

Zeitschrift: Zeitschrift für Sozialhilfe : ZESO
Herausgeber: Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe, SKOS
Band: 118 (2021)
Heft: 1

Artikel: Visuelle Kommunikationsmittel für Beratungsgespräche in der Sozialhilfe
Autor: Parpan-Blaser, Anne / Imhof, Christoph / López Grüninger, Paloma
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-919479>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 25.11.2024

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

Visuelle Kommunikationsmittel für Beratungsgespräche in der Sozialhilfe

Beratungsgespräche sind ein wesentlicher Bestandteil der Sozialhilfe und ihr Gelingen in vielen Fällen ein zusätzlicher Faktor dafür, ob die finanzielle Unterstützung Wirkung entfalten kann. Forschungen zeigen aber, dass Klientinnen und Klienten einerseits Schwierigkeiten haben, gewisse Verfahren der Sozialhilfe zu erfassen, Sozialdienste andererseits Mühe bekunden, Verfahren und Abläufe den Klientinnen und Klienten plausibel zu erklären. Die Fülle von Instrumenten (Checklisten, Formulare) ist oft eine Überforderung. Dokumente und Informationen sind teilweise weder verständlich noch nachvollziehbar. Erschwerend kommt dazu, dass Antragstellende meist in emotionalen Stresssituationen sind. Nicht selten wird die Kommunikation zudem durch sprachliche Barrieren gehemmt. Visuelle Kommunikation birgt hier grosses Potenzial.

Gegenseitige Verständigung ist komplex und kann an Vierterlei scheitern. Barrieren können namentlich auf sprachlicher, kultureller oder kognitiver Ebene liegen oder im Zusammenhang mit komplexen fachlich-inhaltlichen Sachverhalten entstehen. Im Kontext von Beratungsgesprächen bei einem Sozialdienst ist dabei an unverständliche Formulierungen zu denken, ein ungenügendes Sprachverständnis von Klientinnen und Klienten, die Schwierigkeit für Sozialarbeitende, komplizierte Zusammenhänge adäquat zu vereinfachen, das Aneinanderrufen von zu vielen Fragen bzw. Informationen seitens der Fachpersonen oder die Tendenz bei den Klienten, nicht nachzufragen. Um zu einer besseren Verständlichkeit beizutragen, ist es grundlegend, dass Sozialarbeitende Sprache und Erklärungen ihren Adressaten anpassen. Entscheidend ist zudem, ob es gelingt, einen geteilten Bezugsrahmen zu finden oder im Gespräch zu schaffen.

In der Praxis zeigen sich verschiedene Indikatoren, an denen sich für die Sozialarbeitenden ablesen lässt, ob eine gelungene Verständigung zustande gekommen ist. Diese können nonverbal sein («Dieses Klick, das sieht man im Gesicht des anderen») oder auch verbal («Ehm, wenn es der Klient in seinen eigenen Worten eigentlich wiederholen kann und der Dolmetscher es mir dann auch wieder übersetzt und man merkt, okay, es ist ein Verständnis da»). Weitere Indikatoren sind, wenn man sich auf Ziele einigen kann oder wenn das Besprochene eingehalten wird (vereinbarte Termine werden wahrgenommen, verlangte Dokumente werden eingereicht usw.).

Hingegen weckt ein Ausbleiben von Fragen seitens der Klientel – im Zusammenhang mit entsprechenden nonverbalen Signalen – den Eindruck, dass gewisse Dinge nicht verstanden wurden. So stellte ein Klient in einem der im Zusammenhang mit der Studie «Durchblick» beobachteten Gespräche kaum Fragen, obwohl aufgrund der Themen und der Situation der deutliche Eindruck entstand, dass etliches unverstanden geblieben ist. Auffallend ist in diesem Zusammenhang auch, dass die Möglichkeit für Rückfragen seitens der Sozialarbeitenden nicht systematisch gewährt wird.



Wichtig für die Verständigung ist beispielsweise, dass Rahmenbedingungen und Thema vor dem Gespräch geklärt sind.
FOTO: PALMA FIACCO

Was Verstehen und Verständigung beeinflusst

Ob in der Beratungssituation Verständigung gelingt oder nicht, hängt von verschiedenen Aspekten der Kommunikationssituation ab. Die Untersuchung hat gezeigt, dass ein wesentlicher Einflussfaktor für die Verständigung ist, dass das Gespräch «situiert» stattfinden kann, d.h., dass allgemeine Rahmenbedingungen der Sozialhilfe für das besprochene Thema vorab verständlich sind oder gemacht werden konnten. So beispielsweise die Rechte und Pflichten von Sozialhilfebeziehenden, wenn es im konkreten Gespräch dann um eventuelle Sanktionen geht. Im Gegensatz dazu bilden nicht nachvollziehbare Strukturen und Prinzipien der Sozialhilfe den Boden für Störungen in der Interaktion. Eine der befragten Sozialarbeiterinnen beschreibt eine solche Situation: «Ja, wenn sie hässig werden natürlich, das merke ich auch. Weil, dann merke ich, dass sie komplett nicht verstanden haben, um was es geht. Wenn ich es siebenmal erkläre und sie das Gefühl haben, ich bin es, die über die Höhe der Sozialhilfeleistungen entscheidet.»

Einem Verstehen im Weg steht auch, wenn Sozialhilfebeziehung ein Gefühl der Machtlosigkeit verspüren und/oder durch ihre angepassten Lebenssituation emotional belastet sind: Dies beeinflusst die Kapazität und die Motivation zu verstehen negativ; die persönliche

Betroffenheit überdeckt dann die sachliche Ebene von Informationen: «Und da sind zwei Damen gewesen, beim ersten Beratungsgespräch, die mich überhaupt nicht verstanden haben. Und die haben einfach auf mich eingeschwätzt und eingeschwätzt und so.»

Das Verstehen zu unterstützen scheint hingegen, wenn die Arbeitsbeziehung von den Sozialarbeitenden gezielt gestaltet wird, sowohl zwischenmenschlich (z.B. durch Interesse am Befinden) als auch methodisch. Von grosser Bedeutung ist zudem, wenn ihnen eine adäquate sprachliche Adaptation gelingt, sei dies von Dialekt auf Hochdeutsch, sei es hinsichtlich des Sprachniveaus oder durch die Vereinfachung von Erklärungen. Dies ist bei einem der befragten Klienten der Fall: «Ich hundert Prozent verstehen meine Chefin. Aber wenn ich rufe andere Personen oder andere Firma, das geht nicht. Oder fünfzig Prozent verstehen.»

Verantwortung der Sozialarbeitenden

Ebenfalls unterstützend ist, wenn Sozialarbeitende verschiedene Ebenen des Verstehens einbeziehen, d.h. beispielsweise bei einem Dokument mit einem Stift immer die Stellen anzeigen, die gerade besprochen werden. Aufgrund des Machtgefälles und der Tendenz zu sozialer Erwünschtheit liegt hinsichtlich der Ausgestaltung der

DURCHBLICK

Im Projekt «Durchblick» werden in einem kooperativen Prozess visuelle Mittel entwickelt, die in Sozialdiensten eingesetzt werden können und die Beratung vereinfachen sollen. Für Sozialhilfebeziehende sollen relevante Abläufe, zentrale Sachverhalte der Unterstützung sowie wichtige Informationen zur Sozialhilfe besser verständlich werden. Beteiligt sind ein Forschungsteam der Hochschule für Soziale Arbeit FHNW und der Hochschule für Gestaltung und Kunst FHNW, Studierende des Masterstudiengangs «Visual Communication and Iconic Research» [HGK FHNW] sowie Fachpersonen und Betroffene aus zwei städtischen Sozialdiensten. In der ersten Phase des Projekts wurde anhand von Interviews mit Sozialarbeitenden und Klientinnen und Klienten sowie der Beobachtung von Gesprächssituationen identifiziert, in welchen Themenbereichen und Situationen Verständigungsschwierigkeiten vorliegen und welche Faktoren das Verstehen begünstigen oder behindern.

Gesprächssituation deutlich mehr Verantwortung bei den Sozialarbeitenden. Klienten gelingt es nicht immer gleichermassen, mittels Rückfragen Klärung herbeizuführen, wie eine der Befragten dies tut: «Ich frage so viel. Wenn ich nicht verstehe, ich frage immer. Was ist das? Was ist das? ... Ich kann nicht gut schlafen, wenn ich etwas höre, aber nicht verstehe. Warum habe ich nicht gefragt?»

Gegenseitiges Verstehen in Beratungsgesprächen hat zudem mit den individuellen und strukturellen Voraussetzungen zu tun und damit, inwiefern diese berücksichtigt werden: Mit welchen Einschränkungen und Möglichkeiten tritt jemand in die Gesprächssituation? Was sind die prägenden Elemente des Kontexts, in dem das Gespräch stattfindet? Auf individueller Ebene und seitens der Klientinnen und Klienten sind dies allgemeine Wissensbestände und Kompetenzen wie ein grundlegendes Verständnis von administrativen oder finanziellen Abläufen, Kenntnisse des Systems sozialer Sicherung oder Abläufe bezüglich der Bezahlung medizinischer Dienstleistungen und Krankenkassenabrechnungen. Auch das Wissen zu den hierzulande geltenden Konventionen (z.B. im Umgang mit Terminen und Dokumenten: «Ein Kollege, er hat gesagt: Aufpassen. Wenn Du kommst in die Schweiz: Du musst save jedes Papier.») beeinflusst die Verständigung.

Strukturelle Voraussetzungen, die die Verständigung positiv oder negativ beeinflussen, sind beispielsweise die im Sozialdienst verankerten Prinzipien (Festhalten an der Selbstständigkeit der Klienten in administrativer Hinsicht), das Sprachniveau der verwendeten Dokumente oder die (fehlende) Systematik der Unterlagen sowie der zeitliche Rahmen, der für Beratungsgespräche zur Verfügung steht.

Strategien des Erklärens

Die Beobachtungen während der Gespräche sowie die Interviews offenbarten einerseits verschiedene Strategien, um Inhalte und Prozesse verständlich zu machen, andererseits zeigten sich aber auch deren Grenzen. Bei den Sozialarbeitenden zeigten sich drei unterschiedlich geartete Strategien, Dinge besser verständlich zu machen: auf Mündlichkeit basierende, darstellende sowie kollektive. Die typische mündliche Strategie ist, weitere Erklärungen anzufügen und den gleichen Sachverhalt in anderer Weise auszudrücken: «Ich glaube, ich habe etwa so drei verschiedene Arten, etwas zu erklären ... aber nachher wird es dann auch irgendwann schwierig.»

Liegen sprachliche Verständigungsbarrieren vor, haben manche Sozialarbeitenden die Möglichkeit, eine Dolmetscherin oder einen Dolmetscher beizuziehen. In diesem Zusammenhang stellen sich hingegen neue Herausforderungen: So spielt beispielsweise die Vertrauensfrage für eine gute neutrale Übersetzung eine zentrale Rolle, da die Dolmetscher meist Teil derselben Bevölkerungsgruppe wie die Klientinnen und Klienten sind.

Darstellend griffen die Sozialarbeitenden zum Stift, um Ad-hoc-Visualisierungen oder vereinfachende Darstellungen zu erstellen oder auch nur um damit auf eine bestimmte Stelle in den Unterlagen zu zeigen. Kollektive Strategien sind Veranstaltungen und Kurse zu bestimmten Themen mit informativem bzw. formativem Charakter, wie sie der Sozialdienst für Klienten anbietet.

Seitens der Klientinnen und Klienten bestehen die Strategien insbesondere darin, nachzufragen: entweder in der Beratungssituation selbst oder bei Bezugspersonen (Kollegen, Kindern), die ihnen die Dinge nochmals erklären können – entweder weil diese Personen auf eigene Erfahrungen zurückgreifen können oder aber sprachlich versierter sind. Manche Klienten lassen sich Schlüsselwörter oder -sätze von ihrer Sozialarbeitenden notieren, sodass sie diese dann an der entsprechenden Stelle (z.B. Amt, Kursanbieter) oder im relevanten Moment nur zu zeigen brauchen, um ihre Anliegen verständlich zu machen.

Diskussion und Ausblick

Sozialarbeitende haben eine ganze Reihe von Vorstellungen, wie Verständigung einfacher zustande kommen kann (z.B. grafische Darstellung von Abläufen, Darstellung zum System der Sozialhilfe in der Schweiz). Wir werden diese im Rahmen der weiteren Arbeiten im Projekt weiterverfolgen. Die Anliegen der Klienten bezogen sich eher auf ihre individuelle Situation (mehr finanzielle Mittel, Möglichkeit von Ferien usw.) und weniger auf die Verständigung an sich, was auch damit zusammenhängen mag, dass der Zugang zu Sozialarbeitenden wie auch zu den Klientinnen und Klienten in der Untersuchung via die Sozialdienste erfolgte, sodass diesen eine eigentliche Filterfunktion zukam.

Dennoch war es möglich, eine Reihe von Themen zu identifizieren, die als Knackpunkte die Verständigung erschweren. In einer Präsentations- und Diskussionsrunde mit jedem der beiden Sozialdienste wurden anschliessend die Themen herauskristallisiert, die in der zweiten Phase des Projektes weiterverfolgt werden sollten. In dieser – zwischenzeitlich ebenfalls abgeschlossenen – zweiten Phase entwarfen Studierende des Masterstudienganges «Visual Communication and Iconic Research» Visualisierungen zu den vorgeschlagenen Themenkomplexen. Das Ziel ist, ab März 2021 deren Erprobung einzuleiten. Die Ergebnisse werden in einer nächsten Ausgabe der ZESO zu finden sein. ■

Prof. Dr. Anne Parpan-Blaser, Christoph Imhof, Paloma López Grüninger
FHNW Hochschule für Soziale Arbeit