Das psychologisch vertiefte Fürsorgegespräch

Autor(en): **Stohler, V.**

Objekttyp: **Article**

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

Band (Jahr): **61 (1964)**

Heft 11

PDF erstellt am: **24.05.2024**

Persistenter Link: https://doi.org/10.5169/seals-838007

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

Nach einem vom Regierungsrat des Kantons Waadt und der Stadt Lausanne offerierten Aperitif und einem Konzert der «Fanfare des collèges» begeben sich die Tagungsteilnehmer an die Expo. Wohl den meisten Teilnehmern bot sich erstmals Gelegenheit, Eindrücke von der diesjährigen Landesausstellung zu sammeln.

Der Protokollführer: *Nyffeler*

Das psychologisch vertiefte Fürsorgegespräch[1]

Ein prächtiger Sommertag hält am 6. Juni 1964 zusammen mit den über 100 Kursteilnehmern Einzug auf Gurten-Kulm. Wetter und Landschaft übertragen ihre freundliche Stimmung.

Den Willkommgruß entbietet namens der veranstaltenden Organisationen Herr Obergerichtspräsident *W. Schneeberger*. Nach einem kurzen Hinweis auf die Einflüsse aus den USA, welche seit einigen Jahren in unserer Sozialarbeit spürbar sind, greift er das im Mittelpunkt der heutigen Arbeitstagung stehende Thema «Das psychologisch vertiefte Fürsorgegespräch» auf. Es geht um die anständige Begegnung unseren Petenten gegenüber, um das bewußte Zuhören. Es soll uns heute gezeigt werden, wie unsere Arbeit noch bewußter und damit erfolgversprechender gestaltet werden kann. Herr Regierungsrat *E. Schneider*, Vorsteher der Fürsorgedirektion des Kantons Bern, dankt für den Einsatz durch außerberufliche Weiterbildung.

Nun erhält Herr **W. Ziltener,** Psychologe, Leiter des Sozialmedizinischen Dienstes Luzern-Land, das Wort. Sein Referat steht unter dem Titel:

«Das psychologisch vertiefte Fürsorgegespräch»

Das Wort hat gestaltende Kraft. Das Gespräch ist eine menschliche Begegnung. Das Fürsorgegespräch vor allem muß eine menschliche Begegnung sein. Das Gespräch hat sein Ziel, und dieses bestimmt im wesentlichen die Art und Weise seiner Führung und den Ton.

Unsere Aufgabe ist es, die Ursachen zu beseitigen, deretwegen ein Mensch fürsorgebedürftig ist. Um diese Ursachen zu ergründen, müssen wir den Petenten zuerst einmal akzeptieren, wie er ist. Wir müssen zu ihm eine Beziehung aufbauen. Alle Gesprächstechnik ist wertlos, wenn diese nicht auf dem Boden einer bestimmten Haltung steht. Die Gesprächsführung ist ein Mittel, ein Teil unserer Arbeit. Wir haben die Absicht, den Petenten so zu beeinflussen, daß er sich unserer Gesellschaft anpaßt. Dabei müssen wir uns aber doch die Frage stellen, ob die Umwelt, an welche sich unser Petent anpassen soll, wirklich einer solchen Anstrengung würdig ist. Ist unsere Gesellschaft nicht vielleicht revisionsbedürftig? Geht es vielleicht doch eher um gegenseitige Anpassung?

Auch zur Frage der Resozialisierung haben wir die gleiche Überlegung anzustellen. Unser Petent ist Einzelperson, ist Individuum. Unsere Aufgabe besteht darin, den Platz innerhalb unserer Gesellschaft für ihn zu finden, welcher ihm

[1] Bericht über den Weiterbildungskurs für Sozialarbeiter und Behördemitglieder, veranstaltet am 6. Juni 1964 auf Gurten-Kulm, Bern, von der Schule für Sozialarbeit Bern und dem Verein Ehemaliger der Schule für Sozialarbeit Bern.

naturgemäß zustehen kann. Wir haben zu bedenken, daß jeder Mensch einmalig ist; jeder Mensch ist ein Suchender. Er sucht sein «Ich», die Welt, den Sinn des Daseins zu ergründen. So ergeht es auch uns. Und so ist auch der Petent ein unersetzliches Element unserer Gesellschaft. Unsere Fürsorge darf nicht in der Routine verebben. Sie muß auf jeden einzelnen Petenten zugeschnitten sein, weil – wie schon erwähnt – jeder Mensch einmalig ist, einmalig im Charakter, einmalig bezüglich Seelenleben usf. Diesen Tatsachen müssen wir entsprechen durch Individualisierung des Gesprächs. Wir müssen uns immer vergegenwärtigen, daß der Petent anders denkt als wir.

Die annehmende Haltung. Die Haltung des Fürsorgers dem Petenten gegenüber bestimmt sehr stark das Ergebnis, den Erfolg oder Nichterfolg unserer Bemühungen. Die Gefühle spielen eine starke Rolle. Der Petent muß Verständnis finden; das Gefühl des Verstandenseins muß in ihm hochkommen. Aus diesem Zustand dürfen nicht sofort Forderungen abgeleitet werden. Man muß sich gedulden und noch einmal Geduld üben. Wir dürfen nicht unsere eigenen Wertmaßstäbe unserem Gesprächspartner aufzwingen. Wir müssen uns so verhalten, wie wir es wünschen für den Fall, daß wir einmal auf der andern Seite stehen sollten.

Durch den Gang des Petenten zur Fürsorge soll sein Selbstbestimmungsrecht nicht einfach aufgehoben werden. Unternehmen wir nichts gegen ihn, alles mit ihm und etwas für ihn. Die beste Lösung des Problems wird dort erreicht, wo der Petent mitgearbeitet hat. Selbst dann, wenn es uns einmal nicht so ganz gefällt, sollten wir dem Petenten eine gewisse persönliche Freiheit zubilligen. Durch Erfahrungen soll auch er lernen können.

Mit dem Hinweis, daß aller guter Wille nichts nützt, wenn er blind ist, leitet Herr Ziltener zum Problem des diagnostischen Denkens über. Die Problemstellung wird vom Standpunkt der Objektivität wie auch des Subjektiven beleuchtet. Jede Diagnose ist vorläufig und wandelbar. Mit jedem Gespräch kann sich die Diagnose ändern. Das diagnostische Denken ermöglicht uns einen Überblick über den Raum, innerhalb welchem wir unserem Gesprächspartner Freiheiten gewähren können. Um Ordnung in unsere Arbeit zu bekommen, empfiehlt es sich, unsere Diagnose schriftlich festzuhalten. Vor einem nächsten Gespräch können wir dann unsere Notizen konsultieren und damit Unsicherheiten ausschließen.

Unser Ziel, die *Resozialisierung,* ist um so eher zu erreichen, als es uns gelingt, eine Vertrauensbeziehung herzustellen. Diese muß gegenseitig sein. Wenn auch der Fürsorger nicht Vorgesetzter ist, so darf sich die Beziehung gleichwohl nicht auf den Boden der Freundschaft stellen. Das Klima, in dem eine Begegnung der Gesprächspartner erfolgt, hängt weitgehend von der Verfassung jedes einzelnen in diesem Zeitpunkt ab. Ein erfolgreiches Gespräch setzt also ein gutes Gefühlsklima voraus. Wir haben zu beachten, daß unser Petent unter anderem ein Bedürfnis nach Anerkennung, nach Liebe, nach Sicherheit hat, das mit Gefühlslosigkeit nicht gestillt werden kann. Es handelt sich dabei um Grundbedürfnisse des Seelenlebens, ohne die wir nun einmal einfach nicht leben können. Die Reaktion des Fürsorgers im positiven Sinn im Gegensatz zur übrigen Umgebung, ohne aber den Gefühlen einfach freien Lauf zu lassen, hilft uns. Durch intensive Denkarbeit müssen wir die Situation und die Person des Petenten verstehen lernen. Um unsere eigenen Schwächen wissend, haben wir auch dann akzeptierend einem Menschen gegenüberzutreten, wenn uns dieser aus verständlichen oder noch unbekannten Gründen unsympatisch erscheinen mag. Der Fürsorger hat in jedem Fall seine helfende Grundhaltung zu aktivieren.

Basierend auf seinen bisherigen Ausführungen gibt hierauf Herr Ziltener einige *Ratschläge zur Gesprächstechnik.*

Ein gutes Gespräch wird vorbereitet. Man stellt sich auf den Petenten ein, welcher vorsprechen wird. Als Ziel des ersten Gesprächs setzen wir den Aufbau einer guten gegenseitigen Beziehung.

Das Gespräch beginnt dort, wo der Petent eben steht. Der Petent ist nicht in einem Verhör, weshalb wir ihm für die Aussprache ein Mindestmaß an Bequemlichkeit zubilligen. Wir lassen ihm auch die Möglichkeit, das Gespräch selbst in Gang zu bringen.

Bei weiteren Begegnungen fangen wir nicht dort an, wo wir das letzte Mal stehengeblieben sind, sondern räumen zuerst einmal die kleinen Tagessorgen auf. Die Bestimmung des Gesprächsinhalts und des Tempos überlassen wir unserem Gesprächspartner, greifen aber helfend ein. Ihm die Initiative überlassend, aktivieren wir den Petenten und erfahren so nach und nach, wie es um ihn bestellt ist und wie es in ihm aussehen mag. Auf diese Weise können wir erreichen, daß sich unser Gegenüber «entladet», und dann ist die Basis geschaffen, es zur Stellungnahme zu konkreten Problemen aufzufordern.

Durch akzeptierende Haltung, durch Verständnis und durch Anerkennung von Leistungen des Petenten heben wir sein Selbstwertgefühl. Vor Verallgemeinerungen hüten wir uns, und aggressive Haltungen dürfen wir nicht verstärken. Hingegen aktivieren wir den Petenten, indem wir ihn all das selber tun lassen, was er selber tun kann. Eventuelle Fragen sollen auf menschliche Weise zurückgegeben werden mit dem Ziel, unseren Partner selbst zur Stellungnahme zu bewegen, ihn selbst zu Vorschlägen zu animieren. Über seine Vorschläge unterhalten wir uns mit dem Petenten. Dieses Vorgehen stärkt sein Selbstvertrauen.

«Ja» und «Nein» sind zu vermeiden. Der Petent muß Stellung nehmen, er muß aus sich heraus. Suggestivfragen sind zu unterlassen. Dagegen sind zur Vermeidung von Irrtümern Kontrollfragen einzuflechten.

Während der ganzen Unterhaltung ist aktives, innerliches Zuhören ebenso wichtig wie das Sprechen. Auch schweigen und ruhigbleiben muß man können. Nie aber darf unser Verhalten passiv sein.

Zum Schluß wird darauf hingewiesen, daß psychologische Kenntnisse einem helfen, die Mitmenschen besser zu verstehen, aber auch sich selber besser kennenzulernen.

* * *

In unserer schnellebigen und mit Eindrücken und Einflüssen übersättigten Zeit kann es nur gut sein, wenn wir ab und zu in geeigneter Umgebung in derart interessanter Weise an den Zweck unserer Aufgabe erinnert werden. Für den Strauß guter Ratschläge, welche geeignet sind, unsere Arbeit zu erleichtern, gebührt Herrn Ziltener besten Dank.

Die Kursteilnehmer besprechen in der Folge, in 6 Arbeitsgruppen aufgeteilt, das Referat, und im weitern werden schriftlich niedergelegte Fürsorgegespräche durchleuchtet und ausgewertet. Die rege Diskussion, die «Wenn» und «Aber», das Gegenüberstellen von Theorie und Praxis beweisen, daß die Veranstalter mit dem zur Diskussion stehenden Thema einen guten Griff getan haben. In der Praxis gilt es, so führt der Referent in seinem Schlußwort aus, wenigstens immer das Mögliche zu erreichen zu versuchen. Die Lenkung des Gesprächs durch den Fürsorger soll nicht durch sein Temperament diktiert sein, sondern auf Grund der Diagnose er-

folgen. Die Macht des Fürsorgers darf nicht zuungunsten des Petenten ausgenützt werden. Das Problem des «Zeit-Habens» ist leider heute in der Praxis oft kaum zu lösen. Bemühen wir uns, wenigstens einen Fall präzis zu bearbeiten, um daraus zu lernen. Nie aber soll Zeitmangel unsere Haltung gegenüber dem Petenten beeinflussen. Probleme, die zu lösen nicht in unseren Aufgabenkreis gehören und besser vom entsprechenden Fachmann gelöst werden können, sollen diesem überlassen beziehungsweise zugewiesen werden. Und schließlich bleibt noch das Problem der Geduld. Ohne Geduld ist eine erfolgreiche Fürsorge nicht möglich. Geduld üben können, das ist ein Problem, das in jedem Fürsorger selbst liegt, mit dem er sich selbst auseinandersetzen, das er selbst bewältigen muß. *V. Stohler,* Basel

Case work auf zwei Arten!

Wir hatten mit Interesse den Darlegungen von Miß P. zugehört, wie sie uns im Weiterbildungskurs darlegte, was wir unter «case work» zu verstehen haben. Mich speziell ließ ein besonderes Beispiel aufhorchen, weil es wie aus meiner Arbeit herausgeschnitten war. Die Referentin führte folgendes aus:

Eine Fürsorgerin geht mit ihrem anvertrauten Schützling in die Stadt, um einen Mantel zu kaufen. Warum soll das Mädchen, wenn es Lust dazu hat, nicht einen feuerroten Mantel wählen können, auch wenn die Fürsorgerin *nicht* damit einverstanden ist. – Fürsorgerinnen haben nicht das Recht, ihren eigenen Geschmack der Betreuten aufzustempeln. Es ist eine Vergewaltigung, wenn sie das tut.

Wenige Tage vorher war ich just in der Lage, einem 14jährigen Mädchen einen Mantel zu kaufen, das brennend gerne einen feuerroten gewählt hätte. Das Kleidungsstück wurde aus öffentlichen Mitteln bezahlt. Ich hätte es nicht verantworten können, dem Wunsche des Mädchens zu entsprechen, und ich versuchte, ihm folgende Gründe begreiflich zu machen:

Erziehung zum Geschmack: Du bist blondhaarig und blauäugig. Deine Farbe ist blau. Zieh einmal einen blauen Mantel an und schau selber in den Spiegel. Du wirst sehen, daß dir Rot nicht steht, daß dich Blau aber viel gediegener macht.

Erziehung zum Praktischen: Wenn du als einzigen Mantel einen roten trägst, weiß bald die ganze Nachbarschaft: jetzt kommt das Mädchen mit dem roten Mantel. Die blaue, dezentere Farbe schreit nicht so in die Straße, und du bist damit nicht gekennzeichnet, kannst also den Mantel länger tragen, weil er unauffällig ist.

Erziehung zur Sparsamkeit: Feuerrote Mäntel muß man bald färben, weil sie verleiden. Das kostet Geld, und der Wollstoff leidet erst noch darunter.

Ich glaube wirklich sagen zu können, daß das Mädchen mit großer Freude den blauen Mantel mit nach Hause getragen hat. Meine Aufgabe kann ich nicht anders auffassen, als erzieherisch zu wirken, sei es ideell, pädagogisch oder wirtschaftlich, sonst hat es meines Erachtens gar keinen Sinn, das junge Mädchen zum Kaufe zu begleiten. *S. von Wartburg*

Anmerkung der Redaktion: Die Verfasserin ist völlig unschuldig am seltsamen Titel, er stammt von uns. Wir möchten nämlich in der nächsten Nummer ein drittes Gericht dieser Art, aber diesmal nach alter Bernerart, unter dem Titel «Das flammende Notizbuch» auftischen. Es wird herrlich munden! *Mw.*