Zeitschrift: Zeitschrift für öffentliche Fürsorge : Monatsschrift für Sozialhilfe : Beiträge und Entscheide aus den Bereichen Fürsorge, Sozialversicherung, Jugendhilfe und Vormundschaft

Herausgeber: Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe

Band: 70 (1973)

Heft: 12

Artikel: Zur Methodik der Gesprächsführung in der sozialen Einzelhilfe

Autor: Hess-Haeberli, Max

DOI: https://doi.org/10.5169/seals-839264

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 14.07.2025

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

offenbar schlechte Beziehungen der Eltern untereinander und zu ihren Kindern entscheidender als das «broken home» an sich. Es gibt Hinweise dafür, daß ein Kind, das im Säuglings- und Kleinkindesalter keine stabilen persönlichen Beziehungen aufbauen konnte, in seiner spätern Beziehungsfähigkeit dauernd geschädigt bleibt. Häufige kürzere Trennungen von Beziehungspersonen führen, wenn sie mit einem Beziehungsabbruch verbunden sind, möglicherweise zu vermehrter Ängstlichkeit und Unsicherheit.

In unserer Kultur ist es in der Regel die Mutter, die sich mit dem Kind am meisten abgibt und zu der das Kind deshalb die engste Beziehung hat. Sie ist es auch, die das Kind sprechen lehrt und von der zu einem wichtigen Teil das emotionelle Klima der Familie abhängt. Sie ist für eine günstige Entwicklung des Kindes von größter Bedeutung — aber nicht sie allein. Auch der Vater hat seinen Anteil an den emotionellen Beziehungen der Familie. Und offenbar ist es günstig, wenn ein Kleinkind neben der Bindung an die Mutter noch stabile Beziehungen zu einigen andern Personen aufbauen kann.

Was die Entwicklung von Kindern in Institutionen betrifft, so zeigt das Sammelreferat, daß diese zwei Bedingungen erfüllen sollten: das Personal sollte den Kindern genügend intellektuelle Anregung und die Möglichkeit zum Aufbau stabiler persönlicher Beziehungen geben. Unter diesen Umständen wird eine gute Institution einer durchschnittlichen Familie zwar unterlegen sein, aber bessere Bedingungen bieten können als eine zerrüttete, vernachlässigende Familie. Zahlreiches, gut geschultes und charakterlich geeignetes Personal, das wenig wechselt, stellt finanzielle Ansprüche! Wir wissen nun, wie ein gutes Heim beschaffen sein müßte. Die Frage ist, ob wir uns gute Heime etwas kosten lassen wollen.

Zur Methodik der Gesprächsführung in der sozialen Einzelhilfe

Von Dr. iur. Max Hess-Haeberli

I. Einleitung

In der Begegnung von Mensch zu Mensch nimmt das Gespräch eine zentrale Stellung ein. Durch die verbale Kommunikation offenbaren wir unserem Gegenüber Haltungen und Grundsteinstellungen, Gefühlslagen und Strebungen usw. Im Gespräch teilen wir dem Partner unsere Überzeugungen und Absichten mit, oder wir versuchen, den andern für eine bestimmte Sache zu gewinnen. Vielleicht möchten wir damit seine Entscheidung nach unseren Erwartungen beeinflussen.

In der sozialen Arbeit steht die Gesprächsführung im Mittelpunkt all unserer Aktivitäten. In einer Entwicklungsstufe, in der das Wort METHODE nicht groß genug geschrieben werden kann, ist es verständlich, daß auch ein Bedürfnis nach einer Technik der Gesprächsführung entstehen kann. Eine Technik aber arbeitet mit festen Werten oder Größenordnungen. Jeder Mensch jedoch ist etwas individuell Gewordenes und Einmaliges. Durch die Begegnung von *zwei* Menschen mit ihrer Individualität werden die Schwierigkeiten keineswegs geringer, ganz im Gegenteil. Jeder Mensch reagiert auf einen Mitmenschen anders — anders auf-

grund seiner Individualität, die Anlage und bisherige Lebensgeschichte einschließt. Durch die berufliche Ausbildung, d. h. durch einen theoretisch und praktisch ausgerichteten Lernprozeß, sollen die individuellen Unterschiede wenigstens auf der Seite des einen Gesprächspartners, nämlich des Sozialarbeiters, abgebaut werden. Gelingt uns das zwar weitgehend, so befindet sich auf der andern Seite immer noch der Klient mit seiner individuellen Prägung, mit seinem persönlichen emotionalen Pegelstand, mit seinem Intelligenzgrad, mit den ihm eigenen Nöten, die ebensosehr depressive Stimmungslagen wie aggressive Ausbrüche auszulösen vermögen. Der Klient steht dem Sozialdienst, steht dem Sozialarbeiter negativ oder positiv oder auch gleichgültig abwartend gegenüber. Er kommt vielleicht mit unrealistischen Erwartungen oder aber mit solchen, für die ein anderer Sozialdienst zuständig ist.

Das alles sind Faktoren von mitbestimmender oder sogar entscheidender Bedeutung im Gespräch. Es sind aber zudem Faktoren, über die der Sozialarbeiter keine oder aber nur sehr dürftige Kenntnisse besitzt, wenn er das Wagnis des Gespräches eingeht, ja eingehen muß.

Schon diese wenigen Überlegungen zeigen uns, daß für die Gesprächsführung kein starres Schema, das Allgemeingültigkeit beanspruchen dürfte, aufgestellt werden kann. Es gibt aber verschiedene Kriterien, die uns helfen, einerseits Fehler zu vermeiden und anderseits einen konstruktiven Gesprächsablauf zu fördern. Und mit diesen Kriterien wollen wir uns unter drei Gesichtspunkten befassen:

1. Gesprächsvorbereitung
2. Gesprächsgestaltung
3. Auswertung des Gesprächs

II. Zur Gesprächsvorbereitung

Obschon einem Gespräch mannigfaltige Unsicherheitsfaktoren innewohnen, ist eine gewisse Arbeitsvorbereitung möglich. Und diese Arbeitsvorbereitung ist unter psychologischen wie unter arbeitsökonomischen Gesichtspunkten von großer Bedeutung. Natürlich ist diese Arbeitsvorbereitung wesentlich davon abhängig, welche Kenntnisse wir über die Vorgeschichte eines Klienten, über seine Probleme und Begehren bereits besitzen. Unter dem Titel der Gesprächsvorbereitung sind etwa folgende Gesichtspunkte zu erwähnen.

1. Studium der Akten

Das Aktenstudium beginnt schon bei den Personalien und den äußern Daten überhaupt. Denn dieses Material gestattet bereits diagnostische Mutmaßungen. Das Alter der Klienten, die Altersrelation der Ehegatten, Mußehe, Legitimationsehe und Resignationsehe (Heirat der ledigen Mutter mit einem Manne «unter ihrem Stande») ermöglichen diagnostische Spekulationen, die das Verständnis und den Zugang zu einem bestimmten Klienten zu fördern vermögen. Wir denken an die Probleme der verschiedenen Altersstufen, an das Streben nach einem Muttererersatz, wenn der Mann eine wesentlich ältere Frau heiratet, oder aber an die umgekehrte Situation, wenn die Frau mit einer Vaterfigur verheiratet ist; wir denken aber auch an die Problematik aller Spielarten der Zwangsehe, die mit viel Konfliktstoff geladen ist. Solche Abklärungen und Überlegungen helfen uns, im Kontakt mit Klienten verfängliche oder verletzende Fragen zu vermeiden.

Aus den Akten können auch Seßhaftigkeit oder häufiger Wohnungswechsel, Beruf und Arbeitsstelle, aber auch Kontinuität in der Berufsarbeit oder häufiger Wechsel des Arbeitgebers usw. ersichtlich sein.

Durch das Studium der Akten, soweit solche bereits vorhanden und differenziert geführt sind, werden wir über Individualität und Einmaligkeit des Klienten ins Bild gesetzt. Und der Klient erlebt dann im Gespräch, daß wir ihn mit seinen Besonderheiten kennen und ganz auf ihn eingestellt sind. Für den Klienten ist es deprimierend und verletzend, wenn in jeder Besprechung wieder die gleichen Fragen gestellt werden, wenn also nicht auf der bisherigen Arbeit aufgebaut werden kann. Die Arbeitsvorbereitung durch das Aktenstudium dient also in erster Linie dazu, daß der Sozialarbeiter in einer Besprechung auf einen bestimmten Klienten ausgerichtet und fähig ist, auf dem bisher gewonnenen Material aufzubauen.

2. *Zielvorstellungen des Sozialarbeiters*

Mit jedem Gespräch möchte der Sozialarbeiter ein konkretes Resultat erreichen. Er wird sich im Einzelfall Rechenschaft darüber geben, was mit der heutigen Besprechung erreicht werden soll. Es geht um die Erreichung eines Teilzieles, das im Dienste des Haupt- oder Endzieles steht. Aufgaben der Gesprächsführung sind zum Beispiel:

- Hilfe für den Klienten, sich in seiner Klientensituation zurechtzufinden und das Klientsein zu akzeptieren, sofern im Einzelfall hiefür ein Bedürfnis besteht
- Ermittlung konkreter Daten und Fakten (Materialbeschaffung)
- Aufbau einer tragfähigen mitmenschlichen und doch beruflich ausgerichteten Beziehung zum Klienten
- Klärung bestimmter Fragen auf einer vorwiegend intellektuellen Basis und Aufzeigen von Alternativen
- Stützung des Klienten in belastenden Lebenssituationen
- Gewinnung des Klienten für eine Kur, einen Erholungsaufenthalt, eine Operation usw.
- Förderung des Klienten in seinen mitmenschlichen Kontakten auf den verschiedensten Lebensgebieten wie Familie, Beruf, Freizeit usw.
- usw.

3. *Erwartungen des Klienten*

Wir wissen nicht im voraus, ob sich die Zielvorstellungen des Sozialarbeiters mit den Erwartungen des Klienten decken. Wir geben uns also auch Rechenschaft über die möglichen Erwartungen, mit denen der Klient einen Sozialdienst aufsucht. Sind diese Erwartungen an sich realistisch und fallen diese Anliegen zudem auch noch in den Aufgabenbereich unseres Sozialdienstes? Oder muß der Klient für eine andere Stelle gewonnen werden? Oder sind die Erwartungen eines Klienten unrealistisch und müssen in der heutigen Besprechung korrigiert werden? Und auf welche Weise kann ich dem Klienten wirkungsvoll helfen, die nötigen Korrekturen zu akzeptieren?

Intensiver und konstruktiver wird diese Arbeitsvorbereitung, wenn wir den Klienten mit seinen Erwartungen bereits kennen und etwa wissen, wie wir mit ihm arbeiten müssen.

Ein elementarer methodischer Grundsatz verlangt, daß wir in der Arbeit mit Klienten dort beginnen, wo der Klient selber steht, aus seiner subjektiven Sicht die Probleme und Schwierigkeiten sieht, für die er Hilfe erwartet. Auch wenn es sich aus der fachkundigen Schau des Sozialarbeiters dabei um ein Rand- oder Nebenproblem oder um ein bloßes Symptom, also um eine Wirkung und nicht um eine Ursache, handeln sollte, so ist es doch unerläßlich, dort einzusetzen, wo der Klient seine Schwierigkeiten oder sein Leiden erlebt. Denn in diesem Bereich ist der Klient ansprechbar. Und in diesem Bereich erwartet er primär einmal unser Verständnis, unsere Anteilnahme und Hilfe. Es ist deshalb wichtig, im Rahmen der praktischen Möglichkeiten die Erwartungen des Klienten in die Arbeitsvorbereitung einzubeziehen.

4. Zur Kapazität des Klienten

Zur Gesprächsvorbereitung gehört auch das Ermessen der Kapazität eines Klienten. Dazu zählen seine Möglichkeiten und Begrenzungen im emotionalen, intellektuellen und somatischen Bereich, seine Schwächen und Stärken, ganz besonders seine Stärken, auf denen ja in Zukunft aufgebaut werden soll. Zur Kapazität gehören auch individuelle Tragfähigkeit, Ängstlichkeit oder Risikofreudigkeit, Gewissensbildung, ethische Normen usw.

Bei der Beurteilung der Kapazität des Klienten geht es vor allem um die Klärung der Frage, was alles, wie viel oder wie wenig, ist einem Klienten in einer Besprechung zuzumuten. Zur Beantwortung dieser Frage müssen die verschiedensten Kriterien mitberücksichtigt werden. Wir sind im allgemeinen bereit, den intellektuellen Fähigkeiten eines Klienten Rechnung zu tragen, berücksichtigen aber bisweilen nicht genügend emotionale Hindernisse und schlechte körperliche Disposition.

Der Sozialarbeiter, der aufgrund von Fachwissen und Erfahrung vielleicht rasch die richtige Lösung erkennt, muß dennoch in der Gesprächsführung auf das Tempo des Klienten Rücksicht nehmen. Denn dieser soll ja den Gedankengängen folgen können, um innerlich fähig zu sein, eine bestimmte Lösung zu bejahen. Es geht also bei der Beurteilung der Kapazität des Klienten auch darum, auf Überforderungen oder Unterforderungen des Klienten bewußt zu verzichten.

Damit der Sozialarbeiter in der Gesprächsführung das richtige Maß hält, ist es von Vorteil, sich schon im Rahmen der Gesprächsvorbereitung über die Möglichkeiten und Begrenzungen eines Klienten Rechenschaft zu geben. Dabei berücksichtigen wir nicht nur die Fähigkeiten eines Klienten im allgemeinen – wir geben uns auch Rechenschaft über die seelisch-geistige und somatische Verfassung, in der sich der Klient heute möglicherweise befindet. Und wir rechnen auch damit, daß die allgemeinen Möglichkeiten eines Klienten durch äußere und innere Drucksituationen zurzeit wesentlich beeinträchtigt sein können.

5. Selbstkontrolle

Der Sozialarbeiter darf und soll sich aber auch über seine eigene Verfassung und seine persönlichen Möglichkeiten Gedanken machen. Auch er hat seine individuelle Biographie, die ihn geprägt hat, auch er ist im privaten und beruflichen Bereich Belastungen ausgesetzt, die sich auf seine Arbeitsweise auswirken können. Vielleicht auch gehört der Sozialarbeiter zu den föhnempfindlichen Menschen und muß sich eingestehen, daß er seine gereizte Stimmung nicht dem Klienten zu ver-

danken hat. Möglicherweise weiß der Sozialarbeiter aber auch aufgrund früherer Kontakte, daß ihm ein Klient auf die Nerven geht, daß er einen Klienten nicht annehmen kann und ihm deshalb auch nicht gerecht zu werden vermag. In dieser durchaus verständlichen und menschlichen Situation verlangt die Selbstkontrolle, daß der Sozialarbeiter den Ursachen und Hintergründen seiner Schwierigkeiten nachgeht. Dabei wird es sich sehr oft zeigen, daß unsere Haltung auf mangelhafte diagnostische Überlegungen zurückgeführt werden muß. Belastende oder abstoßende Verhaltensweisen des Klienten machen es uns unmöglich, diesen in einem echten Sinne zu akzeptieren. Das heißt in der Fachsprache, daß wir den Klienten lediglich aufgrund der oberflächlich wahrnehmbaren Symptome beurteilen, ohne die vorerst noch verborgenen und tiefer liegenden Ursachen erforscht zu haben. Erfahrungsgemäß können wir die meisten Klienten, die uns prima vista nicht liegen, aufrichtig akzeptieren, wenn wir durch einen diagnostischen Denkprozeß den Klienten in seiner Eigenart und seiner Andersartigkeit richtig zu verstehen vermögen. Vielleicht aber erinnert uns der Klient an einen Widersacher oder Störenfried aus unserer privaten Sphäre. Und diese Assoziation, die uns vorerst nicht bewußt sein wird, erschwert uns den Zugang zum Klienten. Die Selbstkontrolle führt hier zur Bewußtwerdung und Korrektur.

Die hier skizzierte Selbstkontrolle dient dem Abbau von Schwierigkeiten, die beim Sozialarbeiter selber liegen mögen. Und es kommt dieser Selbstkontrolle eine psychohygienische Funktion zu, die beiden Gesprächspartnern dient.

6. Zeitaufwand

Der Sozialarbeiter wird sich auch überlegen, wieviel Zeit ihm für eine Besprechung zur Verfügung steht und welche Fragen vernünftigerweise in diesem Zeitraum behandelt werden können. Von Ausnahmen und Ausnahmesituationen abgesehen, wird eine Besprechung, die länger als eine Stunde dauert, kaum zu guten Resultaten führen. Oft ist es richtig, wenn wir dem Klienten sogleich mitteilen, wieviel Zeit wir ihm heute widmen können. Das ist vor allem dann erforderlich, wenn uns einmal wenig Zeit zur Verfügung steht und wir möglicherweise die Erwartungen des Klienten enttäuschen müssen. Die Begrenzung der Gesprächszeit im voraus ist besonders bei jenen Klienten angezeigt, die den Sozialarbeiter erfahrungsgemäß über Gebühr in Anspruch nehmen und es schwer haben, sich kurz zu fassen.

Beim Besuch von hospitalisierten Klienten machen wir diesen den Vorschlag, sich alle Fragen im voraus aufzuschreiben, die sie mit uns besprechen möchten. Auch solche Klienten dürfen wissen, wieviel Zeit wir heute für sie zur Verfügung haben. Auf diese Weise können falsche Erwartungen und Enttäuschungen vermieden werden.

III. Zur Gesprächsführung

Für eine erfolgreiche und sinnvolle Gesprächsführung müssen äußere und innere Voraussetzungen erfüllt sein. Das Anliegen des Sozialarbeiters geht dahin, diese Voraussetzungen weitgehend in den Griff zu bekommen. Eine relativ unbekannte Größe ist mindestens am Anfang der Begegnung der Klient. Das Gespräch dient aber gerade dazu, den Klienten mit seinen Problemen, Nöten und Ängsten transparent zu machen. Zu diesem Zwecke muß der Sozialarbeiter über bestimmte Hilfsmittel verfügen.

1. Der äußere Rahmen

Der Ort der Gesprächsführung kann die Auseinandersetzung erschweren oder erleichtern. Ob Hausbesuch oder Bürobesprechung entscheidet sich in erster Linie nach den Bedürfnissen des Klienten. Wir werden dem Klienten helfen, den Hausbesuch als Entgegenkommen und Rücksichtnahme zu erleben und nicht als unerwünschtes Eindringen in seine Privatsphäre. Der Klient soll sich während des Gespräches behaglich fühlen, d. h. es soll ihm auch eine bequeme Sitzgelegenheit zur Verfügung stehen. Der Raum sollte durch keine unbeteiligten Drittpersonen betreten werden. Der Klient darf wissen, daß wir es mit der Diskretion ernst nehmen.

Der Sozialarbeiter wird während des Gesprächs ganz auf den Klienten eingestellt sein und darf nach Möglichkeit nicht durch Telefonanrufe, Unterschriften usw. gestört werden.

Schließlich ist noch der Zeitpunkt für das Gespräch zu erwähnen. Auch in dieser Hinsicht sollen wir nach Möglichkeit auf die Bedürfnisse des Klienten Rücksicht nehmen und vermeiden, daß der Klient in einer Streß-Situation zur Besprechung erscheint. Wir werden Hausfrauen und Mütter nicht kurz vor den Essenszeiten erwarten. Auch eignet sich die Zeit zwischen Berufsarbeit und Abendessen erfahrungsgemäß nicht besonders gut für Besprechungen. Müdigkeit und Hunger erschweren die Auseinandersetzungen und führen zudem leicht zu einer latenten Aggressionsbereitschaft, die bei der Wahl eines geeigneteren Zeitpunktes vermieden werden kann.

2. Aktives Zuhören

Der Klient darf von uns erwarten, daß wir ihm zuhören. Soweit der Klient zum Sprechen bereit und fähig ist, dürfen wir ihm bis zu einem gewissen Ausmaß die Führung des Gespräches überlassen. Wir haben ja bereits festgestellt, daß wir im Gespräch dort beginnen sollen, wo der Klient steht. Nur von ihm können wir erfahren, was ihn zurzeit am meisten beschäftigt und bewegt. Und wir dürfen hier noch beifügen, daß der Klient in mancher Beziehung die erste und auch die wertvollste Auskunftsquelle ist. Über seine innere Verfassung kann uns nur der Klient selber Auskunft geben. Wir sprechen hier von subjektivem Material und verstehen darunter, wie ein Klient aus seiner Person heraus bestimmte feststehende Tatsachen erlebt. So können Verlust eines Angehörigen, Ehescheidung, ledige Mutterschaft, Vorstrafe, Operation, Kuraufenthalt usw. für verschiedene Menschen zu ganz verschiedenen Belastungen führen.

Das interessierte und aufmerksame Zuhören trägt viel bei zur Schaffung einer tragfähigen Beziehung. Denn der Klient erlebt, daß der Sozialarbeiter an seiner Situation, an seinen Problemen und Schwierigkeiten Anteil nimmt und ganz auf ihn eingestellt ist. Und viele Klienten sind gerade in dieser Beziehung im bisherigen Leben zu kurz gekommen. Auch Gesprächspausen brauchen uns nicht verlegen zu machen. Sie gehören organisch zu manchem Gespräch und tragen dazu bei, Gedanken neu zu ordnen und zu neuen Überlegungen fähig zu werden.

Vielleicht aber hat ein Klient das Bedürfnis, vieles, das ihn belastet und verletzt hat, einmal abreagieren zu können, um überhaupt erst zur Aussprache auf einer sachlichen Ebene fähig zu sein. Wir möchten nicht von einer «Therapie des Abreagierens» sprechen. Wir möchten vielmehr das Abreagieren als eines der vielen Bedürfnisse betrachten, für die der Sozialarbeiter hellhörig und aufgeschlossen sein sollte. Verstehen und anerkennen wir dieses Bedürfnis, so können wir auch

aggressive Ausbrüche des Klienten hinnehmen, ohne persönlich betroffen zu sein – dies im Wissen, daß sich ein Mensch eine aggressive Entladung am ehesten vor jenem Menschen leisten kann, von dem er keine Einbuße und keine Kritik zu befürchten hat.

Im Leben vieler Menschen wirkt sich die Angst besonders belastend aus – es kann sich auch um eine Angst handeln, die der Klient sich selber noch nicht recht eingestanden hat, um eine Angst also, die dem Klienten noch nicht richtig bewußt geworden ist. Der Sozialarbeiter vermag mitunter eine solche Angst zu erkennen und ist dann in der Lage, den Klienten zu stimulieren, sich mehr über seine Angstgefühle auszusprechen. Das bringt dem Klienten Entspannung und Beruhigung.

3. *Fragen stellen*

Mit gezielten Fragen kann der Sozialarbeiter ganz verschiedene Absichten verfolgen. Es sind dies etwa:

- Stimulierung zum Sprechen
- Ausdruck der Anteilnahme
- Klärung und Präzisierung von wichtigen Einzelheiten
- Begrenzung des Gesprächs auf den wesentlichen Stoff im Blick auf die im voraus skizzierte Zielsetzung
- das Aufzeigen von Alternativen, ohne das Selbstbestimmungsrecht des Klienten einzuschränken
- Bestätigung und Ermutigung
- Klärung, ob der Klient uns richtig verstanden hat
- usw.

Mit Fragen, die in einem freundlichen Ton gehalten sind, laufen wir keine Gefahr, den Klienten zu verletzen. Durch unsere Fragen soll der Klient erleben, daß wir auf ihn eingestellt sind und mit ihm gemeinsam nach einer guten Lösung suchen. Mit gelegentlichen Fragen respektieren wir die Persönlichkeit des Klienten und können ihm doch helfen, auch noch andere Überlegungen in seine Betrachtungsweise einzubeziehen. Konkrete Fragen sind aber auch das beste Mittel, um dem Gespräch die gewünschte Richtung zu geben, d. h. bei dem Gesprächsstoff zu bleiben, der heute behandelt werden muß. Und mit einzelnen Fragen verschaffen wir uns Gewißheit darüber, ob der Klient uns richtig verstanden hat.

Mit einer Frage sollten wir nur *ein* Ziel verfolgen; sonst kann unsere Frage nicht mehr präzis beantwortet werden. Und wir sollten uns mit unseren Fragen auf die wirklich entscheidenden Punkte beschränken. Stellen wir allzu viele Fragen, so verwirren wir den Klienten und erschweren es ihm, sich frei zu äußern. Und verzichten wir fast vollständig auf eine methodische Fragestellung, so geben wir nicht nur die Gesprächsführung aus der Hand, sondern lassen zudem beim Klienten die Vorstellung aufkommen, wir seien auf ihn nicht eingestellt und wir hätten kein echtes Interesse an ihm und an seinen Schwierigkeiten. Der Klient soll den Sozialarbeiter als aktiven Zuhörer erleben.

Der Art der Fragestellung kommt oft entscheidende Bedeutung zu. Wir wählen diskrete Formulierungen, die den Klienten nicht verletzen. Wir vermeiden Suggestivfragen und respektieren damit das Selbstbestimmungsrecht des Klienten. Denn der Klient soll ja im Rahmen konstruktiver Alternativen selber Entschei-

dungen treffen, soweit er in einem bestimmten Zeitpunkt dazu fähig ist. Auf diese Weise fördern wir bei ihm die Fähigkeit, selber Verantwortung zu tragen. Wir vermeiden auch Fragen, die der Klient nur mit Ja oder Nein beantworten kann. Fragen sind auch dazu da, den Klienten zum Sprechen anzuregen.

4. Fragen beantworten

Der Sozialarbeiter beantwortet die sachlich begründeten Fragen, die ihm durch Klienten gestellt werden. Es geht dabei vor allem um das Gebiet der Klärung; das will heißen, daß dem Klienten objektive Daten und Informationen vermittelt werden, an denen er interessiert ist, z. B. Orientierung über rechtliche Fragen, Information über das Leben in einer Klinik usw.

Dort aber, wo der Klient eine Entscheidung dem Sozialarbeiter zuschieben möchte, wird es richtig sein, auf eine Frage mit einer Gegenfrage zu antworten. Wenn ein Klient wissen will, ob er sich scheiden lassen soll, werden wir uns bei ihm darnach erkundigen, was er selber über diese Frage denkt. Wir werden mit ihm aber auch die rechtlichen Möglichkeiten und die Konsequenzen der verschiedenen Wege besprechen.

Immer wieder steht der Sozialarbeiter vor der Frage, wie er persönlich an ihn gerichtete Fragen behandeln soll. Ohne auf die Bedeutung der beruflichen Beziehung eingehen zu können, muß festgehalten werden, daß dem Klienten grundsätzlich kein Einblick in die Privatsphäre des Sozialarbeiters gewährt werden soll. Entsprechende Fragen sollen deshalb kurz und zurückhaltend beantwortet werden. Und zudem ist durch eine Gegenfrage dem Gespräch wieder die richtige Richtung zu geben. Man muß aber auch wissen, daß der Klient bisweilen persönlich an den Sozialarbeiter Fragen richtet, die verhüllt die eigenen Probleme des Klienten enthalten. Der Klient ist dann gar nicht daran interessiert, aus dem Leben des Sozialarbeiters etwas zu erfahren. Durch eine geschickte Gegenfrage kann der Klient angeregt werden, sich aus seiner Sicht zum aufgeworfenen Problem zu äußern.

5. Verständnis zeigen

Klienten sind häufig Menschen, die im privaten und beruflichen mitmenschlichen Bereich auf wenig, oft allzu wenig Verständnis gestoßen sind. Die Umstände, die zur Hilfsbedürftigkeit führen, weichen mehr oder weniger stark von der Norm ab und sind dazu angetan, daß man solchen Menschen mit noch weniger Verständnis begegnet. Zudem kann der Klient auch unter Schuldgefühlen leiden und befürchten, in einem Sozialdienst vorerst einmal mit Vorwürfen behandelt zu werden. Natürlich gibt es innerhalb der sozialen Arbeit große Unterschiede. Der Gang zur Gesundheitsfürsorge mag in dieser Beziehung leichter sein als jener zur öffentlichen Fürsorge (Armenpflege) oder zur Vormundschaftsbehörde. Immer aber ist der Klient auf das Erlebnis angewiesen, durch den Sozialarbeiter verstanden zu werden. Das elementare Verständnis für den notleidenden Menschen in seiner einmaligen Lebenslage ist eine grundlegende Voraussetzung für eine erfolgversprechende Gesprächsführung und für eine konstruktive fürsorgerische Behandlung überhaupt. Es kann an dieser Stelle nicht weiter ausgeführt werden, daß ein echtes Verständnis des Sozialarbeiters auf die Dauer nur aufgrund diagnostischer Überlegungen möglich ist. Es muß aber in diesem Zusammenhang betont werden, daß das umfassende Verstehen die unerläßliche Voraussetzung abgibt, um einen Klienten im echten Sinne akzeptieren zu können.

Der Klient erlebt ebensosehr durch die Haltung wie auch durch gelegentliche Bemerkungen des Sozialarbeiters, daß dieser ihn versteht. Einzelne Fragen, die der Sozialarbeiter formuliert, erstreben ja gerade das tiefere Verständnis für den Klienten mit seinem Problemkreis.

6. Anfang und Ende des Gesprächs

Das fürsorgerische Gespräch umfaßt eigentlich drei Teile, nämlich Anlaufphase, Intensivteil und Auslaufphase. In der Anlaufphase geht es darum, den Klienten für das Gespräch zu gewinnen, die mitmenschlichen Voraussetzungen für die offene Aussprache zu schaffen. Wir geben dem Klienten Gelegenheit, dort zu beginnen, wo seine Bedürfnisse liegen. Dabei zeigt es sich, daß einzelne Klienten, die sich in einer großen Spannung befinden, sogleich über die zentralen Probleme sprechen wollen, andere Klienten dagegen in einer Anlaufphase erst befähigt werden müssen, über die wesentlichen Fragen überhaupt sprechen zu können. Der Grundsatz der Individualisierung hat Gültigkeit für die gesamte Gesprächsführung. Unter Umständen ist es also nötig, von weniger belastenden Fragen zu den eigentlichen Problemen vorzudringen. Daß dem Zeitfaktor, dem sogenannten «Timing», große Bedeutung zukommt, ist klar. Wir nehmen Rücksicht auf das individuelle Tempo und die Tragfähigkeit eines Klienten. Das eben ist gemeint mit der Forderung, im Gespräch dort zu beginnen, wo der Klient steht.

Nach der Intensivphase muß das Gespräch zu einem Abschluß gebracht werden. Der Klient rechnet bewußter und disziplinierter mit der Beendigung des Gesprächs, wenn er über die ihm heute reservierte Zeit im voraus Bescheid weiß. Der Abschlußphase kommen insbesondere zwei Funktionen zu. Einmal geht es darum, sich gemeinsam Rechenschaft darüber zu geben, wo wir in unserer Arbeit stehen, ob Unklarheiten und Mißverständnisse haben überwunden werden können usw. Es geht also einmal um eine gemeinsame Zusammenfassung des Gesprächs. Und sodann soll die Brücke zum nächsten Schritt und insbesondere zur nächsten Zusammenkunft geschlagen werden. Alles Ungewisse belastet uns Menschen im allgemeinen und unsere Klienten im besondern. Feste Abmachungen für eine nächste Zusammenkunft mit konkreter Orts- und Zeitangabe können manchem Klienten Sicherheit und Halt geben. Darüber hinaus kann auch schon bereits der Gesprächsstoff für die nächste Zusammenkunft umrissen werden.

IV. Auswertung des Gesprächs

Die Gesprächsführung ist nicht etwas, das man erlernt, um es für alle Zeiten zu besitzen. Wir sprechen richtigerweise eher von einer Kunst der Gesprächsführung als von einer Technik des Gesprächs. Es handelt sich bei unserem Thema um etwas, das ein ständiges Training, eine dauernde Übung verlangt. Deshalb kommt der rückblickenden Auswertung des Gesprächs eminente Bedeutung zu. Diese Evaluation erfolgt einmal in der Form der dauernden Selbstkontrolle. Sozialarbeiter sind durchaus in der Lage, ihre eigenen Aktivitäten und Gespräche aus Distanz kritisch zu betrachten. Darüber hinaus kann es eine große Hilfe sein, einzelne Gespräche mit einem erfahrenen Kollegen oder mit einem Supervisor sorgfältig zu durchgehen. Erfahrungsgemäß führt eine solche rückblickende Würdigung zu neuen Einsichten, zu einem vertieften Verständnis für die Zusammenhänge, aber auch zur Erkenntnis, wo wir gute Arbeit geleistet haben und wo wir bei uns selber Korrekturen anbringen müssen.

Bei einer solchen Auswertung des Gesprächs stellen wir uns etwa folgende Fragen:

- Was habe ich mit diesem Gespräch erreichen wollen und was wurde effektiv erreicht?
- Vermag ich den Klienten in seiner Eigenart zu verstehen oder fehlen mir noch wesentliche Elemente im diagnostischen Bereich?
- Aus welchen Gründen ist das Gespräch erfolgreich verlaufen? Oder umgekehrt: Welche Umstände haben zum ungünstigen Gesprächsverlauf geführt?
- Habe ich der Kapazität des Klienten Rechnung getragen, oder habe ich den Klienten überfordert?
- Habe ich als Sozialarbeiter in der Gesprächsführung bestimmte Fehler gemacht, die in Zukunft vermieden werden müssen?
- Wo stehen wir heute und was kann etwa im nächsten Gespräch angegangen werden?

Eine erfolgversprechende Auswertung des Gespräches ist jedoch nur möglich, wenn wir uns der Aufgabe unterziehen, den wesentlichen Inhalt des Gesprächs niederzuschreiben. Wir sind also — und darüber dürfen wir uns nicht hinwegtäuschen — für eine gute Gesprächsführung auf eine qualifizierte Aktenführung angewiesen.

Wie bei der Sozialarbeit überhaupt, so geht es auch bei der Gesprächsführung um einen dynamischen Prozeß — um einen Prozeß, der ebensosehr abhängig ist von der Persönlichkeit des Klienten wie von der beruflichen Reife und Erfahrung des Sozialarbeiters. Dieses dynamische Element aber zeigt uns, daß wir während der ganzen Dauer der Berufsausübung stets unterwegs sind und noch weitere Möglichkeiten vor uns sehen.

Literatur

Bluemel Joh.: Die Kunst der gewinnenden Gesprächsführung, Zürich o. J. — *Garret Annette:* Gesprächsführung, Grundsätze und Methoden, 5. Aufl., Bern 1969. — *Hess Max:* Die Prinzipien der sozialen Einzelhilfe unter Einbezug rechtlicher Aspekte, Bern 1966. — Ders.: Die Aktenführung in der sozialen Einzelhilfe, Bern 1969. — *Musaph Hermann:* Technik der psychologischen Gesprächsführung, 2. Aufl., Salzburg 1970. — *Ziltener Werner:* Das helfende Gespräch, Freiburg 1968 (Diplomarbeit aus dem heilpädagogischen Institut der Universität Freiburg in der Schweiz).

Aus den Kantonen und Gemeinden

Weiterbildung im Kanton St. Gallen

Der Vorstand der St. Galler Konferenz der öffentlichen Fürsorge hat seinerzeit beschlossen, im Jahre 1973 einen Fortbildungskurs für Fürsorgefunktionäre und Behördemitglieder durchzuführen. Das große Interesse für eine solche Weiterbildung machte es notwendig, den Kurs zweiteilig zu führen, und zwar am 20. Juni 1973 in Wattwil und am 21. Juni 1973 in St. Gallen.

Für die Fachreferate konnten geeignete Referenten gefunden werden, die es ausgezeichnet verstanden haben, die Kursteilnehmer mit den einzelnen Fachgebie-