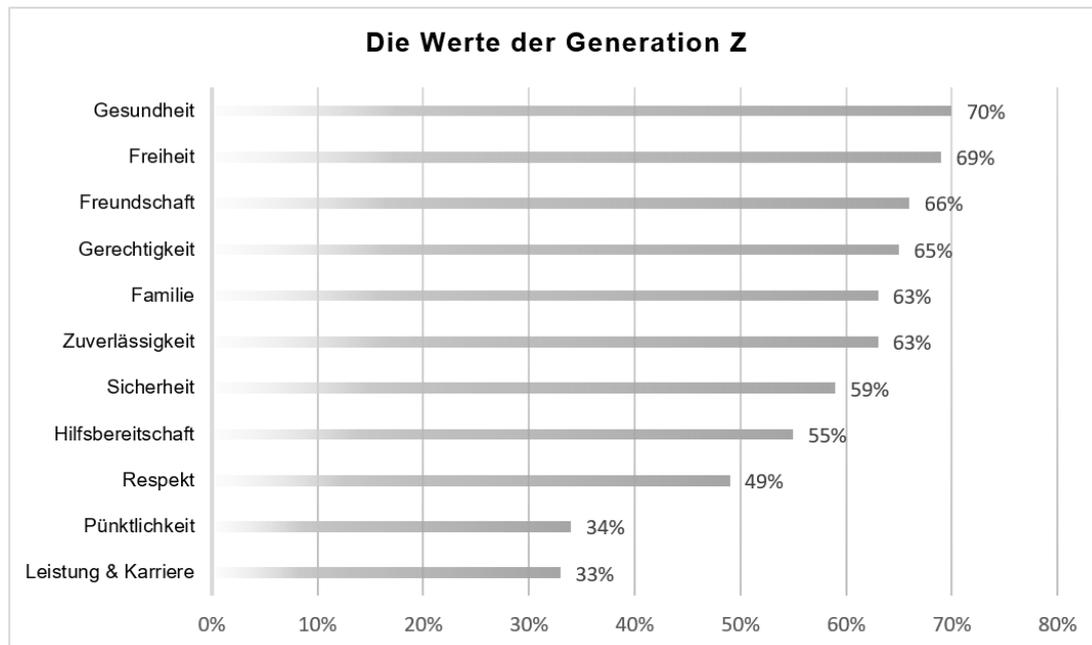


Abbildung 4. Werte der Generation Z. Nach Schnetzer, 2019, S. 4-5.

Die Generation Z steht ständig unter Strom. Durch die vielen Möglichkeiten und Informationen, welche online verfügbar sind, hat sie im echten Leben Probleme damit, sich zurückzuziehen (Schnetzer, 2020a). Sie wird kontinuierlich mit Bildern aus dem Internet konfrontiert, welche zum Teil realitätsfremd sind. Dies erschwert es der Generation Z, sich die Zeit zu nehmen, um langfristige Entscheidungen zu treffen. Der hohe Druck, mit diesen Bildern mitzuhalten, wirkt sich auf die Verbindlichkeit der Aussagen und Entscheidungen der Generation Z aus. Eine Unterstützung durch die Familie ist mit dieser Ausgangslage äusserst wichtig (2020a). In Kapitel 2.3.1 dieser Arbeit wurden die Helikopter-Eltern vorgestellt. Diese enge Begleitung und Unterstützung durch die Eltern wird von den Kindern grösstenteils als Geborgenheit empfunden und wird von ihnen nicht nur geduldet, sondern ist sogar erwünscht.

Die Generation Z wünscht sich mit mittlerer Wichtigkeit Sicherheit, Hilfsbereitschaft und Respekt. 34% der befragten Personen gaben an, dass für sie Pünktlichkeit wichtig sei. Bei 33% waren es Leistung und Karriere (Schnetzer, 2019, S. 4-5). Die Analyse der auf Abbildung 4 genannten Werte lässt darauf schliessen, dass sich die Generation Z ein Leben vorstellt, welches von Freiheit und Selbstbestimmung geprägt ist. Sie wünscht sich Geborgenheit und

Unterstützung, sowohl online wie auch im realen Leben und verlässt sich stark auf Familie und Freundschaften. Gesundheit steht für sie über allem anderen. Für die Generation Z am wenigsten wichtig sind Karriere, Leistung und Pünktlichkeit. Diese Werte gehen über das Privatleben hinaus und geben Hinweise auf darauf, welche die Generation Z im Arbeitsverhältnis vertritt. Sie werden im folgenden Kapitel genauer unter die Lupe genommen.

2.4.2 Die Werte der Generation Z im Arbeitsverhältnis

Die Ausführungen zur beruflichen Sozialisation der Generation Z in Kapitel 2.3.3 dieser Arbeit zeigten erste Einblicke in ihre Werthaltung im Bereich Beruf. Folgende Beschreibungen unterstreichen die gemachten Annahmen und führen sie aus.

In der Studie «Junge Deutsche» von Simon Schnetzer gaben 65% der Antwortenden an, dass für die berufliche Tätigkeit eine gute Arbeitsatmosphäre prioritär sei (2019, S. 6). 63% gaben an, am Wichtigsten sei eine gute Balance von Arbeit und Freizeit. Für die Generation Z bedeute es Selbstbestimmung, autonom über ihre Freizeit bestimmen zu können (S. 6). Auch Scholz bestätigt dies. Die Angehörigen der Generation Z würden sich vorstellen, die Angelegenheiten der Arbeit auch bei der Arbeit zu belassen und diese nicht in die Freizeit mitzuziehen (Scholz, 2014, S. 131-133). Wie ebenfalls aus der Befragung von Schnetzer herausgelesen werden kann, wird die Generation Z im Sinne einer guten Arbeitsatmosphäre insbesondere durch Spass dazu motiviert, grössere Leistungen zu erbringen (2019, S. 5).

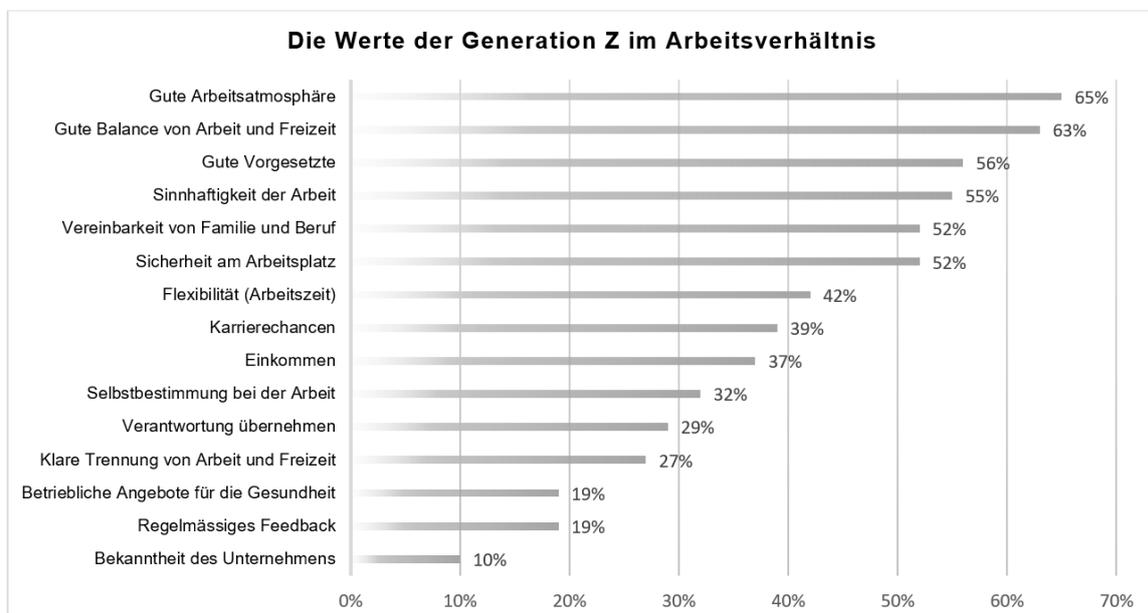


Abbildung 5. Werte der Generation Z im Arbeitsverhältnis. Nach Schnetzer, 2019, S. 6.

Abbildung 5 zeigt die Werte im Bereich Arbeitsverhältnis der befragten Personen. Mit 56% bis 42% wurden Aspekte wie gute Vorgesetzte, die Sinnhaftigkeit der Arbeit, Anerkennung, Vereinbarkeit von Familie und Beruf und die Sicherheit des Arbeitsplatzes als wichtig genannt.

Auch die Flexibilität wurde wiederholt genannt (Schnetzer, 2019, S. 6). All diese Werte unterstützen das Erreichen der beiden erstgenannten Werte und bilden somit wichtige Unterwerte, um sich der optimalen Work-Life-Balance der Generation Z zu nähern. Zuletzt mit 39% bis 10% wurden unter anderem gute Karrierechancen, ein hohes Einkommen, Verantwortung zu übernehmen und betriebliche Gesundheitsangebote genannt (S. 6). Es kann davon ausgegangen werden, dass zumindest einige dieser Werte für einzelne der Antwortenden noch von Relevanz sind. Für die Mehrheit sind diese jedoch eher als zweitrangig zu beurteilen.

Auch die Werte im Bereich des Arbeitsverhältnisses lassen Rückschlüsse auf den Wunsch der Generation Z nach grosser Selbstbestimmung und Freiheit zu. Diese zwei Wünsche sind abhängig von verschiedenen Faktoren wie Umwelt und Gesellschaft, welche im nächsten Kapitel vorgestellt werden.

2.4.3 Umwelteinflüsse

Wie jede Person werden auch Angehörige der Generation Z von Umweltbedingungen beeinflusst (Elbe, 2016, S. 51-52). Der erste und vermutlich grösste Einflussfaktor auf die Gesellschaft und damit nicht nur auf die Angehörigen der Generation Z sind im Jahr 2020 die Medien. Sie sind allgegenwärtig und machen vor nichts und niemandem mehr Halt. Ticketkäufe, Anmeldeformulare, offizielle Dokumente, etc. sind alles Dinge, welche noch vor einigen Jahren nur in Papierform erworben, bearbeitet oder ausgefüllt werden konnten. Für die Generation Z gibt es kein Leben ohne Internet oder Technologie mehr (Seemiller & Grace, 2019, S. 39-40). Sie sind damit aufgewachsen, denn das Internet wurde 1995 erstmals richtig kommerzialisiert und in der Schweiz erfolgte dies am 16. September 1996 (Baur, 2017). Zu Beginn präsentierte sich das Internet aus heutiger Sicht noch sehr einfach und abstrakt. Es entwickelte sich nach und nach weiter, sodass heute ca. 70% der Generation Z-Angehörigen ihr Smartphone ständig bei sich tragen und es sogar zu sich ins Bett nehmen (Seemiller & Grace, 2019, S. 49). Im Gegensatz zu ihnen haben ihre Vorgängerinnen und Vorgänger teilweise Mühe, mit den neuen Technologien und dem Leben mit dem Internet zurechtzukommen.

Verhelfen die Technologien und Medien der Gesellschaft zwar zu Fortschritt und Weitsicht sowie Vernetzung, gibt es aber auch Punkte, die das Positive dieser Entwicklung in Frage stellen. Es kann sich beispielsweise die Frage gestellt werden, wie stark die Medien die jungen Erwachsenen beeinflussen, gerade wenn es beispielsweise um das Treffen von langfristigen Entscheidungen geht (vgl. dazu Kapitel 2.4.1 und 2.4.2 dieser Arbeit). Durch das ständige Online-Dasein wird vieles realitätsfremd und schwierig einzuschätzen. Die eingeschränkte Verbindlichkeit und schleppende Loyalität der Generation Z gegenüber ihren Arbeitgebenden lässt sich zu einem grossen Teil auf Entwicklung der medialen Welt zurückführen.

Klimawandel und Klimaaktivismus sind Themen, welche die Gesellschaft stark beschäftigen. Seit Beginn des 21. Jahrhunderts geschahen viele Naturkatastrophen (Scholz, 2014, S. 56). Verbunden mit Krisen im Bereich von Strom und Energie führt dies zu einer Anhäufung von negativen Ereignissen und einem ständigen Krisenstatus. Scholz beschreibt, dass sich dies in einer Art Gefühl der Ohnmacht bei der Generation Z äussert (S. 56). In den letzten Jahren hat ein Teil davon in Kooperation mit Personen aus allen anderen Generationen versucht, sich mit Klimaaktivismus gegen diese Ohnmacht aufzulehnen und über den politischen Weg etwas zu erreichen (Credit Suisse Schweiz, 2020, S. 6). Seit dem Jahr 2018 werden die sogenannten «Fridays For Future» [FFF], initiiert von Greta Thunberg aus Schweden, durchgeführt (Hecking, 2018). Bei den FFF handelt es sich um Schulstreiks, wobei Schülerinnen und Schüler auf der ganzen Welt am Freitag die Schulzimmer nicht betreten und für das Klima demonstrieren. Die mittlerweile fast 18-jährige Thunberg startete damit am 20. August 2018 ganz alleine. Schon nach einigen Wochen zogen Schülerinnen und Schüler auf der ganzen Welt mit Greta mit. Es entwickelte sich eine klimaaktivistische Bewegung, inmitten welcher sich die Generation Z befindet (Credit Suisse Schweiz, 2020, S. 7-8). Auch unabhängig von den FFF entstanden nationale und internationale Klimaprotesttage, an welchen auf der ganzen Welt für das Klima der Welt demonstriert wird (Hecking, 2018).

Die Mobilität ist eine der wichtigsten Errungenschaften der heutigen Zeit. Sie ist ein Zeichen von «Freiheit, Unabhängigkeit, Wohlstand, Individualität und Selbstbestimmung geworden» (Zukunftsinstitut, 2020). Die Gesellschaft ist ständig unterwegs und hochmobil. Die Wahl des Fortbewegungsmittels ist unterschiedlich und abhängig von Ort und Weg. Zentral ist jedoch immer der Gedanke von Freiheit und Unabhängigkeit. Die ständige Vernetzung, welche in den vorangehenden Kapiteln zur medialen Sozialisation beschrieben wurde, spiegelt sich in dieser physischen Bewegung wider. Was im Hinblick auf das Thema des Klimabewusstseins erwähnenswert ist, ist die Nutzung der verschiedenen Verkehrsmittel. Gemäss dem Bundesamt für Statistik war mit 72% das am häufigsten verwendete Verkehrsmittel im Jahr 2018 noch das Auto (Bundesamt für Statistik, 2020c, S. 5). Unter Berücksichtigung des Bevölkerungswachstums würden die jungen Erwachsenen jedoch grundsätzlich mehr Strecken mit den öffentlichen Verkehrsmitteln zurücklegen würden als ältere Erwachsene. Der Hauptgrund für die Benützung von Verkehrsmitteln sei die Freizeitbeschäftigung (Bundesamt für Statistik, 2020d, S. 1-2).

Zusammenfassend wird geschlossen, dass die Generation Z von Geburt an mit Medien und Technologien aufwächst. Sie hat mit Einflüssen der realen Welt zu kämpfen, noch viel mehr aber mit denjenigen aus dem Internet. Sie ist wie alle anderen Personen äusserst mobil. Auch die Veränderung des Klimas beeinflusst die Generation Z, weswegen sie sich in ihrer

Gemeinschaft zusammenschliesst und mit anderen Personengruppen versucht, etwas für ihre Gesundheit, Gerechtigkeit und Freiheit zu erwirken. Dies kann vor allem dann beobachtet werden, wenn man die Generationen miteinander vergleicht. Folgendes Kapitel tut dies.

2.5 Intergenerationalität: die Vorgängerinnen und Vorgänger der Generation Z

Generationen unterscheiden sich voneinander. Kapitel 2.2 dieser Arbeit zeigt die Abgrenzung der verschiedenen Generationen mittels Jahrgängen auf. In welchen Bereichen die Unterscheidung effektiv geschieht, haben verschiedene Forschende analysiert. Abbildung 6 zeigt verschiedene Merkmale der Generationen aus Abbildung 2 des Kapitels 2.2 dieser Arbeit. Sie zeigt, in welchen Punkten sie sich unterscheiden oder ähnlich sind. Die folgenden Beschreibungen nehmen Bezug auf diese Punkte.

Martin Klaffke vergleicht die Entwicklungen des Arbeitsumfeldes der verschiedenen Generationen seit dem zweiten Weltkrieg. Er beschreibt, dass diese Punkte hoch relevant seien, wenn es um die berufliche Sozialisation von Erwerbstätigen geht. So seien wesentliche Umweltbedingungen um 1968 (Babyboomer-Generation) noch die erste Landung auf dem Mond, Kassettenrekorder und die Verwendung von Schreibmaschinen gewesen (Klaffke, 2014, S. 15). Zehn Jahre später wurden von der damaligen Generation X vermehrt CDs gehört und es wurde mit schnurlosen Telefonen und Computern kommuniziert (S. 15). Die Arbeitswelt der Generation Y hingegen agierte mit Laptops und Internet, Handys und MP3-Playern (S. 15). Sehr lenkend für diese Generation war das Attentat vom 11. September 2001 auf die Twin Towers in New York (S. 14).

Während die Generation der Babyboomer als Nachkriegsgeneration bezeichnet wird, welche grosse Chancen im Bereich der Selbstverwirklichung und im Wiederaufbau hatte, blickte die Generation X eher lustlos darauf, dass sie ebendiese nicht hatte (Scholz, 2015, S. 38). Dies hatte zur Folge, dass die Generation X im Gegensatz zu den Babyboomern bis heute eher individualistisch unterwegs ist und sich auf die lokale Gemeinschaft konzentriert. Gemäss Klaffke ist es der Generation Babyboomer im Arbeitsverhältnis wichtig, offen kommunizieren zu können und einander Verständnis entgegenzubringen, egal welcher Generation die Mitarbeitenden angehören. Sie wünschen sich Weiterbildungsmöglichkeiten und eine sichere Rente (2014, S. 18). Scholz ergänzt, die Babyboomer würden dem Privatleben eine untergeordnete Rolle zusprechen und sich an der Gesellschaft orientieren (2014, S. 33-35). Die Generation X fokussiert sich im Gegensatz zu diesen wiederum eher auf das Privatleben (S. 33-35). Sie wünscht sich mehr Flexibilität in Bezug auf Arbeitszeit und Familie und geht gerne Freizeitbeschäftigungen nach (Klaffke, 2014, S. 18). Die Generation Y ist im Gegensatz zu ihren Vorgängerinnen und Vorgängern stark darauf ausgerichtet, Leistungen zu erbringen, um eine gute

Karriere zu durchlaufen. Die Generation Y bevorzugt das Arbeitsverhältnis noch eine Stufe flexibler als ihre Vorgängerin. Sie wünscht sich individuelle Entwicklungsmöglichkeiten und eine Karriereplanung sowie sehr viel Freiheit im Bereich Arbeitszeitgestaltung, obwohl sie das Privatleben in den Hintergrund stellt. Die Generation Y wünscht sich aber auch Unterstützung und Förderung durch ihre Arbeitgebenden und fühlt sich in einer kreativen Arbeitsumgebung wohl. Im Gegensatz zu den Babyboomern ist für sie eine sichere Rente eher zweitrangig (S. 18).

	Babyboomer	Generation X	Generation Y	Generation Z
Gruppe	Globale Perspektive und gesellschaftlich orientiert	Reduktion auf die lokale Gemeinschaft	Rückkehr zum Gesellschaftsgedanken: globale Vernetzung beginnt	Fokus auf lokale Gemeinschaft als Folge der Vernetzung mit Ziel «Geborgenheit»
Beruf	Hoher Einsatz	Niedriger Einsatz im Vergleich zum Privatleben	Hoher Einsatz und Erfolgswille	Mittleres Engagement, aber wesentlich schwächer als Einsatz im Privatleben
Privates	Untergeordnete Rolle im Vergleich zum Beruf	Fokus liegt eher auf dem Privatleben	Eher niedriger Stellenwert aufgrund hoher Leistungserwartung im Beruf	Hoher Wert (Lebenslustmaximierung)
Merkmal	Streben nach Selbsterfüllung	Sind eher perspektivenlos und suchen nach Antworten	Wollen intensive Leistung erbringen	Binden sich nur kurz und lehnen Verantwortung ab

Abbildung 6. Generationenvergleich. Nach Scholz, 2014, S. 33-38.

Heute ist die Generation Z dabei, in die Berufswelt ihrer Vorgängerinnen und Vorgängern einzutreten (Klaffke, 2014, S. 12). Scholz (2015) beschreibt, dass diese aber im Grundsatz kein Interesse an einer Kommunikation mit diesen habe (S. 38). Sie geht davon aus, dass eine höhere Leistung und Loyalität den Arbeitgebenden gegenüber nicht zu Belohnung, sondern lediglich zu Frustration und Stress führen würde. Aus diesem Grund verhalten sich Angehörige der Generation Z bei der Arbeit eher illoyal und wenig leistungsbereit. Diese Haltung kann auf die Begründung der Desillusion der Generation Z zurückgeführt werden, wonach diese davon ausgehen, dass gute Leistungen nur selten zu einer entsprechenden (sozialen) Honorierung führen (S. 38). Im Gegensatz dazu engagieren sich die Generation Z-Erwachsenen viel mehr im Privatleben als noch ihre Vorgängerinnen und Vorgänger. Sie fühlen sich in ihrem Umfeld geborgen und orientieren sich deswegen auch an der lokalen Gemeinschaft.

Wie die Ausführungen aus diesem Kapitel zeigen, wird die Generation Z wie jede Generation vor ihr neben der Sozialisation auch von Gesellschaft und Umwelt beeinflusst. Wie sie damit umgeht, ist sehr kennzeichnend. Insbesondere die Werte von Freiheit und Gleichberechtigung strahlen ein Streben nach Unabhängigkeit und Selbstbestimmung aus. Diese Werte müssen in Bezug auf die Beratung berücksichtigt werden und werden in Kapitel 5.1 als Charakteristika der Anspruchsgruppe «Generation Z» aufgenommen.

3 Armut und Sozialhilfebedürftigkeit

Rechtlich betrachtet kann ein Sozialhilfebezug nur dann gemacht werden, wenn die anrechenbaren Einnahmen die anrechenbaren Ausgaben nicht übersteigen und die sogenannte Bedürftigkeit besteht (Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe, 2005, S. 35-36). Die Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe [SKOS] gibt vor, welche Einnahmen und Ausgaben als anrechenbar gelten. Sozialhilfebedürftigkeit entsteht in Zusammenhang mit einer Armutsgefährdung oder einer bestehenden Armut. Das vorliegende Kapitel zeigt auf, wie Armut bei jungen Erwachsenen mit Erreichung der Volljährigkeit entsteht und wie sich dies in Bezug auf die Sozialhilfebedürftigkeit auswirkt.

3.1 Armut, Armutsgrenze und Armutsgefährdung

Die SKOS formuliert, dass es sich bei Armut um eine Lebenssituation handelt, in welcher Personen in verschiedenen Bereichen des Lebens eingeschränkt sind (Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe, 2020, S. 2). Bei diesen Lebensbereichen handelt es sich neben dem Bereich der Finanzen namentlich um «Wohnen, Ernährung, Gesundheit, Bildung, Arbeit und soziale[n] Kontakte[n]» (Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe, 2020, S. 2). Armutsbetroffene sind nicht in der Lage, diese Einschränkungen durch die notwendigen Ressourcen aufzuheben. Wer von Armut betroffen ist, wird an der sogenannten Grenze zur Armut gemessen. Zuvor wird jedoch die Armutsgefährdung geprüft.

Um die Armutsgefährdung einer Person oder einer Familie zu bestimmen, muss das Äquivalenzeinkommen des Haushaltes bekannt sein. Das verfügbare Äquivalenzeinkommen ist das gesamte Einkommen eines Haushaltes nach prozentualer Abrechnung aller anrechenbaren Ausgaben für die Anzahl der Familienmitglieder. Liegt dieses unter 60% des gesamtschweizerischen Medianwerts im Bereich des Äquivalenzeinkommens, gilt ein Haushalt als armutsgefährdet und lebt unter der Armutsgrenze (Guggisberg & Häni, 2016, S. 27-29). Das Vermögen hat für die Beurteilung der Armutsgefährdung keine Funktion. Der Median aller Äquivalenzeinkommen der Schweiz lag im Jahr 2018 bei CHF 49'905.00. Wer im gleichen Jahr ein Äquivalenzeinkommen von unter CHF 29'943.00 hatte, galt als armutsgefährdet. Ob eine Person oder Familie tatsächlich von Armut betroffen ist, wird aber nicht nur am finanziellen Faktor gemessen. Es wird zusätzlich betrachtet, ob die Person oder Familie noch am gesellschaftlichen Leben teilhaben kann oder ausgegrenzt wird (Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe, 2020, S. 2). Wer von Armut betroffen ist, hat unter Berücksichtigung der Vorgaben der SKOS (vgl. oben) vermutlich eine Bedürftigkeit und damit Anspruch auf das soziale Existenzminimum in Form von Sozialhilfe.

3.2 Das soziale Existenzminimum

Verschiedene soziale Sicherungssysteme der Schweiz haben spezifische Minimaleinnahmen festgelegt, welche gesichert werden müssen. Dazu gehören das betriebsrechtliche Existenzminimum, der Existenzbedarf gemäss Ergänzungsleistungen zur AHV/IV und das soziale Existenzminimum gemäss SKOS (Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe, 2020, S. 3). Alle drei Existenzminima richten sich nach den individuellen Problemsituationen der Klientinnen und Klienten und verfügen über unterschiedliche Ansätze für den Lebensbedarf. Im Bereich der Sozialhilfe gilt das soziale Existenzminimum. Das soziale Existenzminimum gewährleistet sowohl die finanzielle Grundsicherung sowie eine minimale Teilhabe am gesellschaftlichen Leben (S. 3). Es gewährt einerseits den Lebensunterhalt (Grundbedarf; GBL), die Miet- und Nebenkosten sowie die Übernahme der Kosten für die obligatorische Krankenversicherung. Andererseits werden aber auch zusätzliche, sogenannte situationsbedingte Leistungen gewährt. Diese werden nach Prüfung aufgrund entsprechender gesetzlicher Grundlagen dann gewährt, wenn eine Person oder Familie einen spezifischen Bedarf hat (S. 3-4). Das soziale Existenzminimum in der Sozialhilfe wird subsidiär ausgerichtet (S. 27-28). Dies bedeutet, dass die Sozialhilfe nur dann zum Zuge kommt, wenn alle anderen sozialen Sicherungsnetze der Schweiz ausgeschöpft sind oder dort kein Anspruch mehr besteht. Die Sozialhilfe kann diese Leistungen auch bevorschussend sprechen, falls die Situation im Bereich der Sozialversicherungen noch nicht abschliessend geklärt ist oder Leistungen einer solchen erst in Aussicht gestellt wurden (S. 27-28).

Die Sozialhilfequote der Schweiz lag im Jahr 2018 bei 3.2%. Diesen Personen wurde Sozialhilfe im Rahmen des sozialen Existenzminimums ausgerichtet (Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe, 2020, S. 5). Diese Zahl umfasst aber nicht alle Personen, welche von Armut betroffen sind, denn Sozialhilfe zu beziehen ist freiwillig. Wie viele Menschen in der Schweiz einen Anspruch darauf hätten, aber keine Sozialhilfe beziehen möchten, kann kaum statistisch erfasst werden (S. 5). Auch Kinder erhalten im Rahmen einer Sozialhilfeunterstützung diese Leistungen. Diese Leistungen sind wichtig, da sich die Armut auch auf sie auswirkt. Inwiefern dies der Fall ist, zeigen die folgenden Ausführungen.

3.3 Kinderarmut und Vererbung von Armut

Im Jahr 2018 bestand eine Sozialhilfequote von 3.6% bei den 18- bis 25-Jährigen. Die 0- bis 17-jährigen wiesen gleichzeitig eine Quote von 5.2% auf (Bundesamt für Statistik, 2020b). Diese Quote lässt Rückschlüsse auf Kinderarmut oder Armutsgefährdung von Kindern zu. Die Schweizerische Konferenz der Sozialdirektorinnen und -direktoren [SODK] beschreibt, dass gerade Familien mit Kindern besonders armutsgefährdet sind (Konferenz der kantonalen

Sozialdirektorinnen und -direktoren, 2010, S. 8). Sie beschreibt weiter, dass die Ausgangslage für eine Armutsgefährdung dann da ist, wenn das Einkommen aller Mitglieder der Familie kleiner ist als deren Lebensbedarf. Je mehr minderjährige und weniger erwerbsfähige Familienmitglieder es in einem Familiensystem hat, desto grösser sei die Armutsgefährdung der Familie (S. 8). Bezugnehmend auf die Familiengrösse aus Kapitel 2.3.1, worin bei Familien der Generation Z in der Regel zwei Minderjährige und nur eine erwachsene Person mit einem vollen Erwerbseinkommen leben, ist es denkbar, dass diese Familien armutsgefährdet sein können. Dadurch, dass statistisch gesehen meist zwei minderjährige Kinder in der Familie leben und nur ein Elternteil zu 100% arbeitet, scheint es bereits schwieriger, die Gesamtausgaben der Familie decken zu können. Das Einkommen der Partnerin oder des Partners fällt weg und es muss mit dem Lohn einer Person für die gesamte Familie gesorgt werden. Der Familienbericht des Bundesrates schreibt dazu, dass sich dies auch auf die Wohnsituation, die Arbeitsbelastung und weitere soziale Problemlagen auswirkt. Insbesondere alleinerziehende Mütter würden vergleichsweise viel mehr arbeiten, jedoch trotzdem durch tiefes Einkommen knapp an der Armutsgrenze liegen (Höpflinger, 2017, S. 15). Im Jahr 2014 galten 25.5% der Kinder aus Haushalten mit nur einem Elternteil als armutsgefährdet (Guggisberg & Häni, 2016, S. 8). Dadurch, dass Minderjährige vor Abschluss ihrer obligatorischen Schulzeit keine Erwerbsarbeit leisten, sind sie von der Armut ihrer Eltern genauso betroffen wie diese selbst.

3.4 Nicht nur Geld als Vererbungsfaktor

Die Vererbung von Armut äussert sich gemäss den vorangehenden Ausführungen in verschiedenen Bereichen, sei dies finanziell oder auch im Sozialen. Knöpfel und Heggli beschreiben, dass sowohl die soziale Herkunft (Geschlecht, Nationalität und Kultur, Sprache und Milieu), wie auch das Bildungsniveau der Eltern die Grundlagen dafür sind, wie gross die Fortschritte eines Kindes und wie gross dessen Chancen auf eine höhere Bildung sind (2012, S. 125). Das schweizerische Bildungssystem schaffe es bis heute nicht, diese Unterschiede aufgrund der sozialen Herkunft zu 100% auszugleichen (S. 132-137). Zu den vererbaren Faktoren gehören auch die Wohnform und der Wohnort sowie soziale Kontakte. Wenn Kinder in einer armutsbetroffenen Familie aufwachsen, besteht also ein grösseres Risiko dafür, dass sie später ebenfalls von Armut betroffen sind. Gemäss Guggisberg & Häni liegt die Armutsgefährdungsquote von Kindern mit Eltern ohne beruflichen Abschluss bei 38.8%, die effektive Armutsquote liegt jedoch bei 9.2% (2016, S. 9-10). Dies lasse sich darauf zurückführen, dass durch einen Abschluss mindestens auf Sekundarstufe 2 zwar bereits ein Einkommen über der Armutsgrenze erwirtschaftet werden kann, welches aber oftmals nur knapp über der Grenze sei (S. 9-10). Personengruppen mit einer solchen Einkommenssituation werden unter dem Begriff «Working Poor» eingeordnet. Sie sind ebenfalls armutsgefährdet (S. 5-8). Trotz Erwerbsarbeit liegen die

Äquivalenzeinkommen von Working Poor-Haushalten meist knapp unter der Armutsgrenze, weswegen eine ergänzende Sozialhilfeunterstützung notwendig wird (Streuli & Bauer, 2002, S. 7).

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass Kinder in einkommensschwächeren Familien wesentlich gefährdeter für eine Armut in materieller und immaterieller Hinsicht sind als Kinder in einkommensstarken Familien. Soziale Positionen, Wohnformen und Bildung(schancen) werden vererbt. Deswegen übernehmen Kinder aus Familien mit einem Sozialhilfebezug diesen in der Regel bei Erreichen der Volljährigkeit ebenfalls (Janine Klötzli, pers. Mitteilung, 05.10.20). Dieser Armut gleich zu Beginn der Volljährigkeit entgegenzuwirken ist ein zentrales Element in der Beratung bei Sozialdiensten. Das Beratungskonzept in Kapitel 5 dieser Bachelorthesis konzentriert sich auf dieses Problem und beschreibt spezifische Methoden zum Umgang damit.

4 Grundlagen der Beratungsmethodik

Das vorangehende Kapitel zeigte auf, wo die Begriffe Armut und Sozialhilfebedürftigkeit zuzuordnen sind, dass Armut vererbt werden kann und dass die Ausrichtung von Sozialhilfe auf dem sozialen Existenzminimum basiert. Jede Person, welche wirtschaftliche Sozialhilfe im Kanton Bern erhält, hat auch einen Anspruch auf Unterstützung im Bereich persönliche Hilfe (Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe, 2005, S. 26). Sie beinhaltet vor allem die Beratung und Begleitung auf dem Weg zur Eigenständigkeit. Die SKOS-Richtlinien beschreiben den Anspruch auf «Beratung, Stützung, Motivierung, Förderung, Strukturierung des Alltags oder Vermittlung spezieller Dienstleistungen» (Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe, 2005, S. 26). Im Weiteren wird festgehalten, dass die Beratung junger Erwachsener mehr Zeitinvestition und schnelles Handeln seitens der Sozialen Arbeit voraussetzt (S. 163). Insbesondere die individuelle Beratung sowie eine starke Vernetzung mit Integrationsangeboten seien für eine optimale Beratung junger Erwachsener grundlegend (S. 163). Die Generation Z zählt aufgrund ihrer Jahrgänge in der Sozialhilfe momentan zu der Personengruppe der jungen Erwachsenen zwischen 18 und 25 Jahren, weswegen diese besonderen Ansprüche zu übernehmen sind.

Es gibt viele Methoden und Techniken, welche in Gesprächen angewendet werden können, um diesem Anspruch der persönlichen Hilfe in seiner Individualität gerecht zu werden. Aber nicht jede Technik oder Methode ist für die Beratung aller Klientinnen und Klienten gleichermaßen geeignet. Vorliegendes Kapitel führt die Leserin und den Leser in diejenigen Gesprächsmethoden ein, welche aus der Literatur für die Beratung junger Erwachsener als gewinnbringend erachtet werden. Das Wissen, welches aus diesen Methoden hervorgeht wird mit dem Wissen von Janine Klötzli ergänzt. Janine Klötzli ist seit acht Jahren als Sozialarbeiterin BSc BFH bei der Fachstelle Junge Erwachsene des Sozialdienstes der Stadt Bern [FSJE] und fünf Jahre davon zusätzlich Teamleiterin. Ihre Erfahrungen aus der Praxis sind für die argumentative Aufarbeitung der theoretischen Grundlagen von grossem Nutzen.

4.1 Klientenzentrierte Gesprächsführung

Die klientenzentrierte Gesprächsführung wurde in den 1940er-Jahren von Carl R. Rogers entwickelt. Sie eignet sich vor allem in der institutionalisierten Beratung und somit bei Sozialdiensten (Galuske, 2013, S. 180). Rogers legt der Methode seine persönliche Persönlichkeitstheorie zu Grunde (S. 181). Gemäss dieser Theorie geht Rogers von einem Organismus aus, welcher sich kontinuierlich anhand der sich verändernden Umwelt aktualisiert, bis hin zu einer Selbstverwirklichung. Wenn es einem Organismus nicht gelingt, seine Selbststruktur der sich verändernden Umwelt anzupassen wird er versuchen, sich mit spezifischen Strategien gegen die

als Bedrohung empfundene Umwelt zu wehren. Rogers' Ziel ist es, diese Anpassung an die Umwelt zu erleichtern (S. 181-182).

Die drei zentralen Elemente der klientenzentrierten Gesprächsführung nach Rogers sind «positive Wertschätzung und emotionale Wärme, Echtheit sowie einführendes Verstehen» (Galuske, 2013, S. 184). Spricht Rogers von positiver Wertschätzung und emotionaler Wärme, meint er damit ernsthafte Wertschätzung. Diese Wertschätzung kann sich verbal aber auch über die Mimik und Gestik ausdrücken. Eine positive Wertschätzung ist dann geschehen, wenn Klientinnen und Klienten so angenommen werden, wie sie sind und ihre Äusserungen nicht verurteilt oder bewertet werden (S. 184). Mit Echtheit meint Rogers, dass die beratende Person in der Beratungsbeziehung stets authentisch ist. Sie soll ehrlich und aufgeschlossen sein (S. 185). Das einführende Verstehen kann mit dem Begriff der Empathie gleichgesetzt werden. Beratende hören und sehen, was die Klientin oder der Klient ihnen erzählt. Es wird nicht nur das Gesagte aufgenommen, sondern auch Gefühle und Nonverbales. Sozialarbeitende nehmen diese Dinge auf und geben sie wieder. Alle drei Elemente resultieren darin, dass sich die beratene Person verstanden fühlt, öffnet und ihr Selbstkonzept offenbart (S. 185). Gemäss Galuske gibt es in der Sekundärliteratur einiges an Techniken, welche an der Methode von Rogers anknüpfen. Auf einige davon wird nachfolgend Bezug genommen.

Grundsätzlich gilt es, dass Klientinnen und Klienten niemals belehrt oder gewertet werden dürfen aufgrund von Einstellungen oder Äusserungen, welche sie haben und machen (Weinberger, 2013, S. 43). Es soll ein gewisses Einfühlungsvermögen an den Tag gelegt werden, womit die eigenen Gefühle und diejenigen der Klientin oder des Klienten erkannt und gespiegelt werden können (S. 43). Durch Rückfragen oder Zusammenfassungen in kurzer und einfacher Form wird diese Empathie einerseits gezeigt und regt andererseits die Klientin oder den Klienten dazu an, über ihre oder seine Aussage nachzudenken und eventuell Korrekturen oder Ergänzungen anzubringen (S. 45). Es strahlt aus, dass die Sozialarbeiterin oder der Sozialarbeiter aktiv zuhört (S. 53).

Die Wertschätzung (Akzeptanz) ist abhängig von der vorgenannten Empathie. Es geht darum, die Klientin oder den Klienten in ihren oder seinen vorhandenen Ressourcen zu stärken und unterstützen (Weinberger, 2013, S. 63). Leistungsdruck oder Druck seitens der Sozialen Arbeit sind nicht wertschätzend und sollen abgebaut werden. Es zeigt ausserdem Wertschätzung, wenn die Sozialarbeitenden nicht immer alles versuchen zu verstehen, sondern der Klientin oder dem Klienten die Möglichkeit geben, sich zuerst an die Situation heranzutasten. Diese Arbeitsweisen können unter dem Begriff der Achtsamkeit verstanden werden (S. 62-63).

«Kongruenz heisst: Übereinstimmung mit sich selbst» (Weinberger, 2013, S. 66). In Beratungsgesprächen kongruent zu agieren hängt einerseits von der Haltung der Sozialarbeitenden gegenüber dem Sozialdienst ab und wird andererseits durch eine professionelle und gefestigte Beratungsbeziehung bewirkt (S. 66-67). Sie bedeutet, sich im Beratungsgespräch authentisch und echt zu zeigen. Durch kongruentes Auftreten wird bei den Klientinnen und Klienten Vertrauen geschöpft, sich ebenfalls in ihrer Echtheit zeigen zu dürfen und es macht ihnen möglich, die vorgenannten Elemente Empathie und Wertschätzung/Akzeptanz überhaupt aufzunehmen (S. 66-67).

Die klientenzentrierte Gesprächsführung wird bis heute als eine der wichtigsten Grundhaltungen bei der Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit erachtet (Widulle, 2012, S. 56). Die Wirkungsfaktoren, welche heute unter Akzeptanz, Empathie und Kongruenz bekannt sind, bilden die Basis für alle Arten von Gesprächen (S. 56). Die Gesprächsmethode lehrt, sich Klientinnen und Klienten gegenüber offen und aufgeschlossen zu verhalten, um einen möglichst angenehmen und ehrlichen Gesprächsverlauf zu erzeugen. Viele der Elemente entstehen durch Sicherheit und Erfahrung und werden von den Beratungspersonen bewusst unbewusst angewendet.

4.2 Multiperspektivische Fallarbeit

Die multiperspektivische Fallarbeit wurde im Jahr 1993 von Burkhard Müller ins Leben gerufen. Burkhard Müller hatte sich damals zum Ziel genommen, durch den aktiven Perspektivenwechsel die Komplexität von Fällen zu reduzieren (Galuske, 2013, S. 191). Müllers Verständnis von Sozialer Arbeit beinhaltet das Wissen über verschiedenste Arbeitsfelder und Kenntnisse zu unterschiedlichsten Problem- und Ressourcenlagen von Menschen. Er erachtete es als grundlegend, den Fokus nicht alleine auf die Beziehung im Beratungsgespräch zu setzen, so wie dies in der Vergangenheit im Zusammenhang mit der sozialen Einzelfallhilfe noch geschah. Er konstruierte eine Methode, mit welcher zusätzlich auch mögliche Einflussfaktoren, der Auftrag der Institution sowie alle Handlungsfelder der Sozialen Arbeit berücksichtigt werden können (S. 191).

4.2.1 Die Perspektiven «Fall von», «Fall für» und «Fall mit»

Müller hat in seiner Methode drei Perspektiven definiert, mithilfe derer Fälle genauer erschlossen werden können: «Fall von», «Fall für» und «Fall mit» (Galuske, 2013, S. 191).

Im Bereich des «**Fall von**» geht Müller davon aus, dass die individuellen Problemlagen der Klientinnen und Klienten so aufgearbeitet werden müssen, dass die Sozialarbeitenden die Möglichkeit haben, Handlungsstrategien abzuleiten. Eine narrative Schilderung der Klientin

oder des Klienten soll daraufhin in einen Auftrag der Sozialen Arbeit umformuliert werden können (Galuske, 2013, S. 192). *Fall von = worum geht es genau?* «**Fall für**» thematisiert, dass die Soziale Arbeit zwar ein weites Spektrum an Arbeitsfeldern abdeckt, jedoch nicht für alles zuständig ist und sein kann (S. 192). «Die Perspektive ‚Fall für‘ verlangt von [der Sozialpädagogin und] dem Sozialpädagogen ein ausgeprägtes Verweisungswissen¹» (Galuske, 2013, S. 193). Dies bedeutet, dass Sozialarbeitende ihren Auftrag und denjenigen ihrer Institution kennen und wissen, wann eine Person an eine andere Fachstelle überwiesen werden muss (S. 193). *Fall für = kann die Problemlage durch den institutionellen Auftrag behoben werden oder ist die Vernetzung mit anderen Institutionen angezeigt?* Die Perspektive «**Fall mit**» beschreibt nach Müller die Klientin oder den Klienten (S. 193). Die Sozialarbeitenden müssen sich in dieser Dimension die Frage stellen, mit wem sie hier zusammenarbeiten. Müller geht davon aus, dass sich diese Dimension im Laufe des Beratungsprozesses ständig weiterentwickelt und von Sozialarbeitenden gemeinsam mit ihren Klientinnen und Klienten aufgespürt wird (S. 193). *Fall mit = wer ist die Person, welche die Beratung in Anspruch nimmt?*

Die Eruiierung der drei Perspektiven erfolgt anhand eines einfachen Beratungsprozesses: «sozialpädagogische Anamnese, sozialpädagogische Diagnose, sozialpädagogische Intervention und sozialpädagogische Evaluation» (Galuske, 2013, S. 193-194). Im Rahmen der Anamnese geht es darum, sich ein möglichst gesamtheitliches Bild über die Problemsituation zu verschaffen. Dieses grossflächige Wissen wird bei der Diagnosestellung verdichtet und zusammengefasst. Es soll klar werden, welche Teile der Anamnese überhaupt als problematisch erachtet werden und welche Person oder Institution die Bearbeitung dessen übernehmen kann (S. 194-195). Müller beschreibt im Rahmen der Intervention alles Handeln, welches bereits während Anamnese und Diagnose als zielführend für die Problembehandlung erscheint. Dabei unterscheidet er, ob die Sozialarbeitenden ohne die Zustimmung ihrer Klientinnen oder Klienten handeln, ihnen Ideen zum Handeln geben oder diese gemeinsam mit ihnen umsetzen. Interventionen sind entweder aktive Tätigkeiten im Rahmen der Fallarbeit, oder die Triage an andere Fachstellen (S. 196). Im Rahmen der Evaluation geht es für Müller darum, eine Art der Selbstkontrolle seitens der Sozialen Arbeit durchzuführen. Durch das Erstellen von Berichten und Reflektieren der Tätigkeiten im Rahmen der Fallarbeit sei es möglich, Distanz zur getätigten Arbeit zu schaffen und sich daran weiterzuentwickeln (S. 197-198).

4.2.2 Komplexitätsreduktion und Vernetzung

Galuske beschreibt, dass die Methode von Burkhard Müller ein Arbeitskonzept sei, welches den Sozialarbeitenden die Möglichkeit gebe, verstrickte Fälle so darzustellen, dass sie

¹ Burkhard Müller stellt seine Methode in seinem Werk «Sozialpädagogisches Können. Ein Lehrbuch zur multiperspektivischen Fallarbeit» aus dem Jahr 1993 vor. Er bezieht sich auf Sozialpädagoginnen und Sozialpädagogen. Im Rahmen der vorliegenden Bachelorthesis sind die Berufsbezeichnungen Sozialpädagogik und Soziale Arbeit synonym zu verwenden.

bearbeitbar werden. Er nennt es ein «flexibles Instrument der Analyse von Handlungs- und Problemsituationen» (2013, S. 198). Es sei nicht die Idee, dass die Sozialarbeitenden dadurch einen genauen Plan haben, wie vorzugehen ist, sondern lediglich eine Auslegeordnung aller Themen und Vernetzungsmöglichkeiten besitzen. In der Praxis werde gelobt, dass die Vielfalt der Arbeitsfelder der Sozialpädagogik damit fassbarer gemacht werde (S. 198).

Sozialarbeitende vernetzen ständig. Sie vermitteln Beschäftigungsprogramme, Sprachkurse, Laufbahnkurse, Berufsberatungen und vieles mehr. Dies einerseits wegen der Fallbelastung sowie dem institutionellen Auftrag eines Sozialdienstes und andererseits aufgrund der Fachkenntnisse und Kompetenzen der Sozialarbeitenden. Klientinnen und Klienten an Fachstellen zu verweisen ist deswegen durchaus sinnvoll. Janine Klötzli der FSJE bestätigt die Ausführungen von Burkhard Müller zur Vernetzung (Fall für) mit Aussagen aus der Praxis. Bei jungen Erwachsenen sei es wichtig, innert nützlicher Frist die passenden Fachstellen zu finden, welche sich den Problemlagen und der beruflichen Integration der Klientinnen und Klienten widmen können (pers. Mitteilung, 05.10.20). Klötzli warnt jedoch davor, die Vernetzungsarbeit zu schnell in Angriff zu nehmen. Es sei wichtig, die Person zu kennen, welche man an eine weiterführende Fachstelle überweist. Klötzli empfiehlt, sich zuerst genauer kennenzulernen, die Ressourcen, Wünsche und Werte der Klientin oder des Klienten genau zu erfragen, bevor dies geschehe. So könne Lehrabbrüchen aufgrund von fehlender Motivation oder falscher Wahl des Berufes entgegengewirkt werden. Es gebe ausserdem der beratenen Person die Möglichkeit, Vertrauen zu der oder dem Sozialarbeitenden aufzubauen. Dies stärke die Beratungsbeziehung und fördere den gelingenden Prozess (Janine Klötzli, pers. Mitteilung, 05.10.20).

Aus der Methode der multiperspektivischen Fallarbeit kann gelernt werden, dass eine Auslegeordnung im Sinne der Perspektiven «Fall von», «Fall für» und «Fall mit» gewinnbringend ist, da sie dabei hilft, einen komplex erscheinenden Fall zu vereinfachen. Es kann in der Folge entschieden werden, auf welche Themen sich die Beratung im Rahmen des Sozialdienstes bezieht und für welche Themen eine Vernetzung mit einer Fachstelle angezeigt ist. Ausserdem schafft die differenzierte Fallanalyse Zeit und Vertrauen in der Beratungsbeziehung. Auch die sozialpädagogische Beratung hat eine vertrauensvolle Beratungsbeziehung zur Grundlage. Sie findet im nächsten Kapitel Platz.

4.3 Sozialpädagogische Beratung

Grundsätzlich wird bei der sozialpädagogischen Beratung von einem spezifischen Prozess der Kommunikation zwischen mindestens zwei Beteiligten gesprochen (Galuske, 2013, S. 172). «Alles, was im Alltag zum Problem werden *kann*, *kann* auch zum Thema sozialpädagogischer Beratung werden» (Galuske, 2013, S. 173). Galuske spricht in diesem Zitat die

Allzuständigkeit der Sozialpädagogik an, welche Hans Thiersch im Jahre 1977 beschrieben hatte. Im Rahmen der sozialpädagogischen Beratung hatte Thiersch formuliert, gehe es um verschiedenste Themen innerhalb des institutionellen Auftrages und sie sei keine spezifische Beratungsmethode (S. 172-173). Die Beratung beziehe sich auf verschiedenste Beratungssettings und Personen. Sozialpädagogische Beratung sei eine Art der Unterstützung im Alltag, welche sich an der Lebenswelt der Klientin oder des Klienten orientiere (S. 174). Sozialpädagogische Beratung hat zum Ziel, den Unterstützungsbedarf von Klientinnen und Klienten im Alltag zu verstehen und diesen zusammen mit ihnen zu bewältigen (S. 176). Wie das genau ausgeführt wird, ist den Sozialarbeitenden absolut freigestellt und es gibt keine spezifischen Techniken, an welche es sich zu halten gilt. Sozialarbeitende haben im Bereich der sozialpädagogischen Beratung den Auftrag und gleichzeitig die Freiheit, sich für spezifische Techniken aus der Sozialen Arbeit zu entscheiden, diese auf ihre Wirksamkeit zu beurteilen und nötigenfalls anzupassen (S. 176).

Sozialpädagogik beim Sozialdienst

Die Soziale Arbeit beinhaltet Sozialpädagogik. Wie oben beschrieben wurde, sind die Grenzen dazu fließend und es ist, je nach Auftrag der Institution, auch ein Teil pädagogische Beratung zu leisten. Dass Armut vererbt werden kann, geht aus Kapitel 3.3 und 3.4 dieser Bachelorarbeit hervor. Auch Janine Klötzli bestätigt, dass der grösste Teil der Klientinnen und Klienten in ein eigenes Sozialhilfedossier überführt werden, weil sie volljährig werden (pers. Mitteilung, 05.10.20). Klötzli beschreibt, dass es oft schwierig sei, die Ressourcen dieser Personen im Bereich der Selbständigkeit direkt nach Erreichen des 18. Lebensjahres zu fördern. Meist handle es sich dabei um einen längeren Prozess (pers. Mitteilung, 05.10.20). In vielen Fällen, welche bei der FSJE beraten werden, sei eine Nacherziehung gefordert. Das aktuelle Beratungskonzept der FSJE beschreibe diese als Ziel. In welcher Form dies geschehe, sei sehr individuell und pädagogisch ausgerichtet (Janine Klötzli, pers. Mitteilung, 05.10.20). Klötzli berichtet, es sei manchmal hilfreich, Klientinnen oder Klienten zu motivieren, ein Telefonat zu führen. Ihnen anzubieten, dabei zu sein und das Telefon des Sozialdienstes zur Verfügung zu stellen, könne schon ausreichend sein. Durch diese kleine pädagogische Tat führe man Klientinnen und Klienten schrittweise in die Selbständigkeit (pers. Mitteilung, 05.10.20). Bei anderen Personen sei es dann vielleicht das Helfen beim Ausfüllen der Steuererklärung oder das Erklären des Systems der Krankenkassen in der Schweiz. Auch das Besprechen, was Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit bedeuten, dass während Beratungsgesprächen und bei der Arbeit keine Hüte getragen werden und nicht in Trainerhosen erschienen werden sollte sind Themen, welche oft aufkommen würden. All diese vermeintlich kleinen Hilfestellungen würden den Beratern eine Stütze bieten und wären wichtig für die Sicherstellung der Eigenständigkeit nach

einer Ablösung vom Sozialdienst. Alleine schon regelmässige Beratungsgespräche vor Ort würden die Nacherziehung fördern (Janine Klötzli, pers. Mitteilung, 05.10.20).

Bei jungen Klientinnen und Klienten sind die Eltern ein wichtiger Teil der Lebenswelt. Viele von ihnen wohnen noch zuhause oder haben viel Kontakt zu ihren Eltern. Es ist auf die individuelle Situation und die damit verbundenen Wünsche der Klientinnen und Klienten anzupassen, wie stark Eltern in den Beratungsprozess einbezogen werden (Janine Klötzli, pers. Mitteilung, 05.10.20). Klötzli beschreibt, dass es ein grosses Phänomen sei, dass Eltern von jungen Erwachsenen sich stark in den Prozess hineingeben würden. Gerade dort, wo die Kinder noch im gleichen Haushalt leben, würden die Eltern vielmals das Bezahlen von Rechnungen übernehmen, keine Miete verlangen und ihre Kinder zu den Terminen beim Sozialdienst begleiten. Vielmals hätten sie sogar eine Vollmacht (pers. Mitteilung, 05.10.20). Dass den Klientinnen und Klienten der FSJE oft nicht bewusst sei, wie viele Kosten ein Haushalt erzeugt, was die Krankenkasse kostet und wie bestimmte administrative Dinge zu regeln sind, könne gemäss Klötzli auf das Familiensystem zurückgeführt werden (pers. Mitteilung, 05.10.20). Diese Aussagen widerspiegeln die von der FSJE geforderte Nacherziehung.

Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass bei Sozialdiensten viel sozialpädagogische Arbeit geleistet wird. Insbesondere im Bereich der jungen Erwachsenen kann sie sehr hilfreich und förderlich sein, wenn es um die Nachhaltigkeit einer Ablösung geht. Mit dem Hintergrund, dass einer der häufigsten Gründe für einen Sozialhilfebezug junger Erwachsener die Überführung in ein eigenes Dossier aufgrund ihrer Volljährigkeit ist, sind gerade die sozialpädagogische Beratung, der Einbezug des familiären Systems und Nacherziehung meist angezeigt.

4.4 Motivierende Gesprächsführung

Die motivierende Gesprächsführung wurde von William R. Miller und Stephen Rollnick entwickelt. Sie behandelt sogenannte Gespräche zur Veränderung und hat zum Ziel, dass Klientinnen und Klienten mit eingeschränkter Motivation es schaffen, ihre Veränderungsabsichten selbständig formulieren (Miller & Rollnick, 2015, S. 18). Die motivierende Gesprächsführung geht von einem geleitenden Stil aus. Dies bedeutet, die Sozialarbeitenden lenken Klientinnen und Klienten nicht entlang ihren Vorstellungen (lenkender Stil), gleichzeitig folgen sie aber auch nicht zwingend allen Wünschen ihrer Klientinnen und Klienten (folgender Stil). Der geleitende Stil kann mit einem Pendel verglichen werden. Zu einem Teil beinhaltet er Bestandteile des lenkenden und des folgenden Stils, er schwingt also hin und her. Gleichzeitig verfügt er auch über eigene Bestandteile wie das Vorschlagen, Aktivieren und Ermutigen (S. 18-19). Der motivierenden Gesprächsführung liegt nebst dem Gesprächsstil auch zu Grunde, dass Klientinnen und Klienten ihrer Veränderung nicht nur positiv entgegensehen. In der Regel sind

Ambivalenzen vorhanden und die beratenen Personen sehen sowohl Pro- wie auch Kontra-Argumente für eine Veränderung (S. 20).

4.4.1 Methodik nach Miller und Rollnik

Miller und Rollnik begründen die Ausgangslage ihrer Methode in der Literatur von Carl R. Rogers (2015, S. 32). Empathie, Wertschätzung und Kongruenz gehören deswegen zu den Grundsteinen ihrer Methode. Sie fassen diese unter Ergänzung der Autonomieunterstützung mit dem Begriff Akzeptanz zusammen (S. 32). Autonomieunterstützung bedeutet für Miller und Rollnick, den Klientinnen und Klienten zuzutrauen, dass sie sich selbst helfen können (S. 34). Die Motivierende Gesprächsführung kann in vier Basisfelder aufgeteilt werden: Beziehungsaufbau, Fokussierung, Evokation und Planung. Diese Felder ergänzen sich und kommen immer wieder zu verschiedenen Zeitpunkten innerhalb eines Beratungsprozesses zum Einsatz (S. 38).

Beziehungsaufbau

Das Feld des Beziehungsaufbaus wird von Miller und Rollnick als der Teil des Beratungsprozesses verstanden, in welchem gegenseitiges Vertrauen und ein respektvoller Umgang aufgebaut wird (2015, S. 60). Die Idee ist es, durch eine stabile Beratungsbeziehung zielführend durch die Felder der Fokussierung, Evokation und Planung gehen zu können. Miller und Rollnick raten davon ab, Diagnosen direkt zum Zeitpunkt des Beziehungsaufbaues zu stellen und sofort Veränderungsvorschläge einzubringen (S. 68). Sie vergleichen offene Fragen mit offenen Türen: diese ermöglichen den Klientinnen und Klienten, die Frage so zu beantworten wie sie möchten (S. 86). Nachdem die Antwort gefallen ist, hat die fragende Person die Möglichkeit das Gehörte zu reflektieren und wiederzugeben. Es entsteht idealerweise ein Austausch zu einem bestimmten Thema und die Klientin oder der Klient wird dazu angeregt, sich über den Veränderungsprozess Gedanken zu machen (S. 87). Ein weiterer Punkt im Bereich des Beziehungsaufbaus ist die Affirmation. Die Affirmation ist das Würdigen von positiven Handlungen oder Eigenschaften der Klientin oder des Klienten. Bei der Würdigung geht es darum, «etwas [zu] schätzen, was bei der Person wirklich vorhanden ist» (Miller & Rollnick, 2015, S. 88). Sie fördert den Austausch und mildert die Reaktion auf negative oder kritische Gesprächsthemen (S. 88).

Fokussierung

Bei der motivierenden Gesprächsführung bildet die Fokussierung den ersten Schritt, nachdem eine starke Beratungsbeziehung aufgebaut werden konnte. Sie ist der Weg, welcher gegangen wird, um die Veränderung zu erreichen (Miller & Rollnick, 2015, S. 115-116). Im Bereich der Fokussierung gehen Miller und Rollnick von drei Ausgangspunkten aus: derjenige der Klientin

oder des Klienten, derjenige der Institution in welcher die Gespräche stattfinden und derjenige der Sozialarbeiterin oder des Sozialarbeiters (S. 120-121).



Abbildung 7. Ausgangspunkte in der Fokussierung.
Nach Miller & Rollnick, 2015, S. 119-122.

Wie Abbildung 7 zeigt, sind Ausgangspunkt der Klientin oder des Klienten die Erwartungen und Wünsche, welche in das Gespräch eingebracht werden (Miller & Rollnick, 2015, S. 119-120). Die Institution, in welcher das Gespräch stattfindet, gibt den Rahmen vor, da sie ein spezifisches Angebot zur Beratung bietet. Je nach Institution kann für die Sozialarbeiterin oder den Sozialarbeiter bereits im Voraus klar sein, welche Themen im Gespräch ungefähr zur Sprache kommen (S. 121). Die Sozialarbeitenden haben die Möglichkeit, durch ihre Fachkenntnisse einzuschätzen, ob bei der Klientin oder dem Klienten der Fokus auf eine andere Thematik gelegt werden muss als auf diejenige, welche sie oder er selbst anspricht. Dies zu benennen ist im Rahmen der Fokussierung unerlässlich. Ziel ist es, die Ausgangspunkte gemäss Abbildung 7 so aufeinander abzustimmen, dass ein gemeinsamer Fokus entsteht (S. 121-122). Sozialarbeitende sollten zu jeder Zeit eine ruhige Einstellung bewahren und sich vor Augen führen, dass die Verantwortung zur Veränderung in der Klientin oder dem Klienten liegt. Ebenfalls wichtig ist es, mit Unklarheiten zurechtzukommen und daran zu denken, dass sich diese im Laufe des Beratungsprozesses klären werden (S. 128).

Evokation

Die Evokation bedeutet das Herausarbeiten der Motivation (Miller & Rollnick, 2015, S. 199). Durch verschiedene Techniken soll der sogenannte «Change Talk» hervorgerufen werden: Aussagen einer Person, welche die Veränderungsmotivation ausstrahlen (S. 189). Miller und Rollnick unterscheiden zwischen dem vorbereitenden und dem mobilisierenden Change Talk. Alle Aussagen, welche eine Veränderung beinhalten, darunter gehören beispielsweise Äusserungen wie «ich möchte» oder «ich muss», gelten als vorbereitender Change Talk (S. 190-191). Im Gegensatz zum vorbereitenden Change Talk zeigt der mobilisierende Change Talk den Schritt zur tatsächlichen Veränderung an (S. 192). Die sogenannte Aktivierungssprache («Ich will...») zeigt an, dass eine Veränderung angestrebt wird. Erst durch selbstverpflichtende Äusserungen («Ich werde») wird aber tatsächlich eine Veränderung angegangen (S. 192-193).

Miller und Rollnick vergleichen die Verwendung von vorbereitendem und motivierendem Change Talk mit einem Hügel, welcher überwunden wird (S. 194).

Dem Change Talk steht der Sustain Talk gegenüber. Als Sustain Talk werden alle Aussagen verstanden, welche zu Gunsten des aktuellen Zustandes gehen. Change- und Sustain Talk wechseln sich in motivierenden Gesprächen in der Regel ab. Ziel ist es aber, dass der Change Talk irgendwann die Überhand gewinnt (Miller & Rollnick, 2015, S. 203). Change Talk hervorzurufen kann über verschiedene Wege geschehen. Beispielsweise können Wunschfragen gestellt werden, Fragen nach Fähigkeiten und Motiven oder auch Fragen nach Notwendigkeiten (S. 204-205). Auch Skalierungsfragen eignen sich für das Hervorbringen von Change Talk. Weitere Möglichkeiten für das Hervorbringen von Change Talk sind das Erfragen von Extremen («was könnte im schlimmsten/besten Fall passieren?») sowie Rück- und Ausblicke («was war damals anders?», «was wäre anders, wenn...?») (S. 209-210).

Planung

Der letzte Bereich der motivierenden Gesprächsführung wird von der Planung der effektiven Veränderung abgedeckt (Miller & Rollnick, 2015, S. 299). Der wichtigste Punkt hierbei ist Geduld. Die Planung darf erst dann stattfinden, wenn die Bereitschaft der Klientin oder des Klienten da ist, die Veränderung jetzt anzugehen (S. 307). Dies kann daran erkannt werden, dass der mobilisierende Change Talk öfter auftritt als der Sustain Talk (S. 306-307).

4.4.2 Verwendung in der Praxis

Wie die Einleitung dieses Kapitels beschreibt, wird die motivierende Gesprächsführung vor allem dann verwendet, wenn bei Klientinnen und Klienten keine Absicht zur Veränderung besteht. Teile daraus und insbesondere der Prozess als solches eignen sich jedoch auch bei bereits bestehender Veränderungsbereitschaft von Klientinnen und Klienten. Folgende Schilderungen der FSJE können die Methode der motivierenden Gesprächsführung im Hinblick auf Motivation und Beziehungsgestaltung untermauern.

Die FSJE führt in der Regel monatliche Beratungsgespräche mit Klientinnen und Klienten am Standort des Sozialdienstes durch (Janine Klötzli, pers. Mitteilung, 05.10.20). Durch regelmäßige Termine werde für Sozialarbeitende die Möglichkeit geschaffen, die Zuverlässigkeit und Motivation von Klientinnen und Klienten besser einschätzen zu können (Janine Klötzli, pers. Mitteilung, 05.10.20). Trotz allen technischen Möglichkeiten sei es wichtig, die persönlichen Gespräche zu priorisieren. Insbesondere bei jungen Erwachsenen könne durch diese Regelmässigkeit kontrolliert werden, ob es ihnen gut geht und wie der Prozess verlaufe. Dies fördere, im Hinblick auf die gelingende Beratungsbeziehung, Vertrauen und Wertschätzung.

Ausserdem würde man am persönlichen Gespräch die Feinheiten der nonverbalen Ausdrücke wesentlich besser erkennen (Janine Klötzli, pers. Mitteilung, 05.10.20). Bei Personen ohne Integrationsbestreben und mit mangelnder Kooperation sei es notwendig, regelmässige Gespräche anzusetzen und den Kooperationswillen zu thematisieren (Janine Klötzli, pers. Mitteilung, 05.10.20).

Zusammenfassend handelt es sich bei der motivierenden Gesprächsführung um den Aufbau einer stabilen und vertrauensvollen Beratungsbeziehung, welche insbesondere dann unterstützt, wenn eine Klientin oder ein Klient an ihrer oder seiner Situation nichts verändern will. Durch konkrete Fragestellungen und Techniken schaffen es Sozialarbeitende, den Change Talk und damit die Planung einer Veränderung hervorzurufen. Die Basis der Beratung bildet die Klarheit zum institutionellen und sozialarbeiterischen Auftrag sowie zu der Problemsituation der Klientin oder des Klienten.

Es kann zum Abschluss dieses Kapitels festgestellt werden, dass die Beratungsarbeit ganz besonders auf der Basis der starken Beratungsbeziehung liegt. Diese Grundlage eignet sich nicht nur für Gespräche mit mangelnder Veränderungsbereitschaft, sondern auch für jede andere Art von Problemlage oder Personengruppe. Daher wird die Beziehungsgestaltung in der Argumentation im nachfolgenden Kapitel als wichtigste Ausgangslage genannt. Die in Kapitel 4 vorgestellten Gesprächsmethoden werden in Kapitel 5.4 gemeinsam als Grundlagen für das zu erarbeitende Beratungskonzept aufgegriffen.

5 Die Generation Z in der Sozialhilfe

Wie sollte ein Beratungskonzept aussehen, welches den Ablöseprozess von Klientinnen und Klienten der Generation Z erfolgreich fördert?

Dies ist die Forschungsfrage, welche die vorliegende Bachelorthesis beantwortet. Die Ausführungen dieses Kapitels stellen als Antwort auf die Forschungsfrage ein Beratungskonzept vor. Das Beratungskonzept sowie die daraus hervorgehenden Arbeitsblätter liegen dem Anhang dieser Bachelorarbeit bei. Das Beratungskonzept basiert auf den Wissensbeständen aus den Kapiteln 2, 3 und 4 dieser Bachelorthesis. In einem ersten Schritt werden diese Wissensbestände argumentativ aufgearbeitet und in Form von Grundlagen für das Beratungskonzept vorgestellt. Auch die gesetzlichen und ethischen Grundlagen der Sozialen Arbeit sowie theoretisches Wissen zum Beratungsprozess werden hergeleitet. Das Konzept wird daraufhin anhand eines Beispielcharakters vorgestellt, um der Leserin und dem Leser die Verwendung und Sinnhaftigkeit der entwickelten Arbeitsblätter näherzubringen. Die im Beratungskonzept formulierten Ziele werden anhand dieses Beispiels ausgewertet.

5.1 Die Anspruchsgruppe

Das Beratungskonzept konzentriert sich auf die Generation Z in der Sozialhilfe und nennt diese als ihre Anspruchsgruppe. Die Beschreibungen im vorliegenden Kapitel beziehen sich auf die theoretisch fundierten Wissensbestände aus Kapitel 2 dieser Bachelorarbeit. Sie fassen die vorrangigen Eigenschaften der Generation Z zusammen und führen sie im Hinblick auf die Beratungskonzeption aus.

Aufgewachsen mit Medien ist die Generation Z heute sehr gut vernetzt. Sie ist extrem mobil und setzt sich für umweltpolitische Themen ein. Die Generation Z wird auf unterschiedlichste Art in der Familie sozialisiert und sie wird in vielen Lebensbereichen von ihren Eltern begleitet und unterstützt. Dies führt so weit, dass die Intensität der Unterstützung für eine angemessene Entwicklung des Kindes problematisch werden kann. Der Einbezug der Eltern und des familiären Systems der Generation Z-Angehörenden ist daher angezeigt. Angehörige der Generation Z sind ausserdem mit Medien gross geworden, welche einen grossen Teil ihres Alltagslebens bestimmen. Die Generation Z lebt die Gemeinschaft. Im Gegensatz zu ihren Vorgängerinnen und Vorgängern geht es ihr um Partizipation und Wissensaustausch, sei dies im Internet wie auch im realen Leben. Medien und Technik müssen unbedingt in die Beratung der Generation Z einbezogen werden. Sie verstehen es, damit umzugehen und fühlen sich damit wohl.

Neben der Familie sind Freundschaft, Gesundheit, Freiheit und Gerechtigkeit die vorrangigen Werte der Generation Z. Es bietet sich an, sich diesen Werten anzunehmen und zu betrachten, ob diese Werte der Gesamtgeneration auch für die Klientin oder den Klienten zutreffen, welche oder welcher die Beratung in Anspruch nimmt. Mit dem Ziel, dass eine kooperative Zusammenarbeit im Beratungssetting entsteht, ist es ausserdem notwendig, auf individuelle Werte einzugehen. Zudem muss klar werden, ob einzelne der Hauptwerte in der aktuellen Lebenslage der Person nicht erfüllt werden können. Es ist Aufgabe der Sozialarbeitenden, dort anzusetzen, wo Werte nicht in gewünschtem Masse erfüllt werden. Verantwortung und Verbindlichkeit sind im Bereich Arbeit für die Generation Z nur von geringer Bedeutung. Viel wichtiger ist ihr die Lebenslustmaximierung. Für die Generation Z ist es wichtig, einer Arbeit nachgehen zu können, welche für sie sinnstiftend ist und Spass macht. Einer Klientin oder einem Klienten der Generation Z eine Arbeitsstelle anzubieten, welcher nicht deren oder dessen Ideen entspricht, ist daher nicht zielführend. Viel mehr soll fokussiert werden, was sich die Person genau wünscht. Daran zu arbeiten wird sich wesentlich kooperativer und zielführender auswirken.

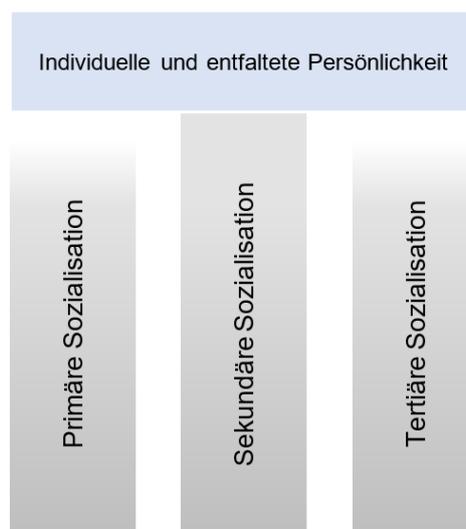


Abbildung 8. Das Säulenkonzept der Sozialisation.
Nach Elbe, 2016, S. 54.

Gemäss den Ausführungen aus Kapitel 2.3 dieser Bachelorthesis wird davon ausgegangen, dass eine individuelle, entfaltete und selbständige Persönlichkeit durch das Durchlaufen der drei Sozialisationsphasen entsteht. Die verschiedenen Phasen beinhalten wichtige und unterschiedliche Lernbereiche, verschiedene soziale Systeme und die Vermittlung von Haltungen und Werten in Familie, Freundeskreis und Schule/Beruf. Abbildung 8 zeigt das System der drei Säulen. Sollte eine Person von Kinderarmut gemäss Kapitel 3.1, bzw. 3.3 und 3.4 betroffen gewesen sein, entstanden Lücken in der Säule der primären Sozialisation. Dies ist darauf zurückzuführen, dass Bildungsarmut oder Armut im Bereich der sozialen Integration an Kinder weitergegeben werden. Auch die dritte Sozialisationsstufe leidet unter materieller und immaterieller Armut, denn Ausbildungen sind mit Kosten verbunden und der Eintritt in diese Systeme ist mit grossem administrativem Aufwand verbunden. Falls aufgrund von Armut keine

Erstausbildung angetreten werden kann, stoppt der Aufbau der dritten Säule auf Abbildung 8 nach dem Abschluss der obligatorischen Schulzeit, beziehungsweise nach den beruflichen Erfahrungen, welche bisher gemacht werden konnten. Einzig die mittlere Säule der Sozialisation kann trotz Armut komplett ausgebildet werden, sofern keine gesundheitlichen oder sozialen Problemlagen bestehen, welche den Zugang zu Peergruppen oder Medien verhindern. Abbildung 8 illustriert die fehlenden Bereiche der Säulen der primären und tertiären Sozialisation. Wenn Lücken oder Risse in den Säulen entstanden sind, kommt das System ins Schwanken. Davon ausgehend, dass die Sozialisation insbesondere im primären Bereich sehr unterschiedlich ist, muss auf die individuelle Herkunft der Klientin oder des Klienten eingegangen und diese Risse gekittet oder die Bausteine ergänzt werden.

Zusammenfassend kann die Anspruchsgruppe als kommunikativ, gemeinschaftlich und gesundheitsorientiert beschrieben werden. Sie wird gerne begleitet und wünscht sich eine sinnstiftende Tätigkeit. Das Beratungskonzept setzt an dieser Ausgangslage an und orientiert sich in einem ersten Schritt an der Erörterung der Werte pro Klientin und Klient und in einem weiteren Schritt an der Klarheit zu den vorhandenen Ressourcen im Hinblick auf eine zielführende Zusammenarbeit und Ablösung.

5.2 Gesetzliche Grundlagen

Sozialdienste und ihre Sozialarbeitenden müssen sich während ihrer Arbeit an gesetzliche Grundlagen halten. Aus diesem Grund werden diese in das Beratungskonzept der Generation Z übernommen und in der Folge vorgestellt.

Mit der Ausrichtung von Sozialhilfe wird das soziale Existenzminimum gewährt, welches in Kapitel 3.2 dieser Arbeit erläutert wurde. Die genaue finanzielle Ausgestaltung richtet sich nach spezifischen Gesetzestexten und ist unter Berücksichtigung des Bundesrechts kantons- sowie gemeindespezifisch aufgebaut. Das Gesetz über die öffentliche Sozialhilfe des Kantons Bern vom 11.06.2001 (Sozialhilfegesetz; SHG; SR 860.1) gilt als gesetzliche Grundlage im Kanton Bern. Im SHG sind nebst vielen Grundlagen auch die Bestimmungen zum Sozialhilfegheimnis, Auskunftspflichten und Mitteilungsrechte sowie zur Weitergabe von Informationen an Drittpersonen oder Behörden geregelt. Diese gilt es in jedem Fall zu berücksichtigen. Auch das Datenschutzgesetz des Kantons Bern vom 19.02.1986 (KDSG; SR 152.04) regelt die Einhaltung des Datenschutzes, dies jedoch für alle Behörden des öffentlichen Rechts. Im Alltag der Sozialdienste wird die Ausgestaltung der Sozialhilfe anhand der konkreten Vorgaben der SKOS ausgeführt.

Die SKOS-Richtlinien werden in der Verordnung über die öffentliche Sozialhilfe vom 24.10.2001 (Sozialhilfeverordnung; SHV; SR 860.111) als verbindlich erklärt. Sie sind aus diesem Grund im Kanton Bern ein offizielles und alltägliches Handlungsinstrument und können in Rechtsverfahren als gesetzliche Grundlage verwendet werden. Ziel der SKOS-Richtlinien ist es, mit der Sozialhilfe als unterstes Netz in der sozialen Sicherung Personen bei deren Teilhabe zu unterstützen (Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe, 2005, S. 25). Dazu gehören zum einen Teil die finanzielle Unterstützung für die absolute Grundsicherung zusammen mit den Zulagen bei Integrationsbemühungen oder Erwerbstätigkeit (Integrationszulage und Einkommensfreibetrag) sowie die situationsbedingten Leistungen (S. 25-29). Zum anderen Teil gehört zur sozialen Sicherung auch der Anspruch auf individuelle Begleitung und Beratung (persönliche Hilfe), welcher in den SKOS-Richtlinien festgehalten ist (S. 26). Was die SKOS weiter festlegt, sind die Rechte und Pflichten, welche mit einem Sozialhilfebezug zusammenhängen. Sie werden auf den Seiten 31 bis 34 der Richtlinien ausführlich erklärt.

Das BKSE-Handbuch regelt die Handhabung von spezifischen Situationen anhand von Stichworten (Berner Konferenz für Sozialhilfe, Kindes- und Erwachsenenschutz, 2020a). Es dient dazu, im Alltag einheitliche Entscheidungen bei budgetrelevanten Themen treffen zu können. Im Unterschied zu den SKOS-Richtlinien ist das BKSE-Handbuch im Kanton Bern keine verbindliche Gesetzesgrundlage, sondern nur als Vorschlag anzusehen. Die Sozialdienste haben die Möglichkeit, unabhängig vom BKSE-Handbuch auf kommunaler oder regionaler Ebene Weisungen oder Merkblätter zu verfassen. Es ist also an den Sozialdiensten, zu entscheiden, ob sie sich am BKSE-Handbuch ausrichten oder nicht (2020a).

5.3 Berufsethische Grundlagen

Bei der Beratung von Klientinnen und Klienten in der Sozialhilfe gilt es nebst dem Gesetzestext auch ethische Grundlagen zu beachten. Neben den Aufträgen der Anspruchsgruppen Klientin/Klient, Sozialbehörde und Staat gehört dazu auch der Auftrag des Berufskodex. Der Berufskodex der Sozialen Arbeit beruht unter anderem auf der Definition von Sozialer Arbeit nach der International Federation of Social Workers [ISFW] aus dem Jahr 2014:

Social work is a practice-based profession and an academic discipline that promotes social change and development, social cohesion, and the empowerment and liberation of people. Principles of social justice, human rights, collective responsibility and respect for diversities are central to social work. Underpinned by theories of social work, social sciences, humanities and indigenous knowledge, social work engages people and

structures to address life challenges and enhance wellbeing. (. . .).² (International Federation of Social Workers, 2014)

Basierend auf dieser Definition formuliert der Berufskodex von AvenirSocial verschiedene Grundlagen. Sozialarbeitende sollen unter anderem die Verteilungsgerechtigkeit gewährleisten, indem sie zur Verfügung stehende Ressourcen gleichermassen an alle vergeben (AvenirSocial, Geschäftsstelle Schweiz, 2010, S. 9-10). Sie sollen transparent arbeiten und Klientinnen und Klienten auf deren Rechte und Pflichten hinweisen. Ausserdem sollen sie diese motivieren, von ihren Rechten und Ressourcen Gebrauch zu machen. Klientinnen und Klienten können so vor Machtmissbrauch geschützt werden (S. 9-10). Dieses Thema ist bei einem Bezug von Sozialhilfe ein wichtiges Element. Das Vertrauen und die Selbständigkeit der Klientinnen und Klienten wird durch diese Transparenz und Offenheit gestärkt und die Beratungsbeziehung gefördert. Gleichzeitig wird einer allfälligen Störung in der Beratungsbeziehung entgegengewirkt, da zu jeder Zeit Klarheit über rechtliche Konsequenzen und Möglichkeiten besteht.

Diese ethischen Grundlagen sind in Bezug auf die Beratung der Generation Z zu bedenken, weil sie sich auf den Gerechtigkeitsgedanken beziehen und das Thema Macht aufgreifen. Im Bereich der pädagogischen Beratung und engen Begleitung der Generation Z muss besonders darauf geachtet werden, dass die offene Beratungsbeziehung nicht durch Machtgefälle Schaden nimmt. Auch im Hinblick auf die Werterhaltung von Freiheit ist dieser Punkt zu beachten, denn Macht suggeriert Kontrolle. Ebenfalls soll immer vor dem Hintergrund gearbeitet werden, dass die Klientinnen und Klienten selbständige und volljährige Individuen sind und eigenverantwortlich handeln.

5.4 Methodische Grundlagen

Die Methodik, welche dem erarbeiteten Beratungskonzept zugrunde liegt, enthält verschiedene Elemente der in Kapitel 4 dieser Bachelorarbeit dargestellten und theoretisch fundierten Beratungsmethoden. Welche Elemente dies sind und weswegen sie als Grundlage verwendet werden, wird im Folgenden erläutert.

² Soziale Arbeit ist eine praxis-basierte Profession und akademische Disziplin, welche sozialen Wandel und Zusammenhalt, soziale Entwicklung sowie die Ermächtigung und Befreiung von Personen fördert. Prinzipien von sozialer Gerechtigkeit, Menschenrechten, gemeinsamer Verantwortung und Respekt für Unterschiedlichkeit sind in der Sozialen Arbeit zentral. Untermauert von Theorien der Sozialen Arbeit, Sozial- und Geisteswissenschaften sowie gesellschaftlichem Wissen bindet die Soziale Arbeit Personen und Gegebenheiten ein, um Herausforderungen des Lebens anzugehen und das Wohlbefinden zu verbessern [Übers. v. Verf.].

Carl Rogers' Methode der klientenzentrierten Gesprächsführung basiert auf der Annahme einer institutionell gerahmten Sozialen Arbeit. Die Beratung im Rahmen der Sozialhilfe entspricht dieser Ausgangslage. Rogers hält fest, dass Klientinnen und Klienten sowie deren Aussagen nicht gewertet werden dürfen und dass sie im Mittelpunkt der Beratung stehen sollen. An diesem Punkt schliesst auch das Beratungskonzept für die Generation Z an, indem durch das genaue Erfragen von Werten und Ressourcen spezifische Lebensbereiche hervorgehoben werden. Die Sozialarbeitenden haben die Möglichkeit, sich dadurch einen ganzheitlichen Blick auf die Lebenswelt der Klientinnen und Klienten zu verschaffen. Dadurch, dass die Sozialarbeiterin oder der Sozialarbeiter der Klientin oder dem Klienten wertschätzend, empathisch und kongruent gegenübertritt, kann die Klientin oder der Klient Vertrauen schöpfen und sich öffnen. Diese Wirkfaktoren werden immer dann erfolgreich sein, wenn die Klientin oder der Klient ein Minimum an Kooperation mitbringt. Auch wenn die Kooperations- oder Veränderungsbereitschaft fehlt, unterstützen diese Techniken der klientenzentrierten Gesprächsführung einen gelingenden Prozess. Das aktive Zuhören und Spiegeln von Emotionen sowie das authentische und echte Auftreten unterstützen zusätzlich. Im Hinblick darauf, dass sich die Generation Z nach Geborgenheit und enger Begleitung sehnt, ist die Anwendung von Rogers' Methode im vorliegenden Beratungskonzept angezeigt, da sie eine vertrauensvolle, offene und ehrliche Beziehung zwischen den Sozialarbeitenden und ihren Klientinnen und Klienten hervorruft. *Folgende Grundsätze werden aus der klientenzentrierten Gesprächsführung in das Beratungskonzept aufgenommen:*

- Aussagen und Einstellungen von Klientinnen und Klienten werden nicht gewertet.
- Die Klientin oder der Klient steht im Mittelpunkt des Gesprächs.
- Wertschätzung, Empathie und Kongruenz werden während dem gesamten Beratungsprozess an den Tag gelegt.
- Der Weg zum Ziel führt über eine vertrauensvolle Beratungsbeziehung.

Die multiperspektivische Fallarbeit nach Burkhard Müller umfasst eine Auslegeordnung sowie eine Reduktion der Komplexität eines Falles. Einerseits wird abgeklärt, worum es sich beim Fall genau handelt. Andererseits wird abgeklärt, wer die Person genau ist, welche das Gespräch erfragt. Zuletzt muss definiert werden, ob der Auftrag der Institution, das Fachwissen der Sozialarbeiterin oder des Sozialarbeiters und der Gesprächsinhalt übereinstimmen. Er beschreibt, dass im «Fall für» Vernetzungsarbeit geleistet werden muss. Aus diesem Grund ist die Erörterung des Vernetzungspotenzials jeder Klientin und jedes Klienten zum Zeitpunkt der Anamnese wichtig. Sie gibt die Richtung vor, in welche sich spätere Interventionen entwickeln müssen.

Das vorliegende Beratungskonzept schafft, nach der Situationserfassung, welche einen Teil des Falles «mit» beinhaltet, im Rahmen der Situationsanalyse eine Auslegeordnung und orientiert sich dabei an den drei Perspektiven von Müller. Es wird abgeklärt, welche sozialen Problemlagen die Person zum Sozialdienst geführt haben und welche davon durch die beratende Person verringert werden können (= «Fall von»). In einem zweiten Schritt wird im Rahmen der Interventionsplanung und -durchführung geschaut, ob die Klientin oder der Klient an eine andere Fachstelle verwiesen werden muss, bzw. ob diese parallel zum Sozialdienst zuständig ist (= «Fall für»). Da die Generation Z aktuell zu den jungen Erwachsenen zählt, bilden sich bei ihr vermutlich viele Themenbereiche oder Problemlagen, welche es zu bearbeiten gilt. Die Auslegeordnung zu machen, bevor interveniert wird – im Sinne der Reduktion der Komplexität eines Falles – wird als sehr wertvoll betrachtet. Sie schützt Sozialarbeitende sowie Klientinnen und Klienten davor, sich zu schnell Problemen anzunehmen, welche unter Umständen andere Ursprünge haben könnten als angenommen. Diese könnten möglicherweise von anderen Fachpersonen besser thematisiert werden als von Sozialarbeitenden bei Sozialdiensten mit ihrem spezifischen Fachwissen. *Zusammengefasst werden folgende Grundaussagen der Methode von Burkhard Müller in das vorliegende Beratungskonzept übernommen:*

- «Fall mit» wird sowohl in der Situationserfassung wie auch im Bereich der Fallanalyse gemeinsam mit der Klientin oder dem Klienten erörtert.
- Die Auslegeordnung wird anhand der Arbeitsblätter zum Modell «WERTERESS» gemacht. Sie dient der Einschätzung der Fälle «von» und «für».
- Die Fallanalyse erfolgt offen und unvoreingenommen.
- Es geschehen niemals Kategorisierungen von Klientinnen und Klienten.

Die sozialpädagogische Beratung beinhaltet verschiedenste Themengebiete und Gesprächsinhalte. Auch Tätigkeiten können dazu gehören. Die sozialpädagogische Beratung unterstützt Klientinnen und Klienten in der Alltagsbewältigung. Es bietet sich an, auch dabei mit der klientenzentrierten Gesprächsführung zu arbeiten. Davon ausgehend, dass die primäre und tertiäre Sozialisationsphase der Sozialhilfeklientinnen und -klienten der Generation Z Lücken aufweisen, welche für das Erreichen einer Selbständigkeit gekittet werden müssen, kann sozialpädagogische Beratung hilfreich sein. Die Nacherziehung unterstützt die starke Beratungsbeziehung und fördert die Selbständigkeit von Klientinnen und Klienten. Wichtig ist es, die Eltern oder die ganze Familie in den Prozess mit einzubeziehen, da diese einerseits die wichtigsten Bezugspersonen der Klientinnen und Klienten sind und andererseits ebenfalls von der Unterstützung profitieren können. Die Sozialisations Säulen werden durch die kontinuierliche sozialpädagogische Arbeit nach und nach saniert. *Folgende Erkenntnisse werden aus dem Bereich der sozialpädagogischen Beratung in das Beratungskonzept übernommen:*

- Die Beratung der Generation Z in der Sozialhilfe basiert zu einem Teil auf sozialpädagogischen Leistungen.
- Die sozialpädagogische Beratung basiert auf den Grundhaltungen der klientenzentrierten Gesprächsführung.
- Im Rahmen der Nacherziehung gilt es, unter Berücksichtigung der zeitlichen und fachlichen Ressourcen so zu unterstützen, dass die erste Säule der Sozialisation der Klientin oder des Klienten weitestgehend saniert wird.
- Das familiäre System in den Beratungsprozess einzubeziehen ist ein wichtiger Bestandteil der sozialpädagogischen Arbeit bei Sozialdiensten.

Die motivierende Gesprächsführung wird grundsätzlich dann angewendet, wenn die Klientin oder der Klient zum Start des Beratungsprozesses keine Veränderungsmotivation formulieren kann. Dies kann beispielsweise dann der Fall sein, wenn bereits seit langer Zeit ein Sozialhilfebezug besteht. Viele Teile dieser Methode können aber auch in Gesprächen verwendet werden, in welchen die Motivation zur Veränderung bereits da ist. Einer der wichtigsten Punkte der Methode nach Miller und Rollnik ist der Beziehungsaufbau. Die Fokussierung ist ähnlich wie bei der multiperspektivischen Fallarbeit grundlegend dafür, dass sich Sozialarbeitende darüber klar werden, wen sie vor sich haben, welchen Auftrag sie zu erfüllen haben und welche Themen die Klientin oder der Klient in das Gespräch mit einbringt. Wenn diese Ansprüche nicht übereinstimmen, muss die Klientin oder der Klient vermutlich an eine andere soziale Fachstelle verwiesen werden. Der Prozess der Fokussierung wird mit Hilfe der Arbeitsblätter zum Beratungskonzept implizit durchgeführt. Damit erfolgt Klarheit über die Zuständigkeit des Sozialdienstes und der Sozialarbeitenden im Einzelfall.

Der Teilbereich der Evokation kann im Zusammenhang mit der Generation Z auch dann verwendet werden, wenn bereits eine Veränderungsmotivation besteht. Die Klientinnen und Klienten können durch offene und spezifische Fragen dazu ermuntert werden, ihre genauen Vorstellungen zur Zukunft zu formulieren. Sobald aus Wünschen klare Willensäußerungen werden, kann die Intervention angegangen werden. Die Evokation eignet sich demnach insbesondere dann, wenn vermeintliche Veränderungsmotivation besteht, diese sich aber noch in einen deutlichen Willen wandeln muss. *Folgende Teile der motivierenden Gesprächsführung werden in das Beratungskonzept übernommen:*

- Die Beziehungsgestaltung ist eine der wichtigsten Grundlagen, besonders wenn bisher keine Veränderungsmotivation besteht.
- Mit offenen Fragen und expliziter Würdigung von Veränderungen und Handlungen unterstützen die Sozialarbeitenden das Vertrauensverhältnis.
- Die Fokussierung auf den Auftrag der drei Ausgangspunkte (vgl. Abbildung 7 dieser Arbeit) schafft Klarheit zu den Themen, welche in den Gesprächen bearbeitet werden sollen.
- Das Vernetzungspotenzial wird ebenfalls durch die Fokussierung erkannt und genutzt.
- Gibt es klare Willensäusserungen, welche zielgerichtet sind und nach einer Planung verlangen, knüpfen Sozialarbeitende daran an und beraten oder vernetzen spezifisch.
- Nötigenfalls werden Planungen zurückgesetzt und der Prozess der Fokussierung neu gestartet.

Den Sozialarbeitenden wird empfohlen, alle in diesem Kapitel genannten Punkte als Grundlage für die Beratung der Generation Z zu verwenden. Sie werden im erarbeiteten Beratungskonzept aufgenommen. Die Arbeitsblätter, welche im Rahmen des Konzeptes zur Anwendung kommen, basieren ebenfalls auf diesen methodischen Grundlagen.

5.5 Der Beratungsprozess

Eine Beratung ist immer in einen Prozess eingebunden. Der Grundsatz des Beratungskonzeptes für die Generation Z orientiert sich am Modell der kooperativen Prozessgestaltung nach Hochuli Freund und Stotz gemäss Abbildung 9 (2013, S. 136). Grundsätzlich erfolgt die Fallarbeit anhand dieser sieben Prozessschritte, beginnend bei der Situationserfassung. Die Originalgrafik nach Hochuli Freund und Stotz beinhaltet zwei weitere Faktoren, welche den gesamten Beratungsprozess begleiten. Im vorliegenden Beratungskonzept kommen ihnen ebenfalls spezifische Bedeutungen zu.

Die **Kooperation mit Klientin und Bezugssystemen** ist der erste dieser beiden Faktoren. Sie muss stets gegeben sein, um eine gelingende Beratungsbeziehung aufbauen und erhalten zu können (Hochuli Freund & Stotz, 2013, S. 137). Sollte die Kooperation einmal nicht gelingen, ist zunächst diese in den Vordergrund der Beratung zu stellen und mit motivierender Gesprächsführung zu arbeiten (vgl. dazu Kapitel 4.4 und 5.4 dieser Arbeit). Gerade bei der Generation Z ist das Bezugssystem und dessen Mitwirkung sehr wichtig. Beim zweiten Faktor handelt es sich um **die intra- und interprofessionelle Kooperation** (S. 137). Im Zusammenhang mit der intraprofessionellen Kooperation ist es wichtig, Intervisionen und interne Fallbesprechungen mit anderen Sozialarbeitenden aus dem gleichen Sozialdienst zu führen. Sie helfen dabei, blinde Flecke aufzudecken oder einen anderen Blick auf einen Fall zu werfen.

Bei der interprofessionellen Kooperation handelt es sich um die Zusammenarbeit mit Vernetzungsangeboten. Alle diese Faktoren begleiten den gesamten Beratungsprozess.

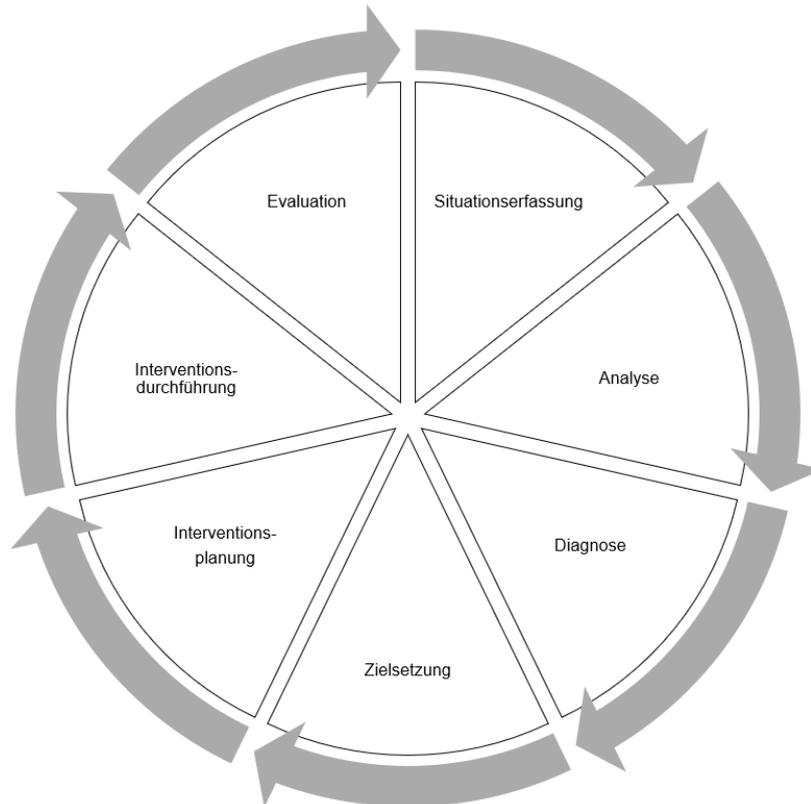


Abbildung 9. Die kooperative Prozessgestaltung. Nach Hochuli Freund & Stotz, 2013, S. 136.

Wie Abbildung 10 zeigt, erfolgt im Beratungsprozess zur Generation Z eine Reduktion von sieben auf sechs Prozessschritte. Die Prozessschritte Zielvereinbarung und Interventionsplanung werden in der Praxis der Sozialdienste häufig zusammengefasst. Aus diesem Grund vereinfacht sich hier das Modell. Der Prozessschritt «WERTERESS» beinhaltet die Anwendung der Arbeitsblätter «Werterschliessung» und «Ressourcenmodell», welche in den Kapiteln 5.6.3 und 5.6.4 dieser Arbeit vorgestellt werden. Gemeinsam bilden sie den Schritt der ehemaligen Situationsanalyse. Die Ergebnisse daraus sollen den Sozialarbeitenden als Diagnose dienen. Im Beratungskonzept, welches Anhang 1 dieser Bachelorarbeit beigelegt ist, wird beschrieben, wie die einzelnen Prozessschritte genau zu bearbeiten und wie die Arbeitsblätter zu verwenden sind. Im folgenden Kapitel werden die wichtigsten Schritte genauer anhand eines Beispielcharakters vorgestellt.

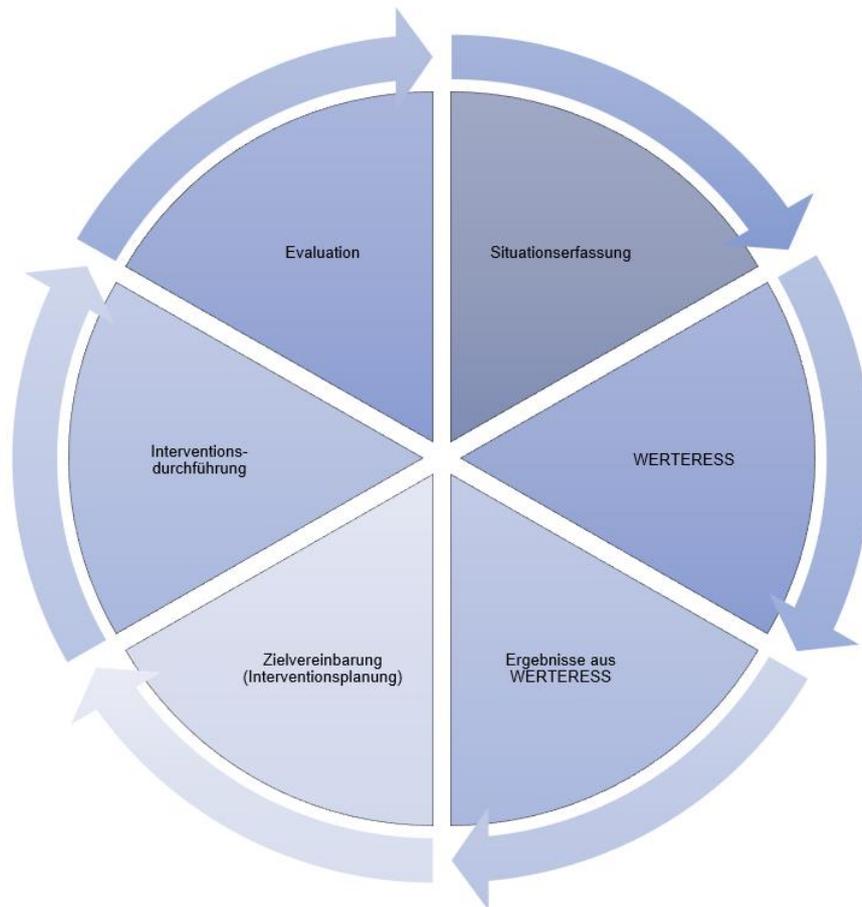


Abbildung 10. Beratungsprozess Beratungs-konzept "Generation Z in der Sozialhilfe"

5.6 Vorstellung des Beratungs-konzeptes «Die Generation Z in der Sozialhilfe»

Die Kapitel 5.1 bis 5.5 führten die Leserin und den Leser in die Lebenswelt der Anspruchsgruppe sowie in rechtliche, ethische und methodische Grundlagen und den Beratungsprozess des Konzeptes ein. Die folgenden Ausführungen dienen dazu, diese Argumentation mit dem erarbeiteten Beratungs-konzept zu verbinden. Der Fokus liegt dabei auf der Erklärung der zu verwendenden Arbeitsblätter und Hilfestellungen, da sich diese stark auf die Werte und Bedürfnisse der Generation Z beziehen. Sie werden anhand der Beispielklientin Laura Rossi illustriert.

5.6.1 Ziele des Beratungs-konzeptes

Das Beratungs-konzept wurde vor dem Hintergrund dreier Ziele entwickelt. Sie sind dem Beratungsprozess gemäss Abbildung 10 dieser Arbeit übergeordnet. Die Ziele enthalten jeweils mehrere Indikatoren, anhand derer die Zielerreichung gemessen werden kann. Die drei Ziele beinhalten den Bezug zur Lebenswelt von jungen Erwachsenen, da sich die Generation Z aktuell in dieser befindet. Sie beziehen sich weiter auf konkrete Elemente des Konzeptes wie die Vernetzung, Nacherziehung und den Einbezug des familiären Systems in den

Beratungsprozess. Mit dem Hintergrundwissen zur Generation Z als Anspruchsgruppe werden diese Ziele im Rahmen der Beratung bei Sozialdiensten legitimiert.

(1) Klientinnen und Klienten werden nachhaltig von der Sozialhilfe abgelöst.

- Es werden individuelle Zielvereinbarungen erstellt.
- Die individuellen Ziele werden dokumentiert und halbjährlich aktualisiert.
- Durch die passende Vernetzung wird eine Arbeitsstelle gefunden, welche den Wünschen der Klientin oder des Klienten entspricht.
- Die Begleitung erfolgt auch während einer Ausbildung.
- Es wird eine Tätigkeit mit existenzsichernder Entlohnung gefunden.

(2) Die Selbständigkeit der Klientinnen und Klienten wird gefördert.

- Die Ressourcen der Klientinnen und Klienten werden gestärkt, indem sozialpädagogische Leistungen erbracht werden.
- Den Klientinnen und Klienten werden Chancen im Bereich Bildung und berufliche Integration geschaffen.
- Es erfolgt eine den Ressourcen der Klientin oder des Klienten angepasste Form der Nacherziehung.
- Der Einbezug des familiären Systems erfolgt gemäss Wunsch der Klientin oder des Klienten sowie nach Einschätzung der Sozialarbeitenden.

(3) Der Beratungs- und Ablöseprozess wird kooperativ gestaltet

- Die Sozialarbeitenden achten und berücksichtigen die Werte und Berufswünsche der Klientinnen und Klienten zu jeder Zeit.
- Durch die enge Zusammenarbeit und Vernetzung gelingt die Integration in ein Berufsfeld, welches der Klientin oder dem Klienten entspricht.
- Treten im Bereich Kooperation und Motivation Störungen auf, werden diese in der Beratung vorrangig behandelt und mittels motivierender Gesprächsführung angegangen.

Wenn eine Klientin oder ein Klient von der Sozialhilfe abgelöst werden kann, soll ausgewertet werden, ob die Ziele erreicht wurden. Kapitel 5.6.6 wird sich der Zielauswertung der Beratung von Beispielklientin Laura Rossi widmen, davon ausgehend, dass sie schon innert kurzer Zeit eine Lehrstelle und nach Abschluss direkt eine Festanstellung findet. Zunächst widmet sich die Vorstellung des Konzeptes jedoch dem Beratungsprozess, beginnend bei der Situationserfassung.

5.6.2 Situationserfassung Beispielcharakter Laura Rossi (Schritt 1)

Laura Rossi ist die Beispielklientin, welche der Leserin und dem Leser bereits auf dem Titelblatt dieser Arbeit begegnet ist. Die Klientin ist absolut fiktiv. Alle verwendeten Namen im Zusammenhang mit ihr und ihrem System sind erfunden und nicht mit realen Personen in Verbindung zu bringen.

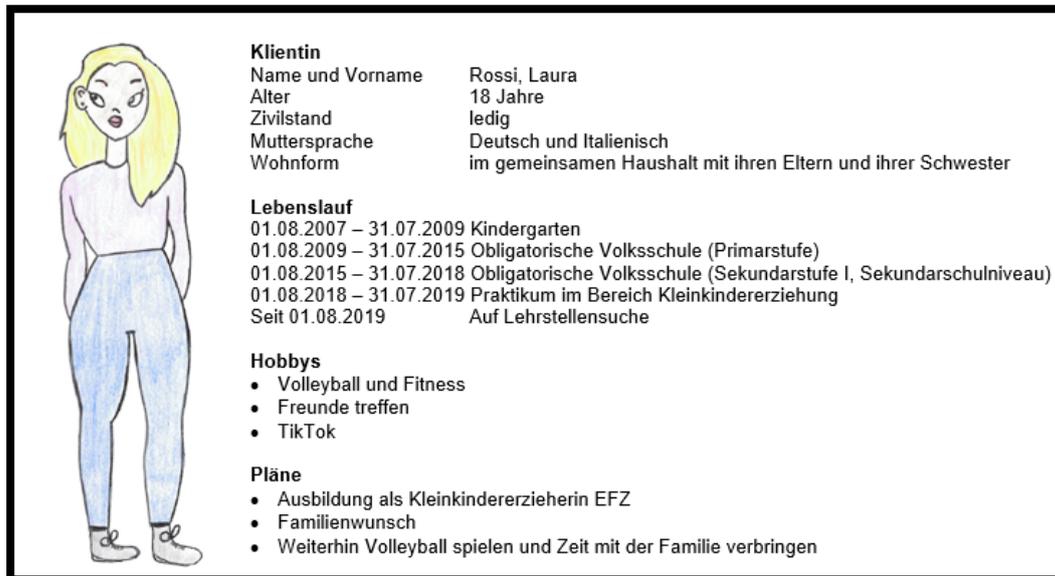


Abbildung 11. Steckbrief der Beispielklientin Laura Rossi

Abbildung 11 zeigt einen Steckbrief von Laura Rossi. Dieser wurde im Rahmen der Situationserfassung (Prozessschritt 1) gemacht. Laura Rossi wohnt zusammen mit ihrer Familie im Kanton Bern und ist gerade 18 Jahre alt geworden. Damit gehört sie zur Generation Z. Laura Rossi möchte an ihrem Praktikum anknüpfen und die dreijährige Lehre zur Kleinkindererzieherin EFZ absolvieren. Seit Abschluss des Praktikums im Juli 2019 ist sie deswegen auf der Suche nach einer solchen Lehrstelle. Nebst der Lehrstellensuche spielt sie Volleyball und macht gerne Videos in der App «TikTok» auf ihrem Smartphone. Sie erzielt aktuell kein Einkommen.

Lauras Mutter, Jennifer Rossi, ist in der Schweiz geboren. Bei ihrer Heirat hat sie den Nachnamen ihres italienischen Ehemannes Carlo Rossi angenommen. Carlo stammt aus Bologna, Italien und spricht fließend italienisch. Seine Deutschkenntnisse haben sich in den 25 Jahren, in denen er in der Schweiz lebt und arbeitet, stark verbessert. Die gemeinsamen Töchter kamen 2002 (Laura) und 2006 (Anna) zur Welt. Während Jennifer in der Schweiz eine Ausbildung als Kauffrau gemacht hat, absolvierte Carlo in Italien eine Ausbildung als Elektriker. Das Einkommen, welche die beiden durch ihre Teilzeitanstellungen erzielen, reicht nicht aus, um die Bedürftigkeit der vierköpfigen Familie abzuwenden. Die Familie bezieht seit einigen Jahren Sozialhilfe. Aufgrund ihrer Volljährigkeit verfügt Laura Rossi seit Kurzem über ein eigenes Sozialhilfedossier.

5.6.3 Arbeitsblatt Werterschliessung zu WERTERESS (Schritt 2.1)

Die Werterschliessung ist ein Arbeitsblatt zur Erörterung der Wichtigkeit der allgemeinen Werte der Generation Z für eine Klientin oder einen Klienten. Sie ist einer von zwei Teilen des Prozessschrittes «WERTERESS» aus dem erarbeiteten Beratungskonzept.

Die Werterschliessung erfolgt, sobald die Situationserfassung abgeschlossen ist. Sie fokussiert sich auf vier Hauptwerte der Generation Z und soll Vernetzungs- und Besprechungspotenziale sofort erkennen. Das Arbeitsblatt beinhaltet fünfzehn geschlossene Fragen, davon sind drei systembezogen. Diese sind nur dann zu stellen, wenn sie auf das System der Klientin oder des Klienten zutreffen. Ansonsten werden die Antwortfelder frei gelassen.

Im Rahmen eines Beratungsgesprächs wird das Arbeitsblatt auf Abbildung 12 zu Hilfe genommen. Die Beschreibungen in den orangenen Feldern auf der Abbildung sind im Original nicht vorhanden und dienen als Erklärung dazu, wie das Modell der Werterschliessung auszufüllen ist. Was auf der Abbildung in hellblauer Schrift steht, sind die fiktiven Antworten und Notizen aus einem Beratungsgespräch mit der Beispielklientin Laura Rossi. Die Abkürzung «SAR» steht für die Sozialarbeitenden, die Abkürzung «KL» für die Klientinnen und Klienten. Das Arbeitsblatt zur Werterschliessung liegt Anhang 2 dieser Arbeit bei.

Arbeitsschritte

Abbildung 12 zeigt Schritt für Schritt, wie das Modell ausgefüllt werden muss. Der Startpunkt liegt im Bereich Gesundheit. Die erste Frage, welche die oder der Sozialarbeitende an die Klientin oder den Klienten richtet, ist die Frage, ob sie oder er sich gesund fühlt. Die Antwort wird im Feld daneben notiert. Im Falle von Laura Rossi lautet die Antwort ja. Anschliessend wird die Frage gestellt, ob die Klientin oder der Klient gut schlafen kann und erneut die dazugehörige Antwort notiert (Laura kann gut schlafen). Nach Beantwortung aller vier Fragen aus diesem Bereich kann die oder der Sozialarbeitende auf dem Arbeitsblatt zur Blase übergehen. Sie erfragt in jedem Bereich etwas anderes. Wie auf Abbildung 12 zu sehen ist, wird beispielsweise im Bereich Freiheit die Frage gestellt, ob aufgrund der Antworten ein Besprechungsbedarf besteht. Die Sozialarbeitenden beantworten diese Frage und notieren sich im danebenstehenden Notizfeld, was sie mit der Klientin oder dem Klienten noch besprechen möchten oder welche Gedanken sie dazu haben. Bei Laura Rossi besteht dieser Besprechungsbedarf, denn sie hat zuvor angegeben, dass sie sich eingeschränkt fühlt und ihr etwas dazu fehlt, um ihre Ziele zu erreichen. Im Bereich Familie werden nur drei von vier Fragen an Laura Rossi gerichtet, da sie noch zuhause wohnt. Das Antwortfeld bleibt leer.

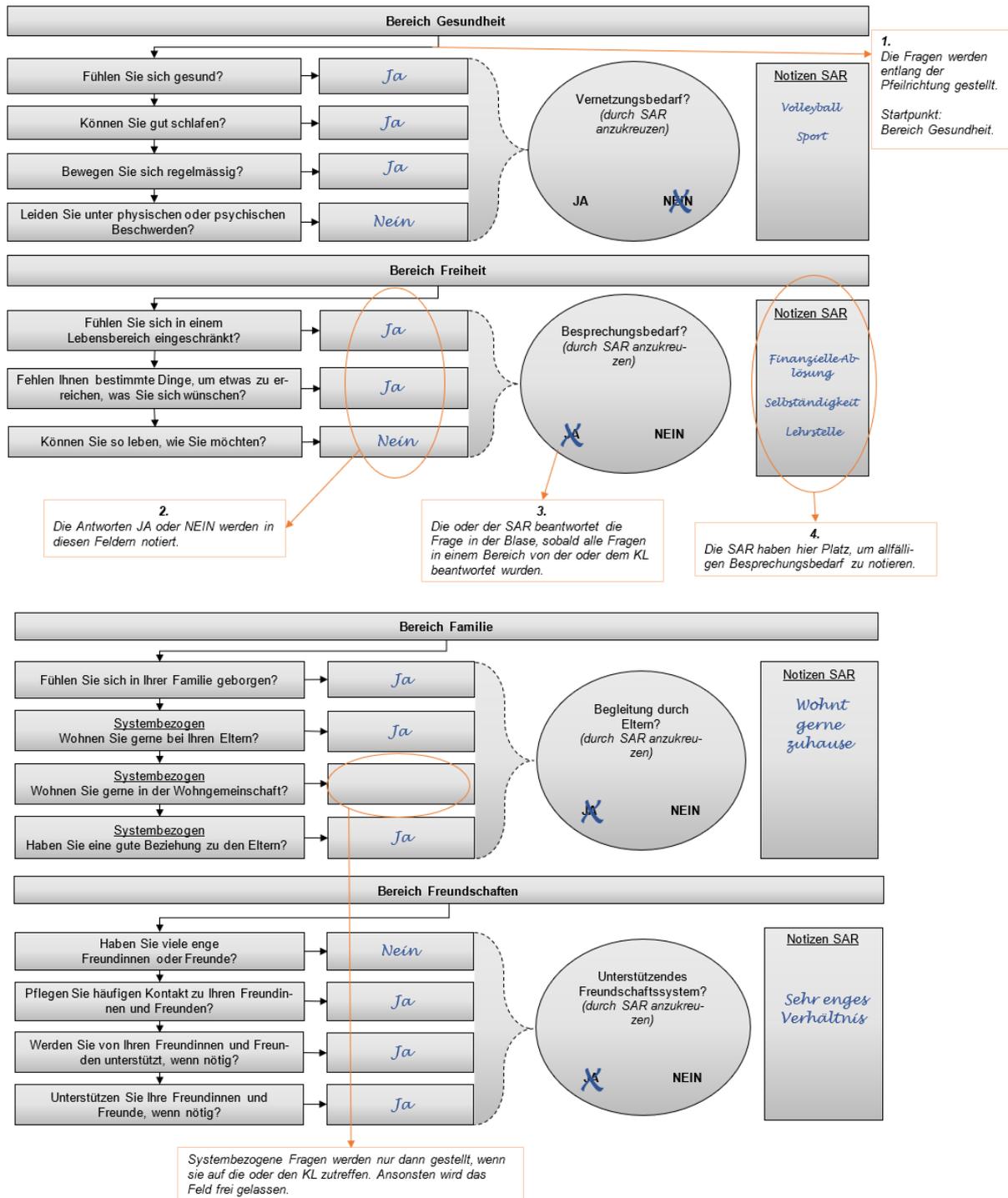


Abbildung 12. Die Wertschliessung anhand des Beispiels von Laura Rossi

Nachdem alle Fragen gestellt worden sind, können offene Anschlussfragen gestellt werden. Im Falle von Laura Rossi würde dazu gehören, was sie in ihrer Freiheit einschränkt und was sie dazu benötigen würde, dass sich die Antworten im Bereich Freiheit verändern. Auch spannend sind offene Fragen in denjenigen Bereichen, in welchen vermeintlich kein weiterer Besprechungsbedarf besteht. Im Beispiel könnte herausgefunden werden, dass sich Laura Rossi nur dann gesund fühlt, wenn sie vier Mal wöchentlich ins Fitnessstudio und zwei Mal wöchentlich ins Volleyballtraining gehen kann. Diese Informationen sind für den Moment im Bereich

der Beratung nicht relevant. Sie müssen jedoch beim Antritt einer allfälligen Lehrstelle bedacht werden. Sobald für die Sozialarbeiterin oder der Sozialarbeiterin alle Bereiche vorerst abgeklärt sind, wird das Arbeitsblatt abgeschlossen. Es konnten viele Informationen über Laura Rossi gesammelt werden, welche für die Fallarbeit von grosser Wichtigkeit sind. Folgende Eckpunkte können aus der Werterschliessung festgehalten werden:

- Laura Rossi hat keine gesundheitlichen Einschränkungen.
- Sie treibt gerne Sport.
- Laura Rossi wünscht sich eine Lehrstelle, um finanziell unabhängig zu werden.
- Ihre Eltern unterstützen sie wo sie können und sie pflegen ein gutes Verhältnis zueinander.
- Die Freundschaften, welche Laura Rossi pflegt, sind intensiv und unterstützend.

Diese Feststellungen finden entweder auf dem Arbeitsblatt oder in den Aktennotizen Platz (vgl. Beratungskonzept, Kapitel 1.3). Bevor die Sozialarbeitenden jetzt in die Intervention starten, wird der zweite Teil des Prozessschrittes «WERTERESS» durchgeführt. Das Arbeitsblatt zur Werterschliessung wird dazu vorerst beiseitegelegt.

5.6.4 Arbeitsblatt Ressourcenmodell zu WERTERESS (Schritt 2.2)

Bevor allfällige Interventionen umgesetzt werden, soll «WERTERESS» abgeschlossen werden. Das Ressourcenmodell bildet den zweiten Teil davon. Es handelt sich dabei um ein Excel-Tool. Das Arbeitsblatt zum Ressourcenmodell ist Anhang 3 dieser Arbeit beigelegt und beinhaltet eine Zifferliste zur Orientierung für die Klientinnen und Klienten sowie eine Erklärungstabelle für Sozialarbeitende, damit diese die Bedeutung der Ziffern zuordnen können. Das auszufüllende Excel-Tool ist separat abzurufen und enthält sowohl die Zifferliste wie auch das Ressourcendiagramm, welches das Herzstück des Modells bildet. Das Tool kann elektronisch an die Klientin oder den Klienten versendet werden. Es ist daraufhin als Auftrag zum nächsten Gespräch durch sie oder ihn auszufüllen. Eine andere Möglichkeit besteht darin, der Klientin oder dem Klienten einen Arbeitsplatz zur Verfügung zu stellen, um das Arbeitsblatt direkt beim Sozialdienst auszufüllen. Das Arbeitsblatt sowie das Excel-Tool enthalten ebenfalls die Abkürzungen «SAR» für Sozialarbeitende und «KL» für Klientinnen und Klienten.

Das Modell hat zum Ziel, Selbständigkeit, Kooperation und Veränderungsbereitschaft der Klientinnen und Klienten aufzuzeigen. Die vier Ressourcenbereiche basieren auf dem Grundlagenwissen dieser Bachelorarbeit zu der Generation Z und der Beratungsmethodik (vgl. dazu Kapitel 5.1 und 5.4 dieser Arbeit). Davon ausgehend, dass einer gelingenden Beratung ein Minimum an Kooperation zu Grunde liegt, ist die Kenntnis darüber ein guter Ausgangspunkt. Die Komponente der Selbständigkeit dient dazu, den Bedarf an pädagogischer Beratung zu

erkennen. Wie sich diese im Anschluss genau äussert, wird erst bei der Interventionsplanung erkennbar. Es ist zum jetzigen Zeitpunkt dienlich, die Höhe des Bedarfs einzuschätzen, denn es könnte sich herausstellen, dass die Unterstützung in diesem Bereich wesentlich umfangreicher ausfallen muss, als es der Sozialdienst leisten kann. Zuletzt kann erkannt werden, ob Teile der motivierenden Gesprächsführung gemäss Kapitel 4.4 dieser Arbeit verwendet werden müssen, um die Veränderungsbereitschaft von Klientinnen und Klienten zu erhöhen. Ebenfalls zeigt das Modell auf, wo die Werte der Klientinnen und Klienten im Bereich der Arbeit liegen. Es wird dabei unterschieden, ob sie jede Arbeitsstelle annehmen würden, damit sie sich von der Sozialhilfe ablösen können, oder ob sie nur Arbeitsstellen annehmen, welche auch ihren Wünschen entsprechen. Diese Haltungen sind in jedem Fall in einem nächsten Schritt zu thematisieren (vgl. dazu Interventionsdurchführung, Kapitel 5.6.5 dieser Arbeit). Sie sind nicht nur für den gelingenden Beratungsprozess wichtig, sondern auch für das Abschätzen der Nachhaltigkeit dieser Beratung. Ein weiterer wichtiger Punkt ist die Zusammenarbeit mit allfälligen Arbeitsintegrationspartnerinnen und -partnern sowie mit anderen Vernetzungsangeboten.

Arbeitsschritte

In einem ersten Schritt muss die Zifferliste aus dem zweiten Tabellenblatt des Excel-Tools mit der Klientin oder dem Klienten vorbesprochen werden, damit ihr oder ihm klar wird, dass es sich dabei nicht um eine Klassifizierung handelt. Die Leserin und der Leser können die Liste Anhang 3 (Arbeitsblatt zum Ressourcenmodell) dieser Arbeit entnehmen. In der vorliegenden Bachelorarbeit werden aufgrund der Leserlichkeit nur vier der Zifferzuordnungen anhand des Beispiels von Laura Rossi erklärt. Die Klientin oder der Klient erhält nach Klärung von Fragen den Auftrag, sich selbst vier Ziffern, jeweils eine pro Ressourcenbereich, zuzuordnen. Diese soll sie oder er im Tabellenblatt «Ressourcendiagramm» einfüllen. Es können nur die Ziffern 1 bis 8 eingefüllt werden. Alle anderen numerischen oder alphanumerischen Zeichen sind unzulässig und das Feld würde sich bei Eingabe rot einfärben. Abbildung 13 zeigt, wie dies bei der Beispielklientin Laura Rossi aussieht.

Veränderungsbereitschaft	Wahl einer Arbeitsstelle	Selbständigkeit	Erreichbarkeit und Kommunikation
8	6	5	8

Abbildung 13. Zuordnung von Ziffern im Excel-Tool anhand von Laura Rossi

Im gleichen Tabellenblatt erscheint nach erfolgtem Eintragen das Ressourcendiagramm der Klientin oder des Klienten. Abbildung 14 zeigt das Diagramm der Klientin Laura Rossi. Grundsätzlich gilt: je grösser die hellgraue, gestrichelte Fläche, desto grösser der Bedarf an Unterstützung in diesen Ressourcenbereichen. Gelbe Flächen bedeuten viele Ressourcen und wenig Bedarf an Beratung der Sozialarbeiterin oder des Sozialarbeiters.

Laura Rossi hat sich im Bereich der Veränderungsbereitschaft die Ziffer 8 zugeordnet. Diese Ziffer beutet, dass Laura Rossi auf keinen Fall von Sozialhilfe leben möchte. Um sich davon abzulösen ist sie bereit, an allen Massnahmen teilzunehmen. Bei der Wahl einer Arbeitsstelle hat sie sich die Ziffer 6 zugeordnet. Gemäss Zifferliste bedeutet dies, dass sie bei der Wahl einer Arbeitsstelle genau darauf achtet, dass ihr diese auch zusagt. Ansonsten würde sie eine Stelle allenfalls ablehnen. Laura Rossi weist sich selbst im Bereich der Selbständigkeit die Ziffer 5 zu. Diese Ziffer sagt aus, dass sie ihre administrativen Angelegenheiten eher auf-schiebt, da sie nicht alles versteht und ab und zu Unterstützung benötigt. Die hellgraue Fläche auf Abbildung 14 wird bei diesem Punkt deutlich grösser. Dies zeigt einen Unterstützungsbedarf seitens der Sozialen Arbeit an. Beim Punkt «Erreichbarkeit und Kommunikation» gibt Laura Rossi erneut die Ziffer 8 an. In diesem Fall bedeutet die Ziffer, dass die Klientin immer erreichbar ist und aktiv an ihrer Ablösung von der Sozialhilfe mitwirkt. Sie ruft auch zurück, wenn sie sieht, dass die Sozialarbeiterin oder der Sozialarbeiter versucht hat, sie zu kontaktieren. Diese Zuordnungen werden am gleichen oder nächsten Gespräch mit Laura Rossi besprochen. Dies dient zur Überprüfung, dass beide das gleiche unter den Zuordnungen verstehen. Bei Unklarheiten können direkt Rückfragen gestellt werden.

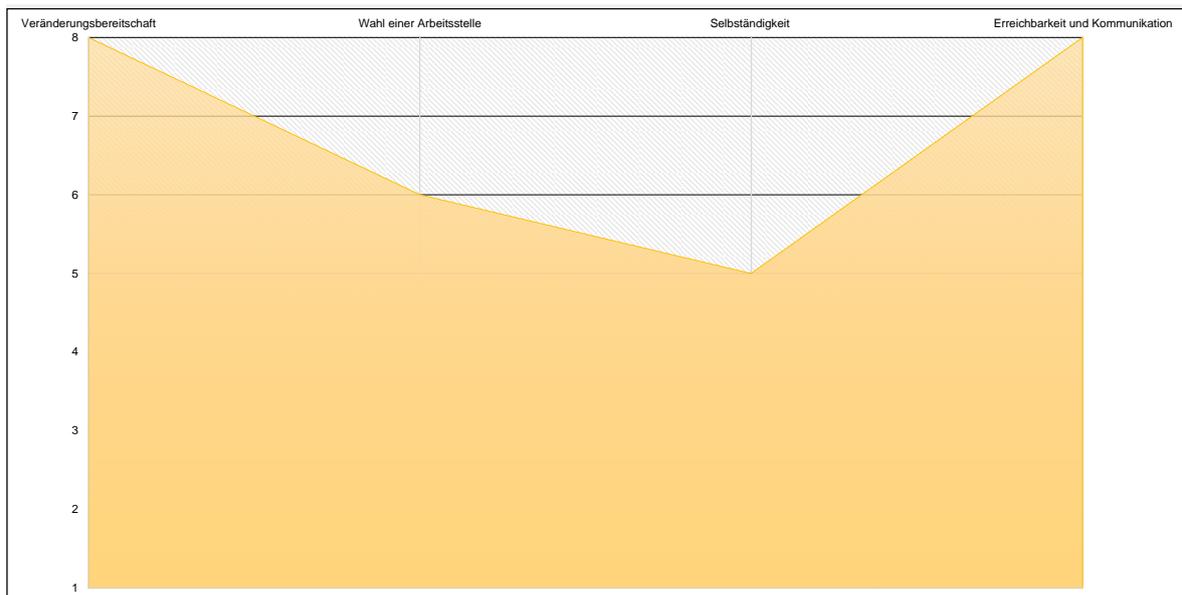


Abbildung 14. Das Ressourcenmodell von Beispielcharakter Laura Rossi

Damit die Sozialarbeitenden anschliessend die Möglichkeit haben, mit diesen Zuordnungen zu arbeiten, dient nun die Erklärungstabelle im Arbeitsblatt zum Ressourcenmodell (vgl. dazu Anhang 3). Die Erklärungstabelle ist auf Abbildung 15 zu sehen. Sie gibt Auskunft darüber, wie die Zifferzuordnungen der Klientinnen und Klienten zu gewichten sind.

	Erklärung	Gewichtung für SAR
Veränderungsbereitschaft	Gibt Aufschluss darüber, wie sich die Klientin oder der Klient in ihrer oder seiner Lebenssituation fühlt und wie sehr sie oder er etwas daran verändern möchte. Welche Mittel ihr oder ihm dazu recht sind, kann über diese Zuordnung erörtert werden.	Sollte der Wert zwischen 1 und 3 liegen, muss dieser Themenbereich vorrangig angegangen werden. Ohne die Mitarbeit und ein Mindestmass an Veränderungsbereitschaft sind jegliche Integrationsversuche ansonsten unnötig.
Auswahl einer Arbeitsstelle	Ist es der Klientin oder dem Klienten wichtiger, eine Arbeitsstelle anzunehmen, welche ihr oder ihm gut gefällt, oder ist es ihr oder ihm wichtiger, möglichst rasch von der Sozialhilfe abgelöst werden zu können?	Bei der Generation Z ist es wichtig, dass sie eine Ausbildung machen können, welche ihnen entspricht. Der Wert dieses Themenbereichs liegt deswegen idealerweise zwischen 3 und 6. Die Werte 7 und 8 sind für die Sozialhilfe, wirtschaftlich betrachtet, ebenfalls in Ordnung.
Selbständigkeit	Wie kommen die KL im Privatleben zurecht und wie erledigen sie ihre administrativen Angelegenheiten? Es ist genau abzuklären, in welchen Bereichen Unterstützung benötigt und gewünscht wird.	Es ist Aufgabe der SAR, bis zum Zeitpunkt der Ablösung in diesem Bereich einen möglichst hohen Wert zu erreichen. Die Klientinnen und Klienten sollen ihre administrativen Angelegenheiten so selbständig erledigen können, wie möglich.
Erreichbarkeit und Kommunikation	Dieser Themenbereich konzentriert sich auf die Zusammenarbeit im Beratungsprozess. Es muss eingeschätzt werden können, wie oft der Kontakt stattfinden soll.	Sozialarbeitende sind von der Mitarbeit der Klientinnen und Klienten abhängig. Ein Wert zwischen 6 und 8 ist für die gelingende Zusammenarbeit nötig.

Abbildung 15. Erklärungstabelle für Sozialarbeitende

Gemäss der Erklärungstabelle kann die zuständige Sozialarbeiterin oder der zuständige Sozialarbeiter schliessen, dass Laura ihre Situation unbedingt schnellstmöglich verändern will. In diesem Bereich sind keine Interventionen seitens der Sozialen Arbeit nötig. Mit der Ziffer 6 im Bereich der Wahl einer Arbeitsstelle befindet sich Laura Rossi im Bereich der Zielerreichung, da es für eine nachhaltige Ablösung ideal ist, wenn eine Arbeitsstelle auch den Vorstellungen der Klientin oder des Klienten entspricht. Mit dem Hintergrundwissen zur Generation Z als Grundlage zu diesem Modell kann gesagt werden, dass ansonsten schnelle Auflösungen von Arbeitsverhältnissen fast schon vorprogrammiert sind. Obwohl die Fläche auf Abbildung 14 hellgrau wird, muss im vorliegenden Fall daher nicht interveniert werden. Im Gegenteil: am Wunsch, eine passende Arbeitsstelle zu finden, kann und soll angeknüpft werden. Dass sich

Laura Rossi im Bereich der Selbständigkeit die Ziffer 5 zuordnet, zeigt den Bedarf an stärkerer Begleitung an. Damit ist insbesondere die sozialpädagogische Beratung gemeint. Was dies in Bezug auf Laura Rossi genau heisst, wird in Kapitel 5.6.5 dieser Arbeit gezeigt. Vorerst bleibt es aber bei der Feststellung des erhöhten Bedarfs gemäss Erklärungsliste auf Abbildung 15. Dazu, dass sich Laura eine 8 bei Erreichbarkeit und Kommunikation zugeordnet hat, bleibt lediglich zu sagen, dass zu Beginn der Beratung von einer sehr kooperativen und aktiven Zusammenarbeit ausgegangen werden kann. Folgende Feststellungen können aus dem Ressourcenmodell für die weitere Fallarbeit gemacht und in den Aktennotizen niedergeschrieben werden:

- Laura Rossi ist bereit, für ihre Ablösung von der Sozialhilfe alles Notwendige zu tun.
- Sie will eine Lehrstelle finden, welche ihren Vorstellungen entspricht.
- Im Bereich der administrativen Angelegenheiten benötigt Laura Rossi Unterstützung.
- Ihre Kooperationsbereitschaft ist sehr hoch.

Das Arbeitsblatt zum Ressourcenmodell ist jetzt abgeschlossen. Die Feststellungen daraus können im Rahmen der *Diagnose* (Prozessschritt 3) mit dem Arbeitsblatt zur Werterschliessung zusammengetragen werden. Die Diagnose bildet den Abschluss von WERTERESS und dient als Ausgangspunkt für die folgenden Prozessschritte.

5.6.5 Interventionsdurchführung (Schritt 5)

Die *Zielvereinbarung und Planung* (Prozessschritt 4) der Intervention sind stark von institutionellen Konzepten und Vorgaben geprägt. Daher wird im Beratungskonzept und dieser Arbeit auf eine Empfehlung dazu verzichtet. Es gilt jedoch im Grundsatz, Ziele für sechs Monate zu vereinbaren sowie festzulegen, wie diese erreicht werden sollen. Nachdem Zielvereinbarung und Interventionsplanung fertiggestellt wurden, geht es an die Interventionsdurchführung. Diese kann sehr individuell sein. Wie die Interventionsdurchführung aufgrund der Vorgaben im Beratungskonzept verlaufen kann, wird im Folgenden anhand des Beispielcharakters Laura Rossi illustriert.

Sozialpädagogische Beratung und Einbezug der Eltern (Nacherziehung)

Die sozialpädagogische Arbeit mit Laura Rossi sollte prioritär gewichtet werden. Lauras Eltern Jennifer und Carlo müssen unbedingt in den Prozess mit einbezogen werden. Aufgrund der eingeschränkten Selbständigkeit bei administrativen Angelegenheiten ist dies besonders wichtig. Dies fördert sowohl die nachhaltige Ablösung von Laura Rossi, wie auch diejenige ihrer Eltern. Der Einbezug von Jennifer und Carlo ist ausserdem wichtig, weil Laura Rossi noch im gleichen Haushalt lebt und es im Bereich des Budgets Gesprächsbedarf gibt. Wichtige

Themen wären hier beispielsweise das Krankenkassenwesen oder das Haushaltsgeld sowie die Miete. Dies sind unterstützende Leistungen, welche auch als Form der Nacherziehung angesehen werden können. Laura Rossi muss, aufgrund ihrer adäquaten Verhaltensform, nicht auf ihr Verhalten in Gesprächen oder ihren Kleidungsstil angesprochen werden. Einziges Thema könnte bei ihr die Benutzung ihres Smartphones sein, welche (wie auch auf Abbildung 11 in Kapitel 5.6.2 zu sehen ist) bei ihr einen sehr hohen Stellenwert hat. Sie verbringt viel Zeit mit Benutzung der App «TikTok» und legt ihr Smartphone jeweils mit dem Bildschirm nach oben auf den Besprechungstisch. Es ist wichtig, ihr aufzuzeigen, dass das Smartphone bei einem Bewerbungsgespräch auf Stumm geschaltet und in ihrer Tasche verstaut werden muss. Was ebenfalls im Rahmen der sozialpädagogischen Beratung mit ihr besprochen werden kann, ist die Post. Sie erhält momentan viele neue Verträge und Unterlagen, welche sie aufgrund ihrer erlangten Volljährigkeit unterschreiben und bearbeiten muss. Wie in der Ressourcenerschließung klar wurde, neigt sie dazu, diese Dinge liegen zu lassen. Daher ist es wichtig, sie mit ihr zu besprechen und ihr zu erklären, was sie weswegen genau erledigen muss.

Vernetzung

Um eine geeignete Lehrstelle zu finden, wird es sich im Falle von Laura Rossi lohnen, sich mit einem Arbeitsintegrationsprogramm und/oder der Berufsberatungsstelle zu vernetzen. Es ist deswegen die Aufgabe der Sozialarbeiterin oder des Sozialarbeiters, eine der regionalen Partnerinnen in diesem Bereich ins Boot zu holen. Dieser Prozess wird im Anschluss nur noch am Rande begleitet und der sozialpädagogischen Beratung kann in den Gesprächen Vorrang gegeben werden. Im Beratungskonzept unter Kapitel 4.5.2 (vgl. dazu Anhang 1 dieser Arbeit) wird den Sozialdiensten eine leere Tabelle zur Verfügung gestellt. Diese kann und soll von den Sozialdiensten mit Angaben zu regionalen Partnerinnen und Partnern im Bereich der Arbeitsintegration ergänzt werden. Dies ist für Sozialarbeitende sehr wertvoll, da sie die Liste jeweils sehr schnell zur Verfügung haben. Gerade neuen Mitarbeitenden kann dies die Arbeit sehr erleichtern. Abbildung 16 zeigt diese Tabelle mit beispielhaften Angeboten. Die Namen der Institutionen sowie die dazugehörigen Angebote sind absolut fiktiv und mit keinen realen Anbietenden in Verbindung zu bringen.

Da Laura Rossi bereits zu Beginn klar formulieren kann, dass sie gerne eine Ausbildung zur Kleinkindererzieherin machen möchte und momentan kein Beschäftigungsprogramm benötigt, wird die oder der zuständige Sozialarbeitende auf die Kurs-GmbH zugehen und Laura Rossi dort anmelden. Die Kurs-GmbH wird ihr die Möglichkeit geben, ihren Lebenslauf zu verbessern und Bewerbungsgespräche zu üben. Es gilt zu klären, ob es Laura Rossi mit ihren Ressourcen schafft, nebst diesen Kursen weiterhin selbständig nach einer Lehrstelle zu suchen. Falls dies

nicht möglich sein sollte und sie nach einiger Zeit keine Ausbildungsstelle finden konnte, müsste die oder der Sozialarbeitende weiter abklären, in welchem Bereich Laura Rossi zusätzliche Unterstützung benötigt. Mit einer Überweisung an das Berufsinformationszentrum bekäme die Klientin Eindrücke von anderen Berufen, welche ihr möglicherweise auch entsprechen. Je nach Länge und Intensität der Lehrstellensuche muss die oder der Sozialarbeitende in einem weiteren Schritt klären, ob eine Verweisung an die Integrations-AG nötig ist. Dort könnte Laura Rossi einer Beschäftigung nachgehen, welche sich positiv in ihrem Lebenslauf widerspiegelt, bis sie eine Lehrstelle antreten kann.

An dieser Stelle haben Sozialdienste die Möglichkeit, ihre regionalen Vernetzungspartnerinnen und -partner zu nennen, um den Sozialarbeitenden alle Möglichkeiten aufzuzeigen:

Institution	Angebot
<i>Integrations-AG</i>	<i>Bietet Beschäftigungsprogramme sowie Kurse zu Bewerbungsgesprächen an</i>
<i>Berufsinformationszentrum</i>	<i>Hilft beim Finden des geeigneten Berufes und beim Erklären des Ausbildungssystems der Schweiz pro Berufsfeld</i>
<i>Kurs-GmbH</i>	<i>Hat verschiedene Kurse im Angebot zu den Themen Computer, Sprache, Bewerbungsgespräche und Lebenslauf, etc.</i>

Abbildung 16. Beispiel für Vernetzungspartnerinnen und -partner im Bereich berufliche Integration

Das Vernetzungsangebot wird anhand der Einschätzung der oder des Sozialarbeitenden zusammen mit den Wünschen der Klientin oder des Klienten gewählt und regelmässig auf die Funktionalität überprüft.

Kommunikationsformen

Das Beratungskonzept gibt in Kapitel 4.5.1 an, dass die Kommunikationsform anhand der Situation der Klientin oder des Klienten gewählt werden soll (vgl. dazu Anhang 1 dieser Arbeit). Zu Beginn des Beratungsprozesses ist der persönliche Kontakt wichtig und dient dem Beziehungsaufbau. Auch für die Besprechung der Ergebnisse aus WERTERESS ist ein persönliches Gespräch dienlich. Durch die angekurbelte Vernetzung von Laura Rossi sind regelmässige persönliche Gesprächstermine mit ihr weiterhin wichtig. Sie schaffen Kontinuität und Verbindlichkeit, welche für die Generation Z sehr wichtig sind und geben auch den Sozialarbeitenden immer wieder Einblicke in den aktuellen Stand der Arbeitssuche. Es bietet sich an, Laura Rossi vorerst jeden Monat und mit der Zeit etwas weniger häufig persönlich einzuladen. Der telefonische Kontakt kann genügen, sofern keine physische Post bearbeitet werden muss. Der wichtigste Grundsatz ist Flexibilität. Es sollte immer ein Zeitfenster frei sein, falls eine

Klientin oder ein Klient ein dringendes Anliegen hat, welches persönlich besprochen werden muss. Mit Blick auf die Schnelligkeit der Generation Z müssen Termine in der Regel spontaner vereinbart werden.

Wie die Ausführungen aus diesem Kapitel zeigen, gestaltet sich die Interventionsdurchführung sehr individuell. Das Beratungskonzept zeigt im Kontrast dazu Gemeinsamkeiten auf, anhand welcher Sozialarbeitende ihre Fallarbeit aufgleisen können. Der Grundsatz von Flexibilität und Verbindlichkeit ist in jedem Fall zu übernehmen. Sobald die Zielvereinbarung nach sechs Monaten ausgelaufen ist, wird die Interventionsdurchführung im Rahmen der *Evaluation* (Prozessschritt 6) ausgewertet. Es wird beurteilt, welche Schritte erfüllt werden konnten, und welche nicht. Es bieten sich danach entweder neue Ziele an, oder sie bleiben ähnlich. Den Sozialarbeitenden wird empfohlen, nach der Auswertung WERTERESS nochmals durchzuführen, bevor neue Ziele vereinbart werden. Es kann durchaus sein, dass sich die Werte oder die Lebenslage der Klientin oder des Klienten bereits verändert haben. Mit WERTERESS würde der Prozess bei Schritt zwei wieder einsteigen. Sofern WERTERESS nicht nochmal durchgeführt wird, wird direkt zum Prozessschritt vier, der Zielvereinbarung, übergegangen.

5.6.6 Bewertung des Konzepts

Kapitel 5.6.1 hat die Ziele des Beratungskonzeptes vorgestellt. Sie sind unabhängig vom Beratungsprozess aus Kapitel 5.5 dieser Arbeit auszuwerten. Folgende Ausführungen zeigen die Zielerreichung anhand des Beispielcharakters Laura Rossi aus.

Klientinnen und Klienten werden nachhaltig von der Sozialhilfe abgelöst

Laura Rossi konnte durch die genaue Auseinandersetzung mit ihren Bedürfnissen und Ressourcen eine optimale Beratung geniessen. Ausserdem erfolgte die Vernetzung mit der Kurs-AG nicht zu früh und auch nicht zu spät. Dort hat sie die passende Begleitung erhalten, um eine solide Lehrstelle zu finden, welche ihren Wünschen entspricht. Wenn sich an diesen Umständen nichts mehr ändert und der Prozess nicht durch ein kritisches Lebensereignis unterbrochen wird, kann davon ausgegangen werden, dass sich Laura Rossi durch eine Festanstellung schon nach ungefähr vier Jahren wieder von der Sozialhilfe ablösen kann. Wichtig ist, dass der Übergang vom Lehrabschluss hin zu einer Festanstellung möglichst nahtlos gelingt. Zu diesem Zeitpunkt ist die Unterstützung der Sozialarbeiterin oder des Sozialarbeiters unter Umständen wieder mehr gefragt.

Die Selbständigkeit der Klientinnen und Klienten wird gefördert

Dadurch, dass die Sozialarbeiterin oder der Sozialarbeiter Laura Rossi bestimmte Handlungsinstrumente im Bereich des Alltags mit auf den Weg gibt, wird ihre Selbständigkeit gefördert.

Es ist durchaus möglich, dass nicht alles immer beim ersten Versuch klappt. Jedoch ist klar, dass Laura Rossi zu jeder Zeit weiss, dass sie sich an ihre Sozialarbeiterin oder ihren Sozialarbeiter wenden kann und dass es auch andere Fachstellen gäbe, welche sie bei ihren Anliegen unterstützen. Auch ihre Eltern konnten in diesem Bereich gefördert werden und können bei Bedarf mithelfen. Es wird davon ausgegangen, dass die enge Begleitung und die regelmässigen Gespräche mit der Sozialarbeiterin oder dem Sozialarbeiter Laura Rossi darin stärken, direkt nach Hilfe zu fragen. Dies ist ein wichtiger Schritt in Richtung Selbständigkeit. Die Begleitung der Kurs-AG hat Laura Rossi zusätzlich im Bereich des Bewerbungsprozesses geschult. Damit geht sie auch nach Lehrabschluss gestärkt auf die Suche nach einer Festanstellung.

Der Beratungs- und Ablöseprozess wird kooperativ gestaltet

Bei Laura Rossi handelt es sich um eine sehr engagierte und kooperierende Klientin. Wichtig ist, dass auch die Sozialarbeiterin oder der Sozialarbeiter motiviert und kooperativ mit ihr zusammenarbeitet. Es kann davon ausgegangen werden, dass dies zu einem schnellen Ablöseprozess führt. In der Realität ist mangelnde Kooperation durchaus möglich, weswegen ein Ablöseprozess oftmals länger dauern kann. In einem solchen Falle muss dies in der Interventionsdurchführung aufgegriffen werden. Es kann davon ausgegangen werden, dass auch die Modelle und Methoden aus dem Beratungskonzept die Beziehungsarbeit so unterstützen, dass Kooperation entsteht. Ansonsten können die Grundlagen der Methodik aus Kapitel 4 dieser Arbeit zur Hilfe genommen werden. Auch die Intervision, wie sie in Kapitel 5.5 beschrieben wurde, bietet sich für einen solchen Fall an. Andere Teammitglieder können hier möglicherweise noch andere Strategien oder Techniken einbringen.

Fazit und Ausblick

Kapitel 5.6.1 bis 5.6.5 haben der Leserin und dem Leser einen Einblick in das erarbeitete Beratungskonzept gegeben und anhand eines Beispiels veranschaulicht. Das Konzept konnte in diesem Kapitel als gewinnbringend bewertet werden. Die Ziele, welches das Konzept selbst vorgibt, können durch die konsequente und angemessene Verwendung der Arbeitsblätter und das Festhalten am Prozess erfolgreich erfüllt werden. Es stellt sich zum jetzigen Zeitpunkt die Frage, inwiefern das Konzept sich in der Praxis der Sozialdienste tatsächlich bewährt. Diesem Thema widmet sich das nachfolgende und abschliessende Kapitel dieser Arbeit. Es wird aufgezeigt, welche positiven Effekte das Konzept haben kann und welche Stolpersteine auf dem Weg zur nachhaltigen Ablösung von Klientinnen und Klienten auftauchen könnten.

6 Umsetzung in der Praxis und Ausblick

Die vorliegende Bachelorthesis führte die Leserin und den Leser im ersten Teil in die Welt der Generation Z ein. Im zweiten Teil wurde der Leserin und dem Leser aufgezeigt, welche Gründe es für einen Sozialhilfebezug junger Erwachsener überhaupt gibt. Die Grundlagen der Gesprächsführung wurden in einem dritten Teil vorgestellt und auf diesen Grundlagen liegt ein Beratungskonzept als Antwort auf die Forschungsfrage vor. Dieses wurde im vorangehenden Kapitel hergeleitet, legitimiert und Teile daraus vorgestellt. Im Sinne eines Abschlusses stellt dieses Kapitel der Leserin und dem Leser die Chancen und Hürden vor, welche durch die Anwendung dieses Beratungskonzeptes entstehen können und spricht Empfehlungen für die Praxis aus.

6.1 Chancen des Beratungskonzepts

Zu Beginn der Bachelorarbeit wurde thematisiert, dass aus dem Forschungsstand bisher kein Beratungskonzept hervorgeht, welches den Umgang mit der Generation Z ins Zentrum stellt. Diese Arbeit konnte zeigen, dass die Generation Z sich stark von ihren Vorgängerinnen und Vorgängern unterscheidet und sich deswegen ein spezifisches Beratungskonzept für sie anbietet. Dieses Konzept existiert mit Abschluss dieser Bachelorarbeit, weswegen es sich jetzt anbietet, die Chancen davon zu reflektieren.

Generalisierung und Individualisierung

Die Generation Z wächst zwar sehr unterschiedlich auf, lebt jedoch mit den gleichen Umweltbedingungen. Familienformen sind ähnlich, Verhaltensweisen und Werte ebenfalls. Unter Wahrung des soziologischen Blicks erscheinen diese Punkte sehr plausibel, um ein Konzept zu erstellen, welches die Art der Beratung einer Gesamtgruppe von Menschen vorgibt. Jedoch ist trotz aller Vereinheitlichung ein Blick auf das Individuum und dessen eigene Lebenswelt und Herkunft unabdingbar, um optimal und gemäss den ethischen Grundlagen der Sozialen Arbeit adäquat auf diese Person eingehen zu können. Um diesem Anspruch, welchen jede Sozialarbeiterin und jeder Sozialarbeiter aus berufsethischer Sicht in sich trägt, gerecht zu werden, ist es der Sozialarbeiterin oder dem Sozialarbeiter freigestellt, wie sie oder er zu einem ganzheitlichen Wissen über die Problemsituation der beratenen Person kommt. Sollte die individuelle Problem- und Ressourcenlage der Klientin oder des Klienten es anzeigen, ist vom Beratungskonzept abzuweichen und mit geeigneten Gesprächsmethoden zu arbeiten.

Die Werte einer so grossen Mehrheit, wie diese in Kapitel 2.4.1 und 2.4.2 dieser Arbeit vorgestellt wurden, für eine allgemeine Beratungskonzeption zusammenzuschliessen ist nicht nur

naheliegend, sondern auch zielführend. Sozialarbeitende sind darin ausgebildet, auf Individualität zu achten und damit zu arbeiten. Ausserdem setzen insbesondere die Arbeitsblätter des Beratungskonzeptes nochmals an der Individualität der Klientinnen und Klienten an. Dadurch wird die Generalisierung der Werte der Generation Z legitimiert. Diese Individualität inmitten eines Gesamtkonzeptes für eine Personengruppe wird auch im Titelbild dieser Arbeit widergespiegelt. Obwohl die drei Frauen absolut identisch aussehen, steht doch die Beispielklientin Laura Rossi im Mittelpunkt und unterscheidet sich von den anderen der Gruppe.

Ansetzen an den Ressourcen

Verschiedene Gesprächsmethoden, welchen Studierende der Sozialen Arbeit sowohl im Studium wie auch in der Praxis begegnen, orientieren sich an den Ressourcen der Klientinnen und Klienten. Ziel des Beratungskonzeptes ist es, dass die Klientinnen und Klienten einerseits eine nachhaltige Ablösung von der Sozialhilfe erreichen und andererseits mehr Selbständigkeit erlangen, sodass sie ihre administrativen Angelegenheiten grösstenteils selbst erledigen können. Mit dem Ressourcendiagramm haben die Sozialarbeitenden die Möglichkeit, Kooperation und Selbständigkeit im Beratungsprozess abzuwägen. Ausserdem zeigt es, ob die Klientin oder der Klient dazu bereit ist, eine Arbeitsstelle anzunehmen, welche vielleicht nicht den ursprünglichen Wünschen entspricht. Auch für die Klientinnen und Klienten bildet das Ressourcendiagramm eine wichtige Grundlage. Einerseits erlaubt es ihnen, aktiv und handelnd im Beratungsprozess mitzuwirken und andererseits haben auch sie eine visuelle Grundlage dafür, was sie in den Prozess mit einbringen und wo die Beratung ansetzen wird. Das Ressourcenmodell verbindet somit Individualität mit aktivem Handeln zum Beginn der Beratung. Dies wirkt sich erfrischend auf das Verhältnis der professionellen Beratung bei einem Sozialdienst aus.

Nacherziehung und Einbezug der Eltern in den Beratungsprozess

Eine weitere Chance, welche das Beratungskonzept bietet, ist die Nacherziehung. Die These zu Beginn dieser Arbeit lautete, dass ein Grossteil der jungen Erwachsenen Armut im finanziellen Bereich sowie im Bereich der Bildung erben. Die Nacherziehung beinhaltet grösstenteils das Unterstützen bei administrativen Angelegenheiten und ist deswegen ein sehr wichtiger Teil der Abwendung der immateriellen Armut. Die Eltern in den Beratungsprozess einzubeziehen erscheint bei Volljährigen zunächst irrelevant. Bei genauerer Betrachtung ist es jedoch mehr als sinnvoll. Eltern der Generation Z verhalten sich grösstenteils sehr behütend. Viele der 18- bis 25-Jährigen wohnen ausserdem noch bei ihren Eltern. Die Nacherziehung von Angehörigen der Generation Z in der Sozialhilfe bietet den positiven Nebeneffekt der Geborgenheit. Sich geborgen zu fühlen geht nämlich nicht nur in der Familie, sondern ist auch in der Beratung möglich. Durch Erreichbarkeit, Stringenz und Verbindlichkeit schaffen es

Sozialarbeitende, den Beratenden das Gefühl zu geben, gut aufgehoben zu sein. Klientinnen und Klienten der Generation Z ist es freigestellt, ob sie ihre Eltern in den Beratungsprozess einbeziehen möchten oder nicht. Es ist abhängig von den Lebensumständen und der Wohnform, ob dies gewünscht wird. Sozialarbeitende haben lediglich die Möglichkeit, ihre Empfehlung auszusprechen, wenn der Einbezug der Eltern angezeigt ist.

6.2 Hürden in der Beratung mit dem vorliegenden Konzept

Wo Chancen sind, sind auch Hürden. Auch bei der Anwendung des Beratungskonzeptes für die Generation Z gibt es sie. Die nachfolgenden Gedanken zeigen mögliche Stolpersteine bei der Anwendung des erarbeiteten Beratungskonzeptes auf.

Abwägen von Kosten und Nutzen für eine nachhaltige Ablösung

Neben dem rechtlichen besteht auch der gesellschaftliche Anspruch darin, Klientinnen und Klienten schnellstmöglich von der Sozialhilfe abzulösen. Das Beratungskonzept und die Ethik sehen jedoch vor, möglichst nachhaltige Lösungen anzustreben, wobei die Selbst- und Eigenständigkeit der Klientinnen und Klienten maximal gefördert wird. Diese Lösungen erfordern eine längere Zeitdauer und das Aufwenden von grösseren finanziellen Ressourcen. Bis eine Person eine Lehrstelle gefunden hat, kann mehr als ein Jahr vergehen, in welchem diese Person von Sozialhilfe lebt. Während einer Lehre ergänzt die Sozialhilfe dort, wo die Leistungen von Lohn und den Stipendien nicht ausreichen. Die Unterstützungsleistungen der Sozialhilfe während einer Erstausbildung sind nicht rückerstattungspflichtig (Berner Konferenz für Sozialhilfe, Kindes- und Erwachsenenschutz, 2020b). Ausserdem ist durch die subsidiären Leistungen der Stipendiengelder eine grosse Entlastung des Sozialhilfebudgets gegeben. Nach erfolgreichem Lehrabschluss eine Festanstellung zu finden ist ideal und im Sinne der Sozialdienste, der Sozialarbeitenden und der Klientinnen und Klienten. Wird dies erreicht, kann die Person idealerweise von der Sozialhilfe abgelöst werden. Eine Person während ihrer Erstausbildung mit Sozialhilfe ergänzend zu unterstützen ist somit nicht nur im Bereich der persönlichen Hilfe, sondern auch im finanziellen Bereich nachhaltig.

Ein Argument, welches gegen die Nachhaltigkeit spricht kommt dann zu tragen, wenn die unterstützte Person keiner Erstausbildung nachgeht. In diesem Falle ist die Sozialhilfeunterstützung höher. Es hängt also von der Kooperation und den Ressourcen der Klientinnen und Klienten ab, ob das Anstreben einer nachhaltigen Lösung finanziell von Nutzen ist oder nicht. Sozialarbeitende haben deswegen ständig zwischen Nachhaltigkeit und Schnelligkeit zu vermitteln.

Auswirkungen mangelnder Kooperation

Aus berufsethischer und rechtlicher Sicht verlangen Sozialarbeitende Mitwirkung und Selbstverantwortung von ihren Klientinnen und Klienten, um gerade auch dem Ablösungsanspruch des Rechts gerecht zu werden. Auch das vorliegende Beratungskonzept knüpft daran an und betont, einer Störung im Prozess Vorrang zu lassen. Unter einer Störung wird insbesondere die fehlende Kooperation verstanden. Ein gelingender Prozess ist davon abhängig, ob die unterstützte Person aktiv mitwirkt oder nicht. Der mitwirkende Zustand sollte erreicht werden, bevor allfällige Vernetzungsangebote in Anspruch genommen werden.

Mangelnde Kooperation führt dazu, dass der Beratungsprozess nicht anhand des Beratungskonzeptes gestaltet werden kann. Hier ist die Individualität der Klientin oder des Klienten stärker zu gewichten. Der Beratungsprozess kann dadurch verlängert und erschwert werden. Sollte sich die mangelnde Kooperation bis zur Verweigerung ausbilden, müssen Sozialarbeitende allfällige Sanktionen durchführen. Eine Kürzung der Sozialhilfeleistung ist ein gängiges Instrument, welches die Interessen von Sozialdienst und Gesellschaft unter Berücksichtigung des Rechts wahrt. Diese Massnahme widerspricht teilweise den ethischen Prinzipien von Sozialarbeitenden. In dieser Situation sind spezifische Gesprächsführungsmethoden angezeigt wie zum Beispiel die motivierende Gesprächsführung, um die Veränderungsbereitschaft anzukurbeln und wieder von den Sanktionen loskommen zu können.

Erschwernisse im Alltag

Kritikpunkte am Konzept könnten die Sprachbarriere oder die Hürde der Ressourcen sein. Obwohl die Sozialarbeitenden den Prozess leiten und die Klientinnen und Klienten durch die Modelle hindurchführen, können beispielsweise Sprache, Herkunft und Lebenswelt für die Erarbeitung der Arbeitsblätter zu WERTERESS Erschwernisse darstellen. Während das Arbeitsblatt zur Werterschliessung noch in einem Gespräch gemeinsam ausgefüllt und erklärt werden kann, ist diese Hürde beim Arbeitsblatt zum Ressourcenmodell höher. Insbesondere die Zifferliste benötigt eine gute Kenntnis der deutschen Sprache. Möglicherweise wäre im Falle einer zu hohen Sprachhürde eine Art der Gesprächsführung gefragt, welche vom vorliegenden Beratungsprozess abweicht. Es würde sich hier anbieten, vorrangig eine Anmeldung in einer Sprachschule zu machen. Die Generation Z ist sehr versiert, was Technik anbelangt. Sozialarbeitende können deswegen den Klientinnen und Klienten das Ressourcenmodell per E-Mail zustellen und sie bitten, dieses auszufüllen. Ohne eine genaue Erklärung, was die Ziffern in der Liste genau bedeuten und dass es sich nicht um eine Klassifizierung handelt, kann dies jedoch zu fehlerhaften Ergebnissen und falschen Eindrücken führen. Eine gute Vor- und Nachbesprechung ist deswegen zwingend notwendig.

6.3 Abschliessende Gedanken und Blick in die Zukunft

Diese Bachelorthesis zeigt auf, dass sich Generationen in ihren Werthaltungen voneinander unterscheiden und dass es deswegen hilfreich ist, sie auch für das Erstellen einer Beratungskonzeption zu differenzieren. Innerhalb einer Generation gibt es sehr viele Gemeinsamkeiten, insbesondere die grundsätzliche Werthaltung. Dies ist grösstenteils das Ergebnis der aktuellen und beeinflussenden Umweltbedingungen. Das vorliegende Beratungskonzept nimmt sich den Hauptwerten der Generation Z an und gibt diesen Raum. Durch die Analyse der persönlichen Werte und Ressourcen können zusätzlich die individuellen Bedürfnisse jeder Klientin und jedes Klienten berücksichtigt werden. Das Beispiel zeigt deutlich, dass durch diese Werte- und Ressourcenorientierung eine nachhaltige Ablösung von Klientinnen und Klienten der Generation Z aus der wirtschaftlichen Sozialhilfe erreicht werden kann.

Das erarbeitete Beratungskonzept, welches dem Anhang dieser Bachelorthesis beiliegt, wird der Fachstelle Junge Erwachsene der Stadt Bern, Frau Janie Klötzli, sowie anderen interessierten Sozialdiensten zur Verfügung gestellt. Es soll den Sozialarbeitenden in der Praxis eine Unterstützung dabei sein, die Beratung der Generation Z adäquat und zielführend zu gestalten. Mit der Verwendung der beiden Arbeitsblätter wird das Beratungssetting aufgelockert und das Excel-Tool schafft einen Bezug zur medialen Welt der Generation Z.

In fünf Jahren werden die ersten Angehörigen der Generation Z 25 Jahre alt sein und damit sozialhilferechtlich nicht mehr zu den jungen Erwachsenen gehören, denn der sozialhilferechtliche Beratungsanspruch verändert sich ab dem Erreichen des 25. Lebensjahres (Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe, 2005, S. 67). Wie sich die Generation Z bis dahin entwickeln wird, ist zum heutigen Zeitpunkt noch unklar. Gemeinsam mit den Generationen X, Y und Alpha verfolgt die Generation Z momentan Trends der Globalisierung, Vernetzung, die Gleichbehandlung der Geschlechter, Einkaufen im Internet und vieles mehr (Schnitzer, 2020d). Auch die Sozialarbeitenden müssen mit den Trends mitgehen und sich den voranschreitenden Umweltbedingungen anpassen. Es sind sowohl die persönlichen Arbeitshaltungen wie auch Beratungsprozesse und Arbeitsinstrumente zu adaptieren. Ansonsten sind sie in ihrer eigenen Beratung plötzlich, so wie es die Generation Z mit dem Jugendwort 2020 sagt: «lost» (PONS GmbH, 2020). Und sich verloren, unsicher oder ahnungslos zu fühlen gehört nicht zu den Zielen der Sozialen Arbeit.

7 Literatur- und Quellenverzeichnis

- AvenirSocial, Geschäftsstelle Schweiz. (2010). *Berufskodex Soziale Arbeit Schweiz Ein Argumentatorium für die Praxis der Professionellen*. Bern: Professionelle Soziale Arbeit Schweiz.
- Baur, Roger. (2017, 06. Sept.). Der Tag, an dem das Internet kam. *Swisscom Magazin*. Abgerufen von <https://www.swisscom.ch/de/magazin/digitalisierung-im-alltag/der-tag-an-dem-das-internet-kam/>
- Berner Konferenz für Sozialhilfe, Kindes- und Erwachsenenschutz. (2020a). *Handbuch Sozialhilfe* [Website]. Abgerufen von <http://handbuch.bernerkonferenz.ch/home/>
- Berner Konferenz für Sozialhilfe, Kindes- und Erwachsenenschutz. (2020b). *Rückerstattungspflicht* [Website]. Abgerufen von <http://handbuch.bernerkonferenz.ch/stichwoerter/stichwort/detail/rueckerstattungspflicht/>
- Bundesamt für Statistik. (2020a). *Einfamilienhaushalte nach Anzahl und Alter der Kinder und Sprachgebiet, 2018* [Excel-Dokument]. Abgerufen von <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/kataloge-datenbanken/tabellen.assetdetail.11947518.html>
- Bundesamt für Statistik. (2020b). *WSH: Sozialhilfebeziehende und Sozialhilfequote der wirtschaftlichen Sozialhilfe nach Altersklassen, 2018* [Excel-Dokument]. Abgerufen von <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/soziale-sicherheit/sozialhilfe/sozialhilfebeziehende/wirtschaftliche-sozialhilfe.assetdetail.11407242.html>
- Bundesamt für Statistik. (2020c). *Mobilität und Verkehr Taschenstatistik 2020* [PDF]. Abgerufen von <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/mobilitaet-verkehr.assetdetail.13695226.html>
- Bundesamt für Statistik. (2020d). *Mobilität und Verkehr: Panorama* [PDF]. Abgerufen von <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/mobilitaet-verkehr.assetdetail.13695321.html>
- Credit Suisse Schweiz. (2020). *Jugendbarometer 2020 Die politisierte Jugend bekennt Farbe* [PDF]. Abgerufen von <https://www.gfsbern.ch/de/publikationen-zu-markt-und-meinungsforschung/>
- Elbe, Martin. (2016). *Sozialpsychologie der Organisation Verhalten und Intervention in sozialen Systemen*. Berlin Heidelberg: Springer Gabler Verlag.
- Endewardt, Ulf & Wegner, Gerhard. (2018). *"Was mein Leben bestimmt? Ich!" Lebens- und Glaubenswelten junger Menschen heute* [PDF]. Hannover: creo-media GmbH. Abgerufen von <https://www.siekd.de/neue-studie-des-si-lebens-und-glaubenswelten-junger-menschen-heute/>

- Falk, Juliane (2016). *Die Vermittlung und Aneignung von Beratungskompetenz Beratung in den gesundheits- und sozialpflegerischen Berufen lehren und lernen - ein didaktisches Konzept*. Weinheim: Beltz Juventa.
- Galuske, Michael (2013). *Methoden der Sozialen Arbeit Eine Einführung* (10. Aufl.). Weinheim: Beltz Juventa.
- Guggisberg, Martina & Häni, Stephan. (2016). *Armut und materielle Entbehrung von Kindern Erhebung über die Einkommen und Lebensbedingungen (SILC) 2014* [PDF]. Neuchâtel: Bundesamt für Statistik. Abgerufen von <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/wirtschaftliche-soziale-situation-bevoelkerung/soziale-situation-wohlbefinden-und-armut/armut-und-materielle-entbehrungen/armut.assetdetail.1365790.html>
- Hecking, Claus. (2018, 30. Nov.). Gretas Aufstand. *SPIEGEL Wissenschaft*. Abgerufen von <https://www.spiegel.de/wissenschaft/natur/greta-thunberg-das-gesicht-der-globalen-klimabewegung-a-1241185.html>
- Hochuli Freund, Ursula & Stotz, Walter. (2013). *Kooperative Prozessgestaltung in der Sozialen Arbeit Ein methodenintegratives Lehrbuch* (2. Aufl.). Stuttgart: W. Kohlhammer Druckerei GmbH + Co. KG.
- Höpflinger, François. (2017, 26. April). Junge Familien in den letzten Jahrzehnten - zwischen Kontinuität und Wandel. *Familienbericht 2017*, 8-26. Abgerufen von <https://www.bsv.admin.ch/bsv/de/home/sozialpolitische-themen/familienpolitik/grundlagen/familienbericht-2017.html>
- Hurrelmann, Klaus. (2006). *Einführung in die Sozialisationstheorie*. Weinheim: Beltz Verlagsgruppe.
- International Federation of Social Workers. (2014). *Global definition of social work* [Website]. Abgerufen von <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>
- Klaffke, Martin. (2014). Erfolgsfaktor Generationen-Management - Handlungsansätze für das Personalmanagement. In Martin Klaffke (Hrsg.), *Generationen-Management Konzepte, Instrumente, Good-Practice-Ansätze* (S. 4-23). Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Knöpfel, Carlo & Heggli, Regula. (2012). Auch Armut wird vererbt. In Iwona Meyer (Hrsg.), *Arme Kinder* (S. 124-139). Luzern: Caritas-Verlag.
- Konferenz der kantonalen Sozialdirektorinnen und -direktoren. (2010). *Empfehlungen der Konferenz der kantonalen Sozialdirektorinnen und -direktoren (SODK) zur Ausgestaltung kantonalen Ergänzungsleistungen für Familien (FamEL)* [PDF]. Bern: Generalsekretariat SODK. Abgerufen von <https://www.sodk.ch/de/dokumentation/empfehlungen/>

- Miller, William R. & Rollnick, Stephen. (2015). *Motivierende Gesprächsführung (Motivational Interviewing)* (3. Aufl.). Freiburg im Breisgau: Lambertus.
- Oelkers, Jürgen. (2008). *Individualisierung und Offenheit: Der Wertewandel in der Erziehung* [Eröffnungsvortrag auf der EKKJ-Tagung "Jugendsexualität im Wandel der Zeit: Veränderungen, Einflüsse, Perspektiven" im Kongresshaus Biel]. Abgerufen von <https://www.ife.uzh.ch/de/services/veranstaltungen.html>
- PONS GmbH. (2020, 24. Nov.). *Jugendwort des Jahres 2020* [Website]. Abgerufen von <https://www.langenscheidt.com/jugendwort-des-jahres>
- Raithel, Jürgen, Dollinger, Bernd, & Hörmann, Georg. (2007). *Einführung Pädagogik Begriffe Strömungen Klassiker Fachrichtungen*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Riederle, Philipp. (2013). *Wer wir sind und was wir wollen Ein Digital Native erklärt seine Generation*. München: Knaur Taschenbuch.
- Schnetzer, Simon. (2019). *Junge Deutsche - Die Studie Die Lebens- und Arbeitswelt der Generation Z & Y*. Kempten: Simon Schnetzer. Abgerufen von <https://simon-schnetzer.com/studienergebnisse-junge-deutsche-2019/>
- Schnetzer, Simon. (2020a). *Generation Z Übersicht* [Website]. Abgerufen von <https://simon-schnetzer.com/generation-z/>
- Schnetzer, Simon. (2020b). *Generation XYZ - Übersicht* [Website]. Abgerufen von <https://simon-schnetzer.com/generation-xyz/>
- Schnetzer, Simon. (2020c). *Studienergebnisse Junge Deutsche 2019* [Website]. Abgerufen von <https://simon-schnetzer.com/studienergebnisse-junge-deutsche-2019/>
- Schnetzer, Simon. (2020d). *Trendforschung mit der Generation XYZ & Alpha* [Website]. Abgerufen von <https://simon-schnetzer.com/trendforschung-mit-der-generation-xyz-alpha/>
- Scholz, Christian. (2014). *Generation Z Wie sie tickt, was sie verändert und warum sie uns alle ansteckt*. Weinheim: Wiley-VCH Verlag & Co. KGaA.
- Scholz, Christian. (2015). Klare Strukturen statt Flexibilität: So tickt die Generation Z tatsächlich. *Wirtschaftspsychologie aktuell*, (02/15), 36-43.
- Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe. (2005). *Richtlinien für die Ausgestaltung und Bemessung der Sozialhilfe* (4. überarb. Auflage) [PDF]. Abgerufen von <https://richtlinien.skos.ch/>
- Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe. (2020). *Armut und Armutsgrenzen* [PDF]. Abgerufen von <https://skos.ch/publikationen/grundlagenpapiere>
- Seemiller, Corey, & Grace, Meghan. (2019). *Generation Z A century in the making*. Oxon: Routledge.

- Streuli, Elisa & Bauer, Tobias. (2002). *Working Poor in der Schweiz Konzepte, Ausmass und Problemlagen aufgrund der Daten der Schweizerischen Arbeitskräfteerhebung* [PDF]. Neuchâtel: Bundesamt für Statistik. Abgerufen von https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/kataloge-datenbanken/publikationen.html?dyn_publishingyearend=2020&dyn_title=working%20poor
- Weinberger, Sabine. (2013). *Klientenzentrierte Gesprächsführung Lern- und Praxisanleitung für psychosoziale Berufe* (14. Aufl.). Weinheim: Beltz Juventa.
- Widulle, Wolfgang. (2012). *Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit Grundlagen und Gestaltungshilfen* (2. Aufl.). Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Zdunek, André. (2020). *Soziale Arbeit als Transdisziplin und die Bezugswissenschaften* [Website]. Abgerufen von <https://theorielinien.bfh.science/index.html@p=1150.html>
- Zukunftsinstitut. (2020, 22. Sept.). *Aufbruch in ein neues Zeitalter der Mobilität* [Website]. Abgerufen von <https://www.zukunftsinstitut.de/artikel/aufbruch-in-ein-neues-zeitalter-der-mobilitaet/>

8 Anhang

Anhang 1: Beratungskonzept «Generation Z in der Sozialhilfe»

Generation Z in der Sozialhilfe

Beratungskonzept

Dezember 2020

Inhaltsverzeichnis Beratungskonzept

1	Grundlagen.....	III
1.1	Gesetzliche Grundlagen	III
1.2	Berufsethische Grundlagen.....	IV
1.3	Aktenführung	IV
1.4	Methodische Grundlagen.....	V
1.5	Anspruchsgruppe: Die Generation Z.....	VI
2	Ziele.....	VII
3	Der Beratungsprozess	VIII
4	Methodik.....	IX
4.1	Situationserfassung	IX
4.2	WERTERESS.....	X
4.2.1	Die Werterschliessung (Arbeitsblatt 1).....	XI
4.2.2	Das Ressourcenmodell (Arbeitsblatt 2)	XII
4.3	Ergebnisse aus WERTERESS.....	XII
4.4	Zielvereinbarung (Interventionsplanung).....	XIII
4.5	Inverventionsdurchführung	XIV
4.5.1	Kommunikationsformen.....	XIV
4.5.2	Vernetzung.....	XV
4.5.3	Nacherziehung.....	XVI
4.5.4	Einbezug des familiären Systems.....	XVI
4.6	Evaluation.....	XVI
4.7	Neuaufnahme des Beratungsprozesses oder Abschluss	XVII
5	Literaturverzeichnis.....	XVIII

Abbildungen Beratungskonzept

Abbildung 1. Beratungsprozess Beratungskonzept "Generation Z in der Sozialhilfe"	VIII
Abbildung 2. Beispiel Fakten versus Wahrnehmung.....	X

1 Grundlagen

Das vorliegende Konzept konzentriert sich auf die Beratung der Generation Z in der Sozialhilfe. Es ist das Ziel, die Generation Z mithilfe des Konzeptes entsprechend ihren Werten und Lebenslagen beraten zu können. Es soll erreicht werden, dass Motivation und Kooperation durch die starke Wertorientierung verstärkt werden. Dies soll dazu führen, dass der Eingliederungsprozess in eine berufliche Laufbahn stärker forciert werden kann. Das Konzept regelt die Beratung im Rahmen der persönlichen Hilfe zwischen Klientinnen und Klienten [KL] der Generation Z und Sozialarbeitenden [SAR] auf Sozialdiensten.

1.1 Gesetzliche Grundlagen

Gesetz über die öffentliche Sozialhilfe des Kantons Bern vom 11.06.2001

(Sozialhilfegesetz; SHG; SR 860.1)

Das SHG ist die kantonale gesetzliche Grundlage, worauf die Ausrichtung der Sozialhilfe basiert. Es regelt die Subsidiarität und legt die Zuständigkeiten der Gemeinde-Sozialdienste fest. Ebenfalls sind hier die Bestimmungen zum Sozialhilfegeheimnis, Auskunftspflichten und Mitteilungsrechte sowie zur Weitergabe von Informationen an Drittpersonen oder Behörden geregelt. Es beschreibt ausserdem ab Art. 29ff die Art und den Umfang der persönlichen Hilfe der Sozialdienste.

Verordnung über die öffentliche Sozialhilfe des Kantons Bern vom 24.10.2001

(Sozialhilfeverordnung; SHV; SR 860.111)

Die SHV ist ebenfalls als Grundlage in der Sozialhilfe zu verwenden. Sie regelt unter anderem, dass im Kanton Bern die «SKOS-Richtlinien» verbindlich sind (vgl. nächster Abschnitt). Ebenfalls gibt sie Auskunft über die Bemessung der Sozialhilfe und regelt die integrationsbedingten Zulagen.

Richtlinien für die Ausgestaltung und Bemessung der Sozialhilfe der Schweizerischen Konferenz für Sozialhilfe (SKOS-Richtlinien)

Die SKOS-Richtlinien sind gegenüber SHG und SHV im Bereich der genauen Ausgestaltung der wirtschaftlichen Hilfe breiter aufgestellt. Sie geben Auskunft über die finanziellen und beraterischen Leistungen der Sozialhilfe. Sie sind das Instrument, welches im Alltag bei der Ausrichtung von Sozialhilfe als praxisnahe Quelle dient. Die Rechte und Pflichten bei einem Sozialhilfebezug legen sie ebenfalls fest und in allfälligen Rechtsverfahren dienen die SKOS-Richtlinien als eine der wichtigsten gesetzlichen Grundlagen im Kanton Bern (Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe, 2005).

Das BKSE-Handbuch enthält Spezifikationen und Angaben zu bestimmten Stichwörtern im Bereich der finanziellen Hilfe. Es ist als einzige der vorliegenden Grundlagen im Kanton Bern nur als Handlungsempfehlung anzusehen (Berner Konferenz für Sozialhilfe, Kindes- und Erwachsenenschutz, 2020). Sozialbehörden können das Handbuch als verbindlich erklären und sich unter Berücksichtigung der Stufenordnung des Rechts darauf beziehen.

Datenschutzgesetz des Kantons Bern vom 19.02.1986 (KDSG; SR 152.04)

Das KDSG fordert die Einhaltung der Datenschutzbestimmungen von allen Behörden auf kantonalen Ebene.

1.2 Berufsethische Grundlagen

Grundsätzlich arbeiten Sozialarbeitende nach ihrem persönlichen Ethos. Es gilt jedoch, in der Fallarbeit auch die Grundlagen des Berufskodex der Sozialen Arbeit einzuhalten. Dieser beschreibt beispielsweise, dass Sozialarbeitende die Ressourcen gleichermassen an alle zu vergeben haben und damit für Verteilungsgerechtigkeit sorgen (AvenirSocial, Geschäftsstelle Schweiz, 2010, S. 9-10). Ausserdem sollen Sozialarbeitende ihre Klientinnen und Klienten über ihre Rechte und Ressourcen informieren und sie animieren, diese auch zu gebrauchen. Klientinnen und Klienten können so vor Machtmissbrauch geschützt werden (S. 9-10). Mithilfe von Transparenz und Offenheit wird die Beziehung zwischen SAR und KL gefördert.

Diese und alle weiteren ethischen Grundlagen des Berufskodex von AvenirSocial beinhalten sowohl Machtthemen, Machtgefälle wie auch Gerechtigkeitsaspekte. Dies sind zentrale Bausteine in der Werthaltung der Generation Z und daher unbedingt zu übernehmen.

Wie alle anderen Personen auch sollen die Klientinnen und Klienten der Generation Z als selbständige und eigenverantwortliche Individuen angesehen werden.

1.3 Aktenführung

Die Fallarbeit muss dokumentiert werden. Die Dokumentation erfolgt nach Vorgaben der jeweiligen Sozialbehörde. Sie muss zu jeder Zeit so aufbereitet sein, dass eine Klientin oder ein Klient von ihrem oder seinem Akteneinsichtsrecht Gebrauch machen kann. Die Aktenführung muss klar, konkret, korrekt und systematisch sein. Dies bedeutet, es müssen genaue Daten verwendet werden, die korrekten Namen von Klientinnen und Klienten sowie deren Bezugssystem, es dürfen keine Wertungen geschehen (Berner Konferenz für Sozialhilfe, Kindes- und

Erwachsenenschutz, 2011). Alle Geschehnisse sind prägnant zu schildern und zu dokumentieren. Handschriftliche Notizen gehören nicht in den Aktenumfang.

1.4 Methodische Grundlagen

Die methodischen Grundlagen dieses Konzepts basieren auf der klientenzentrierten Gesprächsführung nach Carl Rogers, der multiperspektivischen Fallarbeit nach Burkhard Müller, der motivierenden Gesprächsführung nach William R. Miller und Stephen Rollnick sowie der sozialpädagogischen Beratung. Anhand folgender Grundsätze ist die Beratung aufzubauen:

- Was die KL zu ihren Einstellungen äussern wird nicht gewertet (Galuske, 2013, S. 183).
- Die KL gelten als Mittelpunkt des Gesprächs (Weinberger, 2013, S. 36).
- KL werden niemals kategorisiert (Galuske, 2013, S. 192).
- Der Beratungsprozess ist geprägt von Wertschätzung, Empathie und Kongruenz (Widulle, 2012, S. 56).
- Mit der Generation Z wird sozialpädagogisch gearbeitet (Galuske, 2013, S. 173).
- Der Fokus wird auf eine professionelle Beziehungsgestaltung gelegt. Dies geschieht durch aktives Zuhören, einen angemessenen Blickkontakt und das Spiegeln von Emotionen. Auch durch offene Fragen und das Würdigen von Veränderungen und Handlungen tragen dazu bei (Miller & Rollnick, 2015, S. 69-73).
- Im Rahmen der Situationserfassung und -analyse werden die Fälle «von», «für» und «mit» im Sinne der Multiperspektive nach Burkhard Müller erfasst (Galuske, 2013, S. 192-193).
- Es wird die Fokussierung gemäss Miller und Rollnick angewendet (2015, S. 119-120). Dies schafft Klarheit zu den Themen, welche in den Gesprächen bearbeitet werden sollen. Dabei wird auch das Vernetzungspotenzial erkannt.
- Es soll Veränderungsbereitschaft geschaffen werden (Miller & Rollnick, 2015, S. 86).
- Erfolgen klare Willensäusserungen, welche zielgerichtet sind, beraten oder vernetzen die SAR sofort und spezifisch (Miller & Rollnick, 2015, S. 306-307).
- Im Falle eines Scheiterns wird die Interventionsplanung zurückgesetzt und der Prozess der Fokussierung muss neu gestartet werden (Miller & Rollnick, 2015, S. 304).

Im Zusammenhang mit der sozialpädagogischen Beratung gilt ausserdem:

- *Wenn möglich und angezeigt, wird das familiäre System in den Beratungsprozess mit einbezogen.*
- *Wenn die sozialpädagogische Beratung im Rahmen des Sozialdienstes die zeitlichen und fachlichen Ressourcen übersteigt, wird mit anderen Fachstellen vernetzt.*

1.5 Anspruchsgruppe: Die Generation Z

Das Beratungskonzept konzentriert sich auf die Generation Z in der Sozialhilfe. Es basiert insbesondere auf der Werteorientierung dieser Personengruppe. Personen, welche der Generation Z angehören wurden zwischen den Jahren 2000 bis 2019 geboren. Es wird im Rahmen des Beratungskonzeptes keine Unterscheidung von Herkunft oder Wohnort gemacht.

- Kinder der Generation Z haben meist einen Geschwisterteil (Höpflinger, 2017, S. 10-11).
- Häufig wachsen sie in einem Haushalt auf, in welchem mehrere Nationalitäten vertreten sind (Höpflinger, 2017, S. 12-13).
- Die Eltern der Generation Z unterstützen und begleiten ihre Kinder sehr eng (Seemiller & Grace, 2019, S. 102); (Scholz, 2014, S. 43-44).
- Medien begleiten die Generation Z und sie ist fast immer online (Klaffke, 2014, S. 14). Sie kommuniziert zu einem Grossteil auf medialer Ebene (Riederle, 2013, S. 27-29).
- Die Generation Z sieht sich als Gemeinschaft und tauscht ihr Wissen gerne miteinander aus (S. 24).
- Sie stellt Gesundheit, Freiheit, Freundschaft, Gerechtigkeit und Familie allen anderen Werten voran (Schnetzer, 2020).
- Die Generation Z verhält sich ihren Arbeitgebenden gegenüber eher illoyal und verweilt meist nicht lange in einem Arbeitsverhältnis (Scholz, 2014, S. 133-136). Sie wünscht sich eine vielseitige, Spass bringende Arbeit, welche ihrer Gesundheit guttut. Eine angenehme Arbeitsatmosphäre mit einem angemessenen Leistungsdruck sowie eine ausgeglichene Work-Life-Balance ist ihr wichtig.
- Verbindlichkeit und Verantwortung werden von Angehörigen der Generation Z zurückgewiesen. Die eigenständige und flexible Regelung ihrer Arbeitszeiten ist der Generation Z hingegen wichtig (S. 132-133).
- Die Generation Z ist enorm vernetzt und viel unterwegs (Zukunftsinstitut, 2020). Dies spiegelt die Werte der Freiheit und Unabhängigkeit wider.

2 Ziele

Folgende Ziele verfolgt dieses Beratungskonzept. Die Unterpunkte sind Handlungsschritte, welche für die Zielerreichung nötig sind. Die Handlungsschritte werden im vorliegenden Beratungskonzept dargestellt.

2. Klientinnen und Klienten werden nachhaltig von der Sozialhilfe abgelöst.

- ✓ Es werden individuelle Zielvereinbarungen erstellt.
- ✓ Die individuellen Ziele werden dokumentiert und halbjährlich aktualisiert.
- ✓ Durch die passende Vernetzung wird eine Arbeitsstelle gefunden, welche den Wünschen der oder des KL entspricht.
- ✓ Die Begleitung erfolgt auch während einer Ausbildung.

3. Die Selbständigkeit der Klientinnen und Klienten wird gefördert.

- ✓ Die Ressourcen der KL werden gestärkt, indem sozialpädagogische Leistungen erbracht werden.
- ✓ Den KL werden Chancen im Bereich Bildung und berufliche Integration geschaffen.
- ✓ Es erfolgt eine adäquate Form der Nacherziehung gemäss den Ressourcen der KL.
- ✓ Der Einbezug des familiären Systems erfolgt gemäss Wunsch der KL sowie gemäss Einschätzung der Sozialarbeitenden.

4. Der Beratungs- und Ablöseprozess wird kooperativ und motiviert gestaltet

- ✓ Die Sozialarbeitenden achten und berücksichtigen die Werte und Berufswünsche der KL zu jeder Zeit.
- ✓ Es wird mit dem Modell «WERTERESS» gearbeitet und die Fallarbeit stützt sich darauf.
- ✓ Durch die enge Zusammenarbeit und Vernetzung gelingt die Integration in ein Berufsfeld, welches der oder dem KL entspricht.
- ✓ Treten im Bereich Kooperation und Motivation Störungen auf, werden diese in der Beratung vorrangig behandelt und mittels motivierender Gesprächsführung angegangen.

3 Der Beratungsprozess

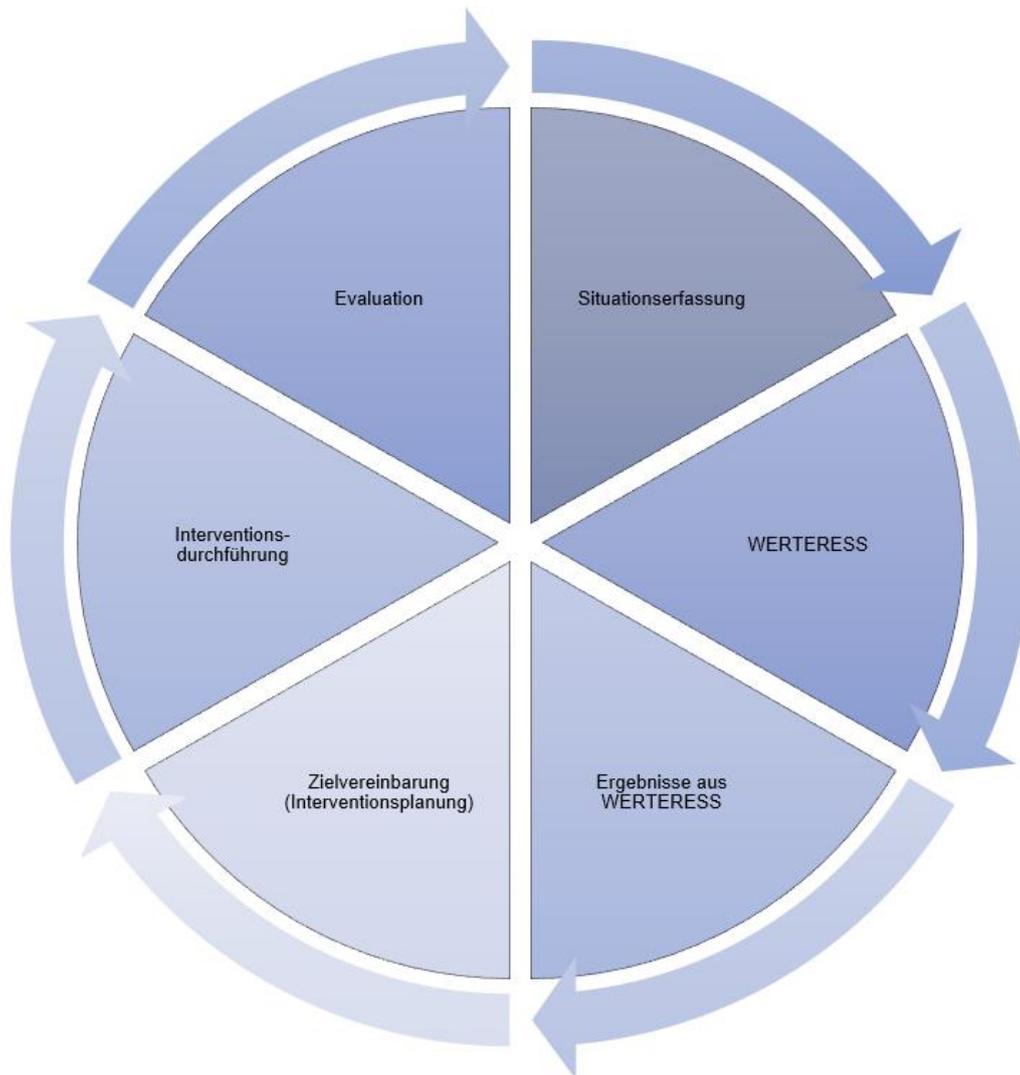


Abbildung 1. Beratungsprozess Beratungskonzept "Generation Z in der Sozialhilfe"

Der Prozessgrundsatz dieses Konzeptes orientiert sich am Modell der kooperativen Prozessgestaltung nach Hochuli Freund und Stotz (2013, S. 136). Grundsätzlich erfolgt die Fallarbeit anhand der dort benannten Prozessschritte, beginnend bei der Situationserfassung. Die Prozessschritte werden im Hinblick auf die Arbeit mit der Generation Z angepasst. Wie Abbildung 1 zeigt, verändert sich der Prozess im Grundsatz nicht. Es erfolgt einzig eine Reduktion von sieben auf sechs Schritte, da dies aufgrund der Praxis der Sozialdienste sinnvoller ist. Nach der Situationserfassung erfolgt der zweite Schritt, welcher die Anwendung des Modelles «WERTERESS», umfasst. Sie dient als Situationsanalyse. Die Diagnose erscheint in Form der Ergebnisse aus der Analyse nach «WERTERESS». Der dritte Schritt ist das Erstellen der Zielvereinbarung und damit die Interventionsplanung. Die Umsetzung der individuellen Interventionsplanung beinhaltet die Vernetzung, Beratungsgespräche mit thematischem Inhalt, die

sozialpädagogische Beratung, etc. Bei der Evaluation werden die Ziele aus der Zielvereinbarung ausgewertet. Sollte sich eine Person von der Sozialhilfe ablösen können, werden in diesem Schritt zusätzlich die Ziele dieses Konzeptes (vgl. dazu Kapitel 2) ausgewertet.

Der gesamte Beratungsprozess wird von zwei weiteren Faktoren begleitet, welche in Abbildung 1 nicht ersichtlich sind. Sie sind angelehnt an den Prozess nach Hochuli Freund & Stotz (2013, S. 136) Im vorliegenden Beratungskonzept wird ihnen ebenfalls eine spezifische Bedeutung zugesprochen. Die **Kooperation mit der oder dem KL und deren Bezugssystemen** ist der erste der beiden Faktoren. Um den Beratungsprozess gelingend aufbauen und erhalten zu können, ist sie absolut grundlegend. Da gerade bei der Generation Z die Eltern eine wichtige Bezugsgruppe sind, ist auch deren Kooperation unerlässlich, sofern diese seitens KL gewünscht wird. Beim zweiten Faktor handelt es sich um die **intra- und interprofessionelle Kooperation**. Mit der intraprofessionellen Kooperation sind Intervisionen und interne Fallbesprechungen mit anderen Sozialarbeitenden aus dem gleichen Sozialdienst gemeint. Intervisionen dienen dazu, einen Fall aus einer anderen Perspektive zu sehen. Mit der interprofessionellen Kooperation ist die Zusammenarbeit mit Vernetzungsangeboten gemeint, welche gerade bei den 18- bis 25-Jährigen eine grosse Rolle spielen. Die Modelle und Handlungsstrategien des folgenden Kapitels zur Methodik sind gemäss diesem Beratungsprozess anzuwenden.

4 Methodik

4.1 Situationserfassung

Hochuli Freund und Stotz beschreiben die Situationserfassung als eine Tätigkeit, welche nicht nur zu Beginn einer Fallaufnahme ausgeführt wird, sondern auch kontinuierlich während dem gesamten Beratungsprozess im Hintergrund abläuft (2013, S. 148-149). Diese Haltung ist zu übernehmen. Ziel der Situationserfassung ist es, alle für den Auftrag relevanten Informationen zu einer Person und ihrem System zu kennen (S. 150-152). Das bedeutet, die beratende Person muss wissen,

- welchen Auftrag ihre Organisation genau hat (im Falle des Sozialdienstes das Ausrichten von wirtschaftlicher Sozialhilfe),
- welchen Auftrag sie als Sozialarbeitende hat (im Falle des Sozialdienstes das adäquate Beraten und Begleiten einer Person, das Berechnen der wirtschaftlichen Hilfe und die individuelle Unterstützung),
- was es objektiv über die Klientin oder den Klienten zu wissen gibt (Name, Geschlecht, Alter, Wohnort, Wohnform, aktueller Berufsstand, etc.),

- wie das System der Klientin oder des Klienten aussieht (Familie, Freundeskreis oder involvierte Drittstellen),
- was sie für die genaue Kenntnis des Falles im ersten Gespräch noch wissen muss.

Für die Situationserfassung sind keine spezifischen auf die Generation Z angepassten Techniken notwendig. Sie soll jedoch anhand der methodischen Grundlagen aus Kapitel 1.4 dieses Konzeptes erfolgen. Bei der anschliessenden Dokumentation des erfahrenen Wissens sollen Fakten von persönlichen Eindrücken oder Beobachtungen klar getrennt und gekennzeichnet werden. Abbildung 2 zeigt ein Beispiel dafür. Die Situationserfassung ist erst abgeschlossen, wenn der oder dem SAR klar ist, wie das System der oder des KL aussieht, welche Personen involviert sind, und welches die vorrangigen sozialen Probleme sind. Diese gilt es im Rahmen der Intervention zu bearbeiten. Bevor aber zu der Intervention übergegangen wird, ist eine fundierte Analyse notwendig.

<p>Laura Rossi* erscheint pünktlich zum Gespräch. Sie hatte heute ein Vorstellungsgespräch. <i>(Fakten)</i></p> <p>Meiner Einschätzung nach ist Frau Rossi heute sehr nervös. Ich kann beobachten, dass sie sich vermehrt zum Fenster dreht und nach draussen schaut. <i>(persönliche Wahrnehmungen der SAR)</i></p> <p><small>*Der Name Laura Rossi ist fiktiv und nicht mit echten Klientinnen- oder Klientensystemen in Verbindung zu bringen.</small></p>

Abbildung 217. Beispiel Fakten versus Wahrnehmung

4.2 WERTERESS

Hochuli Freund und Stotz beschreiben die Analyse als eine «strukturierte Auslegeordnung» (2013, S. 175). Es sei das Ziel, der Vielfältigkeit eines Falles und den vielen unterschiedlichen Inhalten davon gerecht werden zu können. Durch eine Öffnung und genaueres Hinschauen bei bestimmten individuellen Themen könne erreicht werden, dass ein verstrickter Fall plötzlich nicht mehr sehr komplex erscheine. Es gebe die Möglichkeit, Ansatzpunkte und genaue Problempole herauszufiltern (S. 175). Auch in den methodischen Grundlagen in Kapitel 1.4 dieses Konzeptes werden Auslegeordnungen als hilfreich genannt.

Bei WERTERESS handelt es sich um zwei Arbeitsblätter, mithilfe derer sowohl die Werte wie auch die Ressourcen der Klientinnen und Klienten der Generation Z eruiert werden sollen. Es wird empfohlen, sie zu Beginn der Beratung anzuwenden, bevor Interventionsmassnahmen gestartet werden. Die beiden Hilfsmittel dienen unter Berücksichtigung von Burkhard Müller (vgl. dazu Kapitel 1.4 dieses Konzeptes) dazu, eine möglichst grosse Auslegeordnung der Problemursachen darzustellen. In einem zweiten Schritt eröffnen sie analog Müller sowie Hochuli Freund und Stotz die Möglichkeit, sich einen gesamtheitlichen Blick auf die Problemlage der

Klientin oder des Klienten zu verschaffen. Im Rahmen des gesamten Schrittes WERTERESS gilt es, die methodischen Grundlagen aus Kapitel 1.4 dieses Konzeptes zu berücksichtigen.

4.2.1 Die Werterschliessung (Arbeitsblatt 1)

Die Werterschliessung («WERTE») bildet den ersten Teil von WERTERESS. Es handelt sich dabei um ein Arbeitsblatt, welches im Rahmen der Situationsanalyse als Instrument der Auslegung zwischen KL und SAR dient. Wie den Grundlagen dieses Konzeptes entnommen werden kann, sind die wichtigsten Werte der Generation Z Gesundheit, Freiheit, Freundschaften, Gerechtigkeit und Familie. Der Wert der Gerechtigkeit wird im vorliegenden Konzept beim Bereich «Freiheit» miteingefasst. Die Werterschliessung beurteilt die systemische Aufstellung einer Person anhand dieser Werte. Es werden dazu bewusst geschlossene Fragen anhand eines Ablaufschemas gestellt, welche nur mit Ja oder Nein beantwortet werden können. Es ist ein Ziel der Werterschliessung, Vernetzungspotenziale zu erkennen. Mit diesem Modell ist es den SAR zudem möglich, das System der Klientin oder des Klienten sowie die Wichtigkeit der allgemeinen Werte der Generation Z zu erörtern. Es wird dabei ersichtlich, ob die Werte auch der Einzelperson viel bedeuten.

Das Arbeitsblatt zur Werterschliessung liegt diesem Konzept bei und erklärt die einzelnen Schritte sowie Zusammenhänge. Es ist für die Fallarbeit unabhängig von diesem Konzept zu verwenden.

Das Schema ist von oben nach unten zu durchlaufen. Im leeren Feld nach der jeweiligen Frage ist die Antwort JA oder NEIN einzutragen. Aufgrund dieser Antwort können die SAR einen allfälligen Vernetzungs- oder Besprechungsbedarf erkennen. Diesen gilt es in der danebenstehenden Blase zu kennzeichnen. Achtung: Die Blasen stellen immer unterschiedliche Fragen. Das letzte Feld dient für Notizen der SAR. Es kann beispielsweise notiert werden, mit welcher Drittstelle Kontakt aufgenommen werden könnte oder wo es noch mehr zu erfragen gäbe. Es steht den SAR offen, was sie sich notieren möchten. Sollte es bei dem Gespräch sprachliche Hürden geben, sind die Fragen in einfacher Sprache oder mit einer Übersetzerin, einem Übersetzer zu stellen.

Das ausgefüllte Schema wird im Anschluss thematisiert und es werden Rückfragen gestellt. Ist für beide Gesprächsteilnehmenden alles geklärt, kann mit dem nächsten Beratungsschritt weitergemacht werden. Die Notizen aus diesem Schema werden jedoch zurückbehalten für Schritt 4.3 des Beratungskonzeptes.

4.2.2 Das Ressourcenmodell (Arbeitsblatt 2)

Der zweite Teil der Analyse von WERTERESS wird vom Ressourcenmodell («RESS») abgedeckt. Es beinhaltet ein Tool im Microsoft Office-Programm «Excel», welches von den KL selbstständig ausgefüllt werden kann. Es wird den KL entweder per E-Mail zugeschickt, oder ihnen wird ein Computer des Sozialdienstes zum Ausfüllen zur Verfügung gestellt. Für das Ausfüllen kann mit einem Zeitaufwand von 15 bis 20 Minuten gerechnet werden.

Das Arbeitsblatt zum Ressourcenmodell liegt diesem Konzept ebenfalls bei. Es beinhaltet die Erklärung des obgenannten Tools. Ausserdem enthält es die Zuordnungsliste der Ziffern sowie eine Erklärungstabelle für SAR. Das Tool selbst beinhaltet in einem ersten Tabellenblatt das Ressourcendiagramm und im zweiten Tabellenblatt ebenfalls die Liste mit Zifferzuordnungen. Den KL wird nur das Excel-Tool ausgehändigt.

Die oder der KL hat nach eingehender Besprechung der Zifferzuordnungen die Aufgabe, sich in den vier Themenbereichen Veränderungsbereitschaft, Auswahl einer Arbeitsstelle, Selbstständigkeit sowie Erreichbarkeit und Kommunikation jeweils eine Ziffer zuzuteilen. Die selbst zugeordneten Ziffern kann die oder der KL im Anschluss im Excel-Tabellenblatt «Ressourcendiagramm» eintragen. Nach erfolgter Eintragung der Ziffern erscheint im Excel-Dokument ein Flächendiagramm. Dieses kann der oder dem SAR per E-Mail zugeschickt werden, falls es zuhause ausgefüllt wurde. Die oder der SAR druckt das Diagramm in Papierform aus und bespricht es mit der Person am gleichen oder nächsten Gespräch. Dies ist wichtig, um noch einmal sicherzugehen, dass die Ziffern im Wissen um deren genaue Bedeutung zugeordnet wurden.

Das Ressourcendiagramm stellt visuell dar, wie die Intervention aufzugleisen ist. Die Aufgabe der SAR ist es, die Fläche zu decken, welche auf dem Diagramm aktuell noch grau eingefärbt ist. Die gelbe Fläche bedeutet bestehende Ressourcen. Wie diese Leistung erbracht wird, ist in der Kompetenz der SAR zu entscheiden. Dazu bieten sich die Strategien aus Kapitel 4.5 dieses Konzeptes an. Zuvor sind jedoch die Diagnose sowie Zielvereinbarung zu erstellen.

4.3 Ergebnisse aus WERTERESS

Die Diagnose soll gemäss Hochuli Freund und Stotz das erforschte und analysierte Wissen zusammenbringen, um zu sehen, an welchen Punkten gearbeitet werden muss (2013, S. 211). Sie umfasst eine thesenartige Zusammenfassung des erörterten Wissens. Dabei den Blickwinkel der KL einzunehmen ist sehr zentral (S. 214); (Weinberger, 2013, S. 36).

In diesem Schritt sind die Erkenntnisse aus WERTERESS zusammenzufassen. Diese können in einer Aktennotiz festgehalten werden. Folgende Fragen können dabei beispielsweise beantwortet werden:

- Ist die oder der KL in der Lage, einer Arbeit im ersten Arbeitsmarkt nachzukommen? Wenn nein, weshalb? Ist die Person in diesem Bereich bereits mit einer Fachstelle vernetzt?
- Muss im Bereich Gesundheit aufgrund der Vorrangigkeit eines Problems eine Vernetzung stattfinden?
- Ist die oder der KL in einem Lebensbereich eingeschränkt und wenn ja, in welchem und weshalb? Muss dieser Einschränkung im Beratungsprozess eine höhere Priorität zugeordnet werden?
- Wie sieht das familiäre System der oder des KL aus? Kann auf die Unterstützung der Eltern im System gezählt werden?
- Hat die oder der KL ein unterstützendes Freundschaftssystem?
- Wie selbständig kann und will die oder der KL ihre oder seine administrativen Angelegenheiten erledigen?
- Wie gross scheinen Kooperation und Motivation zu Beginn des Prozesses im Hinblick auf eine Ablösung?

Die Diagnose dient der Vereinfachung der zuvor erfolgten Auslegeordnung mit WERTERESS und soll mit den KL besprochen werden. Dabei können allfällige Missverständnisse aufgeklärt werden. Im gleichen Zuge kann damit gestartet werden, eine Zielvereinbarung zu erstellen. Das folgende Kapitel gibt Handlungsempfehlungen dazu ab.

4.4 Zielvereinbarung (Interventionsplanung)

Wie auch Hochuli Freund und Stotz beschreiben, ist das Wichtigste beim Erarbeiten von Zielen die Kooperation (2013, S. 247). Um möglichst den Bedürfnissen der KL zu entsprechen, sollen deren persönliche Ziele fokussiert werden. Gleichzeitig dürfen und sollen auch Ziele seitens der SAR formuliert werden (S. 247).

Wie die Zielvereinbarung genau zu erstellen ist, hängt von der arbeitgebenden Institution der oder des SAR ab, denn Sozialdienste haben unterschiedliche interne Vorgaben. Aus diesem Grund wird hier darauf verzichtet, auf die genaue Struktur einzugehen. Was jedoch wichtig ist, ist die Stufenordnung der Ziele. Ist beispielsweise das Ziel einer Klientin, eine Ausbildungsstelle zu finden, gilt dies als Fernziel (Hochuli Freund & Stotz, 2013, S. 255-256). Dass sie einen Sprachkurs mit Niveau B1 erfolgreich abschliesst, wäre in diesem Falle ein Feinziel, welches einen kleinen Schritt auf dem Weg zu ihrem Fernziel bildet. Viele dieser Feinziele sollen dabei helfen, das Fernziel zu erreichen (S. 255-256). Es bietet sich an, die

Zielvereinbarungen der Generation Z für eine Frist von 6 Monaten zu verfassen, da sich in ihrer persönlichen Situation sehr schnell sehr viel verändern kann.

Im Zusammenhang mit WERTERESS sollen Ziele formuliert werden, welche die zu stärkenden Ressourcen benennen. Genaue Abmachungen und Verbindlichkeiten sind ausserdem wichtig, sodass der Prozess bei jedem Beratungsgespräch reflektiert werden kann.

4.5 Interventionsdurchführung

Gemäss Hochuli Freund und Stotz geht es bei der Interventionsdurchführung darum, die vorangehend geplanten Handlungsschritte genau umzusetzen (2013, S. 283). Wie bei den Grundlagen in Kapitel 1.4 und 1.5 des Konzepts beschrieben, sind die Verbindlichkeiten im Aushandeln der Prozessschritte bei der Generation Z von grosser Wichtigkeit. Es gilt ausserdem, während der Intervention immer wieder zu kontrollieren, ob die Massnahmen noch geeignet und zielführend sind. Dies geschieht laufend, spätestens aber bei Erneuerung der Zielvereinbarung gemäss Kapitel 4.4 des Konzepts.

Die folgenden Kapitel zeigen die wichtigsten Handlungsinstrumente bei der Interventionsdurchführung mit der Generation Z. Es können und sollen auch darüber hinausgehende Methoden und Techniken der Gesprächsführung angewandt werden.

4.5.1 Kommunikationsformen

Grundsätzlich ist es im Einstiegsprozess wichtig, persönliche Gespräche mit KL der Generation Z zu führen, da sie sich dabei an die Verbindlichkeit herantasten können. Persönliche Gesprächstermine geben ausserdem Aufschluss über Motivation zur Ablösung und Zuverlässigkeit bei der Termineinhaltung.

Sofern bereits ein Arbeitsverhältnis besteht oder die Person stark vernetzt ist, kann im Anschluss von regelmässigen Gesprächen vor Ort abgesehen werden. Es bietet sich in einem solchen Fall an, regelmässige Telefonate zu führen oder E-Mails zu schreiben. Falls die SAR bereits über Arbeitshandys verfügen, ist dies eine sehr geeignete Form der Kontaktaufnahme zur Generation Z. Dies würde auch bei instabilen Systemen die Möglichkeit bieten, sehr schnell auf einem hürdenfreien Kommunikationsweg (mit Textnachrichten) im Kontakt zu sein. Im Hinblick auf die mediale Sozialisation der Generation Z würde das Arbeiten mit Smartphones Sinn ergeben. Es ist wichtig, flexibel zu sein und den Klientinnen und Klienten bei Bedarf kurzfristige Termine anbieten zu können.

4.5.2 Vernetzung

Die Vernetzungsarbeit ist die wichtigste Grundlage bei der Suche nach einer Erstausbildung. Es empfiehlt sich, einerseits nicht zu viel Zeit zu verlieren, aber auch nicht vorschnell zu handeln. Stehen der beruflichen Integration gesundheitliche oder andere Probleme im Weg, müssen diese vorrangig angegangen werden. Sollte die Person bisher noch nicht diesbezüglich vernetzt sein, muss auch dies zuerst in Angriff genommen werden.

Unter Vernetzung im Bereich berufliche Integration der Generation Z versteht sich die Überweisung an die Berufsberatungszentren der Region, an individuelle Unterstützungsangebote im Bereich Beruf für junge Erwachsene, oder an regionale Arbeitsintegrationsprogramme. Letztere eignen sich am besten dazu, Berufserfahrung zu sammeln. Dies ist meist praktisch, um die Zeit bis zu einem Lehrstart zu überbrücken.

An dieser Stelle haben Sozialdienste die Möglichkeit, ihre regionalen Vernetzungspartnerinnen und -partner zu nennen, um den Sozialarbeitenden alle Möglichkeiten aufzuzeigen:

Institution	Angebot

4.5.3 Nacherziehung

Erziehung wird unter anderem als «Hilfe zur Lebensbewältigung» (Marotzki, Nohl, & Ortlepp, 2006, S. 137) verstanden. Nacherziehung ist gemäss den Grundlagen Kapitel 1.4 dieses Konzeptes dort anzusiedeln, wo die Erziehung nicht abschliessend greifen konnte.

Bei Nacherziehung geht es darum, junge Menschen in ihrer Selbständigkeit zu fördern. Sie sollen in der Lage sein, ihre administrativen Angelegenheiten grösstenteils selbständig zu regeln und sich im Beruf zurechtfinden zu können. Nacherziehung beinhaltet nebst dem Erklären von administrativen Abläufen auch das Mitgeben von Verhaltensregeln oder die Unterstützung beim Üben eines Vorstellungsgespräches. Sie geschieht laufend im Beratungsprozess, ist sehr individuell und kann auch von KL selbst direkt erfragt werden. Es gilt trotz Nacherziehung zu jedem Zeitpunkt die personale Symmetrie einzuhalten. Sozialarbeitende stehen funktional asymmetrisch zu ihren KL, da sie die Rolle der oder des Beratenden innehaben und über Fachwissen im Bereich der Sozialen Arbeit und Sozialhilfe verfügen. Gleichzeitig ist die Person gegenüber so anzunehmen und zu stärken, wie sie ist. Die KL sind ressourcenreich wahrzunehmen (Widulle, 2012, S. 155). Nacherziehung soll immer wohlwollend und auf Augenhöhe ausgeübt werden. Sie soll im Rahmen der sozialpädagogischen Beratung dann durchgeführt werden, wenn die Selbständigkeit gemäss dem Ressourcendiagramm nicht vollständig da ist.

4.5.4 Einbezug des familiären Systems

Die Eltern sind für die Generation Z vielmals die wichtigsten Bezugspersonen (vgl. Kapitel 1.5 dieses Konzeptes). Sie übernehmen die primäre Sozialisation, welche oftmals über das Erreichen der Volljährigkeit hinaus andauert. Auch im Bereich Erziehung und Unterstützung sind sie teilweise länger tätig, gerade wenn ihre Kinder noch im selben Haushalt leben. Insbesondere dann ist es wichtig, die Eltern einzubeziehen – je nach Wunsch der oder des KL. Jedoch ist auch die Ablösung von den Eltern im Sinne des Erlangens der Selbständigkeit zu unterstützen.

4.6 Evaluation

Dieses Konzept bezieht sich auf die Unterstützung einer Eigenständigkeit sowie auf die Wertorientierung der Generation Z. Der Beratungsprozess kann insofern ausgewertet werden, als dass die formulierten Ziele der oder des KL innerhalb der vereinbarten Periode erreicht werden konnten oder nicht und wenn nicht, weshalb. Aus diesem «weshalb» erfolgen Handlungsschritte und Veränderungen für die nächste Zielperiode.

4.7 Neuaufnahme des Beratungsprozesses oder Abschluss

Nach der Zielauswertung startet der Beratungsprozess erneut. Grundsätzlich kann direkt zu Schritt 4.4 übergegangen werden, um neue Ziele zu vereinbaren. Es kann jedoch hilfreich sein, im Sinne einer neuen Situationsanalyse WERTERESS nochmals durchzuführen und einen Vergleich zu den Ergebnissen aus erster Anwendung zu ziehen. Dies bietet sich beispielsweise an, wenn sich die persönliche oder berufliche Situation der oder des KL verändert hat.

Sollte sich eine Person von der Sozialhilfe ablösen können und damit ihre oder seine Ziele erreicht haben, werden zusätzlich auch die Ziele dieses Beratungskonzeptes ausgewertet, welche in Kapitel 2 zu finden sind. Wurden diese Ziele erreicht, kann geschlossen werden, dass die Anwendung dieses Beratungskonzeptes von grossem Wert war.

5 Literaturverzeichnis Beratungskonzept

- AvenirSocial, Geschäftsstelle Schweiz. (2010). *Berufskodex Soziale Arbeit Schweiz Ein Argumentatorium für die Praxis der Professionellen*. Bern: Professionelle Soziale Arbeit Schweiz.
- Berner Konferenz für Sozialhilfe, Kindes- und Erwachsenenschutz. (2020). *Handbuch Sozialhilfe* [Website]. Abgerufen von <http://handbuch.bernerkonferenz.ch/home/>
- Galuske, Michael. (2013). *Methoden der Sozialen Arbeit Eine Einführung* (10. Aufl.). Weinheim: Beltz Juventa.
- Hochuli Freund, Ursula & Stotz, Walter. (2013). *Kooperative Prozessgestaltung in der Sozialen Arbeit Ein methodenintegratives Lehrbuch* (2. Aufl.). Stuttgart: W. Kohlhammer Druckerei GmbH + Co. KG.
- Höpflinger, François. (2017, 26. April). Junge Familien in den letzten Jahrzehnten - zwischen Kontinuität und Wandel. *Familienbericht 2017*, 8-26. Abgerufen von <https://www.bsv.admin.ch/bsv/de/home/sozialpolitische-themen/familienpolitik/grundlagen/familienbericht-2017.html>
- Klaffke, Martin. (2014). Erfolgsfaktor Generationen-Management - Handlungsansätze für das Personalmanagement. In Martin Klaffke (Hrsg.), *Generationen-Management Konzepte, Instrumente, Good-Practice-Ansätze* (S. 4-23). Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Marotzki, Winfried, Nohl, Arnd-Michael, & Ortlepp, Wolfgang. (2006). *Einführung in die Erziehungswissenschaft*. Opladen: Verlag Barbara Budrich.
- Miller, William R., & Rollnick, Stephen. (2015). *Motivierende Gesprächsführung (Motivational Interviewing)* (3. Aufl.). Freiburg im Breisgau: Lambertus.
- Riederle, Philipp. (2013). *Wer wir sind und was wir wollen Ein Digital Native erklärt seine Generation*. München: Knauer Taschenbuch.
- Schnetzer, Simon. (2020). *Studienergebnisse Junge Deutsche 2019* [Website]. Abgerufen von <https://simon-schnetzer.com/studienergebnisse-junge-deutsche-2019/>
- Scholz, Christian. (2014). *Generation Z Wie sie tickt, was sie verändert und warum sie uns alle ansteckt*. Weinheim: Wiley-VCH Verlag & Co. KGaA.
- Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe. (2005). *Richtlinien für die Ausgestaltung und Bemessung der Sozialhilfe* (4. überarb. Aufl.) [PDF]. Abgerufen von <https://richtlinien.skos.ch/>
- Seemiller, Corey, & Grace, Meghan. (2019). *Generation Z A century in the making*. Oxon: Routledge.

- Weinberger, Sabine. (2013). *Klientenzentrierte Gesprächsführung Lern- und Praxisanleitung für psychosoziale Berufe* (14. Aufl.). Weinheim: Beltz Juventa.
- Widulle, Wolfgang. (2012). *Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit Grundlagen und Gestaltungshilfen* (2. Aufl.). Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Zukunftsinstitut. (2020, 22. Sept.). *Aufbruch in ein neues Zeitalter der Mobilität*. Abgerufen von <https://www.zukunftsinstitut.de/artikel/aufbruch-in-ein-neues-zeitalter-der-mobilitaet/>

Anhang 2: Arbeitsblatt Werterschliessung

Werterschliessung

Arbeitsblatt zum Modell

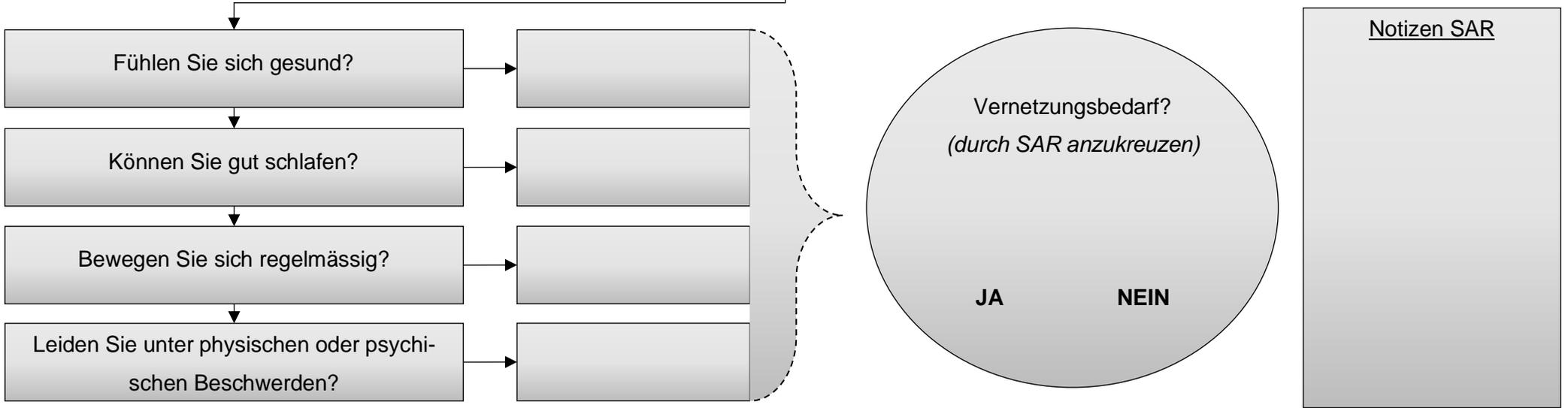
WERTERESS

Zum Beratungskonzept

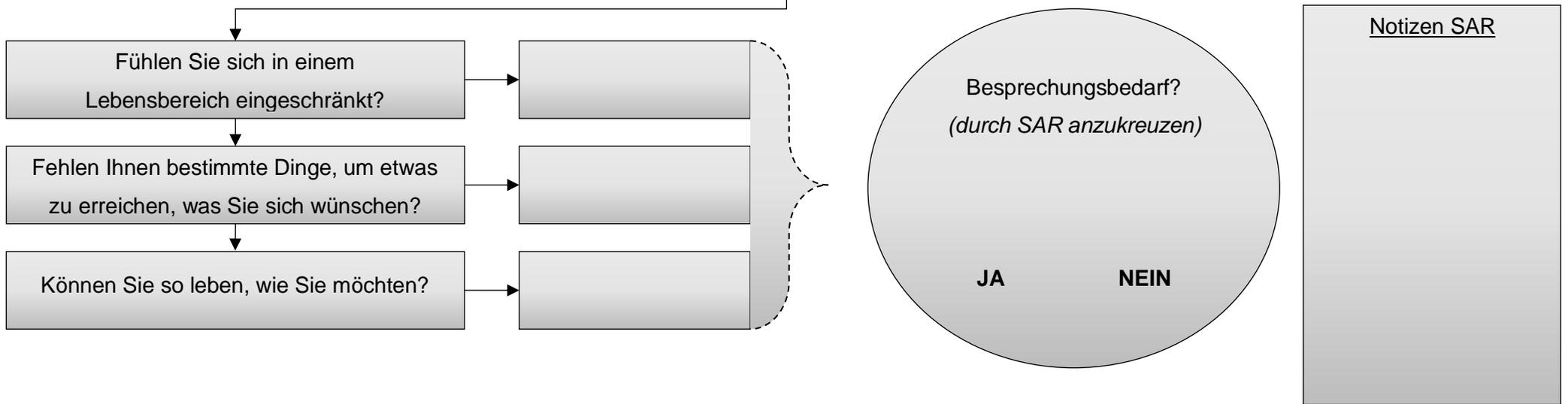
«Die Generation Z in der Sozialhilfe»

Dezember 2020

Bereich Gesundheit



Bereich Freiheit



Die Wertebereiche

Bereich Gesundheit

Die Fragen aus dem Bereich Gesundheit sind sehr persönlich. Sollte sich die Person dabei nicht wohl fühlen, kann vorerst darauf verzichtet werden. Ziel der Fragen aus diesem Bereich ist das Erkennen, ob bei der Klientin oder dem Klienten [KL] ein gesundheitliches Problem vorliegt, welches den Eingliederungsprozess in den Arbeitsmarkt erschwert oder verunmöglicht. Falls dies der Fall ist, muss herausgefunden werden, ob die Person bereits in ärztlicher Behandlung ist oder nicht. Sollte dies nicht der Fall sein, muss in erster Linie dafür gesorgt werden, bevor an einer beruflichen Integration gearbeitet werden kann. Ist die Person bereits vernetzt, müssen die Sozialarbeitenden [SAR] klären, wie stark die berufliche Integration überhaupt forciert werden kann.

Bereich Freiheit

Mit den Fragen zum Bereich Freiheit soll herausgefunden werden, ob sich die Klientin oder der Klient eingeschränkt oder ungerecht behandelt fühlt. Sollte eine oder mehrere dieser drei Fragen mit Ja beantwortet werden, stellt sich für die oder den SAR die Frage, ob diesbezüglich ein vertiefter Besprechungsbedarf besteht.

Bereich Familie

Grundsätzlich soll herausgefunden werden, ob sich die oder der KL in ihrem oder seinem engsten Familienkreis geborgen und wohl fühlt. Es ist vorrangig herauszufinden, ob die Person Unterstützung durch die Familie erhält oder nicht und ob diese im Beratungsprozess einzubeziehen ist. Die systembezogenen Fragen sind je nach Wohnsituation zu stellen.

Bereich Freundschaften

Durch die Beantwortung der Fragen im Bereich Freundschaften soll herausgefunden werden, ob im System der Klientin oder des Klienten weitere Personen vorhanden sind, welche den Prozess fördern oder behindern könnten. Ebenfalls kann erörtert werden, ob das Fehlen von Freundschaften auf dem Weg der beruflichen Integration hinderlich ist.

Anwendung des Modells

- Das Modell der Werterschliessung ist von oben nach unten auszufüllen, beginnend im Bereich Gesundheit mit der Frage «Fühlen Sie sich gesund?».
- Die Antworten sind mit Ja oder Nein zu beantworten.
- Nach Beantwortung aller Fragen aus einem Bereich ist in der jeweiligen runden Blase Ja oder Nein durch die oder den SAR anzukreuzen.
- Systembezogene Fragen sind nur dann zu stellen, wenn sie auch auf ein System zutreffen.
- Im Notizfeld kann festgehalten werden, was im Nachgang besprochen werden muss, oder wo ein Vernetzungsbedarf besteht.
- Nach Abschluss aller vier Bereiche können offene Anschlussfragen gestellt werden, welche zur genaueren Abklärung dienen. Die Ergebnisse finden ebenfalls im Notizfeld Platz.
- Aus den Ergebnissen leiten die SAR gemeinsam mit den Ergebnissen aus dem Ressourcenmodell die Diagnose sowie Handlungsmöglichkeiten im Rahmen der Intervention ab.

Anhang 3: Arbeitsblatt Ressourcenmodell

Ressourcenmodell

Arbeitsblatt zum Modell

WERTERESS

Im Beratungskonzept

«Die Generation Z in der Sozialhilfe»

Dezember 2020

Ressourcendiagramm (Excel-Tool)

Veränderungsbereitschaft	Wahl einer Arbeitsstelle	Selbständigkeit	Erreichbarkeit und Kommunikation
8	6	5	8



Zifferliste zum Ressourcendiagramm (aus Excel-Tool)

	Veränderungsbereitschaft	Auswahl einer Arbeitsstelle	Selbständigkeit	Erreichbarkeit und Kommunikation
8	Ich will auf keinen Fall von Sozialhilfe leben. Um mich ablösen zu können bin ich bereit, an allen Massnahmen teilzunehmen.	Um nicht mehr von der Sozialhilfe leben zu müssen bin ich bereit, alle Jobs anzunehmen, die dazu nötig sind.	Ich erledige meine administrativen Angelegenheiten selbständig. Ich benötige dazu keine Unterstützung.	Ich bin immer erreichbar und wirke aktiv mit, um schnellstmöglich von der Sozialhilfe abgelöst werden zu können. Wenn ich verpasste Anrufe sehe, rufe ich immer sofort zurück.
7	Ich will nicht mehr von Sozialhilfe leben. Ich nehme dazu meine Pflichten wahr und bemühe mich um eine Ablösung.	Ich würde fast jede Arbeitsstelle annehmen, auch wenn sie mir nicht gefällt, um nicht mehr von der Sozialhilfe leben zu müssen. Es gibt aber gewisse Ausnahmen.	Grundsätzlich erledige ich meine administrativen Angelegenheiten selbständig. Ab und zu benötige ich dabei Unterstützung. Diese hole ich mir selbständig.	Ich bin eigentlich immer erreichbar. Wenn ich Anrufe verpasse, dann versucht es bitte erneut.
6	Um nicht mehr von der Sozialhilfe leben zu müssen, habe ich bereits verschiedenes versucht. Bisher jedoch leider ohne Erfolg.	Bevor ich eine Arbeitsstelle annehme, prüfe ich genau, ob es auch etwas ist, was ich mir für längere Zeit vorstellen kann. Ansonsten nehme ich den Job nicht an.	Ich erledige meine administrativen Angelegenheiten selbständig. Ab und zu benötige ich dabei Unterstützung. Diese Personene versuche ich aber möglichst selten anzufragen oder zu stören.	Grundsätzlich bin ich erreichbar. Ich möchte nicht ständig durch Anrufe gestört werden.
5	Ich will nicht mehr von Sozialhilfe leben müssen, weiss aber nicht, wie ich das schaffe.	Ich nehme nur eine Arbeitsstelle an, wenn ich dadurch nicht mehr bedürftig bin/werde.	Meine administrativen Angelegenheiten schiebe ich meist auf, weil ich nicht alles verstehe. Ich benötige dazu ab und zu Unterstützung.	Ich bin durchaus erreichbar. Manchmal nehme ich Anrufe nicht an.
4	Ich würde lieber keine Sozialhilfe mehr beziehen. Dazu helfe ich mit, wenn nötig.	Ich möchte einer Arbeit nachgehen, die mir gefällt. Wenn sie dazu führt, dass ich nicht mehr von der Sozialhilfe abhängig bin, ist das umso besser.	Um meine administrativen Angelegenheiten zu erledigen, benötige ich ab und zu einen Anschub. Bei der Erledigung hilft mir jeweils jemand.	Grundsätzlich bin ich für alle erreichbar, wenn es nötig ist. Es gibt Tage, an denen ich lieber nichts mit dem Sozialdienst zu tun haben möchte.
3	Es wäre schöner, nicht Sozialhilfe beziehen zu müssen. Der Aufwand zur Veränderung ist mir meist aber zu gross.	Eine Arbeitsstelle muss mir gefallen, sonst möchte ich sie lieber nicht annehmen. Ich kann mir vorstellen, über temporäre Einsätze zu diskutieren.	Dass ich meine administrativen Angelegenheiten erledigen sollte, ist mir bewusst. Trotzdem mache ich das nur, wenn ich darauf hingewiesen werde.	Ich möchte lieber nicht zu viel mit dem Sozialdienst zu tun haben. Deswegen nehme ich deren Anrufe nur selten an.
2	Ich bin grösstenteils zufrieden mit meiner Situation. Eine Veränderung würde ich annehmen, solange ich selbst nichts dazu beitragen muss.	Wenn mir eine Arbeitsstelle nicht gefällt, nehme ich sie nicht an, auch wenn ich dadurch noch länger in der Sozialhilfe bin.	Selten bis nie erledige ich meine administrativen Angelegenheiten. Teilweise lasse ich die Post ungeöffnet, weil ich weiss, dass ich es sowieso nicht erledigen werde.	Der Sozialdienst kann sich postalisch bei mir melden. Ich nehme grundsätzlich keine Anrufe von Sozialarbeitenden entgegen.
1	Alles ist gut so wie es ist. Ich möchte an meiner Situation nichts verändern.	Mein Job muss mir gefallen, auch wenn ich dabei nur wenig Geld verdiene. Wenn ich dadurch nicht aus der Sozialhilfe herauskomme, ist mir das egal.	Ich erledige meine administrativen Angelegenheiten praktisch nie. Meine Post bleibt grundsätzlich ungeöffnet liegen.	Ich möchte nichts mit dem Sozialdienst oder anderen Stellen zu tun haben. Anrufe nehme ich nicht an.

Erklärung der Themenbereiche

	Erklärung	Gewichtung für SAR
Veränderungsbereitschaft	Gibt Aufschluss darüber, wie sich die Klientin oder der Klient in ihrer oder seiner Lebenssituation fühlt und wie sehr sie oder er etwas daran verändern möchte. Welche Mittel ihr oder ihm dazu recht sind, kann über diese Zuordnung erörtert werden.	Sollte der Wert zwischen 1 und 3 liegen, muss dieser Themenbereich vorrangig angegangen werden. Ohne die Mitarbeit und ein Mindestmass an Veränderungsbereitschaft sind jegliche Integrationsversuche ansonsten unnötig.
Auswahl einer Arbeitsstelle	Ist es der Klientin oder dem Klienten wichtiger, eine Arbeitsstelle anzunehmen, welche ihr oder ihm gut gefällt, oder ist es ihr oder ihm wichtiger, möglichst rasch von der Sozialhilfe abgelöst werden zu können?	Bei der Generation Z ist es wichtig, dass sie eine Ausbildung machen können, welche ihnen entspricht. Der Wert dieses Themenbereichs liegt deswegen idealerweise zwischen 3 und 6. Die Werte 7 und 8 sind für die Sozialhilfe, wirtschaftlich betrachtet, ebenfalls in Ordnung.
Selbständigkeit	Wie kommen die KL im Privatleben zurecht und wie erledigen sie ihre administrativen Angelegenheiten? Es ist genau abzuklären, in welchen Bereichen Unterstützung benötigt und gewünscht wird.	Es ist Aufgabe der SAR, bis zum Zeitpunkt der Ablösung in diesem Bereich einen möglichst hohen Wert zu erreichen. Die Klientinnen und Klienten sollen ihre administrativen Angelegenheiten so selbständig erledigen können, wie möglich.
Erreichbarkeit und Kommunikation	Dieser Themenbereich konzentriert sich auf die Zusammenarbeit im Beratungsprozess. Es muss eingeschätzt werden können, wie oft der Kontakt stattfinden soll.	Sozialarbeitende sind von der Mitarbeit der Klientinnen und Klienten abhängig. Ein Wert zwischen 6 und 8 ist für die gelingende Zusammenarbeit nötig.

Anwendung

- Das Ressourcenmodell ist von den KL selbständig auszufüllen. Die Zifferliste muss dazu vorgängig besprochen werden. So werden Missverständnisse verhindert.
- Das Excel-Tool ist den KL elektronisch zur Verfügung zu stellen. Entweder wird es per E-Mail an sie verschickt oder es wird zum Ausfüllen ein Computer des Sozialdienstes zur Verfügung gestellt.
- Es ist mit einem Arbeitsaufwand von 15 bis 20 Minuten zu rechnen.
- Das ausgefüllte Excel-Tool wird an die SAR zurückgesendet. Diese drucken das Diagramm anschliessend aus. Je grösser die gelbe Fläche ist, umso mehr Ressourcen sind in den vier Bereichen bereits da. Grundsätzlich gilt, je grösser die grau schraffierte Fläche, umso mehr Gesprächsbedarf besteht.
- Das Diagramm wird mit Hilfe der Zifferliste und der Liste zur Erklärung der Themenbereiche an einem persönlichen Gespräch ausgewertet. Wie dieser Liste entnommen werden kann, muss nicht jeder Themenbereich komplett gelb ausgefüllt werden.
- Die Liste zur Erklärung der Themenbereiche dient als Orientierung für die SAR. Sie sagt aus, bei welchen Ziffern ein Besprechungsbedarf besteht. Diese Liste wird nicht an die KL ausgehändigt.
- Aus den Ergebnissen leiten die SAR gemeinsam mit der Werterschliessung die Diagnose sowie Handlungsmöglichkeiten im Rahmen der Intervention ab.