

# Dos und Don'ts in der Gesprächsführung mit Menschen die ein rechtsextremes Weltbild teilen

Adrian Burtscher, 11813390

## Bachelorarbeit

Eingereicht zur Erlangung des Grades  
Bachelor of Arts in Social Sciences  
an der Fachhochschule St. Pölten

Datum: 22.04.2024

Version: 1

Begutachter\*innen: FH-Prof.<sup>in</sup> Eva Grigori, BA MA / Mag.phil. Alexander Fontó, BA

## Abstract (Deutsch)

Menschen, welche ein rechtsextremes Weltbild vertreten, treffen in den verschiedensten Handlungsfeldern auf Professionist\*innen der Sozialen Arbeit. Der Umgang mit deren Weltbild stellt viele Sozialarbeiter\*innen vor große Schwierigkeiten. Das Ziel dieser Bachelorarbeit ist es, dass produktive und kontraproduktive Methoden erarbeitet werden, welche in der Gesprächsführung mit rechtsextrem eingestellten Personen beachtet werden können. Die ausgearbeiteten Methoden zielen darauf ab, dass trotz der massiven Gegensätze ein Beziehungsaufbau passieren kann und eine weiterführende Zusammenarbeit ermöglicht wird. Zusätzlich werden Methoden behandelt, welche die Erreichung dieser Ziele behindern können. Die Methoden wurden abschließend in einer Broschüre dargestellt, mit dem Ziel, dass diese Professionist\*innen der Sozialen Arbeit bei ihrer Tätigkeit unterstützt.

## Abstract (English)

People who hold an extreme right-wing world view encounter social work professionals in a wide variety of fields. Dealing with their world view poses great difficulties for many social workers. The aim of this bachelor's thesis is to develop productive and counterproductive methods that can be used when talking to people with extreme right-wing views. The methods developed aim to ensure that, despite the massive differences, a relationship can be established and further cooperation is made possible. In addition, methods that can hinder the achievement of these goals are discussed. Finally, the methods were presented in a brochure with the aim of supporting social work professionals in their work.

# Danksagung

Mein herzlichster Dank gilt Frau Nicole Lang, BA vom Masterstudiengang „Digital Design“ für ihre herausragende Unterstützung beim Design und Grafikprozess während der Erstellung der Broschüre. Ihre kreative Expertise hat einen wesentlichen Beitrag zur visuellen Attraktivität und Professionalität des Projekts geleistet. Ohne ihre Hilfe wäre es nicht möglich gewesen, die Broschüre so ansprechend zu gestalten.

Danke liebe Nici

Ein besonderer Dank geht ebenso an die Betreuer\*innen meines Bachelorprojekts, FH-Prof.in Eva Grigori, BA MA und Mag.phil. Alexander Fontó, BA. Ihre fachkundige Anleitung und umfassende Expertise waren während des gesamten Arbeitsprozesses von unschätzbarem Wert. Besonders in herausfordernden Zeiten haben ihre Ratschläge maßgeblich dazu beigetragen, dass ich das Projekt erfolgreich abschließen konnte. Ich bin zutiefst dankbar für ihre engagierte Betreuung.

Vielen Dank

# Inhalt

<b>1</b>	<b>Einleitung</b> .....	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Grundlagen</b> .....	<b>7</b>
2.1	Stand der Forschung .....	7
2.2	Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit .....	9
2.3	Rechtsextremismus .....	11
2.4	Produktive und Kontraproduktive Methoden in der Gesprächsführung .....	13
2.4.1	Produktive Methoden .....	13
2.4.2	Kontraproduktive Methoden .....	17
<b>3</b>	<b>Produktentwicklung</b> .....	<b>19</b>
3.1	Bildungsmaterial Broschüre .....	19
3.2	Planung .....	20
3.3	Umsetzung .....	21
3.4	Erkenntnisse .....	22
<b>4</b>	<b>Resümee</b> .....	<b>23</b>
	<b>Literatur</b> .....	<b>26</b>
	<b>Eidesstattliche Erklärung</b> .....	<b>29</b>

# 1 Einleitung

Die Bachelorarbeit, welche im Rahmen des Bachelorprojekts „mit rechten Reden?!“ verfasst wurde, liegt der Thematik der Gesprächsführung mit rechtsextremen Menschen zugrunde. Rechtspopulistische Parteien erfahren seit geraumer Zeit einen starken Aufschwung in Europa, weshalb Rechtspopulismus und in weiterer Folge Rechtsextremismus sehr aktuelle Themen sind. Diese Entwicklung ist für die Soziale Arbeit insofern von Bedeutung, als davon auch Spezialisierungsbereiche beziehungsweise Handlungsfelder der Sozialen Arbeit betroffen sind (vgl. Milbradt / Wagner 2016:276).

Rechtsextremismus ist aber auch aus weiteren Gründen ein Bereich mit großer Relevanz für die Soziale Arbeit. Sozialarbeiter\*innen haben eine Nähe zu Menschen, die aufgrund von Gewalt und/oder Diskriminierung zu Opfern von rechtsextremen Ideologien wurden. Beispielsweise geflüchtete oder auch wohnungslose Menschen. Zusätzlich ist die Soziale Arbeit eine Menschenrechtsprofession, was bedeutet, dass den Menschenrechten von ausgegrenzten und benachteiligten Menschen Geltung verschafft wird (vgl. Lob-Hüdepohl / Radvan 2017:20). Es gibt ein spezielles Verständnis, welches die Soziale Arbeit in ihrer Ausrichtung als universalistisch ausgerichtet ansieht, was in einer Demokratie impliziert, dass keine Adressat\*innen ausgeschlossen werden können. Für Professionist\*innen der Sozialen Arbeit stellt dieser Umstand ein Dilemma dar, weil Rechtsextremist\*innen daher legitime Adressat\*innen der Sozialen Arbeit sind. Beispielsweise ist die Tatsache, dass ein\*eine Klient\*in rechtsextrem eingestellt ist, per se kein Ausschlussgrund in einer Einrichtung für wohnungslose Menschen. Er\*Sie wird Zugang zu Leistungen der Sozialen Arbeit erhalten. Dieser Umstand führt in der Zusammenarbeit zu Herausforderungen, weil die politischen Auffassungen von rechtsextremen Menschen von Sozialarbeiter\*innen nicht affirmiert werden sollten, was bedeutet, dass sich Sozialarbeiter\*innen klar gegen demokratiefeindliche Aussagen positionieren müssen und menschenverachtende Aussagen zurückgewiesen werden sollten (vgl. Thran 2020:31). Sozialarbeiter\*innen sind folglich gefordert, weil sie mit Menschen die ein rechtsextremes Weltbild teilen in den verschiedensten Kontexten zusammenarbeiten und infolgedessen kommunizieren. Mit Menschen Gespräche zu führen, deren Weltanschauung man persönlich nicht teilt, ist in den verschiedensten Kontexten wichtig. Wenn in solchen Situationen rassistische oder rechte Äußerungen getätigt werden, weisen Büttner et al. darauf hin, dass man häufig ein Gefühl von Überforderung und Sprachlosigkeit verspürt, weshalb das Gesagte schlichtweg ignoriert wird. Gerade in solchen Situationen ist es allerdings wichtig, mit dem Gegenüber in Kommunikation zu treten, um ein Verständnis dafür zu erhalten, wie die Person zu den rechtsextremen Einstellungen und Gedanken gelangt ist (vgl. Büttner et al. 2017:4).

Nachdem, wie eben dargelegt, die Kommunikation zwischen rechtsextrem eingestellten Menschen und Sozialarbeiter\*innen mit Herausforderungen verbunden sein kann, stellt sich die Frage, wie man die Gesprächsführung zu dieser Klient\*innengruppe am zielführendsten gestalten kann. Inhalt dieser Bachelorarbeit ist es daher herauszuarbeiten, welche produktiven und kontraproduktiven Methoden und Techniken beziehungsweise Dos and Don'ts es in der Gesprächsführung für Sozialarbeiter\*innen mit rechtsextrem eingestellten Menschen gibt. Der Fokus liegt dabei besonders auf jenen Methoden und Techniken, welche den

Beziehungsaufbau unterstützen und im Sinne einer gelingenden Zusammenarbeit förderlich sind.

Die Arbeit gliedert sich in vier Teilbereiche. Im ersten Teil wird das Thema eingeleitet sowie auf die Ausgangslage und die gesellschaftlichen Bedingungen eingegangen. Im Weiteren werden das persönliche Forschungsinteresse und die projektleitenden Fragen dargestellt. Der zweite Teil, welcher gleichzeitig den Hauptteil der Arbeit darstellt, behandelt die Grundlagen, die dieser Arbeit zugrunde liegen. Hier wird unter anderem darauf eingegangen, was Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit ausmacht sowie eine Beschreibung des Rechtsextremismus dargelegt. Das Kernstück dieses Hauptteils sind schließlich die Dos und Don'ts beziehungsweise die produktiven und kontraproduktiven Gesprächsführungstechniken. Der dritte Teil der Arbeit beschäftigt sich inhaltlich mit der Produktentwicklung einer Broschüre, welche die prägnantesten Informationen zu Dos und Don'ts aus der Gesprächsführung mit Rechtsextremist\*innen enthält und somit kompakt zusammenfasst. Diese dadurch entstandene Broschüre soll in weiterer Folge Fachkräften der Sozialen Arbeit eine Unterstützung in der Arbeit, beziehungsweise im Gespräch mit Menschen, welche ein rechtsextremes Weltbild teilen, sein. Den vierten und letzten Teil bildet das Resümee der Arbeit.

Der Rechtsextremismus hat sich in den vergangenen Jahren sehr stark gewandelt. Viele der in den Medien nach wie vor gezeigten Bilder reproduzieren ein Bild, welches eher vergangenen Tagen zuzuordnen ist. Menschen mit rechtsextremen Einstellungen werden in Bomberjacken und Springerstiefeln gekleidet abgebildet. Auch ein kahl geschorener Kopf sowie Baseballschläger sind weitere stereotypische Merkmale, welche in den Medien oftmals reproduziert werden. Das Problem dieser medialen Darstellung besteht darin, dass sich die aktuelle rechtsextreme Szene dieser klassischen Stereotypen größtenteils entledigt hat. Anstelle von schweren hochgeschnürten Stiefeln stehen nun Turnschuhe, die Baseballschläger wurden gegen Baseball-Mützen eingetauscht. Aufkleber und Transparente sind in modernem Stil gestaltet. Die rechtsextreme Szene hat sich gewandelt und modernisiert. Ein Faktor, welcher in der Debatte um Rechtsextremismus von Bedeutung ist, ist die Tatsache, dass eine Dynamik zu verzeichnen ist, welche der Mitte der Gesellschaft entspringt. Rechtsextremismus war zwar nie ein Phänomen, welches lediglich Randgruppen zugeordnet wurde, allerdings ist der Rassismus und in weiterer Folge der Rechtsextremismus nichtsdestoweniger stärker in die Mitte der Gesellschaft vorgedrungen. Beispielsweise hatte eine Mitte-Studie der Friedrich-Ebert-Stiftung und der Universität Bielefeld, welche im Jahr 2016 durchgeführt wurde zum Ergebnis, dass 40% der Befragten der Ansicht waren, dass die deutsche Gesellschaft vom Islam unterwandert werde (vgl. AWO Bundesverband et al. 2017:6ff).

Anhand dieser einleitenden Worte sollte klar werden, weshalb Rechtsextremismus ein Thema darstellt, welches für die Soziale Arbeit aus verschiedenen Perspektiven von großer Relevanz ist und weshalb der gezielten Gesprächsführung dabei eine derart gewichtige Rolle zukommt.

Das Interesse diese Arbeit der Gesprächsführung mit rechtsextrem orientierten Menschen zu widmen, kombiniert sich durch zweierlei Faktoren. Zum einen aufgrund ein grundlegendes Interesse für gesellschaftliche Prozesse beziehungsweise für gesellschaftliche Phänomene. Der Rechtsextremismus ist eine Strömung, die in den letzten Jahren einen enormen Aufmerksamkeitsgewinn verzeichnen konnte und hat in diesem Zusammenhang das Interesse

geweckt. Zum anderen ist man als zukünftiger Sozialarbeiter in der Position, mit Klient\*innen zu arbeiten, die auch rechtsextreme Einstellungen vertreten können. Auf dieses Spannungsfeld wurde bereits hingewiesen. Um in diesem Spannungsfeld trotz der potenziellen Schwierigkeiten professionell arbeiten zu können, erscheinen einige ausgewählte Methoden der Gesprächsführung von Vorteil, wodurch die Idee für diese Arbeit zustande gekommen ist.

Projektleitende Fragen:

- Welche Produktiven und Kontraproduktiven Methoden (Dos und Don'ts) gibt es in der Gesprächsführung mit Menschen, welche ein rechtsextremes Weltbild teilen?
- Welche Methoden der Gesprächsführung wirken sich konstruktiv auf ein Gespräch mit rechtsextrem eingestellten Menschen aus?
- Welche Methoden und Techniken der Gesprächsführung wirken sich positiv auf die Beziehungsebene zwischen Klient\*in und Sozialarbeiter\*in aus?

## 2 Grundlagen

### 2.1 Stand der Forschung

Die Profession der Sozialen Arbeit befindet sich in Bezug auf den Themenkreis des Rechtsextremismus, in einer schwierigen Position. Dieser Zustand ist mehreren Umständen geschuldet, welche im Folgenden näher ausgeführt werden. Die Soziale Arbeit ist in Österreich trotz der immerwährenden und anhaltenden Debatte kein geschützter Beruf. Jegliche Bezugnahme auf die globale Definition der Sozialen Arbeit und der Menschenrechte sind folglich ideelle Selbstverpflichtungen. Es existieren kaum Forschungsarbeiten, welche das Gebiet „Soziale Arbeit und Rechtsextremismus“ behandeln. Dieser Umstand ist unter anderem auf Strukturen zurückzuführen, welche diesen Umstand begünstigen und auf welche noch eingegangen wird, sowie auf Konkurrenz in den Bezugsdisziplinen. Die immanente Nähe zu staatlichen Verwaltungsleistungen spielt ebenfalls eine nicht zu vernachlässigende Rolle (vgl. Grigori / Weidinger 2022:112). Es ist folglich wenig überraschend, dass das Thema in der Profession unsichtbar erscheint. Es gibt im Gegensatz zur Situation in Deutschland keine Forschungsprojekte und Publikationen oder spezialisierte Angebote (vgl. Grigori 2021:8). Der Großteil der Wissensproduktion, welche in Österreich zum Thema Rechtsextremismus generiert wird, passiert im Zuge von journalistischen und aktivistischen Publikationen und akademischen Abschlussarbeiten. Es sollte nun bereits ersichtlich sein, dass der Themenbereich des Rechtsextremismus in Österreich kein eigenständiges Thema für die Soziale Arbeit darstellt (vgl. Grigori / Weidinger 2022:113f).

Mit Blick auf die suboptimalen Strukturen, welche erwähnt wurden, ist ein weiterer Faktor, welcher in Bezug auf die Beschäftigung der Sozialen Arbeit mit dem Thema Rechtsextremismus besonders wichtig erscheint, dass der staatliche Einfluss auf die Angebote

der Sozialen Arbeit in Österreich sehr groß ist und oftmals selbst kleine Details der Angebote durchdringt. Es gibt für verschiedene Zielgruppen stark ausdifferenzierte Angebote, während jene im Bereich des Rechtsextremismus ausgespart werden. Betrachtet man letztlich den Einfluss der Politik auf die Angebote der Sozialen Arbeit, muss dem Umstand Rechnung getragen werden, dass Österreich auf eine jahrzehntelange Tradition zurückblickt, in welcher rechtsextreme und rassistische Stimmungslagen und Politiken demokratisch legitimiert waren und werden (vgl. ebd.:117f).

Dieser Umstand lässt den Schluss zu, dass es nicht weiter verwunderlich ist, dass die Soziale Arbeit im Bereich des Rechtsextremismus kaum tätig ist. Entsprechend kann es als logische Konsequenz angesehen werden, „[...] dass Forschungsarbeiten zum Themenfeld „Soziale Arbeit und Rechtsextremismus“ ebenfalls dünn gesät sind“ (Grigori / Weidinger 2022:113). Dennoch gibt es verschiedene Veröffentlichungen im Bereich der Gesprächsführung mit Menschen, welche ein rechtsextremes Weltbild teilen. Beispielsweise haben die *Mobile Beratung gegen Rechtsextremismus Berlin* (Mbr-Berlin), die *Rosa Luxemburg Stiftung* (Büttner et al. 2017) oder der *Kumpelverein* (MmKna) Handreichungen und Broschüren veröffentlicht, welche sich mit dem Umgang mit rechtsextremen Aussagen und dazu passenden Gesprächsstrategien befassen.

Gleichzeitig ist die Soziale Arbeit eine Profession, welche über weitgehendes Wissen im Bereich der Gesprächsführung verfügt. Gespräche, welche von Professionist\*innen der Sozialen Arbeit im beruflichen Kontext geführt werden, sind durch methodisches Handeln gekennzeichnet und können als Instrument der Problemlösung angesehen werden. Methodisches Handeln von Sozialarbeiter\*innen wird im Zuge von Gesprächen kommunikativ vermittelt (vgl. Widulle 2020:5). Wenn Sozialarbeiter\*innen im Rahmen ihrer Tätigkeit mit rechtsextremen Äußerungen / Symbolen / Gesten etc. konfrontiert werden und diesen Umstand in ein Gespräch überführen, kann dies im Sinne der Gesprächsführung als Konfliktgespräch bewertet werden. Konfliktgespräche behandeln dabei tiefgreifende Gegensätze (vgl. ebd.:223). Im sozialwissenschaftlichen Kontext wird von Konflikten gesprochen, wenn zwei Elemente sowohl gegensätzlich als auch unvermeidbar sind. Konfliktgespräche haben dabei Differenzen zum Inhalt, welche sich beispielsweise auf Werte, Macht oder die Verteilung von Gütern beziehen. Es handelt sich dabei nicht bloß um Meinungsverschiedenheiten, sondern um tiefgreifende Gegensätze, welche sowohl Menschen als auch Beziehungen belasten und beeinträchtigen (vgl. ebd.:226). Diese Form des Gesprächs ist mit höheren Anforderungen an die Person verbunden, welche das Gespräch führt und erzeugt mehr Belastungen (vgl. ebd.:224).

„Die Situationsbedingungen sind widriger, die Risiken von Fehlern und Eskalationen sind höher, und die Selbstregulation der gesprächsführenden Person wird deutlich größeren Belastungsproben ausgesetzt“ (ebd.:224).

Diese Tatsachen haben zur Folge, dass die Rationalität des Handelns unter Druck gerät und auch die Emotionalität der Gesprächspartner\*innen steigt. Extreme Gefühle, impulsive Handlungen oder Reaktanz können bis hin zur Eskalation führen. Die Risiken, welche in Konfliktgesprächen beziehungsweise in Gesprächen mit rechtsextrem eingestellten Personen bestehen sind entsprechend hoch, weshalb unsichere Gesprächsführung derartige Gespräche scheitern lassen kann und in Eskalation und Auseinandersetzung mündet (vgl. ebd.).

## 2.2 Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit

Gespräche sind im Leben von Menschen allgegenwärtig. Das Gespräch kann dabei als eine Grundform der menschlichen Beziehung angesehen werden und ist eine Grundvoraussetzung in der Interaktion zwischen Menschen. Gespräche können sowohl dem Austausch von trivialen Inhalten dienen, als auch verschiedenste Ebenen von Beziehungen zwischen den Gesprächspartner\*innen betreffen. Die Bedeutungen, welche Gespräche zum Inhalt haben, sind zahlreich. Welche Wichtigkeit dem Gespräch im Leben von Menschen zukommt, wird auch besonders dann deutlich, wenn Gespräche nicht möglich sind, abgebrochen werden oder auch scheitern. Das Scheitern von Kommunikationsmöglichkeiten hat oftmals weitreichende Konsequenzen für die Personen, welche dies erfahren (vgl. Widulle 2020:2).

Die Gesprächsführung in der sozialarbeiterischen Profession kann als eine ihrer Kernkompetenzen angesehen werden. Sowohl in der direkten Interaktion mit Klient\*innen, als auch in der Zusammenarbeit mit Familienangehörigen und allen weiteren Akteur\*innen, welche in den betreffenden Fall involviert sind. Die dafür notwendigen Gesprächsführungskompetenzen übersteigen dabei die Fähigkeiten, welche für die Kommunikation im alltäglichen Leben notwendig sind. Die Kommunikationskompetenz von Sozialarbeiter\*innen lässt sich dabei in verschiedene Teilkompetenzen untergliedern. Wahrnehmung, Präsentation und Rezeption von Kommunikation sind ebenso wichtige Kompetenzen wie die generelle Mitteilungsfähigkeit, sowohl auf verbaler als auch auf nonverbaler Ebene, die Fähigkeit, sich in der Kommunikation in den\*die Gesprächspartner\*in einfühlen zu können, die Fokussierung und Strukturierung, sowie die Fähigkeit, den Inhalt des Kommunizierten entsprechend zu deuten (vgl. ebd.:11f).

Gespräche beziehungsweise die Kommunikation von Sozialarbeiter\*innen sind abhängig vom jeweiligen Anwendungsbereich und der jeweiligen Gesprächsform. Es macht einen Unterschied, ob ich mich in einem Beratungssetting befinde und ein Erstgespräch mit einem\*einer Klient\*in führe, oder ob im Zuge der Gruppenleitung ein Zielklärungsgespräch geführt wird. Diese Differenzierung legt nahe, dass in der entsprechenden Situation ein spezifisches Methodenkonzept verfolgt wird (vgl. ebd.:12). Es ist jedoch mitzudenken, dass jede Gesprächssituation, ungeachtet des jeweiligen Anwendungsbereichs, individuell ist. Menschen unterscheiden sich aufgrund ihrer Herkunft, Kultur, den Erfahrungen, welche sie im Laufe ihres Lebens gemacht haben und aufgrund vieler weiterer Faktoren. Wird also, um auf das Erstgespräch im Beratungssetting zurückzukommen, ein spezifisches Methodenkonzept angewendet, besteht die Möglichkeit, dass die jeweiligen Methoden scheitern. Folglich ist es wichtig, dass ungeachtet der gewählten Methode Professionist\*innen der Sozialen Arbeit in der Lage sind, die jeweiligen Methodenkonzepte flexibel anzuwenden, um die Kommunikation zu Klient\*innen entsprechend zu adaptieren und diese nicht scheitern zu lassen. Widulle (2020) schreibt in diesem Zusammenhang, dass es ratsam sei „[...] methodisch vielfältige und problemspezifische Konzepte, Ansätze und Ideen in der Arbeit mit Klienten zu verfolgen und sich von Ansätzen und Konzepten zur Gesprächsführung nicht zur Engführung verleiten zu lassen.“ (Widulle 2020:12).

Die Gesprächsführung im sozialarbeiterischen Kontext wird oftmals mit Coaching, Therapie oder anderen Disziplinen verglichen, gleichgesetzt oder auch verwechselt. Trotz gewisser

Überschneidungen, welche sich in diesen Bereichen finden lassen, soll dennoch im Folgenden eine differenzierte Betrachtung erfolgen.

Die Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit, stellt das grundlegende Instrument der Profession dar, um sich in einem kooperativen Prozess der Problemlösung mit den Klient\*innen zu widmen. Die sozialarbeiterische Gesprächsführung kennt verschiedenste Spezialisierungen, wobei die Beratung wohl eine der zentralsten ist. Während die Gesprächsführung also ein kommunikatives und offenes Format ist, stellt die Beratung eine spezifische Methode der helfenden Gesprächsformen dar. Nachdem Beratung und Gesprächsführung im Allgemeinen oftmals gleichgesetzt werden, nennt Widulle (2020) zwei grundsätzliche Unterschiede. Die Beratung dreht sich demnach um ein Problem, welches der um Beratung suchenden Person gehört. Der\*Die Klient\*in richtet sich folglich mit einer Problemstellung an den\*die Sozialarbeiter\*in. Ein weiterer Unterschied besteht darin, dass es in der Beratung eine eindeutige Rollenverteilung gibt. Auf der einen Seite steht dabei der\*die Klient\*in, welche\*welcher sich mit einem Problem konfrontiert sieht. Auf der anderen Seite steht der\*die Professionist\*in der Sozialen Arbeit, welcher\*welche in einer derartigen Konstellation als Berater\*in fungiert. Die Beratung schlägt dabei eine Brücke zwischen dem Problem, welches von dem\*der Klient\*in an den\*die Berater\*in herangetragen wird, welcher\*welche wiederum das entsprechende Hilfesystem darstellt (vgl. Widulle 2020:23f.).

Die Soziale Arbeit wird sowohl umgangssprachlich als auch inhaltlich oftmals mit Psychotherapie verglichen. Dieser Umstand ist dahingehend nachvollziehbar, als dass sich durchaus Überschneidungen erkennen lassen, welche das suggerierte Naheverhältnis bekräftigen. Der Adressat\*innenkreis der beiden Professionen, die dabei zu Anwendung kommenden Methoden der Gesprächsführung, sowie die Wirkung des Angebots weisen durchaus Ähnlichkeiten auf, weshalb eine klare Abgrenzung auf den ersten Blick schwierig erscheinen mag (vgl. ebd.:25).

Die Psychotherapie befasst sich in ihrem Wirken mit der Linderung oder auch Heilung von psychischen Störungen, welche einen Krankheitswert aufweisen. Ziel des psychotherapeutischen Prozesses ist es dabei, dass der Leidensdruck genommen wird und die psychische Gesundheit wiederhergestellt wird (vgl. Killersreiter 2023:249). Widulle (2020:26) bezeichnet diesen Prozess als „Heilungsdiskurs“ während die Soziale Arbeit in ihrem Vorgehen an einem „psychosozialen Hilfediskurs“ orientiert ist. Eine weitere Unterscheidung besteht darin, dass die Psychotherapie in ihrem Wirken soziale Systeme und Persönlichkeiten behandelt, während spezialisierte Formen der Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit, wie die Beratung „Problem-Ressourcen-Konstellationen“ (ebd.) fokussieren, wodurch versucht wird, dass Hilfesysteme aktiviert werden, welche den jeweiligen Problemkonstellationen entsprechen (vgl. ebd.). Beratung im Kontext der Sozialen Arbeit ist daran orientiert, sowohl ökologische, materielle als auch soziale Lebensbedingungen im Leben der Klient\*innen zu fokussieren, während diese in der Psychotherapie nicht derart in den Fokus gerückt werden. Die Soziale Arbeit rückt folglich lebensweltliche Perspektiven und Bewältigungsperspektiven in den Fokus der Interventionen, weshalb auch die Lebensführung der Klient\*innen eine zentrale Rolle spielt. Im psychotherapeutischen Kontext liegt der Fokus hingegen verstärkt auf der Verhaltens- und Persönlichkeitsänderung (vgl. ebd.). Die Psychotherapie zielt allerdings nicht bloß auf Veränderungen ab, sondern nimmt ebenfalls persönliche Bewältigungsfähigkeiten in den Blick (vgl. Killersreiter 2023:249).

Um noch eine weitere Disziplin anzuführen, welche oftmals vergleichend genannt wird, soll noch das Coaching erwähnt sein. Das Coaching ist als Prozessbegleitung zu verstehen, in welcher sich zwei Expert\*innen gegenüberstehen beziehungsweise im Kontext des Coachings ist es passender zu sagen, dass sie nebeneinanderstehen. Der\*Die Auftraggeber\*in ist dabei der\*die Expert\*in für das im Fokus liegende Anliegen, während der\*die Couch\*in der\*die Expert\*in ist, um den Weg zur Lösung zu bestreiten (vgl. ebd). Trotz der häufigen Verwechslungen zwischen Coaching und Beratung gibt es dennoch große Unterschiede, vor allem in der Ausbildung, Methodik und Zielsetzung.

## 2.3 Rechtsextremismus

Die Definition von Rechtsextremismus ist im aktuellen wissenschaftlichen Diskurs oftmals weniger eindeutig als man annehmen könnte oder möchte. Nichtsdestotrotz soll im Folgenden auf die Kernelemente des Rechtsextremismus eingegangen werden und der Versuch einer komprimierten Darstellung unternommen werden.

Rechtsextremismus ist nicht anhand eines einzelnen Merkmals festzumachen, sondern ergibt sich in seiner Komplexität erst anhand der Betrachtung und des Zusammenspiels von einer Reihe von Merkmalen, wobei diese nicht immer gegeben sein müssen, um von Rechtsextremismus zu sprechen. Rechtsextremismus ist begrifflich folglich als Sammelbezeichnung zu interpretieren, wobei eine Reihe von Phänomenen unter dem Begriff subsumiert werden (vgl. Pfahl-Traugber 2019:23). Eva Grigori (2021:9) beschreibt diese Merkmale als „Dimensionen, Einstellungen, Verhalten, soziale Funktion, Stil und Organisationsform [...]“ wobei diese als „Bündel von miteinander verwobenen Einstellungen, sozialen Funktionen, Organisationen, Stilmittel und Handlungen [...]“ (ebd.) zu verstehen sind. Ähnliche Befunde finden sich bei Zick / Küpper (2016), welche zur Beschreibung des Rechtsextremismus eine komprimiertere Auswahl an Merkmalen treffen. Diese beschreiben Rechtsextremismus entlang von Strukturen und Einstellungsmustern. Unter Strukturen sind beispielsweise Gruppen und Organisationen zu verstehen. Die Einstellungsmuster spiegeln letztlich die Haltung zu gewissen Themen wider, welche die Ideologie des Rechtsextremismus ausmachen (vgl. ebd.:83).

Ein Kernelement, welches sich als zentral zeigt, ist die „Naturalisierung und Hierarchisierung von Ungleichheit“ (Grigori 2021:8). In den rechtsextremen Ideologien wird davon ausgegangen, dass es eine Ungleichheit zwischen „Völkern“ und „Rassen“ gibt, welche als naturgegeben anzusehen ist und entsprechend nach einer Homogenität ethnischer Natur verlangt. Dieser Weltanschauung entsprechend wird auch das Gleichheitsgebot, welches in der Menschenrechts-Deklaration verankert ist, ad absurdum geführt (vgl. Virchow 2016:10ff.). Mit dem zentralen Aspekt der Unterschiede, welche als natürlich angesehen werden, geht auch der tiefe Glaube an eine Vorrangstellung der eigenen ethischen Identität einher (vgl. Pfahl-Traugber 2019:23). Dieser Stellung sehen sich Menschen mit rechtsextremem Weltbild ständig bedroht. Feindbilder sind dabei in großer Zahl vorhanden. Menschen mit Migrationshintergrund, der Kapitalismus, Feminist\*innen, die LGBTQ Community und viele mehr, sind eine Zielscheibe für rechtsextrem eingestellten Menschen. Um all diese Feindbilder aufrechtzuerhalten und ständig zu bekämpfen ist Verschwörungsdenken ein weiteres Element, welches sich in vielen Beschreibungen des Rechtsextremismus findet (vgl. Grigori

2021:9). Verschwörungsdenken und die Reproduktion von Verschwörungstheorien sind allerdings auch ein Ergebnis von personalisierenden Denkweisen, welche ebenfalls häufig in rechtsextremen Ideologien vorzufinden sind (vgl. Pfahl-Traughber 2019:23). Ein weiteres Element, welchem zentrale Bedeutung in der Debatte um die Kernelemente des Rechtsextremismus zukommt, ist die Gewaltakzeptanz. Es ist in diesem Zusammenhang wichtig, von Gewaltakzeptanz und nicht von Gewaltbereitschaft zu sprechen, weil direkte Gewalthandlungen nicht notwendig sind, um Rechtsextremismus zu identifizieren (vgl. Grigori 2021:9). Wird Gewalt letztlich zur Durchsetzung von politischen Interessen beziehungsweise Zielen eingesetzt, ist ohne Zweifel von Extremismus zu sprechen, allerdings sind Menschen, welche zur Verfolgung ihrer politischen Interessen keine Gewalt anwenden nicht automatisch Verfechter eines demokratischen Verfassungsstaates (vgl. Virchow 2016:15). „Personen mit rechtsextremem Weltbild sind auch Schlägertypen, ja. Meistens sind sie aber die „netten Leute von nebenan“ mit ihren gewöhnlichen Problemen und Macken“ (Grigori 2021:9).

An dieser Stelle ist ein weiteres Element zu nennen, nämlich jenes der antidemokratischen Haltung. Aus mehreren der bereits angeführten Elemente lässt sich bereits eine antidemokratische Anschauung ableiten. In rechtsextremen Ideologien wird eine grundlegende Haltung deutlich, welche sich gegen zentrale Elemente der modernen Demokratie richtet (vgl. Virchow 2016:15ff.). Ähnlich wie bereits beim Element der Gewalt besteht auch im Bereich der Demokratiefeindlichkeit ein gewisses Spannungsfeld. Grigori (2021) führt in diesem Zusammenhang zwei bedeutende Aspekte aus,

„Auch die Behauptung der „Demokratiefeindlichkeit“ als Kriterium des „Extremismus“ macht es nicht leichter, führen doch insbesondere reaktionäre Kräfte dieses Vokabel zusehend im Mund. Sie immunisieren sich somit gegen jegliche „Extremismus-Vorwürfe“, denn extremistisch kann nur sein, wer Demokratie klar ablehnt. Umgekehrt wird damit jeglicher Versuch, sich kritisch mit Realitäten und Konzepten v.a. parlamentarischer Demokratie zu befassen, allzu schnell ins extremistische Eck gestellt“ (Grigori 2021:10).

Einerseits wird der Demokratiebegriff instrumentalisiert beziehungsweise missbraucht, um die Behauptung von rechtsextremen Einstellungen von sich zu weisen. Wenn sich beispielsweise rechtsextreme Kräfte in einer politisch starken Position befinden, kann es sein, dass sich diese darauf berufen, dass dieser Umstand als demokratisch legitimiert anzusehen ist und entsprechend respektiert werden muss. Andererseits wird in der eben zitierten Passage deutlich, dass jeglicher Versuch, sich kritisch mit Aspekten unserer Demokratie auseinanderzusetzen, das Risiko birgt, dass darin extremistische Tendenzen verortet werden.

Abschließend soll noch eine kurze Darstellung der Begriffe „Rechtsradikalismus“ und „Rechtspopulismus“ erfolgen. In der Debatte um den Rechtsextremismus werden diese Termini oftmals erwähnt und auch synonym verwendet, weshalb an dieser Stelle die Notwendigkeit gesehen wurde, diese Begriffe differenziert zu betrachten.

Wie der Begriff „Rechtsradikalismus“ bereits vermuten lässt, wird dieser gebraucht „um eine Katalogisierung von Rechts und Links im Sinne von rechten und linken Radikalen vorzunehmen“ (ebd.:10f). Rechtsradikalismus ist als Sammelbegriff zu verstehen, wodurch auch die Möglichkeit geschaffen wurde, dass jüngere Entwicklungen der extremen Rechten beschreibbar sind (vgl. ebd.: 11). Wichtig zur Unterscheidung ist, dass im Rechtsradikalismus der demokratische Verfassungsstaat sowie die an diesen gekoppelten Grundprinzipien nicht beseitigt werden sollen (vgl. bpb o.A.).

Der Begriff des Rechtspopulismus wird gehäuft im Zusammenhang mit parteiförmigem Rechtsextremismus verwendet, wobei dieser in der Regel als systemfeindlich auftritt (vgl. Grigori 2021:11). Der Rechtspopulismus kann in seiner konkreten Ausgestaltung als politische Strategie verstanden werden. Basis dieser Strategie sind autoritäre Vorstellungen sowie Politikkonzepte und die Instrumentalisierung von rassistischen Vorurteilen. Während es durchaus nachvollziehbare Überschneidungen zwischen Rechtsextremismus und Rechtspopulismus gibt, ist Rechtsextremismus dennoch als Ideologie einzuordnen, während der Rechtspopulismus in seiner konkreten Ausgestaltung als politische Strategie einzuordnen ist (vgl. bpb o.A.).

## 2.4 Produktive und Kontraproduktive Methoden in der Gesprächsführung

### 2.4.1 Produktive Methoden

#### 2.4.1.1 Aktives Zuhören

Das aktive Zuhören nimmt in der Kommunikation eine zentrale Rolle ein. Während man seinem\*ihrem Gegenüber zuhört, nimmt man beim aktiven Zuhören keineswegs eine passive Stellung ein, sondern ist aktiv am Gespräch beteiligt. Es geht darum, dass dem\*der Gesprächspartner\*in die uneingeschränkte Aufmerksamkeit geschenkt wird, wodurch die Möglichkeit geschaffen wird, dass dieser\*diese sich authentisch mitteilt. Gleichzeitig wird der Person damit signalisiert, dass man Interesse an den Inhalten des Gesagten hat und diese aufnimmt (vgl. Plate 2021:53). Der häufig geäußerten Annahme, dass es sich beim aktiven Zuhören, um eine reine Technik handelt, welche mit verbalen- und nonverbalen Signalen arbeitet, muss entgegnet werden, dass es vor allem darum geht, dass authentisches Interesse an der sich äussernden Person gezeigt wird und dieses auch spürbar vermittelt wird (Motschnig / Nykl 2009:60).

Es ist wichtig an dieser Stelle festzuhalten, dass aktives Zuhören nicht bedeutet, dass man die Inhalte des Gesagten teilt. Im Kontext mit Menschen, welche ein rechtsextremes Weltbild teilen, kann aktives Zuhören eine Hürde darstellen, weil man der Angst unterliegt, dass die Person womöglich in seinen\*ihren Ansichten bekräftigt wird. Um mit Menschen an derartigen Weltanschauungen zu arbeiten, ist allerdings eine Kommunikation notwendig, welche vertrauensbildend wirkt. Dementsprechend schreiben Motschnig / Nykl (2009) „Menschen, denen auf einfühlsame Art zugehört wurde, reifen emotional, werden weniger defensiv, mehr demokratisch und weniger autoritativ.“ (ebd.:61). Weiters kann das aktive Zuhören den positiven Effekt haben, dass Menschen, denen sorgfältig zugehört wird, wiederum selbst dazu neigen, ihrem\*ihrem Gesprächspartner\*in aufmerksam zuzuhören und diese auch eher dazu geneigt sind, ihre Gedanken und Gefühle auszudrücken. Zusätzlich wird die Wahrscheinlichkeit erhöht, dass die Person die Bereitschaft entwickelt, den Blickwinkel der anderen Person zu berücksichtigen (vgl. ebd.).

Im Kontext Rechtsextremismus sind Menschen mit derartigem Weltbild oftmals sehr überzeugt von ihrem rechtsextremen Gedankengut. Motschnig / Nykl (2009) schreiben, „dass Leute dazu neigen, ihre Selbstbilder aufrecht zu erhalten und sie zu verteidigen.“ (ebd.:62). Dieses Verhalten kann dadurch erklärt werden, dass Menschen sich verteidigen, mit dem Ziel der

Bewahrung des eigenen Selbstwerts. Dieses Verteidigungsverhalten mündet schließlich in Fixierung, starrem Verhalten und wirkt sich negativ auf die Fähigkeit der Person aus, sich persönlich anzupassen. Aktives Zuhören führt zu keinem derartigen Angriff. Ganz im Gegenteil hilft es, das Bild der Person besser zu verstehen, während gleichzeitig eine Beziehung aufgebaut wird, die eine weitere Zusammenarbeit erlaubt (vgl. ebd.:63). Es ist folglich wichtig, dass der\*die Gesprächspartner\*in nicht den Eindruck gewinnt, dass er\*sie verändert werden soll und somit eine Bedrohung wahrnimmt. Es soll auch nicht bei dem\*der Partner\*in der Eindruck entstehen, dass man ihn\*sie belehren möchte. Es gilt zu vermeiden, dass der\*die Partnerin eine bedrohliche Atmosphäre wahrnimmt, weil dies keine förderliche Kommunikation bewirken kann und darüber hinaus die Beziehung nachhaltig beeinträchtigt werden kann (vgl. ebd.:64).

Aus den eben genannten Gründen ist es folglich ratsam, dass besonders in einem frühen Stadium der Kommunikation, darauf geachtet wird, dass durch aktives Zuhören ein Klima entstehen kann, welches es erlaubt, dass Vertrauen entsteht und im weiteren Verlauf auch Veränderungen angeregt werden können, ohne dass diese als Angriff gewertet werden und in Abwehrverhalten münden.

Nachfolgend werden einige ausgewählte Methoden dargestellt, welche sich unterstützend auf das aktive Zuhören auswirken. Im Kapitel „Kontraproduktive Methoden“ werden wiederum Methoden angeführt, welche das aktive Zuhören behindern können.

#### Paraphrasieren:

In der Kommunikation ist es oftmals schwierig, dass der Inhalt des Gesagten richtig eingeordnet und interpretiert wird. Es ist daher wichtig, dass stets überprüft wird, ob die Nachricht, die wir empfangen, auch so gemeint ist, wie wir sie interpretieren (vgl. Motschnig / Nykl 2009:68). In dem Moment, in dem wir uns auf diese Weise, den Gedanken unserer\*unseres Gesprächspartner\*in widmen, signalisieren wir ein ernsthaftes Interesse an den Inhalten (vgl. Widulle 2020:110).

Paraphrasieren bedeutet, dass man sich dem Kern der Aussage zuwendet und diesen so wiedergeben kann, wie man ihn verstanden und interpretiert hat. Eine Besonderheit des Paraphrasierens ist, dass wir unserem\*unserer Gesprächspartner\*in dadurch zeigen, was wir verstanden haben und sich dadurch die Gelegenheit ergibt, dass dieser\*diese unser Verständnis über den Inhalt korrigieren, oder auch ergänzen kann (vgl. Plate 2021:53).

#### Gefühle wahrnehmen:

Oftmals ist der Inhalt, der vermittelt wird, weit weniger zentral als die Emotion, welche diesem zugrunde liegt. Um also den wahren Bedeutungsgehalt der Aussage zu verstehen, ist es dementsprechend wichtig, sich dem Gefühl zu widmen, welches dieser innewohnt (vgl. Motschnig / Nykl 2009:67). In dem Moment, in welchem wir uns dem zugrundeliegenden Gefühl zuwenden, wird die Möglichkeit geschaffen, dass tiefer in das psychische Erleben des\*der Gesprächspartner\*in eingetaucht wird. Emotionen können negativ behaftet, ambivalent, unterdrückt oder auch diffus sein. Wenn wir diese Emotionen benennen und zum Thema machen, kann bereits Veränderung angeregt werden, weil das emotionale Erleben gewandelt wird. Den Gefühlen des\*der Gesprächsteilnehmer\*in auf diese Art zu begegnen,

führt dazu, dass Verständnis und Akzeptanz signalisiert werden, wodurch die Beziehung zwischen den Gesprächsteilnehmer\*innen gestärkt wird (vgl. Widulle 2020:111).

Hinweise Wahrnehmen:

Wie bereits ausgeführt liegt einer Nachricht mehr zugrunde als der bloße Wortgehalt, der bei dem\*der Empfänger\*in ankommt. Es gibt viele Signale, die in einer Botschaft stecken und bei entsprechender Würdigung zu einem besseren Verständnis führen können. Beispielsweise kann ein Zögern Aufschluss über die Gefühle einer Person geben. Ebenfalls liefert die Betonung einzelner Worte, oder der Klang der Stimme, wertvolle Informationen, welche bei entsprechender Wahrnehmung sehr aufschlussreich sein können (vgl. Motschnig / Nykl 2009:68).

Non- und paraverbale Kommunikation:

Wie eben ausgeführt, ist paraverbale Kommunikation ein wichtiger Bestandteil in der Kommunikation. Dabei geht es um die Art und Weise, wie wir etwas betonen, die Prägnanz, die wir einzelnen Worten geben, die Geschwindigkeit, in der wir sprechen. Zur paraverbalen Kommunikation zählen auch Laute „Hm-hm, Ja, ehm, boah, usw.“ (Plate 2021:53). Es ist naheliegend, dass man befürchtet, dass durch derartige Laute der\*die Gesprächspartner\*in in ihrer\*seiner Aussage wohlmöglich bestätigt werden könnte, was im Falle von Aussagen rechtsextremer Natur nicht passend ist. Um dem vorzubeugen, wäre es eine Möglichkeit im Sinne der Transparenz, dem\*der Gesprächspartner\*in zu sagen, dass die Laute kein Zeichen der Zustimmung darstellen, sondern bedeuten, dass man aufmerksam zuhört und sich gerade voll und ganz dem Gesagten widmet. Bezüglich Transparenz und Intransparenz betont Widulle (2020), dass Intransparenz negative Auswirkungen auf die Kommunikation hat. Im Sinne der Transparenz sei es demnach wichtig, dass zentrale Informationen geteilt werden (vgl. ebd.:90). Folglich darf der Versuch gewagt werden, dass ich meinem Gegenüber kommuniziere, dass ich, obwohl ich dessen\*deren Meinung nicht teile, dennoch Interesse an dieser habe und aufmerksam zuhöre, weil ich die Bereitschaft habe, mit der Person zusammenzuarbeiten.

#### 2.4.1.2 Hilfreiche Fragen

Hilfreiche Fragen zu stellen, kann mehrere positive Effekte auf ein Gespräch haben. Sie können dazu beitragen, dass ein Gespräch in eine gewisse Richtung gelenkt wird, Lücken im Verständnis geschlossen werden oder auch Zeit gewonnen wird, um sich weiterführende Schritte zu überlegen (vgl. Büttner et al. 2017:25f). Als besonders hilfreich gelten offene Fragen, weil diese dazu beitragen, dass die subjektive Wirklichkeit des\*der Gesprächspartner\*in deutlich zum Ausdruck kommen kann und dadurch ein besseres Verständnis gefördert wird. Besonders produktiv sind dabei sogenannte „W-Fragen [...] wann, wo, wie viel, wer, was, wohin, wozu ...?“ (Widulle 2020:112). Warum-Fragen werden primär als hindernde Frageform klassifiziert, weil diese bei dem\*der Gesprächspartner\*in als bohrend

aufgefasst werden können und dazu beitragen, dass Kommunikationsbarrieren aufgebaut werden (vgl. ebd.).

Ebenfalls hilfreich sind orientierende Fragen, weil diese dazu beitragen, dass das Gespräch in eine bestimmte Richtung gelenkt wird, oder auch um das Gespräch wieder zum eigentlichen Thema zu lenken, falls der\*die Gesprächspartner\*in abschweift. „Wo waren wir gerade stehen geblieben?“ (ebd.).

Konfrontierende Fragen können ebenfalls zu einem besseren Verständnis beitragen, wenn sich diese auf Widersprüche beziehen, oder als Reaktion auf auftretende Diskrepanzen eingesetzt werden (vgl. ebd.). „Eben haben Sie gesagt, ... wie ist das dann mit ...?“ (ebd.).

### 2.4.1.3 Selbstmanagement

Gespräche mit Menschen, welche ein rechtsextremes Weltbild teilen, können zu großen Herausforderungen führen. Damit Sozialarbeiter\*innen, die mit derart erschreckenden Ansichten konfrontiert werden, weiterhin professionell agieren können, ist es zu empfehlen, sich sowohl vor als auch während des Gesprächs mit dem persönlichen Selbstmanagement auseinanderzusetzen.

Das Selbstmanagement birgt das Potenzial, dass Stress, welcher in Konfliktgesprächen auftreten kann, deutlich reduziert wird. Wird der persönliche psychische Stress reduziert, ist es möglich, eine gelassene und angemessene Reaktion zu finden. Ärger, Wut oder Aggressionen treten bei mangelndem Selbstmanagement häufiger auf und führen in weiterer Folge zu erheblichen Kommunikationsbarrieren (vgl. Widulle 2020:232ff.). Beispielsweise kann eine mangelnde Regulierung der persönlichen Erregung dazu führen, dass man sich „Killerphrasen“ bedient, welche wiederum sehr nachteilige Auswirkungen auf das Gespräch haben. „Killerphrasen“ werden im Kapitel der kontraproduktiven Methoden näher betrachtet.

Im Vorfeld des Gesprächs:

- Welche Reizworte wirken als persönlicher Trigger?
- *„unterscheide zwischen der Rolle des Konfliktpartners und ihm als Person“* (Widulle 2020:234)
- Welche Themen, die zur persönlichen Erregung führen könnten von dem\*der Gesprächspartner\*in möglicherweise aufgebracht werden? (vgl. ebd.)

Während des Gesprächs:

- Eigene körperliche Warnsignale erkennen
- Sich nicht aus dem Gleichgewicht bringen lassen
- Nicht mit Droh- oder Strafgebärden reagieren
- Humor oder entspannende Bemerkungen, um Situation zu deeskalieren (vgl. ebd.)

## 2.4.2 Kontraproduktive Methoden

### 2.4.2.1 Kontraproduktive Methoden aus dem aktiven Zuhören

#### Ratschläge:

Das Erteilen von Ratschlägen kann in der Kommunikation zu einem Hindernis werden. Sie können rasch zu Gesprächsbarrieren führen, weil sie oftmals weder situationsadäquat noch erwünscht sind (vgl. Widulle 2020:117). Ratschläge bergen auch das Risiko, dass sich bei dem\*der Gesprächspartner\*in das Gefühl oder die Befürchtung entwickelt, dass er\*sie verändert werden soll oder, dass die Person in eine gewisse Richtung gelenkt werden soll. Darüber hinaus können Ratschläge auch das Erforschen eines persönlichen Zugangs zum jeweiligen Thema erschweren (vgl. Motschnig / Nykl 2009:65).

Ratschläge können jedoch durchaus nützlich sein, wenn sie im passenden Augenblick geäußert werden. Wenn beispielsweise der\*die Gesprächspartner\*in explizit um Ratschläge bittet, oder wenn die Entscheidung über eine Handlung bevorsteht und es wenig eigene Ideen gibt (vgl. Widulle 2020:117f). Zusätzlich lässt sich festhalten, dass Ratschläge wohl auf wesentlich fruchtbareren Boden treffen, wenn die Beziehung zwischen den Gesprächspartner\*innen bereits eine tragfähige und offene Kommunikation erlaubt.

#### Beurteilen:

Das Beurteilen ist in der Kommunikation oftmals ein großer Störfaktor. Wie das Wort bereits impliziert, wird ein Urteil gefällt, und dies hat meist einen abschließenden Charakter. Dadurch wird verhindert, dass ein Prozess weitergeführt wird, Entwicklung passieren kann oder Neues entsteht. Es liegt in der Natur des Menschen, dass Informationen sehr schnell verarbeitet werden und man dementsprechende Schlüsse zieht. Diese Schlussfolgerungen werden von uns als Tatsachen angesehen und dementsprechend entwickeln wir eine Meinung. Wir unterliegen dabei der Gefahr, dass Aspekte übersehen werden und unsere Meinung, welche wir in ein Urteil überführen, nicht den Tatsachen entspricht (vgl. Motschnig / Nykl 2009:65). „Das Urteil ist gefällt, das Ergebnis eingefroren, ein Weiter ist nicht gefragt.“ (ebd.:65).

#### Ärger ausdrücken:

Wenn in einem Gespräch bei einem der Gesprächspartner\*innen Ärger aufkommt, wird das aktive Zuhören zu einer beinahe unmöglichen Aufgabe. Bei akutem Ärger gelangt man gefühlsmäßig in ein Stadium, in welchem das Einfühlen in eine andere Person einer Herkulesaufgabe gleicht. Verbalisiert man schließlich, dass der Ärger mit dem Gesagten der anderen Person zusammenhängt und verbindet diesen mit Vorwürfen oder Schuldzuweisungen, dann entsteht bei dem\*der Gesprächspartner\*in eine Barriere, gefolgt von Abwehrverhalten (vgl. Motschnig / Nykl 2009:75).

In einem Gespräch, in welchem rechtsextremes Gedankengut geteilt wird, ist es naheliegend, dass diese Aussagen bei Sozialarbeiter\*innen das Gefühl von Ärger aufkommen lassen. Nachdem der Ausdruck von Ärger allerdings nicht förderlich für das Gespräch ist, gilt es, diesen anderweitig zu behandeln.

Eine Option wäre es, die positiven Aspekte der Beziehung zwischen den Gesprächspartner\*innen in den Fokus zu nehmen. Eine derartige Betrachtungsweise erfordert allerdings im Moment des Ärgers ein hohes Maß an Anstrengung (vgl. ebd.:77). Ein positiver Aspekt, welcher in diesem Kontext hilfreich sein könnte, wäre beispielsweise der Gedanke daran, dass das Gespräch und die Beziehung das Ziel verfolgen, dass das rechtsextreme Gedankengut bearbeitet wird und in weiterer Folge eine Veränderung möglich sein kann.

#### 2.4.2.2 Killerphrasen

Eine der wohl destruktivsten Methoden, welcher man sich in der Gesprächsführung bedienen kann, ist der Einsatz von sogenannten „Killerphrasen“. „Killerphrasen sind konfliktzentrierte und eskalierende, destruktive Reaktionen von Gesprächspartnern. Sie signalisieren mangelnde Kooperationsbereitschaft des Gesprächspartners und wirken als massive Gesprächsstörer“ (Widulle 2020:122). Der Gebrauch von Killerphrasen ist ein Signal an den\*die Gesprächspartner\*in, dass man sich von den Regeln der konstruktiven Kommunikation abwendet und nicht mehr an einem zielführenden Gespräch interessiert ist (vgl. ebd.). Derartige Phrasen wären beispielsweise „Wenn das alle machen würden“, oder „Das kann doch nicht Ihr Ernst sein“ (ebd.).

#### 2.4.2.3 Lustig machen

In der Kommunikation sollte davon Abstand genommen werden, sich über die Aussagen des\*der Gesprächspartner\*in lustig zu machen. Dies kann dazu führen, dass sich die Person nicht ernstgenommen fühlt und birgt zusätzlich das Potenzial, dass derartiges Verhalten als Provokation gewertet wird (vgl. Beer et al. 2023:19). In Zusammenhang mit bereits ausgeführten kontraproduktiven Methoden darf davon ausgegangen werden, dass das lustig machen über den\*die Gesprächspartner\*in zu kommunikativen Barrieren führt und zusätzlich die Beziehungsebene schwächt, was wieder die weiterführende Kooperation beeinträchtigt.

#### 2.4.2.4 Pausen voreilig unterbrechen

Pausen beziehungsweise Schweigen werden in der Kommunikation oftmals als unangenehm erlebt. Es entsteht oftmals eine angespannte Atmosphäre und es steigt der Druck, dass das Gespräch weitergeführt wird. Gesprächspausen können jedoch durchaus sinnvoll und erwünscht sein. Sie können Zeugnis davon ablegen, dass der\*die Gesprächspartner\*in gerade nachdenkt, bewusst eine kurze Pause machen möchte, oder diese gar als Stilmittel einsetzt (vgl. Widulle 2020:113). Es wäre auch denkbar, dass eine hilfreiche Frage, wie sie im Kapitel mit den produktiven Methoden beschrieben wurde, den\*die Gesprächspartner\*in zum Nachdenken angeregt hat und diese unangenehm anmutende Pause gerade einen rechtsextremen Gedanken aufbrechen lässt.

Obwohl eine Pause passiert, darf nicht sofort davon ausgegangen werden, dass die Person alles gesagt hat und der\*die Gesprächspartner\*in nun an der Reihe ist, um an das Gesagte anzuschließen. Ein Unterbrechen der Pause kann daher auch einem Unterbrechen des Sprechens gleichkommen, was wiederum zu Ärger bei der gesprächsführenden Person führen kann und somit einen Stein in den Weg der produktiven Kommunikation legt (vgl. Motschnig /

Nykl 2009:79). Es ist folglich geboten, dass mit Pausen sehr vorsichtig umgegangen wird und diese situationsspezifisch erfasst werden. Wenn es sich um peinliches Schweigen aufgrund eines unangenehmen oder schambesetzten Inhaltes handelt, ist es angebracht, die Pause zu beenden, um die unangenehme Spannung zu brechen. Dasselbe gilt, wenn es sich um Schweigen aufgrund von Hilflosigkeit handelt. Dies wäre beispielsweise der Fall, wenn der\*die Gesprächspartner\*in plötzlich Probleme hat, die eigenen Gefühle in Worte zu kleiden oder wenn Widerstand auftritt. In derartigen Fällen wäre es auch denkbar, dass die Person explizit danach gefragt wird, worüber sie gerade nachdenkt (vgl. Widulle 2020:114). Dadurch wird unterstützend eingegriffen, ohne das Gespräch zu übernehmen.

## 3 Produktentwicklung

### 3.1 Bildungsmaterial Broschüre

Der Zusammenstellung der eben dargestellten produktiven und kontraproduktiven Methoden, welche in der Kommunikation mit Menschen, die ein rechtsextrems Weltbild teilen, als sinnvoll erachtet werden können, wurde von dem Ziel getragen, diese abschließend in einer Broschüre darzustellen.

Die Vermittlung der Erkenntnisse in Form einer Broschüre wurde angestrebt, weil die Broschüre ein Medium darstellt, welches Informationen bereitstellt und sich an eine bestimmte Zielgruppe wendet. Eine Broschüre hat den Anspruch, deutlich umfangreicher zu sein als beispielsweise ein Flyer und steht für Qualität und Seriosität. Zusätzlich haben Broschüren den Vorteil, vielseitig einsetzbar zu sein (vgl. Burkhardt 2015:208ff). Diese Gründe unterstreichen, dass die Broschüre äußerst zweckdienlich ist. Die Methoden sollen prägnant und dennoch mit hohem Informationsgehalt für Sozialarbeiter\*innen als Zielgruppe zugänglich sein. Die vielseitige Einsetzbarkeit des Mediums Broschüre ist ebenfalls notwendig, weil sich die Broschüre an Sozialarbeiter\*innen in den verschiedensten Einrichtungen richtet und somit dem Gedanken gerecht wird, dass die Broschüre quer durch die Handlungsfelder der Profession zur Anwendung kommt.

Soziale Arbeit agiert in den verschiedensten Handlungsfeldern, weshalb es nachvollziehbar erscheint, dass die einzelnen Handlungsfelder entsprechend spezialisiert und ausdifferenziert sind. Jedes Handlungsfeld verfügt demnach über spezialisiertes Wissen. „Das komplexe und spezialisierte Wissen unserer Zeit verlangt im Sinne professionellen Wissensmanagements den Austausch über Erkenntnisse“ (Glaser-Schweighofer et al. 2023:60). In der Kommunikation beziehungsweise der Wissensvermittlung kann „[...] der jeweilig[e] kognitiv[e] Bezugsrahmen der beteiligten Akteur:innen [...]“ (ebd.) als „common ground“ bezeichnet werden. Nachdem die Inhalte der Broschüre aus der Sozialen Arbeit entlehnt wurden und auch für Sozialarbeiter\*innen aufbereitet wurden, darf hier von einem recht großen common ground ausgegangen werden.

Wird nun Expert\*innenwissen an Lai\*innen weitergegeben, muss dieses sprachlich und inhaltlich entsprechend aufbereitet werden, weil von einer grundlegenden Wissensasymmetrie ausgegangen wird (vgl. ebd.:60f). Wie bereits erwähnt besteht eine derartige

Wissensasymmetrie bezüglich der Broschüre, welche im Zuge des Bachelorprojekts erstellt wird, nicht. Es gibt zwar kein Kerncurriculum, welches die Ausbildung der Sozialen Arbeit in Österreich vereinheitlicht, allerdings sind tiefgreifende kommunikative Kompetenzen dennoch vorauszusetzen. Entsprechend schreibt Widulle, dass „[f]ür die berufliche Wirksamkeit von Fachkräften der Sozialen Arbeit [...] kommunikative Kompetenzen zentral [sind].“ (Widulle 2022:11).

## 3.2 Planung

- Was soll die Broschüre enthalten?

Im ersten Schritt wurden Überlegungen darüber angestellt, welche Inhalte die Broschüre umfassen soll. Neben einer Auflistung der produktiven und kontraproduktiven Methoden sollte der Kontext einleitend beschrieben werden, damit der\*die Leser\*in ein Verständnis dafür bekommt, weshalb es sinnvoll ist, sich in der Kommunikation mit Menschen, welche rechtsextremes Gedankengut vertreten, gewisser Methoden und Techniken zu bedienen. Neben dem Kontext und den Methoden und Techniken wurde zusätzlich die Notwendigkeit erkannt, dass weiterführende Literatur angegeben wird, damit sich Leser\*innen bei Bedarf weiterführend vertiefen können und umfassender in die Materie eintauchen können.

- Was ist das Ziel einer Broschüre?

Das einer Broschüre zugrundeliegende Ziel besteht darin, dass bei den Leser\*innen das Interesse geweckt wird. Eine sowohl inhaltlich als auch optisch durchdachte Broschüre soll dazu einladen, gelesen zu werden und sich mit ihr zu beschäftigen. Sie soll so gestaltet sein, dass sie den\*die Leser\*in vom Thema überzeugt (vgl. Burkhardt 2015:208). Auf inhaltlicher Ebene soll die Broschüre dadurch überzeugen, dass der Inhalt auf einem soliden Fundament fußt, welches die entsprechenden Methoden und Techniken behandelt. Diesen inhaltlichen Forderungen konnte dadurch entsprochen werden, dass im Rahmen der Bachelorarbeit in einem mehrere Monate andauernden Prozess, eine Vielzahl an Methoden und Techniken gesichtet wurden, wobei schlussendlich eine ausgewählte Anzahl ebendieser, in der Bachelorarbeit behandelt wurden und in weiterer Folge in die Broschüre überführt wurden. Bei der optischen Gestaltung sollte der Fokus darauf liegen, dass das Endprodukt den\*die Leser\*in anspricht, ohne die Aufmerksamkeit weg vom Inhalt zu lenken. Ein weiteres Ziel bestand darin, dass die Broschüre zielgruppenorientiert ist. Der Inhalt wurde von dem Ziel getragen, dass dieser Professionist\*innen der Sozialen Arbeit zugänglich gemacht wird. Entsprechend sollte der einleitende Kontext dazu beitragen, dass die Zielgruppe adressiert wird und gleichzeitig vermittelt wird, weshalb sich die Broschüre an ebendiese richtet.

- Grundlegende Details

In einer ersten Annäherung an das Design der Broschüre gab es eine Reihe an Faktoren, welche abgearbeitet und durchdacht werden mussten. Das Format galt es als ersten Schritt zu klären, wobei dieser Aspekt zentral war, weshalb im nächsten Punkt noch gesondert darauf eingegangen wird. Im Anschluss an das Format wurden verschiedene Schriftarten gesichtet, wobei der Blick darauf lag, dass nicht zu viele verschiedene Arten verwendet werden und diese möglichst zueinander passen (vgl. Serb 2019:1f). Im Anschluss an die Auswahl der

Schriftarten wurden Überlegungen darüber angestellt, wie eine mögliche Farbgestaltung der Broschüre aussehen könnte. Den Vorstellungen entsprechende Farben wurden ausgewählt und einem Ordner, mit Ideen für das Design der Broschüre, hinzugefügt. Als nächstes wurde potenzielles Bildmaterial gesichtet. Hierbei lag der Fokus darauf, dass möglichst schlichte Bilder und Grafiken ausgewählt werden, welche der Broschüre ein professionelles und gleichzeitig optisch ansprechendes Design verleihen (vgl. ebd.:3).

- Welches Format ist passend?

Die Auswahl des passenden Formats war von besonderer Bedeutung. Der zugrundeliegende Gedanke war, dass bei Klarheit über das Format der Broschüre bereits weitreichende Überlegungen darüber angestellt werden konnte, welche Inhalte auf welchen Seiten platziert werden können. Konkret ist die Entscheidung auf das DIN-lang-Format gefallen. Dieses Format ist vielen Menschen aus Flyern geläufig. Es eignet sich auch hervorragend für Broschüren und ist aufgrund des praktischen Formates schnell griffbereit und lässt sich bei Bedarf unkompliziert überfliegen oder bei ausreichender Zeit angenehm lesen (vgl. ebd.:224). Nachdem die Broschüre bei entsprechenden Gesprächen vorab schnell zur Hand genommen werden soll, war ein praktisches und handliches Format wichtig, weshalb sich das DIN-lang-Format als passend herausgestellt hat.

- Kooperation

Das Design beziehungsweise die grafische Umsetzung der Broschüre ist ein detailreicher und technisch aufwendiger Prozess, welcher ohne einschlägige Vorkenntnisse nicht auf professionellem Niveau zu bewerkstelligen ist. Im Zuge einer Kooperation mit einer Kollegin aus dem Masterstudiengang „Digital Design“ konnte der Idee, eine professionelle Broschüre zu erstellen, Rechnung getragen werden. Frau Nicole Lang, BA hat sich bereit erklärt, den Design- und Grafikprozess zu unterstützen und die Ideen, welche im Rahmen der Planung angestellt wurden, in die Tat umzusetzen. Nachdem die Produktion der Broschüre mit entsprechenden Mühen verbunden ist, wurde bereits zu Beginn vereinbart, dass das Mitwirken von Frau Lang in der Broschüre entsprechend erwähnt wird und die Kollegin die Broschüre für etwaige Zwecke im Rahmen ihrer Ausbildung verwenden darf.

### 3.3 Umsetzung

Nach der Entscheidung über das passende Format wurde der Text für die Broschüre formuliert. Dabei war es wesentlich, diesen prägnant und verständlich zu gestalten. Die produktiven und kontraproduktiven Methoden wurden entsprechend zusammengestellt und eine Einleitung verfasst. Zum Schluss wurde noch die weiterführende Literatur angegeben, sowie die Quellen hinzugefügt. An diesem Punkt war der Prozess, welcher ohne Zuhilfenahme der Expertin Nicole Lang möglich war, abgeschlossen.

Als nächstes wurde ein Termin mit Frau Lang vereinbart. Es wurden die bisherigen Ergebnisse vorgestellt und präsentiert, wie die Anordnung und Gestaltung der textuellen Elemente in der Broschüre bisher gestaltet wurde. Anschließend wurde die genaue Gliederung in einem kooperativen Prozess fixiert. Daraufhin war der Zeitpunkt, um sich mit den Details bezüglich

Grafiken und Design auszutauschen. Einige der hierbei relevanten Aspekte waren die Auswahl von Schriftart und Schriftgröße, die Satzart, das Layout, mögliches Bildmaterial sowie Grafiken. Einige dieser Aspekte wurden im Rahmen der Planung bereits behandelt, weshalb es möglich war bereits angestellte Überlegungen einzubringen und die entsprechenden Aspekte zu fixieren. Beispielsweise konnte durch die bereits gelungene Auswahl der geeigneten Schriftarten, direkt zu den passenden Schriftgrößen übergegangen werden. Auch Ideen bezüglich der möglichen Farbgestaltung konnten direkt aufgegriffen und weiterverarbeitet werden. Der Inhalt der Broschüre wurde als nächstes mit den für Design und Grafik relevanten Elementen kombiniert, wodurch der erste Entwurf der Broschüre fertiggestellt war. In einem weiteren Termin hat Frau Lang einige das Design betreffende Vorschläge und Anregungen eingebracht. Beispielsweise hat sich die in der Planung erarbeitete Farbgestaltung schlussendlich als nicht passend herausgestellt, weil die Farben nicht stimmig zueinander gepasst haben. Entsprechend wurden Veränderungen angeregt. Diese wurden sorgfältig diskutiert und auf deren Basis wurde eine Bearbeitung des Entwurfs vorgenommen. Daraufhin war die finale Version der Broschüre fertiggestellt.

In der darauffolgenden Produktionsphase wurden Entscheidungen bezüglich der Papierwahl gefällt und Gespräche bezüglich einem möglichen Druckverfahren geführt, wobei ein Digitaldruck in Hinsicht auf die zu druckende Stückzahl, Kosten und Qualitätsansprüche am sinnvollsten war (vgl. Burkhardt 2015:330). Nachdem diese Schritte abgeschlossen waren, wurde die Broschüre für den Druck freigegeben.

### 3.4 Erkenntnisse

Die kooperative Zusammenarbeit mit Nicole Lang hat verdeutlicht, wie komplex und detailreich eine Broschüre ist. Die Menge an Arbeitsschritten, welche dem Design- und Grafikprozess dieses Mediums zugrunde liegen, lag vollkommen außerhalb bisheriger Kenntnisse. Diese Summe an Details und Expert\*innenwissen, die in die Produktion fließen, ist sowohl umfangreich als auch komplex. Die Zusammenarbeit war äußerst produktiv und es ist gelungen, ein Produkt zu entwickeln, welches den angestellten Vorstellungen entsprach. Es hat sich allerdings klar herausgestellt, dass die Produktion eines derartigen Mediums nicht ohne professionelle Hilfe zu bewerkstelligen ist. Zusätzlich konnte die Erkenntnis gewonnen werden, dass eine Broschüre sich als geeignetes Medium darstellt, um Methoden abzubilden, welche sich auf ein klar abgegrenztes Thema beziehen. Die in der Arbeit herausgearbeiteten Methoden konnten kompakt und in einem nachvollziehbaren Sinneszusammenhang wiedergegeben werden.

Bei einer weiteren Kooperation auf diesem Bereich würde es sich empfehlen, dass gleich zu Beginn der Planung ein Gespräch mit dem\*der Professionist\*in des Mediums stattfindet. Dies würde die Möglichkeit bieten, dass etwaige Aspekte, welche erst in der Produktionsphase aufgekommen sind, bereits bedacht werden können. Beispielsweise gibt es Kriterien, welche bei der Auswahl von Bildern und Grafiken wichtig sind, um diese in eine Broschüre überführen zu können. Ein Aspekt, welcher sich bei einer ähnlichen Kooperation empfehlen ließe, besteht darin, dass man sich klar darauf verständigt, was in den persönlichen Möglichkeiten liegt und wo Unterstützungsbedarf gegeben ist. Bei der vorliegenden Kooperation war es essenziell, dass direkt zu Beginn kommuniziert wurde, wo die Grenzen bei der Erstellung der Broschüre

lagen. Daraufhin war es der Expertin möglich die weiteren Schritte zu planen und es konnte eine effiziente Kooperation entstehen.

## 4 Resümee

Menschen, welche ein rechtsextremses Weltbild teilen, sind längst kein Phänomen mehr, welche einer Minderheit zuzuordnen sind. Aufgrund dieser steigenden Zahl an Personen, welche sich mit diesem Weltbild identifizieren können und auch bereit sind, dieses zu reproduzieren, hat sich das entsprechende Interesse herauskristallisiert, dass eine Arbeit produziert wird, welche dieser Entwicklung Rechnung trägt. Die Idee der Umsetzung in Form einer Broschüre, welche sogenannten Dos und Don'ts beschreibt, ist bereits in einem frühen Stadium der Projektwerkstatt entstanden.

Die Auseinandersetzung mit potenziellen Dos und Don'ts erfolgte in einem sehr breit angelegten Prozess. Dies war zum einen der Tatsache geschuldet, dass es ungeachtet der konkreten Gesprächssituation, nie nur eine richtige Methode gibt und zum anderen, dass es generell eine große Zahl an Methoden und Techniken gibt, welche der Gesprächsführung zur Verfügung stehen. Nachdem der Rahmen einer Bachelorarbeit begrenzt ist, war es lediglich möglich, dass eine ausgewählte Anzahl an Methoden dargestellt wird. Grundsätzlich wäre es auch möglich, dass der Thematik entsprechend, ein ganzes Buch verfasst wird.

Bei der konkreten Auswahl der produktiven und kontraproduktiven Methoden lag der Fokus auf jenen, welche vertrauensbildend wirken und sich positiv auf die Beziehung zwischen den Gesprächspartner\*innen auswirken, was wiederum einen positiven Einfluss auf die Gesprächsführung hat. Entsprechend wurden auch Methoden beschrieben, welche im Sinne einer vertrauensvollen Beziehung, die auch eine tragfähige Zusammenarbeit erlauben soll, zu unterlassen sind. Unter den Dos fanden sich nicht ausschließlich Methoden der Gesprächsführung, es wurde auch das Selbstmanagement der Sozialarbeiter\*innen thematisiert, welche mit Menschen arbeiten, die ein rechtsextremses Weltbild teilen.

Im wissenschaftlichen Kontext ist die Behandlung von Sozialer Arbeit in Bezug auf Rechtsextremismus in Österreich dünn gesät. Spezialisierte Gebiete wie die Gesprächsführung werden entsprechend kaum bis gar nicht erwähnt. Es ist dennoch gelungen, einen Zugang zu dieser Thematik zu finden, indem eine Annäherung an die Natur des Konfliktgesprächs unternommen wurde. Das Weltbild von Menschen mit einer rechtsextremsen Einstellung und jenes, welches von Sozialarbeiter\*innen vertreten wird, stehen in einem starken Gegensatz und sind nicht miteinander vereinbar. Bringt man diese Tatsache in Verbindung mit Konflikten im sozialwissenschaftlichen Sinn, ließ sich hierbei eine Verbindung herstellen. Nachdem Konfliktgespräche deutlich höhere Anforderungen mit sich bringen, war es sinnvoll, dass entsprechende Methoden und Techniken behandelt werden. Die Broschüre wird diesen höheren Anforderungen dahingehend gerecht, als dass durch eine Auswahl von Dos und Don'ts die Möglichkeit geschaffen wird, dass der Gesprächsverlauf unterstützt wird.

Eine der Stärken des entwickelten Produkts liegt darin, dass es in der Gesprächsführung mit Menschen, die ein rechtsextrems Weltbild teilen, breite Anwendung finden kann sowie in zahlreichen Gesprächsphasen geeignet ist und auch in den verschiedensten Stadien der Zusammenarbeit zur Anwendung kommen kann. Die Auseinandersetzung mit den Dos und Don'ts ist beispielsweise sowohl im Rahmen eines Erstgesprächs als auch bei einer Zuspitzung der gegensätzlichen Haltungen während einem späteren Zeitpunkt in der Zusammenarbeit, geeignet. Eine weitere Stärke liegt in der Einfachheit des Mediums. Die Inhalte der Broschüre sind prägnant aufbereitet und können ohne großen Aufwand gelesen werden. Besonders bei kurzfristigen Terminen oder bei geringer Vorbereitungszeit ist ein simpler Umgang mit der Broschüre möglich und von Vorteil.

Die Broschüre weist allerdings auch klare Grenzen auf. Im Gegensatz zu vielen Handreichungen, welche beispielsweise Handlungsoptionen für konkrete Aussagen mit rechtsextrems Gehalt nahelegen, finden sich in der Broschüre keine Hinweise für den Umgang mit expliziten Aussagen, wobei dies auch nie der Anspruch an das Endprodukt war. Der Anspruch bestand darin, dass Methoden und Techniken für Professionist\*innen der Sozialen Arbeit aufbereitet werden, welche in der Zusammenarbeit mit Menschen, welche ein rechtsextrems Weltbild teilen, positiven Einfluss auf die Gesprächsführung haben und sich positiv auf die Zusammenarbeit auswirken. Dementsprechend wurden zusätzlich Don'ts ausgearbeitet, welche hingegen hinderlich sind für diese Ziele.

Eine weitere Grenze der Broschüre liegt darin, dass diese keine Handlungsanweisungen enthält, wie auf bestimmte Inhalte des rechtsextrems Weltbildes reagiert werden kann. Beispielsweise werden keine spezifischen Empfehlungen darüber abgegeben, welche Methoden und Techniken der Gesprächsführung zu empfehlen sind, wenn man über Verschwörungstheorien spricht. Hierbei wird allerdings gleichzeitig eine Stärke der Broschüre sichtbar, denn die angeführten Dos und Don'ts können wie bereits erwähnt in den verschiedensten Kontexten angewendet werden. Um im Kontext der Verschwörungstheorien zu bleiben, könnte es hier sinnvoll sein, wenn „Hilfreiche Fragen“ gestellt werden, im Sinne des „Gefühle wahrnehmen“ auf die Emotionen hinter den Aussagen geblickt wird oder auch durch „Paraphrasieren“ ein besseres Verständnis erzielt wird.

Die Broschüre ist für alle Professionist\*innen der Sozialen Arbeit gedacht und geeignet. Es gibt keinerlei Grenzen bezüglich des Handlungsfeldes, in welchem der\*die Professionist\*in tätig ist. Die Methoden und Techniken können zur Anwendung kommen, wenn es im Rahmen der Kinder und Jugendhilfe ein Gespräch mit Eltern gibt, bei einem Zielklärungsgespräch in der Wohnungslosenhilfe, bei einem Erstgespräch in einem psychosozialen Dienst (PSD) und vielen weiteren Kontexten. Nachdem dem Setting, in welchem man Menschen, welche ein rechtsextrems Weltbild vertreten, begegnet, keine Grenzen gesetzt sind und dies jederzeit passieren kann, war es notwendig, dass ein Produkt entsteht, welches diesem Umstand entspricht.

Bei der Anwendung der Broschüre sollte stets mitbedacht werden, dass es niemals eine Garantie für das Gelingen einer Methode oder Technik gibt. Damit einher geht auch, dass es nie die eine richtige Methode und Technik gibt. Die Anzahl an Methoden und Techniken der Gesprächsführung sind groß und weitläufig, weshalb es sein kann, dass es der Situation

entsprechend eine Methode und Technik gibt, welche passend erscheint und vielversprechend ist, sie ist jedoch niemals der Weisheit letzter Schluss.

# Literatur

AWO Bundesverband / Deutscher Caritasverband / Deutscher Paritätischer Wohlfahrtsverband – Gesamtverband / Diakonie Deutschland – Evangelischer Bundesverband / Zentralwohlfahrtsstelle der Juden in Deutschland (2017): Miteinander. gegen Hass, Diskriminierung und Ausgrenzung. [https://www.diakonie.de/diakonie\\_de/user\\_upload/diakonie.de/PDFs/Publikationen/170609\\_handreicherung-miteinander.pdf](https://www.diakonie.de/diakonie_de/user_upload/diakonie.de/PDFs/Publikationen/170609_handreicherung-miteinander.pdf) [Zugriff: 23.01.2024]

Beer, Sarah / Hörl, Elisabeth / Melhotra, Lakshmi / Schwödiauer, Melanie / Victora, Isabella (2023): Methoden & Umgangsformen in der Gesprächsführung. Gruppe 1. Unveröffentlicht. Gruppenarbeit der Projektwerkstatt I „Mit Rechten reden?! Gesprächsführung und Radikalisierungsprävention in der Sozialen Arbeit, FH St. Pölten.

Bpb – Bundeszentrale für politische Bildung (o.A.): Rechtsradikalismus. <https://www.bpb.de/themen/rechtsextremismus/dossier-rechtsextremismus/500808/rechtsradikalismus/> [Zugriff: 26.02.2024]

Bpb – Bundeszentrale für politische Bildung (o.A.): Rechtspopulismus. <https://www.bpb.de/themen/rechtsextremismus/dossier-rechtsextremismus/500807/rechtspopulismus/> [Zugriff: 26.02.2024]

Burkhardt, Ralph (2015): Printdesign. Flyer, Broschüre, Plakat, Geschäftsausstattung. Bonn: Rheinwerk Verlag.

Büttner, Frauke / Eltze, Wiebke / Gutsche, Lisa / Lang, Juliane (2017): Haltung zeigen! Gesprächsstrategien gegen Rechts. 4. Auflage, Berlin: o.A., 1-72.

Glaser-Schweighofer, Sarah / Hartmann, Bianca / Khattab, Mohammed / Luger, Heidelinde / Mühlbauer, Bianca / Spitzer, Martina (2023): Case Management gemeinsam gestalten. Partizipative Wege zu Informations- und Reflexionsmaterial. Masterarbeit, Fachhochschule St. Pölten.

Grigori, Eva (2021): Mein rechter, rechter Platz ist frei... . Auf der Suche nach einem fachlichen Verständnis von Rechtsextremismus. In: SIÖ, Fachzeitschrift für Soziale Arbeit in Österreich, 4/2021, 8-14.

Grigori, E., & Weidinger, B. (2022). Recht(s) sozial. Zum spezifischen Verhältnis von Sozialer Arbeit und Rechtsextremismus in Österreich. In C. Gille, B. Jagusch, & Y. Chehata (Hrsg.), *Die extreme Rechte in der Sozialen Arbeit. Grundlagen – Arbeitsfelder – Handlungsmöglichkeiten* (S. 106–120). Beltz Juventa.

Gundlach, B. Helga (2020): Rechte Parolen kompetent kontern. Ein Wegweiser für die psychosoziale und pädagogische Arbeit. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht GmbH & Co. KG.

Killersreiter, Birgitt (2023): Beratung und Begleitung in der Sozialen Arbeit. In: Buntrock, Matthias / Peinemann, Katharina (Hg.Innen): Grundwissen Soziale Arbeit. Grundlagen, Methoden und Arbeitsfelder. Wiesbaden: Springer, 247-267.

Lob-Hüdepohl, Andreas / Radvan, Heike (2017): Eine Auseinandersetzung mit Rechtsextremismus ist untrennbarer Teil Sozialer Arbeit. Eine Handreichung der Wohlfahrtsverbände zum Umgang mit Rassismus, Antisemitismus und Rechtsextremismus, 05/2017, 20-30.

Mbr-Berlin – Mobile Beratung gegen Rechtsextremismus Berlin (o.A.): Umgang mit rechtsextremen oder rassistischen Aussagen und Gesprächsmustern. [https://mbr-berlin.de/wp-content/uploads/2023/11/2019\\_MBR\\_Argumentationshilfe-gegen-rechtsextreme-Aussagen.pdf](https://mbr-berlin.de/wp-content/uploads/2023/11/2019_MBR_Argumentationshilfe-gegen-rechtsextreme-Aussagen.pdf) [Zugriff: 15.02.2024]

Milbradt, Björn / Wagner Leonie (2016): Pegida – Rechtspopulistische Bewegungen und die Folgen für die Soziale Arbeit. In: Soziale Passagen, Journal für Empirie und Theorie Sozialer Arbeit, 8/2017, 275-291.

MmKna - Mach meinen Kumpel nicht an! – für Gleichbehandlung, & gegen Fremdenfeindlichkeit und Rassismus e.V. (2017): So nicht! Kleiner Ratgeber zum Umgang mit rechtsextremen Sprüchen. [https://www.gelbehand.de/fileadmin/user\\_upload/download/bildungsmaterial/So\\_nicht\\_\\_Kleiner\\_Ratgeber.pdf](https://www.gelbehand.de/fileadmin/user_upload/download/bildungsmaterial/So_nicht__Kleiner_Ratgeber.pdf) [Zugriff: 15.02.2024].

Motschnig, Renate / Nykl, Ladislav (2009): Konstruktive Kommunikation. Sich und andere verstehen durch personenzentrierte Kommunikation. Stuttgart: Klett-Cotta.

Pfahl-Traugber, Armin (2019): Rechtsextremismus in Deutschland. Eine kritische Bestandsaufnahme. Wiesbaden: Springer.

Plate, Markus (2021): Grundlagen der Kommunikation. Gespräche effektiv gestalten. 3. Auflage, Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

Serb, Dagmar (2019): CORELDRAW BROSCHÜREN ERSTELLEN. Schulungsmaterial, Montan Universität Leoben.

Thran, Malte (2020): Normalisierung durch Akzeptanz? Soziale Arbeit und rechte Rationalitäten. In: SI:SO, die Interdisziplinäre sozial- und erziehungswissenschaftliche Fachzeitschrift, 1/2020, 30-34.

Virchow, Fabian (2016): Rechtsextremismus: Begriffe – Forschungsfelder – Kontroversen. In: Virchow, Fabian / Langebach, Martin / Häusler, Alexander (Hg.): Handbuch Rechtsextremismus. Wiesbaden: Springer, 5-42.

Widulle, Wolfgang (2020): Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit. Grundlagen und Gestaltungshilfen. 3. Auflage, Wiesbaden: Springer.

Zick, Andreas / Küpper, Beate (2016): Rechtsextreme und menschenfeindliche Einstellungen. In: Virchow, Fabian / Langebach, Martin / Häusler, Alexander (Hg.): Handbuch Rechtsextremismus. Wiesbaden: Springer, 83-114.

# Eidesstattliche Erklärung

Ich, **Adrian Burtscher**, geboren am **10.03.1999** in **Innsbruck**, erkläre,

1. dass ich diese Bachelorarbeit selbstständig verfasst, keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt und mich auch sonst keiner unerlaubten Hilfen bedient habe,
2. dass ich meine Bachelorarbeit bisher weder im In- noch im Ausland in irgendeiner Form als Prüfungsarbeit vorgelegt habe,

**Wien**, am **22.04.2024**

**Unterschrift**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Burtscher', written over a light blue horizontal line.