

FHNW  
Hochschule für Soziale Arbeit  
Bachelor-Studium in Sozialer Arbeit  
Olten, 30.06.2016

# **Sozialhilfebeziehende unter Beschuss**

Eine qualitative Untersuchung zum Umgang von  
Sozialhilfebeziehenden mit dem stigmatisierenden Bild  
der Sozialhilfe

Bachelor Thesis

**Vorgelegt von:**

André Bürkler  
Anna Strub

**Eingereicht bei:**

Tobias Studer, lic. phil.  
Im Juni 2016



## **Abstract**

Die vorliegende Bachelorarbeit widmet sich dem Thema, wie Sozialhilfebeziehende mit dem stigmatisierenden öffentlichen Bild über sie selbst umgehen. Dabei wurde ein besonderer Fokus auf die dies betreffenden Deutungsmuster und Bewältigungsstrategien gelegt. Zur Bearbeitung der Fragestellung wurden vier Interviews mit alleinerziehenden Müttern zwischen 40 und 50 Jahren geführt. Es konnte festgestellt werden, dass sich die befragten Personen wegen dem stigmatisierenden öffentlichen Bild in Spannungsfeldern befinden und jeweils unterschiedliche Deutungsmuster und Bewältigungsstrategien für den Umgang mit diesen Spannungsfeldern finden. Die Spannungsfelder sowie die Deutungsmuster und Bewältigungsstrategien wurden in der übergreifenden Analyse dargestellt. Als zentrale Erkenntnis der Arbeit kann formuliert werden, dass bei allen befragten Personen ein gemeinsames Deutungsmuster erkennbar war: Sie haben eine positive Selbstwahrnehmung und versuchen mit unterschiedlichen Zugängen, dem stigmatisierenden Bild nicht zu entsprechen. Des Weiteren konnten zwei einheitliche Bewältigungsstrategien zum Umgang mit dem stigmatisierenden öffentlichen Bild festgestellt werden: Die Vermeidung der Offenlegung des Sozialhilfebezugs und das Ausweichen von Medienberichterstattungen.



# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>EINLEITUNG .....</b>	<b>7</b>
1.1	EINFÜHRUNG INS THEMA UND HERLEITUNG FRAGESTELLUNG.....	7
1.2	ÜBERBLICK ARBEITSAUFBAU .....	9
1.3	BEGRIFFSDEFINITIONEN.....	10
1.4	FORSCHUNGSSTAND: LEBENSLAGE VON SOZIALHILFEBEZIEHENDEN .....	11
1.5	FORSCHUNGSSTAND: BILD VON SOZIALHILFE(-BEZIEHENDEN) .....	13
1.5.1	<i>Einfluss und Funktion der Medien .....</i>	<i>14</i>
1.5.2	<i>Öffentliches Bild / Darstellung der Sozialhilfe in den Medien .....</i>	<i>14</i>
<b>2</b>	<b>THEORETISCHER TEIL .....</b>	<b>18</b>
2.1	STIGMA .....	18
2.2	SOZIALE IDENTITÄT .....	20
2.3	FRUSTRATIONS-AGGRESSIONS-HYPOTHESE.....	22
2.4	WORKFARE .....	23
<b>3</b>	<b>EMPIRISCHER TEIL 1: FORSCHUNGSDESIGN UND AUSWERTUNG .....</b>	<b>26</b>
3.1	FORSCHUNGSDESIGN.....	26
3.1.1	<i>Das fokussierte Interview .....</i>	<i>26</i>
3.1.2	<i>Sampling.....</i>	<i>28</i>
3.1.3	<i>Feldzugang .....</i>	<i>28</i>
3.1.4	<i>Rahmenbedingungen Interview .....</i>	<i>31</i>
3.1.5	<i>Leitfaden.....</i>	<i>33</i>
3.2	AUSWERTUNGSMETHODE.....	35
3.2.1	<i>Transkription und Kodierung.....</i>	<i>35</i>
3.2.2	<i>Analyse .....</i>	<i>36</i>
<b>4</b>	<b>EMPIRISCHER TEIL 2: EINZELFALLANALYSEN .....</b>	<b>38</b>
4.1	INTERVIEW "PETRA" .....	38
4.1.1	<i>Zusammenfassung Interview .....</i>	<i>38</i>
4.1.2	<i>Analyse Interview .....</i>	<i>41</i>
4.2	INTERVIEW "LAURA" .....	52
4.2.1	<i>Zusammenfassung Interview .....</i>	<i>52</i>
4.2.2	<i>Analyse Interview .....</i>	<i>54</i>
4.3	INTERVIEW "LUCIA" .....	70
4.3.1	<i>Zusammenfassung Interview .....</i>	<i>70</i>

---

4.3.2	<i>Analyse Interview</i> .....	74
4.4	INTERVIEW "RAHEL" .....	86
4.4.1	<i>Zusammenfassung Interview</i> .....	86
4.4.2	<i>Analyse Interview</i> .....	90
<b>5</b>	<b>EMPIRISCHER TEIL 3: FALLÜBERGREIFENDE ANALYSEN</b> .....	<b>105</b>
5.1	NEGATIVES BILD VON SOZIALHILFEBEZIEHENDEN IN DER ÖFFENTLICHKEIT .....	105
5.2	ÜBERNAHME DER WORKFARE-IDEOLOGIE .....	107
5.3	SCHULD AN DER SITUATION DES SOZIALHILFEBEZUGS .....	108
5.4	UMGANG MIT FREMDGRUPPEN .....	110
5.5	UMGANG MIT STIGMATISIERUNG.....	113
<b>6</b>	<b>SCHLUSSFOLGERUNGEN</b> .....	<b>115</b>
6.1	ZUSAMMENFASSUNG DER ERGEBNISSE .....	115
6.2	BEANTWORTUNG DER FRAGESTELLUNG.....	117
6.3	KRITISCHE WÜRDIGUNG .....	120
6.4	WEITERFÜHRENDE FRAGEN .....	122
<b>7</b>	<b>QUELLENANGABEN</b> .....	<b>124</b>
7.1	LITERATURVERZEICHNIS.....	124
7.2	VERZEICHNIS INTERNET-QUELLEN .....	131
7.3	ABBILDUNGSVERZEICHNIS.....	132
<b>8</b>	<b>ANHANG</b> .....	<b>133</b>
I.	FLYER FÜR FELDZUGANG.....	133
II.	INTERVIEW LEITFADEN .....	135
III.	EINVERSTÄNDNISERKLÄRUNG FÜR DIE BETEILIGUNG AN EINEM INTERVIEW .....	139
IV.	INFORMATIONSBLAATT FÜR INTERVIEWTEILNEHMERINNEN / INTERVIEWTEILNEHMER .....	140
V.	VORLAGE ERINNERUNGSPROTOKOLL.....	141
VI.	TRANSKRIPT INTERVIEW "PETRA" .....	143
VII.	TRANSKRIPT INTERVIEW "LAURA" .....	144
VIII.	TRANSKRIPT INTERVIEW "LUCIA" .....	145
IX.	TRANSKRIPT INTERVIEW "RAHEL".....	146
<b>9</b>	<b>EHRENWÖRTLICHE ERKLÄRUNG</b> .....	<b>147</b>

# 1 Einleitung

## 1.1 Einführung ins Thema und Herleitung Fragestellung

Die Sozialhilfe und insbesondere auch Personen, die Sozialhilfe beziehen, sind ein beliebtes Thema der Schweizer Presse. Dabei wird die Sozialhilfe selten positiv dargestellt: Während sich gemäss einer Untersuchung mit 60 Personen 52 Prozent der Befragten an einen negativen Bericht über Sozialhilfebeziehende erinnerten, sind es lediglich 27 Prozent der Befragten, die sich an einen Bericht erinnern konnten, der ein positives Bild über Sozialhilfebeziehende vermittelt (vgl. Michel/Munroe/Ramp 2006: 28-31).

Die Autoren der vorliegenden Arbeit betrachten diesen Sachverhalt mit Besorgnis und fragen sich, welche Auswirkungen eine solche Berichterstattung mit sich bringt. Die Autoren nehmen an – dies ist auch der Hauptgrund für die erwähnte Besorgnis –, dass diese tendenziell negative Berichterstattung nicht spurlos an den Sozialhilfebeziehenden vorbeigeht: So wird die Würde von Sozialhilfebeziehenden in negativen Berichterstattungen kaum gewahrt, die Professionalisierung der Sozialhilfe kritisiert und der Anspruch auf eine soziale Existenzsicherung häufig verneint.

Die Autoren vermuten einen grossen Druck, der durch die negative Berichterstattung entsteht, welcher sowohl auf die Sozialhilfebeziehenden als auch auf die Politik wirkt und eine immer unangenehmere Ausgestaltung der Lebenssituation von Sozialhilfebeziehenden zur Folge hat. Neben den formulierten Auswirkungen des vorangehend erwähnten Drucks gehen die Autoren davon aus, dass dieser auch den nicht unterstützungsbedürftigen Teil der Bevölkerung beeinflusst und dementsprechend das Verständnis sowie Wohlwollen gegenüber Sozialhilfebeziehenden sinkt. Die Sozialhilfe als eminenter Funktionsbereich der Sozialen Arbeit ist somit ständig in Frage gestellt. Ein besonderes Interesse der Autoren liegt auf der Sichtweise von Sozialhilfebeziehenden, da zwar viel über sie berichtet wird, sie selber andererseits sehr selten zu Wort kommen und in der Presse wie auch in der Öffentlichkeit kaum Gehör erhalten.

Aus den oben genannten Überlegungen leitet sich die folgende Fragestellung ab:

*Welche Deutungsmuster und Bewältigungsstrategien haben Sozialhilfebeziehende zum stigmatisierenden öffentlichen Bild der Sozialhilfe, das durch die Printmedien widerspiegelt wird?*

Auch wenn es differenzierte Berichterstattung zu diesem Thema gibt, so gehen die Autoren von der Vermutung aus, dass in den Medien vielfach stigmatisierend über Sozialhilfebeziehende berichtet und dadurch das öffentliche Bild von Sozialhilfe deutlich negativ geprägt wird. Durch das Treffen dieser Annahme wird das eigentliche Forschungsinteresse – die Deutungsmuster und Bewältigungsstrategien Sozialhilfebeziehender – in den Fokus der Arbeit gestellt. Zu Beginn der Arbeit wird diese These in einem kurzen Abriss geprüft. Es ist dabei zu erwähnen, dass allgemein nur wenige und darunter kaum aktuelle Publikationen zum Thema existieren. Die vorliegende Arbeit bietet Sozialhilfebeziehenden eine Plattform, sich zum öffentlichen Bild, das von ihnen gezeichnet wird, zu äussern.

Die Begriffe Sozialhilfe, Deutungsmuster, Bewältigungsstrategien und stigmatisierendes öffentliches Bild werden im Kapitel 1.3 definiert und erläutert.

Die Fragestellung ist bewusst nicht zu stark eingegrenzt, damit die Deutungsmuster und Bewältigungsstrategien von Sozialhilfebeziehenden in ihrer Gesamtheit erfasst werden können und wichtige Bestandteile derselben in Interviews nicht 'verloren' gehen. Dies könnte beispielsweise der Fall sein, wenn nur auf einen ganz bestimmten Aspekt des öffentlichen Bilds fokussiert würde oder nur die Deutungsmuster erfragt würden, ohne die Erzählungen über Auswirkungen der Deutungsmuster auf die Handlungsebene der Betroffenen zu betrachten.

Die folgenden Unterfragen dienen als Leitlinie für den Forschungsteil der Arbeit:

- *Wie nehmen Sozialhilfebeziehende das öffentliche Bild der Sozialhilfe wahr, welches durch die mediale Berichterstattung geprägt wird?*
- *Welches Bild haben Sozialhilfebeziehende von der Sozialhilfe?*
- *Welche allfälligen Auswirkungen auf ihren Alltag schreiben die Sozialhilfebeziehenden dem öffentlichen Bild über die Sozialhilfe zu?*

Die Wahrnehmung der medialen Berichterstattung durch Sozialhilfebeziehende steht zwar nicht im Fokus dieser Arbeit, dient aber als wichtige Grundlage, um die Wirkungen der Berichterstattung auf die befragte Person zu untersuchen. Erst wenn deutlich wird, wie ein Individuum die mediale Berichterstattung wahrnimmt, kann seine Reaktion auf diese analysiert werden. Die emotionale Reaktion wird untersucht, um zu verstehen, welche Betroffenheit durch solche Artikel entsteht und inwiefern etwaige stigmatisierende Aussagen die Befragten

berühren. Dabei soll sowohl die emotionale Reaktion im Interview selbst erfasst werden als auch über emotionale Reaktionen gesprochen werden, die nicht zwingend im Interview entstehen. Dies kann als Basis für die letzte Unterfrage dienen, welche klären soll, in welcher Hinsicht der Alltag von Sozialhilfebeziehenden direkt oder indirekt durch eine stigmatisierende Medienberichterstattung beeinflusst wird. Die Forschenden interessiert es, inwiefern die Lebenswelt und das Verhalten der Befragten durch stigmatisierende Aussagen in den Medien geprägt werden.

Die vorgenannten Fragestellungen beziehen sich auf die aktuelle Situation in der Deutschschweiz. Aus Platzgründen beschränkt sich die vorliegende Arbeit auf eine Analyse der Wirkung von Zeitungsberichten - Berichte aus Fernsehen, Radio und sozialen Medien können nicht berücksichtigt werden.

## **1.2 Überblick Arbeitsaufbau**

Der Hauptteil dieser Bachelorarbeit gliedert sich in sechs Kapitel auf: Die Einleitung in Kapitel 1 widmet sich der Einführung ins Thema, der Fragestellung und dem Forschungsstand im Bereich von Lebenslagen von Sozialhilfebeziehenden sowie im Bereich des Bildes über Sozialhilfe und Sozialhilfebeziehende. Im Kapitel 2 folgt ein kurzer Abriss der wichtigsten Theorien, die für die Analysen der Interviews von Bedeutung sind. Das Kapitel 3 widmet sich dem methodischen Vorgehen dieser Arbeit. Es wird sowohl das Forschungsdesign wie auch die Auswertung der Interviews vorgestellt. Das Kapitel 4 befasst sich mit den Einzelanalysen der Interviews. Diese werden jeweils zuerst zusammengefasst und anschliessend in einem zweiten Teil analysiert. Es folgt das Kapitel 5, in welchem eine fallübergreifende Analyse anhand verschiedener Dimensionen vorgenommen wird. In Kapitel 6, dem Schlussteil der Arbeit, werden die zentralen Ergebnisse aus dem Hauptteil zusammengefasst und im Hinblick auf die Beantwortung der Fragestellungen geprüft. Es folgen eine kritische Würdigung dieser Arbeit und ein Ausblick auf weiterführende Fragestellungen bezüglich dieser Thematik.

Die Begriffe Autoren, Forschende und Interviewende werden in der ganzen Arbeit als Synonyme verwendet, um die Ersteller der vorliegenden Arbeit zu benennen. Im Übrigen wird an dieser Stelle drauf hingewiesen, dass Anna Strub und André Bürkler diese Bachelor-Thesis als gemeinsame Arbeit einreichen und somit beide die Verantwortung für alle geschriebenen Kapitel übernehmen.

---

### 1.3 Begriffsdefinitionen

In diesem Kapitel werden die für die Fragestellung relevanten Begriffe erläutert und definiert.

Unter dem Begriff der *Sozialhilfe* verstehen die Autoren nicht nur das System und den gesetzlichen Rahmen der Sozialhilfe, sondern auch die Personen – die Sozialhilfebeziehenden – die sich in diesem System bewegen. Ergänzend orientieren sich die Autoren in dieser Arbeit am Definitionsansatz der Schweizerischen Konferenz für Sozialhilfe (2005: A.1–1), die den Begriff Sozialhilfe wie folgt umschreibt: "Sozialhilfe sichert die Existenz bedürftiger Personen, fördert ihre wirtschaftliche und persönliche Selbständigkeit und gewährleistet die soziale und berufliche Integration. Die wirtschaftliche Existenzsicherung und die persönliche Hilfe werden von der seit 1. Januar 2000 gültigen Bundesverfassung ausdrücklich garantiert."

Der Begriff *Deutungsmuster* wird sowohl in der Fragestellung als auch in dieser Arbeit ganz allgemein gemäss dem Definitionsversuch von Schetsche (vgl. 2000: 119) verwendet. Er umschreibt den Begriff wie folgt: "Deutungsmuster strukturieren die Wahrnehmung des Alltags, indem sie Modelle von (ideal-)typischen Situationen bereitstellen, unter die Sachverhalte, Ereignisse und Erfahrungen anhand festgelegter Merkmale subsumiert werden können." (ebd.)

Beim Begriff der *Bewältigungsstrategie* halten sich die Autoren an die Definition von Litschauer, nach dessen Beschreibung Coping der nicht routinemässige Umgang mit Belastungen sei (vgl. 2010: 142). Weiter formuliert Litschauer, Coping bestehe „aus allen Anstrengungen, sowohl verhaltensorientierten, wie intrapsychischen, die externen und internen Anforderungen und Konflikte, welche die Ressourcen eines Individuums belasten oder übersteigen, zu meistern, zu tolerieren bzw. zu reduzieren.“ (ebd.)

Als letzter Begriff soll das *stigmatisierende öffentliche Bild* näher erläutert werden. Dafür muss in einem ersten Schritt geklärt werden, was unter einem Stigmata zu verstehen ist. Gemäss Hohmeier zeichnet sich ein Stigmata dadurch aus, dass „einmal das vorhandene Merkmal in bestimmter negativen Weise definiert wird und dass zum anderen über das Merkmal hinaus dem Merkmalsträger weitere negative Eigenschaften zugeschrieben werden, die mit dem tatsächlich gegebenen Merkmal nichts zu tun haben.“ (1975: 7.). Die Autoren sprechen daher von einem stigmatisierenden öffentlichen Bild, wenn erstens die Sozialhilfe oder der Bezug dieser in der Öffentlichkeit negativ dargestellt wird und zweitens den Sozialhilfebeziehenden

---

darüber hinaus weitere Merkmale zugeschrieben werden (wie z.B. arbeitsscheu), die in keinem Zusammenhang mit dem Sozialhilfebezug stehen.

## 1.4 Forschungsstand: Lebenslage von Sozialhilfebeziehenden

Forschungen zum Umgang der Sozialhilfebeziehenden mit dem stigmatisierenden Bild der Öffentlichkeit, welches über sie besteht, konnten auch nach ausführlicher Recherche keine gefunden werden. Dieses Kapitel befasst sich daher mit dem aktuellen Forschungsstand zur Lebenslage von Sozialhilfebeziehenden. Bei der Definition dieses Begriffs halten sich die Autoren an Engels: „Als 'Lebenslage' wird die Gesamtheit der äußeren Bedingungen bezeichnet, durch die das Leben von Personen oder Gruppen beeinflusst wird.“ (2008: 643) Das Hintergrundwissen über die Lebenssituation der zu befragenden Personen ist gemäss Flick (vgl. 2014: 75) für die qualitative Forschung von grosser Bedeutung, um die Analysen in einen Kontext setzen zu können. Für die Forschenden stand beim Erarbeiten des Forschungsstandes zur Lebenslage von Sozialhilfebeziehenden vor allem die Einarbeitung ins Thema im Fokus. Einige Ergebnisse fliessen direkt in die Analyse mit ein, hauptsächlich ermöglichte der Forschungsstand aber den Autoren dieser Arbeit einen Einstieg ins Thema und einen Einblick ins Leben der zu befragenden Personen. Im Rahmen dieser Arbeit kann der Forschungsstand nicht umfassend dargestellt werden, weshalb nur punktuell auf einige Aspekte eingegangen wird, die der Auseinandersetzung mit dem Thema dieser Arbeit dienen.

Die Studie von Haller, Jäggi und Beiser (vgl. 2013: 8-13) untersuchte in einer qualitativen Forschung die Lebenslage von Sozialhilfebeziehenden in der Deutschschweiz. Anhand von 33 Fallstudien wurden drei Typen von Sozialhilfebeziehenden identifiziert: *Alltagskämpferinnen und Alltagskämpfer* sind gesundheitlich stark beeinträchtigt und in ihrer Handlungsfähigkeit stark eingeschränkt. Häufig sind auch traumatische Erfahrungen Teil der Lebensgeschichte dieser Menschen. Durch die langjährigen multiplen Problemlagen dieser Menschen ist eine Integration in den Arbeitsmarkt zurzeit nicht vorstellbar. Sie leben nach der Devise durchhalten und überleben. Die *Integrationskämpferinnen und Integrationskämpfer* hingegen sind in der Lage, sich mit ihrer Integration in die Erwerbsarbeit zu befassen. Einige sind noch oder wieder in Teilzeit auf dem Arbeitsmarkt tätig. Ergänzend kann diese Gruppe beispielsweise in der Lage sein, Kindererziehung zu leisten. In dieser Kategorie spielen teilweise auch gesundheitliche Einschränkungen eine Rolle. Diese Menschen haben Mühe mit ihrem Sozialhilfebezug, sind in ihrem Selbstwert dadurch negativ betroffen und geben aus Scham oft soziale Bindungen auf. Die *Eigenwilligen* wiederum sind gesundheitlich weniger eingeschränkt als die anderen zwei Gruppen. Vielmehr können sich die Eigenwilligen nicht mit den

---

gesellschaftlichen Vorstellungen über den Lebensentwurf identifizieren. Die berufliche Integration und andere gesellschaftliche Normen spielen in ihrem Leben keine grosse Rolle. Typischerweise sind diese Menschen intelligent, reflektiert und kreativ im Umgang mit Problemlösungen. Zusammenfassend kommt die Studie zum Schluss, dass für die Situation der Sozialhilfebeziehenden mehrfach defizitäre Lebenslagen charakteristisch sind. Im Normalfall sei nicht nur die finanzielle Sicherheit gefährdet, sondern auch die Lebensbereiche Erwerbsarbeit, Gesundheit und soziale Beziehungen beeinträchtigt.

Heusser (vgl. 2015: 24f). analysiert in seinem Artikel in SozialAktuell die häufigsten Probleme, mit denen sich Sozialhilfebeziehende konfrontiert sehen. Als eines der zentralen Probleme nennt Heusser die Wohnsituation. Häufig seien die Mieten deutlich höher als die von der Sozialhilfe vorgegebenen Höchstwerte. Zudem wird von einem potentiellen Mitbewohner respektive einer potenziellen Mitbewohnerin erwartet, der unterstützten Person einen Betrag für die Führung des Haushalts auszubezahlen. Dieser Betrag wird Sozialhilfebeziehenden oft als Einkommen angerechnet, auch wenn sie diesen faktisch nicht erhalten. Als ein weiteres Problem stellt Heusser die Beschäftigungsprogramme dar. Diese seien oft nicht zielführend und würden in vielen Fällen als Disziplinierungsmassnahmen genützt. Für die Sozialhilfebeziehenden seien die vermehrten Sanktionen der Sozialhilfe eine zusätzliche Schwierigkeit. Zusammenfassend formuliert Heusser, dass Sozialhilfebeziehende in der Schweiz häufig „der behördlichen Willkür hilflos ausgeliefert“ (ebd. 2015: 25) seien. Widerstand werde oftmals bestraft und es fehle deutlich an Rechtsberatungsstellen, um diesen Missstand aufzuheben.

Caplan und Schooler (vgl. 2007: 43-58) untersuchten in ihrer amerikanischen Studie den Zusammenhang zwischen sozioökonomischem Status und der Wahl von Bewältigungsstrategien bei Personen mit finanziellen Problemen. Die Resultate zeigen eine Korrelation zwischen tiefem sozioökonomischem Status und der nicht optimalen Wahl der Bewältigungsstrategien. In tieferen sozialen Schichten werden mehr emotionsfokussierte Strategien gewählt, während problemfokussierte Strategien weniger häufig angewandt werden. Die Studie geht davon aus, dass durch problemfokussierte Bewältigungsstrategien eher Lösungen erarbeitet werden, wohingegen emotionsfokussierte Strategien weniger effizient sind, um Problemlagen zu reduzieren. Die Studie zeigt des Weiteren, dass Selbstvertrauen und die Ansicht, man könne sein Leben kontrollieren, die Bewältigungskompetenzen verbessern. Die Autoren der vorliegenden Arbeit gehen davon aus,

dass diese genannten Korrelationen auch bei schweizer Sozialhilfebeziehenden gegeben sind.

Farago, Hutter, und Brunner (vgl. 2004: 75-89) haben in einem Forschungsbericht des Bundesamtes für Sozialversicherungen unter anderem die Bewältigungsstrategien in Bezug auf finanzielle Schwierigkeiten von Haushalten der unteren Einkommensgruppe – in welche Sozialhilfebeziehende eingeordnet werden – analysiert. Die Autoren des Forschungsberichts kamen zum Resultat, dass sich Sozialhilfebeziehende zur Bewältigung ihrer Lebenslagen stark in ihren Lebenssituationen einschränken. So sind die Ausgaben für Urlaub, dauerhafte Anschaffungen und Ausgang deutlich tiefer als die Ausgaben der Vergleichsgruppe. Auch beim Lebensmitteleinkauf und dem Konsum von Kleidern werde deutlich gespart und gezielt nach verbilligten Produkten gesucht. Der finanzielle Ressourcenmangel führt folglich nicht nur zu einem eingeschränkten Konsumverhalten, sondern steht auch in negativem Zusammenhang mit sozialen Kontakten. Durch diese Einschränkungen sind die Freizeitgestaltung und die Pflege des sozialen Umfeldes, welche oftmals mit finanziellen Ausgaben verbunden sind (zum Beispiel Restaurant- oder Kinobesuche), stark eingeschränkt.

Auch Leu, Burri und Priester (vgl. 1997: 263-280) haben sich in ihrer Studie mit Problembewältigungsstrategien von armutsbetroffenen Menschen auseinandergesetzt. Sie kamen zum Schluss, dass die Problemhäufigkeit und –kumulation mit sinkenden finanziellen Mitteln steigt. Sie formulieren weiter, dass privaten Netzwerken eine grosse Bedeutung bei der Bewältigung verschiedener Problemstellungen zukomme. Menschen mit finanziellen Problemen bewältigen diese durch Einschränken des Konsums oder Auflösen von Ersparnissen. Auch die Aufnahme von Konsumkrediten sei eine häufig genannte Form der Bewältigung.

## **1.5 Forschungsstand: Bild von Sozialhilfe(-beziehenden)**

An dieser Stelle soll kurz zusammengefasst werden, welchen Einfluss die Medien auf die Öffentlichkeit haben und wie das derzeitige Bild der Öffentlichkeit über die Sozialhilfe und Sozialhilfebeziehende, abgeleitet von der Medienberichterstattung in der Deutschschweiz, aussieht.

### **1.5.1 Einfluss und Funktion der Medien**

In der Fragestellung der Arbeit wird impliziert, dass Medien einen Einfluss auf die Öffentlichkeit haben. An dieser Stelle soll deshalb kurz der Einfluss der Medien aufgezeigt werden.

In der gängigen Forschung zur Funktion von Medien wird zwischen zwei Ansätzen unterschieden: Der erste Ansatz basiert auf der Annahme, dass Medien ein Spiegel der Wirklichkeit sind (vgl. Althoff 1998: 37). Es wird jedoch davon ausgegangen, dass die Medien "ein hochgradig strukturiertes und oft verzerrtes Bild der Wirklichkeit präsentieren und starken Einfluss auf das Individuum und auf die Gesellschaft insgesamt haben" (ebd.: 37f.). Bei diesem Ansatz haben Medien die Macht, die Darstellung der Informationen so zu gestalten, dass je nachdem ein positives oder negatives Bild vermittelt wird (vgl. ebd.). Der zweite Ansatz geht davon aus, dass die Medien – im Gegensatz zum ersten Ansatz – nicht die Wirklichkeit abbilden, sondern diese konstruieren. Bei diesem Ansatz fällt den Medien eine ganz besondere Bedeutung zu: Sie haben die Macht, zur Aufrechterhaltung einer Gesellschaft beizutragen. So postuliert Althoff (ebd.: 39), dass die Medien dies bewerkstelligen können, "indem nur bestimmte Sichtweisen präsentiert werden, wodurch der Anschein erweckt wird, als würden alle Gesellschaftsmitglieder Ereignisse in gleicher Weise wahrnehmen und interpretieren".

Was beiden Ansätzen gemeinsam ist: Sie sind an der gesellschaftlichen Konstruktion von Wirklichkeit auf die eine oder andere Art beteiligt (vgl. ebd.: 40). Dies geschieht, indem die Medien verschiedene Ereignisse selektionieren und diese in einer spezifischen Form präsentieren. Medien nehmen bereits eine Deutung des Ereignisses oder Sachverhalts vor. So kann beispielweise ein Sachverhalt als normal oder abweichend dargestellt werden (vgl. ebd.). Es muss davon ausgegangen werden, dass die Medien die öffentliche Meinung massgeblich mitprägen (vgl. ebd.: 40-47). Im nächsten Kapitel wird deshalb genauer erläutert, welche Inhalte über die Sozialhilfe und Sozialhilfebeziehende in den schweizer Medien vermittelt werden, um einen genaueren Einblick in die Meinung der Öffentlichkeit zum Thema zu erhalten.

### **1.5.2 Öffentliches Bild / Darstellung der Sozialhilfe in den Medien**

Grundsätzlich existiert – das haben die Autoren dieser Arbeit nach ausführlicher Recherche festgestellt – fast keine aktuelle Forschung zum Thema der Sozialhilfe in den Medien der Schweiz oder Öffentlichkeit. Der überwiegende Teil von Forschungsergebnissen, die für diese

---

Arbeit relevant sind, stammt aus den Jahren 2005 und 2008. Ergänzend sei erwähnt, dass die Autoren der Arbeit praktisch nur auf Forschungsergebnisse gestossen sind, die im Rahmen von Abschlussarbeiten (Bachelor und Master) entstanden sind. Die für die Arbeit massgebenden Erkenntnisse aus der bestehenden Literatur werden an dieser Stelle zusammenfassend dargestellt.

### **Allgemeines zur Darstellung der Sozialhilfe in den Medien**

In einer differenzierten Befragung über die Wahrnehmung der Sozialhilfe in der Öffentlichkeit – durchgeführt mit 60 in der Stadt Zürich wohnenden Personen – wurden diese gefragt, woher sie ihre Informationen über die Sozialhilfe und Sozialhilfebeziehende beziehen, insbesondere wenn diese in Zusammenhang mit Betrugsfällen stehen (vgl. Michel et al. 2006: 61). Dabei fällt auf, dass mehr als die Hälfte der Befragten ihre Informationen aus den Printmedien sowie aus Fernsehsendungen haben. Insgesamt gaben etwa ein Viertel der Befragten an, nicht zu wissen, woher ihre Informationen stammen, nicht belegte Vermutungen anstellen oder etwas 'vom Hörensagen' wissen. Lediglich 19 Prozent der Teilnehmenden gaben an, ihre Informationen aus direkten Quellen, beispielweise aufgrund eigener Erfahrungen oder aufgrund von Fällen im Bekanntenkreis, zu haben (vgl. ebd.). Es wird deutlich, dass die Öffentlichkeit ihre Informationen über die Sozialhilfe nur sehr beschränkt direkt verifizieren kann und deshalb ihr Wissen auf Informationsquellen wie die Medien stützen muss. Ganz allgemein kommt in der Befragung hervor, dass die Befragten sich mehr an negative als an positive Berichte über die Sozialhilfe in den Medien erinnern können (vgl. ebd: 102). So sind es 52 Prozent, die sich an einen negativen Bericht über Sozialhilfebeziehende erinnern. Demgegenüber stehen 27 Prozent der Befragten, die sich an einen Bericht erinnern, welcher ein positives Bild über Sozialhilfebeziehende vermittelt (vgl. ebd: 28-31).

### **Gründe für die Sozialhilfeabhängigkeit**

In der Befragung von Michel et al. wurde den Studienteilnehmenden die Frage gestellt, was es für Gründe gibt, die Personen dazu veranlassen, Sozialhilfe zu beziehen (vgl. ebd.: 36). Es wurden keine Antwortkategorien vorgegeben, womit die Befragten komplett frei antworten konnten. Es geht hervor, dass rund ein Viertel der Befragten Arbeitslosigkeit als vermuteten Grund angaben. Mit rund einem Fünftel der Antworten liegen gesundheitliche Probleme an zweiter Stelle. 6 Prozent der Befragten sind der Ansicht, Sozialhilfebeziehende seien grundsätzlich zu faul, um zu arbeiten. Spannend bei der Angabe der Gründe ist, dass über 95 Prozent der Befragten diese auf individuelles Verschulden oder sonstige personenbezogene Gegebenheiten zurückführen. Nur sehr wenige Personen nannten Gründe, die

---

gesellschaftliche Rahmenbedingungen betreffen, wie beispielsweise die Situation auf dem Arbeitsmarkt oder eine Rezession.

### **Persönliche Bezüge zur Sozialhilfe**

Rund die Hälfte der Befragten der Studie von Michel et al. (vgl. ebd.: 37) kennt mindestens eine Person, die Sozialhilfe bezieht, persönlich. Die Studienteilnehmenden mit persönlichem Bezug zur Sozialhilfe wurden gefragt, ob sie die Unterstützung der persönlich bekannten Sozialhilfebeziehenden durch den Staat als gerechtfertigt empfinden. Knapp die Hälfte ist der Meinung, dass die unterstützte Person nicht sozialhilfeberechtigt sei. Als Grund für diese Meinung wird hauptsächlich genannt, dass die betreffenden Personen arbeiten könnten, dies aber nicht wollten (vgl. ebd.: 38).

### **Missbrauchsfälle**

In der oben erwähnten Studie von Michel et al. über die Wahrnehmung der Sozialhilfe in der Öffentlichkeit wurde nach einer Schätzung gefragt, wie hoch der Anteil der Personen sei, die Sozialhilfe missbräuchlich beziehen. Dabei ist ein Mittelwert von 15 Prozent entstanden. 56 Prozent der Teilnehmenden der Befragung gaben an, ihre Schätzung basiere primär auf Medienberichten. Exakt die Hälfte dieser Personen gab an, die Informationen zur Schätzung aus den Printmedien bezogen zu haben. Die offizielle Anzahl der Missbrauchsfälle im Vorjahr der Studie liegt in der Stadt Zürich bei 3,5 Prozent (vgl. ebd.: 56), womit zwischen den Schätzungen und der Realität ein markanter Unterschied besteht. Wogawa (1999: 99) formuliert in ihrer Dissertation über medientheoretische Ansätze zu Prozessen der öffentlichen Meinungsbildung, welche sich primär auf Missbrauchsargumente im sozialstaatlichen Kontext bezieht, treffend: "Der Wert des Themas Missbrauch ist ein medialer Wert, der ausserhalb des Systems der Massenmedien nicht bestätigt werden muss. (...) Die sozialstaatliche Realität ist gekennzeichnet durch die berechtigte Inanspruchnahme sozialer Leistungen durch die übergrosse Mehrzahl der Empfänger". Weiter führt Wogawa (ebd.) aus: "Dies ist die – für die Medien uninteressante – Realität".

### **Steigende Kosten in der Sozialhilfe**

Meyer führte 2005 eine qualitative Inhaltsanalyse von Zeitungsartikeln in Printmedien über das Bild der Sozialhilfe durch. Dabei wurden sieben deutschschweizer Tageszeitungen hinsichtlich all ihrer Berichte über die Sozialhilfe während einem Jahr berücksichtigt. Gesamthaft wurden 115 Artikel in die Inhaltsanalyse einbezogen (vgl. 2005: 28-34).

Gemäss Meyer hatte etwa ein Viertel aller Artikel die Ausgabensteigerung in der Sozialhilfe zum Inhalt (vgl. ebd.: 38). Während 29 Artikel eben diese Ausgabensteigerung thematisierten, wurden in lediglich 12 Artikeln überhaupt Gründe für die Ausgabensteigerung aufgeführt. An dritter Stelle der Häufigkeit der Gründe kamen "gesetzlich vorgeschriebene Leistungen" – das sind Leistungen, die Sozialhilfebeziehende erhalten (vgl. ebd.: 42). Auffallend ist, dass das Thema Einnahmen in allen untersuchten Zeitungsberichten praktisch inexistent ist. In je einem Artikel in der Neuen Zürcher Zeitung und im Tagesanzeiger wurden Einnahmen für die Sozialhilfe am Rande erwähnt. So finden etwa Rückzahlungen von Sozialversicherungen oder Sozialhilfebeziehenden und Unterstützungseingänge von Verwandten keine Erwähnung (vgl. ebd.: 43).

## 2 Theoretischer Teil

In diesem Kapitel werden die wichtigsten theoretischen Grundlagen, welche in der Analyse der Interviews zum Tragen kommen, kurz zusammengefasst. Es finden diejenigen Theorien Einzug, welche für die Analyse von mehreren Interviews relevant sind, um Wiederholungen innerhalb der verschiedenen Interviews zu vermeiden. Daher sind die Autoren der Meinung, dass die nachfolgend erläuterten Theorien wichtig für das Verständnis der Analysen sind, da die Theorien in den Analysen nicht mehr im Detail erläutert werden und lediglich an den entsprechenden Stellen kurz in Erinnerung gerufen werden. Theoretische Bezüge, die nur für die Analyse eines Interviews von Bedeutung sind, werden direkt in der Analyse erläutert.

### 2.1 Stigma

#### **Begriff**

Der Begriff des Stigmas kommt aus dem Griechischen und beschreibt ursprünglich ein Brandmal, das der Öffentlichkeit kundtun sollte, dass die gebrandmarkte Person ein Verbrecher, ein Sklave oder ein Verräter war. Die moderne Stigmatheorie wurde von Erving Goffmann entwickelt. Seine theoretischen Überlegungen befassen sich mit Stigma, beschädigter Identität und Techniken der Bewältigung (vgl. Tröster 2006: 444). Ausgangspunkt für seine Überlegungen ist die Unterscheidung zwischen virtueller sozialer Identität und aktueller sozialer Identität. Während sich die virtuelle soziale Identität durch die charakterlichen Zuschreibungen anderer aufgrund einer Gruppenzugehörigkeit (z.B. aufgrund des Berufs) konstituiert, besteht die aktuelle Identität aus den tatsächlichen Merkmalen und Charaktereigenschaften einer Person. Bei einer stigmatisierten Person ist die Diskrepanz zwischen virtueller sozialer Identität und aktueller sozialer Identität besonders hoch. Stigma definiert Goffmann als eine unerwünschte Eigenschaft zutiefst diskreditierender Art, welche die Person in ihrer Gesamtheit herabsetzt (vgl. Goffmann 1975: 9ff). Ob ein Attribut zum Stigma wird, ist von verschiedenen kulturellen Variablen und sozialen Bewertungsprozessen abhängig (vgl. Tröster 2008: 141). Goffmann nennt drei unterschiedliche Typen von Stigmas: Erstens die körperlichen Stigmas, zweitens Stigmas aufgrund von ethnischen oder religiösen Zugehörigkeiten und drittens können Stigma auch auf „individuelle Charakterschwächen, wahrgenommen als Willensschwächen“ (Goffmann 1975: 12f), zurückgeführt werden. Sozialhilfebeziehende können diesem dritten Stigmatypen zugeordnet werden. Da die stigmatisierten Personen das Wertesystem der Gesellschaft teilen, ist ihnen bewusst, dass sie die Erwartungen der Gesellschaft nicht erfüllen können. Dadurch entwickeln sie eine beschädigte Identität, indem sie die negativen Bewertungen der Gesellschaft in ihr Selbstkonzept übernehmen (vgl. Tröster 2008: 141f).

### **Bewältigungsstrategien**

Mit Bezugnahme auf Major und Eccleston nennt Tröster (vgl. ebd.: 142f) fünf Bewältigungsstrategien, wie stigmabehaftete Personen mit der ihnen entgegengebrachten Ablehnung umgehen können: Als erste Bewältigungsstrategie wird die *Steigerung der Attraktivität als Partner sozialen Austausches* genannt. Indem stigmatisierte Personen sich von der stigmatisierten Gruppe distanzieren oder versuchen, ihr Stigmamerkmal zu verstecken oder zu beseitigen, können sie ihre Attraktivität im sozialen Umgang erhöhen. Eine zweite Bewältigungsstrategie besteht in der *Vermeidung von stigmatisierendem Kontakt oder Situationen*. Dabei vermeiden stigmatisierte Personen, einerseits enge Bindungen und andererseits diejenigen Situationen, in denen sie Ausgrenzung erleben oder in denen das Stigma besonders hervortritt, um Stigmatisierungen aus dem Weg zu gehen. Als dritte Bewältigungsstrategie kann die *Zurücknahme des persönlichen Engagements* genannt werden. Die stigmatisierten Personen distanzieren sich „innerlich von den Erwartungen und Zielen, in den für sie stigmatisierenden Lebensbereichen“ (Eccleston und Major, zit. in: Tröster 2008: 142), um damit einer möglichen Abwertung ihrer Person vorzubeugen. Eine vierte Bewältigungsstrategie stellt die *Pflege alternativer Beziehungen* dar. Indem stigmatisierte Personen in Beziehungen treten, in welchen sie Wertschätzung erfahren (z.B. innerhalb der stigmatisierten Gruppe), können sie ihren Selbstwert wahren. Als letzte Bewältigungsstrategie nennt Tröster mit Bezug auf Major und Eccleston die *externale Attribution*. Dabei interpretieren stigmatisierte Personen die Abwertungserfahrungen nicht auf sich selbst als Individuum, sondern als Abwertung gegenüber ihrer gesamten Gruppe, wodurch sie ihr Selbstwertgefühl wahren können (vgl. Tröster 2008: 142f).

### **Stigma und soziale Interaktion**

Goffmann unterscheidet zwei Arten von stigmatragenden Personen: Einerseits die *Diskreditierten*, denen ihr Stigma offensichtlich anzusehen ist (z.B. Personen mit einer körperlichen Beeinträchtigung) und die *Diskreditierbaren*, die ihr Stigma verbergen können (z.B. Homosexualität) (vgl. Goffmann 1975: 12). Sozialhilfebeziehenden ist in der Regel ihr Sozialhilfebezug nicht anzusehen, weshalb in dieser Arbeit vor allem die theoretischen Grundlagen in Bezug auf die Diskreditierbaren diskutiert werden. In der sozialen Interaktion wird von den Teilnehmenden (sowohl von den stigmatragenden Personen wie auch von den „Normalen“) erwartet, so zu tun, als ob kein Stigma existieren würde und das Stigma nicht zu thematisieren. Trotzdem fühlen sich die stigmatisierten Partner nicht auf gleicher Augenhöhe und nicht als vollständig akzeptiert, was grosse Spannungen bei ihnen auslöst. Die Gruppe der Diskreditierbaren stehen vor der Aufgabe, zu entscheiden, wann sie ihr Stigma verstecken

und in welchen Situationen sie ihr Stigma offenlegen und dadurch mit den oben beschriebenen Spannungen umgehen müssen. Die Diskreditierbaren müssen folglich ständig befürchten, dass ihr Stigma entdeckt wird oder sie gezwungen sind, es offen zu legen. Ihr Umgang mit dem Stigma in sozialer Interaktion ist von grosser Unsicherheit über den Wissensstand des Gegenübers geprägt.

## **2.2 Soziale Identität**

Die Theorie der Sozialen Identität wurde von Tajfel und Turner entwickelt und geprägt, wie Petersen beschreibt (vgl. 2008: 223). Die Theorie gliedert sich in vier Subkonzepte, welche im Folgenden beschrieben werden: Soziale Kategorisierung, Soziale Identität, Sozialer Vergleich sowie Soziale Distinktheit (vgl. ebd.). Zum Schluss des Kapitels werden die Einflussfaktoren auf diese Subkonzepte erläutert.

### **Soziale Kategorisierung**

Die Grundannahme der sozialen Kategorisierung besteht darin, dass die Menschen ihre Umwelt in verschiedene Kategorien einteilen. Diese Kategorien können z.B. nach Bevölkerungsschicht, Beruf, Nationalität oder Geschlecht erfolgen. Individuen fühlen sich dabei einigen Gruppen zugehörig (in-group) und anderen Gruppen nicht zugehörig (out-group). Den gebildeten Gruppen oder Kategorien werden in einem zweiten Schritt Werte zugeschrieben. Als Beispiel kann eine Person zuerst die sozialen Kategorien Inländer – Ausländer bilden und ihnen dann z.B. die Werte fleissig – faul zuschreiben. Petersen geht mit Bezugnahme auf Tajfel nun davon aus, dass die Unterschiede innerhalb einer Kategorie reduziert und die Unterschiede zwischen den Kategorien als bedeutender wahrgenommen werden (vgl. ebd.: 223ff). Durch die Assoziation der sozialen Kategorien mit Werten werden also Werteunterschiede zwischen bestimmten Kategorien überschätzt, während die Egalität der Werte innerhalb einer Kategorie unterschätzt wird. Soziale Kategorien führen daher nicht nur zu einem Prozess der Systematisierung der komplexen Umwelt, sondern auch zu Urteilen und demensprechenden Verhaltensweisen gegenüber bestimmten Gruppen (vgl. Petersen 2008: 223f).

### **Soziale Identität**

Das Selbstkonzept einer Person besteht laut gemäss Petersen aus der personalen und der sozialen Identität (vgl. ebd.: 224). Während die personale Identität aus den persönlichen Charakterzügen und Fähigkeiten einer Person konstituiert ist, setzt sich die soziale Identität aus der „Gesamtheit der mit Zugehörigkeit zu bestimmten Kategorien assoziierten Werte und

Eigenschaften“ (ebd. 2008: 224) zusammen. Das umfasst einerseits die Kategorisierung und die damit verknüpften Eigenschaften und Werte, die eine Person über sich selber vornimmt und andererseits die Kategorisierung, die ihr andere Personen zuschreiben. Die Summe dieser Zuschreibungen stellt die soziale Identität einer Person dar (vgl. ebd.).

### **Sozialer Vergleich**

Individuen streben in der Regel nach einem möglichst positiv bewerteten Selbstkonzept und einer damit verbundenen Selbstwerterhöhung, wie empirische Studien belegen konnten (vgl. ebd.: 225). Die Theorie der Sozialen Identität geht davon aus, dass das Streben nach positiver Bewertung sich auch im Bereich der sozialen Identität finden lässt. Bewertungen im Bereich der sozialen Identität erfolgen durch den relativen Vergleich der Eigengruppe (in-group) mit einer relevanten Fremdgruppe (out-group). Die Bedeutung der Kategorien, denen man sich selber zuordnet, kann erst im sozialen Vergleich zu anderen Kategorien und deren Werteschreibungen erfasst werden. Positive soziale Identität erlangt eine Person folglich durch verschiedene soziale Vergleichsprozesse, in denen die Eigenkategorie positiver abschneidet als die fremde Kategorie (vgl. ebd.).

### **Soziale Distinktheit**

Das Streben nach positiver sozialer Identität und die damit verbundene positive Distinktheit zur Fremdgruppe kann über verschiedene Wege erreicht werden: Einerseits kann dies durch den direkten Vergleich der Gruppen erreicht werden. Die positive Abgrenzung erfolgt dabei entweder durch das verstärkte Wahrnehmen der Stärken und Vorzüge der eigenen Gruppe oder durch das Abwerten der Fremdgruppe. Eine andere Möglichkeit stellt die ‚soziale Kreativität‘ dar, bei der die Situation neu und kreativ definiert wird. Petersen (vgl. ebd.) nennt drei solche kreativen Uminterpretationen: Erstens können neue Vergleichsgruppen gebildet werden, so dass die eigene Gruppe im Vergleich nun positiv abschneidet, zweitens kann die Eigenkategorisierung angepasst werden, so dass man sich nun der positiv abschneidenden Gruppe zurechnet und drittens können die assoziierten Werte der Kategorien so angepasst werden, dass man nun eine positive Selbstbewertung erreicht. Durch diese kreativen Möglichkeiten kann es Individuen gelingen, ihre soziale Identität durch positive Vergleichsprozesse zu erhöhen (vgl. ebd. 225f).

### **Einflussfaktoren**

Zick formuliert mit Bezugnahme auf Tajfel und Turner folgende Einflussfaktoren für die Prozesse der oben beschriebenen Subkonzepte (vgl. Zick 1997: 128): Erstens ist das

---

*Ausmass der Bevorzugung* der eigenen Gruppe abhängig vom Identifikationsgrad mit der Eigengruppe, der subjektiv empfundenen Möglichkeit zu einem Gruppenwechsel und der Relevanz der Fremdgruppe. Zweitens werden *Unterschiede zwischen den Kategorien* vor allem dann wahrgenommen, wenn die soziale Identität gefährdet ist oder ein Interessenskonflikt zwischen den Kategorien herrscht. Drittens beeinflusst die *subjektiv empfundene Beständigkeit und Legitimität der Gruppen* die Strategie bei einer Bedrohung der sozialen Identität. Werden die Gruppenzugehörigkeiten als starr und legitim wahrgenommen, werden die sozialen Identitäten auch als starr wahrgenommen. Wenn die Gruppenzugehörigkeiten als nicht rechtens oder als sehr flexibel wahrgenommen werden, suchen Individuen eher nach Strategien, um wieder eine positive soziale Identität zu erreichen. Viertens beeinflusst die *subjektiv empfundene Möglichkeit in eine andere Gruppe zu wechseln*, die soziale Mobilität der Personen. Bei durchlässig empfundenen Gruppengrenzen wird eher die Gruppe gewechselt. Bei undurchlässig empfundenen Gruppengrenzen kommt häufiger die ‚soziale Kreativität‘ und der direkte Vergleich (mit Aufwertung der Eigengruppe und Abwertung der Fremdgruppe) zum Einsatz (vgl. ebd.: 128f).

### **2.3 Frustrations-Aggressions-Hypothese**

Die Frustrations-Aggressions-Hypothese wurde von Dollard et. al. in den 30er Jahren entwickelt, wie Zick formuliert (vgl. ebd.: 82). Sie stellt einen Zusammenhang zwischen Frustrationen, Aggressionen und Vorurteilen her. Die Theorie gründet sich auf folgende vier Annahmen (vgl. ebd):

1. Das soziale Leben schafft Frustrationen beim Individuum.
2. Diese Frustration kann leicht in Aggression münden.
3. Aggression kann auf ein bestimmtes Ziel übertragen werden, als Ziel sind vor allem Minderheiten mit wenig Schutz attraktiv
4. Direkte Übertragung von Aggressionen wird immer von verschobener Aggression begleitet, die der rationalen Diskriminierung ein irrationales Element hinzufügt.

Der entscheidende Faktor für die Bildung von Vorurteilen ist in dieser Theorie die Frustration. Zick geht mit Bezugnahme auf Dollard et. al. davon aus, dass Aggression immer durch Frustration bedingt ist und Frustration zu Aggression führt (vgl. ebd.: 82f). Zu einer Übertragung von Frustration kommt es vor allem dann, wenn die Frustrationsursache nicht bekannt ist, die Quelle der Frustration so mächtig ist, dass sie nicht bekämpft werden kann oder wenn die Frustrationsquelle nicht erreichbar ist. Diskriminierung und Vorurteile sind aus

dieser Sicht als aggressives Verhalten, hervorgerufen durch Frustration, zu deuten. Empirische Untersuchungen konnten die Theorie nur zum Teil bestätigen. Gemäss empirischen Studien sind einige Einschränkungen vorzunehmen: So führen Frustrationen nicht zwingend zu Aggressionen. Weiter werden Aggressionen nicht zwingend übertragen, Aggressionsübertragung führt nicht zwingend zu emotionaler Entlastung, weiter können die Aggressionsobjekte mit der Theorie nicht bestimmt werden und letztlich werden die sozialen Konfliktlagen von Frustration oftmals übersehen (vgl. ebd.). Aufgrund dieser Kritik wurde gemäss Zick die Theorie durch Berkowitz weiterentwickelt. Dabei wurden insbesondere die Eigenschaften der „Sündenböcke“ genauer untersucht. Berthowitz geht laut Zick davon aus, dass die Prozesse zur Bildung von Vorurteilen – im Gegensatz zur Theorie der Sozialen Identität – auf einer intrapersonellen Ebene geschehen. Die Ähnlichkeit zwischen Sündenbock und Frustrationsquelle stelle eine wichtige Einflussgrösse im Prozess der Umwandlung von Frustration in Aggression dar. Wenn die Frustrationsquelle unerreichbar sei, könne eine Gruppe, die ähnliche Merkmale wie die Frustrationsquelle aufweise, leichter als Sündenbock dienen. Zudem hänge der Verschiebungsprozess auch mit Persönlichkeitsmerkmalen zusammen. So beschreibt die Theorie, dass Personen, die von ihrer Natur aus eher zu Diskriminierung neigen, eher Aggressionen übertragen. Diese Personen unterscheiden weniger zwischen Frustrationsquelle und Sündenböcken. Zick nennt unter Bezugnahme auf Berkowitz folgende Merkmale von Sündenböcken, welche die Verschiebung von Frustration fördern: Sichtbarkeit und Erreichbarkeit, Fremdheit, fehlende Informationen über die Sündenböcke und Antipathie gegenüber den Sündenböcken (vgl. ebd.: 83ff).

## 2.4 Workfare

### Begriff

Workfare kann nicht als eigentliche Theorie bezeichnet werden; er ist vielmehr ein Begriff, welcher für Veränderungen in der Arbeitsmarktpolitik sowie der sozialen Sicherung steht. Was im Detail unter dem Begriff Workfare verstanden wird, fasst Atzmüller treffend zusammen:

"(...) wird Workfare v.a. für Veränderungen im Bereich Arbeitsmarktpolitik verwendet und beschreibt insbesondere die Bindung staatlicher Transferleistungen bei Arbeitslosigkeit an bestimmte Erwartungen bezüglich des Verhaltens und der Aktivitäten Arbeitsloser, die durch den Ausbau adäquater Instrumente und weitreichender Regularien immer restriktiveren Systemen der Kontrolle und der Aktivierungen unterworfen werden." (2014: 144)

---

Ergänzend erwähnt Atzmüller, dass der Begriff Workfare in Amerika und Europa teilweise unterschiedlich verwendet wird (vgl. ebd.). Die oben aufgeführten Ausführungen entsprechen der europäischen Verwendung. Die amerikanische Verwendung des Begriffs ist für diese Arbeit nicht relevant.

### **Aktivierung als zentrales Element von Workfare**

Atzmüller (vgl. ebd.) benennt in seiner Definition von Workfare die Aktivierung, die an dieser Stelle genauer beleuchtet werden soll. Seithe unterscheidet bei der Aktivierung zwischen sechs verschiedenen Aspekten, die nachfolgend kurz erläutert werden (vgl. 2010: 170): Als vielleicht zentralsten Aspekt benennt sie, dass es *keine Leistungen ohne Gegenleistungen* geben soll. Die Hilfe ist somit an die Bereitschaft zu einer Gegenleistung geknüpft. Als zweites Prinzip folgt die *Maxime Sozialinvestitionen vor Sozialleistungen*. Dabei geht es primär darum, eine Investition in die Produktivität der Menschen zu machen. Die Leistungen sollen also weniger eine Konsumhaltung ermöglichen, sondern vielmehr die Eigenverantwortung und Wiederintegration in den Arbeitsmarkt fördern. Leistungen für Personen, bei denen wenig Chancen auf eine Wiederintegration besteht, sind keine Investition in die Produktivität und daher fraglich. Drittens wird die *Beschäftigungsfähigkeit als ein entscheidendes Ziel* der Aktivierung angesehen. Demnach sind alle anderen Ziele jenem der Beschäftigungsfähigkeit unterzuordnen. Das Wohlergehen des Individuums tritt in den Hintergrund, das Motto 'fördern und fordern' soll stets leitend sein und Untätigkeit darf nicht akzeptiert werden. Viertens ist Seithe (vgl. ebd.) der Ansicht, dass *Misserfolge und gesellschaftliche Marginalisierung selbstverschuldet* seien. Scheitern Aktivierungsprogramme und schafft eine Person den Wiedereinstieg in den Arbeitsmarkt nicht, sei das in erster Linie durch die Person selbstverschuldet. Die Wirksamkeit der Programme hänge alleine vom Individuum ab, und zu keinen Teilen von den Massnahmen selbst. Arbeitsmarktliche Gegebenheiten hätten keine Relevanz. Als fünfter Aspekt benennt Seithe die *Sanktionen und Schuldzuweisungen*, welche als Druckmittel verwendet werden. Entspricht das Verhalten einer Person nicht der Erwartung des Staates, kommen disziplinierende und sanktionierende Instrumente zum Einsatz. Neben Sanktionen besteht die Möglichkeit, positive Anreize wie beispielweise Integrationszulagen anzuwenden. Zuletzt beschreibt Seithe den Aspekt, wonach *Aktivierung und Eigenverantwortung als allgemeingesellschaftliches Konzept* dienen. Demnach sollen Aktivierung und Eigenverantwortung nicht nur in der Sozialpolitik leitend sein, sondern als gesamtgesellschaftliches Moment betrachtet werden (vgl. ebd.: 170f).

**Funktion von Workfare**

Die Funktion von Workfare unterscheidet sich je nach Blickwinkel. Befürworter mit neoliberaler Einstellung sehen in Workfare eine Notwendigkeit, um Personen wieder in den Arbeitsmarkt integrieren zu können. Sozialleistungen, welche nicht an Gegenleistungen geknüpft sind, seien schädlich und würden der Wettbewerbsfähigkeit der Wirtschaft sowie der Eigenverantwortung jedes Einzelnen schaden. Um dem entgegenzuwirken, sei demnach eine Arbeitspflicht, wie es bei Workfare üblich ist, unabdingbar (vgl. Wyss 2007: 97).

Die kritische Sichtweise, welche beispielsweise der Soziologe Kurt Wyss vertritt, beschreibt Workfare vielmehr als Druckmittel auf die erwerbstätige Bevölkerung. So postuliert Wyss (ebd.: 97f.) etwa, dass die Bezüger von Sozialleistungen mittels Arbeitszwang sanktioniert würden, "um hierüber der erwerbstätigen Bevölkerung zu demonstrieren, dass diese, will sie nicht ebenfalls sanktioniert werden, alles dazu tun müsse, erwerbstätig zu bleiben." Demnach gehe es darum, ausbeuterische Arbeitsverhältnisse zu verstärken und möglichst zu verhindern, dass Personen Leistungen aus der sozialen Sicherung in Anspruch nehmen (vgl. ebd.: 98).

---

## 3 Empirischer Teil 1: Forschungsdesign und Auswertung

In diesem Kapitel wird die empirische Methode dieser qualitativen Arbeit dargelegt. In einem ersten Teil wird das Forschungsdesign und in einem zweiten Teil die angewandte Auswertungsmethode vorgestellt.

### 3.1 Forschungsdesign

#### 3.1.1 Das fokussierte Interview

Die qualitative Befragung dieser Bachelor-Arbeit wurde in von Form fokussierten Interviews durchgeführt. Um die Wahl der Interviewform zu begründen, werden im Folgenden zuerst die Spezifitäten und Merkmale des fokussierten Interviews aufgeführt, bevor die Auswahl der Interviewform begründet wird.

Diese spezielle Interviewform wurde für die Medienforschung entwickelt (vgl. Flick 2014: 195). Dabei zeichnet sich das fokussierte Interview durch folgende grundlegende Prinzipien aus: Ziel des Interviews ist es, das subjektive Empfinden sowie die Vielfalt an Reaktionen der Befragten zu erfassen. Die relevanten Aspekte der Thematik werden zuerst von den Forschenden in einer Inhaltsanalyse erfasst, um objektive Aspekte herauszuarbeiten. Auf Grundlage dieser Erkenntnisse wird ein Leitfaden entworfen, der ein strukturiertes Vorgehen erlaubt. Ausserdem wird zu Beginn des Interviews ein Stimulus wie ein Filmausschnitt oder eine von allen Befragten erlebte soziale Situation vorgegeben (vgl. Misoch 2015: 83).

Um in den Interviews signifikante Daten zu erhalten, schlagen Merton und Kendall (vgl. 1993: 179-201) folgende methodischen Kriterien vor:

- Nicht-Beeinflussung: Damit sich die Befragten zu Themen äussern können, die ihnen zentral erscheinen und nicht nur zu denjenigen Themen, die von den Interviewenden als wichtig eingestuft werden, wird mit einem nicht direktiven Interviewverfahren gearbeitet. Das heisst, dass vor allem unstrukturierte oder halbstrukturierte Fragen verwendet werden (vgl. ebd.: 179-186).
- Spezifität: Bei diesem Kriterium geht es darum, nicht zu vage Antworten zu erhalten, sondern auch die signifikanten Details zu erfahren. Die Wirkung des Stimulus soll in seinen spezifischen Strukturen erfasst werden. Besonders gut geeignet sind dafür unstrukturierte Fragen, die auf das Stimulusmaterial Bezug nehmen (vgl. ebd.: 186-191).

- Erfassung eines breiten Spektrums: Das Ziel im Interview, ein möglichst breites Spektrum an Themen abzudecken, wird mit verschiedenen Methoden der Themenüberleitung erreicht (vgl. ebd.: 192-197).
- Tiefgründigkeit: Dadurch, dass in den Fragen auf die Gefühle der Probanden fokussiert wird, kann eine Tiefe im Interview erreicht werden (vgl. ebd.: 197-201).

Das fokussierte Interview wurde ursprünglich für die Medienforschung konzipiert. Gemäss Merton und Kendall liegt das vorrangige Ziel in der „Interpretation statistisch signifikanter Wirkungen von Medien der Massenkommunikation“ (ebd.: 173). Gleichzeitig eigne sich diese Interviewform auch, um beobachtete Wirkungen zu interpretieren sowie Spekulationen zu überprüfen, anzupassen und neue Hypothesen zu entwickeln (vgl. ebd.: 173ff). Flick (vgl. 2014: 202) hingegen hält fest, dass dieses Verfahren in seiner Reinform heute kaum Anwendung findet, sondern seine Bedeutung eher in der Anregung für andere Leitfaden-Interviews zu begründen sei. Ein weiterer Kritikpunkt liege in der fraglichen Vorgehensweise, aus der Analyse von subjektiven Sichtweisen objektive Merkmale eines Falles zu gewinnen. Misoch (vgl. 2015: 86f) fügt dem hinzu, dass ein Interview kaum den vier geforderten Kriterien (Nichtbeeinflussung, Spezifität, Spektrum und Tiefe) gerecht werden kann, da die Anforderungen an die Kriterien zum Teil gegensätzlicher Natur seien und daher von den Forschenden kaum alle berücksichtigt werden können.

Die Wahl der Interviewmethode fiel aus verschiedenen Gründen auf das fokussierte Interview, welche im Folgenden erläutert werden sollen. Primär stehen das subjektive Empfinden sowie die Vielfalt an Reaktionen auf einen Stimulus im Zentrum dieser Methode. Dadurch kann der Fragestellung dieser Arbeit Rechnung getragen werden, da die Wirkung von stigmatisierender Medienberichterstattung auf Sozialhilfebeziehende sowohl auf einer emotionalen Ebene wie auch auf einer Handlungsebene analysiert werden soll. In einem ersten Schritt soll die mediale Berichterstattung genauer betrachtet werden, um dann in einem zweiten Schritt die Wirkung auf Sozialhilfebeziehende zu erforschen. Ergänzend eignet sich die Methode für diese Arbeit besonders gut, da mit einem Eingangsstimulus aus der Medienwelt gearbeitet wird. Die Schlagzeilen, welche die Autoren den Befragten jeweils zu Beginn des Interviews vorlegen, entsprechen diesem Stimulus des fokussierten Interviews. Der Schwierigkeit der Unvereinbarkeit der vorangehend erwähnten vier Kriterien soll dahingehend entgegengewirkt werden, dass je nach Interviewfrage andere Kriterien im Vordergrund stehen. Zudem werden bei Bedarf auch Kriterien anderer Leitfaden-Interviews zu Hilfe gezogen, um der Interviewsituation möglichst gerecht zu werden. Der Kritik der Unterscheidung in objektive und

---

subjektive Kriterien begegnen die Autoren dadurch, dass sie den Fokus auf das subjektive Empfinden der Befragten legen und daraus keine objektiven Schlüsse ziehen wollen. Vielmehr geht es darum, die subjektiven Empfindungen zu vergleichen und Gemeinsamkeiten und Unterschiede aufzuzeigen.

### **3.1.2 Sampling**

Die Sampling-Strategie wurde zu Beginn kaum eingegrenzt – einziges Kriterium war der Sozialhilfebezug, welcher gegeben sein musste. Dieses Vorgehen hat den Vorteil, dass die Wahrscheinlichkeit grösser ist, den Feldzugang sicherstellen zu können, zumal die Menge von potentiellen Interview-Teilnehmenden grösser ist als bei einer spezifischen Einschränkung. Eine Folge dieser Vorgehensweise liegt darin, dass die Auswahl der zu befragenden Personen somit weitgehend bei den 'Gatekeepern' (also bei Personen, welche in den Institutionen arbeiten und beispielweise Flyer für das Interview verteilen) liegt, womit diese die Auswahl logischerweise direkt beeinflussen. Dies hat den Vorteil, dass die 'Gatekeeper' diejenigen Personen ansprechen können, welche an der Thematik dieser Arbeit interessiert sind und daher eher bereit sind, ein Interview zu geben. Damit wird aber auch deutlich, dass sich diese Arbeit eher denjenigen Personen widmet, welche ein Grundinteresse an der Thematik mitbringen und in der Tendenz persönlich eine Wirkung der stigmatisierenden Medienberichterstattung verspüren. Jene Personen, die sich keiner Wirkung bewusst sind, wurden in dieser Arbeit somit eher nicht befragt. Dies wurde bei der Diskussion der Ergebnisse entsprechend berücksichtigt. Der Prozess des Samplings wurde fortlaufend gestaltet und je nach Verlauf der Interviews angepasst. Damit lehnten die Autoren ihre Strategie an die Vorgehensweise der Grounded Theory an (vgl. Glaser/Strauss 2010: 77). Schlussendlich wurde das Sampling ziemlich stark eingegrenzt: Alle vier befragten Personen sind alleinerziehende Mütter und zwischen 40 und 50 Jahre alt. Das hat den Nachteil, dass in dieser Arbeit nicht verschiedene Typen von Sozialhilfebeziehenden miteinbezogen wurden und sich der Fokus folglich nur auf eine spezifische Gruppe von Sozialhilfebeziehenden richtete – diesem Umstand wurde bei den zusammenfassenden Ergebnissen entsprechend Rechnung getragen. Der Vorteil bei diesem engen Sampling lag darin, dass eine gewisse Vergleichbarkeit zwischen den verschiedenen befragten Personen gegeben war.

### **3.1.3 Feldzugang**

Die hier vorgestellte Vorgehensweise beschreibt sowohl die Idealvorstellung der Autoren zum Feldzugang zu Beginn der Forschung wie auch die verschiedenen Anpassungen, die im Verlauf des Forschungsprozesses vorgenommen wurden, um einen erfolgreichen Feldzugang zu ermöglichen.

---

Der Zugang zum Forschungsfeld war über verschiedene Institutionen geplant, um die Chancen auf eine möglichst breite Interviewbeteiligung zu erhöhen. Über sogenannte 'Gatekeepers' (Türöffner) sollte der Zugang zu Sozialhilfebeziehenden ermöglicht werden; daher wurden Institutionen angefragt, die sich für armutsbetroffene Menschen einsetzen und in Kontakt zu Sozialhilfebeziehenden stehen. Bei der Auswahl der Institutionen spielten persönliche Kontakte der Autoren ebenso eine Rolle, wie die Grösse der Institution und die Chancen auf erfolgreiche Gewinnung von Interviewpartnern und Interviewpartnerinnen.

Um die Qualität der Interviews möglichst hoch zu halten, wurde ein erstes Interview durchgeführt werden, welches anschliessend ausführlich analysiert wird. So sollten mögliche Schwierigkeiten und Stolpersteine im Leitfaden wie auch im Verhalten der Interviewenden aufgedeckt und verbessert werden. Für dieses erste Interview wurde ein Feldzugang gewählt, der auf den persönlichen Kontakten der Autoren beruhte. Dafür konnte die Autorin dieser Arbeit die Facebook-Seite ihrer Arbeitsstelle für einen Aufruf benutzen. Durch diese Vorgehensweise konnte eine erste Interviewpartnerin gefunden und das erste Interview realisiert werden. Anpassungen des Leitfadens waren nur in minimaler Form nötig.

Der weitere Zugang sollte in drei Etappen erfolgen: Es war geplant, in einer ersten Phase die Sozialdienste der Kirchen in Zürich und Thun, die Herberge zur Heimat Zürich, das Solinetz Zürich und die Sozialdienste Basel, Zürich, Wattenwil und Huttwil anzufragen. Die Auswahl gründete auch hier auf persönlichen Kontakten, der Grösse der Institutionen und der Verschiedenheit der Institutionen. Mit dieser Auswahl versprachen sich die Autoren die höchste Wahrscheinlichkeit, den Feldzugang sicherzustellen. Tatsächlich konnten durch einige dieser Institutionen die weiteren drei Interviewpartnerinnen gewonnen werden.

Wäre nach dieser ersten Phase der Feldzugang noch nicht geklärt gewesen, sollten in einer zweiten Phase die Schuldenberatung Aargau/Solothurn, die Vereine Surprise Bern, Zürich, und Basel, Planet 13 und der Sozialdienst Münsingen angefragt werden. Bei dieser Auswahl spielten wiederum persönliche Kontakte ebenso eine Rolle, wie auch die Idee der Autoren, dass diese Institutionen mit engagierten Sozialhilfebeziehenden arbeiten, die sich für das Forschungsthema interessieren könnten.

Für den Fall, dass auch nach der zweiten Phase noch nicht genügend Interviewpartnerinnen und -partner zur Verfügung gestanden hätten, wären weitere Institutionen angefragt worden, die sich für armutsbetroffene Menschen einsetzen, wie z.B. Suppenküchen, Gassenarbeit,

Caritas-Läden, Schwarzer Peter, Winterhilfe, Kulturlegi, Tageszentren für Obdachlose oder die Heilsarmee. Diese Institutionen wären erst in einer dritten Phase angefragt worden, da die Autoren die Wahrscheinlichkeit auf einen erfolgreichen Zugang geringer einschätzten, als bei den vorher genannten Institutionen. Als Gründe dafür sind die fehlenden persönlichen Kontakte und die geringe Anzahl der Sozialhilfebeziehenden in den jeweiligen Institutionen zu nennen.

Die Anfragen erfolgten entweder im direkten Gespräch oder telefonisch. Es wurden Flyer (siehe Anhang I) mit den wichtigsten Informationen zur Verfügung gestellt. Auf dem Flyer befanden sich folgende Informationen: Das Thema (Sozialhilfebeziehende in den Medien), das Interesse der Autoren an der individuellen Meinung der Befragten sowie Zeitrahmen und mögliche Orte für das Interview. Die Stigmatisierung durch die Zeitungsberichte wurde bereits auf dem Flyer suggeriert, indem im Hintergrund des Flyers einige stigmatisierende Schlagzeilen platziert wurden. So sollte das Interesse der zu befragenden Personen geweckt und damit der Feldzugang erleichtert werden. Der Nachteil an dieser Vorgehensweise könnte darin liegen, dass die Befragten in ihrer Meinung zur Medienberichterstattung bereits vor dem Interview beeinflusst würden. Das gewählte Vorgehen rechtfertigt sich aus Sicht der Autoren allerdings dadurch, dass die Hauptfragestellung den Fokus auf die Wirkung von stigmatisierenden Medienberichten legt und nicht die Wahrnehmung der Medienberichterstattung im Zentrum steht. Bei der Darstellung des Flyers wurde besonderes Augenmerk auf einfache Formulierungen gelegt. Die 'Gatekeepers' in den Institutionen wurden gebeten, in Frage kommende Personen auf das Interview anzusprechen, ihnen die Flyer abzugeben und die Kontaktangaben von interessierten Personen aufzunehmen.

Zudem erkundigten sich die Autoren bei den befragten Personen zum Schluss des Interviews, ob sie weitere Personen kennen, die Sozialhilfe beziehen und eventuell Interesse hätten, am Interview teilzunehmen. In diesem Falle wurde die befragte Person gebeten, konkret in ihrem Umfeld nachzufragen und bei Interesse die Kontaktangaben zu sammeln. Die Autoren schlugen vor, sich nach einer vereinbarten Zeitspanne wieder zu melden, um diese Kontaktangaben nachzufragen.

Mit dieser Vielfalt an Methoden und Zugängen sollte sichergestellt werden, dass Interviewpartner für dieses qualitative Forschungsprojekt gefunden werden konnten.

---

### 3.1.4 Rahmenbedingungen Interview

#### Allgemeiner Rahmen

Die Gespräche dauerten zwischen 30 und 60 Minuten, um eine optimale Konzentration aller Beteiligten für das Gespräch zu gewährleisten. Betreffend Örtlichkeit wurde auf die Bedürfnisse der zu befragenden Personen eingegangen. Falls gewünscht, wurde das Interview bei der zu befragenden Person zu Hause durchgeführt. Hierbei sahen die Autoren vor allem den Vorteil, das Interview in einem vertrauten Rahmen durchzuführen. Ein Nachteil könnte darin liegen, dass sich die zu befragende Person unwohl fühlt, wenn die Interviewenden so viel Einblick in ihre Privatsphäre erhalten. Alternativ standen Sitzungszimmer in verschiedenen schweizer Städten zur Verfügung. Bei allen Varianten musste gewährleistet sein, dass genügend Privatsphäre und wenig Ablenkung durch Fremdgeräusche vorhanden sind. Zudem vereinfachte die geringe Anzahl an Fremdgeräuschen die spätere Transkription (vgl. Vogt/Werner 2014: 38).

Die Autoren entschieden grundsätzlich, bei der Interviewsituation gemeinsam anwesend zu sein, um sich nötigenfalls zu ergänzen, von der Interviewtechnik des anderen profitieren zu können und damit beide Forschenden auch die Möglichkeit erhalten, nonverbale Kommunikation im Interview zu analysieren. Dabei wurde jeweils einer Person aus dem Forschungsteam die Leitung des Interviews übertragen. Ein weiterer Vorteil war, dass die gesprächsleitende Person nötigenfalls hätte abgelöst werden können. Somit waren spontane Anpassungen im Interview möglich. Die Gründe, weshalb idealerweise zwei Forschende im Interview anwesend sind, wurden vorab transparent kommuniziert. Es wurde vor dem Interview mit der zu befragenden Person abgeklärt, ob das für sie stimmig sei, oder ob sich die Person dabei unwohl fühle. Bei geäußertem Unwohlsein wäre das Interview nur von einer Person aus dem Forschungsteam durchgeführt worden.

Das Interview wurde auf Schweizerdeutsch durchgeführt, wobei bei Unsicherheiten über die Mundart-Kenntnisse der zu befragenden Person vor dem Interview abgeklärt worden wäre, ob Schriftdeutsch bevorzugt würde.

Wenn vorhanden, wurde ein runder Tisch verwendet, um kein ungleiches 'Setting' zu schaffen. Die anwesenden Personen waren dann gleichmässig um den Tisch verteilt. Als nur ein viereckiger Tisch zur Verfügung stand, sass jede Person an je einer Tischseite.

Wasser, Tee und Kaffee wurden für das Interview zur Verfügung gestellt, wobei auf weitere Verpflegung verzichtet wurde, um Reden mit vollem Mund oder Raschelgeräusche zu vermeiden (vgl. ebd.).

### **Administrativer Rahmen und Vorinformationen**

Das gesamte Interview wurde mittels Diktiergerät aufgenommen, wobei vorher ein Testlauf stattfand und die Forschenden sicherstellten, dass das Gerät für das Interview über genügend Akku verfügte.

Vor dem eigentlichen Beginn des Interviews wurden an die zu befragende Person zwei Dokumente abgegeben. Einerseits wurde die Einverständniserklärung zur Unterzeichnung ausgehändigt (siehe Anhang III), andererseits bekam die Person ein Informationspapier (siehe Anhang IV), auf welchem die wichtigsten Punkte betreffend Anonymität, Pseudonym und Datenschutz aufgeführt waren. Sowohl die Einverständniserklärung als auch das Informationspapier wurden vor dem Interview mündlich erläutert.

Zu Beginn des Interviews wurde kurz erklärt, um welche Thematik es im Groben geht. Dabei orientierten sich die Forschenden an den Informationen, die bereits schon im Feldzugang (Flyer) kommuniziert wurden. Es wurden im Vorfeld keine zusätzlichen Informationen abgegeben, um ein Mindestmass an Unvoreingenommenheit zu gewährleisten.

### **Offenheit**

Grundsätzlich versuchten die Forschenden, einen möglichst offenen, neutralen und einfachen Rahmen für das Interview zu schaffen. Dennoch muss angemerkt werden, dass dies nicht ausnahmslos möglich war. Helfferich (2005: 102) formuliert zu den Themen Neutralität und Einfachheit: "Die Figur der vollständig neutralen Forschenden und Interviewenden ist ebenso eine Fiktion wie die Vorstellung, ein Interview für ein Forschungsprojekt könne ungebrochen auf der Ebene der Alltagskommunikation geführt werden". Die Forschenden vertreten das Verständnis, dass Offenheit nicht die komplette Unsichtbarkeit eben dieser bedeutet, sondern vielmehr die bewusste Wahrnehmung und kritische Reflexion sowie die Kontrolle des Vorwissens der Forschenden gefordert ist (vgl. ebd.: 103). Es ist klar, dass mit dem Stimulus 'Schlagzeile' bereits eine Beeinflussung vorgelegen hat. Die Schlagzeile stellt eine explizite Ausgangsvermutung seitens der Forschenden dar, welche aber in der Analyse der Antworten wiederum berücksichtigt wurde.

---

### 3.1.5 Leitfaden

In diesem Unterkapitel wird erläutert, wie bei der Erstellung des Leitfadens (siehe Anhang II) vorgegangen wurde und welche Überlegungen angestellt wurden. Als Vorgehensweise wurde das SPSS-Prinzip gewählt. Dieses Verfahren hat den Vorteil, das Prinzip der Offenheit sicherzustellen und zugleich die nötige Struktur eines Leitfadens (vgl. ebd.: 161) zu ermöglichen. In einem ersten Schritt wurden alle möglichen Fragen – im Sinne einer Ideensammlung – zusammengetragen, die der Beantwortung der Fragestellungen dienen können. Bedenken hinsichtlich der sprachlichen Formulierung der Fragen und der inhaltlichen Relevanz wurden dabei vorerst bewusst ausgeklammert. Erst in einem zweiten Schritt haben die Autoren die gesammelten Fragen auf verschiedene Kriterien hin geprüft:

- die Fragen sollten offen formuliert sein, um den Befragten zu ermöglichen, ihre subjektive Sichtweise möglichst frei zu formulieren, ohne durch die Frage zu stark gelenkt zu werden. Im Gegensatz zu Ja-Nein-Fragen ermöglichen offene Fragen ein ganzes Spektrum an Antwortmöglichkeiten abzudecken und steigern die Wahrscheinlichkeit, eine etwas ausführlichere Antwort zu erhalten (vgl. Merton/Kendall 1993: 180).
- Suggestivfragen wurden vermieden, um die Befragten in ihren Antworten nicht zu beeinflussen (vgl. Vogt/Werner 2014: 33).
- Es sollten keine blossen Fakten abgefragt, sondern die subjektive Sichtweise erfragt werden (vgl. Helfferich 2005: 162f).
- Die Fragen wurden in einfacher, verständlicher Sprache formuliert, um sicherzustellen, dass keine sprachlichen Verständigungsprobleme auftauchen (vgl. Flick 2014: 222). Zudem wurden die Fragen zwar auf Schriftdeutsch formuliert, die Satzstruktur orientierte sich aber am Schweizerdeutsch, um die entsprechende Umformulierung in der Interviewsituation für die Autoren zu vereinfachen.
- Die Fragen dienten dem Forschungsinteresse (vgl. ebd.).
- Für Leitfragen gab es mögliche Anschlussfragen (vgl. Vogt/Werner 2014: 33).
- Es wurde die Überlegung gemacht, warum die Frage so und nicht anders formuliert wurde (vgl. Flick 2014: 222).
- Um den Kriterien des fokussierten Interviews gerecht zu werden, wurden die Fragen ausserdem auf ihren Grad an Nicht-Beeinflussung und Tiefgründigkeit geprüft (vgl. Merton/Kendall 1993: 178).

In einem dritten Schritt wurden die Fragen nach inhaltlichen Aspekten und Relevanz sortiert. Die Autoren haben sich analog den forschungsleitenden Fragestellungen für die drei

Themenblöcke „Reaktion auf die Schlagzeile“, „Medienberichte allgemein“ und „Alltag“ entschieden. Im vierten und letzten Schritt fand die Subsummierung statt. Das bedeutet, dass pro Themenblock mehrere erzählgenerierenden Leitfragen formuliert wurden. Je nach Frage wurden dazu mögliche Anschlussfragen ausgearbeitet, die eine grössere Breite in der Beantwortung der Frage ermöglichen sollten. Zudem findet sich eine Spalte mit Memos, die während dem Interview Hinweise liefert, welche Aspekte die Frage abdecken sollte. Sollten diese Aspekte in der Beantwortung nicht erwähnt worden sein, könnte man darauf nochmals zurückkommen.

In diesem Schritt wurden auch Überlegungen zum Einstieg ins Interview angestrengt. Analog zur Vorgehensweise des fokussierten Interviews wurde den Befragten zu Beginn ein Stimulus in Form von Zeitungsausschnitten und Schlagzeilen aus Artikeln präsentiert. Dafür wurden drei verschiedene Textstellen durch die Autoren dieser Arbeit ausgewählt, welche möglichst kurze und knappe Aussagen enthielten, die durch die Verwendung von Schlagwörtern stigmatisierend wirkten, aber trotzdem ziemlich offen formuliert wurden und Raum für verschiedene Interpretationen liessen. Den befragten Personen wurden alle drei Textstellen vorgelegt und sie wurden gebeten, eine auszuwählen, die sie anspricht, und dazu Stellung zu nehmen.

Folgende drei Schlagzeilen gestalteten den Beginn des Interviews:

- „Arbeiten statt schmarotzen“ (Furrer 2015: 1).
- „Unser Sozialsystem ist ungerecht geworden, namentlich gegenüber jenen Bürokraten, die für einen tiefen Lohn redlich arbeiten und trotzdem oft weniger Geld zur Verfügung haben als der Sozial-Junkie von nebenan.“ (Baur 2015: o.S.).
- „Mit fiesen Tricks ergaunern sich Sozialhilfebetrüger jedes Jahr Millionen von Franken“ (Bigliel 2015: o.S.).

Der Einstieg mit einer stigmatisierenden Schlagzeile stützt den Forschungsprozess, da die Stigmatisierung bereits in der Hauptfragestellung vorweggenommen wird und das Interesse darin liegt, die Wirkung dieser Stigmatisierung auf Sozialhilfebeziehende zu untersuchen. Zudem wird das Thema mit einem solchen Einstieg deutlich umrissen. Der Nachteil dieses Einstieges liegt darin, dass die Befragten durch die gezeigte Stigmatisierung möglicherweise in ihrer Wahrnehmung der Medienberichterstattung beeinflusst werden. Alternative Sichtweisen könnten im Interview eventuell untergehen, weshalb es umso wichtiger ist, in der

---

Interviewsituation auf diese Thematik sensibel zu reagieren und offen für andere Wahrnehmungen zu bleiben.

Der Leitfaden schlägt eine Reihenfolge der Themenblöcke vor und enthält auch mögliche Überleitungsfragen, jedoch können die Themenblöcke je nach Verlauf des Interviews in ihrer Reihenfolge getauscht werden. Zudem beinhaltet der Leitfaden auch Anschlussfragen auf verschiedene Szenarien (z.B. angepasste Fragen je nach Wissensstand der befragten Person über die Medienberichterstattung). Beendet wird das Interview, indem zuerst die Forschenden die Gelegenheit haben, nochmals auf eine Thematik zurückzukommen, falls diese zu kurz kam, und darauf die Befragten die Chance erhalten, sich frei zu einem für sie noch nicht geklärten Thema zu äussern.

Die Forschenden haben in Anlehnung an Helfferichs (vgl. 2005: 160) Anforderungen an einen Leitfaden darauf geachtet, dass dieser nicht mit zu vielen Fragen überladen ist, übersichtlich bleibt und zu keinem abrupten Themenwechsel zwingt.

## **3.2 Auswertungsmethode**

In diesem Kapitel wird die Auswertungsmethode der Interviews dargestellt. Die Analyse orientiert sich an Kriterien der Grounded Theory.

### **3.2.1 Transkription und Kodierung**

Bevor die eigentliche Analyse der Interviews erfolgen konnte, sind diese transkribiert worden. Die Autoren hielten sich dabei grösstenteils an die Empfehlungen von Kuckartz et. al. (vgl. 2007: 27f). Bei der Transkription wurde darauf geachtet, möglichst wörtlich zu transkribieren, dabei in Hochsprache zu übersetzen, sich aber so nah wie möglich am Dialekt zu orientieren. Satzabbrüche wurden mit // gekennzeichnet, Pausen mit (...), stark betonte Wörter in Grossbuchstaben dargestellt und nonverbale Äusserungen in Klammern festgehalten. Ansonsten wurde die Interpunktion auf Punkt, Komma und Ausrufezeichen zu Gunsten der Lesbarkeit beschränkt. 'B1:' steht im Transkript für die befragte Person, 'I1' für die Interviewleitung und 'I2' für die zweite anwesende Person des Forschungsteams. In der Arbeit werden Zitate aus den Transkripten nach dem folgenden Muster angegeben: Name, Zeilennummer von bis. Würde also ein Zitat des Interviews mit Petra verwendet, welches sich auf den Zeilen 200 bis 205 befindet, sähe das wie folgt aus: (Petra, 200-205). Sämtliche Transkripte befinden sich im Anhang.

---

Die Analyse der Interviews wurde grösstenteils anhand der theoretischen Überlegungen der Grounded Theory gestaltet (vgl. Fick 2014: 386-408). Die Transkriptionen wurden in einem ersten Schritt abschnittsweise offen kodiert, mit dem Ziel, den Text aufzubrechen und zu verstehen (vgl. ebd.: 388ff). Dies ermöglichte den Autoren dieser Arbeit, die Aussagen der befragten Personen in Sinneinheiten zu zergliedern und diese mit zentralen Begriffen zu versehen. Diese Codes wurden anschliessend bestimmten Kategorien zugeordnet, die entweder der Theorie entstammen oder den Aussagen der befragten Personen entnommen wurden. Als Ergebnis diente eine Liste mit den vergebenen Kategorien und Codes sowie den dazu passenden Interviewabschnitten. Im zweiten Schritt des Kodierens (axiales Kodieren) wurden die vielversprechendsten Kategorien verfeinert, differenziert und in Beziehung zueinander gesetzt (vgl. ebd.: 393ff). Als letzter Schritt wurden die zentralen Kernaussagen herausgearbeitet und mit theoretischem Wissen unterlegt. Im Gegensatz zur Grounded Theory, die als Ziel das Ausformulieren einer neuen Theorie anstrebt, wurden in diesem Fall die Aussagen der befragten Personen in einen theoretischen Rahmen gestellt und mit theoretischem Wissen erklärt. Das Ausformulieren einer neuen Theorie hätte den Rahmen dieser Arbeit gesprengt.

### **3.2.2 Analyse**

Die Analyse der Interviews gliedert sich in die Einzelfallanalysen der vier Interviews und in die übergreifende Analyse. Um die inhaltlich grosse Dichte an Informationen angemessen darzustellen, ist es für diese Arbeit sinnvoll, die einzelnen Interviews detailliert in einer Einzelfallanalyse zu deuten. Die Unterschiedlichkeit der Aussagen, Lebenswelten und Sichtweisen der befragten Personen begründet dieses Vorgehen ebenso wie die beschränkte Anzahl an Interviews. Mithilfe des Kodierungsprozesses konnten in den Einzelfallanalysen spezifisch die wichtigsten Aspekte in Bezug auf die Fragestellung herausgearbeitet und analysiert werden. Die verschiedenen Thematiken wurden geordnet, mit Textstellen aus den Interviews illustriert und theoretisch hinterlegt. Da sich Deutungsmuster und Bewältigungsstrategien von Sozialhilfebeziehenden gegenseitig bedingen oder zumindest oft in engem Zusammenhang zueinander stehen, wurden diese nicht in Kapiteln aufgeteilt, sondern innerhalb der jeweiligen Thematiken untersucht und zueinander in Beziehung gesetzt. Der ständige Austausch zwischen dem Interviewmaterial und dem theoretischen Wissen stand bei dieser Auswertungsmethode im Vordergrund. Während der gesamten Forschungsarbeit fanden theoretische Überlegungen, die aus einer breiten Auseinandersetzung mit der Literatur entstanden, Einzug in den Prozess der Datenerhebung und Analyse (vgl. Schmidt 2008: 448).

Die übergreifende Analyse dient der Synthese der Erkenntnisse aus den Einzelfallanalysen. Sie hat zum Ziel, generalisierte Aussagen zu Zusammenhängen zu gliedern, welche die Deutungsmuster und Bewältigungsstrategien in eine übergreifende Ordnung stellen. Diese Generalisierung hat zum Ziel, Aussagen zu machen, die über den einzelnen Fall hinausgehen und die somit allgemeine Systematiken aufdecken können (vgl. Przyborski/Wohlrab-Sahr 2014: 359ff). In der qualitativen Sozialforschung gibt es verschiedene Möglichkeiten, diese Generalisierung darzustellen. Die häufigste Form, das Bilden von Idealtypen, hat sich für diese Arbeit aufgrund der geringen Fallzahl und der geringen Streuung des Samplings als nicht passend erwiesen (vgl. ebd. 379ff). Vielmehr haben sich die Autoren dieser Arbeit dazu entschieden, die wichtigsten übergreifenden Erkenntnisse anhand verschiedener Dimensionen darzustellen. Der Einbezug von Dimensionen wird auch in gewissen Formen der Typenbildung verwendet (vgl. ebd.: 382). In dieser Arbeit bilden sie die methodische Grundlage der übergreifenden Analyse. Dadurch können die verschiedenen Spannungsfelder, in denen sich Sozialhilfebeziehende befinden, sichtbar gemacht werden und die Aussagen der befragten Personen im Kontinuum zwischen zwei polarisierenden Standpunkten eingeordnet werden. Verschiedene Deutungsmuster und Bewältigungsstrategien können dadurch verortet, in einen grösseren Zusammenhang gestellt und theoretisch hinterlegt werden. Durch die Dimensionierung verschiedener Tendenzen in den Bewältigungsstrategien und Deutungsmustern können allgemeinere Zusammenhänge aufgezeigt werden, die sich als systematische Konzepte auch auf eine grössere Grundgesamtheit anwenden lassen.

---

## 4 Empirischer Teil 2: Einzelfallanalysen

In diesem Kapitel werden die Ergebnisse aus den Interviews präsentiert. Das Kapitel ist so aufgebaut, dass zuerst die einzelnen Interviews jeweils zusammengefasst und danach analysiert werden. Im letzten Teil nehmen die Autoren dieser Arbeit eine interviewübergreifende Analyse vor. Die inhaltliche Zusammenfassung der Interviews orientiert sich am Aufbau des Leitfadens und folgt dadurch nicht zwangsläufig chronologisch dem Interviewverlauf. Ergänzend ist festzuhalten, dass die Zusammenfassung beschreibend ist – Interpretationen werden in den Analysen vorgenommen. Trotzdem finden in der Zusammenfassung subjektive Eindrücke der Autoren, beispielsweise zur Ordnung in der Wohnung, Erwähnung, um einen besseren Eindruck der Interviewumgebung und -atmosphäre zu vermitteln. Die Unterkapitel der Analysen stellen inhaltliche Schwerpunkte und variieren je nach Interview, da unterschiedliche Thematiken im Vordergrund standen.

### 4.1 Interview "Petra"

#### 4.1.1 Zusammenfassung Interview

##### Rahmenbedingungen

Petra ist 42 Jahre alt, alleinerziehend und hat fünf Kinder. Sie hat eine Ausbildung im Detailhandel gemacht und in diesem Bereich gearbeitet. Mit der Geburt des ersten Kindes hat Petra den Job im Detailhandel aufgegeben. Seit rund fünf Jahren bezieht sie nun Sozialhilfe. Als Hauptgründe dafür nennt sie, dass sie durch die Betreuung ihrer Kinder nicht 100 Prozent arbeiten könne und ihr Ex-Mann keine Alimente bezahle. Petra ist berufstätig und arbeitet zehn Prozent auf einem Spielplatz der Stadt sowie zwanzig Prozent bei einer lokalen Kirchgemeinde, wo sie als Sigristin angestellt ist.

Das Interview dauerte 37 Minuten und fand bei Petra zu Hause statt. Die Forschenden wurden von der adrett gekleideten Petra herzlich begrüsst. Es waren Schulferien, weshalb alle Kinder zu Hause waren. Die Wohnung war sauber, aufgeräumt und stilvoll eingerichtet. So war beispielsweise in der Küche kein dreckiges Geschirr sichtbar und die Schuhe waren im Eingangsbereich geordnet. Die Interviewenden haben die Wohnung – verglichen mit anderen Wohnungen für grosse Familien - als eher klein für einen Sechs-Personen Haushalt empfunden. Während dem Interview waren die Kinder in ihren Zimmern beschäftigt, wobei das Interview einmal durch die Kinder kurz unterbrochen wurde.

Die Mitautorin der vorliegenden Arbeit kannte Petra bereits vor dem Interview durch ihre Arbeitsstelle. Dies ermöglichte einen lockeren Einstieg in das Interview, obwohl sowohl bei den Forschenden als auch bei Petra zu Beginn eine leichte Anspannung zu spüren war. Die Interviewenden hatten von Anfang an eine sehr vertrauensvolle Atmosphäre wahrgenommen. Petra war erzählfreudig und konnte offen über ihre Situation als Sozialhilfebezügerin sprechen. Sie wirkte grösstenteils gefasst, war aber an einer Stelle im Interview, als es um Schamgefühle ihrerseits ging, den Tränen nahe.

### **Inhaltliche Zusammenfassung des Interviews**

Zu Beginn des Interviews wurden Petra drei Schlagzeilen aus Zeitungen vorgelegt, von denen sie die folgende zur Stellungnahme ausgewählt hat: „Unser Sozialsystem ist ungerecht geworden, namentlich gegenüber jenen Büzern, die für einen tiefen Lohn redlich arbeiten und trotzdem oft weniger Geld zur Verfügung haben als der Sozial-Junkie von nebenan.“ Ihre erste Reaktion darauf bestand in der Äusserung, dass das Sozialhilfesystem ungerecht sei, da Sozialhilfebeziehende teilweise das System ausnützen könnten. Ergänzend fügte sie an, dass sie viele erwerbstätige Personen kenne, die mit knappen finanziellen Mitteln auskommen müssten. Insbesondere störe sie sich daran, dass sie noch nebenbei arbeite und es andere Sozialhilfebeziehende gebe, welche die Arbeitspflicht umgingen und ihrer Meinung nach faul seien. Diese Annahme von Petra kam während des ganzen Interviews mehrfach vor. Seit sie bei der Kirchgemeinde arbeite, habe sie vermutet, der Sozialdienst komme ihr in finanzieller Hinsicht entgegen, doch dies sei nicht der Fall. Dadurch, so die Meinung von Petra, fehle ganz allgemein im Sozialhilfesystem der Anreiz, arbeiten zu gehen. Darauf angesprochen, was sie dem Autor der Schlagzeile sagen möchte, betonte sie, dass nicht alle Sozialhilfebeziehenden gleich seien und dass die individuellen Hintergründe der Situation der jeweiligen Person analysiert werden müssten. Gefragt nach dem Menschenbild des Autors der Schlagzeile erwiderte Petra, dass er meine, Sozialhilfebeziehenden ginge es in der Regel finanziell besser als einer erwerbstätigen Person.

Zu den Medienberichten allgemein erzählte Petra, dass sie kaum Zeitungen lese. Wenn hingegen ein Bericht über die Sozialhilfe in der Zeitung komme, der sie persönlich betreffe, dann interessiere sie sich für den Bericht. Das begründete sie vor allem damit, dass viele Informationen über Änderungen in der Sozialhilfe nicht durch den Sozialdienst kommuniziert werden, weshalb sie sich anderweitig informieren muss. Die Tatsache, dass in den Medien oft Sozialhilfebeziehende als homogene Gruppe dargestellt werden, mache sie nicht mehr im gleichen Mass betroffen wie früher, als sie sich noch mehr genervt habe. Konkret – das betrifft

nicht mehr direkt die Medienberichterstattung - nerve sie eher, dass sie den dreizehnten Monatslohn abgeben muss. Resigniert fügte sie an, sie habe sich mit dem System, in dem immer gleich alles wieder abbezahlt werden müsse, abgefunden. Es folgten einige Beispiele, wie im Sozialhilfesystem einerseits Sozialhilfebeziehende betrügen könnten und andererseits Menschen ungleich behandelt würden. Als Beispiel nannte Petra Kinder aus dem Balkan, die von der Schule zusätzliche Ferientage bekommen haben – was so bei ihren Kindern nicht möglich sei. Weiter formulierte sie nochmals, dass der Anreiz, arbeiten zu gehen, grösser wäre, wenn man einen grösseren Teil des generierten Einkommens selber behalten könnte.

Die eher negative Medienberichterstattung begründete sie dadurch, dass sich viele Steuerzahler daran störten, dass ein grosser Teil der Steuergelder an die Sozialhilfe gehe. Zudem sprach sie die negative Berichterstattung über sozialhilfebeziehende Asylsuchende an und formulierte, sie stelle sich bei negativen Berichten immer wieder die Frage, ob auch sie damit gemeint sei. Sie äusserte zudem die Befürchtung, dass durch die erhöhte Anzahl an Asylsuchenden in der Schweiz die finanziellen Mittel sowie die Stellen auf dem Arbeitsmarkt gefährdet werden könnten.

Die mediale Berichterstattung über die Sozialhilfe habe eher keine direkten Auswirkungen auf ihren Alltag, zumal viele Personen nicht wüssten, dass sie Sozialhilfe beziehe. An Orten wie dem Caritas Markt seien grundsätzlich alle Personen, die dort einkaufen, bedürftig, was auch wieder eine andere Situation sei. Viele Angebote für Sozialhilfebeziehende könnten sowieso anonym – beispielsweise im Internet – abgewickelt werden. Auf die Frage, was Petra als schwierig erlebt, wenn sie in einer Situation nicht anonym bleiben kann, antwortete sie mit einem Beispiel: Sie könnte bei 'Tischlein-Deck-Dich' Lebensmittel beziehen, was ihr aber zu weit gehe, zumal die Lebensmittel nicht selber ausgesucht werden können und sie mit anderen, noch bedürftigeren Personen, in einer Reihe stehen müsste. Sie würde sich dafür schämen, wenn sie dieses Angebot in Anspruch nähme.

Darauf angesprochen, wie offen sie in ihrem Umfeld erzählt, dass sie Sozialhilfe bezieht, formulierte sie, eher nicht offen darüber zu sprechen. Es seien wenige Personen, denen sie diese Information anvertraue. Es müsse eine grosse Vertrauensbasis vorhanden sein, dass sie preisgebe, Sozialhilfebeziehende zu sein.

## **Auffälligkeiten**

Einige Themen tauchten im Interviewverlauf bei verschiedenen Fragen immer wieder auf. So war das Thema Pauschalisierungen – Petra nannte das 'alle in einen Topf werfen' – sehr präsent. Einerseits formulierte sie, dass gerade in den Medien alle Sozialhilfebeziehenden als homogene Gruppe dargestellt würden, welche alle das gleiche Verhalten aufwiesen. Andererseits nahm sie während des Interviews selber Pauschalisierungen vor, etwa als sie sich selber über Sozialhilfebeziehende generell äusserte und beispielsweise grosse Teile der Sozialhilfebeziehenden als faul bezeichnete.

Weiter kam immer wieder zum Ausdruck, dass Petra das Sozialhilfesystem als ungerecht empfindet. Das kam beispielsweise zum Vorschein, als sie von ihren beruflichen Tätigkeiten erzählte, aber gleichzeitig formulierte, dass sie das verdiente Geld sowieso komplett wieder dem Sozialdienst abgeben müsse.

### **4.1.2 Analyse Interview**

*„Ich gehe ja auch arbeiten, ich gehöre wie gar nicht in diese Sparte rein“*

Die vorherrschende Bewältigungsstrategie Petras kann unter dem Titel ‚Selbstaufwertung durch Abwertung von anderen‘ subsumiert werden. Ihr Umgang mit dem eigenen wie auch dem öffentlichen Bild der Sozialhilfe und der Sozialhilfebeziehenden ist in verschiedenster Art und Weise – sowohl verhaltensorientiert wie auch innerpsychisch – von diesem Konzept geprägt, wie in diesem Kapitel dargelegt. Zudem werden Widersprüche in ihren Aussagen dargestellt und ein Zusammenhang zur Workfare-Ideologie hergestellt.

#### **Selbstaufwertung durch Gruppenvergleiche**

Im Interview mit Petra kam an verschiedenen Stellen hervor, dass sie deutlich zwei Kategorien von Bürgern bildet, obwohl sie im Interview immer wieder betonte, dass man nicht alle Personen in den gleichen Topf werfen solle. Dieses Deutungsmuster hilft ihr, ihr Selbstbild zu wahren und sich in ihrer anspruchsvollen Situation zurechtzufinden. Die eine Kategorie, in der sie sich selber sieht, ist diejenige der ‚normalen Bürger‘, sprich der Personen, die erwerbstätig sind und Steuern zahlen. Petra identifizierte sich des Öfteren während des Interviews eher mit demjenigen Teil der Bevölkerung, der keine Sozialhilfe bezieht, als mit Sozialhilfebeziehenden selber. Ihre Deutung umfasst also sowohl die positive Kategorie ‚erwerbstätige Sozialhilfebeziehende‘, wie auch Menschen, die arbeiten und keine Sozialhilfe beziehen. Folgendes Zitat macht ihre Identifizierung mit dem erwerbstätigen Teil der Bevölkerung deutlich:

---

und so, ich kenne viele Leute, die normal arbeiten und so, und schauen müssen, dass sie rund um kommen. Und jetzt gerade bei diesem Sozialsystem denke ich, es ist ungerecht, weil dann wirklich jene, die Sozialhilfe beziehen, also, einfach dort auch ein wenig profitieren können, wenn sie ein wenig wissen wie, und so. (Petra, 83-86)<sup>1</sup>

Petra äusserte an dieser Stelle, dass sie viele Leute kenne, die einer ‚normalen Beschäftigung‘ nachgingen. Zudem meint sie, dass das soziale System ungerecht ausgestaltet sei, weil sich viele Menschen an der Sozialhilfe auch einfach bereichern könnten. Petra übernimmt hier einerseits stark die Sicht der Öffentlichkeit und andererseits wird hier deutlich, dass sie sich eher auf die Seite der erwerbstätigen Bevölkerung als auf die Seite der Sozialhilfebeziehenden stellt. An anderen Stellen identifiziert sie sich eher mit einem Unternehmer (Petra, 136f) oder mit ‚normalen Bürgern‘, die Steuern zahlen (Petra, 256ff). Diese Gruppenzugehörigkeit oder Identifizierung mit den in ihren Augen positiven Gruppen kann mit dem Phänomen der sozialen Identität nach Turner und Tajfel erklärt werden. Individuen erlangen ein positives Selbstbild unter anderem durch eine positive soziale Identität. Über den sozialen Vergleich werden die für eine Person relevanten Kategorien verglichen und dadurch positive oder negative Bewertungen der eigenen Kategorie gewonnen. Eine positive soziale Identität entsteht, wenn die Eigengruppe (in-group) im Vergleich zur Fremdgruppe (out-group) besser abschneidet. Bei unzufriedenstellender sozialer Identität streben Menschen danach, die Umwelt so zu deuten, dass ihre soziale Identität positiv erscheint (vgl. Petersen 2008: 224). Indem sich Petra nun bei der Gruppe der Unternehmer, Steuerzahler und ‚normalen Bürger‘ einordnet, kann sie eine positive soziale Identität gewinnen, da diese Gruppe in ihrer Wahrnehmung besser abschneidet als die negativ eingeordnete Gruppe der ‚betrügenden Sozialhilfebeziehenden‘. Obwohl sie objektiv gesehen klar in die Kategorie der Sozialhilfebeziehenden gehört, identifiziert sie sich in ihrem Deutungsmuster eher mit demjenigen Teil der Bevölkerung, der ‚normal arbeitet‘ und keine Sozialhilfe bezieht, was folgendes Zitat gut auf den Punkt bringt:

ich gehe ja auch arbeiten, ich gehöre wie gar nicht in diese Sparte rein. (Petra, 437-438)

Die zweite, negativ belastete Kategorie, die Petra bildet, umfasst gemäss ihren Aussagen im Interview verschiedene Gruppen. Einerseits füllt sie diese negative Kategorie mit dem Bild des faulen, arbeitsunwilligen und Sozialdienst missbrauchenden Sozialhilfebeziehenden, wie folgendes Zitat zum Ausdruck bringt:

---

<sup>1</sup> Das vollständige Transkript zu diesem Interview befindet sich im Anhang VI.

Also ich denke, eben, gerade so mit der Faulheit, das ist sicher, ja, es ist sicher ein grosser Teil, die das, ja, wenn sie mal herausfinden, wie das geht, dann ist es so, ja, dann machen Sie dort mit. Und stellen sich eben, ja, es tut mir hier weh, es tut mir da weh, oder eben, ich komme jetzt aus dem Krieg und habe darum ein Burnout, oder was auch immer. (Petra, 306-309)

Petra äusserte an dieser Stelle ihre Meinung, dass viele der Sozialhilfebeziehenden faul seien und das Sozialsystem missbräuchten, sobald sie herausgefunden hätten, wie das System zu betrügen sei. Es ist darauf hinzuweisen, dass Petra die Aussage in ihrem nächsten Satz etwas relativierte indem sie sagte, dass es sicherlich auch solche gäbe, die das wirklich erlebt hätten.

Andererseits füllt Petra die negative Kategorie mit dem Bild von Asylsuchenden und ausländischen Personen. Das folgende Zitat veranschaulicht, dass sie Asylsuchende der negativen Kategorie zuordnet:

das ist manchmal in Facebook, das also so Asy, also Asylanten Fälle vergleichen mit einem, mit einem Bürger, eben, was der im Tag kostet, und was einer hier verdient, oder so, und eben so, in Anführungszeichen auch Sozial bezieht, und so, und das ist nachher auch eher negativ, ja, so, ja, einfährt, und man sich dann so denkt, gehöre ich dann wirklich in die negative Spalte? (Petra, 266-270)

Im diesem Zitat schildert Petra einen Facebook-Eintrag, in welchem der Fall von einem Asylsuchenden mit dem Fall von einem 'Bürger' verglichen wird. Es wird deutlich, dass der sozialhilfebeziehende Asylsuchende als negativ dargestellt wird. Daraus resultiert ihre Frage, ob sie auch in diese negative Kategorie gehöre. Es zeigt sich, dass Petra die Betrachtungsweise des Facebook-Eintrags teilt und selber die Asylsuchenden auch in die negative Kategorie von Sozialhilfebeziehenden einordnet. Ein weiteres Zitat zeigt ein diffuses Gefühl der Bedrohung durch Asylsuchende, das bei Petra ausgemacht werden kann:

es hat mir gestern sehr imponiert, als ich bei der Kaserne durchgefahren bin, und ja, die Asylanten dort einfach, ja jetzt da drinnen wohnen, und ja, da denke ich, ja, das wird nicht besser für uns. Also auch für meine Kinder nicht, oder so. Da kann man wirklich einfach froh sein, wenn sie später arbeiten können und dass sie, ja, wie nicht abhängig davon sein müssen, oder so. (Petra, 354-358)

---

Sie beschreibt hier, wie sie an der Kaserne (dort befindet sich ein Erstaufnahmezentrum für Asylsuchende) vorbeifährt, und der Anblick der Asylsuchenden bei ihr Befürchtungen für ihre Zukunft und diejenige ihrer Kinder hervorruft. Sie äussert zudem ihre Angst, dass ihre Kinder später keine Arbeit finden könnten. Indem sie diese Aussage in Beziehung zu den Asylsuchenden setzt, kann interpretiert werden, dass Petra die Asylsuchenden für schwierige allfällige zukünftige Arbeitssituationen verantwortlich macht und meint, ihre Kinder könnten aufgrund der Asylsuchenden Schwierigkeiten haben, eine Arbeit zu finden. Im Deutungsmuster Petras sind Asylsuchende also nicht nur der negativen Kategorie der Sozialhilfebeziehenden zuzurechnen, sondern auch für gewisse gesellschaftliche Bedrohungen mitverantwortlich. Dahinter vermuten die Autoren dieser Arbeit die Angst, dass die ausländische Bevölkerung der einheimischen die Arbeitsplätze wegnehmen könnten.

Es fällt auf, dass ihre Aussagen eine bemerkenswerte Ähnlichkeit mit den Aussagen der Medien aufweisen. Genau dieses Bild des faulen, betrügenden und ausländischen Sozialhilfebeziehenden, das Petra an dieser Stelle zeichnet, dominiert die öffentliche Auseinandersetzung mit diesem Thema. Die Koppelung von Sozialhilfebetrug und Faulheit mit dem ausländischen Teil der Bevölkerung kann in verschiedenen Zeitungsartikeln nachgelesen werden (vgl. Kapitel 1.5.2). Es scheinen sowohl in der öffentlichen Meinung wie auch bei Petra viele Vorurteile und Pauschalisierungen gegenüber Sozialhilfebeziehenden im Raum zu stehen. Vorurteile entstehen gemäss Zick, Küpper und Hövermann (2011: 32-35), indem Personen in einem ersten Schritt Kategorien bilden, um die vielfältigen Informationen zu ordnen. Den Medien komme hier eine wichtige Rolle zu, indem sie unsere Aufmerksamkeit steuern und auf spezifische Merkmale (wie zum Beispiel Missbrauch, Koppelung mit Asylsuchenden etc.) legen. Petra bildet sehr ähnliche Kategorien, wie sie in der medialen und öffentlichen Meinung vorherrschen. Diese negative Gruppe versieht Petra mit Eigenschaften wie faul, arbeitsscheu, ausländisch und das System betrügend. Es fällt auf, dass diese Kategorie sehr vage und allgemein gehalten bleibt und kaum mit konkreten Vorstellungen umschrieben wird. Es kann die Hypothese aufgestellt werden, dass es ihr durch dieses Bild der ‚negativen, anderen Gruppe‘ gelingen kann, ihren Selbstwert zu erhalten und zu steigern. Denn je stärker sie die Gruppe der ‚faulen Sozialhilfebeziehenden‘ abwerten kann, desto positiver wird der eigene Selbstwert und die Identifizierung mit der eigenen, erwerbstätigen Gruppe der Sozialhilfebeziehenden. Dieses Deutungsmuster kann mit Verweis auf die Vorurteilstheorie dahingehend gedeutet werden, dass es sie unterstützen kann, sich selber in ihrer schwierigen Situation Stabilität zu schaffen und ihre anspruchsvolle Situation zu bewältigen.

Durch das diffuse, negative Bild der ausländischen Bevölkerung gelingt es Petra, Identität mit der Eigengruppe, der Schweizer Bevölkerung, zu schaffen. Ihre Deutung der ‚guten Kategorie‘ kann also ergänzt werden durch die Zugehörigkeit zur Schweizer Bevölkerung. Zick, Küpper und Hövermann nennen diese Funktion von Vorurteilen das Schaffen eines „Wir-Gefühls“ (vgl. 2011: 37f). Durch die Abwertung der Fremdgruppe gewinnt die eigene ethnische Gruppe an Bedeutung. So kann es passieren, dass Probleme wie Arbeitslosigkeit mit der Bedrohung durch „Fremde“ erklärt werden, wie dies Petra an dieser Stelle tut.

Eine andere Überlegung, weshalb Petra zu Pauschalisierungen neigt, könnte sein, dass sie die Frustration über ihre eigene Situation als Sozialhilfebeziehende in negative Bilder gegenüber ‚Sündenböcken‘ umwandelt. Laut der Frustrations-Aggressions-Hypothese, kann bei übermächtiger Frustrationsquelle eine Verschiebung der Impulse auf Sündenböcke stattfinden (vgl. Zick 1997: 82f). In Petras Fall könnte die schwierig zu ändernde Situation der Abhängigkeit von der Sozialhilfe die Frustrationsquelle darstellen, als Sündenböcke könnten die Asylsuchenden und die faulen, betrügenden Sozialhilfebeziehenden identifiziert werden. Folgendes Zitat lässt Anzeichen auf eine Frustration über ihre aktuelle Situation feststellen:

Es nervt mich jetzt gerade wieder, so auf Ende Jahr, oder so, oder wenn es einen Dreizehnten gibt, und ich einfach alles abzahlen muss, dann denke ich jeweils schon, jetzt bin ich einfach die Stunden, für die, ja, ähm für den Sozialdienst machen gegangen, und andererseits sage ich mir, es ist einfach das System, und ich bin jetzt einfach in diesem System, oder, und ja, wir fahren jetzt einfach dort mit, und ja, von dem her, wünsche ich mir natürlich auch, dass das bei mir auch mal würde ändern. (Petra, 161-167)

In diesem Zitat äussert Petra ihren Unmut über das soziale System. Es nerve sie, den dreizehnten Monatslohn abzugeben und daher quasi für das System arbeiten gehen zu müssen. Zudem äusserte sie ihren Wunsch, wieder aus diesem System austreten zu können. Es wird aber auch eine gewisse Resignation spürbar, indem sie aussagte, dass sie sich dem System fügen müsse. Folgt man der Interpretationslinie der Frustrations-Aggressions-Hypothese, kann Petra ihre Frustration über die eigene Situation bewältigen, indem sie sich gedanklich die Umwelt so konstruiert, dass sie die negativen Impulse auf die faulen, betrügenden und ausländischen Sozialhilfebeziehenden umleitet. Diejenige Gruppe bietet sich als Sündenbock besonders an, da eine blockierte Frustration bei grösserer Ähnlichkeit zwischen Frustrationsquelle und Sündenbock eher in aggressive Gedanken oder Handlungen umschlägt (vgl. Zick 1997: 84). Da Petras Frustration gegenüber dem sozialen System kaum in Handlungen münden kann, werden ihre negativen Gefühle gezielt auf eine Gruppe, die

ähnliche Merkmale wie die Frustrationsquelle aufweist, übertragen. Die Umleitung ihrer Frustration kann für Petra ein emotionales Ventil darstellen und damit eine Form, wie sie frustrierende Erfahrungen einordnen und verarbeiten kann.

Zusammengefasst kann man sagen, dass die Bildung von Kategorien Petra dazu dient, das eigene Bild aufzuwerten, indem sie andere Gruppen abwertet.

### **Gesellschaftliche Stigmatisierung**

Sozialhilfe zu beziehen nimmt Petra als gesellschaftliches Stigma wahr. Wie in der Stigmatheorie von Goffmann beschrieben (vgl. 1975: 16), ist Petra bewusst, dass Sozialhilfebeziehende die Erwartungen der Gesellschaft nicht erfüllen, wie folgendes Zitat zeigt:

Also ich denke schon, ja, dass die Zeitungen schon eher negativ berichten, weil die normalen Bürger, das sind die Steuerzahler, und, das Steuergeld, ja, das geht einfach zu einem grossen Teil an die Sozialhilfe, und das nervt sicher noch so viele Steuerzahler, das kann ich mir vorstellen. (Petra, 256-259)

An dieser Stelle spricht Petra aus, dass die Sozialhilfebeziehenden für die 'normalen Bürger' eine finanzielle Belastung darstellten, da ein Grossteil der Steuergelder an die Sozialhilfe gehe. Diese Belastung könne bei vielen Steuerzahlern negative Gefühle auslösen. Darin wird Petras Vorstellung deutlich, dass jeder Mensch in der Lage sein sollte, für sein Auskommen selber zu sorgen und nicht auf von Steuergeldern finanzierte Sozialhilfe angewiesen zu sein. Diese gesellschaftlichen Erwartungen können Sozialhilfebeziehende nicht, noch nicht, oder nicht mehr erfüllen. Dadurch kommt folgendes Deutungsmuster von Petra hervor: Sie sieht in Sozialhilfebeziehenden eine Belastung für die Gesellschaft. Dadurch, dass sie die Erwartungen nicht erfüllen können, entsteht ein gesellschaftliches Stigma der Sozialhilfebeziehenden. Die Tatsache, dass alle, die in finanzielle Not gelangen, ein Recht auf Hilfe in Notlagen haben, kommt in ihren Aussagen nicht vor. Vielmehr stehen die Ausgaben und der damit verbundene Unmut der Steuerzahler im Vordergrund ihrer Argumentation. Es lässt sich eine klare Ähnlichkeit von Petras Aussagen zur medialen Berichterstattung ausmachen. Die öffentliche Debatte dreht sich oft um die finanzielle Belastung der Gemeinden durch die Sozialhilfe. Der Solidaritätsgedanke und die Verankerung des Rechts auf Hilfe in Notlagen, wie sie die Bundesverfassung garantiert (vgl. Bundesverfassung 2013: Art.12), wird in der öffentlichen Meinung kaum aufgegriffen. Petras Deutungsmuster gleicht also stark demjenigen, das von den Medien kolportiert wird.

Die Theorie nennt verschiedene Bewältigungsstrategien, wie ein Umgang mit dieser Diskrepanz zwischen den Erwartungen einer Gesellschaft und des Nichterfüllens derselben gestaltet werden kann (vgl. Tröster 2008: 142f). Petras Äusserungen über ihr Verhalten können vorwiegend folgenden Strategien zugeordnet werden: Sie steigert ihre Attraktivität als Partner des sozialen Austauschs, indem sie die stigmarelevanten Merkmale kaschiert oder sich von der gesellschaftlich stigmatisierten Gruppe distanziert. So äussert sich Petra folgendermassen:

Ja, also ich bin vor kurzem im Caritas Markt von einem älteren Mann, ja, so etwa 60 oder 70 Jahre alt, und der ist vielleicht einfach unzufrieden und so, und einfach wie ich bin, also, einfach gepflegt, und der hat mich vor der Kasse, hat er mich wirklich angesprochen: "Was, Sie kommen hier einkaufen? Sie dürfen das nicht! Was machen Sie eigentlich hier?"  
(Petra, 417-420)

Petra lässt in diesem Zitat erkennen, dass sie ein adrettes Aussehen pflegt und ihr die Zugehörigkeit zur Gruppe der Sozialhilfebeziehenden offenbar nicht anzusehen ist. Zudem wird an mehreren Stellen im Interview deutlich, dass Petra häufig die Offenlegung ihres Stigmas vermeidet (z.B. Zeilen 451ff und 494ff). Mit diesen Verhaltensweisen kann sie einerseits das Stigma des Sozialhilfebezugs kaschieren und andererseits eine Distanz zur stigmatisierten Gruppe schaffen.

Die Vermeidung der Offenlegung des Stigmas ist ein typisches Verhalten für stigmabehaftete Personen. Es wird sogar von ihnen verlangt, das Stigma nicht offen anzusprechen, sondern sich so zu verhalten, als ob das Stigma nicht vorhanden sei (vgl. Tröster 2008: 143). Ein Stigma wie jenes des Sozialhilfebezügers ist äusserlich nicht zwingend sichtbar, die betroffenen Personen müssen daher in der sozialen Interaktion die Informationen über das Stigma kontrollieren und steuern, was die ständige Angst zur Folge haben kann, dass andere vom Stigma erfahren. Soziale Interaktionen sind in diesem Fall stark von Unsicherheiten und Ängsten geprägt (vgl. ebd.:143f). Das Bewältigungsmuster der Vermeidung von Offenlegung und die damit verbundene Scham Petras treten an folgender Stelle besonders gut zum Vorschein:

**B\_1:** Also, ja, ich könnte ja so Tischlein-Deck-Dich Kärtchen habe, das ist so was von der Heilsarmee, das ist jetzt etwas, da kann ich nicht über meinen eigenen Schatten gehen, also, ja, es geht Gottseidank auch nicht wegen der Arbeit, aber das wäre einfach am Freitag, einfach anstehen, und dann bekommt man einfach eine Tasche voller Einkäufe.

---

Das ist jetzt etwas, das könnte ich nicht. Also da wäre ich jetzt, ja, also, ich kann das einfach nicht. Weiss auch nicht.

**I\_2:** Auch ein wenig ein Schamgefühl, oder so?

**B\_1:** Also ja, mein Stolz, also ja, (...) ich würde mich wohl schon sehr schämen, oder so. (Ist den Tränen nahe) Ja, einfach weil es so auf engem Raum ist, mit Leuten aus der Umgebung, beim Caritas habe ich eher das Gefühl, ja, da ist man doch auch noch zwischen einem Gestell, ja, und die kennen mich langsam auch, und ja, weil es mit der Kulturlegi ist, kann ja auch jemand denken, die hat Krankenkassenverbilligung, und kommt deshalb hier einkaufen. Weisst du, das ist jetzt nicht wie bei Tischlein-Deck-Dich, wo man sofort weiss, die hat es jetzt wirklich nötig. (Petra, 555-570)

Petra berichtet hier sehr emotional davon, weshalb sie nicht zu Tischlein-Deck-Dich gehen will. Ihre Scham, sich als armutsbetroffen darzustellen, tritt hier stark in Erscheinung. Selke nennt in seinem Aufsatz (vgl. 2016: 135ff) verschiedene Typen der Tafelnutzung (die Tafel ist ein ähnliches Konzept wie Tischlein-Deck-Dich in Deutschland). Obwohl Petra deutlich macht, dass sie dieses Angebot nicht in Anspruch nimmt, lässt sich ihr Verhalten durch die Typisierung von Selke anschaulich erklären. Für den/die 'PragmatikerIn' stellt der Tafelbesuch keine Normalität dar, sondern zeichnet sich durch die Verletzung des Selbstbildes aus. Da Personen in dieser Kategorie ständig vom Abstieg bedroht sind, ist die Abneigung gegenüber einem solchen Angebot besonders hoch. Die Nutzung der Tafel ist gleichbedeutend mit ganz unten am Gesellschaftsrand angekommen zu sein, weshalb zur exogenen Scham noch die endogene Scham hinzukommt. Zudem nehmen Pragmatikerinnen und Pragmatiker ihre armutsgeprägte Situation als vorübergehend wahr (vgl. ebd.: 137). Im obigen Zitat wird klar, dass der Besuch von Tischlein-Deck-Dich Petra in ihrem Selbstbild stark verletzen würde. Ihr Selbstbild als erwerbstätige Sozialhilfebeziehende und die aufgebaute Distanz zur Gruppe derjenigen, die es wirklich nötig haben, würde zerstört und sie müsste ihre gedanklichen Kategorisierungen neu überdenken. Dies würde, wie sie sagt, ihren Stolz verletzen und bei ihr ein grosses Schamgefühl auslösen, einerseits gegenüber sich selber, aber andererseits auch gegenüber denjenigen, die sie dort sehen könnten und sie als ganz unten am Gesellschaftsrand angekommen betrachten könnten.

Die Bewältigungsstrategie, das Stigma des Sozialhilfebezugs bewusst zu kaschieren oder zu verschweigen, hilft Petra folglich, ihr eigenes positives Selbstbild zu wahren.

---

## **Widersprüche**

Besonders spannend sind die verschiedenen Widersprüchlichkeiten in Petras Aussagen. Obwohl sie, wie oben beschrieben, ausländische Personen wie beispielsweise Asylsuchende zum Teil mit negativen Bildern in Verbindung bringt, wird an vielen Aussagen im Interview deutlich, dass sie nicht möchte, dass alle Personen in den gleichen Topf geworfen werden (z.B. Petra, 587ff). Insbesondere reagiert Petra sehr emotional, wenn sie aus fremdenfeindlichen Gründen unfreundlich behandelt wird. In diesem Zitat spricht Petra eine Situation an, in welcher sie ein Mann im Caritas-Laden angesprochen habe und meinte, sie habe kein Recht hier einzukaufen:

und ja, alles was ein wenig dünkler ist, das stört ihn halt einfach, und da hat er das Gefühl, was machen die hier, und so. Aber das ist so ein einmaliges Erlebnis. Also, er wollte dann sogar mit mir Hochdeutsch sprechen, und dann habe ich auch nur noch ein rotes Tuch gesehen (lacht). Und habe so gesagt, Sie können mit mir ganz gut BERNDEUTSCH sprechen. Und dann habe ich einfach nur noch gesprudelt, und hatte das Gefühl "neeeeein".  
(Petra, 424-429)

Petras Aussagen lassen darauf hindeuten, dass sie in dieser Situation von einer gewissen Fremdenfeindlichkeit dieses Mannes ausgeht. Als er zusätzlich in Hochdeutsch das Gespräch suchte, sei sie sehr wütend geworden und erwiderte, dass er gerne mit ihr Dialekt sprechen könne. Anhand dieser Situation kann interpretiert werden, dass Petra Fremdenfeindlichkeit eigentlich sehr negativ gegenübersteht und dies als nicht akzeptabel ansieht. Denn sie möchte ausdrücklich nicht, dass alle Personen einer Gruppe in den gleichen Topf geworfen werden und reagiert sehr empfindlich auf Fremdenfeindlichkeit ihr gegenüber. Interessant ist dabei nun, wie sie selber, um ihr Selbstbild und ihren Selbstwert zu wahren, zu Pauschalisierungen und negativen Bildern gegenüber Asylsuchenden neigt. Es kann daher interpretiert werden, dass ihr Bedürfnis, sich selber in einem guten Bild wahrzunehmen, so stark ist, dass sie selber zu Interpretationen ihrer Umwelt greift, die sie im Grunde nicht gutheisst. Ihr eher auf der rationalen Ebene geäußertes Bedürfnis nach weniger Pauschalisierung weicht in gewissen Situationen dem Bedürfnis nach Selbstaufwertung.

## **Aspekte der Workfare-Ideologie**

In Petras Interview tauchen Bezüge zur Workfare-Tendenz mehrfach in Form von Deutungsmustern und Bewältigungsstrategien auf. Ein aktivierender, nach der Workfare-Ideologie aufgebauter Sozialstaat unterstellt Personen, die Unterstützungsleistungen beziehen, zunächst Passivität. Diese Haltung widerspiegelt sich auch bei Petra:

Und jetzt gerade bei diesem Sozialsystem denke ich, es ist ungerecht, weil dann wirklich jene, die Sozialhilfe beziehen, also, einfach dort auch ein wenig profitieren können, wenn sie ein wenig wissen wie, und so. Einfach auch mit Stellensuche, oder einfach sagen "Ja das tut mir weh oder das tut mir weh". Das sie sie wie ein wenig in Ruhe lassen. Und wenn man an Orten angestellt ist, muss man ja ein Arbeitszeugnis bringen, und, sich rechtfertigen, und sagen wo man steht und so. Und da denke ich, das hat sicher auch schon eine ziemliche Generation, die weiss, wie man mit diesem System umgeht. Und das nervt mich selber auch! (Petra, 84-91)

Im Zitat kommt zum Vorschein, dass sie diese Passivität dem Grossteil einer Generation unterstellt, ohne dafür konkrete Anhaltspunkte zu nennen. Die Vermutung liegt nahe, dass Petra diese Unterstellung grösstenteils vom öffentlichen Bild von Sozialhilfebeziehenden, welches massgeblich von der Workfare-Ideologie geprägt ist, übernommen hat.

Eng damit verknüpft ist auch ein immerwährender Missbrauchsverdacht, welcher die Workfare-Tendenz mit sich bringt (vgl. Nadai 2007: 16). Dieser Missbrauchsverdacht zeigt sich beispielsweise in folgendem Zitat:

**B\_1:** Also ich denke schon, ja, dass die Zeitungen schon eher negativ berichten, weil die normalen Bürger, das sind die Steuerzahler, und, das Steuergeld, ja, das geht einfach zu einem grossen Teil an die Sozialhilfe, und das nervt sicher noch so viele Steuerzahler, das kann ich mir vorstellen, und wenn dann je nach dem noch einer drin ist, oder so, dann kann es dann wirklich sehr negativ ausfallen. (Petra, 256-260)

Hier äussert Petra ihr Verständnis gegenüber dem Steuerzahler, dass sich dieser sicher nerve, gerade auch, wenn sich im System der Sozialhilfe Personen befinden, die Missbrauch betreiben. Implizit übernimmt Petra hier die gängige Workfare-Argumentation, wonach Massnahmen ergriffen werden müssen, um den – so die Darstellung im öffentlichen Bild der Sozialhilfe – zusehends ausufernden Missbrauch zu bekämpfen. Auch hier fehlen Anhaltspunkte zu der tatsächlichen Situation, wie sie sich momentan präsentiert. Die erwähnten Unterstellungen von Passivität und Missbrauch können als Deutungsmuster, die sehr nahe an der Workfare-Ideologie sind, von Petra verstanden werden. Durch die enorme Präsenz der beiden Themen in den Medien scheint Petra diese Haltungen verinnerlicht zu haben.

---

Das Thema Reintegrationsbemühungen – ein zentrales Element der Workfare-Ideologie – scheint bei Petra besonders vorherrschend zu sein. Sehr deutlich wird das an der folgenden Stelle des Interviews:

Weil gerade ich, mit meinen fünf Kindern, und so, ich arbeite eigentlich für sie, und jeder Fünf-Räppler wird mir wieder abgezogen. Aber durch das können Sie mich nicht in etwas hineindrängen, das mir gar keine Freude macht. Oder, weil wenn dann meine Kinder mal im Kindergarten oder in der Schule sind, sagen sie einem, ja jetzt sollten sie mal dafür sorgen, etwas zu machen, und dann muss man sonst etwas machen, Zeitungen verteilen zum Beispiel. Und das ist manchmal nicht gerade so angenehm. (Petra, 91-97)

Hier formuliert Petra, sie habe ihre beiden Jobs – die Arbeit auf dem Spielplatz sowie jene bei der lokalen Kirchgemeinde – auch dafür, dass sie später nicht einen Job annehmen muss, der ihr keine Freude bereitet. Es sei besser, jetzt schon die Reintegrationsbemühungen aufzubringen und zu zeigen, damit der aktivierende Sozialstaat später nichts forciert und sanktioniert. Wyss (2007: 98) postuliert hierzu treffend: "Die Bezügerinnen und Bezüger von Sozialleistungen werden stattdessen immer nur zu Arbeiten verpflichtet, die immer noch entfremdeter sind als diejenigen, die im 'normalen' Arbeitsmarkt gefordert werden." Genau vor dieser Workfare-Praxis möchte Petra nicht betroffen sein, womit die Annahme der zwei Jobs als Bewältigungsstrategie – im Sinne von „unter Beweis stellen“, dass sie Reintegrationsbemühungen tätigt – von Petra verstanden werden kann.

Ein wichtiger Bestandteil der Aktivierungspolitik eines Sozialstaats ist es, die Unterstützungsleistungen möglichst auf ein Minimum zu beschränken (vgl. Atzmüller 2014: 143). Ziel hierbei ist, beispielsweise die Attraktivität der Sozialhilfe möglichst tief zu halten. Wie sich das konkret auf Petra auswirkt, kann am folgenden Zitat gut aufgezeigt werden:

**B\_1:** Durch das musste ich (...), das jetzt halt wie einfach auch einmal in den Kauf nehmen, aber jetzt, seitdem ich bei der Kirchgemeinde arbeite, habe ich gedacht, sie kommen mir etwas entgegen, weil ich ja, also, mit den fünf Kindern und noch das einfach so. Und das ist wirklich strikt, also wirklich strikt, da hatte ich erst gerade eben das Gespräch, und das ist einfach die Regel, es wird gar nicht mit einem diskutiert, oder. (Petra, 101–105)

Petra hat neben der Betreuung ihrer fünf Kinder und dem Zehn-Prozent-Job auf dem Spielplatz noch eine 20-Prozent-Anstellung bei einer Kirchgemeinde angenommen. Dadurch erhoffte sie sich, etwas mehr Unterstützungsleistung zu erhalten oder einen Teil des Lohns zu

behalten. Sie formuliert eindrücklich, wie starr der aktivierende Sozialstaat hier agiert und über keinerlei Flexibilität verfügt, da die Unterstützungsleistung zwingend auf dem Minimum zu halten ist. In finanzieller Hinsicht war ihre Bewältigungsstrategie betreffend der Reintegrationsbemühungen somit nicht erfolgreich.

## **4.2 Interview "Laura"**

### **4.2.1 Zusammenfassung Interview**

#### **Rahmenbedingungen**

Laura ist 42 Jahre alt, alleinerziehend und hat einen zehnjährigen Sohn. Ursprünglich hat Laura eine Lehre als Pharmaassistentin gemacht, aber nie auf dem Beruf gearbeitet. Nach der Ausbildung ging sie auf Reisen und hat danach eine Ausbildung als Lehrerin für Menschen mit einer kognitiven Beeinträchtigung (heute schulische Heilpädagogin) absolviert. Sie wird seit 2008 durch die Sozialhilfe teilunterstützt.

Das Interview fand auf einem Robinsonspielplatz (Arbeitsort der Mitautorin dieser Arbeit) statt und dauerte 50 Minuten. Anna Strub kannte Laura flüchtig von ihrer Arbeitsstelle, so dass von Anfang an eine lockere Atmosphäre herrschte. Laura war von Beginn weg im Interview sehr offen. Es genügten einige wenige gezielte Fragen und Inputs der Interviewenden, da sie sehr erzählfreudig war. Hierbei ist aber festzuhalten, dass Laura zu Beginn des Interviews eher leise gesprochen und kaum Blickkontakt gesucht hatte, sich dies aber im Verlauf des Interviews änderte, so dass sie lauter sprach und zunehmend Blickkontakt suchte.

#### **Inhaltliche Zusammenfassung des Interviews**

Als Einstieg in das Interview konnte Laura aus drei Schlagzeilen aus Printmedien eine auswählen, die sie besonders ansprach. Laura entschied sich für folgende Schlagzeile: "Arbeiten statt Schmarotzen". Sie meinte, dass sie sich selber vom Inhalt der Schlagzeile nicht besonders betroffen fühle, diese Meinung allerdings oft – und vor allem in Verbindung zu ausländischen Sozialhilfebeziehenden – an sie herangetragen werde. Sie selber habe aufgrund ihrer Offenheit, ihrer ausländischen Freunde und ihrer Erfahrung als Auslandschweizerin hierzu eine andere Haltung. Sie wisse selber, wie es sei, im Ausland zu leben und keine Unterstützung zu kriegen; darum machen sie solche Aussagen betroffen. Ihre Betroffenheit über die negative öffentliche Meinung gegenüber ausländischen Sozialhilfebeziehenden war während dem gesamten Interview sehr spürbar. Auch die gedankliche Koppelung zu Kriminalität, Faulheit und der Belastung der Steuergelder mache ihr zu schaffen. Während dem Interview betonte sie mehrmals, dass sie diese Einstellung, welche

---

oft in den Medien vorkomme, nicht teile und auch in Diskussionen immer wieder versuche, aus ihren Erfahrungen zu erzählen und dadurch das einseitige Bild der Menschen zu erweitern. Laura erzählte, dass sie früher viel stärker auf Konfrontationskurs gewesen sei, als dies heute der Fall sei. Jetzt könne sie sich und ihre Meinung auch mal zurückhalten, wenn sie merke, dass es in einem bestimmten Fall nichts bringe, zu diskutieren.

Laura hat sich bewusst dafür entschieden, keine Zeitungen und andere Medienberichte (z.B. Fernsehen, Radio) zu konsumieren. Sie wolle sich nicht „mit diesem Mainstream vollpumpen lassen“ (Laura, 209f). Zudem seien die Nachrichten sehr negativ geprägt. Dadurch, dass sie hochsensitiv sei und nicht nur die konkreten Inhalte aufnehme, sondern auch die Energien und Gefühle mitbekomme, die damit verbunden seien, habe sie gemerkt, dass ihr die Medien nicht gut täten. Sie sei trotzdem sehr interessiert und wenn sie über ein Thema mehr wissen wolle, dann forsche sie gezielt nach mehr Hintergrundwissen. Dadurch fühle sie sich auch freier in der Meinungsbildung. An verschiedenen Stellen im Interview erwähnte Laura, dass sie es spannend finde, wie stark die Aussagen und Meinungen der Zeitungen an sie heran getragen würden, obwohl sie selber ja keine Zeitungen lese. Besonders bei ihren Eltern merke sie häufig, dass diese ein Thema ansprechen, worüber sie einen Bericht in der Zeitung gelesen haben. Sie seien stark durch die Medien geprägt und übernahmen diese Ansichten oft ohne sie gross zu hinterfragen. Wenn sie selber Journalistin wäre, würde sie bewusst auch die positiven Seiten der Sozialhilfe betonen. So würde sie Beispiele von Erfolgsgeschichten aufzeigen, bei denen jemand mit Hilfe der Sozialhilfe erfolgreich seinen Weg machen konnte. Berichte, in denen die Not oder die Dankbarkeit aufgezeigt würden, gäbe es bereits genug; deshalb würde sie bewusst die positiven Seiten betonen wollen.

Angesprochen darauf, was in ihrem Alltag anders wäre, wenn die Medienberichterstattung seit jeher stimmig gewesen wäre, meinte Laura, dass sie dann weniger abwägen müsste, wann und wem sie von ihrer Situation des Sozialhilfebezugs erzähle. Gegenwärtig überlege sie sich stets bewusst, wem und in welchem Kontext sie davon erzähle. Den Entscheid darüber, wem sie es erzähle, geschehe intuitiv, sie müsse für sich spüren, ob es sich in dem jeweiligen Moment gut anfühle. Sie erzählt auch von zwei Situationen, in denen sie negative Erfahrungen mit dem Offenlegen des Sozialhilfebezugs gemacht habe. Einerseits habe ihr Ex-Mann sie per Mail beschuldigt, zu faul zum Arbeiten zu sein, was sie sehr getroffen habe (allerdings auch aufgrund vergangener Verletzungen). Andererseits berichtete sie von einer Situation, in welcher sie im Lehrerkollegium erzählt habe, dass sie teilunterstützt werde, was zu einer langen Gesprächspause geführt habe, die Laura nur schwer interpretieren konnte. Sie habe

aber schlussendlich das Gefühl gehabt, dass ein Gefälle zwischen ihr und den anderen entstanden sei. Laura erwähnte auch an anderen Stellen, dass sie meine, Sozialhilfebeziehende würden mit verringerten Fähigkeiten gleichgesetzt. Auch angesprochen auf ihren Sohn erwähnte Laura, dass sie nicht wisse, ob er innerlich das Gefühl habe, nichts zu können.

Des Weiteren erzählte Laura, dass sie bewusst nicht mit Schuldgefühlen zum Sozialdienst gehe. Daher habe sie auch kein schlechtes Gewissen oder verbiete sich auch keine Tätigkeiten, die sie sich erspart hat. Sie nehme allerdings – je nach Gemeinde und Fallbearbeitende – grosse Diskrepanzen in den Rechten und Pflichten der Sozialhilfebeziehenden wahr. Eine gewisse individuelle Behandlung sei richtig und wichtig, doch seien die Unterschiede zu gross, um im Grossen und Ganzen noch gerecht zu bleiben.

### **Auffälligkeiten**

Die grösste Auffälligkeit im Interview mit Laura ist ihre Solidarität zu den ausländischen Sozialhilfebeziehenden, welche ihrer Meinung nach stark stigmatisiert werden. Aufgrund ihrer eigenen Erfahrungen im Ausland und ihrer vielen ausländischen Freunde habe sie ein anderes Bild und würde dieses gerne anderen vermitteln. Weiter betont Laura an mehreren Stellen, dass sie die Sozialhilfe ohne Schuldgefühle und unterwürfige Dankbarkeit beziehe, was die Autoren als auffällig gewichten. Ihr Bild, dass Sozialhilfebeziehende selber oft das Gefühl hätten, nichts zu können oder nicht fähig zu sein, verdient besondere Erwähnung. Insgesamt erhielten die Interviewenden ein Bild einer sehr reflektierten Person. Es war augenscheinlich, dass sie sich schon viele Gedanken zu sich und ihrer Person gemacht hatte, viele Handlungen begründen konnte und sich über ihre Gefühle und Emotionen im Klaren war.

### **4.2.2 Analyse Interview**

*„Das ist manchmal sehr pauschal, wird das einfach so über ein Band gebrochen. Und das macht mich betroffen, weil ich eigentlich überhaupt nicht so eingestellt bin, überhaupt nicht so denke“*

Die Analyse dieses Interviews wird zeigen, dass Lauras Umgang mit dem stigmatisierten Bild der Öffentlichkeit von Sozialhilfebeziehenden vorwiegend von Solidarität geprägt ist. Laura positioniert sich im Interview stark anwaltschaftlich für die ihrer Meinung nach stärker stigmatisierte Gruppe der ausländischen Sozialhilfebeziehenden.

---

### **Wahrnehmung des öffentlichen Bildes von Sozialhilfebeziehenden**

Um Lauras Haltung der Solidarität gegenüber den ausländischen Sozialhilfebeziehenden zu analysieren, ist es unabdingbar, zuerst ihre Wahrnehmung des öffentlichen Bildes über Sozialhilfebeziehende zu ergründen. Lauras erste Reaktion auf die von ihr ausgewählte Schlagzeile zu Beginn des Interviews, zeigt diese deutlich auf:

Ich selber empfinde jetzt nicht etwas so Wahnsinniges, aber das ist etwas, das oft an mich herangetragen wird, also nicht speziell auf mich bezogen aber wenn ich so im Umfeld höre, hört man das ab und zu, oder auf jeden Fall habe ich das oft von Leuten gehört, eben so unter diesem Begriff, die sollen alle besser mal arbeiten als Sozialhilfe beziehen. Häufig ist es aber im Kontext mit anderen Nationalitäten erwähnt worden. (Laura, 43-47)<sup>2</sup>

In diesem Zitat meint Laura zuerst, dass die Schlagzeile 'Arbeiten statt Schmarotzen' bei ihr keine starke emotionale Reaktion auslöse. Nichtsdestotrotz sei sie in vielen Situationen mit dieser Aussage konfrontiert. Häufig würden solche Aussagen allerdings mit ausländischen Menschen in Verbindung gebracht. In diesem Zitat wird deutlich, dass Laura eine oftmals negative, öffentliche Meinung über Sozialhilfebeziehende wahrnimmt und diese auch im Umfeld erlebt. Es wird aber auch deutlich, dass sie die negativen Zuschreibungen eher in Bezug auf ausländische Sozialhilfebeziehende wahrnimmt, als in Bezug auf sich selber.

Auch an anderen Stellen im Interview erwähnte Laura die öffentliche Meinung über Sozialhilfebeziehende. Zusätzlich zur im obigen Zitat angesprochenen Faulheit erwähnte Laura die mit Sozialhilfebeziehenden in Verbindung gebrachte Gewalt (vgl. Laura, 94-97), die Kriminalität (vgl. Laura, 292-297) und die Steuerbelastung für den Bürger (vgl. Laura, 377-383). Es ist festzuhalten, dass diese Aussagen, denen Laura in ihrem Umfeld begegnet, stark den von den Zeitungen transportierten Aussagen gleichen (vgl. Kapitel 1.5.2). Obwohl Laura gemäss eigenen Angaben kaum Medienberichte konsumiert, nimmt sie die Meinungen und Inhalte der Medien deutlich wahr und ist damit in ihrem Alltag konfrontiert. Es ist herauszuheben, dass Laura an all diesen oben erwähnten Stellen im Interview betont, dass diese negativen Zuschreibungen vor allem Menschen aus anderen Nationen betreffen. Folgendes Zitat macht die Unterscheidung deutlich, die Laura zwischen ausländischen und inländischen Sozialhilfebeziehenden wahrnimmt:

---

<sup>2</sup> Das vollständige Transkript zu diesem Interview befindet sich im Anhang VII.

Oder dass man so einfach nur für gewisse Leute soll dann das möglich sein und das goutiert man noch so einigermaßen und das andere wird einfach allgemein gesagt, die kommen nur hierhin weil es hier viel Geld gibt weil die Schweiz eben wirklich ein reiches Land ist. (Laura, 140-143)

Es zeigt sich hier, inwiefern sich Laura zwar auch bewusst ist, dass der Bezug von Sozialhilfe auch bei Schweizerinnen und Schweizern höchstens toleriert wird. Doch die ausländischen Personen, die Sozialhilfe beziehen, seien stärker von negativen Bildern über sie betroffen, da die Meinung vorherrsche, sie kämen nur wegen dem Reichtum des Landes in die Schweiz. Es wird also deutlich, dass sie sich selber als nicht stark stigmatisiert wahrnimmt und die Stigmatisierung eher bei den ausländischen Sozialhilfebeziehenden ausmacht.

Indem Laura die Gruppe der Sozialhilfebeziehenden in ihrem Deutungsmuster klar in diese zwei Kategorien unterteilt, ist es ihr möglich, die negative öffentliche Meinung kaum auf sich zu beziehen. Es kann vermutet werden, dass die Konstruktion dieser zwei Subgruppen das Selbstbild von Laura in einem positiveren Licht erscheinen lässt. Die Theorie der sozialen Identität beschreibt, wie positive soziale Identität gewonnen werden kann, indem die Fremdgruppe negativer bewertet wird als die Eigengruppe (vgl. Petersen 2008: 225). Obwohl Laura die in der Theorie beschriebene Abwertung der Fremdgruppe (ausländische Sozialhilfebeziehende) selber nicht vornimmt, so ordnet sie die negativen Meinungen über Sozialhilfebeziehende der Fremdgruppe zu. Anders als in der Theorie der sozialen Identität, gewinnt Laura die positive soziale Identität nicht durch den Vergleich mit der als schlechter bewerteten Fremdgruppe, sondern durch das Zuordnen der negativen Zuschreibungen zur Fremdgruppe. Dadurch kann sie positive soziale Identität erreichen, wonach die meisten Individuen streben. Ihr Verhalten entspricht daher nicht in allen Belangen den Überlegungen der Theorie der sozialen Identität, kann aber mit dieser Theorie erklärt werden. Durch die Subgruppierung der Sozialhilfebeziehenden in ausländische und inländische Sozialhilfebeziehende gelingt es Laura also, die negativen Äusserungen, die ihr in ihrem Umfeld begegnen, grösstenteils der Fremdgruppe zuzuordnen, wodurch sie sich selber als wenig stigmatisiert oder diskriminiert wahrnimmt.

Interessant erscheint den Autoren ausserdem, wie sich Laura die Meinungsbildung in ihrem Umfeld erklärt. Folgendes Zitat zeigt ihr Deutungsmuster in dieser Thematik sehr deutlich:

---

Aber trotzdem, obwohl ich jetzt nicht die Medien so in meinem Alltag habe, wie vieles die vielleicht Nachrichten schauen, hören, Zeitung lesen, die Thematiken kommen trotzdem an mich heran, oder. Und ich weiss auch häufig, wenn Leute irgendein Thema anschnitten, dass sie es aus den Medien haben oder in der Zeitung etwas gelesen haben. (Laura, 257-260)

Laura erzählt an dieser Stelle, dass sie in ihrem Alltag zwar kaum Medien konsumiere, aber trotzdem mit dem Thema der Sozialhilfe, und den damit verbundenen negativen Aussagen, konfrontiert werde. Sie erkenne im Gespräch auch oftmals, dass eine Thematik aufgrund eines Zeitungsartikels oder eines Medienberichts angeschnitten werde. Es wird hier sehr deutlich, dass Laura den Medien eine wichtige Rolle zuspricht. In ihrem Deutungsmuster werden Personen in ihrem Umfeld stark durch die Medienberichterstattung geprägt. Laura erwähnt auch, dass diese Personen die Meinung der Medien zum Teil stark übernähmen. Diese Beobachtung Lauras finden sich in theoretischen und empirischen Überlegungen wieder. Gemäss Eisenstein (vgl. 1994: 45f) werde die Konstruktion der Wirklichkeit stark durch die Massenmedien und deren Informationsfunktion geprägt. Die komplexe Wirklichkeit wird durch die Medien mittels Selektionsverfahren auf bestimmte Aspekte reduziert, was zu einer reduzierten Wirklichkeitserfahrung des Konsumenten der Medienberichterstattung führe. Die Beeinflussung der eigenen Meinung sei den meisten Menschen kaum bewusst. Laura spricht genau diese Meinungsbeeinflussung durch die Medien an verschiedenen Stellen im Interview an. Besonders interessant ist die Tatsache, dass sie selber kaum Medien konsumiert, die Inhalte, welche in den Medien über Sozialhilfebeziehende transportiert werden, jedoch trotzdem durch ihr Umfeld mitbekommt. Sie spricht den Medien also eine relativ grosse Macht zu und äussert selber auch ihr Erstaunen darüber, dass trotz ihres sehr geringen Medienkonsums viele Inhalte über Drittpersonen den Weg zu ihr finden.

### **Solidarität**

Laura nimmt zwar die oben beschriebene Kategorisierung der Sozialhilfebeziehenden vor, wertet aber die Gruppe der ausländischen Sozialhilfebeziehenden nicht ab, sondern zeigt sich im Gegenteil äusserst solidarisch mit ihnen. Die Definitionen von Solidarität gehen weit auseinander. Die Autoren halten die Begriffsbestimmung von Thome als weitgehend passend für diese Arbeit: „I shall term ‚solidary, certain forms of behavior that are (a) meant to be helpful, supportive, cooperative to other individuals or collectivities and (b) based on or associated with a sense of obligation or value-based commitment“ (1999: 102) Die Autoren ergänzen diese Definition von Solidarität dadurch, dass sie nicht nur bestimmte Verhaltensweisen, sondern auch bestimmte Denkmuster (welche die obigen Kriterien erfüllen)

als Solidarität verstehen. Einige Autoren (vor allem Sozialpsychologen) sprechen in Zusammenhang mit Solidarität unter Individuen auch von prosozialem Verhalten, welches in diesem Kapitel als Synonym angesehen wird (vgl. Fetchenhauer et. al 2006: 3). Folgendes Zitat zeigt Lauras solidarische Einstellung beispielhaft auf:

also nicht dass es mich auf mich bezogen jetzt betroffen macht, aber einfach mehr schon betroffen, wenn ich an viele Leute und Freunde denke, die dann einfach in diesen Topf hinein geschmissen werden, oder, dass einfach jeder, der vielleicht nicht gerade Schweizer ist, jetzt hier in der Schweiz, dass einfach alle anderen schmarotzen. Das ist manchmal sehr pauschal wird das einfach so über ein Band gebrochen. Und das macht mich betroffen, weil ich eigentlich überhaupt nicht so eingestellt bin, überhaupt nicht so denke.  
(Laura, 121-126)

In diesem Zitat äussert Laura ihre Betroffenheit darüber, dass ausländische Freunde oder Bekannte, die Sozialhilfe beziehen, oft als faul dargestellt werden. Sie kritisiert dabei die fehlende Differenzierung und die pauschalisierenden Aussagen. Ihre Betroffenheit liege darin begründet, dass ihre Einstellung und ihr Denken in keiner Weise mit diesen Aussagen übereinstimmen. Es wird in diesem Zitat klar ersichtlich, dass sich Laura der von ihr wahrgenommenen öffentlichen Meinung nicht anschliesst, sondern diese vielmehr kritisiert. Sie zeigt sich mit den ausländischen Sozialhilfebeziehenden in dem Sinne solidarisch, als sie diese gedanklich unterstützt und sie in Schutz nimmt. In ihrem Deutungsmuster unterteilt sie die Sozialhilfebeziehenden folglich zwar in die zwei Kategorien einheimisch und fremdländisch, zeigt allerdings eine grosse Solidarität gegenüber der Fremdgruppe. Solidarität gegenüber einer Fremdgruppe kann gemäss Theorie (vgl. Bierhoff 2008: 342) altruistisch motiviert sein. Als Erklärungsgrundlage dient die Wertekreis-Theorie von Schwartz. Diese Theorie geht von zehn basalen Wertetypen aus, die universal feststellbar sind und die den vier Polen Selbstüberwindung, Selbststärkung, Offenheit für Wandel und Bewahrung von Bestehendem zugeordnet werden können (vgl. Schwartz 2012: 7-10). Die Solidarität mit einer Fremdgruppe kann dem Pol der Selbstüberwindung zugeordnet werden, da die Eigeninteressen zugunsten von moralischen Verpflichtungen zum Wohlergehen aller Menschen in den Hintergrund rücken. Solidarität wird in diesem Sinne als Ausdruck von humanitären Werten und Einstellungen verstanden. In verschiedenen Stellen im Interview wird ersichtlich, inwiefern Laura diese Werte von Gerechtigkeit und Empathie gegenüber der Fremdgruppe vertritt:

**B1** Oder dass man so einfach nur für gewisse Leute soll dann das möglich sein und das goutiert man noch so einigermaßen und das andere wird einfach allgemein gesagt, die kommen nur hierhin weil es hier viel Geld gibt weil die Schweiz eben wirklich ein reiches Land ist. Und dort stresst es mich dann, weil ich einfach ganz andere Erfahrungen mache und das auch Freunde sind zum Teil

**I1//ja** klar

**B1** vielleicht jetzt nicht direkt jemand Betroffenes, aber dort macht es mich betroffen. Wo ich auch merke, das finde ich nicht gerecht. (Laura, 140-149)

Laura spricht hier ihre Wahrnehmung an, dass die Sozialhilfe durch ausländische Personen weniger akzeptiert sei, als bei Schweizerinnen oder Schweizern. Diese Tatsache löse bei ihr eine grosse Betroffenheit aus, weil das nicht ihrem Verständnis von Gerechtigkeit entspreche. Daraus kann geschlossen werden, dass Laura die Pauschalisierungen und negativen Bilder über ausländische Sozialhilfebeziehenden, denen sie in ihrem Umfeld immer wieder begegnet, als nicht korrekt empfindet. In ihrem Deutungsmuster herrscht ein grosser Widerspruch zwischen der negativen öffentlichen Meinung und ihren eigenen Werten und Normen vor. Diese Diskrepanz kann durch Durkheims Theorie der kollektiven Vorstellungen erklärt werden. Schlöder führt mit Bezugnahme auf Durkheim aus, dass kollektive Vorstellungen unabhängig vom Individuum existierten und als gesellschaftliche und soziale Eckpunkte verstanden werden. Als Teil der Gesellschaft steht das einzelne Individuum unter Druck, die kollektiven Vorstellungen der Gesellschaft zu übernehmen (vgl. Schlöder 1993: 118f). Laura kann dem Druck des Kollektivs widerstehen und abweichende Wertvorstellungen einnehmen, was bei ihr allerdings zu einem grossen Spannungsfeld führt, das sie aushalten muss. Individuen streben nach Schlöder (vgl. ebd.: 164-167) danach, diese Spannungsfelder zwischen Sozialem und Individuellem zu reduzieren und die Wertkongruenz zu erhöhen. Es kann vermutet werden, dass Laura die Wertkongruenz der Subjekte untereinander erhöhen will, indem sie sich nicht nur in ihren Deutungsmustern, sondern auch in ihrem Handeln solidarisch zeigt. Es kann folglich argumentiert werden, dass sich Laura in Diskussionen solidarisch mit der Gruppe der ausländischen Sozialhilfebeziehenden zeigt, um die intersubjektive Wertkongruenz zu erhöhen. Damit kann sie das Spannungsfeld reduzieren, das durch den Unterschied zwischen den kollektiven Vorstellungen über diese Fremdgruppe und ihren eigenen Werten von Solidarität und Gerechtigkeit hervorgerufen wird.

Als ein weiteres Erklärungsmodell für Lauras solidarisches Verhalten dient das Empathie-Vorurteils-Reduktionsmodell von Batson et al. (vgl. 1997: 105ff). Dieses geht davon aus, dass

durch Empathie für eine Person einer stigmatisierten Gruppe die Vorurteile gegenüber der gesamten Gruppe verringert werden können. Dieser Vorgang verläuft in einem dreistufigen Prozess: Indem zuerst die Sichtweise eines stigmatisierten Individuums eingenommen wird, steigt die Empathie für dieses Individuum. In einem zweiten Schritt führt diese erhöhte Empathie zu einer höheren Bewertung des Wohlergehens dieser Person. Im letzten Schritt wird die höhere Bewertung des Wohlergehens auf die stigmatisierte Gruppe als Ganzes übertragen, was zu einer positiveren Einstellung gegenüber der Gruppe führt (vgl. ebd.: 106). Die Wahrscheinlichkeit gegenüber einer Person Empathie zu empfinden, steige gemäss Bierhoff mit höherer Ähnlichkeit mit dem Gegenüber, mit der Bekanntschaft des Gegenübers und mit der Übernahme der Perspektive des Gegenübers (vgl. 2008: 345). Laura erwähnt im obigen Zitat, dass einige ihrer Freunde der Gruppe der ausländischen Sozialhilfebeziehenden angehören. Freundschaft kann sich positiv auf die empfundene Empathie auswirken, da das Gegenüber keine fremde Person darstellt und eher die Perspektive dieser Person eingenommen wird. Es kann folglich der Schluss gezogen werden, dass Laura durch ihre Empathie für einige Personen aus der Gruppe der ausländischen Sozialhilfebeziehenden das Wohlergehen der gesamten Gruppe als höher bewertet. In ihrem Deutungsmuster nimmt das Wohlergehen der ausländischen Sozialhilfebeziehenden folglich einen grossen Stellenwert ein. Durch diese Haltung werden gemäss Theorie auch die Vorurteile gegenüber der stigmatisierten Gruppe verringert (vgl. ebd.: 345). In Lauras Aussagen liessen sich keine negativen Vorurteile gegenüber der Gruppe der ausländischen Sozialhilfebeziehenden finden, was den Aussagen der Theorie zu entsprechen scheint. In dieser Argumentationslogik führt die von Empathie herrührende positive Einstellung gegenüber der Gruppe der ausländischen Sozialhilfebeziehenden zu Lauras Solidaritätsgedanken.

Mehrfach erzählt Laura im Interview, dass ihre positive Einstellung gegenüber ausländischen Personen durch ihre eigene Erfahrung als Auslandschweizerin und durch ihre Freunde aus anderen Kulturen herrührt. Folgendes Zitat, welches als Reaktion auf die Schlagzeile erfolgt, die sie zu Beginn des Interviews ausgewählt hat, verdeutlicht diese Haltung:

Und ja, darum spricht es mich wahrscheinlich an und ich kenne es halt auch etwas anders, nicht nur durch meine eigene Situation, sondern auch weil ich wirklich offen bin, ich kenne viele Leute aus anderen Kulturen, ich habe schon im Ausland gelebt, mein Kind ist im Ausland auf die Welt gekommen, vielleicht ist das auch ein bisschen. (Laura, 55-58)

Laura begründet in diesem Zitat die Auswahl dieser Schlagzeile und ihre Gefühle in Bezug auf diese. Die Schlagzeile habe sie vor allem angesprochen, weil sie mit deren Inhalten nicht einverstanden sei und andere Erfahrungen gemacht habe. Einerseits sei sie ein offener Mensch

und kenne viele Personen aus verschiedenen Kulturen, andererseits habe sie auch selber die Erfahrung gemacht, wie es sei, im Ausland zu leben. Sie führt folglich ihre solidarische Haltung deutlich auf ihre eigenen Auslandserfahrungen und ihre Bekanntschaft zu ausländischen Menschen zurück. Auch sei sie durch diese Erfahrungen weniger stark durch die Medien beeinflussbar, was folgendes Zitat gut aufzeigt:

und sie sind ganz stark dort auch von den Medien geprägt und halt, ich bin halt immer auch auf Reisen gegangen und ich bin halt auch anders unterwegs, dann bist du automatisch, ja du wirst von mehr Zeug beeinflusst als einfach, wenn du meistens in der Schweiz bist und immer in deinem Umfeld bist. (Laura, 276-279)

Laura spricht hier von ihren Eltern, die ihr gewohntes Umfeld kaum verliessen und sich dadurch stark von den hiesigen Medien beeinflussen liessen. Durch ihre Erfahrungen im Ausland sei Laura vielseitiger geprägt worden und habe eine andere Sichtweise entwickeln können. Es wird deutlich, dass Laura den Medien eine grosse Mitverantwortung für die enge Sichtweise ihrer Eltern zuschreibt. Ihr Deutungsmuster, dass sie sich weniger von den Medien beeinflussen lasse, begründet sie mit ihren diversen Aufhalten im Ausland und den Erfahrungen, die sie dort sammeln konnte. Lauras solidarische Haltung und ihr Erklärungsmuster dafür lassen sich anhand der Kontakttheorie begründen: Die Kontakttheorie besagt, dass durch Kontakte mit und Information über eine stigmatisierte Fremdgruppe Vorurteile und Stereotype reduziert werden können. Eigentlich als Mittel zur Prävention von Vorurteilen gedacht, lässt sich anhand der Kontakttheorie auch die Bildung bzw. Nicht-Bildung von Vorurteilen erklären. Der Kontakttheorie liegt der Gedanke zugrunde, dass Vorurteile vor allem durch „Unkenntnis und Ignoranz gegenüber ethnischen Minderheiten“ (Zick, 1997: 115) zu Stande kommen. Die durch den Kontakt zu einer stigmatisierten Gruppe zugänglichen Informationen können helfen, Stereotype zu reduzieren. Allerdings könne die Hypothese, dass durch Kontakt Vorurteile verringert würden, nur unter bestimmten Bedingungen bestätigt werden (vgl. ebd.: 114-117). Im Falle von Laura sind insbesondere folgende zwei Bedingungen (vgl. Stürmer 2008: 283-287) erfüllt: Erstens ist der Kontakt zu ausländischen Sozialhilfebeziehenden durch Statusgleichheit gekennzeichnet. Zweitens ist der Kontakt innerhalb von Freundschaften verordnet. Dadurch besteht die Möglichkeit, wiederholt positive Erfahrungen zu sammeln und affektive Bindungen zu knüpfen. Diese wiederum fördern Vertrauen und Empathie, was für den Abbau oder die Nicht-Bildung von Vorurteilen von grosser Bedeutung sei. Zudem seien in Freundschaften meistens auch die weiteren Bedingungen für den erfolgreichen Vorurteilsabbau durch Kontakte gegeben (gemeinsame Ziele, Kooperation). Es kann also vermutet werden, dass Lauras solidarische Haltung und ihre bewusste Ablehnung der Stereotype, die in der öffentlichen Meinung vorkommen, auf ihre vielfältigen Kontakte zu anderen ethnischen Gruppen

zurückzuführen sind. Die Vorurteile, wie sie auch in ihrem Elternhaus vorzuherrschen scheinen, hat Laura nicht übernommen, sondern hat diese mittels eigener Erfahrungen, neuen Informationen und individuellen Kontakten hinterfragt und für sich als nicht korrekt eingeordnet. Dadurch haben sich Lauras Werte verschoben, so dass sie die negativen öffentlichen Meinungen zu ausländischen Sozialhilfebeziehenden als ungerecht empfindet und sich solidarisch mit ebendiesen zeigt.

Für Laura ergibt sich ein Spannungsfeld, in dem sie sich zwischen der stigmatisierten Meinung der Öffentlichkeit über ausländische Sozialhilfebeziehende und ihren eigenen Wertvorstellungen zurechtfinden muss. Die grosse Diskrepanz dieser beiden Meinungen löst bei Laura emotionale Betroffenheit aus, was ihre solidarische Haltung gegenüber dieser Gruppe erklärt. Um diese Wertediskrepanz auszuhalten, konnten im Interview mit Laura drei verschiedene Bewältigungsstrategien ausgemacht werden: Eine erste Handlungsstrategie Lauras besteht darin, dass sie ihren Medienkonsum auf ein Minimum reduziert hat. Folgendes Zitat zeigt die starke emotionale Reaktion Lauras auf Medienkonsum auf:

**B1** Aber was für mich zum Beispiel nie in Frage käme irgendwie beim Essen Nachrichten hören, das macht bei mir grad so im Magen (Handzeichen für einen zugeknoteten Magen) oder.

**I1** Dann verschliesst sich der Magen gerade

**B1** Klar bei mir ist das jetzt noch etwas speziell, weil ich sehr offen bin und viel wahrnehme und dort lernst du dich auch bewegen im Alltag, was tut mir gut und was nicht. Und ich muss sagen, für mich ist das super einfach mich nicht mit diesem Zeug berieseln zu lassen. (Laura, 232-240)

An dieser Stelle erzählt Laura, dass sie während den Mahlzeiten keine Nachrichten hören könne, da sie starke körperliche Reaktionen zeigen würde. Sie führt das unter anderem darauf zurück, dass sie hypersensibel sei und viel aufnehme. Aufgrund dessen habe sie gelernt, sich im Alltag so zu bewegen, dass ihr Wohlbefinden gewahrt bleibt. Sie betont des Weiteren, dass es ihr gut tue, sich nicht dem Medienkonsum auszusetzen. In diesem Zitat äussert sich Laura allgemein zu Medienberichten. Es kann vermutet werden, dass sie nicht nur im Zusammenhang mit ausländischen Sozialhilfebeziehenden eine andere Werthaltung zeigt, als diejenige, die durch die Medien kolportiert wird. Die körperliche Reaktion auf die in den Medien gezeigten Inhalte zeigt auf, wie stark die Wertediskrepanz und die emotionale Betroffenheit Lauras sein müssen. Ihr gesteigertes Wohlbefinden wenn sie die Medienberichte nicht konsumiert kann als

---

Hinweis verstanden werden, dass das Aushalten dieser Widersprüche Laura viel Kraft und Energie kostet. Folgendes Zitat verdeutlicht diese Vermutung:

**I1** Ja, ja (...) In dem Fall war es ein bewusster Entscheid keine Zeitung zu lesen?

**B1** Also es ist beides gewesen, es hat sich etwas eingeschlichen, aber es ist bei mir sehr bewusst, dass ich das nicht mache. Weil ich mich eigentlich nicht mit diesem Mainstream vollpumpen lassen will (...) Ja weil es hat für mich zuerst mal einfach viel zu viele schwere und negative Informationen von Krieg und eben alles, was nicht gut ist. Und das tut nicht gut, ich bin eben sehr hochsensitiv, ich nehme noch mehr auf, ich nehme dann nicht nur die Nachricht auf, sondern auch noch die ganzen Energien oder Gefühle, die dahinter stecken. Und das tut mir einfach nicht gut. Und als ich das angefangen habe zu erkennen, habe ich ganz bewusst (...) Aber es ist für mich auch nie gewesen, ooooh, jetzt kann ich nicht mehr, ich bin nie so (...) ich habe mich nie darauf gestürzt. (Laura, 205-216)

In diesem Zitat erklärt Laura, dass sie bewusst keine Zeitung lese, um sich nicht den vielen negativen Informationen aussetzen zu müssen. Durch ihre hochsensitive Seite nehme sie nicht nur die reinen Informationen auf, sondern auch die emotionalen Aspekte dahinter. Um ihr Wohlbefinden zu schützen, habe sie sich daher bewusst gegen das Lesen von Zeitungen entschieden. Die emotionale Betroffenheit Lauras ist in diesem Zitat deutlich zu erkennen. An dieser Stelle spricht sie vor allem die Medienberichterstattung in Bezug auf Kriege an, doch kann aufgrund weiterer Aussagen im Interview (z.B. 108ff oder 376ff) vermutet werden, dass sie auch auf negative Berichterstattung über (ausländische) Sozialhilfebeziehende starke emotionale Betroffenheit zeigt. Indem sie die öffentliche Meinung, die durch die Medien transportiert wird, so gut wie möglich vermeidet, kann sie die emotionale Belastung, die durch Meinungsdiskrepanz entsteht, reduzieren. Die Möglichkeit, Wertekongruenz zwischen den kollektiven Vorstellungen der Medien und ihren individuellen Wertvorstellungen herzustellen, ist kaum gegeben, weshalb Laura der Spannung, die diese fehlende Kongruenz hervorruft, mit Rückzug begegnet.

Eine zweite Form der Bewältigung, die Laura im Interview anspricht, ist die Sensibilisierung von Anderen. Sie berichtet verschiedentlich, dass sie in Momenten, in welchen sie im Umfeld mit der stigmatisierenden Meinung über ausländische Sozialhilfebeziehende konfrontiert ist, das Gegenüber zu sensibilisieren versucht. Im folgenden Zitat schildert sie beispielhaft eine solche Situation:

**B1** Ja, ich schildere dann manchmal einfach aus meinem Leben, dass ich eben auch Leute kenne, wo ich das ganz anders empfinde und frage zum Teil nach, kennst denn du diese Situation? Bist du schon mal in so einem Moment oder in so einer Situation gewesen, dass

---

du alles aufgeben musstest oder dass du nichts mehr gehabt hast. Und ich kann natürlich locker davon reden, weil ich bin in einer solchen Situation gewesen oder.

**I1** Ja

**B1** Ja (...) das macht dann, die einen Leute wehren das komplett ab und ja dann ziehe ich mich wieder aus der Diskussion zurück, weil dann bist du nur noch in einem Schlagabtausch, das bringt's dann nicht und einen Teil bringt es dann schon zum Nachdenken ich probiere eigentlich dort auch den Fokus darauf zu legen, das wir zuerst vor allem Mensch sind, egal ob wir jetzt von hier sind oder von einem anderen Ort sind und das eigentlich das zählt. Das probiere ich dort zu vermitteln. (Laura, 154-167)

Laura berichtet an dieser Stelle, dass sie in solchen Situationen ihre eigene Lebenssituation und Sichtweise schildere. Sie frage auch nach, ob das Gegenüber, das sich kritisch gegenüber ausländischen Sozialhilfebeziehenden äussere, sich schon einmal in einer solchen Lage befunden habe. Zudem lege sie den Fokus darauf, dass die Nationalität zweitrangig sei und alle Personen in erster Linie Menschen seien. Wenn sie daraufhin eine Haltung des Widerstandes wahrnehme, ziehe sie sich aus der Diskussion zurück, weil sie nichts erreichen könne. Zum Teil könne sie das Gegenüber allerdings mit ihren Argumenten und Haltungen zum Nachdenken anregen. Hier wird ersichtlich, dass Laura in Diskussionen die Diskrepanz zwischen eigenen und fremden Wertvorstellungen durch die Sensibilisierung der Anderen zu reduzieren versucht. Wie oben theoretisch schon beschrieben, kann sie damit die interpersonelle Wertkongruenz erhöhen. Indem sie ihre eigene Geschichte erzählt und dadurch das Gegenüber zum Einnehmen ihrer Perspektive anhält, verspricht sie sich eine Änderung der starren Haltung. Da ihre Geschichte als Auslandschweizerin stark derjenigen von ausländischen Sozialhilfebeziehenden in der Schweiz gleicht, kann es ihr gelingen, Einblicke in die Lebenssituation dieser Gruppe zu geben. Analog der Aussagen der oben beschriebenen Kontakttheorie, versucht sie, durch Vermittlung von Kenntnissen und Informationen über diese Gruppe, der sie sich im Ausland auch zugehörig gefühlt hat, die Vorurteile und Stereotypen des Gegenübers zu reduzieren. Indem sie diese Bewältigungsstrategie gewählt hat, kann sie einerseits die für sie emotional belastende Diskrepanz der kollektiven und individuellen Werte verringern und andererseits sich solidarisch gegenüber der Gruppe der ausländischen Sozialhilfebeziehenden verhalten. Die Theorie der prosozialen Motivation nennt zwei verschiedene Motive für prosoziales Verhalten: Zum einen kann prosoziales Verhalten auf altruistischen Gründen beruhen, indem das Mitgefühl und die Übernahme der Perspektive im Vordergrund stehen. Zum andern kann prosoziales Verhalten auch durch egoistische Beweggründe motiviert sein. Die Notlage eines Gegenübers kann bei einem Individuum zu

einem Gefühl des Mitleidens führen, so dass prosoziales Verhalten der Reduktion dieses eigenen Leidens dient (vgl. Friedlmeier 2006: 143ff). Das prosoziale Verhalten Lauras, entspringt in Anlehnung an diese Theorie einerseits altruistischen Gründen, in dem sie sich der Gerechtigkeit verpflichtet fühlt und durch das Nachfühlen der Situation der ausländischen Sozialhilfebeziehenden Empathie für diese Gruppe empfindet. Andererseits ist, wiederum mit Verweis auf die genannte Theorie, ihr prosoziales Verhalten auch egoistisch motiviert, da Laura dadurch einen besseren Umgang mit ihrem eigenen Leiden respektive Unbehagen, das durch die unterschiedlichen Wertvorstellungen hervorgerufen wird, finden kann.

Die dritte Form der Bewältigung besteht in der Tatsache, dass sie selber allerdings nicht in allen Fällen das Gegenüber überzeugen will, sondern sich auch zurückzieht, wenn sie keine Erfolgsmöglichkeiten sieht. Sie erwähnte im Interview, dass sie früher viel stärker die Konfrontation mit dem Gegenüber gesucht hatte, dies nun aber unterlasse, wenn sie merke, dass sie nicht auf offene Ohren stosse. Folgendes Zitat zeigt dieses Verhalten gut auf:

Aber du musst auch nicht immer etwas sagen, du kannst auch einfach sagen, du hast genug gehört, ich mache jetzt etwas Anderes. Ich glaube das hat auch viel mit dem zu tun, du musst dich dem auch nicht immer aussetzen. (Laura, 173-176)

Laura habe gemerkt, dass sie sich nicht immer den konfrontativen Diskussionen ohne Aussicht, das Gegenüber zum Nachdenken anzuregen, aussetzen müsse. Sie könne sich dann auch zurückziehen und mit anderen Dingen beschäftigen. Es kann argumentiert werden, dass Laura die von Individuen angestrebte interpersonelle Wertekongruenz in solchen Situationen nicht erreichen kann und ihr dadurch als einzige Reaktionsmöglichkeit der Rückzug bleibt. Der emotionalen Belastung, die solche Meinungs- und Haltungskonflikte bei Laura auslösen, begegnet sie also in einer dritten Bewältigungsstrategie mit Rückzug von Gesprächen und Diskussionen.

### **Widersprüche**

Laura lehnt die öffentliche Meinung über Sozialhilfebeziehenden in den meisten Fällen im Interview ab. Des Weiteren erzählte sie, dass sie einen sehr bewussten Umgang mit der Tatsache pflege, dass sie Sozialhilfe beziehe. Sie habe sich bewusst dafür entschieden, keine Schuldgefühle zu empfinden, wie folgendes Zitat zeigt:

Ich habe noch nie das Gefühl gehabt, äh, das dürfte ich jetzt nicht oder ein schlechtes Gewissen. Ich habe mir damals, wo ich gewusst habe ich bin in dieser Situation, habe ich mich ganz bewusst auch damit befasst und habe mir dann einfach gesagt, natürlich muss ich immer noch Verantwortung übernehmen, aber wenn ich dort hinein gehe, dann gehe

---

ich nicht mit Schuldgefühlen da hinein. Das habe ich ganz bewusst getroffen diese Entscheidung, und das habe ich wirklich noch nie irgendwie gehabt, dass ich ein schlechtes Gefühl gehabt hätte. (Laura, 619-625)

Laura antwortet hier auf die Frage, ob sie eine grössere Ausgabe (z.B: Alpamare) mit gutem Gewissen tätigen könne. Sie erzählt, dass sie nicht das Gefühl habe, sich rechtfertigen zu müssen. Sie habe sich zum Zeitpunkt des erstmaligen Bezugs von Sozialhilfe aktiv mit dieser Thematik auseinandergesetzt und die Entscheidung getroffen, zwar immer noch Verantwortung für ihr Leben zu übernehmen, aber keine Schuldgefühle zuzulassen. Diese Aussage verdeutlicht ihre Ansicht über die Sozialhilfe. Es kann vermutet werden, dass sie die Sozialhilfe als Institution innerhalb des schweizerischen Sozialsystems sieht, gegenüber welcher man keine Schuldgefühle haben muss, deren Inanspruchnahme ein Recht des einzelnen Bürgers darstellt. Auch die Tatsache, dass sie kein schlechtes Gewissen habe, wenn sie grössere Ausgaben tätige, weist darauf hin, dass sie die Sozialhilfe als ihr Recht ansieht und nicht als wohltätige Spende. Aufgrund dieser Ansichten über die Sozialhilfe sieht sie sich selber auch nicht in einem Rechtfertigungszwang für ihren Sozialhilfebezug. Folgendes Zitat zeigt, wie sie auf eine Beleidigung ihres Ex-Mannes reagierte, der ihr vorwarf, sich nur vom Staat unterstützen zu lassen und kaum zu arbeiten:

Aber nicht weil ich das Gefühl gehabt hätte von mir selber, dass ich eben wirklich nicht fähig bin. Ich habe das nicht so gewertet, ja er hat recht, oder ja ich sollte vielleicht mehr, weil ich wirklich finde, ja ich mache wirklich extrem viel und er weiss ja auch nicht, er hat nicht so viel Ahnung, wie das eingeteilt wird, wenn das auf einem Papier steht, er weiss ja auch nicht was ich sonst nebensächlich noch alles mache. (Laura, 503-508)

Laura erklärt hier, dass die Beleidigung des Ex-Mannes sie zwar getroffen habe, aber nicht aus dem Grund, dass sie sich für die Sozialhilfe rechtfertigen müsse. Sie finde, dass sie eine enorm grosse Leistung erbringe und dadurch ihren Teil zum Ganzen beitrage. Ausserdem könne er ihre Situation nicht richtig einschätzen. Diese Aussage zeigt, dass Laura nicht das Gefühl hat, sich für ihren Sozialhilfebezug rechtfertigen zu müssen, da sie enorm viel leiste. Es wird allerdings auch klar, dass sie den Bezug von Sozialhilfe in ihrer Deutung an Leistungen koppelt. Nur dadurch, dass sie von sich das Selbstbild vertritt, sehr viel zu arbeiten respektive zu tun, kann sie ihren Bezug von Sozialhilfegeldern verantworten. Erst dadurch entsteht ihre Haltung, sich gegenüber ihrem Ex-Mann nicht für die Unterstützung durch den Staat rechtfertigen zu müssen. Hier wird auch die Workfare-Ideologie sichtbar, die Laura teilweise verinnerlicht zu haben scheint: Ein zentrales Element dieser Ideologie ist, dass es keine Leistungen ohne Gegenleistung geben soll und die Beschäftigung ein entscheidendes Ziel ist (vgl. Seithe 2010: 170f) Es wird der deutliche Widerspruch erkennbar zwischen ihrer oben beschriebenen Haltung

von einem Anrecht auf Sozialhilfe und der hier sichtbaren Haltung, dafür (Arbeits-)Leistung erbringen zu müssen. Es kann argumentiert werden, dass sie zwar eine klare, bewusste Haltung gegenüber der Sozialhilfe einnimmt, unbewusst jedoch trotzdem einige Aspekte der Workfare-Ideologie übernommen hat und danach handelt.

Im obigen Zitat kommt eine weitere Aussage hervor: Laura erzählt, dass sie aufgrund ihres Sozialhilfebezugs nicht das Gefühl habe, unfähig zu sein. Ähnliche Aussagen finden sich an verschiedenen Stellen im Interview. Angesprochen auf die Auswirkungen ihres Sozialhilfebezugs auf ihren Sohn äusserte sich Laura folgendermassen:

Das ist sicher schon etwas, ich weiss nicht wie fest es ihn beeinflusst, in dem er innerlich das Gefühl hat, ich kann ja nichts. (Laura, 714-715)

Diese Ausführungen implizieren, dass Laura davon ausgeht, dass Sozialhilfebeziehende im öffentlichen Bild mit fehlenden Fähigkeiten gekoppelt werden. Die Tatsache, dass auf die Frage nach dem Einfluss ihres Sozialhilfebezugs auf ihren Sohn ihr erster Gedanke dem Gefühl des Nichts-Könnens gilt, spricht für die grosse Wichtigkeit, die sie diesem Thema zuspricht. Es wird deutlich, in welchem Spannungsfeld sie sich bewegt. Einerseits sieht sie die Sozialhilfe als legitime Institution und als kaum stigmatisierend an. Andererseits koppelt sie gedanklich Sozialhilfebeziehende an mangelnde Fähigkeiten oder tiefes Selbstwertgefühl. Es kann vermutet werden, dass sie sich bewusst ist, gewisse Erwartungen der Gesellschaft nicht zu erfüllen. Gemäss der Stigmatheorie übernehmen Stigmaträgerinnen und Stigmaträger gewisse negative Bewertungen in ihr Selbstkonzept (vgl. Tröster 2008: 141). Die von ihr wahrgenommene gesellschaftlich vorgenommene Verknüpfung zwischen Sozialhilfebezug und Unfähigkeit (vgl. Laura 445ff) übernimmt Laura teilweise in ihr eigenes Bild über Sozialhilfebeziehende. Es entsteht dadurch ein grosser Widerspruch zwischen diesem Deutungsmuster und ihrer sonst sehr solidarischen Haltung gegenüber Sozialhilfebeziehenden. Laura bewegt sich hier im Spannungsfeld ihren eigenen Wertvorstellungen und den starken gesellschaftlichen Ansprüchen und Einstellungen, die an sie herangetragen werden und die sie zum Teil in ihr Selbstbild aufnimmt.

Die eingangs dieses Kapitels beschriebene Haltung Lauras, dass sie sich selber als nicht stigmatisiert wahrnimmt, wird dadurch etwas aufgeweicht. Verschiedene Aussagen im Interview unterstreichen die Annahme, dass sie sich trotz ihrer Haltung, ein Anrecht auf Sozialhilfe zu haben, teilweise stigmatisiert fühlt. Insbesondere ihr Umgang mit der Offenlegung ihres Sozialhilfebezugs zeigt diese Tatsache auf. Laura schildert eine Situation, in der sie im Arbeitsumfeld von ihrer teilweisen Unterstützung durch Sozialhilfe erzählt hat und daraufhin eine längere Zeit des Schweigens folgte. Folgendes Zitat zeigt ihre Reaktion darauf:

---

wirklich längere Zeit, ein paar Minuten hat niemand was gesagt (beide lachen), es sind nicht Viele dort gewesen, was machst du mit dieser Stille? Da kannst du jetzt alles hineininterpretieren. Dann habe ich auch gedacht, ja, entweder vielleicht ist jemand betroffen gewesen, oder eben sehr erstaunlich, ah du arbeitest ja, aber du beziehst noch irgendwas, ich weiss auch nicht wie gut diese Leute über so Sachen Bescheid wissen. (...) Es ist sehr schwierig zu sagen. Aber es gibt wie das Gefühl, als ob ein Gefälle entstehen würde, so wie (...) (Laura, 428-434).

Sie erzählt an dieser Stelle, dass auf ihre Offenlegung des Sozialhilfebezugs eine längere Zeit Stille im Raum herrschte und sie nicht wusste, wie sie diese deuten sollte. Es könne sein, dass die Stille aufgrund der Betroffenheit der Anwesenden ausgelöst worden sei. Laura könne zudem auch schlecht einschätzen, wie gut diese über das System informiert seien. Doch als Konsequenz habe sie das Gefühl erhalten, als Partnerin nicht auf Augenhöhe anerkannt zu werden. Das macht deutlich, inwiefern Laura sich in gewissen Situationen doch stigmatisiert fühlt, obwohl sie die gesellschaftlichen negativen Zuschreibungen nicht auf sich bezieht. Auch hier ist ein deutlicher Widerspruch ihres Erlebens zu ihrem gedanklichen Deutungsmuster zu erkennen. Obwohl sie die stigmatisierenden Aussagen der Öffentlichkeit nicht mit sich in Verbindung bringt, sondern vor allem auf die Gruppe der ausländischen Sozialhilfebeziehenden, erlebt sie im Alltag manchmal stigmatisierende Situationen. Es kann vermutet werden, dass sie diesen Situationen in ihrem Deutungsmuster kein grosses Gewicht zuspricht, so dass diese kaum Einzug in ihr soziales Selbstbild finden. Dadurch kann sie ihr Bild wahren, selber nicht stark stigmatisiert zu werden. Trotzdem muss sie einen Umgang mit diesen Stigmatisierungen finden. Wie in der Stigmatheorie beschrieben, steht Laura in der Notwendigkeit, zu entscheiden, ob und wann sie ihr Stigma des Sozialhilfebezugs offenlegen will. Soziale Interaktionen sind häufig von Unsicherheit geprägt, einerseits über den Wissensstand des Gegenübers und andererseits über die antizipierte Reaktion des Gegenübers auf die mögliche Offenlegung des Stigmas (vgl. Tröster 2008: 143f). Laura bewältige diese Situationen, in dem sie sich sehr bewusst überlege, wem sie von der Situation erzähle und wem nicht, wie folgendes Zitat zeigt:

**B1** aber heute überlege ich mir eigentlich bewusst, ah okay, es kommt auf dieses Thema zu sprechen, und dann fährt bei mir schon die Antenne rauf, einfach dass ich nicht sofort antworte, sondern dass ich zuerst spüre, ist das jetzt gut hier darüber zu sprechen oder nicht. Und dann probiere ich einfach zuerst in diese Haltung hinein zu kommen.

**I1** Und wann ist es denn gut? Kannst du das sagen?

**B1** Das mache ich eben rein intuitiv, wenn ich das Gefühl habe, es ist für mich ein gutes Gefühl, das spüre ich dann eigentlich hier (legt die Hand aufs Brustbein). (Laura, 592-601)

Laura erzählt, dass sie vorsichtig werde, sobald dieses Thema angeschnitten werden könnte. Sie fälle die Entscheidung über die Offenlegung rein intuitiv. So erzähle sie von ihrem Sozialhilfebezug nur dann, wenn sie gegenüber ihrem Gesprächspartnern ein positives Gefühl habe. Laura bewältigt also die gesellschaftliche Stigmatisierung damit, dass sie die Information über ihr Stigma nur dann preis gibt, wenn es notwendig ist (z.B. Schulausflug etc., vgl. Laura 584ff) oder wenn sie aufgrund ihrer emotionalen Befindlichkeit ein positives Gefühl dabei hat.

Die verschiedenen Widerstände und Spannungsfelder, die Laura aushalten muss, bewegen sich oftmals zwischen ihren individuellen Vorstellungen von Solidarität und Gerechtigkeit und den gesellschaftlichen Bildern, denen sie ausgesetzt ist. Die hier angesprochenen Widersprüche zeugen zwischen der Diskrepanz ihres eigenen Deutungsmusters und der in der Realität angetroffenen Situationen. Ihre Bewältigung bewegt sich zwischen Widerstand gegen das vorherrschend negative Bild bis zur teilweisen Übernahme dieses Bildes in ihr Selbstkonzept.

### **Aspekte der Workfare-Ideologie**

Laura beschreibt im folgenden Zitat, wie sie es erlebt hat, sich für den Gang auf die Sozialhilfe zu überwinden:

Ich weiss auch noch am Anfang, ich bin vorher immer finanziell unabhängig gewesen, wo ich mich auch gestraubt habe am Anfang in das hineinzugehen. Wo ich gar keine andere Wahl gehabt habe. Wo ich auch gemerkt habe, oh nein, dann sagen sie dir alles vor, dann darfst du nichts, dann musst du dich so einschränken, ich habe einfach vorher nie jemanden fragen müssen. Oder auch nie irgendwie sagen müssen, ich sollte jetzt etwas haben, und das war für mich am Anfang extrem schwierig gewesen. (Laura, 509-515)

Am Anfang erwähnte Laura die finanzielle Unabhängigkeit, die sie vor dem Sozialhilfebezug hatte und wahren wollte. Sie formuliert, sie hatte den Eindruck gehabt, dass mit dem Sozialhilfebezug Einschränkungen einhergehen. Die grösste Schwierigkeit für sie sei die Vorstellung gewesen, nicht mehr selber entscheiden zu können, welche Ausgaben sie tätigen dürfe und dass sie für alles um Erlaubnis fragen müsse. Deshalb wollte Laura, sofern irgendwie möglich, den Sozialhilfebezug verhindern. Es scheinen gleich zwei Elemente der Workfare-Ideologie in ihrem Deutungsmuster der Sozialhilfe verankert: Die genannten Einschränkungen sind eng mit den Leistungskürzungen sowie der Forderung, dass Sozialhilfebeziehende nur das absolute Minimum an finanziellen Mitteln bekommen sollen, verknüpft (vgl. Nadai 2007: 15). Das andere Element der Workfare-Ideologie besteht darin, nicht mehr selbst über die eigenen Ausgaben entscheiden zu können. Und wenn über Ausgaben selbst entschieden werden kann, werden diese kontrolliert (vgl. Atzmüller 2014: 149).

---

Laura betont im folgenden Zitat nochmals, wie stark sie verhindern wollte, Unterstützungsleistungen zu beziehen:

Ich habe das wirklich zuerst verdrängt und gefunden, nein, es müssen andere Wege geben, aber ja (...) ich habe dann bald gemerkt, dass es eben nicht gut geht, dass ich mir trotzdem Hilfe suchen muss, das ist für mich, der Schritt dorthin, das war für mich schon noch so ein Schritt, das einfach gehen zu lassen, dass du einfach nicht mehr vollkommen unabhängig bist. (Laura, 515-519)

Zuerst war es für Laura überhaupt keine Option, Sozialhilfe zu beziehen – es gäbe bestimmt auch andere Wege, um mit der Situation zurechtzukommen. Wenig später habe sie jedoch bemerken müssen, dass es doch nicht ohne Hilfe gehe und sie somit den für sie schwierigen Schritt weg von der kompletten Unabhängigkeit machen müssen. Es wird nochmals deutlich, dass für Laura eine grosse Hemmschwelle bestanden hat, Sozialhilfebezügerin zu werden. Ihr Deutungsmuster der Sozialhilfe war zum Zeitpunkt vor dem Sozialhilfebezug so negativ behaftet, dass es für sie zuerst gar nicht in Frage kam, Sozialhilfe zu beziehen. Das kann wiederum mit der Workfare-Ideologie in Verbindung gebracht werden. So stellt etwa Kurt Wyss fest, dass es bei den Workfare-Massnahmen wie Leistungskürzungen primär darum geht, die Sozialhilfe möglichst unattraktiv und abschreckend für Leute zu gestalten, die noch keine Sozialhilfebeziehende sind (vgl. Wyss 2007: 77). Es kann vermutet werden, dass genau dieser Mechanismus bei der Bildung von Lauras Deutungsmuster der Sozialhilfe zumindest mitgespielt hat.

## **4.3 Interview "Lucia"**

### **4.3.1 Zusammenfassung Interview**

#### **Rahmenbedingungen**

Lucia ist 46 Jahre alt, alleinerziehend und hat zwei Kinder. Ursprünglich hatte Lucia eine kaufmännische Lehre absolviert, wonach sie diverse Berufe ausprobierte, bevor sie sich 2004 selbstständig gemacht hat. Bis heute hat sie bei sich zuhause ein Therapiezimmer in dem sie in selbstständiger Tätigkeit Entomologie-Behandlungen anbietet. Da Lucia während der Schwangerschaft ihres ersten Kindes von ihrem Mann verlassen wurde, musste sie sich zu jener Zeit (2008) beim Sozialdienst anmelden. Seither wird sie von der Sozialhilfe teilunterstützt.

Das Interview mit Lucia dauerte 53 Minuten. Es wurde in Spiez im Funpark (Innenspielplatz) durchgeführt. Dieser Ort wurde gewählt, weil Lucia ihre Kinder mitnahm und sie sich dort

---

während der Dauer des Interviews gut beschäftigen konnten. Lucia fand einen ruhigen Tisch im Café des Funparks, so dass das Interview ziemlich ungestört durchgeführt werden konnte. Zweimal wurde das Interview kurz durch Anliegen der Kinder unterbrochen.

Der Beginn des Interviews war durch die Aufklärung eines Missverständnisses geprägt, da die Autoren am falschen Ort auf Lucia gewartet hatten und dann kurzfristig noch einen Ortswechsel vornehmen mussten. Sowohl die Autoren wie auch Lucia konnten aber über das Missverständnis lachen, so dass sich eine entspannte Atmosphäre einstellte. Bei den Vorinformationen zum Interview, insbesondere bei der Klärung des Datenschutzes, kam eine gewisse Vorsicht Lucias zum Vorschein. So äusserte sie einerseits den Wunsch, der Interviewende möge bitte etwas leiser sprechen. Zudem entschied sich Lucia, die Einverständniserklärung zum Datenschutz erst nach dem Interview, wenn der zu erfragende Inhalt klar geworden ist, zu unterschreiben. Während dem Interview sprach Lucia dann sehr offen über ihre Situation und ihre Gefühle. Auch nach dem Interview zeigte sie sich sehr erzählfreudig, so dass viele zusätzliche Informationen im Erinnerungsprotokoll durch die Autoren festgehalten wurden. Lucia unterschrieb im Anschluss an das Interview die Einverständniserklärung zum Datenschutz. Zudem bedankte sie sich bei den Autoren, da ihr das Interview gut getan hatte und sie sich auch über einiges habe klar werden können. Die Verabschiedung gestaltete sich dementsprechend sehr herzlich.

### **Inhaltliche Zusammenfassung des Interviews**

Zu Beginn des Interviews konnte Lucia aus drei Schlagzeilen eine auswählen, welche sie am meisten anspricht und darüber berichten, was diese Schlagzeile bei ihr auslöse. Sie hat sich für die folgende zur Stellungnahme entschieden: „Unser Sozialsystem ist ungerecht geworden, namentlich gegenüber jenen Büzern, die für einen tiefen Lohn redlich arbeiten und trotzdem oft weniger Geld zur Verfügung haben als der Sozialjunkie von nebenan.“ Als sie das Zitat zum ersten Mal durchlas, musste sie schmunzeln. Ihr erster Kommentar bestand darin, dass das System nicht immer gerecht ausgestaltet sei, sie selbst allerdings eine andere Situation erlebe, als die in der Schlagzeile beschriebene. Angesprochen darauf, weshalb sie beim Wort Sozialjunkie lachen musste, äusserte Lucia, dass für sie Sozialjunkie in Zusammenhang mit einem Hippitypen zu verstehen sei. Dieser kümmere sich um nichts und dem sei vieles egal. Damit könne sie sich kaum vergleichen, denn es belaste sie, Sozialhilfebeziehende zu sein. Zugleich sei sie jedoch äusserst dankbar, dass sie diese Unterstützung erhalte und auch ihre Kinder selber erziehen dürfe ohne sie fremdbetreuen lassen zu müssen.

---

Das Sozialsystem habe allerdings auch einige Lücken. Das System sei so ausgelegt, dass bei einer Trennung automatisch die Frau diejenige sei, die zum Sozialdienst gehen müsse und dadurch Schulden anhäufe. Sie empfinde es als äusserst ungerecht, dass sie mit der Betreuung der Kinder zwar einen 24-Stunden-Job habe, jedoch kein Geld dafür bekomme und ihr Ex-Mann ihr auch nichts bezahlen müsse aufgrund seiner Selbstständigkeit, mit welcher er keinen Verdienst über dem Existenzminimum erwirtschaftet. Durch die Schulden beim Sozialdienst, müsse sie ihr gesamtes Erbe wieder abtreten, was sie zwar einerseits als richtig, andererseits aber auch als ungerecht empfinde, weil nur die Frau belangt werde und das System den Mann nicht in die Verantwortung nehme. Zudem kritisierte Lucia die eingeschränkte Privatsphäre durch den Sozialdienst. Seit Anfang 2016 müsse sie alle Kontoauszüge vorlegen, woran sie sich zuerst sehr gestossen habe, da sie ja schon alles belege und auch ein Recht auf Privatsphäre habe. Nun habe sie sich mit der Situation abgefunden und sehe auch die positive Seite, da sie damit belegen könne, dass sie keine unnötigen Ausgaben tätige. Doch insgesamt überwiege bei Lucia die Dankbarkeit für das vorhandene System und für die Unterstützung, die sie erhalte.

Früh im Interview betonte Lucia den Halt, den Sie im Glauben an Gott findet. Das sei ihr Fundament und darum könne sie auch mit der schwierigen Situation umgehen.

Zu Medienberichten meinte Lucia, dass sie selber kaum Zeitungen lese, da sie praktisch keine Zeit dafür habe und sie nicht so rasch lesen könne. Gefragt nach ihren Vorstellungen über die Berichterstattung über Sozialhilfebeziehende meinte sie, dass es verschiedenartige Berichte gäbe. Einerseits erwähnte sie 'ketzerische' Berichte, bei denen das Verbrauchen von Steuergeldern im Zentrum stehe und andererseits sprach sie von Berichten, die die sozialen Aspekte und die Solidarität unseres Systems betonen. Lucia werde kaum auf Zeitungsberichte über Sozialhilfe angesprochen. Als Journalistin, die selber über dieses Thema schreiben könnte, würde sie die verschiedenen Facetten aufzeigen und über diejenigen Menschen berichten, die dankbar für die Unterstützung seien.

Darauf angesprochen, wie offen Lucia darüber spreche, dass sie Sozialhilfe beziehe, erzählte Lucia, dass sie grundsätzlich sehr offen sei. In Situationen in denen danach gefragt werde (z.B. Formular, Eintritt mit Rabatt etc.) gebe sie es immer an; wenn sie jedoch nicht gefragt werde, erzähle sie es nicht einfach so. Sie berichtete des Weiteren, dass sie es auch schon bereut habe, jemanden von der Situation erzählt zu haben, da sie dadurch den Leuten „suspekt“ geworden sei. Sozialhilfe werde oftmals mit Problemen assoziiert. Und es sei eine

natürliche Reaktion, dass Menschen lieber mit Personen zu tun haben, die nicht auf diese Art problembelastet seien. Um diese Reaktion beim Gegenüber nicht auszulösen, erzähle sie nicht immer, dass sie Sozialhilfe beziehe.

Lucia erzählte des Weiteren, dass sie in ihrer Nachbarschaft eine grosse Diskriminierung erlebe. Sie werde offen schwerwiegend beleidigt und ihr werde mitgeteilt, dass sie hier nicht gewollt sei. Wenn sie ins Treppenhaus kommt, verschwänden einige Parteien in ihre Wohnungen oder würden sofort ihr Gespräch beenden. Obwohl Lucia ihnen nie von der Unterstützung durch die Sozialhilfe erzählt habe, seien ihre Nachbarn darüber informiert. Die Nachbarn äussern sich offenbar hinter Lucias Rücken dahingehend, dass Lucia immer in den neuesten Kleidern erscheine, die von ihren Steuergeldern bezahlt würden oder sie kritisierten ihre neu gemachten Gelnägel. Lucia stellte im Interview richtig, dass sie die Gelnägel selber mache und die Kleider noch aus ihren Zeiten im Aussendienst stammen. Solche böartigen Äusserungen und Verhaltensweisen schockierten und verletzten Lucia. Im Umgang damit übe sie sich in Vergebung, da diejenigen nicht wüssten, was sie tun. Gott schaffe solche Situationen, damit man sich in Demut üben könne, und das wolle sie annehmen. Die Geschichte von Jesus und das Gebet mit Glaubensgeschwistern gäben ihr Kraft.

Nach dem Interview betonte Lucia im Gespräch mit den Autoren, dass es ihr wichtig sei, den Fokus und die Dankbarkeit darauf zu legen, was man habe und nicht auf das, was man nicht besitze. Des Weiteren sei es ihr wichtig, in erster Linie als Mutter mit wichtigen Erziehungsaufgaben angesehen zu werden und erst in zweiter Linie als Therapeutin, die einen Beitrag zur Sozialhilfe leistet. Sie habe das auch in einem Formular an die Sozialhilfe rückgemeldet. Ein weiteres Thema, das sie nach dem Interview ansprach, ist der Sozialhilfemissbrauch. Sie könne verstehen, wie man durch den begrenzten Handlungsspielraum der Sozialhilfe erfinderisch werden könne, wenn man den Glauben nicht habe.

### **Auffälligkeiten**

Auffällig im Interview mit Lucia war vor allem ihre Dankbarkeit für das vorhandene Unterstützungssystem. Die Grundüberzeugungen ihres Glaubens (Vergebung, Liebe, Dankbarkeit) haben sich in vielen ihrer Aussagen gespiegelt und wiedergefunden. Gerade auch im Umgang mit der erlebten Diskriminierung war ihre besonnene Art ersichtlich. Im Gegensatz zu den anderen Interviews kam das Thema der faulen oder betrügenden Gruppe von Sozialhilfebeziehenden kaum zum Tragen. Auch das bei den anderen Interviews sehr

präsente Thema der ausländischen Sozialhilfebeziehenden, wurde von Lucia nicht angesprochen. Auffällig war jedoch ihre Kritik an der Sozialhilfe, die strukturell die Frauen vernachlässige, wie Lucia erzählte.

### 4.3.2 Analyse Interview

*„Ich denke, Sozialsystem: super, danke vielmals dass es das gibt“*

Wie die nachfolgende Analyse zeigen wird, sind Lucias Deutungsmuster und ihre Bewältigungsstrategien stark geprägt durch ihren Glauben an Gott und die damit verbundenen Wertvorstellungen. Im Fokus stehen die Dankbarkeit für das Vorhandene und der Wille, anderen zu vergeben.

#### Religiosität

Lucia betont im Interview immer wieder ihre die Dankbarkeit gegenüber dem sozialen System der Schweiz. Folgendes Zitat zeigt diese Dankbarkeit beispielhaft auf:

Ich denke, Sozialsystem: super, danke vielmals dass es das gibt. Aber: Es gibt halt so die eine oder andere kleine Lücke. Voila. Diese Einstellung habe ich, grundsätzlich bin ich unglaublich dankbar, dass die Schweiz das so hat. (Lucia, 258-260)<sup>3</sup>

Lucia benennt in diesem Zitat, dass sie froh über das Vorhandensein des Sozialsystems der Schweiz sei. Trotz einiger Mängel, überwiege doch die Dankbarkeit über die Existenz dieses Systems. Obwohl Lucia also das soziale System auch kritisiert, gewichtet sie die positiven Aspekte weitaus wichtiger, so dass sie insgesamt dem System sehr positiv gegenüber steht. In ihrer Deutung des Systems erkennt Lucia zwar dessen Mängel, kann diese allerdings in ihrer Bewertung gegenüber den Vorteilen als weniger gewichtig einordnen. Durch diese Gewichtung der verschiedenen Aspekte gelingt es Lucia, eine grosse Dankbarkeit für das System zu entwickeln.

Es kann vermutet werden, dass Lucias Dankbarkeit von ihrem starken Glauben an Gott herrührt oder zumindest davon geprägt ist. Wie Emmons und Mishra zeigen, existiert ein positiver Zusammenhang zwischen Glaube und Dankbarkeit. Religiöse Menschen neigen gemäss empirischen Studien eher zu Dankbarkeit (vgl. 2012: 253). Besonders im christlichen Glauben spielt die Dankbarkeit eine zentrale Rolle: Aus Sicht des Christentums ist Jesus Christus ein

---

<sup>3</sup> Das vollständige Transkript zu diesem Interview befindet sich im Anhang VIII.

---

Geschenk des Himmels, und der Grund aller Dankbarkeit. Darum sollen auch die Menschen dankbar sein und die Geschenke Gottes annehmen (vgl. Emmons/Kneezel 2005: 140f). Aus dem tiefgreifenden Glauben Lucias und ihrer Orientierung an den Grundwerten des Christentums kann geschlossen werden, dass sie sich bewusst vor allem auf die positiven Seiten ihrer Situation konzentriert, um so einen von Dankbarkeit geprägten Umgang zu finden.

Diese Dankbarkeit für das System prägt Lucias Umgang mit ihrer Situation als Sozialhilfebeziehende. So gelingt es Lucia zum Beispiel gemäss eigenen Aussagen, auf ihre, als ungerecht empfundene Situation, nicht mit Verbitterung zu reagieren:

Und auch für die Kinder, das ist auch ein Minimum, das ich bekomme. Nicht einmal dort besteht diese Fairness, dass er das zahlt, was ein Kind auch kostet. Ja, item. Das wäre einfach so, ja, also ich hadere mit dem nicht, aber wenn ich darüber nachdenke und darüber spreche, dann kommt schon etwas hoch. (Lucia, 179-182)

Lucia spricht in diesem Zitat den Fakt an, dass ihr Ex-Mann ihr nicht das bezahlt, was ein Kind an finanziellem Unterhalt benötigt. Im Vorfeld dieses Zitates nennt Lucia die ungerechte Behandlung von Mann und Frau im sozialen System. Des Weiteren erwähnt Lucia, dass sie keinen Groll in dieser Situation empfinde, bei vermehrtem Nachdenken über die Situation jedoch eine gewisse Wut verspüre. In diesem Zitat wird deutlich, dass Lucia einen grossen Ärger gegenüber dem System verspürt, das in ihren Augen nicht gerecht gestaltet ist. Nichtsdestotrotz wird auch deutlich, dass sie deswegen nicht mit Verbitterung gegenüber dem System reagiert oder zumindest nicht reagieren will. Es wird hier ersichtlich, dass sie in einen innerpsychischen Konflikt gerät zwischen der einerseits als sehr ungerecht wahrgenommenen Situation und andererseits ihrem Wille, dankbar für das zu sein, was sie hat. Offenbar hat sie sich bewusst für einen von Dankbarkeit geprägten Umgang entschieden, so dass sie im Alltag nicht mit der ungerechten Situation hadern muss. Ihre Dankbarkeit gegenüber den positiven Aspekten der Sozialhilfe machen es ihr möglich, die von ihr als negativ gewerteten Aspekte zwar zu erkennen, ihnen aber nicht die dominierende Rolle in ihrer Meinungsbildung zuzusprechen. Erst in der Diskussion und bei genauerer Besinnung wird sich Lucia ihrem ursprünglichen Ärger über das System bewusst. Im Alltag ist es Lucia offenbar gelungen, durch die Dankbarkeit den Fokus auf das Positive zu legen und dadurch einen besseren Umgang mit der Ungerechtigkeit zu finden.

Dankbarkeit kann gemäss Emmons und Shelton (vgl. 2002: 469) erwiesenermassen helfen, Hindernisse zu überwinden. Gerade auch in schwierigen Situationen könne eine Haltung von

Dankbarkeit ein wirkungsvolles Deutungsmuster sein, um nicht nur die negativen Seiten zu sehen, sondern auch anzuerkennen, welche Chancen eine Situation biete (vgl. ebd.: 467). Folgendes Zitat zeigt auf, inwiefern diese Haltung auf Lucias Aussagen zutreffen:

und dann, ähm, ja, habe ich Glaubensgeschwister, die ich kontaktieren kann, mit denen ich dann einfach zusammen ins Gebet gehe, das dem Herr hinlegen, und ich mich wirklich daran übe, daran zu wachsen, dass ich mich nicht kaputt machen lasse. (Lucia, 285-288)

Hier beschreibt Lucia ihr Verhalten in einer schwierigen Situation. Im Kontakt mit Glaubensgeschwistern könne sie gemeinsam mit diesen beten, um in der problembelasteten Situation persönlich weiterzukommen und sich nicht davon unterkriegen zu lassen. Es lässt sich interpretieren, dass sie aufgrund ihrer Haltung von Dankbarkeit aktiv an sich arbeitet, um an belastenden Situationen zu wachsen und diese besser zu meistern. Die Auseinandersetzung mit Problemen geschieht also aktiv und mit dem Blickwinkel auf die positiven Seiten der Schwierigkeiten. Wood, Joseph und Linley haben in einer Studie gezeigt, dass dankbare Menschen eher zu aktiven und positiven Bewältigungsstrategien neigen. Insbesondere sei bei dankbaren Menschen ein aktives Angehen von schwierigen Situationen festzustellen, während Vermeidung oder Verdrängungsstrategien weniger häufig vorkämen (vgl. 2007: 1088). Lucias Haltung, die sie im Interview zum Ausdruck bringt, stimmt mit diesen Befunden weitgehend überein. Lucias Bewusstsein für die Chancen, welche schwierige Situationen bieten, hilft ihr, ihre Probleme aktiv wahrzunehmen und anzugehen. Die mit ihrer Religiosität zusammenhängende Haltung von Dankbarkeit hilft ihr also, aktiv positive Deutungsmuster der Situation zu schaffen und somit ihre gesamte Situation als weniger belastend wahrzunehmen.

Auffallend am Interview war im Vergleich zu den anderen Befragungen, dass Lucia kaum von ‚faulen‘ oder ‚betrügenden‘ Sozialhilfebeziehenden sprach. Diese Kategorisierung, die sowohl in der öffentlichen Meinung, wie auch – in verschiedener Form – von den anderen interviewten Personen stark ins Zentrum gestellt wurde, findet sich bei ihr kaum wieder. Man könnte die Vermutung aufstellen, dass sie diese Kategorisierungen nicht in dieser Weise wahrnimmt, da sie keine Zeitungen liest. Dagegen spricht, dass Lucia an verschiedenen Stellen andeutet, diese Stereotype zu kennen (vgl. z.B. Lucia 601f). Eine andere Interpretationsmöglichkeit besteht darin, eine Verbindung zwischen Lucias Haltung der Dankbarkeit und ihrem kaum vorhandenen Negativismus durch sozialen Vergleich herzustellen. Emmons und Mishra (vgl. 2012: 250f) zeigen, dass der soziale und persönliche Vergleich bei dankbaren Menschen weniger stark ausgeprägt ist. Dankbarkeit äussere sich unter anderem darin, dass man sich auf positive Einflüsse von anderen auf einen selber konzentriere. Dadurch wird folglich weniger

Energie auf den Vergleich mit anderen verwendet und die negativen Gefühle gegenüber anderen Menschen oder Bevölkerungsgruppen nehmen ab. Es könnte also sein, dass Lucia aufgrund ihres Glaubens und der daraus resultierenden Dankbarkeit kaum den sozialen Vergleich sucht und folglich auch die stereotypen Bilder der Sozialhilfebeziehenden weniger wahrnimmt oder ihnen weniger Gewicht zuspricht.

Eine weitere Grundhaltung, welche sich bei Lucia ausmachen lässt und die mit ihrer Religiosität in Zusammenhang zu bringen ist, ist der Wille zu Vergebung. Für gläubige Christen spielt die Vergebung im interpersonellen Umgang eine grosse Rolle (vgl. Worthington/Berry/Parrott 2001: 124). Gemäss Worthington und Scherer (vgl. 2004: 386) gibt es zwei verschiedene Arten von Vergebung. Die „decisional forgiveness“ sei eine verhaltensgesteuerte Absichtserklärung, den Übeltäter gleich zu behandeln wie vor dem negativen Vorfall. Man entscheide sich aktiv dafür, die Verantwortlichen von ihrer Schuld zu befreien. Trotz dieser bewussten Entscheidung für Vergebung, können negative Gefühle wie Wut oder Rachegefühle noch vorhanden sein. Die „emotional forgiveness“ hingegen sei eine emotionale Äusserung. Diese Art von Vergebung resultiere aus einem Prozess, in dessen Verlauf die zuerst negativen Gefühle der Unversöhnlichkeit durch positive Gefühle wie altruistische Liebe, Mitgefühl, Sympathie oder Empathie ersetzt werden. Vergebung kann teilweise aber auch umfassend geschehen, die sich in einer teilweisen oder vollständig neutralen oder sogar positiven Haltung gegenüber dem Übeltäter äussert (vgl. ebd.: 386f). Lucia äussert an verschiedenen Stellen, wie wichtig ihr Vergebung ist. Folgendes Zitat von Lucia bringt zur Geltung, inwiefern Lucia nach dieser „emotional forgiveness“ strebt:

Weil Jesus beeindruckt mich, wenn er alles auf sich genommen hat, all diese Schläge, all das Auspeitschen, und am Schluss dann noch gekreuzigt worden ist. Wo ich heute keine Ahnung habe, wie schafft man das? Wie schaffen Leute, das zu machen? Wie hat das Jesus ertragen können? Das ist übernatürlich. Und das (...) das gibt mir so Kraft.

**I\_1:** Ja, das ist da wo du Halt findest.

**B\_1:** Ja, aus lauter Liebe, das ist das was mir so Kraft gibt. Ich bewundere Menschen, die es schaffen, Anderen ihre Fehler nicht ständig unter die Nase zu reiben sondern (...) ihnen mit Liebe zu begegnen. Jene, die, ich bin, habe auch so oft Situationen verpasst, in denen ich hätte sagen können: "Du, ist schon gut, ist kein Problem". (Lucia, 340-351)

---

An dieser Stelle berichtet Lucia, wie sie auf die Diskriminierung in ihrer Nachbarschaft reagiert. Sie zieht den Vergleich zu Jesus und seinem Lebens- und Leidensweg. Dabei steht für sie insbesondere die Fähigkeit im Vordergrund, das Leiden zu ertragen. Aus dem Wissen daraus, dass es Leute gibt, die das ertragen können, schöpfe sie Kraft und Liebe. Sie spricht denjenigen Menschen ihre Bewunderung aus, die anderen vergeben können und anderen mit Liebe begegnen, und erwähnt, dass sie selber nach dieser Haltung strebe. An dieser Stelle wird deutlich sichtbar, wie wichtig es für Lucia ist, anderen vergeben zu können. Die Bewunderung dafür, wie Jesus sein Leiden ertragen habe und den Menschen trotzdem mit Liebe und Vergebung begegnen konnte, löst bei Lucia ein Streben nach Vergebung aus. Aus diesem Anspruch, den sie an sich selber stellt und dem sie nachleben möchte, kann sie Kraft schöpfen und versuchen, dem Gegenüber mit Liebe zu begegnen. Es gelingt ihr teilweise, die ursprünglich negativen Gefühle gegenüber den Nachbarn, die sie diskriminieren, in positive Gefühle der Liebe zu verwandeln, wie dies in der Theorie beschrieben wird. Es wird jedoch auch deutlich, dass sie noch weiter an sich arbeiten möchte und es ihr nicht immer gelingt, anderen zu vergeben.

An einer anderen Stelle im Interview wird die andere Art der Vergebung, die in der Theorie diskutiert wird, die „decisional forgiveness“ von Lucia deutlich:

und dann, ähm, ja, habe ich Glaubensgeschwister, die ich kontaktieren kann, mit denen ich dann einfach zusammen ins Gebet gehe, das dem Herr hinlegen, und ich mich wirklich daran übe, daran zu wachsen, dass ich mich nicht kaputt machen lasse, sondern zu vergeben. Denn sie wissen nicht, was sie tun. Es hat eben schon ein bisschen was. Aber, ich begreife nicht, das sind eigentlich ausgerechnet Menschen, die eigentlich alles haben: Sie hat einen Mann, sie hat Grosskinder, sie hat zwei Kinder. Eben, mittlerweile Grosskinder. Eigentlich alles. Ich habe keinen Mann, ich muss mich alleine durchschlagen mit den Kindern, wäre so gerne in einer intakten Familie und aus welchem Grund auch immer, es ist nicht so. Das macht es schwer. (Lucia, 285-294)

In diesem Zitat betont Lucia, dass sie den Nachbarn, die sie diskriminieren, vergeben will, „denn sie wissen nicht, was sie tun“. Ebenso kommt aus ihren Aussagen hervor, wie schwierig, das für sie sei. Denn diejenigen, welche sie diskriminieren, hätten eigentlich alles, insbesondere eine intakte Familie, die sich Lucia für sich selber sehr wünscht. Diese Diskrepanz mache es für sie schwierig, ihnen zu vergeben. Lucia hat sich also aktiv dafür entschieden, den Übeltätern zu vergeben, da sie sich nicht bewusst seien, was sie tun. Trotz der kognitiven Entscheidung nach Vergebung Lucias, in der Theorie „decisional forgiveness“

genannt, bleiben negative Gefühle gegenüber den Nachbarn. Insbesondere die Ungerechtigkeit, dass die Übeltäter ja eigentlich alles haben (Familie, vermutlich auch wirtschaftliche Stabilität) was sie sich wünsche, mache die emotionale Vergebung so schwierig. Ihr innerer Konflikt zwischen der erfahrenen Ungerechtigkeit und ihrem Anspruch an sich selber, vergeben zu wollen, kommt an dieser Stelle klar zum Ausdruck. Dieses Spannungsfeld zwischen realen Vorkommnissen und damit verknüpften negativen Emotionen und ihrem Bedürfnis, vergeben zu wollen, muss Lucia im Alltag aushalten. Eine Möglichkeit, diese Spannung besser auszuhalten, besteht im Erklären des menschlichen Verhaltens des Gegenübers. An mehreren Stellen im Interview erwähnt Lucia, dass die menschliche Reaktion auf Sozialhilfebeziehende oftmals automatisch ablaufe und auf Reflexen beruhe. An folgender Stelle wird dies deutlich:

Da wird mir immer wieder bewusst, wie ferngesteuert wir sind. Mit Prägungen, sauber, muss nicht mal schön sein, aber einfach sauber, heisst, der Mensch ist okay. Ein wenig anders als die Mehrheit heisst, hä, was ist das? Es passiert einfach der Reflex, den ich ja eigentlich nicht möchte. Wo ich auch froh bin, wenn man das mir gegenüber nicht hat.  
(Lucia, 724-727)

An dieser Stelle erzählt Lucia, dass ihr bewusst sei, wie stark wir von Bildern geprägt seien. Sobald jemand nicht mehr der Norm entspreche, käme der menschliche Reflex zu tragen, der diese Person in Frage stelle. Dieses Verhalten geschehe automatisch, auch wenn man diese Reaktion eigentlich nicht wolle. Damit erklärt und rationalisiert Lucia diskriminierendes Verhalten, sowohl ihr eigenes, aber auch das anderer Menschen. Es kann argumentiert werden, dass es Lucia durch diese rationale Erklärung, die die Übeltäter von Schuld freispricht, gelingt, ihnen zu vergeben. Durch ihr Deutungsmuster, dass das Verhalten von den Übeltätern automatisch ablaufe, sie sogar „ferngesteuert“ seien, kann Lucia das negative Verhalten ihr gegenüber einordnen und den Übeltätern eher vergeben. Damit kann sie ihrem Anspruch, dem Gegenüber mit Liebe und Vergebung zu begegnen, eher gerecht werden. Diese Haltung nach Vergebung, die in ihrem Fall stark an den Glauben gebunden ist, hilft Lucia zudem einen positiven Umgang mit der Diskriminierung zu finden. Laut Worthington und Scherer ist Unversöhnlichkeit mit Stress verbunden. Zu vergeben ist demnach eine Strategie, um die Belastung durch Unversöhnlichkeit zu reduzieren (vgl. 2004: 388). Der Wille zu vergeben, gibt Lucia, gemäss eigenen Aussagen, Kraft und hilft ihr mit den belastenden Situationen umzugehen.

---

Was im Interview mit Lucia weiter auffällt, ist ihre Interpretation von Misserfolgen und Schwierigkeiten. Sie nimmt belastende Situationen als sinnvoll und gottgegeben wahr, wie folgendes Zitat zeigt:

Ich habe mir schon manchmal gewünscht, ich hätte es anders, aber, wenn man Gott kennt, oder liebt, bin weit davon entfernt, ihn zu kennen, aber wenn man so seinen Weg geht, dann ist eben schon noch, er bringt diese Verhältnisse, dass wir lernen, demütig zu werden. Es muss uns wie zerschlagen. Das tönt jetzt vielleicht komisch, aber (...) ja, es ist noch speziell, ich will das, ich will das annehmen, so wie es ist. (Lucia, 335-340)

An dieser Stelle besagt Lucia, dass sie sich die Situation oft anders wünsche. Doch seien die vorhandenen Schwierigkeiten nötig, damit man lerne, Demut zu zeigen. Die von Gott erzeugte belastende Situation wolle sie so annehmen wie sie sei. Meulemann fasst zusammen, dass im christlichen Glauben der Misserfolg und das Scheitern kein persönliches, sondern ein Menschenschicksal sei (vgl. 2001: 229). Das persönliche Scheitern könne Ansporn, Herausforderung oder Prüfung sein und werde in jedem Fall von Gott geschickt. Durch diese Einstellung würden Misserfolge erträglich gemacht und gleichzeitig bleibe das Streben nach Erfolg nicht sinnlos. Die Unvermeidbarkeit von Misserfolgen wird durch diese Haltung erklärt. Gläubige Menschen könnten daher Misserfolge leichter ertragen (vgl. ebd.). Obiges Zitat zeigt deutlich auf, inwiefern Lucia die schwierigen Verhältnisse als von Gott gesandt ansieht. Durch dieses Deutungsmuster gelingt es ihr, die Situation so hinzunehmen, wie sie ist und daran zu wachsen. Indem sie die Schwierigkeiten als Prüfung und Ansporn, wie dies Meulemann beschreibt, interpretiert, kann sie die positiven Seiten der Situation sehen und sich darauf konzentrieren, wie sie selber aus der Situation das Beste machen kann. Der Misserfolg muss Lucia nicht bei sich selber suchen oder anderen Personen die Schuld dafür zuschreiben, denn solche Schwierigkeiten sind in ihrer Wahrnehmung von Gott gesandt und haben einen persönlichen Sinn für ihr Leben. Diese Interpretation von Misserfolg und Scheitern weicht in hohem Masse von den gesellschaftlich verankerten Vorstellungen der heutigen Zeit ab. Situationen wie Arbeitslosigkeit oder Sozialhilfebezug werden stark individualisiert und die Verantwortung der Gesellschaft und der Einfluss des heutigen wirtschaftlichen Systems werden fast gänzlich ausgeschlossen (vgl. Koppetsch 2010: 226). Indem es Lucia gelingt, Misserfolge als von Gott gesandt anzusehen, kann sie die Sichtweise, die das Individuum für Misserfolge verantwortlich zeichnet, umgehen. Die Schuldfrage oder die Frage des individuellen Anteils an der schwierigen Situation stellt sich Lucia daher kaum, so dass sie den Sozialhilfebezug als Ansporn ansehen kann, daran zu wachsen.

---

## Gesellschaftliche Stigmatisierung

Lucia macht in ihrem Interview widersprüchliche Aussagen bezüglich des gesellschaftlichen Bildes von Sozialhilfebeziehenden. Einerseits erwähnt sie den Solidaritätsgedanken der hinter der Sozialhilfe steht:

Aber ich denke, dass es auch die gibt, die wissen, dass eine Familie, eben, durch das, dass wir ja unser System haben wie wir es haben, wir würden ja nicht Steuern zahlen, für diese Sparte, wenn man nicht würde sozial miteinander sein. (Lucia, 643-645)

Lucia erzählt an dieser Stelle, dass es sicherlich auch Menschen gibt, die dem sozialen System wohlgesinnt gegenüber stehen. Der bewusste Entscheid, Steuern für sozial Schwächere auszugeben, sei durch einen sozialen Gedanken geprägt. Es kann interpretiert werden, dass Lucia sich des Grundgedankens der Sozialhilfe bewusst und der Meinung ist, ein gewisser Teil der Bevölkerung stehe hinter diesem Grundgedanken der Solidarität. Andererseits sagt Lucia deutlich, dass in ihrer Deutung die Gesellschaft Sozialhilfe und Sozialhilfebeziehende mit negativen Gedanken koppelt. Folgendes Zitat zeigt dies eindrücklich: „Und man verbindet Sozialhilfe halt eben doch mit so, uh, Problem, schwach. So.“ (Lucia, 455). Ihr Deutungsmuster, dass die Gesellschaft Sozialhilfe mit Schwäche und Problemen gleichstellt, kommt hier deutlich zum Ausdruck. Ein weiteres Zitat zeigt ihre Deutung vom Bild der Gesellschaft über Sozialhilfebeziehende: „Eben, wenn man plötzlich suspekt wird, wie die Leute reagieren, oder so, noch bevor man sich überhaupt kennenlernen kann“ (Lucia, 435f). Hier erzählt Lucia, dass man sofort kategorisiert werde, wenn die Leute erfahren, dass man Sozialhilfe beziehe. Lucia nimmt also wahr, dass sie die Erwartungen der Gesellschaft nicht alle erfüllen kann und deswegen teilweise stigmatisiert werde, wie dies die Stigmatheorie beschreibt (vgl. Tröster 2008: 140). Trotz den verschiedenen Aussagen Lucias über das öffentliche Bild von Sozialhilfebeziehenden, kann zusammenfassend formuliert werden, dass sich Lucia bewusst ist, einer stigmatisierten Gruppe anzugehören und zum Teil auch aufgrund dieser Tatsache Diskriminierungen erfährt.

In Lucias Interview finden sich verschiedene Arten von Bewältigungsstrategien, wie sie auf die erlebten Stigmatisierungen reagiert. Einerseits steigert sie ihre soziale Identität, indem sie die stigmarelevanten Merkmale kaschiert (vgl. ebd.:142). Folgendes Zitat macht dieses Verhalten deutlich:

Und obwohl ich Sozial, vom Sozialamt unterstützt werde, dass ich mich wegen dem muss verwehrlost, zeigen muss. Ich schaue zu mir, pflege mich, schaue auch zu den Kindern, voila. (Lucia, 277-279)

Lucia argumentiert in diesem Zitat, dass sie sich nicht verwahrlost zeigen müsse, nur weil sie von der Sozialhilfe unterstützt werde. Im Gegenteil; sie achte darauf, sich und ihre Kinder gepflegt zu zeigen. Implizit sagt Lucia aus, dass in ihrer Wahrnehmung die Gesellschaft Sozialhilfebeziehende mit Verwahrlosung assoziieren. Dieser Erwartung wolle sie nicht nachkommen und pflege deshalb sich und ihre Kinder. Lucia kaschiert damit bewusst die Merkmale, die sie – in ihrer Wahrnehmung – als Sozialhilfebeziehende erkennbar machen würden. An einer weiteren Stelle kommt diese Haltung ebenfalls zum Ausdruck:

also ich komme ursprünglich aus dem luzernischen, habe ich mich dort schon mit einem Nagelstudio schon selbstständig gemacht. Das ist auch etwas, was ich auch schon gehört habe, ja, dass man auf solche Sachen eben auch schaut, hat jemand die Nägel machen lassen, und dann heisst es sofort, für das hat sie ja Kohle. Aber ich mache es ja selber.  
(Lucia, 784-788)

Lucia erzählt hier, dass sie früher in einem Nagelstudio gearbeitet habe und sich darum selber Gelnägel mache. Dies werde von anderen vor allem unter dem Aspekt des finanziellen Gebrauchs des Sozialhilfegeldes kritisiert. Es wird sehr deutlich, dass Lucia die gesellschaftliche Erwartung, dass sie sich stigmakonform zu verhalten habe, wahrnimmt, aber nicht erfüllen will. Auch hier kaschiert sie die stigmarelevanten Merkmale. Zudem zeigt sich hier, wie stark Lucia die gesellschaftlichen Normen und Bilder bereits übernommen und in ihr Selbstkonzept übertragen hat, indem sie sich am Ende des Zitats für ihr Verhalten rechtfertigt. Die Rechtfertigung macht Lucias Deutungsmuster ersichtlich, das besagt, dass man als Sozialhilfebeziehende kein Anrecht auf Maniküre habe, es sei denn man mache sie selber. Sie impliziert damit, dass die Gesellschaft, ein Recht darauf hat, mitzubestimmen, wie sie ihr Geld der Sozialhilfe ausgibt. Die Tatsache, dass sie sich also für die Maniküre rechtfertigen muss, zeigt, dass sie die Erwartungen der Gesellschaft teilweise übernimmt. Dies entspricht den theoretischen Überlegungen der Stigmatheorie, die aussagt, dass Stigmaträger die negativen Bewertungen in ihr Selbstkonzept übernehmen (vgl. Tröster 2008: 141).

Eine zweite Form, wie Lucia mit diesen Stigmatisierungen umgeht, ist die Rationalisierung derselben. Wie bereits oben erwähnt, erklärt sich Lucia die erlebten Diskriminierungen und Stigmatisierungen, indem sie die Verhaltensweisen als menschlich und automatisch deutet. Sie betont auch mehrmals, dass sie selber von diesen Mechanismen nicht ausgeschlossen sei, wie folgendes Zitat zeigt:

Aber, die menschliche Reaktion von "äää" (Bewegung der Hände vom Körper weg), macht es auch bei mir. So das leicht, okay, Abstand. Mir ist es auch lieber, wenn ich mit Leuten zu tun habe, die weniger in der Misere sind. (Lucia, 449-451)

Lucia beschreibt hier ihre Reaktion auf die Vorstellung eines schlecht angezogenen Sozialhilfebeziehenden. Sie meint, auch bei ihr werde die menschliche Reaktion des Wunsches nach Abstand hervorgerufen. Sie habe auch lieber mit Menschen zu tun, die weniger problembelastet seien. Einerseits zeigt sich an diesem Zitat, dass Lucia das stigmatisierende Verhalten rational erklärbar macht, in dem sie das Verhalten als natürliche, menschliche Reaktion deutet, für welche das Individuum kaum Verantwortung trägt. Andererseits betont Lucia hier, dass auch sie in stigmatisierender Art und Weise reagiert. Durch Lucias Sichtweise, dass diese automatische Reaktion auch bei ihr ausgelöst wird, verlieren die Stigmatisierungen der anderen an Gewicht. Denn diese werden als normale menschliche Reaktionen dargestellt, die alle Individuen gleichermassen betreffen. Diese Interpretation kann ihr helfen, die erlebten schweren Stigmatisierungen einzuordnen, zu erklären und die Abwertung nicht gegen sich selber als Person zu deuten, sondern als Vorurteile gegen die ganze Gruppe der Sozialhilfebeziehenden (wie in Kapitel 2.1 eingehender erläutert). Tröster nennt diese Form der Bewältigung in Anlehnung an Major und Eccleston die externale Attribution (vgl. 2008: 143).

Als dritte Art, wie Lucia mit der erlebten Stigmatisierung umgeht, kann die Vermeidung von Offenlegung des Stigmas festgemacht werden. Wie in der Stigmatheorie beschrieben, wird vom Stigmaträger erwartet, das Stigma zu verstecken (vgl. ebd.). Lucia erzählt, dass sie eigentlich relativ offen mit diesem Thema umgeht, doch, wenn nicht danach gefragt werde, dann erzähle sie nicht, dass sie Sozialhilfe beziehe. Ausserdem habe sie auch schon Situationen erlebt, in denen sie im Nachhinein gedacht habe, es sei besser gewesen, wenn sie ihren Sozialhilfebezug nicht erwähnt hätte. Folgendes Zitat gibt diese Sequenz wieder:

**B\_1:** Und man verbindet Sozialhilfe halt eben doch mit so, uh, Problem, schwach. So.

**I\_1:** Ja.

**B\_1:** Ähm, was war jetzt die Frage?

**I\_1:** Eben, was denn so deine Bedenken sind, wenn du es wie schon gesagt hast, ah, es wäre wie besser gewesen, wenn ich es nicht gesagt hätte.

**B\_1:** Ja genau, eben, um das bei den Leuten nicht auszulösen. (Lucia, 455-465)

Ihre nachträglichen Überlegungen, dass es besser gewesen wäre, wenn sie ihren Sozialhilfebezug verschwiegen hätte, begründet Lucia hier damit, dass sie die Kopplung zwischen Sozialhilfe und Schwäche nicht habe auslösen wollen. Es kann interpretiert werden, dass Lucia die Bewältigungsstrategie des Vermeidens der Offenlegung des Stigmas bisher kaum angewendet hat, sich aber diese Strategie in gewissen Situationen als die besser geeignete Strategie vorstellt. Da Lucia die negativen öffentlichen Bilder über

---

Sozialhilfebeziehenden wahrnimmt und nicht damit in Verbindung gebracht werden möchte, gewinnt die Strategie, das Stigma des Sozialhilfebezugs zu verschweigen, an Attraktivität.

### **Aspekte der Workfare-Ideologie**

Lucia äusserte sich während des Interviews mehrfach zum Thema Workfare. So erwähnte sie beispielweise, dass sie ihre finanziellen Verhältnisse immer detaillierter offenlegen muss:

Und als ich nachher im Dezember den Brief bekommen habe, ähm, (...), hat es mich irgendwie gedünkt, jetzt muss ich noch mehr bringen, sie wollen doch schon ALLES? Ich, belege ja schon alles. Also irgendwo habe ich doch auch noch ein Stückchen Privatsphäre. Aber ähm, es ist so, dass ich das wirklich machen muss. Im ersten Moment habe ich gedacht, ja geht es eigentlich noch, mache ich auf keinen Fall, die kriegen von mir aus das Saldo, wenn sie das unbedingt wollen, aber der ganze Rapport wo ich was wie bezogen habe, das geht sie nichts an. Aber auf der anderen Seite ist es ja auch wieder gut, weil es belegt, was ich mit dem Geld mache. (Lucia, 603-610)

Lucia formuliert zuerst, dass sie vom Sozialdienst aufgefordert wurde, noch mehr Informationen zu ihren Einnahmen und Ausgaben offenzulegen. Vor dem Zitat erwähnte sie, was das konkret bedeutet; nämlich monatlich Kontoauszüge an den Sozialdienst abzuliefern. Diese Forderung empfand sie als nicht adäquat, da sie doch sowieso schon praktisch alles offenlege und ihr zumindest ein wenig Privatsphäre zustünde. Sie habe nicht genau belegen wollen, was sie wo und wann bezahlt habe, dies gehe den Sozialdienst nichts an. Schlussendlich habe sie es trotzdem gemacht, da es ja nicht nur schlecht sei, wenn sie belege, was sie mit Geld mache. Die vermehrte Kontrolle und der damit verbundene Eingriff in die Privatsphäre ist eng verknüpft mit der Workfare-Ideologie, welche auch bei Lucia durchzudringen scheint. Sozialhilfebeziehende stehen unter dem permanenten Verdacht, sich freiwillig dem Arbeitsmarkt zu verweigern, vielleicht noch andere Einnahmequellen zu haben und Ausgaben zu tätigen, die mit einem Sozialhilfe-Budget, so die Workfare-Ideologie, eigentlich nicht möglich sein sollten (vgl. Atzmüller 2014: 149). Dieses Verdachtsmoment resultiert in "(...) bürokratischer Kontrolle und der Überwachung der Verhaltensweise der Individuen" (ebd.). Zuerst war für Lucia klar, diese Kontrolle nicht zu akzeptieren, da sie noch ein Stück ihrer Privatsphäre wahren wollte. Sie konnte sich dem Zwang des Sozialdienstes schlussendlich aber nicht widersetzen und so akzeptierte sie die neue Regelung, wonach sie ihre Ausgaben belegen muss. Das Deutungsmuster von Lucia veränderte sich mit diesem Schritt: Kontrollen des Sozialdienstes seien nun nicht mehr nur schlecht, sondern bewiesen auch, was sie mit dem Geld mache. Damit impliziert sie, dass sie keine unnötigen Ausgaben mit dem Geld tätigt, nichts zu verbergen– und somit nichts vor den Kontrollen zu befürchten hat. Ein Teil der Workfare-Ideologie wurde so

---

Teil des Deutungsmusters von Lucia. Ob im Übrigen der Selbstwert von Lucia durch die Kontrollen gesteigert wird, darf bezweifelt werden.

Nachfolgend erzählt Lucia, weshalb sie es als gerecht empfindet, Unterstützungsleistungen zu erhalten:

Und ich denke, ich schränke mich wo es geht ein, ich schaue, das ich meinen Teil machen kann, und ja, ich bin im Moment jene, die Hilfe braucht, aber ich habe auch lange Jahre vorher einbezahlt. Also, wer sagt mir, dass ich nicht diesen Betrag, den ich schon einbezahlt habe, mir selber wieder geben kann. (Lucia, 250-253)

Lucia beschreibt als erstes, dass sie sich einschränke, um mit den vorgegebenen finanziellen Mitteln auszukommen. Danach folgt die Aussage, dass sie zwar momentan die Person sei, die Hilfe benötige, sie aber jahrelang 'einbezahlt' habe, weshalb sie nun ein Anrecht auf diese Leistungen habe. Die Forschenden merken an dieser Stelle zum Verständnis der Leserin und des Lesers der vorliegenden Arbeit an, dass für die Sozialhilfe keine Beitragspflicht besteht und die Finanzierung über Steuergelder geschieht. Insofern hat Lucia zwar durch das Zahlen von Steuern einen Teil zur Finanzierung der Sozialhilfe beigetragen, es kann jedoch nicht von einem direkten Einbezahlen in die Sozialhilfe die Rede sein. Obwohl die Hilfe in Notlagen gemäss der Bundesverfassung garantiert ist und gemäss dem Finalprinzip Leistungen unabhängig von Ursachen und Beitragszahlungen jedem Bürger zustehen, rechtfertigt sich Lucia für den Bezug der Sozialhilfegelder. In ihrem Deutungsmuster der Sozialhilfe findet sich der Solidaritätsgedanke, welcher eigentlich der Sozialhilfe zu Grunde liegt, nicht wieder. Sie sieht sich gezwungen, ihren Sozialhilfebezug zu rechtfertigen. Damit übernimmt sie auch ein Stück der Workfare-Ideologie, welche eine unsolidarische Gesellschaft fördert (vgl. Wyss 2012: 45). Es kann vermutet werden, dass die Rechtfertigung des Sozialhilfebezugs eine Art Bewältigungsstrategie ist, um mit ihrer schwierigen Situation besser umgehen zu können.

Lucia erwähnte sowohl während als auch nach dem Interview mehrfach ihre Rolle als Mutter, so zum Beispiel an der folgenden Stelle:

Eben, ich habe einen 100% Job. Sogar einen auf 24 Stunden. Ich habe nicht eine Arbeit die ich am Vormittag um 8 Uhr anfangen. (Lucia, 159-160)

Sie beschreibt, dass sie ihre Rolle als Mutter als einen Job im 100% Pensum ansehe, welcher auch betreffend Arbeitszeiten nicht mit einem herkömmlichen Job vergleichbar sei. Ihre Arbeit als Mutter dauere 24 Stunden am Tag. Im nächsten Zitat konkretisiert sie weiter, wie wichtig sie die Mutter-Rolle einschätzt:

wie wichtig es wäre, gerade bei Alleinerziehenden, dass sie eben diese Arbeit, zu erziehen, als gleichwertig empfinden wie das Geld nach Hause zu tragen. (Lucia, 682-684)

Lucia macht hier einen expliziten Bezug auf Alleinerziehende, bei welchen es noch wichtiger sei, die Rolle als Mutter im Vergleich zu einer Erwerbstätigkeit als gleichwertig einzuschätzen. Die Aussagen von Lucia können mit der Workfare-Ideologie in Zusammenhang gebracht werden: Wer arbeitsfähig ist, soll arbeiten. Wer nicht sofort wieder in den Arbeitsmarkt eingegliedert werden kann, soll an Aktivierungsmassnahmen wie beispielsweise Einsatzprogrammen teilnehmen (vgl. Nadai 2007: 16f), so der Tenor in einem von Workfare geprägten Sozialstaat. Es kann interpretiert werden, dass Lucias starke Betonung auf ihre Rolle als Mutter als vollwertig geltende Arbeit eine Bewältigungsstrategie ist, um mit dem Druck rund um das Thema Erwerbstätigkeit umgehen zu können. Lucia erzählte nach dem Interview, dass sie für den Sozialdienst ein Formular ausfüllen musste, wo auch eine Angabe beruflicher Tätigkeit erforderlich war. Lucia bestand darauf, dass bei dieser Angabe die Erziehung ihrer Kinder an erster Stelle komme und erst an zweiter Stelle ihre Tätigkeit als Therapeutin. Dieses Verhalten untermauert die vorher formulierte Vermutung, wonach die Betonung der Mutterrolle als Job auch eine Bewältigungsstrategie sein könnte.

## **4.4 Interview "Rahel"**

### **4.4.1 Zusammenfassung Interview**

#### **Rahmenbedingungen**

Rahel hat Jahrgang 1967, ist alleinerziehend und hat zwei Kinder. Sie hat an der Universität Zürich ein Jura-Studium sowie an der Hochschule St. Gallen ein Wirtschafts-Studium abgeschlossen. Seit dem 1. Juni 2011 bezieht Rahel Sozialhilfe und ist nicht erwerbstätig. Sie liest grundsätzlich eher keine Zeitungen, informiert sich aber via sonstige Kanäle breit über verschiedene Themen.

Das Interview dauerte 57 Minuten und fand bei Rahel zu Hause statt. Die Wohnung war sauber und aufgeräumt – alle Dinge in der Wohnung hatten ihren Platz. Rahels Zuhause war zudem ansprechend eingerichtet. Das Interview konnte an einem Stück ohne Pause oder Unterbrechungen durchgeführt werden.

Die Begrüssung von Rahel war herzlich, jedoch von der Bestürzung über Anschläge in Brüssel, die am gleichen Tag verübt wurden, geprägt. Die Interview-Atmosphäre war von

Beginn an sehr vertrauensvoll und Rahel äusserte schon zu Beginn, dass sie offen spreche und wir ihre Aussagen ohne Probleme auch öffentlich verwenden könnten. Das erstaunte die Interviewenden insofern, als dass Rahel noch am Telefon zwecks Terminvereinbarung ihr Misstrauen gegenüber Sozialdiensten und auch Sozialarbeitenden äusserte. Die vor dem Interview abgegebenen Informationen zur Anonymität sowie die Einverständniserklärung waren reine Formsache. Rahel bedankte sich noch vor dem Interview, dass wir mit der Befragung und unserer Bachelor-Arbeit für Sozialhilfebeziehende und somit auch für sie ein Sprachrohr seien. Bei der thematischen Einleitung vor dem Interview machte Rahel eine inhaltliche Aussage, in dem sie den Satz 'Sozialhilfebeziehende kommen in der Öffentlichkeit nicht so sehr zu Wort' von der Interview-Leitung mit 'bewusst' ergänzte.

Beide Interviewenden haben Rahel vor dem Interview nicht gekannt. Rahel war sowohl während als auch vor und nach dem Interview sehr erzählfreudig. Oft war eine grosse Wut und Betroffenheit zu spüren, welche sich unter anderem durch den Tonfall, die Wortwahl als auch die Körpersprache bemerkbar machte. In der zweiten Hälfte des Interviews wurden die Äusserungen von Rahel emotionaler und besonders beim Thema Auswirkungen des Sozialhilfebezugs auf Freundschaften war Rahel den Tränen nahe.

Auch nach dem Interview war Rahel weiterhin sehr gesprächig, wirkte aber nach Abschalten des Aufnahmegeräts ermüdet und mitgenommen.

### **Inhaltliche Zusammenfassung des Interviews**

Wie bei den vorhergehenden Interviews konnte auch Rahel zwischen drei Schlagzeilen auswählen, und sich zu einer Schlagzeile äussern. Sie wählte die folgende: „Unser Sozialsystem ist ungerecht geworden, namentlich gegenüber jenen Büzern, die für einen tiefen Lohn redlich arbeiten und trotzdem oft weniger Geld zur Verfügung haben als der Sozial-Junkie von nebenan.“ Rahel begründete die Auswahl des Zitats damit, dass sie das Wort 'ungerecht' besonders angesprochen hat. Sie formulierte anschliessend, das ganze System der Sozialhilfe sei falsch strukturiert. Auf die im Zitat erwähnten Anreize angesprochen, meinte Rahel, es gäbe ergänzend zur Sozialhilfe zu wenig zusätzliches Einkommen durch Erwerbstätigkeit. Weiter kam Rahel nochmals auf das Wort 'ungerecht' zurück, und beschrieb, dass zwar eine generelle Rückerstattungspflicht der Sozialhilfesschulden bestehe, die Rückzahlung jedoch nicht überall gleich gehandhabt werde. Ergänzend erwähnte Rahel, dass ganz allgemein nicht sauber geprüft werde, wer

---

zurückzahlen müsse und wer noch wie viel Vermögen habe und somit unter Umständen kein Anrecht auf Sozialhilfe hätte.

Verstreut über das ganze Interview erzählte Rahel immer wieder Fragmente ihrer Familiensituation: Sie hat zwei Kinder und ist geschieden von ihrem ehemaligen Ehemann. Der Ehemann stammt aus dem Jemen und wurde mittlerweile aus der Schweiz ausgeschafft. Zuvor war er im Gefängnis wegen diversen Delikten wie Versicherungsbetrug oder Drogen- und Waffenhandel. Es bestehe Entführungsgefahr für die Kinder, weshalb sie beispielsweise die Kinder mit dem Auto zur Schule bringen muss. Zusätzlich gebe es Drohungen von anderen Jemeniten an der Haustüre. Die Kinder seien wegen der Kriminalität des Vaters und sowie der Entführungsgefahr traumatisiert.

Ein Thema, welches durch Rahel während des ganzen Interviews immer wieder Erwähnung fand, sind die Mitarbeitenden der Sozialdienste sowie sonstige Personen wie beispielsweise ein Regierungsrat, welche mehr oder weniger direkt Bezüge zur Sozialhilfe aufweisen. Insbesondere die Mitarbeitenden der Sozialdienste nannte Rahel inkompetent, ungebildet und asozial. Allgemein wird der Sozialdienst von ihr als unfähig dargestellt, wobei sie den Rechtsdienst des Sozialamts im Speziellen einen 'maroden Betrieb' nennt. Um ihre Aussagen zu untermauern, nannte Rahel ein Beispiel, bei dem ihrer Meinung nach ein schwerer Sozialhilfemissbrauch vorgelegen habe. Sie habe alle nötigen Beweise und Unterlagen dem Sozialamt sowie auch dessen Rechtsdienst zugestellt, welche aber den Fall nicht untersucht hätten.

Ebenfalls im Zusammenhang mit dem Sozialamt betonte Rahel, es würden besonders viele Ausländer angestellt. Das führe dazu, dass sie als schweizer Bürgerin und auch ganz allgemein Schweizerinnen und Schweizer schlechter als ausländische Staatsangehörige behandelt und ausgelacht würden.

Ein Aspekt, der durch Rahel immer wieder hervorgehoben wurde, ist die Unterdrückung der Sozialhilfebeziehenden. Besonders von dieser Unterdrückung betroffen seien 'etwas intelligentere Sozialhilfebeziehende' – es werde alles dafür getan, um diese möglichst ruhig zu stellen. Rahel spricht hier von unnützen Kursen, Einsatzprogrammen die nicht auf die Fähigkeiten und Bedürfnisse der Sozialhilfebeziehenden zugeschnitten sind, Leistungskürzungen und sonstigen Sanktionen. In diesem Zusammenhang bezeichnete Rahel die Mitarbeitenden des Sozialamts als Sadisten. So würden für die Reintegration in den

---

Arbeitsmarkt keine Mittel zur Verfügung gestellt, z.B. etwa, wenn es um Material für Bewerbungsdossiers gehe. Es gehe dem Sozialamt wohl gar nicht darum, dass Sie die Reintegration in den Arbeitsmarkt schaffe. Das Thema Reintegration wurde während dem Interviewverlauf immer wieder durch Rahel aufgegriffen. Ehemalige Gutverdienende, so die Aussagen von Rahel im Interview, würden besonders schlecht durch das Sozialamt aufgefangen. Es diskutiere auch niemand Fälle, wo Kaderleute entlassen worden sind und in der Sozialhilfe gelandet sind. Als Beispiel fügt sie 'Bankers' an, für die sich kein Mensch interessiere.

Rahel umschrieb im Interview, weshalb sie ihrer Meinung nach Anrecht auf die Sozialhilfe habe: Sie habe die 'Prämien' für die Sozialhilfe in ihrer Zeit als Erwerbstätige einbezahlt, und deshalb ein Anrecht auf die Sozialhilfe. Sie nannte gleichzeitig die Tatsache, dass viele Sozialhilfebeziehende Unterstützungsleistungen erhalten, ohne jemals Beiträge einbezahlt zu haben, ein fundamentales Problem. Rahel findet es ebenfalls stossend, dass Leute, die eben keine Beiträge einbezahlt haben, teilweise höhere Leistungen als sie selbst erhalten würden. Als Beispiel dafür fügte sie syrische Flüchtlinge mit einem Kriegstrauma an.

Generell seien keine Fragen erlaubt und keine Eigeninitiative erwünscht. Rahel formulierte, für sie sei eines der grössten Probleme, beim Sozialamt keinerlei Gehör zu erhalten. Auch sonst seien die Möglichkeiten beschränkt, wenn sie sich anderweitig nach Hilfe umschaue. Beispielsweise habe sie bei Stiftungen für Gelder für ganz bestimmte Dinge angefragt, die sie zwingend benötigt hätte, aber mit den Sozialhilfegeldern nicht bezahlen konnte. Sie vertritt die Meinung, dass diese Eigeninitiative ja eigentlich lobenswert wäre, diese Bemühungen aber durch das Sozialamt unter Androhung von Leistungskürzungen jeweils sofort gestoppt würden.

Rahel formulierte während dem Interview mehrfach eine kritische Sichtweise auf die Rolle der Medien ganz allgemein, insbesondere auch in Bezug auf die Sozialhilfe. So beschrieb Rahel beispielsweise, dass die Medien ein Bild vermittelten, welches nicht der Realität entspreche. Es werde in einer Weise berichtet, dass die Bevölkerung das Gefühl erhalte, dass man mit der Sozialhilfe man ein schönes Leben hätte, und Kriminalität oder Schwarzarbeit bei allen Sozialhilfebeziehenden an der Tagesordnung seien. Zudem seien die Medien finanziell motiviert und würden auch dementsprechend berichten. Darauf angesprochen, ob sich etwas in Rahels Alltag ändern würde, wenn die Medien positiv berichten würden oder das öffentliche

---

Bild über Sozialhilfebeziehende ganz grundsätzlich positiver wäre, gab sie lachend zur Antwort, so etwas könne sie sich gar nicht vorstellen, so etwas sei wie Science-Fiction.

Gegen den Schluss des Interviews kamen die Interviewenden noch darauf zu sprechen, wie sich der Sozialhilfebezug auf ihren Freundes- und Bekanntenkreis auswirke. In diesem Moment war Rahel den Tränen nahe und erzählte, dass sie seit dem Beginn des Sozialhilfebezugs keinerlei Kontakt mehr zu ihrem bisherigen Bekanntenkreis habe.

### **Auffälligkeiten**

Einige Aspekte schienen für Rahel besonders zentral zu sein: Die Berichte über das Sozialamt und deren Mitarbeitende nahmen sehr viel Raum im Interview ein. Immer wieder betonte Rahel die Unfähigkeit der Mitarbeitenden. Rahel leistete viel Widerstand gegenüber dem Sozialamt und formulierte ausführlich einige Beispiele dazu. Des Weiteren fiel auf, dass sie sich selber als unterdrückt wahrnimmt und eigentlich aus der Sozialhilfe raus möchte – was aber, unter anderem auch aufgrund des Verhaltens des Sozialamts – nicht möglich sei. Es fällt auf, dass Rahel zum Teil widersprüchliche Aussagen macht. Etwa also sie davon erzählt, dass es nicht nur einen „Typ“ Schweizer gebe, aber gleichzeitig formuliert, Ausländer seien grundsätzlich ein „Typ“. Ansonsten hat Rahel mehrfach erwähnt, dass sie Pauschalisierungen stören.

### **4.4.2 Analyse Interview**

*"Das Gefühl, das man hat, wenn man Sozialhilfe bezieht, das ist wie ein Todesstoss."*

Die nachfolgende Analyse wird zeigen, dass Rahels Bewältigungsstrategien sehr stark von Widerstand geprägt sind und sie die Workfare-Ideologie in ihrem Deutungsmuster nicht verinnerlicht hat.

### **Rechtfertigung des Sozialhilfebezugs**

Rahel formulierte während dem Interview mehrfach, was es für sie bedeutet, Sozialhilfebeziehende zu sein. Es ist für sie klar, durch den Bezug von Sozialhilfe am Rand der Gesellschaft angekommen zu sein. Das kommt beispielsweise aus folgendem Zitat hervor:

---

Jedenfalls, mein Mann, als der dann in Haft gekommen ist, immerhin habe ich, ich wollte einfach nicht in die Sozialhilfe fallen, das ist einfach die letzte Stufe, das weiss man einfach, das ist ein No-Go. (Rahel, 753-755)<sup>4</sup>

Durch die Inhaftierung ihres Mannes wurde Rahel bewusst, dass die Wahrscheinlichkeit besteht, durch die neue Situation Sozialhilfe beziehen zu müssen. Rahel beschreibt, weshalb sie vermeiden wollte, in das System der Sozialhilfe herein zu kommen: Es sei die 'letzte Stufe'. Der nachfolgende Hinweis von ihr – man wisse es, Sozialhilfe zu beziehen sei ein 'No-Go' – lässt erahnen, dass sie mit der letzten Stufe nicht ausschliesslich gemeint hat, dass die Sozialhilfe im Sinne des Finalprinzips das letzte Auffangnetz in der sozialen Sicherung ist. Vielmehr liegt die Vermutung nahe, dass sie auch die gesellschaftliche Meinung anspricht, wonach es nicht in Ordnung sei, Sozialhilfe zu beziehen. Sozialhilfebezug wird mit Schwäche und Eigenverschulden assoziiert (vgl. Nadai 2007: 10).

Ein möglicher Ansatzpunkt, um die erwähnte gesellschaftliche Meinung, welche Rahel stark zu beeinflussen scheint, zu erklären, könnte die Prekarisierung der Arbeitsverhältnisse sein. Speidel postuliert, dass durch Prekarisierungsprozesse in der Arbeitsgesellschaft vielen Menschen die materielle und ideelle Existenzgrundlage entzogen wird (vgl. 2009: 393). Die Auswirkungen der Prekarisierung fördern Ängste, Diskriminierung und die Entsolidarisierung der Gesellschaft. Vermehrt stehen ökonomische Bewertungskriterien im Zentrum, etwa Effizienz und Verwertbarkeit im wirtschaftlichen Sinn (vgl. ebd.: 395). Sozialhilfebeziehende können diesen ökonomischen Anforderungen nicht genügen. Die Frage, weshalb sie diesen Anforderungen nicht genügen können, rückt in den Hintergrund. Rahel hat die ökonomischen Bewertungskriterien übernommen und wollte diesen Kriterien genügen. Mit dem Start des Sozialhilfebezugs wurde dies verunmöglicht. Selbst mit ihrer schwierigen Familiensituation – der Inhaftierung des Mannes – war ihr erstes Ziel, möglichst den Sozialhilfebezug zu vermeiden.

Rahel formuliert im Interview nicht nur ihr vorgängiges Bild der Sozialhilfe, sondern beschreibt auch eindrücklich, wie es sich für sie anfühlt, Sozialhilfe zu beziehen:

Aber nichtsdestotrotz, das ist, das Gefühl, das man hat, wenn man Sozialhilfe bezieht, das ist so wie ehm (...), also das ist wie ein Todesstoss, oder so. Und die bestätigen das, oder

---

<sup>4</sup> Das vollständige Transkript zu diesem Interview befindet sich im Anhang IX.

---

so, puch, jetzt bist du da, jetzt bist du aufgespiesst. Ja, so. Das ist ganz schlimm. (Rahel, 760-763)

Sie benennt das Gefühl, Sozialhilfe zu beziehen, mit dem Wort 'Todesstoss'. Ergänzend fügt sie an, dass dieses Gefühl noch durch die Mitarbeitenden beim Sozialamt bestätigt werde. Es kommt nochmals klar zum Vorschein, was es für sie bedeutet, Sozialhilfebezügerin zu sein: Keine Chance mehr zu haben und unten angekommen zu sein. Durch die Wortwahl Rahels kann zumindest vermutet werden, dass sie sich durch den Sozialhilfebezug und die dadurch entstehenden Umstände in ihrer Menschenwürde verletzt sieht.

Rahel konnte – auch wenn sie diesen Schritt nicht machen wollte – nicht vermeiden, Sozialhilfe zu beziehen. Sie sieht die Sozialhilfe nicht als solidarisches letztes Auffangnetz, sondern als eine Art 'Versicherung', auf die nicht alle Personen Anrecht haben. Diese Ansicht verdeutlicht das folgende Zitat:

Aber nichtsdestotrotz darf man auch nicht vergessen, man redet immer von Geschenk, Sozialhilfe sei ein Geschenk. Also eines will ich mal noch sagen, es ist eine Versicherung, also aus juristischer Sicht, es ist eine Versicherung, Sozialhilfe ist eine reine Versicherung. Und eigentlich sollte einer Versicherungsprämien einbezahlt haben, damit der diese Versicherung dann in Anspruch nehmen darf. Das Problem ist, dass sehr viele Leute, diese Versicherung in Anspruch nehmen ohne dass sie Beiträge bezahlt haben, und da, das ist ja schon ein fundamentales Problem. Oder. Dass gewisse Leute einfach in Nutzen kommen, wo andere dafür zahlen, das gleiche mit der Krankenkasse, ja. Das geht alles ins Gleiche. (Rahel, 479-487)

Rahel erzählt als erstes, dass die Sozialhilfe kein Geschenk sei, sondern eine Versicherung, von der man keine Leistungen beziehen könne, wenn man keine Beiträge einbezahlt habe. Weiter benennt sie als grosses Problem, dass Leute im Sozialhilfesystem seien, die zwar von der Sozialhilfe Leistungen beziehen, aber vorgängig keine Beiträge zur Finanzierung des Systems bezahlt haben. Die Forschenden rufen in Erinnerung, dass die Behauptung betreffend 'Sozialhilfe als Versicherung' so nicht stimmt, da die Sozialhilfe keine Versicherung ist und keine Beitragspflicht besteht, um Leistungen beziehen zu können.

Rahels Deutungsmuster der Sozialhilfe kann als Rechtfertigung für ihren Sozialhilfebezug verstanden werden. Sie hat die Technik der Umdeutung (engl. Reframing) angewendet, wonach "die Bedeutung, die ein Ereignis, eine Aussage, ein Verhalten, ein Glaubenssatz, ein

Auslöser, ein Reiz hat" vom Kontext, also dem Rahmen abhängig ist (Ötsch/Stahl 1997: 163). Mittels der Umdeutung wird der Rahmen geändert oder neu konstruiert, womit – in Rahels Fall – die Sozialhilfe eine neue Bedeutung erhält (vgl. ebd.). Es kann davon ausgegangen werden, dass sie diese Technik anwendet, um ihren Sozialhilfebezug zu legitimieren und mit der schwierigen Situation umgehen zu können. Dass Rahel die Sozialhilfe als Versicherung darstellt, ist ein Hinweis auf die Entsolidarisierung der Gesellschaft. Mit der Entsolidarisierung geht einher, dass die Sozialhilfe zunehmend unter Verdacht steht, "den Drückebergern dieser Gesellschaft auf Kosten der Steuerzahlenden eine bequeme Hängematte zu bieten" (Nadai 2007: 10). Dieser Behauptung versucht Rahel durch ihre Rechtfertigung, sie habe Beiträge bezahlt, entgegen zu halten.

### **Gesellschaftliche Stigmatisierung**

Rahel nimmt eine starke gesellschaftliche Stigmatisierung wahr. Im folgenden Zitat legt Rahel dar, weshalb sie nicht offen erzählt, dass sie Sozialhilfe bezieht – und was das mit der gesellschaftlichen Stigmatisierung zu tun hat.

B\_1 Weil man ein schlechtes Bild hat, oder. Sozialhilfeempfänger, oder. Und es nützt nichts. Also ich kann, ich könnte es jetzt immer wieder wiederholen, und ui das ist ja furchtbar, oder, aber es ändert ja nichts. Und das ist zermürend. (Rahel, 524-526)

Rahel formuliert, dass die Öffentlichkeit grundsätzlich ein schlechtes Bild von Sozialhilfebeziehenden habe. Ergänzend fügt sie an, dass sie an diesem Bild nichts ändern könne, egal wie oft sie darüber berichtet, wie sie sich in ihrer Situation als Sozialhilfebezügerin fühlt. Das sei zermürend. Aus dem Zitat geht hervor, wie ohnmächtig sich Rahel auch gegenüber der Meinung der Öffentlichkeit fühlt. Sie sieht keinen Weg, an der Stigmatisierung etwas ändern zu können. Deshalb verfolgt sie die Bewältigungsstrategie, ihrem jeweiligen Gegenüber nichts von ihrem Sozialhilfebezug zu erzählen, da das Bild von Sozialhilfebeziehenden, so Rahel, sowieso nicht geändert werden könne und die Stigmatisierung bleibe. Während dem Interview hat Rahel vielfach sehr impulsiv und mit einer gewissen Wut darüber berichtet, wie sie ihre Situation erlebt. Auffallend war jedoch, als Fragen zum Thema der Offenlegung des Sozialhilfebezugs durch die Forschenden gestellt wurden, Rahels Erzählungen für einmal nicht durch Wut geprägt waren, sondern vielmehr eine grosse Betroffenheit und Ohnmacht zu spüren war.

Das Verhalten von Rahel, die Offenlegung des Sozialhilfebezugs möglichst zu vermeiden, findet sich auch als Erklärungsansatz in der Stigmatheorie wieder: Stigmaträger müssen

---

demnach ihr Stigma möglichst gut verstecken oder sich von der gesellschaftlich stigmatisierten Gruppe distanzieren (vgl. Tröster 2008: 143).

Eine Folge gesellschaftlicher Stigmatisierung ist der soziale Ausschluss aus Gruppen oder auch die Einschränkung der Teilhabe an der Gesellschaft (vgl. Hohmeier 1975: 13). Rahel erzählt im nachfolgenden Zitat, was mit ihrem Bekanntenkreis passierte, als sie Sozialhilfebezügerin wurde.

B\_1 Ich habe mein ganzer, habe mein ganzer Kreis abgebrochen, habe keinen Kontakt mehr, so, zu Bekannten. Man sagt, Freunde lernt man erst dann kennen, wenn es einem schlecht geht. Ja, ja (den Tränen nah). (Rahel, 498-500)

Rahel beschreibt eindrücklich, dass sie aufgrund des Sozialhilfebezugs keinen Kontakt mehr zu damaligen Bekannten hat. Nachfolgend formuliert sie, Freunde lerne man erst dann kennen, wenn es einem schlecht geht. Rahel ist in diesem Moment des Interviews sehr betroffen, was sich darin äusserte, dass sie den Tränen nahe war. Es wird deutlich, dass die Teilhabe an der Gesellschaft – alleine durch das Stigma des Sozialhilfebezugs – für Rahel wesentlich eingeschränkt wird. Hohmeier postuliert hierzu, ein zentrales Problem von Stigma-Trägern sei ihre fehlende Anerkennung von Nichtstigmatisierten als gesellschaftliche Partner (vgl. 1975: 13). Besonders problematisch ist, dass vom Merkmal Sozialhilfebezug auf andere Merkmale und Rollen geschlossen wird. Somit werden in Rahels Fall Rollen, die mit dem Stigma-Merkmal direkt nichts zu tun haben, ihr nicht mehr zugetraut. Eine solche Rolle könnte bei Rahel jene als Freundin sein. Das führt zu Isolation (vgl. ebd.). Rahel sagt, spürbar resigniert, dazu:

B\_1 Mhm (den Tränen nah), es sind Menschen irgendwie, oder sie haben keine Zeit oder keine Ahnung. Ich weiss es nicht. Aber meine Grossmutter hat mir immer gesagt, lieber alleine, als in schlechter Begleitung. Dann mach ich mein Ding alleine (lacht traurig). (Rahel, 513-515)

Sie beschreibt, 'ihr Ding' lieber alleine zu machen, womit sie die Vermutung, dass ihr Stigma-Merkmal Sozialhilfebezug zu Isolation führt, bestätigt. Die Möglichkeiten, aus der Stigmatisierung und somit auch aus der Isolation heraus zu kommen sind beschränkt, zumal oft sämtliches Verhalten einer stigmatisierten Person auf das Stigma-Merkmal zurückgeführt wird. So werden beispielsweise Ärger, Aggression oder auch Resignation als Bestätigung des Stigma-Merkmals aufgefasst, wenngleich diese Reaktionen nicht zwingend durch das Stigma-

---

Merkmal ausgelöst wurden (vgl. Hohmeier 1975: 15). Hohmeier fasst betreffend Interaktion zwischen Stigmatisierten und Nichtstigmatisierten treffend zusammen: "Spannungen, Unsicherheit, Verlegenheit und Angst zeichnen deshalb Interaktionen zwischen Stigmatisierten und Nichtstigmatisierten in der Regel aus. Für den Stigmatisierten ist es dann schwer, in derart verunsicherten Interaktionen seine persönliche Identität aufrechtzuerhalten oder zu entwickeln." (ebd.: 15)

Wie vorangehend beschrieben, nimmt Rahel eine starke Stigmatisierung wahr und formulierte deutlich, welche Auswirkung die Stigmatisierung auf sie hat. Spannend hierbei ist, dass Rahel selbst auch über andere Personen respektive Personengruppen stigmatisierende Aussagen macht:

Das ist so, also es gibt wahrscheinlich ein Typus, das ist der Ausländer, das ist wahrscheinlich schon ein spezieller Typus, weil der kann nicht Deutsch meistens, oder nur schlecht, schlechte Ausbildung. Da würde ich sagen, das ist eigentlich ein Typus. (Rahel, 790-793)

Rahel formuliert, es existiere wahrscheinlich die Gruppe 'Ausländer' unter den Sozialhilfebeziehenden, die als relativ homogen betrachtet werden könne. Sie ordnet der ganzen erwähnten Gruppe zwei Merkmale zu: keine oder schlechte Deutschkenntnisse sowie eine schlechte Ausbildung. Somit nimmt sie eine Stigmatisierung von Ausländern vor, obwohl sie aus eigener Erfahrung weiss, welche Auswirkungen Stigmatisierungen haben können. Ein Ansatz, dieses Verhalten zu erklären, ist die Theorie der sozialen Identität (siehe Kapitel 2.2). Rahel nimmt eine Soziale Kategorisierung vor, und schreibt der Fremdgruppe negative Werte zu. Da sich Rahel zu den Inländern – also der Eigengruppe – zählt, und dieser Gruppe die negativen Werte nicht zuschreibt, kann sie einen sozialen Vergleich vornehmen, bei dem die Eigengruppe positiver bewertet wird. Das wiederum führt dazu, dass Rahel eine positive soziale Identität erlangen kann (vgl. Petersen 2008: 225). Das Streben nach der positiven sozialen Identität ist bei Rahel also stärker, als der Versuch, keine Stigmatisierungen vorzunehmen.

### **Rolle der Medien**

Rahel erwähnte während dem Interview mehrfach die Medien sowie deren Rolle, wenn es um die Darstellung der Sozialhilfe und von Sozialhilfebeziehenden geht. Das Thema der Rolle der Medien scheint, schaut man die Häufigkeit der Aussagen dazu an, im Gegensatz zu den anderen Interviews hier besonders relevant zu sein, weshalb diesem ein eigenes Unterkapitel

---

gewidmet ist. An der nachfolgenden Stelle des Interviews erzählt Rahel ganz konkret, welches Bild ihrer Meinung nach über Sozialhilfebeziehende durch die Medien vermittelt wird:

Und das Volk, das ist, das Volk hat ja nur das Bild vom Sozialhilfebezüger, von dem was er sieht. Und solange einer nicht selber in dieses Zeug hineingerät, dann sieht er ja nur das, was die Medien ja bringen. Und was bringen Medien? Immer wieder einen Fall aufgleisen mit Sozialhilfebezug vielleicht mal noch ein Ausländer, aber in der Regel, dann hat man ein schönes Leben und so. (Rahel, 233-237)

Rahel formuliert hier, dass Menschen, die keine Leistungen der Sozialhilfe beziehen, ausschliesslich das von den Medien vermittelte Bild über Sozialhilfebeziehende haben. Manchmal werde noch ein Sozialhilfefall von einem Ausländer dargestellt, aber hauptsächlich werde das Bild vermittelt, dass Sozialhilfebeziehende ein schönes Leben haben. Dass Rahels Deutungsmuster der Situation von Sozialhilfebeziehenden anders aussieht als das der Medien, wird an der folgenden Stelle deutlich:

Und dann heisst es immer, und dafür sind auch die Medien verantwortlich, uns geht es ja allen gut. Es geht uns aber eigentlich gar nicht gut, es geht uns eigentlich nicht gut. (Rahel, 538-540)

Der Unterschied zwischen der Berichterstattung der Medien – und somit auch teilweise der Meinung der Öffentlichkeit – und ihrem individuellen Empfinden der Situation von Sozialhilfebeziehenden ist klar ersichtlich. Aus den Aussagen von Rahel kommt ebenfalls hervor, dass die breite Öffentlichkeit abhängig von der Berichterstattung der Medien ist. In der Tat haben Medien einen grossen Einfluss auf die Öffentlichkeit, insbesondere auch betreffend Bildung sozialer Stereotype (vgl. Ruhrmann/Sommer 2009: 420). Medien, und damit verbunden die Journalisten, haben die Macht, für ihre Berichterstattung bestimmte Ereignisse und Fälle auszuwählen. Damit können bestimmte Themen hervorgehoben werden und indirekt eine Bewertung vermittelt werden (vgl. ebd.). Dies gilt auch für die Berichterstattung über die Sozialhilfe: Nach Rahels Wahrnehmung liegt ein besonderer Fokus auf dem 'schönen Leben' von Sozialhilfebeziehenden. Durch die Bestimmung der Häufigkeit und der Form des Erscheinens von Themen in den Medien kann ein ganz direkter Einfluss auf die Rezipienten der Medien genommen werden. So postulieren etwa Ruhrmann und Sommer treffend: "Der Rezipient rechnet bei der Rekonstruktion einer episodischen Nachrichtenmeldung die Verantwortung einzelnen Akteuren zu. Bei Wiedergaben thematischer Beiträge rechnet der Zuschauer die Verantwortung auf gesellschaftlicher Ebene zu (...)" (ebd.: 421f). Am Beispiel

der Missbrauchsdebatte in der Sozialhilfe in den Medien bedeutet das: Würde einmalig über einen konkreten Missbrauchsfall berichtet, würde der Missbrauch einer einzelnen Person zugeschrieben. Desto mehr hingegen mitunter abstrakt über Missbrauchsfälle berichtet wird, desto mehr entsteht ein Missbrauchsvorwurf pauschal für die ganze Gruppe der Sozialhilfebeziehenden. Ruhrmann und Sommer formulieren weiter, dass diese unterschiedlichen Zurechnungen einen wichtigen Bestandteil von Vorurteilsstrukturen darstellen (vgl. ebd.: 422).

Eine nicht ausgewogene, mehrheitlich negative Berichterstattung der Medien hat zur Folge, dass immer noch mehr sensationalistische Meldungen publiziert werden. Rahel sagt dazu:

Darum die Medien (...), was die schreiben, darum ich lese keine Zeitungen oder (lacht). Ja (...), das bringt nichts. (Rahel, 450-451)

Rahel liest keine Zeitungen, weil sie die Berichterstattung weder als korrekt noch als ausgewogen empfindet, was als Bewältigungsstrategie ihrerseits verstanden werden kann. Dass es hier eher um ein grundsätzliches Phänomen als eine vereinzelt Eigenheit von Rahel geht, bestätigen Ruhrmann und Sommer am Beispiel der Berichterstattung über Migranten in Deutschland. Es könne "(...) zu einer Abwendung in Deutschland lebender Migranten von deutschen Medien- und Informationsangeboten führen, da sie sich nicht angemessen repräsentiert fühlen." (2009: 424)

### **Aspekte der Workfare-Ideologie**

Rahel äussert im Interview mehrfach Kritik an den Methoden von Workfare. Besonders oft kommt die Aktivierungspolitik zur Sprache:

B\_1 Auch die Einsatzprogramme, die Einsatzprogramme, die sie haben, dass man einfach irgendwo arbeitet. Jetzt wollen sie mich in eine Küche tun, ja als Hilfsköchin, einfach damit ich etwas raus komme aus meinen vier Wänden. Sorry, da werde ich depressiv, ich koche zuhause schon genug. Also ja (...) Ich mag nicht in die Küche gehen. Ich frage mich, warum gibt es nicht so eine Coachingstelle für Leute, die kein Deutsch können, aber für Leute die gute Qualifikationen haben, wo man das mit denen angeht, wie man das auch auf dem RAV macht, oder. Wo man hilft im Stellenmarkt zu suchen, dort oder. Und nicht einfach, so jetzt gehst du einfach sechs Monate dort arbeiten, oder. Das generiert mehr Stress. Weil diese Zeit, die habe ich gar nicht, die würde ich lieber für mich, für meine Stellensuche. Für das brauche ich aber wieder das finanzielle Mittel, wenn ich ein Dossier schicke, das kostet einfach Geld, das muss man einfach sehen. Und für alles muss man

---

wieder ein Kostengesuch machen, oder. Und das ist, das ist, das ist, das ist die Hölle.

(Rahel, 336-347)

Rahel formuliert hier direkte Kritik an den Einsatzprogrammen, denen man vom Sozialdienst zugewiesen wird. Konkret spricht sie ihre momentane Situation an: Man wolle sie im Rahmen eines solchen Einsatzprogramms als Hilfsköchin verpflichten. Das empfindet Rahel als nicht adäquat und fügt an, sie koche zu Hause schon genug und werde depressiv, wenn sie als Hilfsköchin arbeiten gehen müsse. Weiter bemängelt sie in diesem Zusammenhang, es sollte vom Sozialdienst eine Beratungsstelle geben, die qualifizierten Fachkräften bei der Stellensuche helfe. Das Einsatzprogramm generiere Stress und sie könne ihre Zeit so nicht für die Stellensuche nutzen. Ergänzend erwähnt Rahel die knappen finanziellen Mittel, welche für die Stellensuche nicht dienlich sind. Diese Umstände bezeichnet sie als 'Hölle'.

Die von Rahel beschriebenen Einsatzprogramme sind zentrales Element eines aktivierenden Sozialstaates, welcher von der Workfare-Ideologie geprägt ist. Grundsätzlich wird erwartet, dass Sozialhilfebeziehende eine Gegenleistung – in den meisten Fällen die Teilnahme an Einsatzprogrammen – für die Unterstützungsleistungen erbringen, die sie vom Sozialdienst erhalten. Eine weitere Funktion der Einsatzprogramme ist die Reintegration von Sozialhilfebeziehenden in den Arbeitsmarkt. Ob mit diesen Programmen das Ziel der Wiederintegration in den Arbeitsmarkt erreicht werden kann, darf zumindest bezweifelt werden. So zeigt eine Studie von Aepli und Ragni, welche für das Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO) gemacht wurde und empirisch die Wirkung von Integrationsmassnahmen untersuchte, auf, dass Integrationsmassnahmen grösstenteils negative Effekte hervorrufen. Konkret bedeutet das, dass Sozialhilfebeziehende, die an einem Einsatzprogramm teilnehmen, weniger oft eine Stelle finden, als jene, die nicht an solchen Massnahmen teilnehmen müssen (vgl. Aepli/Ragni 2009: 8). Ein Problem bei den Einsatzprogrammen ist – das kommt auch bei Rahels Zitat hervor – dass diese oft nicht auf die Bedürfnisse und Fähigkeiten der Sozialhilfebeziehenden ausgerichtet sind. Rahel wurde für ein Einsatzprogramm als Hilfsköchin verpflichtet. Sie formuliert unumwunden, dass diese Massnahme für sie nicht adäquat sei. Schaut man ihre absolvierten Ausbildungen an, einen Bachelor-Abschluss in Wirtschaft und einen in Jura, erstaunt ihre Reaktion keineswegs. Sie betont ebenfalls, dass die Aktivierungsmassnahmen Stress verursachen und die Stellensuche erschweren. Besser wäre ihrer Meinung nach, die gesamte Zeit für die Stellensuche zu investieren. Ihr Deutungsmuster von Einsatzprogrammen deckt sich also mit der vorher erwähnten Studie von Aepli und Ragni. Dadurch, dass sich ihr Deutungsmuster jedoch in

---

starkem Masse von demjenigen der gelebten Workfare-Ideologie unterscheidet, erklärt sich ihre grosse Wut und ihr Unverständnis gegenüber den Massnahmen.

Durch die Ausführungen Rahels drängt sich die Frage auf, ob diese Einsatzprogramme vielleicht auch noch andere Funktionen haben als die Wiedereingliederung in den Arbeitsmarkt. Eine Vermutung ist, dass mit den Aktivierungsmassnahmen der Öffentlichkeit das Bild vermittelt werden soll, dass es Sozialhilfebeziehende nicht bequem haben und für die Unterstützungsleistungen etwas tun müssen. Eng damit verknüpft ist auch der immerwährende Vorwurf der Passivität von Sozialhilfebeziehenden, umgangssprachlich auch als 'Hängematten-Mentalität' bezeichnet (vgl. Nadai 2007: 16). Es soll der breiten Bevölkerung vermittelt werden, dass es sich nicht lohnt und nicht angenehm ist, in der Sozialhilfe zu sein. Den Bezug von Sozialhilfe möglichst unangenehm zu gestalten kann ganz allgemein als zentrales Moment von Workfare bezeichnet werden. Rahel nimmt die Aktivierungsmassnahmen sowie die unangenehme Gestaltung der Sozialhilfe nicht so hin, hinterfragt diese und kämpft so gut wie möglich dagegen an. Dieses Verhalten kann als Bewältigungsstrategie gegen die Workfare-Massnahmen verstanden werden. Das negative Bild der Sozialhilfebeziehenden und die Vorverurteilung will Rahel so nicht akzeptieren, was in ihren zahlreichen von Wut und Unverständnis geprägten Versuchen des Widerstandes mündet.

Rahel erwähnt im folgenden Zitat, dass die Einsatzprogramme nicht nur als Hilfe zur Wiedereingliederung in den Arbeitsmarkt dienen, sondern auch als Druckmittel verwendet werden:

Und da, als ich dann das angefangen habe mit den Stiftungen zu machen, und habe dann auch Erfolg gehabt, und ab diesem Moment, wo ich Erfolg generiert hab, hat es einfach geheissen, hat man mir einen Zettel vorgelegt, es ist fertig, solche Sachen darf ich gar nicht mehr machen, sonst steckten sie mich gleich in ein Arbeitsprogramm, wenn ich so viel Zeit zum Verschwenden hätte. und wenn ich ehm, da weiterhin Stiftungen angehen werde, dann würden sie mir sofort die Leistungen kürzen und solche Sachen, oder. (Rahel, 127-132)

Rahel schildert, sie habe versucht, über Stiftungen an zusätzliches Geld – für beispielsweise ein Sicherheitssystem an der Türe, wie sie an einer anderen Stelle des Interviews erwähnte – heranzukommen, da solche Investitionen über die Sozialhilfe nicht möglich gewesen seien. Als Gelder von den Stiftungen gesprochen wurden, sei ihr unter Androhung von

Arbeitsprogrammen und Sanktionen verboten worden, über Stiftungen Geld zu organisieren. Rahels Deutungsmuster von Einsatzprogrammen beinhaltet also nicht nur die Meinung, dass diese der Wiedereingliederung in den Arbeitsmarkt für sie nicht dienlich sind, sondern auch, dass sie als Druckmittel verwendet werden. Die Tatsache, dass Einsatzprogramme offenbar auch als Druckmittel oder Drohung verwendet werden, lässt Interpretationen zum wirklichen Sinn und Zweck eben dieser Einsatzprogramme zu. Eigentlich sollten diese Programme die Fähigkeiten der Sozialhilfebeziehenden fördern und den Wiedereinstieg in den Arbeitsmarkt erleichtern. Wyss postuliert hierzu treffend, "(...) dass es in Workfare-Programmen doch darum gehe, wirkliche Defizite zu beheben und dass die Betroffenen bestenfalls tatsächlich davon profitieren." (2012: 41). Im Beispiel von Rahel scheinen die Einsatzprogramme jedoch eher eine disziplinierende als arbeitsintegrative Massnahme zu sein, ähnlich der Androhung und Anwendung von Sanktionen wie Leistungskürzungen. Gleiches kann auch bei den Weiterbildungskursen vermutet werden (vgl. Rahel, 97-100). Einsatzprogramme und Kurse haben bei Rahel eine eher lähmende Wirkung und lösen bei ihr ein Ohnmachtsgefühl aus, was im ganzen Interviewverlauf immer wieder spürbar war. Dass ihre Bemühungen und Ideen nicht honoriert werden, sondern im Gegenteil noch bestraft werden, zehrt an der Energie von Rahel. Sie interpretiert die Massnahmen ähnlich wie beispielsweise Kurt Wyss: diese wirkten sich eher kontraproduktiv aus und seien ungerecht (vgl. 2012: 41f). Rahel fühlt sich ungerecht behandelt und instrumentalisiert, weshalb sie ihre Bewältigungsstrategie, in den Widerstand zu gehen, noch stärker anwendet. Zusammenfassend kann formuliert werden, dass Rahel nicht nur einen Umgang mit dem eher negativen öffentlichen Bild finden muss, sondern auch mit den von den Sozialdiensten praktizierten Workfare-Massnahmen, da sie diese als ungerecht empfindet.

An dieser Stelle soll der erwähnte Aspekt der Disziplinierung, welcher Workfare mit sich bringt, noch etwas genauer beleuchtet werden. Rahel formuliert während dem Interview mehrfach, wie sie die Disziplinierung durch den Sozialdienst und das Sozialhilfesystem im Allgemeinen erlebt. Das folgende Zitat veranschaulicht das Erlebte deutlich:

Wenn ich all diese Energie in meine wirtschaftliche Integration, in meine, oder. Dann wäre ich schon längstens weg. Aber das wollen sie gar nicht, die wollen dich einfach fertig machen. Fertig machen, einfach. In die Knie und fertig oder. (Rahel, 620-623)

Rahel beschreibt vor dem Zitat im Interview in einer längeren Sequenz, dass sie viel Energie dafür investiere, um Stiftungen für zusätzlich benötigtes Geld anzufragen und sich gegenüber dem Sozialdienst in verschiedenen Themen durchzusetzen. Weiter formuliert sie, würde sie

diese Energie für die Reintegration in den Arbeitsmarkt aufwenden, wäre diese bereits gelungen. Es folgt die Unterstellung, dass der Sozialdienst nicht wolle, dass ihr die Reintegration gelingt und vielmehr die Erniedrigung im Vordergrund stehe. Dass die von Rahel erwähnte Disziplinierung durch das Sozialhilfesystem gewollt ist und als zentrales Moment von der Workfare-Ideologie betrachtet werden kann, bestätigt etwa der Soziologe Kurt Wyss. Seiner Meinung nach ist der Beweggrund für die Disziplinierungsmassnahmen zur Hauptsache nicht die Reintegration, sondern vielmehr die Wirkung, welche die Disziplinierungsmassnahmen bei der Bevölkerung erzielen. Je stärker in der Sozialhilfe diszipliniert wird, desto mehr werden Personen, die nicht von der Sozialhilfe abhängig sind, versuchen, den Sozialhilfebezug zu vermeiden, selbst wenn sie wegen ihrer Situation Anrecht auf diese Hilfe hätten (vgl. Wyss 2004: 25). Dass diese Massnahmen ihre Wirkung nicht verfehlen, kann auch an Rahels Beispiel aufgezeigt werden. Wie vorab beschrieben, wollte Rahel den Sozialhilfebezug unter allen Umständen vermeiden. Die Angst vor dem sozialen Abstieg wird durch die Disziplinierung der Sozialhilfebeziehenden verstärkt. Somit kann es beispielweise sein, dass Erwerbstätige schlechte Arbeitsbedingungen akzeptieren oder sich ganz allgemein nicht für ihre Rechte einsetzen, um ihre Arbeit behalten zu können, um nicht in die Sozialhilfe zu geraten (vgl. ebd.: 26). Indirekt wird so auch das öffentliche Bild über Sozialhilfebeziehende geprägt: Sie werden so dargestellt, als müssten bei ihnen Disziplinierungsmassnahmen angewendet werden. Wird eine Person zu einem Einsatzprogramm gezwungen, gibt das Spielraum für Spekulationen: Vielleicht war die Person einfach zu faul, findet alleine keine Stelle mehr oder ist nur noch für den zweiten Arbeitsmarkt tauglich. Mit diesen Spekulationen sieht sich auch Rahel immer wieder konfrontiert und gegen diese kämpft sie an. Die Disziplinierungsmassnahmen bringen eine weitere Problematik mit sich: Sie schüren nicht nur Ängste der Bevölkerung ganz allgemein, sondern verunsichern auch die Sozialhilfebeziehenden selbst. So kann Rahel nicht von stabilen Rahmenbedingungen ausgehen. Sie muss davon ausgehen, dass jederzeit wieder neue Massnahmen hinzukommen. Es kann davon ausgegangen werden, dass diese Atmosphäre der Unsicherheit bei Rahel besonders ausgeprägt ist, da sie durch ihre Bewältigungsstrategie – dem Widerstand – immer von noch mehr Massnahmen betroffen ist.

Rahel beschreibt sich selber als initiativ und willens, den Ausstieg aus der Sozialhilfe zu schaffen. Sie betont während dem Interview mehrfach, dass diese Initiative seitens des Sozialdienstes gar nicht erwünscht sei. So zum Beispiel an der folgenden Stelle:

ABER sie sollten das ganz anders aufgleisen und ich finde es schlimm, dass Leute, die eigentlich qualifiziert sind, die Ideen hätten, dass man die einfach, also dass man nicht

---

einmal anerkennt, dass man eine Idee hat, dass man das sogar noch runtermacht, dass eine Idee kommt. So einfach, so einfach, so Schublade auf, rein, und zu, und du hältst jetzt einfach die Klappe. Oder, ganz bewusst und ganz ganz ganz schlimm. (Rahel, 99-103)

Rahel formuliert hier, dass Ideen vom Sozialdienst nicht aufgenommen würden. Im Gegenteil, man werde noch dafür kritisiert, dass man Ideen einbringe. Eigeninitiative und Fragen seien nicht erwünscht. Rahels Deutungsmuster des Sozialdienstes ist geprägt von dem Gefühl der Unterdrückung und nicht jenem der Unterstützung. Es scheint auch hier – ‘du hältst jetzt einfach die Klappe’ – die Disziplinierung eine wichtigere Rolle einzunehmen. Es kann vermutet werden, dass Sozialhilfebeziehende als Individuen angesehen werden, die grundsätzlich unterdrückt werden müssen, um die gewünschte Disziplin zu erreichen. Gegen dieses negative Bild kämpft Rahel an. Beim obenstehenden Zitat ist auch die Ohnmacht, die Rahel ganz allgemein in der Zusammenarbeit mit dem Sozialdienst erlebt, gut erkennbar.

Rahel zeigt sich während dem Interview sehr verärgert über den Sozialdienst und dessen Mitarbeitenden. An mehreren Stellen äusserte sie sich abschätzig über die Angestellten. Exemplarisch kann das folgende Zitat aufgeführt werden:

Und ich denke, das sind einfach die falschen Leute in dem ganzen Sozialwesen, die sind sehr sehr schlecht. Also zunächst, die die dort arbeiten sind sehr ungebildet oder haben eine schlechte Ausbildung, sind eigentlich eher asozial. Man stellt einfach Leute dort an, die nicht studieren und sich keine Gedanken dazu machen, damit das eben nicht auffällt. (Rahel, 52-55)

Rahel beschreibt, dass allgemein die falschen Leute im Sozialdienst arbeiten und diese schlecht seien. Sie bezeichnet die Mitarbeitenden als ungebildet und asozial. Weshalb – ihrer Wahrnehmung nach – nur Personen beim Sozialdienst arbeiten, auf welche die genannten Eigenschaften zutreffen, erklärt sie damit, dass nur so die Missstände im Sozialhilfesystem gedeckt werden können. Weil eben die Mitarbeitenden zu ungebildet und asozial seien, als dass eine positive Veränderung des Systems möglich wäre. Ein Ansatz, die teilweise heftige Kritik an den Mitarbeitenden zu erklären, ist die Frustrations-Aggressions-Hypothese (siehe auch Kapitel 2.3). Danach ist Aggression eine Folge von Frustration, und Frustration löst wiederum Aggression aus (vgl. Zick 1997: 82). Die mitunter beleidigenden Aussagen von Rahel können als Aggressionen gegenüber dem Sozialdienst verstanden werden. Bei ihr scheint die Frustrations-Aggressions-Hypothese plausibel, zumal sich Rahel während dem Interview immer wieder frustriert zeigte. So zum Beispiel an der folgenden Stelle: "Das ist

eigentlich, das was einem am meisten kaputt macht, dass man kein Gehör hat." (Rahel, 209-110) Hier formulierte sie vorab, sie hätte nachweislich über 250 Stellen um Hilfe angefragt und abgesehen von einer Kirche keinerlei Hilfe bekommen. Die Vermutung liegt nahe, dass auch die mit Workfare in Zusammenhang stehenden Massnahmen einen Anteil an der Frustration haben. Zwang zu Einsatzprogrammen und Leistungskürzungen – viel Fantasie ist für die Vorstellung nicht nötig, dass bei diesen Massnahmen auch Frustration aufkommen kann. Bei Rahel kommt erschwerend hinzu, dass sie sich sehr engagiert mit dem Sozialdienst auseinandersetzt und dabei immer wieder Rückschläge erleidet. Sie hat keine Chance, sich von heute auf morgen von diesen Workfare-Massnahmen zu befreien. Daher ist die Frustrationsquelle übermächtig, was zur Folge haben kann, dass die Aggressionen auf Sündenböcke umgeleitet werden (vgl. Zick 1997: 84). Die Mitarbeitenden des Sozialdienstes sind somit die Sündenböcke, die Rahels Aggressionen direkt zu spüren bekommen. Dass gerade die erwähnten Mitarbeitenden die Sündenböcke sind, kann so erklärt werden, dass sie für die Umsetzung der Workfare-Massnahmen verantwortlich sind. Vereinfacht könnte also zusammengefasst werden, dass die Mitarbeitenden des Sozialdienstes eine Art Ventil für Frustrationen respektive Aggressionen sind, welche Rahel durch die Workfare-Massnahmen aufgebaut hat. Eine Bewältigungsstrategie Rahels für Workfare-Massnahmen ist somit die Benutzung der Mitarbeitenden vom Sozialdienst als eben dieses Ventil.

Wie stark sich Rahel auf die Mitarbeitenden des Sozialdienstes fokussiert, kommt auch im folgenden Zitat zum Vorschein:

Aber nein, die tun ja nichts, die nehmen ja nur das Geld von Papa Staat, verschleudern das irgendwohin, in irgendwelche Programme und Kurse und dann meint man, damit sei es getan. Damit ist es eben noch lange nicht getan, oder. Und das finde ich eben schlimm. ABER die können es nicht ändern, weil ihnen fehlen die fachlich guten Leute. und das haben sie extra so gemacht, das ist Sozialismus, so wie er gelebt wird. Man muss einfach, einfach, es darf niemand ausscheren, oder. So, das sehe ich einfach, wenn man mit Leuten etwas Fachliches debattieren will, und man hat eine Person vor sich, die keine Ahnung hat, das ist ganz ganz schlimm, die dann aber doch entscheiden kann, das ist brutal, brutal. (Rahel, 272-280)

Sie formuliert zuerst, dass das zur Verfügung stehende Geld nicht adäquat eingesetzt werde. Danach bemängelt Rahel die Fachlichkeit der Mitarbeitenden und betont, dass niemand von der Linie des Sozialdienstes abweichen dürfe. Zum Schluss kommt sie nochmals darauf zu sprechen, dass die Mitarbeitenden nicht kompetent seien und diese aber trotzdem die

Möglichkeit hätten, Entscheidungen zu treffen. Interessant ist, wie bereits vor dem Zitat erwähnt, dass sich Rahel mit ihren Aussagen sehr stark auf die Mitarbeitenden konzentriert. Sie sieht eine grosse Notwendigkeit zur Veränderung beim Sozialdienst und es kommt aus ihren Formulierungen nicht hervor, dass sie die Ursachen in einem grösseren, gesamtgesellschaftlichen Kontext sieht – obwohl der Sozialdienst mehr eine ausführende Instanz ist und die eigentlichen Rahmenbedingungen für die Sozialhilfe in der Politik gesetzt werden. In Rahels Deutungsmuster ist die von ihr formulierte Unfähigkeit der Mitarbeitenden des Sozialdienstes für ihre Situation verantwortlich und nicht die von der Politik gesetzten Rahmenbedingungen.

## 5 Empirischer Teil 3: Fallübergreifende Analysen

Die fallübergreifende Analyse dieses Kapitels hat zum Ziel, die grundlegenden Erkenntnisse aus den Einzelanalysen zu ordnen und ihnen eine Bedeutung, die über den einzelnen Fall hinausgeht, zuzuweisen. Um diese Ordnung vorzunehmen, wurden von den Autoren fünf – für die Fragestellung relevante – Dimensionen ermittelt, die aufzeigen, welches die zentralen Spannungsfelder sind, in denen sich die befragten Personen befinden und welche Deutungsmuster und Bewältigungsstrategien vorherrschend waren. Aussagen wurden entlang dieser Dimensionen verortet und die Bedeutung dieser Spannungsfelder aufgezeigt. Wichtig ist anzumerken, dass je nachdem, wie viele Aussagen von einer Person zu einer Dimension gemacht wurden, die Meinung einer Person bei der Dimension besonders gewichtet ist. Bei der Interpretation der Ergebnisse wurde dieser Gegebenheit Rechnung getragen. Je nach thematischer Verordnung der Dimensionen standen eher Deutungsmuster oder Bewältigungsstrategien im Vordergrund.

### 5.1 Negatives Bild von Sozialhilfebeziehenden in der Öffentlichkeit

In allen Interviews kam mehrfach zum Vorschein, dass die Interviewten ein eher negatives Bild über Sozialhilfebeziehende in der Öffentlichkeit wahrnehmen. Das stimmt auch mit den Ergebnissen des Forschungsstandes über die Darstellung von Sozialhilfebeziehenden in der Öffentlichkeit überein (siehe Kapitel 1.5.2), wonach eher ein negatives Bild vorherrscht. Grosse Unterschiede gibt es jedoch betreffend der Deutungsmuster, woher dieses negative Bild kommt. Um die Unterschiede genauer aufzeigen zu können, wird eine Verortung entlang der folgenden Dimension vorgenommen:



Abb. 1: Negatives Bild von Sozialhilfebeziehenden in der Öffentlichkeit (eigene Darstellung)

Eine befragte Person formulierte in einer Aussage klar, dass es viele faule, betrügende und primär ausländische Sozialhilfebeziehende gebe. Dieses Bild ist damit weitgehend deckungsgleich mit jenem, dass die Medien teilweise kolportieren. Es kann vermutet werden, dass sie die Schuld am negativen Bild in der Öffentlichkeit hauptsächlich Sozialhilfebeziehenden selbst zuschreibt (in Abb. 1 als a gekennzeichnet). Demgegenüber steht die Aussage der gleichen Person, wonach die Pauschalisierungen durch die Medien nicht akzeptierbar seien. Damit bezeichnet sie eher die Medien als Schuldige für das negative öffentliche Bild von Sozialhilfebeziehenden (in Abb. 1 als b gekennzeichnet). Bei einer

befragten Person fällt auf, dass sie selbst kaum Kategorisierungen von Sozialhilfebeziehenden vornimmt, und andere Sozialhilfebeziehende in ihren Aussagen nicht als negativ darstellt. Zwar äusserte sie sich dazu, dass ein negatives Bild über Sozialhilfebeziehende in der Öffentlichkeit präsent ist. Es finden sich jedoch keine konkreten Aussagen, die Hinweise geben, woher dieses Bild kommt. Daher wird diese Aussage nicht in der Dimension verortet. Bei einer weiteren befragten Person ist die Meinung vorherrschend, dass die Medien eine grosse Schuld am negativen Bild tragen, was in diversen, sehr ähnlichen Aussagen zum Vorschein kommt. Die Medien würden Sozialhilfebeziehende so darstellen, als ob sie ein schönes Leben hätten. Der Kern dieser Aussagen transportiert die Meinung, dass die Medien einen sehr grossen Anteil am negativen Bild haben (in Abb. 1 als c gekennzeichnet). Die gleiche Person unterstellt aber auch ausländischen Sozialhilfebeziehenden, Missbrauch zu betreiben und faul zu sein. Diese Aussage tendiert eher dazu, dass die Sozialhilfebeziehenden selber schuld am negativen öffentlichen Bild seien (in Abb. 1 als d gekennzeichnet). Eine andere befragte Person spricht den Medien eine wichtige Rolle zu. Die Medien hätten eine grosse Macht und würden viele Menschen stark beeinflussen. Als Beispiel fügt sie ihre Eltern an, welche in Diskussionen immer wieder auf Medienberichte referenzieren. Ihre Meinung ist in der Abbildung 1 als e gekennzeichnet.

Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass die Deutungsmuster auf der Dimension insgesamt insofern breit gestreut sind, als dass die Aussagen stark polarisieren. Drei Aussagen beschreiben den Einfluss und die Macht der Medien ähnlich den theoretischen Beständen, die in der Arbeit verwendet wurden (siehe Kapitel 1.5.1). Zwei Aussagen deuten darauf hin, dass die Aussagen der Medien eher in das eigene Deutungsmuster integriert werden, den Sozialhilfebeziehenden selbst die Schuld zugesprochen wird und die Rolle sowie Funktion der Medien nicht so sehr hinterfragt wird. Es kann vermutet werden, dass Personen, welche die Workfare-Ideologie verinnerlicht haben, in der Tendenz den Sozialhilfebeziehenden selbst die Schuld zuschreiben. Anhand der Polarisierung der Aussagen kann abgeleitet werden, dass es grundsätzlich zwei Typen von Sozialhilfebeziehenden geben könnte – jene, die die Schuld am negativen öffentlichen Bild den Medien geben und damit auch ein generell positiveres Bild von Sozialhilfebeziehenden haben und jene, die das negative Bild auf das Verhalten von Sozialhilfebeziehenden zurückschliessen. Spannend hierbei erscheint, dass beide Typen auch bei einer Person vereint sein können, zumal teils widersprüchliche Aussagen von einzelnen Personen dazu gemacht wurden, wie das negative Bild zu Stande kommt. Das Deutungsmuster darüber, wer die Schuld am negativen öffentlichen Bild trage, wirkt sich auch auf die Bewältigungsstrategien

mit diesem Bild aus. Es kann angenommen werden, dass – je nach Tendenz zu einem der beiden Pole – einerseits der Umgang mit Subgruppen der Sozialhilfebeziehenden und andererseits der Umgang mit den Medien beeinflusst wird.

Wie eingangs erwähnt, teilen alle befragten Personen die Meinung, dass das öffentliche Bild von Sozialhilfebeziehenden eher negativ geprägt ist. Der Umgang damit ist bei allen im Grundsatz gleich – sie verfolgen die Bewältigungsstrategie, Medien möglichst zu meiden, um nicht zu sehr mit dem Bild konfrontiert zu werden.

## 5.2 Übernahme der Workfare-Ideologie

In allen Interview-Analysen wurde klar ersichtlich, dass Aspekte der Workfare-Ideologie ein vorherrschendes Thema sind. Mittels der Verortung der verschiedenen Personen auf der Dimension soll aufgezeigt werden, ob und wenn ja wie stark die Workfare-Ideologie von den befragten Personen in ihre Deutungsmuster übernommen wurde. Diese Dimension hat eine grosse Relevanz, zumal die Workfare-Ideologie das Bild über Sozialhilfebeziehende prägt und in diesem Zusammenhang auch Bewältigungsstrategien seitens der Sozialhilfebeziehenden nötig macht, je nachdem wie stark die Ideologie verinnerlicht wurde.



Abb. 2: Übernahme der Workfare-Ideologie (eigene Darstellung)

Eine befragte Person unterstellte in einer Aussage einer ganzen Generation Passivität, ohne konkrete Anhaltspunkte dafür zu nennen. In diesem Zusammenhang ist dieser befragten Person wichtig, dass der zunehmende Missbrauch, den es nach ihrer Wahrnehmung gibt, bekämpft werden müsse. Somit scheint sie den permanenten Missbrauchsverdacht, welcher in der Workfare-Ideologie verankert ist (vgl. Nadai 2007: 16), verinnerlicht zu haben, was einer Übernahme der Ideologie gleichkommt (in Abb. 2 gekennzeichnet als a). Ergänzend kam mehrfach aus ihren Formulierungen hervor, dass auch Sozialhilfebeziehende arbeiten sollten. Mit diesen Ausführungen übernimmt sie ein weiteres zentrales Moment der Workfare-Ideologie, was in der Abbildung 2 als b gekennzeichnet ist (vgl. Seithe 2010: 170f). Eine weitere befragte Person macht durch ihre Aussagen deutlich, dass sie einen Teilaspekt der Workfare-Ideologie übernimmt, indem sie auch die Arbeitspflicht in ihr Deutungsmuster integriert hat und dies dahingehend rechtfertigt, dass sie mit ihrer Rolle als Mutter bereits einen Job habe (in Abb. 2 gekennzeichnet als c). Ergänzend kann eine Aussage der Person

angefügt werden, welche die Privatsphäre betrifft: Zuerst wollte sie einen erweiterten Eingriff in ihre Privatsphäre nicht erlauben, veränderte dann aber ihre Meinung insoweit, dass sie ja nichts zu verbergen habe und auf diese Weise ohnehin beweise, dass ihr Sozialhilfebezug gerechtfertigt sei. Damit unterstützt sie ein Element der Workfare-Ideologie: Die vermehrte Kontrolle und Überwachung (vgl. Atzmüller 2014: 149). Diese Aussage wird in der Dimension nicht ganz links verortet, da sie zuerst Ansätze zum Widerstand gegen den Eingriff in die Privatsphäre zeigte (in Abb. 2 gekennzeichnet als d). Eine befragte Person übernimmt durch die Rechtfertigung, sie arbeite und mache allgemein viel, indirekt auch den Punkt der Workfare-Ideologie, wonach eine allgemeine Arbeitspflicht bestünde (in Abb. 2 gekennzeichnet als e). Die Unterstellung von Missbrauch findet bei dieser Person keinen Zuspruch, was in der Abbildung 2 als f gekennzeichnet ist. Das Deutungsmuster der letzten befragten Person unterscheidet sich stark von den anderen, was in diversen ähnlichen Aussagen zum Vorschein kommt. Sie empfindet Workfare-Massnahmen – im Speziellen Einsatzprogramme – als ungerecht und übernimmt entsprechend die Workfare-Ideologie nicht in ihr Deutungsmuster. Im Gegenteil: Sie kämpft aktiv dagegen an, weshalb diese Aussagen auf der Dimension ganz nah am rechten Pol verortet werden (in Abb. 2 gekennzeichnet als g).

Auch bei dieser Dimension ist eine starke Polarisierung der Aussagen sichtbar, wobei die meisten Aussagen auf eine komplette Übernahme der Workfare-Ideologie hindeuten. Es scheint, als dass die Workfare-Ideologie bei vielen Sozialhilfebeziehenden angekommen ist. Generell kann summiert werden, dass die Workfare-Ideologie als Abgrenzungsversuch gebraucht wird, um sich selber als 'gute Sozialhilfebeziehende' darzustellen. Im Gegensatz dazu scheint es Sozialhilfebeziehende zu geben, die weit davon entfernt sind, die Workfare-Ideologie in ihr Deutungsmuster zu übernehmen und Widerstand gegen diese leisten.

### **5.3 Schuld an der Situation des Sozialhilfebezugs**

Die Meinungen, ob Sozialhilfebeziehende selber verantwortlich für ihren Sozialhilfebezug sind oder ob dies mehr mit gesellschaftlichen Rahmenbedingungen zusammenhängt, gehen bei den befragten Personen auseinander. Indirekt geht es auch darum, ob Teile der Workfare-Ideologie verinnerlicht wurden, da diese Ideologie suggeriert, dass Misserfolge und gesellschaftliche Marginalisierung grundsätzlich selbst verschuldet sind (vgl. Seithe 2010: 170f). Bei der Verortung der Aussagen in der nachfolgenden Dimension (Abb. 3) geht es nicht primär darum, wie sie ihre eigene Situation beurteilen und ob sie ihrer Wahrnehmung nach schuld sind, Sozialhilfe beziehen zu müssen. Vielmehr geht es um den generellen Eindruck der befragten Personen, ob sie denken, dass Sozialhilfebeziehende eher Schuld an ihrem

Sozialhilfebezug haben oder ob dies eher den gesellschaftlichen Rahmenbedingungen zuzuschreiben ist.



Abb. 3: Schuld an der Situation des Sozialhilfebezugs (eigene Darstellung)

Wie auch schon im obigen Kapitel aufgezeigt, erwähnte eine Person im Interview, dass viele Sozialhilfebeziehende faul und passiv seien. Diese Aussage deutet darauf hin, dass Sozialhilfebezug in vielen Fällen eher auf individuelles Versagen zurückzuführen ist (in Abb. 4 gekennzeichnet als a). Im Gegensatz dazu formulierte die gleiche Person, dass sie alles in ihrer Macht Stehende tue und neben den familiären Verpflichtungen auch noch arbeite. Das lässt eher auf kollektives Versagen schliessen (in Abb. 3 gekennzeichnet als b). Eine befragte Person machte explizit die Aussage, dass das System der Sozialhilfe vor allem bei Frauen und Müttern versage, was auf ein kollektives Versagen hinweist (in Abb. 3 gekennzeichnet als c). Die gleiche Person bringt die Sozialhilfe mit ihren Aussagen in Zusammenhang mit Gott und formuliert, dass sie den Sozialhilfebezug als eine Art Aufgabe sehe, um Demut zu lernen. Dieser Argumentation nach ist Sozialhilfebezug nicht eine individuelle Schuld, aber auch kein gesellschaftliches Versagen – somit kann diese Aussage nicht auf der Dimension verortet werden. Eine weitere befragte Person machte mit ihren Aussagen deutlich, dass sie keine Schuldgefühle habe und ein Recht auf Inanspruchnahme von Sozialhilfegeldern habe. Diese Aussage lässt die Vermutung zu, dass im Deutungsmuster der Person die Schuld für den Sozialhilfebezug eher bei den gesellschaftlichen Rahmenbedingungen zu suchen ist (in Abb. 3 gekennzeichnet als d). Die letzte interviewte Person formulierte in einer Aussage, das System der Sozialhilfe sei so konzipiert, dass ein Ausstieg aus dem System sehr schwer sei. Dies lässt klar auf ein kollektives Versagen schliessen (in Abb. 3 gekennzeichnet als f). Ähnlich verortet werden kann die Aussage, dass es je nach der aktuellen Lebenssituation grundsätzlich jede Person treffen kann. Als Beispiel fügte die Person an, dass bei ihr der gewalttätige und kriminelle Ehemann ein Auslöser war und dass ihr bei dieser Situation auch ihre Universitätsabschlüsse nichts mehr genützt hätten. Damit kann die Aussage keinem Pol eindeutig zugeordnet werden, da sie weder konkret die gesellschaftlichen Rahmenbedingungen noch das eigene Unvermögen, sondern vielmehr allgemeine Lebensumstände als Grund für den Sozialhilfebezug aufführt. Dennoch kann interpretiert werden, dass die Gesellschaft nichts unternimmt, um solchen Schicksalen entgegenzuwirken

oder betroffene Personen zumindest angemessen unterstützt. Damit ist diese Aussage in der Dimension tendenziell näher dem Pol 'Schuld Gesellschaft' zu verorten (in Abb. 3 gekennzeichnet als g). Die gleiche Person formulierte, dass vor allem ausländische Sozialhilfebeziehende Missbrauch betreiben würden und faul seien. Mit dieser Aussage schreibt sie der Gruppe der Ausländer individuelles Versagen zu (in Abb. 3 gekennzeichnet als h).

Auf der Dimension ist eine klare Tendenz zu erkennen, wonach die meisten Aussagen eher auf eine gesellschaftliche Schuld schliessen lassen. Auffallend dabei ist, dass dieses Ergebnis im Gegensatz zur Dimension für die Übernahme der Workfare-Ideologie steht. Da die Workfare-Ideologie von einem individuellen Versagen ausgeht, steht dies im Widerspruch zu den Ergebnissen in dieser Dimension. Ein möglicher Erklärungsversuch könnte sein, dass die befragten Personen in Bezug auf die eigene Situation eher der Gesellschaft die Schuld zuschreiben, bei anderen Personen hingegen eher individuelles Versagen (wie es von den Medien oft beschrieben wird) als Grund ansehen. Da Individuen gemäss Theorie nach positiver sozialer Identität streben (vgl. Petersen 2008: 225), bewerten sie ihre eigene Situation eher positiv und suchen dadurch die Schuld eher bei externen Gegebenheiten. Bei der unbekannt Masse der ‚anderen Sozialhilfebeziehenden‘ spielt hingegen die verinnerlichte Workfare-Ideologie eine grössere Rolle, so dass in diesem Kontext eher individuelles Versagen als Erklärung für den Sozialhilfebezug dient.

## 5.4 Umgang mit Fremdgruppen

Im Rahmen der Analyse der Interviews hat sich ergeben, dass sich die befragten Sozialhilfebeziehenden nicht als homogene Gruppe erleben. Vielmehr bildet die Mehrheit unterschiedliche Kategorien innerhalb der Sozialhilfebeziehenden. Nur in einem Interview fanden sich keine Aussagen dazu. Anhand dieses Deutungsmusters kann ihnen durch den Vergleich mit der Fremdgruppe das Erlangen von positiver sozialer Identität gelingen (vgl. Petersen 2008: 225). Es fanden sich grosse Unterschiede, wie die Sozialhilfebeziehenden mit diesen Fremdgruppen umgingen, weshalb eine Verortung entlang dieser Dimension als sinnvoll erscheint. Zudem lassen sich verschiedene Bewältigungsmuster mit dieser Thematik erklären. In drei der Interviews fand diese Unterteilung von Eigen- und Fremdgruppe in unterschiedlichem Ausmass statt, wobei alle die Unterscheidung zwischen ausländischen und inländischen Sozialhilfebeziehenden vornahmen. In zwei der Interviews wurde der Fremdgruppe zusätzlich Sozialhilfemissbrauch und Faulheit attestiert. Die daraus resultierenden Deutungsmuster beeinflussen in starkem Masse, wie die befragten Personen

mit den Fremdgruppen umgehen. Das Verhalten gegenüber der Fremdgruppe lässt sich als Bewältigungsstrategien für verschiedene Spannungsfelder beschreiben. In den Interviews fanden sich diverse Aussagen dazu, welche innerhalb der Pole Abwertung der Fremdgruppe und Solidarität gegenüber der Fremdgruppe verortet werden können:



Bei einer der befragten Personen überwiegt das Deutungsmuster, durch Abwertung der Fremdgruppe selber eine positive Identität zu erlangen. Ihr Umgang mit der Fremdgruppe ist daher von Abwertung geprägt. Sie bringt die ausländischen Sozialhilfebeziehenden oft in Zusammenhang mit Betrug oder Faulheit. So gelingt es ihr, das negative öffentliche Bild nicht auf sich, sondern auf die Fremdgruppe zu beziehen. Diese Argumentation ist eindeutig dem Pol der Abwertung der Fremdgruppe zuzuordnen (in Abb. 4 als a dargestellt). Die befragte Person äussert im Zusammenhang mit dem Sozialhilfebezug auch ihre Angst vor einer zunehmenden Zahl von Asylsuchenden. Diese Aussage wertet die Fremdgruppe zwar nicht direkt ab, impliziert allerdings, dass die Fremdgruppe Eigenschaften besitzt, die Furcht auslösen, was ebenfalls eher der linken Seite der Abbildung zuzuordnen ist (in Abb. 4 als b dargestellt). Bei einer weiteren befragten Person steht die Fremdgruppe zwar weniger im Fokus, wird aber auch deutlich ersichtlich. Ihre Aussagen lauten dahingehend, dass viele ausländische Sozialhilfebeziehende betrügen würden oder es in der Sozialhilfe auf jeden Fall besser hätten, als inländische Sozialhilfebeziehende. In ihrem Deutungsmuster wertet sie also die Fremdgruppe eindeutig ab. Allerdings liegt ihr Feindbild eher beim Sozialdienst, so meint sie auch, dass der Sozialdienst sie habe rassistisch werden lassen. Die Abwertung fokussiert sich also in erster Linie auf das Amt und erst in zweiter Linie auf die Fremdgruppe, weshalb diese Aussage zwar im linken Bereich zu finden ist, allerdings nicht ganz dem Pol zugeordnet wird (in Abb. 4 als c gekennzeichnet). Obwohl in einem Interview nicht eindeutig zwischen Eigen- und Fremdgruppe unterschieden wird, kann doch eine gewisse Solidarität gegenüber der Gruppe der betrügenden Sozialhilfebeziehenden ausgemacht werden, indem die befragte Person aussagt, sie könne nachvollziehen, wie gewisse Personen unter dem starren Korsett der Sozialhilfe erfinderisch werden könnten. Diese Aussage lässt sich mittig der rechten Seite der Abbildung zuordnen, da zwar ein Verständnis für die Fremdgruppe besteht, aber noch keine aktiven Solidaritätsbekundungen vorhanden sind (in Abb. 4 als d dargestellt). Eine weitere befragte Person zeigt sich ausdrücklich solidarisch mit der Fremdgruppe der

---

ausländischen Sozialhilfebeziehenden. Sie beschreibt mehrmals ihre Betroffenheit durch die negativen Zuschreibungen, die ausländische Sozialhilfebeziehende ihrer Meinung nach erfahren müssen. In Diskussionen ergreife sie unter gewissen Umständen Partei für diejenigen und versuche, ihre eigenen Erfahrungen zu teilen, um das Verständnis für die ausländischen Sozialhilfebeziehenden zu fördern. Diese Verhaltensweisen und Bewältigungsstrategien können klar dem Pol der Solidarität gegenüber der Fremdgruppe zugewiesen werden (in Abb. 4 als e dargestellt).

Insgesamt kann festgestellt werden, dass in dieser Dimension eine breite Streuung der Aussagen zwischen Abwertung und Solidarität gegenüber der Fremdgruppe zu finden ist. Vor allem zwei der befragten Personen finden in je einem der beiden Pole eine Art der Bewältigung des stigmatisierten Bildes von Sozialhilfebeziehenden in der Öffentlichkeit. Sowohl die Abwertung der als Fremdgruppe identifizierten Personen kann durch den Mechanismus des sozialen Vergleichs als zielführende Bewältigungsstrategie dienen, wie auch die Solidarität mit der Fremdgruppe als Bewältigungsstrategie erfolgreich sein kann. In letzterem Fall kann durch die Solidarität das Aushalten der Wertediskrepanz zwischen persönlicher und öffentlicher Einstellung erleichtern. Als Erklärung für diese ganz unterschiedlichen Ansatzpunkte kann die Kontakttheorie dienen. Diejenige Person, welche viele Kontakte zu ausländischen Sozialhilfebeziehenden pflegt (und selber Auslandserfahrungen mitbringt), zeigt sich solidarisch, während diejenige Person, welche kaum über solche Kontakte verfügt, die Fremdgruppe eher abwertet. Ein weiterer Erklärungsversuch könnte darin bestehen, dass Personen mit einer höheren Bildung weniger zu Abwertungen neigen als Personen mit niedrigem Bildungsstand (vgl. Zick, Küpper, Hövermann 2011: 101f). In diesem Fall verfügt diejenige Person, welche als Bewältigung auf die Abwertung der Fremdgruppe zurückgreift über ein deutlich tieferes Bildungsniveau wie diejenige Person, die sich solidarisch zur Fremdgruppe zeigt.

Grundsätzlich kann vermutet werden, dass Sozialhilfebeziehende im Umgang mit Fremdgruppen häufig dem einen oder anderen Pol zugeordnet werden können. Je nach Definition der Fremdgruppe, persönlicher Einstellung und Bewältigungsstrategie variiert der Umgang mit der Fremdgruppe. Aufgrund der vorliegenden Ergebnisse kann vermutet werden, dass sich die meisten Sozialhilfebeziehenden zwei verschiedenen Typen (Abwertung oder Solidarität mit der Fremdgruppe) zuordnen lassen.

## 5.5 Umgang mit Stigmatisierung

Das Thema der Stigmatisierung der Sozialhilfebeziehenden war in allen vier Interviews sehr präsent. Sämtliche der befragten Personen empfanden den Bezug von Sozialhilfe in gewisser Weise als Stigma, also als eine Eigenschaft, die von der Gesellschaft als unerwünscht angesehen wird (vgl. Goffmann 1975: 12). Zudem berichteten alle Befragten von Situationen, in denen sie konkrete Stigmatisierung aufgrund ihres Sozialhilfebezugs erlebt haben. Diese Dimension soll den unterschiedlichen Umgang mit diesen Stigmatisierungserfahrungen aufzeigen. Die Stigmatheorie geht davon aus, dass stigmatisierte Personen eher darauf bedacht sind, das Stigma zu verbergen, um ihren sozialen Status nicht zu verlieren (vgl. Tröster 2006: 447). Aufgrund der Typenbildung der Studie von Haller, Jäggi und Beiser (vgl. 2013: 8-13) kann hingegen vermutet werden, dass die Gruppe der eigenwilligen Sozialhilfebeziehenden, die sich gegen die gesellschaftlichen Vorstellungen und Erwartungen stellen, einen offenen Umgang mit dem Stigma des Sozialhilfebezugs pflegen. Um die Bewältigungsstrategie der befragten Personen zum Stigma des Sozialhilfebezugs genauer zu analysieren, werden daher einzelne Aussagen der befragten Personen entlang folgender Dimension verortet:



Abb. 5: Umgang mit Stigmatisierung (eigene Darstellung)

Eine der befragten Personen beschreibt klar, dass sie wenn möglich ihren Sozialhilfebezug verschweigt, da Sozialhilfe mit einem schlechten Bild gekoppelt sei. Dieses Verhalten kann eindeutig dem linken Pol zugeschrieben werden (in Abb. 5 als a gekennzeichnet). In einem der Interviews kommt die Scham, Sozialhilfe zu beziehen sehr deutlich zum Ausdruck. Als Folge davon vermeidet die befragte Person, den Besuch von Tischlein-Deck-Dich. Dieses Unterlassen einer Handlung aufgrund von Scham über den Sozialhilfebezug kann klar dem Pol des Verbergens des Sozialhilfebezugs zugeordnet werden (in Abb. 5 als b gekennzeichnet). Eine weitere Aussage macht deutlich, dass Sozialhilfe häufig mit Problemen assoziiert wird und diejenige Person daher als Konsequenz ihre Situation nicht immer offenlege. Wenn es allerdings darum geht, Vergünstigungen zu erhalten (z.B. reduzierter Eintritt) gehe sie offen mit ihrer Situation um. Diese Bewältigungsstrategie ist auch eher dem Pol des Verbergens der Sozialhilfe zuzuordnen, da der offene Umgang vor allem in Situationen mit damit verbundenen finanziellen Vorteilen auftritt (in Abb. 5 als c gekennzeichnet). Bei zwei Interviews kann interpretiert werden, dass sich die befragten

Personen adrett kleiden oder pflegen, um (unter anderem) den Bezug der Sozialhilfe nicht offensichtlich erscheinen zu lassen. Dieses Verhalten kann als Bewältigungsstrategie der linken Seite der Dimension zugerechnet werden, dient aber nicht dem alleinigen Zweck des Verbergens der Sozialhilfe, weshalb dieses Verhalten links-mittig einzuordnen ist (in Abb. 5 als d gekennzeichnet). Als letzter Punkt schildert eine der befragten Personen, dass sie sich aufgrund der negativen Berichterstattung über die Sozialhilfe immer sehr bewusst entscheiden müsse, ob sie den Bezug der Sozialhilfe erzähle oder nicht. Dieses Verhalten wird entlang dieser Dimension als neutral eingestuft, weil die befragte Person gefühlsmässig entweder einen sehr offenen Umgang mit ihrem Sozialhilfebezug pflegt, oder diese Tatsache eher verschweigt (in Abb. 5 als e gekennzeichnet).

Es fällt auf, dass sich die Strategien zur Bewältigung des Stigmas der Sozialhilfe insgesamt eher dem Pol des Verschweigens des Sozialhilfebezugs zuordnen lassen. Aussagen, die für einen offenen oder sogar stolzen Umgang mit diesem Thema sprechen, konnten keine gefunden werden. Die befragten Personen zeigten somit also klar diejenigen Verhaltensweisen auf, die in der Stigmatheorie beschrieben werden. Es kann vermutet werden, dass dieses Verhalten systematisch auch bei anderen Sozialhilfebeziehenden anzutreffen ist. Allerdings ist festzuhalten, dass das Sampling der Interviews keine grosse Streuung aufweist, da alle befragten Personen alleinerziehende Mütter mittleren Alters sind. Die einseitige Verteilung der Bewältigungsstrategien liesse sich auch damit erklären, dass sie sich alle in einer ähnlichen Situation befinden. Es kann vermutet werden, dass Sozialhilfebeziehende in anderen Lebenslagen breiter gestreute Verhaltensweisen aufzeigen würden. Als weiterer Erklärungsansatz könnte die Workfare-Ideologie dienen. Durch das heute vorherrschende Deutungsmuster des Misstrauens gegenüber Sozialhilfebeziehenden, das durch die Workfare-Ideologie transportiert wird, wird bei Sozialhilfebeziehenden eher die Strategie des Verbergens des Sozialhilfebezugs ausgelöst. Bei einem offenen Umgang, könnte ihnen Misstrauen entgegengebracht werden, weshalb diese Strategie als nicht vorteilhaft erscheinen könnte.

## 6 Schlussfolgerungen

In diesem letzten Kapitel werden die Ergebnisse dieser Arbeit zusammengefasst und die Fragestellung beantwortet. Es folgen eine kritische Würdigung dieser Arbeit und des Arbeitsprozesses durch die Autoren sowie eine Reflexion über einige weiterführende Fragestellungen.

### 6.1 Zusammenfassung der Ergebnisse

Aus den geführten Interviews konnte eine Vielzahl an Ergebnissen gewonnen werden. Die wichtigsten sollen hier aufgeführt werden.

Zusammenfassend lässt sich formulieren, dass die vier befragten Personen sehr unterschiedliche Umgänge mit dem negativen öffentlichen Bild über Sozialhilfebeziehende pflegen. Die Erste der Befragten bezieht das negative Bild kaum auf sich. Vielmehr bildet sie gedanklich zwei Gruppen von Sozialhilfebeziehenden, bezieht das negative Bild nur auf die andere, schlechtere Gruppe und schliesst sich in grossen Teilen der öffentlichen Meinung an. Die zweite befragte Person bezieht das negative öffentliche Bild ebenfalls nicht auf sich, sondern auch auf eine andere Gruppe von Sozialhilfebeziehenden. Im Unterschied zur ersten Interviewpartnerin solidarisiert sie sich allerdings stark mit dieser – von ihr identifizierten – Fremdgruppe. Der Umgang der dritten befragten Person ist stark von ihrem Glauben geprägt. Sie ist in erster Linie dankbar für die Institution der Sozialhilfe. Den erlebten Stigmatisierungen, die in Zusammenhang mit dem negativen öffentlichen Bild stehen, versucht sie mit Vergebung gegenüber den Übeltätern zu begegnen. Die Letzte der Befragten reagiert vor allem mit Widerstand. Dem öffentlichen negativen Bild versuchte sie in der Vergangenheit durch Berichte über ihre eigene Situation entgegenzuwirken, was allerdings aufgrund mangelnden Interesses der Medien scheiterte. Ihr Widerstand richtet sich nun in erster Linie gegen den Sozialdienst und in zweiter Linie auch gegen andere Sozialhilfebeziehende, welche die Sozialhilfe betrügen.

Trotz dieser ganz unterschiedlichen Umgänge mit dem stigmatisierten öffentlichen Bild der Sozialhilfe konnten verschiedene Spannungsfelder ausgemacht werden, in denen sich die befragten Personen befinden. Als erstes Spannungsfeld wurde die Schuldfrage am negativen öffentlichen Bild identifiziert. Die Aussagen der befragten Personen polarisieren stark: Auf der einen Seite fanden sich viele Aussagen, die den Medien die Schuld für das negative Bild zusprechen, auf der anderen Seite stehen Aussagen die die Sozialhilfebeziehenden als die Schuldigen am negativen Bild sehen. Je nach Deutungsmuster über die Schuldfrage des

---

negativen öffentlichen Bildes, variieren auch die Bewältigungsstrategien. Bei den einen Personen stehen eher die Medien im Fokus, bei anderen eher der Umgang mit Subgruppen der Sozialhilfebeziehenden.

Als zweites Spannungsfeld konnte die Übernahme der Workfare-Ideologie ausgemacht werden. Auch hier zeigten die Ergebnisse, dass eine grosse Polarisierung vorlag. Bei der Mehrheit der befragten Personen konnte allerdings eine komplette oder teilweise Übernahme der Workfare-Ideologie festgestellt werden. Dieses Verhalten wurde von den Forschenden als Versuch der Abgrenzung gegenüber den ‚schlechten Sozialhilfebeziehenden‘ interpretiert. Eine der befragten Personen hingegen leistet grossen Widerstand gegen diese Ideologie und ist weit davon entfernt, diese in ihr Deutungsmuster zu integrieren.

Ein weiteres Spannungsfeld befasst sich mit der Frage nach der Schuld am Sozialhilfebezug. Die meisten der befragten Personen sahen für ihre eigene Situation die Schuld eher bei den gesellschaftlichen Gegebenheiten als bei individuellem Versagen. Dies steht im Widerspruch dazu, dass die meisten die Workfare-Ideologie verinnerlicht zu haben scheinen, welche individuelles Versagen als Erklärung für den Sozialhilfebezug vorsieht. Die Ergebnisse deuten darauf hin, dass die befragten Personen in Bezug auf ihre eigene Situation möglichst positive soziale Identität erlangen wollen und darum eher der Gesellschaft die Schuld zuschreiben. Bei der anonymen Gruppe der anderen Sozialhilfebeziehenden scheint wiederum die verinnerlichte Workfare-Ideologie vorzuherrschen.

Ein zusätzliches Spannungsfeld fand sich im Umgang mit Fremdgruppen innerhalb der Sozialhilfebeziehenden. Die meisten der befragten Personen empfanden die Gruppe der Sozialhilfebeziehenden als heterogene Gruppe und bildeten mehrere Kategorien von Sozialhilfebeziehenden. Mit der Fremdgruppe wurden je nach Interview die ausländischen, faulen oder betrügenden Sozialhilfebeziehenden assoziiert. Es fand sich eine breite Streuung im Verhalten der befragten Personen. Auf der einen Seite standen Aussagen, welche die Fremdgruppe eher abwerten (um damit eine Aufwertung des Selbstbildes zu erlangen), auf der anderen Seite fanden sich viele Aussagen, die von Solidarität gegenüber der Fremdgruppe geprägt sind. Es kann vermutet werden, dass sich zwei verschiedene Typen von Sozialhilfebeziehenden finden lassen: Diejenigen die eher zur Abwertung der Fremdgruppe tendieren und diejenigen, die eher zu Solidarität gegenüber dieser Gruppe neigen.

Als letztes Spannungsfeld konnte der Umgang mit Stigmatisierung ausgemacht werden. Hier zeigen die Ergebnisse deutlich, dass die meisten der befragten Personen das Stigma des Sozialhilfebezugs eher verschweigen. Entgegen der Annahme der Autoren fanden sich kaum Aussagen darüber, dass jemand offen oder stolz mit diesem Thema umgeht. Durch die negative Berichterstattung der Medien und der darin transportierten Haltung des Misstrauens gegenüber Sozialhilfebeziehenden wird Bezug von Sozialhilfe also zu einem stigmatisierenden Merkmal, das es zu verschweigen gilt. Es kann angenommen werden, dass dieses Verhalten auch bei einem grösseren Sampling festgestellt worden wäre.

Als letztes Ergebnis kann festgestellt werden, dass alle befragten Personen ein negatives, stigmatisiertes Bild von Sozialhilfebeziehenden wahrnehmen. Die vorliegende Arbeit ging von eben dieser Annahme aus, woraus die Fragestellung dieser Arbeit resultierte. Die Bestätigung dieser Annahme durch die befragten Personen, lässt die Fragestellung und den Aufbau der vorliegenden Arbeit sinnvoll erscheinen. Es muss allerdings angefügt werden, dass durch den Feldzugang eher diejenigen Personen befragt wurden, die ein Grundinteresse an der Thematik aufzeigen und dadurch auch eher eine stigmatisierende Berichterstattung wahrnehmen. Ergänzend ist festzuhalten, dass durch das enge Sampling der Arbeit die Ergebnisse vor allem konsolidierte Aussagen zu alleinerziehenden Müttern, die Sozialhilfe beziehen, zulassen. Aus Kapazitätsgründen konnte in dieser Arbeit keine Grundgesamtheit aller Sozialhilfebeziehenden befragt werden. Der Einfluss dieses engen Samplings auf die Ergebnisse ist schwierig einzuschätzen.

## 6.2 Beantwortung der Fragestellung

Die vorliegende Arbeit hat sich mit folgender Hauptfragestellung befasst:

*Welche Deutungsmuster und Bewältigungsstrategien haben Sozialhilfebeziehende zum stigmatisierenden öffentlichen Bild der Sozialhilfe, dass durch die Printmedien widerspiegelt wird?*

Um diese Fragestellung zu beantworten werden im Folgenden zuerst die wichtigsten Deutungsmuster und in einem zweiten Schritt die wichtigsten Bewältigungsstrategien der befragten Personen aufgeführt. Dieses Kapitel widmet sich explizit der Beantwortung der Fragestellung, folglich werden die Deutungsmuster und Bewältigungsstrategien einzeln und grösstenteils losgelöst von den Ergebnissen aus der übergreifenden Analyse behandelt. Zum Schluss dieses Kapitels werden in einem kurzen Abriss die Unterfragestellungen der Arbeit

---

behandelt. Da diese hauptsächlich als Leitlinien für den Forschungsteil dienten und nicht das eigentliche Forschungsinteresse darstellen, gestaltet sich dieser Teil dementsprechend knapp.

### **Deutungsmuster**

Als einheitliches Deutungsmuster aller befragten Personen konnte die positive Selbstwahrnehmung festgestellt werden. Für die Bewältigung ihrer herausfordernden Lebenslage scheint es den Sozialhilfebeziehenden wichtig zu sein, sich selber nicht mit dem stigmatisierten Bild gleichzusetzen, sondern sich in einem positiven Licht zu sehen. Um dies zu erreichen, wurden verschiedene Wege gewählt; Während die einen die positive Identität durch Gruppenvergleiche erzielten, stand bei anderen die Tatsache, dass sie arbeitstätig oder alleinerziehende Mutter sind im Vordergrund. Eine Person konnte positive Identität durch die Überzeugung, die Situation sei eine Prüfung Gottes, erlangen.

Ein weiteres Deutungsmuster liegt in der negativen Wahrnehmung von anderen Sozialhilfebeziehenden. Die von den Medien transportierte Wirklichkeit muss dadurch nicht in Frage gestellt werden, sondern kann auf eine andere Subgruppe von Sozialhilfebeziehenden bezogen werden. Eine der befragten Personen entwickelte ein gegenteiliges Deutungsmuster, indem sie (auch) die anderen Sozialhilfebeziehenden (in dem Fall die ausländischen Sozialhilfebeziehenden) in Schutz nahm. Auch sie konnte das stigmatisierte Bild von Sozialhilfebeziehenden auf eine Fremdgruppe beziehen, war mit diesem von den Medien transportierten Bild aber nicht einverstanden. Vielmehr nahm sie die Gesamtheit der Sozialhilfebeziehenden als positiv und das von den Medien transportierte Bild als falsch wahr. Die Untersuchung legt nahe, dass nicht alle Sozialhilfebeziehende sich selber als homogene Gruppe erleben. Vielmehr werden unterschiedliche Subgruppen gebildet, woraus die unterschiedlichsten Deutungsmuster und Bewältigungsstrategien resultieren können.

Weitere Deutungsmuster, die zum Vorschein traten, waren im Zusammenhang mit Schuld am Sozialhilfebezug zu finden. Indem der Sozialhilfebezug von zwei Personen als Versicherungsleistung uminterpretiert wurde, konnte die Schuldfrage, die bei dem stigmatisierten Bild von Sozialhilfebeziehenden häufig mitschwingt, umgangen werden. Einer anderen Person gelang es bewusst, keine Schuldgefühle zu empfinden, da sie ein Anrecht auf Sozialhilfe habe. Eine dritte Person empfindet die Situation als gottgegeben und kann dadurch eine individuelle Verschuldung am Sozialhilfebezug ausschliessen. Diese unterschiedlichen Deutungsmuster helfen den befragten Personen, sich nicht mit dem öffentlich transportierten Bild der selbstverschuldeten Sozialhilfebeziehenden zu identifizieren.

**Bewältigungsstrategien**

Eine Bewältigungsstrategie konnte bei allen befragten Personen festgestellt werden: Sie gehen nicht offen mit der Tatsache um, dass sie Sozialhilfe beziehen. Die meisten überlegen sich zuerst, wem und in welcher Situation sie diese Tatsache erzählen wollen, da sie negative Folgen befürchten. Eine befragte Person sagte sogar aus, dass sie kaum jemanden erzähle, dass sie Sozialhilfe beziehe. Auch der Gang zum Tischlein-deck-dich wird von einer Person gemieden, da sie dort sofort als bedürftig angesehen werde. Zudem pflegen einige der Befragten bewusst ein adrettes Erscheinungsbild, um nicht dem typischen Bild eines Sozialhilfebeziehenden zu entsprechen.

Eine andere Strategie, um mit dem von den Medien transportierten Bild umzugehen, ist die Vermeidung der Medien. Einige der befragten Personen sagten aus, (unter anderem) aus diesem Grund keine Zeitungen zu lesen. Dadurch kann die direkte Konfrontation mit dem negativen Bild, das von Sozialhilfebeziehenden gezeichnet wird, vermieden werden. Andere geben an, aus anderen Gründen keine Zeitungen zu lesen.

Bei einer der befragten Personen konnte Vergebung als Bewältigungsstrategie eruiert werden. Die erlebten Stigmatisierungen, die von dem negativen öffentlichen Bild beeinflusst wurden, sah sie als Prüfung von Gott an und machte es sich deshalb zum Ziel, ihren Übeltätern zu vergeben. Ihr Verhalten ist folglich davon geprägt, dass sie denjenigen Personen vergibt, die das stigmatisierte Bild übernehmen und Sozialhilfebeziehende damit konfrontieren.

Eine weitere Bewältigungsstrategie, die bei einer Person ausgemacht werden konnte, war die aktive Stellungnahme für Sozialhilfebeziehende in Diskussionen. Dem in vielen Köpfen vorherrschenden stigmatisierenden Bild von Sozialhilfebeziehenden hat diese Person ein anderes, positives Bild entgegengesetzt. Indem sie ihre eigenen Erfahrungen sowie jene von Freunden in Diskussionen geteilt hat, versuchte sie beim Gegenüber ein realistischeres Bild zu erstellen, das nicht mehr nur dem von den Medien transportierten Bild entspricht.

Eine andere Person fand im Widerstand ihre Bewältigungsstrategie. Sie suchte zuerst aktiv den Kontakt zu Journalisten, um (unter anderem) ein realistisches Bild der Situation von Sozialhilfebeziehenden in der Öffentlichkeit darzustellen, fand aber kein Gehör. Indem sie die Medien nun in starkem Masse anklagt, kann sie ihre Wut über die falsche Berichterstattung kanalisieren.

### **Beantwortung der Unterfragestellungen**

Die Frage, wie Sozialhilfebeziehende das öffentliche Bild der Sozialhilfe, welches durch die mediale Berichterstattung geprägt wird, wahrnehmen, wurde in den Interviews grösstenteils beantwortet. Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die befragten Personen eher ein negatives öffentliches Bild der Sozialhilfe und der Sozialhilfebeziehenden wahrnehmen. Die Beantwortung der Frage, welches Bild Sozialhilfebeziehende von der Sozialhilfe haben, wurde hingegen ganz unterschiedlich beantwortet. Es gab eine Sozialhilfebeziehende, die grosse Dankbarkeit gegenüber der Sozialhilfe zeigte, wohingegen eine andere Person mit viel Widerstand gegen die Sozialhilfe reagierte. Sie empfand einige Teile der Sozialhilfe, insbesondere aber Einsatzprogramme, als nicht hilfreich und ungerecht. Gemeinsam war allen befragten Personen, dass sie grosse Unterschiede in den Leistungen je nach Sozialarbeitenden oder Sozialdienst wahrnahmen. Die letzte Unterfrage - welche Auswirkungen auf ihren Alltag die Sozialhilfebeziehenden dem öffentlichen Bild über Sozialhilfe zuschreiben - blieb schwierig zu beantworten. In den Interviews kam in diesem Zusammenhang vor allem die Stigmatisierung zur Sprache. So kann zusammengefasst gesagt werden, dass als direkte Auswirkung auf den Alltag vor allem der Entscheid über das Offenlegen oder Verschweigen des Sozialhilfebezugs genannt wurde. Das negative öffentliche Bild über die Sozialhilfe führt folglich dazu, dass die befragten Personen sich jeweils viele Gedanken darüber machten, in welchen Situationen eine Offenlegung des Sozialhilfebezugs negative Folgen für sie haben könnte.

### **6.3 Kritische Würdigung**

In der Einführung ins Thema sowie der Herleitung der Fragestellung (siehe Kapitel 1.1) wurden zwei Hauptinteressen für die Arbeit formuliert. Einerseits sollte geklärt werden, welche Auswirkung die negative mediale Berichterstattung auf Sozialhilfebeziehende hat. Die Autoren sind der Meinung, dass dieses Interesse – zumindest in Bezug auf die vier Interviews – grösstenteils geklärt werden konnte. Eine Schwierigkeit hierbei war, dass kein ganz direkter Zusammenhang zwischen der Medienberichterstattung und den Auswirkungen auf Sozialhilfebeziehende festgestellt werden konnte. Es zeigte sich, dass die befragten Personen mehrheitlich keine Medienberichte konsumieren und Medien sogar eher vermeiden. Dafür konnte entdeckt werden, dass die Medien das öffentliche Bild über Sozialhilfebeziehende massgeblich mitprägen. In den Interviews und den dazugehörigen Analysen kam dann umso mehr zum Vorschein, welche Wirkung das öffentliche Bild auf Sozialhilfebeziehende hat. Das zweite Hauptinteresse war, Sozialhilfebeziehenden Gehör zu verschaffen und ihre Sichtweise in der Arbeit aufzunehmen. Dieses Interesse begründete sich vor allem dadurch, dass

Sozialhilfebeziehende selten in der Öffentlichkeit zu Wort kommen, obwohl viel über sie berichtet wird. Die Autoren dieser Arbeit denken, diesem Anliegen nachgekommen zu sein, obwohl die Arbeit betreffend dem erwähnten Interesse erst als Anfang bezeichnet werden kann. Es formulierten durchwegs alle befragten Personen, dass sie das Interesse an ihrer Person sowie Situation sehr schätzen. Es wäre spannend gewesen, noch mehr Interviews zu führen – was aber den Rahmen der vorliegenden Arbeit gesprengt hätte.

Die Forschenden haben es als grosse Herausforderung wahrgenommen, von den Interviews und den dazugehörigen Analysen auf generelle Sachverhalte zu schliessen. Es hat sich bei den übergreifenden Analysen gezeigt, dass Deutungsmuster und Bewältigungsstrategien der verschiedenen Personen teilweise Ähnlichkeiten aufweisen. Trotzdem blieben die meisten Konklusionen, die für die ganze Gruppe der Sozialhilfebeziehenden gelten, eher vage. Dennoch: Die Autoren sind der Überzeugung, mit dieser Arbeit einen Einblick in die Lebenswelt von Sozialhilfebeziehenden gegeben zu haben und auch aufgezeigt zu haben, dass das öffentliche Bild über Sozialhilfebeziehende eine grosse Relevanz für diese hat. Eine weitere Herausforderung war das enge Sampling, welches sich durch den Feldzugang ergeben hat. Alle befragten Personen waren weiblich und in der Rolle der alleinerziehenden Mutter. Es fiel den Autoren schwer, den Einfluss des engen Samplings auf die Ergebnisse der Arbeit genau zu ergründen. Es bleibt offen, wie sich die Ergebnisse der Arbeit verändert hätten, wäre das Sampling breiter gewesen.

Die Autoren sind der Meinung, dass sowohl die Ergebnisse der Arbeit als auch das Themenfeld 'Sozialhilfebeziehende in der Öffentlichkeit' eine grosse Relevanz für die Soziale Arbeit hat. Gerade in der Zusammenarbeit mit Sozialhilfebeziehenden scheint es wichtig, sich bewusst zu sein, welcher Stigmatisierung diese ausgesetzt sind. Mit diesem Bewusstsein könnte ein grösseres Verständnis für die Situation und das Verhalten von Sozialhilfebeziehenden erreicht werden. Es stellt sich die Frage, inwiefern sich die Soziale Arbeit engagieren sollte, um die erwähnte Stigmatisierung zu bekämpfen. Die Autoren stellen sich auf den Standpunkt, dass mehr Aufklärungsarbeit durch die Soziale Arbeit in der Öffentlichkeit sinnvoll wäre. Wie diese genau auszusehen hätte, wäre ein neu zu diskutierendes Thema. Der Abbau der Stigmatisierung, so die Meinung der Autoren, könnte ein wichtiger Bestandteil sein, die Lebensqualität von Sozialhilfebeziehenden zu verbessern. Eine adäquate Teilhabe an der Gesellschaft wäre so eher möglich.

Für die Autoren war diese Bachelor Thesis eine Herausforderung mit einigen Hürden, die es zu überwinden galt. Es war die erste empirische Arbeit, die die Autoren verfassten – deshalb musste viel Zeit investiert werden, um sich mit geeigneten Forschungsmethoden auseinanderzusetzen. Ergänzend kam hinzu, dass für die Analyse der Interviews unerwartet viele unterschiedliche theoretische Bestände hinzugezogen werden mussten. Trotz der vielen Herausforderungen beurteilen die Autoren sowohl den Prozess als auch die Arbeit selbst als gelungen und danken gleichzeitig Herrn Tobias Studer – der Begleitperson für diese Arbeit – herzlich für die kompetente und wohlwollende Unterstützung. Nicht zuletzt dank dieser Unterstützung wurde diese empirische Arbeit überhaupt möglich.

## **6.4 Weiterführende Fragen**

Als zentrales Thema in den Interviews haben sich Workfare-Massnahmen - wie beispielsweise Einsatzprogramme oder Sanktionen - herauskristallisiert, obwohl diese nicht im eigentlichen Fokus der Interviews standen. Spannend ist, wie die interviewten Sozialhilfebeziehenden auf diese Massnahmen reagieren. Es kann festgestellt werden, dass die Reaktion abhängig davon ist, was im Deutungsmuster in Bezug auf den Sinn solcher Massnahmen verankert ist. Den Autoren scheint die Bewältigung von Workfare-Massnahmen ein wichtiges Themenfeld, zumal es aufzeigen kann, welche Wirkung Workfare-Massnahmen tatsächlich entfalten und wie sie die Lebenssituation von Sozialhilfebeziehenden beeinflussen. Es wäre daher wünschenswert, wenn in Zukunft Forschung zu Bewältigungsstrategien von Sozialhilfebeziehenden betreffend Workfare-Massnahmen entstehen würde.

Durch die Abklärungen des Forschungsstandes betreffend des öffentlichen Bildes über die Sozialhilfe sowie Sozialhilfebeziehenden in der Schweiz stellten die Autoren fest, dass noch kaum Forschung zum genannten Themenfeld besteht und Untersuchungen erst im Rahmen von Bachelor- und Masterarbeiten gemacht wurden. Die Autoren sind der Meinung, dass zum öffentlichen Bild über Sozialhilfebeziehende fundierte, gross angelegte Untersuchungen nötig wären, um eine Basis für weitere Forschung zu schaffen. Selbiges kann auch zu dem Forschungsstand betreffend Lebenslagen von Sozialhilfebeziehenden in der Schweiz moniert werden. Auch hier ist die Anzahl von bestehenden Untersuchungen in einem sehr überschaubaren Rahmen.

Trotzdem wurde in der vorliegenden Arbeit anhand der Interviews klar ersichtlich, wie negativ das öffentliche Bild über Sozialhilfebeziehende geprägt ist und dass dieses nicht zwingend die Realität widerspiegelt. Die Frage bleibt offen, wie und wer Einfluss auf dieses negative Bild

nehmen könnte, was vielversprechende Ansätze dazu wären und welche Rolle dabei die Soziale Arbeit spielen könnte. Die Autoren sind der Überzeugung, dass weitere Überlegungen und Forschungen dazu nötig sind, um die gesellschaftlichen Stigmatisierungen, welche die Sozialhilfebeziehenden erfahren, zu reduzieren.

Es wäre spannend, eine weitere Arbeit in einem ähnlichen Rahmen wie die vorliegende zu machen, jedoch ein breiteres Sampling anzustreben. Auf diese Weise könnten Personen mit unterschiedlichen Lebensentwürfen befragt werden. Die Autoren gehen davon aus, dass noch ein breiteres Spektrum an Deutungsmustern und Bewältigungsstrategien zum Vorschein kommen würde, womit eine umfassendere Analyse möglich gemacht würde.

Als wesentliches Thema stellte sich die Verinnerlichung der Workfare-Ideologie heraus. Diese Arbeit konzentrierte sich hierbei vor allem darauf, wie stark die genannte Ideologie bei den Sozialhilfebeziehenden angekommen ist und was das für die Deutungsmuster sowie die Bewältigungsstrategien bedeutet. Welche konkreten Auswirkungen die Workfare-Ideologie auf die erwerbstätige Bevölkerung hat und inwiefern diese die Ideologie verinnerlicht hat, wäre eine Frage, die weiterer empirischer Untersuchungen bedarf.

## 7 Quellenangaben

### 7.1 Literaturverzeichnis

Aeppli, Daniel Ragni, Thomas (2009): Ist Erwerbsarbeit für Sozialhilfebezüger ein Privileg? Auftragsstudie. Bern: SECO Publikation.

Althoff, Martina (1998). Die soziale Konstruktion von Fremdenfeindlichkeit. Opladen/Wiesbaden: Westdeutscher Verlag.

Atzmüller, Roland (2014). Aktivierung der Arbeit im Workfare-Staat. Arbeitsmarktpolitik und Ausbildung nach dem Fordismus. Münster: Verlag Westfälisches Dampfboot.

Bierhoff, Hans-Werner (2008). Solidarität gegenüber Fremdgruppenmitgliedern. In: Petersen, Lars-Eric/Six, Bernd (Hg.). Stereotype, Vorurteile und soziale Diskriminierung. Weinheim/Basel: Beltz Verlag. S. 341-349).

Bundesverfassung der Schweizerischen Eidgenossenschaft)vom 18. April 1999 (Stand am 1. Januar 2016).

Caplan, Leslie J./Schooler, Carmi (2007). Socioeconomic Status and Financial Coping Strategies: The Mediating Role of Perceived Control. In: Social Psychology Quarterly. Jg. 70 (1): 43-58.

Eisenstein, Cornelia (1994). Meinungsbildung in der Mediengesellschaft. Eine theoretische und empirische Analyse zum Multi-Step Flow of Communication. Opladen: Westdeutscher Verlag.

Emmons, Robert A./Shelton, Charles M. (2002). Gratitude and the Science of Positive Psychology. In: Snyder, C.R./Lopez, Shane J. (Hg.). Handbook of positive psychology. New York: Oxford University Press. S. 459-471.

Emmons, Robert, A./Mishra, Anjali (2012). Why Gratitude Enhances Well-Being: What We Know, What We Need to Know. In: In Sheldon, K./Kashdan, T./Steger, M.F. (Hg.) Designing the future of positive psychology: Taking stock and moving forward. New York: Oxford University Press. S. 148-162.

Engels, Dietrich (2008). Lebenslagen. In: Maelicke, Bernd (Hg). Lexikon de Sozialwirtschaft. Baden-Baden: Nomos-Verlag. S. 643-646.

Farago, Peter/Hutter Király, Petra/ Brunner, Beat (2004). Prekäre Lebenslagen. Subjektive Bewertungen und Handlungsstrategien in Haushalten mit knappen finanziellen Ressourcen. Forschungsbericht Nr. 2/05. Bern: Bundesamt für Sozialversicherung.

Fetchenhauer, Detlef/Flache, Andreas/Buunk, Abraham P./Lindenberg, Siegwart (2006). Solidarity and Prosocial Behavior. A Framing Approach. In: Fetchenhauer, Detlef/Flache, Andreas/Buunk, Abraham P./Lindenberg, Siegwart (Hg.). Solidarity and Prosocial Behavior. An Integration of Sociological and Psychological Perspectives. New York: Springer. S. 3-19.

Flick, Uwe (2014). Qualitative Sozialforschung. Eine Einführung. 6. Aufl. Hamburg: Rowohlt Verlag GmbH.

Friedlmeier, Wolfgang (2006). Prosoziale Motivation. In: Bierhoff, Hans-Werner / Fry, Dieter (Hg.). Handbuch des Sozialpsychologie und Kommunikationspsychologie. Göttingen: Hogrefe Verlag GmbH. S. 143-149.

---

Furrer, Patrick (2015). Arbeiten statt schmarotzen. Erschienen am 19.03.2015. In: Bieler Tagblatt, Nummer 65. S. 1.

Glaser, G. Barney/Strauss, L. Anselm (2008). Grounded Theory. Strategien qualitativer Forschung. Bern: Verlag hans Huber.

Goffmann, Erving (1975). Stigma. Über Techniken der Bewältigung beschädigter Identität. Frankfurt am Main: Suhrkamp.

Haller, Dieter/ Jäggi, Florentin/ Beiser, Christian (2013) : Interventionen und Wirkungen der Sozialhilfe: Lebenslage von Sozialhilfeklientinnen und -klienten in der deutschen Schweiz. In: impuls 2/2013. S. 8-13.

Helfferich, Cornelia (2005). Qualität qualitativer Daten. Ein Schulungsmanual zur Durchführung qualitativer Einzelinterviews. 2. Auflage. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften.

Heusser, Pierre (2015). Wo brennt es heute in der Sozialhilfe? In: SozialAktuell. 47. Jg (7/8). S. 24-25.

Hoheimer, Jürgen (1975). Stigmatisierung als sozialer Definierungsprozess. In: Brusten, Manfred/Hohmeier, Jürgen (Hg.). Stigmatisierung 1. Zur Produktion gesellschaftlicher Randgruppen. Darmstadt: Luchterhand-Verlag. S. 5-24.

Koppetsch, Cornelia (2010). Jenseits der individualisierten Mittelstandsgesellschaft? Zur Ambivalenz subjektiver Lebensführung in unsicheren Zeiten. In: Berger, Peter A./Hitzler, Ronald (Hg.). Individualisierungen. Ein Vierteljahrhundert „jenseits von Stand und Klasse?“. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Kübler, Hans-Dieter (2009). Mythos Wissensgesellschaft. Gesellschaftlichen Wandel zwischen Information, Medien und Wissen. 2. Auflage. Wiesbaden: GWV Fachverlag.

Kuckartz, Udo/Dresing, Thorsten/Rädiker, Stefan/Stefer, Claus (2007). Qualitative Evaluation. Der Einstieg in die Praxis. Wiesbaden: VS-Verlag.

Leu, Robert E./Burri, Stefan/Priester, Tom (1997). Lebensqualität und Armut in der Schweiz. Bern/Stuttgart/Wien: Haupt.

Litschauer, Brigitte (2010). Thema 5. Einführung in das Stressmodell. In: Wittmann, Karl/Schoberberger, Rudolf (Hg.). Der Mensch in Umwelt, Familie und Gesellschaft, 8. Aufl. Wien: Facultas Verlags- und Buchhandels. S.140-149.

Merton, K. Robert/Kendall, L. Patricia (1993): Das fokussierte Interview. In: Hopf, Christel/Weingarten, Elmar (Hg.). Qualitative Sozialforschung. 3. Aufl. Stuttgart: Klett-Cotta. S. 171-204.

Meyer, René (2005). Das Bild der öffentlichen wirtschaftlichen Sozialhilfe in den Printmedien. Unveröffentlichte Master-Thesis. Wirtschaftsuniversität Wien. Interdisziplinärer Universitätslehrgang für Sozialwirtschaft, Management und Organisation Sozialer Dienste. Zürich.

Michel, Verena/Munroe, Melanie/Ramp, Kathrin (2006). Sozialhilfe - Wahrnehmung in der Öffentlichkeit. Eine differenzierte Befragung über Bilder und Meinungen zur Sozialhilfe im Kanton Zürich. Unveröffentlichte Diplomarbeit. Fachhochschule Zürich. Studium in Sozialer Arbeit. Zürich.

Misoch, Sabina (2015 ). Qualitative Interviews. Berlin/München/Boston: Walter de Gruyter GmbH.

Nadai, Eva (2007). Die Vertreibung aus der Hängematte. Sozialhilfe im aktivierenden Staat. In: Denknetz (Hg.). Zur politischen Ökonomie der Schweiz. Jahrbuch 2007. Zürich: Edition 8. S. 10-19.

Ötsch, Walter/Stahl, Thies (1997). Das Wörterbuch des NLP. Das NLP-Enzyklopädie-Projekt. 1. Auflage. Paderborn: Junfermann Verlag.

Petersen, Lars-Eric (2008). Die Theorie der sozialen Identität. In: Petersen, Lars-Eric/Six, Bernd (Hg.). Stereotype, Vorurteile und soziale Diskriminierung. Weinheim/Basel: Beltz Verlag. S.223-230.

Przyborski, Aglaja/Wohlrab-Sahr, Monika (2014). Qualitative Sozialforschung. Ein Arbeitsbuch. 4. Aufl. München: Oldenbourg Verlag.

Ruhrmann, Georg/Sommer, Denise (2009). Vorurteile und Diskriminierung in den Medien. In: Beelmann, Andreas / Jonas, Kai J. (Hg.). Diskriminierung und Toleranz. Psychologische Grundlagen und Anwendungsperspektiven. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. S. 421-431.

Schetsche, Michael (2000). Wissenssoziologie sozialer Probleme. Grundlegung einer relativistischen Problemtheorie. Wiesbaden: Westdeutscher Verlag.

Schlöder, Bernd (1993). Soziale Werte und Werthaltungen. Eine sozialpsychologische Untersuchung des Konzepts sozialer Werte und des Wertewandels. Opladen: Leske + Budrich.

Schmidt, Christiane (2008). Analyse von Leitfadeninterviews. In: Flick, Uwe / Von Kardorff, Ernst / Steinke, Ines (Hg.). Qualitative Forschung. Ein Handbuch. 6. Aufl. Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag. S. 447-455.

Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe (2005). Richtlinien für die Ausgestaltung und Bemessung der Sozialhilfe. 4. Auflage. Bern.

Seithe, Mechthild (2010). Schwarzbuch Soziale Arbeit. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften.

Selke, Stefan (2016). Solidaritätsbrüche durch moralische Unternehmen. Grenzverschiebungen im System und Sozialraum der Tafeln. In: Aschauer, Wolfgang/Donat, Elisabeth/Hofmann, Julia. Solidaritätsbrüche in Europa. Wiesbaden: Springer Fachmedien. S. 123-148.

Speidel, Frederic (2009). Diskriminierung in der prekären Arbeitsgesellschaft. In: Beelmann, Andreas / Jonas, Kai J. (Hg.). Diskriminierung und Toleranz. Psychologische Grundlagen und Anwendungsperspektiven. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. S. 379-397.

Stürmer, Stefan (2008). Die Kontakthypothese. In: Petersen, Lars-Eric/Six, Bernd (Hg.). Stereotype, Vorurteile und soziale Diskriminierung. Weinheim/Basel: Beltz Verlag. S. 283-291.

Thome, Helmut (1999). Solidarity. Theoretical perspectives for empirical research. In: Bayertz, Kurt (Hg.). Solidarity. Dodrecht: Kluwer. S. 101-131.

Tröster, Heinrich (2006). Stigma. In: Bierhoff, Hans-Werner/Frey, Dieter (Hg.). Handbuch der Sozialpsychologie und Kommunikationspsychologie. Göttingen: Hogrefe Verlag. S. 444-450.

---

Tröster, Heinrich (2008). Stigma. In: Petersen, Lars-Eric/Six, Bernd (Hg.). Stereotype, Vorurteile und soziale Diskriminierung. Weinheim/Basel: Beltz Verlag. S. 140-148.

Vogt, Stefanie/Werner, Melanie (2014): Forschen mit Leitfadeninterviews und qualitativer Inhaltsanalyse. Skript. Unveröffentlichte Publikation. Fakultät für angewandte Sozialwissenschaften. Fachhochschule Köln.

Wogawa, Diane (1999). Missbrauch im Sozialstaat. Eine Analyse des Missbrauchsarguments im politischen Diskurs. Wiesbaden: Westdeutscher Verlag.

Worthington, Jr. Everett/ Berry, Jack W./Parrott III, Les (2001). Unforgiveness, forgiveness, religion, and health. In: Plante, Thomas G./Sherman, Allen, C. (Hg.). Faith and health. Psychological perspectives. New York: The Guilford Press.

Wyss, Kurt (2004). Integration als Sozialdisziplinierung? In: Zeitschrift Forschung & Wissenschaft Soziale Arbeit. 4. Jg. (1). S. 18–30.

Wyss, Kurt (2007). Workfare. Sozialstaatliche Repression im Dienst des globalisierten Kapitalismus. Zürich: edition8 Verlag.

Wyss, Kurt (2012). Wenn "Intergrationsmassnahmen" der Sozialhilfe ausgrenzen. Zur gesellschaftlichen Doppelfunktion von Workfare. In: Hauptert, Bernhard / Maurer, Susanne / Schilling, Sigrid / Schultheis, Franz (Hg.). Soziale Arbeit in Gesellschaft. Teile der Lösung – Teil des Problems? Bern: Internationaler Verlag der Wissenschaften. S. 33 -54.

Zick, Andrea (1997). Vorurteile und Rassismus: eine sozialpsychologische Analyse. Münster: Waxmann.

---

Zick, Andreas/Knüpfer, Beate/Hövermann, Andreas (2011). Die Abwertung der Anderen. Eine europäische Zustandsbeschreibung zu Intoleranz Vorurteilen und Diskriminierung. Berlin: Friedrich-Ebert-Stiftung.

## 7.2 Verzeichnis Internet-Quellen

Batson, Daniel C/Polycarpou, Marina P/Harmon-Jones, Eddie/ Imhoff, Heidi J./Mitchener, Erin C/Bednar Lori L./Klein Tricia R./Highberger, Lori (1997). Empathy and Attitudes: Can feeling for a Member of a Stigmatized Group Improve Feelings Toward the Group? In: Journal of Personality and Social Psychology. Jg 72 (1):105-118. URL: [http://www.socialemotiveneuroscience.org/pubs/batson\\_etal97.pdf](http://www.socialemotiveneuroscience.org/pubs/batson_etal97.pdf) [Zugriffsdatum: 02.04.2016].

Baur, Alex (2015). Es geht doch. Die Kürzung der Sozialhilfetarife bringt wenig, immerhin stimmt die Richtung. Erschienen am 24.9.2015. In: Weltwoche. URL: <http://www.weltwoche.ch/ausgaben/2015-39/schweiz-es-geht-doch-die-weltwoche-ausgabe-392015.html> [Zugriffsdatum: 10.12.2015].

Bigliel, Thomas (2015). So leicht lässt sich die Sozialhilfe übertölpeln. Mit fiesen Tricks ergaunern sich Sozialhilfebetrüger jedes Jahr Millionen von Franken. Wie ist das überhaupt möglich? 20 Minuten hat die Antworten. Erschienen am 20.3.2015. In: 20 Minuten. URL: <http://www.20min.ch/schweiz/news/story/16554314> [Zugriffsdatum: 10.12.2015].

Emmons, Robert A./Kneezel, Teresa T. (2005). Giving Thanks: Spiritual and Religious Correlates of Gratitude. In: Journal of Psychology and Christianity. Jg. 24 (2). S. 140-148. URL: [http://www.psychology.hku.hk/ftbcstudies/refbase/docs/emmons/2005/57\\_Emmons+Kneezel2005.pdf](http://www.psychology.hku.hk/ftbcstudies/refbase/docs/emmons/2005/57_Emmons+Kneezel2005.pdf) [Zugriffsdatum: 09.03.2016].

---

Meulemann, Heiner (2001). Religiosität, Anpassungsbereitschaft und Lebenszufriedenheit. Traditionelle und moderne Formen der Bewältigung von Misserfolg und ihr Einfluss auf die Lebenszufriedenheit ehemaliger Gymnasiasten im 43. Lebensjahr. In: Zeitschrift für Soziologie der Erziehung und Sozialisation. 21. Jg. (3). S. 227-242. URL: [http://www.pedocs.de/volltexte/2014/9010/pdf/ZSE\\_2001\\_3\\_Meulemann\\_Religiositaet\\_Anpassungsbereitschaft\\_Lebenszufriedenheit.pdf](http://www.pedocs.de/volltexte/2014/9010/pdf/ZSE_2001_3_Meulemann_Religiositaet_Anpassungsbereitschaft_Lebenszufriedenheit.pdf) [Zugriffsdatum: 28.03.2016].

Schwartz, Shalom H. (2012). An Overview of the Schwartz Theory of Basic Values. In: Online Readings in Psychology and Culture, 2(1). URL: <http://dx.doi.org/10.9707/2307-0919.1116> [Zugriffsdatum: 18.04.2016].

Wood, Alex M./Joseph, Steven/Linley Alex P. (2007). Coping style as a psychological resource of grateful people. In: Journal of Social and Clinical Psychology. 26. Jg. (9). S. 1076-1093. URL: <http://personalpages.manchester.ac.uk/staff/alex.wood/gratitude%20and%20coping.pdf> [Zugriffsdatum: 18.04.2016].

Worthington Jr., Everett/Scherer, Michael (2004). Forgiveness is an emotion-focused strategy that can reduce health risks and promote health resilience: theory, review, and hypotheses. In: Psychology and Health. 19 Jg (3). S. 385-405. URL: <http://greatergood.berkeley.edu/images/uploads/Worthington-ForgivenessCopingStrategy.pdf> [Zugriffsdatum: 15.04.2016].

### **7.3 Abbildungsverzeichnis**

Abb. 1: Negatives Bild von Sozialhilfebeziehenden in der Öffentlichkeit (eigene Darstellung)

Abb. 2: Übernahme der Workfare-Ideologie (eigene Darstellung)

Abb. 3: Schuld an der Situation des Sozialhilfebezugs (eigene Darstellung)

Abb. 4: Umgang mit Fremdgruppen (eigene Darstellung)

Abb. 5: Umgang mit Stigmatisierungen (eigene Darstellung)

## 8 Anhang

### I. Flyer für Feldzugang

Vorderseite:

**Sozialhilfeempfänger  
in den Medien**

*Sie bekommen alles gratis und fr...*

**Sozial-Junkie**

*Lohnt sich Arbeit  
für Sozialhilfeempfänger?*

**Uns interessiert,  
was Sie denken!**

*Betrug während 11 Jahren unentdeckt  
Waadtländer Ehepaar erschleicht 60...*

**Interviewpartner gesucht  
für unsere Bachelorarbeit  
→ Alles bleibt anonym!**

**MISSBRAUCH**

**Kontakt:**  
[anna.strub@students.fhnw.ch](mailto:anna.strub@students.fhnw.ch) oder <https://goo.gl/ia4Hzb>

*Debatte um Sozialschmarotz*

Rückseite:

## **Infos zum Forschungsprojekt**

Das Forschungsprojekt wird im Rahmen einer Bachelorarbeit im Studium der Sozialen Arbeit durchgeführt.

Im Zentrum der Bachelorarbeit steht die Wahrnehmung von Sozialhilfebeziehenden zur aktuellen Medienberichterstattung über die Sozialhilfe.

Die Interviews dauern ca. 30-60 Minuten und werden für die Arbeit vollständig anonymisiert. Der Ort des Interviews ist frei wählbar: zuhause, in einem Büro oder an einem anderen Ort.

Forschende und Interviewführende:  
Anna Strub  
André Bürkler

Betreuung der Bachelorarbeit:  
Tobias Studer

Fachhochschule Nordwestschweiz  
Hochschule für Soziale Arbeit

## II. Interview Leitfaden

Vorab:

- Kurze eigene Vorstellung
- Rahmenbedingungen klären
  - o Thematischer Rahmen: SHB kommen in Zeitungen praktisch nicht zu Wort, obwohl viel über Sie berichtet wird
  - o Rollenklärung der Interviewenden
  - o Dauer: ca. 30 bis 60 Minuten
  - o Drei Teile: Infos zum Interview (off the record), Vorfragen, Hauptteil
  - o Störungen/Geräusche wenn möglich vermeiden (Natel lautlos?)
  - o Pausen jederzeit möglich
  - o Notizen durch Interviewende – nicht irritieren lassen
  - o Informationsblatt zur Anonymisierung zusammen durchgehen
  - o Einverständniserklärung

### Vorfragen

- Alter
- Ausbildung
- Dauer SH-Bezug
- Lesen Sie Zeitungen? Welche?

### Interview

#### Schlagzeile

→ Drei Schlagzeilen vorlegen, auswählen lassen

Was empfinden Sie, wenn Sie das lesen?

- Welcher Teil der Schlagzeile löst das aus?
- Weshalb haben Sie genau diese Schlagzeile ausgewählt?
  - o Hat Sie diese Schlagzeile besonders berührt?
- Was meinen Sie zu den anderen Schlagzeilen?

#### Gefühle

Welches Bild von SHB meinen Sie hat der Autor der ausgewählten Schlagzeile?

- Was empfinden Sie, wenn Sie darüber nachdenken?
- Was würden Sie dem Autor sagen?
- (evt. ich als Forscher finde das sehr abwertend, was meinen Sie dazu?)

#### Werte, Menschenbild, Gefühle

Berichte über Sozialhilfe und somit auch SHB nehmen in den Zeitungen teilweise viel Raum ein....

### Überleitung

## Medienberichte

Wie ist ihr Interesse an Zeitungsberichten über SHB?

- Wenn gar kein Interesse: Aus welchen Gründen interessieren Sie sich nicht für Bericht über SHB?
- Wenn gar kein Interesse: Was denken Sie, dass Zeitungen über SHB berichten?

### Kenntnisse und Interesse

Was denken Sie, dass die Zeitungen über SHB berichten?

- Wie sind die geschilderten Eindrücke zu Stande gekommen?
- Können Sie einen Bericht umschreiben, der Ihnen besonders in Erinnerung geblieben ist?
- Was empfinden Sie dabei, wenn Sie Ihre Eindrücke schildern?
- Welche Aussagen lösen diese Gefühle aus?

### Konkrete Erinnerungen, Gefühle

Unsere bisherigen Untersuchungen haben gezeigt, dass in den Zeitungen vor allem die folgenden Aussagen über SHB gemacht werden: (Viel Missbrauch, erhalten zu viel Geld - kein Anreiz Stellensuche, Faulheit), ..... Was denken Sie darüber?

- Inwiefern stimmen diese Behauptungen mit ihrer Situation überein?

### Meinungen

Wie würde für Sie eine stimmige Medienberichterstattung aussehen?

- Wie unterscheidet sich die Berichterstattung von Ihrer eigenen Wahrnehmung der Situation?

### Realität

Wie wirken sich Medienbericht über SHB auf die Meinungen in ihrem Bekanntenkreis aus?

### Überleitung

### Alltag

Gibt es Situationen, in denen Sie den oben genannten Aussagen in Ihrem Bekanntenkreis begegnen und wenn ja, welche?

- Was löst das bei Ihnen aus?
- Wie reagieren Sie auf solche Aussagen?
- Beeinflussen solche Aussagen Ihre Beziehung zu dieser Person und wenn ja, wie?

### Erzählungen

Wie offen erzählen Sie in Ihrem Umfeld, dass Sie SH beziehen?

- Nicht offen: was hindert Sie daran, das zu erzählen
- Offen: wie sind die Reaktionen aus dem Umfeld?
- Welchen Einfluss hat die Berichterstattung darauf, wie offen Sie über Ihre Situation erzählen?

### Hemmungen, Gefühle, Erzählungen

Sie haben vorher geäußert, Zeitungsberichte transportieren ... Aussagen. Inwiefern hat dies Auswirkungen auf Ihr Verhalten im Alltag?

- In welchen Situationen?
- Einfluss auf Verhalten bei der Arbeit / Freizeitgestaltung?
- Einfluss auf Umgang mit Freunden / neuen Bekanntschaften ?

### Konkrete Beispiele

Stellen Sie sich vor, die Berichterstattung in den Medien wäre seit immer stimmig. Was wäre in Ihrem Alltag anders?

### Konkrete Situationen, Befindlichkeit

## **Schluss**

Wir sind bald fertig, jetzt schaue ich noch, ob ich was vergessen habe...

Gibt es noch etwas, das Ihnen auf dem Herzen liegt?

Off the record: Kennen Sie eine Person, die auch Interesse an einem Interview hätte?

### **III. Einverständniserklärung für die Beteiligung an einem Interview**

Ich bin über das Vorgehen bei der Auswertung der Interviews anhand eines Informationszettels informiert worden (u.a. Abschrift gelangt nicht an die Öffentlichkeit, Anonymisierung bei der Abschrift, Löschung des Bandes, Löschung von Namen und Telefonnummer, Aufbewahrung der Einwilligungserklärung nur im Zusammenhang mit dem Nachweis des Datenschutzes und nicht zusammenführbar mit dem Interview).

Ich bin damit einverstanden, dass einzelne Sätze, die aus dem Zusammenhang genommen werden und damit nicht mit meiner Person in Verbindung gebracht werden können, als Material für wissenschaftliche Zwecke und die Weiterentwicklung der Forschung genutzt werden können.

Unter diesen Bedingungen erkläre ich mich bereit, das Interview zu geben und bin damit einverstanden, dass es auf Band aufgenommen, abgetippt, anonymisiert und ausgewertet wird.

Unterschrift

Ort, Datum

.....

.....

---

## **IV. Informationsblatt für Interviewteilvernehmerinnen / Interviewteilvernehmer**

Wir informieren Sie über das Forschungsprojekt, für das wir Sie gerne interviewen möchten und über unser Vorgehen. Aus Datenschutzgründen ist Ihre informierte und ausdrückliche Einwilligung notwendig, dass wir das Interview speichern und auswerten.

Die verantwortliche Leitung des Projektes liegt bei André Bürkler und Anna Strub. Betreut wird die Forschungsarbeit durch Tobias Studer.

Bei der Durchführung dieses Forschungsprojekt unterliegen die Interviewer der Schweigepflicht und sind ans das Datengeheimnis verpflichtet. Die Arbeit dient allein wissenschaftlichen Zwecken. Wir sichern Ihnen folgendes Verfahren zu, damit Ihre Angaben nicht mit Ihrer Person in Verbindung gebracht werden können:

- Wir gehen sorgfältig mit dem Erzählten um: Wir nehmen das Gespräch auf Band auf. Das Band wird abgetippt und anschliessend gelöscht oder Sie können auf Wunsch hin das Band bekommen. Auch die Abschrift können Sie bekommen, falls erwünscht.
- Wir anonymisieren, dh. verändern alle Personen-, Orts-, Strassennamen.
- Ihr Name und Ihre Telefonnummer werden am Ende des Projektes in unseren Unterlagen gelöscht, so dass lediglich das anonymisierte Transkript existiert. Die von Ihnen unterschriebene Einwilligungserklärung wird an einem separaten Ort aufbewahrt und kann nicht mit Ihrem Interview in Verbindung gebracht werden.
- Die Abschrift wird nicht veröffentlicht und ist nur projektintern für die Auswertung zugänglich. In Veröffentlichung gehen aber einzelne Zitate ein, selbstverständlich ohne dass erkennbar ist, von welcher Person sie stammen.

Wir sind verpflichtet, Sie ausdrücklich darauf hinzuweisen, dass aus einer Nichtteilnahme keine Nachteile entstehen. Sie können Antworten auch bei einzelnen Fragen verweigern. Auch die Einwilligung ist freiwillig und kann jederzeit von Ihnen widerrufen und die Löschung des Interviews von Ihnen verlangt werden.

Wir bedanken uns für die Bereitschaft, uns Auskunft zu geben.

---

## V. Vorlage Erinnerungsprotokoll

Pseudonym Befragte/r:

Interviewer/in:

Datum:

Dauer:

Ort:

Interviewatmosphäre / Beziehung zu befragter Person:

Schwierige Phasen / Besonderheiten während Interview

Situation vor dem Interview:

Situation nach dem Interview (inkl. Aussagen off the record):

Thesen / Deutungen / Fragen / Überlegungen:

## **VI. Transkript Interview "Petra"**

1 [Transkript für Veröffentlichung entfernt]  
2

## VII. Transkript Interview "Laura"

1 [Transkript für Veröffentlichung entfernt]

2

## VIII. Transkript Interview "Lucia"

1 [Transkript für Veröffentlichung entfernt]

2

## **IX. Transkript Interview "Rahel"**

1 [Transkript für Veröffentlichung entfernt]

2