Psychologie des Gesprächs in der Fürsorge (Schluss)

Autor(en): **Schür, Hans**

Objekttyp: **Article**

Zeitschrift: **Der Armenpfleger : Monatsschrift für Armenpflege und Jugendfürsorge enthaltend die Entscheide aus dem Gebiete des Fürsorge- und Sozialversicherungswesens**

Band (Jahr): **51 (1954)**

Heft 7

PDF erstellt am: **24.05.2024**

Persistenter Link: https://doi.org/10.5169/seals-836672

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.
Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.
Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

http://www.e-periodica.ch

Der Armenpfleger

MONATSSCHRIFT FÜR ARMENPFLEGE UND JUGENDFÜRSORGE

Offizielles Organ der Schweizerischen Armenpfleger-Konferenz

Mit Beilage: Eidgenössische und kantonale Entscheide

Beilage zum „Schweizerischen Zentralblatt für Staats- und Gemeinde-Verwaltung"

Redaktion: Dr. A. ZIHLMANN, Allg. Armenpflege, Leonhardsgraben 40, BASEL
Verlag und Expedition: ART. INSTITUT ORELL FÜSSLI AG, ZÜRICH
„Der Armenpfleger" erscheint monatlich.

Jährlicher Abonnementspreis für direkte Abonnenten Fr. 11.20, für Postabonnenten Fr. 11.70

Der Nachdruck unserer Originalartikel ist nur unter Quellenangabe gestattet

51. JAHRGANG **Nr. 7** **1. JULI 1954**

Psychologie des Gesprächs in der Fürsorge

Von Dr. *Hans Schär*, PD, Pfarrer, Bern

(Schluß)

Wir sind bis jetzt von der Annahme ausgegangen, daß der *Kontakt selbstverständlich* da ist. Ganz so selbstverständlich ist er aber nicht. Es gibt naturbedingte Schwierigkeiten des Kontaktes, die auch in der Armenpflege nicht auszuschalten sind. Sie treten vielleicht nicht so stark in den Vordergrund, weil von Anfang an der sachliche Grund das Gespräch beherrscht. Aber mit der Zeit kommen sie auch zum Vorschein. Einmal gibt es Menschen, die einander „auf die Nerven" gehen. Was alles dabei mitschwingt, ist in diesem Zusammenhang fast nicht aufzuzählen. Der eine hatte einmal eine Tante, die unmöglich war, und nun erträgt er jenen Menschen nicht, der eine ähnliche Stimme hat. Der andere kann Leute mit roten Haaren nicht ausstehen usw. Dahinter kann auch das *menschliche Typenproblem* stehen. Man trifft eine Anzahl von Typen, die sich nicht ohne weiteres verstehen. So etwa der Introvertierte und der Extravertierte. Diese kommen sich gegenseitig entweder als falsch oder als leblos vor. Auch der optimistisch und der pessimistisch Eingestellte ertragen sich möglicherweise nicht. In dieser Hinsicht können Tatsachen von Naturstärke vorliegen. Dann kommen auch noch andere Unterschiede hinzu. So haben die verschiedenen Lebensalter Mühe einander zu verstehen. Ebenso wirken beträchtliche Unterschiede in der Intelligenz erschwerend. Es gibt also viele naturbedingte Tatsachen, die uns Menschen untereinander verschieden und andersartig erscheinen lassen und das gegenseitige Verstehen erschweren.

Hier muß wahrscheinlich der Fürsorger den Hebel bei sich ansetzen und sich einfach einmal ein Bild zu machen suchen darüber, welche Typen es gibt und zu wem er als Mensch gehört. Er wird dadurch die Sache auch nicht aufheben können, aber immerhin sich bewußt sein: Ich reagiere hier so und so, und der Grund liegt bei mir. Genau so muß man sich in die Hand nehmen, wenn *unangenehme Erinnerungen und Erfahrungen* auftauchen. Das muß der Armenpfleger mit sich selber abklären, warum er einem bestimmten Menschen gegenüber so reagiert.

Er merkt vielleicht, daß er ihn von vornherein ablehnt. Es kann aber auch das Gegenteil sein: Daß *der Klient ihn zu stark anzieht.* Daß er befangen wird und sich nicht klar und objektiv mit dessen Angelegenheiten auseinandersetzen kann. Auch da muß er sich fragen, was in ihm vorgeht. Vielleicht findet er die Möglichkeit der Auseinandersetzung damit bei sich selber allein nicht. Dann muß er es *mit jemandem besprechen.* Es ist sehr günstig, wenn er einen Kollegen hat, mit dem er solche Dinge in menschlicher Offenheit besprechen kann. Hat er das nicht, dann findet er vielleicht einen Freund, mit dem er die menschlichen Probleme, die sich ihm da stellen, durchberaten kann. In diesen menschlichen Fragen ist es nach meiner Ansicht für den Armenpfleger eine sehr große Hilfe, wenn er in einer innerlich gesunden Ehe lebt. Diese ist an sich schon wertvoll, weil sie den Menschen in seiner Haltung und Erfahrung fördert. Wenn er aber ferner mit einer verständnisvollen Frau das durchberaten kann, was ihn beschäftigt, dann wird er vielleicht von sich aus die Lösung finden. Möglicherweise kann ihm aber seine Frau auch Winke geben, die ihm den richtigen Weg zeigen.

Wiederum muß ich eine jener Forderungen erheben, die so einfach klingen und doch schwierig sind: *Der Armenpfleger muß sich seine Natürlichkeit bewahren.* Das ist keine honigsüße Freundlichkeit, aber er vermeide auch die Amtsmiene. Wenn jemand einen neuen Klienten empfängt mit einer Miene, die besagt: „Das haben wir schon gehabt, da komme man mir nicht", dann stößt er ab. Er ist auch nicht Polizeifahnder. Das gilt selbst dann, wenn der Klient irgendeine der Vorschriften übertreten hat, die für die Armenpflege gelten. Jeder Fürsorger mache sich klar: Er muß alle Gesetze und Vorschriften kennen, die seine Arbeit betreffen, aber er darf nicht erwarten, daß der Klient sie auch kennt, selbst wenn er sie ihm einmal mitgeteilt hat. Was für die Fürsorger täglich geübte Auffassung und Gewohnheit ist, ist für den Klienten neu, ungewohnt und vielleicht auch unverständlich. (NB.: Diejenigen Klienten, die das Armenrecht gut kennen, sind nach meiner Erfahrung manchmal die abgefeimtesten.)

Der *Fürsorger gebe sich möglichst natürlich,* nicht als Amtsmensch, nicht als Enttäuschter, nicht als ein kleiner Diktator in seinem Ressort. Wir leben in einer Demokratie, wo jeder Mensch vor dem Gesetz gleich ist. Wir leben sogar in einem christlichen Volk, bei dem über aller Not das Gleichnis vom barmherzigen Samariter steht. Und wir leben auch in einem Volk, das sich auf seine guten und vielen Schulen etwas einbildet. Darum muß der Fürsorger sich einer Sprache befleißigen, die zwar nicht künstlich sein soll, aber doch durch den Filter einer innern Bildung gegangen ist. In seinem Benehmen muß der Petent etwas spüren davon, daß der Armenpfleger eine gute Kinderstube und eine rechte Bildung hat. Er muß merken, daß geholfen wird aus christlicher Liebe heraus, denn die staatliche Armenpflege ist immerhin aus der kirchlichen entstanden, und er muß auch das Gefühl haben, als demokratischer Staatsbürger nicht rechtlos zu sein, selbst wenn er jetzt von diesem Staate etwas will. Ich weiß genau, wie schwer diese Forderungen wirklich sind, so einfach sie tönen, aber sie müssen erwähnt werden.

Aber nun ist alle Fürsorge auch *Führung.* Wenn man nicht einfach nur geben will auf Begehren hin, dann ist alle Fürsorge ein Stück weit säkulare Seelsorge, sie ist aber auch eine Art Psychotherapie. Die Verhältnisse des Menschen sind krank, und gewöhnlich krankt eben auch der Mensch an etwas. Vielleicht ist er allerdings von vornherein in ärztlicher Behandlung. Dann hat sich der Armenpfleger um diese Seite der Sache nicht so sehr zu kümmern, und kann es dem Arzt überlassen. Aber im allgemeinen muß er doch eine Art Therapie brauchen.

Alle Therapie basiert auf der Diagnose, auf der möglichst umfassenden und klaren Erfassung des Tatbestandes. Darum muß der Fürsorger *alle Umstände und Verhältnisse klarstellen* und in Erfahrung bringen. Wenn der Klient die Sache richtig beurteilt, dann gut. Aber manchmal beginnt schon da eine gewisse innere Führung. Viele Menschen wollen vorerst gar nicht anerkennen, daß sie jetzt in einer Notlage sind. Dahin gehören ja eben alle die, die kompensieren. Hier muß der Armenpfleger, will er weiterkommen, das Gespräch bereits zu einer Art Erziehung werden lassen. Auch hier ist Wohlwollen und Freundlichkeit nötig, auch hier muß der Fürsorger eine freundliche Objektivität wahren, auch wenn er sieht, daß der andere lügt. Vielleicht sucht er nur den Armenpfleger anzulügen. Vielleicht lügt er auch sich selber an. Auf alle Fälle muß nun da der Fürsorger die Situation klarstellen.

Wenn der Eindruck besteht, daß der Klient auch sich selber etwas vormacht, dann muß der Fürsorger ihn *an die Wahrheit heranführen*, bis diese für ihn unausweichlich ist. Das kann man nicht einfach erreichen dadurch, daß man möglichst rasch in dürren Worten die Tatsache feststellt, sondern man muß den Klienten mit Fragen, mit Abklärung objektiver Tatbestände immer wieder an die Wahrheit heranführen, bis er sie erkennen und anerkennen muß. Das kann bei diesem Menschen zu einem Zusammenbruch führen. Darum ist eine gewisse Vorsicht, eine gewisse Geduld nötig, und auch ein gewisses Verständnis. Man muß sich doch etwa einmal die Mühe nehmen, sich in die Lage des andern einzufühlen. „Wie würde ich mich verhalten, wenn ich mich von einer guten Stellung in die Armut herabgewirtschaftet hätte? Wenn ich nicht durch eigene Schuld in solche Lage gekommen wäre.“ Macht man sich das klar, dann wird man davor bewahrt, an den Klienten Anforderungen zu stellen, die zu groß sind.

Ist die Situation geklärt, dann kommt die Therapie. Diese besteht aus dem, was an *Hilfe* von außen kommt, und in dem, was der Betreffende allenfalls selber zu leisten vermag. Für dieses letztere ist auch die Führung des Armenpflegers nötig. Er muß mit dem Klienten seine Lage durchsprechen und auf das hinweisen, was er ändern kann, was er an Möglichkeiten auch in seiner Notlage besitzt. Sehr oft sieht ja der Mensch in der Not mehr das, was er nicht hat, als daß er auf das achtet, was er noch besitzt. Auch hier ist Geduld nötig, ein geduldiges Durchsprechen aller Gegebenheiten, denn auch hier muß der Mensch sich umstellen, und dafür braucht es Zeit. Aber damit ist wahrscheinlich allein das zu erreichen, was nötig ist: Eine Ermutigung zur Wiederaufnahme des Lebenskampfes.

Dieses Kapitel ist natürlich sehr schwierig. Hier stellt sich die Frage: Kann man den Menschen ändern? und auch die andere Frage: Ist *alle Not Ergebnis allein der Einwirkung des Milieus?* Um beim letzten zu beginnen: *Nein.* Wenn ein Mensch in Not gerät, dann liegt häufig die Ursache bei ihm selber. Dabei ist allerdings zu unterscheiden zwischen direkter Schuld, die man als Sünde betrachten muß, für die man ihn unmittelbar verantwortlich machen kann, und zwischen Ursachen, die in seinem Charakter liegen. In einem weiteren Begriff ist er auch da schuldig, d. h. Ursache seiner Not. Aber mit Urteil und Sühne ist da nichts zu machen. Hier ist eine Umerziehung am Platz.

Kann man aber, und damit stellt sich die 1. Frage, *den Menschen ändern?* Den Charakter des Menschen ändern kann man nicht. Aber man kann seine *Einstellung* und *Haltung* ändern, wenigstens sofern eine gewisse Intelligenz und

ein gewisses Maß an gutem Willen vorhanden sind. Das Verfahren besteht darin, daß man einen Menschen darauf aufmerksam macht, wie an seinem Unterliegen im Lebenskampf bestimmte Charaktereigenschaften seiner Persönlichkeit bestimmend beteiligt sind. Dann muß man ihn zur Einsicht erziehen, daß zwar jede Charaktereigenschaft gegeben ist, aber daß der Mensch doch ihre schlimmen Auswüchse beschneiden kann und daß es ferner darauf ankommt, die Eigenschaften am richtigen Ort einzusetzen. Dadurch kann eine Haltung geändert werden, und das ist oft sehr von Vorteil. Darüber müssen wir uns klar sein, daß jede Eigenschaft zugleich eine Tugend und ein Fehler ist, je nachdem sie sich auswirken. Darum ist eine Änderung des Charakters im Grunde auch gar nicht in großem Maße erwünscht.

Selbstverständlich wird man dieses Ziel einer inneren Umstellung vor allem durch die Anregung zur Selbsterziehung beim Klienten selber zu erreichen suchen. Wenn eine gewisse Intelligenz vorhanden und die Persönlichkeit intakt ist, kann das erreicht werden mit Geduld und verständiger Durchsprache der ganzen Sitution, der eigenen Persönlichkeit des Klienten, aber auch der Menschen seiner Umgebung. Das Milieu muß natürlich auch beachtet werden und die Umgebung des Menschen. Aber das geschehe immer mit dem Bewußtsein, daß die menschlichen Qualitäten des Einzelnen entscheidend sind. Jede Verführung durch die Umgebung verlangt zwar ein bestimmtes Milieu, aber auch die innere Bereitschaft sich verführen zu lassen. Die Entscheidung und Verantwortlichkeit des Menschen, sofern seine Persönlichkeit nicht durch Debilität, Psychopathie und Geisteskrankheit stark beeinträchtigt ist, müssen festgehalten werden.

Bei Menschen, bei denen nicht ein gewisses Maß an Intelligenz vorliegt, wird man vielleicht mit verständigem Zureden und gemeinsamem Durchdenken der Situation nicht ganz fertig werden. Da muß der Armenpfleger die Entscheidung fällen, was richtig ist, und seine Kunst besteht darin, das dem Klienten so beizubringen, daß er es annimmt. Wenn nicht eine absolute Notwendigkeit besteht, bin ich dafür, auch da möglichst schonend vorzugehen und dem andern die Entscheidung nahe zu legen, die man als die richtige ansieht. Auf alle Fälle muß man sich alle Mühe geben, ihm diese plausibel zu machen. Denn sonst reagiert er mit Trotz, und damit sind neue Schwierigkeiten vorhanden. Auch da soll auf alle Fälle der Klient angehört werden. Er soll seine Bedenken und Befürchtungen aussprechen dürfen, und man muß sie ihm mit Ruhe beantworten. Die Überlegenheit des Armenpflegers darf niemals darin bestehen, daß man dem Klienten einfach die Macht demonstriert, daß man verfügen kann, sondern daß man ihm in aller Sachlichkeit und Ruhe, auch gründlich und unter Anhörung des Klienten, das auseinandersetzt, was zu geschehen hat.

Das gehört zum *Takt*. Takt ist in der Fürsorge überhaupt eine Notwendigkeit. Es ist aber sehr schwer zu sagen, was Takt ist. Namentlich läßt sich für den Takt kein Rezept geben. Ich möchte den Takt des Armenpflegers definieren als die Eigenschaft, daß er *der Persönlichkeit und der persönlichen Sphäre des Klienten nie näher tritt, als absolut nötig ist.* Ich warne vor einer zu starken Neugier. Wenn ein Mensch nicht den Eindruck eines bewußten Lügners oder eines lügnerischen Psychopathen macht, dann lasse man nicht den Eindruck der eindringenden Neugier entstehen. Die persönliche Sphäre zu wahren halte ich für nötig. Diese ist nicht bei jedem Menschen gleich, darum kann man beim einen fragen, was beim andern schon taktlos ist. Aber ich würde nicht einfach ohne weiteres zu einem

Klienten nach Hause gehen, wenn es nicht nötig ist, und bei Notwendigkeit nur dann, wenn man sein Vertrauen bereits hat. Allerdings würde ich als Armenpfleger einen Klienten auch nicht bei mir zu Hause empfangen, wenn es nicht gerade ein Notfall ist. Das erstere empfiehlt sich nicht nur um der Wahrung der persönlichen Sphäre des Klienten willen, sondern um ihn damit zu zwingen, innerlich Distanz zu seinem Zustand zu nehmen und etwas zu tun, nämlich auf das Büro zu gehen, damit er daraus herauskommt. Nur Alte und Gebrechliche sind hier anders zu behandeln.

Vielleicht noch ein Wort zur Armenpflege bei *Psychopathen*. Das ist ein sehr schweres Kapitel, mit dem wir ganz gut einen besondern Vortrag füllen könnten. Ich möchte darin nur auf zwei Sachen hinweisen. Hier ist einmal der Arzt am Platz, um zu entscheiden, was vorliegt. Dann aber soll der Armenpfleger solche Leute möglichst ruhig und bestimmt behandeln. Diskussionen haben sehr oft keinen Sinn, *ein ruhiges, freundliches* aber auch *bestimmtes Verhalten* wird von ihnen am leichtesten angenommen. Die Fürsorge ist in diesem Fall aber gezwungen, nicht nur materiell zu helfen, sondern *vor* allem den Platz zu suchen, an dem dieser Mensch die meiste Hilfe, den stärksten Halt bekommt, den man ihm geben kann, und wo er vor den Gefahren, die für ihn bestehen, am besten gesichert ist. Es sind dies sehr schwere, aber vielleicht doch nicht undankbare Fälle.

Aus dem Gesagten ergibt sich, daß *wahrhafte Fürsorge* im Gespräch eigentlich *alle Möglichkeiten des Gespräches* verlangt: Zureden, Ermahnen, vielleicht auch einmal Reizen, Führen, leises Andeuten und deutliches Ansprechen. Ob man das kann oder nicht, ist im Grunde genommen eine Gottesgabe, die man besitzt oder nicht besitzt. Allerdings kann man durch geeignete Lektüre, dadurch, daß man alle diese Dinge durchdenkt, vorhandene Fähigkeiten kultivieren und weiter ausbauen. Ich erinnere in diesem Zusammenhang etwa an die Schriften von Hanselmann, dem bekannten Zürcher Heilpädagogen, auch an Werke der schönen Literatur, in denen sehr viel Menschenkenntnis enthalten ist, so in den Dichtungen von Gotthelf, Dostojewsky und Galsworthy. Ich glaube aber auch, daß in der Fürsorge derjenige die beste Hilfe geben kann, der *in sich eine innerlich feste, gesunde Lebenshaltung* hat. Sie muß *religiös begründet* sein, vielleicht nicht in einer leidenschaftlichen Religiosität, aber in einer echten gesunden Religiosität, die dem Armenpfleger immer für all sein einzelnes Tun eine große Grundlage und ein großes Ziel gibt. Er muß aber auch wenigstens praktisch ein *Philosoph* sein. Was ist ein Philosoph? Einer, der nachdenken mag über Sinn und Bedeutung dessen, was er in seinem Berufe sieht und erfährt, und der durch dieses Nachdenken zu einer innerlich gefestigten Persönlichkeit wird und eine klare, feste Lebensführung erhält. Er muß wissen, daß sich nicht alles im ersten Augenblick erzwingen läßt, daß man manchmal warten muß, bis eine Sache wahrhaft reif ist. Er muß die Geduld haben, langsam aufzubauen. Aber er muß auch immer vom Menschen so hoch denken können, daß ihn die Mühe für ihn nicht reut, und daß ihn die Enttäuschungen nicht von der Richtigkeit seines Tuns irre machen. Darum setzen Sie sich für Ihren Beruf ein. Aber wahren Sie sich auch soviel andere Interessen, soviel Zeit und Kraft, daß Sie immer wieder in Ihrem Menschentum wachsen, und daß Sie als lebendige Menschen an Ihre Aufgabe herantreten. Zwei Gefahren haben Sie wohl: Die *Routine* des „nur noch" Beamten und *die Enttäuschung* dessen, der nicht mehr an seinen Beruf glaubt. Wenn Sie sich so halten, daß Sie als lebendiger Mensch an die Berufsaufgaben treten, dann werden Sie darin immer das Beste erreichen können!