

Auszug aus:

Pantucek, Peter (1998): Lebensweltorientierte Individualhilfe. Eine Einführung für Soziale Berufe. Freiburg im Breisgau.

Teil 2

Methodik

5. Einstieg in den Individualhilfe-Prozess, Diagnose und Interpretation

{#MAÜbersicht ME#}

In diesem Kapitel wenden wir uns dem Prozess der Fallbearbeitung selbst zu. Zuerst beschreibe ich die verschiedenen Möglichkeiten der Eröffnung und die methodischen Konsequenzen, die die differenten Zugänge für die weitere Arbeit mit den Klienten haben (Abschnitt 5.1.). Das Intake als Eröffnungsphase der Fallarbeit und die Kurzberatung sind Gegenstand des nächsten Abschnitts (Abschnitt 5.2.). Die erste ausführliche Konfrontation mit dem Klienten im Intake erfordert die Beschäftigung mit den Fragen des Erkennens und Verstehens, die hier im Abschnitt 5.3. behandelt werden. Ich stelle den dialogischen Zugang vor, der m.E. für die Fallarbeit konstitutiv sein sollte. Der Abschnitt 5.4. schließlich bietet einige Raster der Differenzierung, die hilfreich sein können, indem sie der Beraterin aufgefächerte Interpretationsmöglichkeiten zur Verfügung stellen. M.E. ist eine intensivere Auseinandersetzung mit dem Aspekt des Verstehens und der „Interpretation“ deshalb bedeutend, weil es gilt, der Beliebigkeit und einer wissenschaftlich verbrämten vorurteilsbehafteten Deutungspraxis entgegenzuwirken und zu einer methodisch reflektierten und dialogischen Form von Verstehen und Interpretation zu gelangen. Hierzu können die Hermeneutik, der Konstruktivismus und die Kommunikationstheorie mit ihren Befunden bzw. Orientierungsmöglichkeiten hilfreich sein. Im Dokumentationsteil dieses Kapitels stelle ich Empfehlungen von Harro Dietrich Kähler zur Gestaltung von Erstgesprächen vor.

5.1. FORMEN DER KONTAKTAUFNAHME, VORGESPRÄCH

Klienten kommen auf verschiedensten Wegen zu ihren Sozialarbeitern – und Sozialarbeiter zu ihren Klienten. Je nachdem, wer zuerst ein „soziales Problem“ (siehe dazu die Ausführungen S. 150ff.) definiert, ergeben sich direkte oder indirekte Zugänge. Die Wege sind manchmal lang und verschlungen, die Annäherung kann dem Sozialarbeiter bereits beträchtliche methodische Fertigkeiten abverlangen, man denke nur an die Aufbauphase eines Straßensozialarbeit-Projekts. Ich werde dieser Annäherung und der ersten Phase des Aufbaus einer Beziehung zwischen Sozialarbeiter und Klient viel Aufmerksamkeit widmen, da zu diesem Zeitpunkt bereits weit reichende Vorentscheidungen über die Struktur der Beziehung, über die Chancen wirkungsvoller Unterstützungsarbeit getroffen werden. Und zwar nicht nur für die Arbeit mit diesem Klienten, sondern auch für andere: Die Annäherung an Klienten, an ihr lebensweltliches Umfeld, sowie der Empfang, den man Menschen mit Schwierigkeiten bereitet, beeinflussen das Image, das Sozialarbeit im „Milieu“, im sozialen Umfeld hat. Der Respekt vor den Menschen, vor den potentiellen Klienten und den Klienten, vor Angehörigen, Nachbarn, anderen „important others“ in der Startphase eines Unterstützungsprozesses kann den Boden für eine gedeihliche Kooperation bereiten.

{#MAIntake ME#}

Wir beginnen daher in unserer Beschreibung des Beratungs- und Unterstützungsprozesses nicht beim ersten ausführlichen Gespräch („Intake“), sondern schon vorher: Bei den Vorüberlegungen der Klienten, den ersten Kontakten und beim Schaffen der Voraussetzungen für ein erfolgreiches Erstgespräch.

5.1.1. Vorüberlegungen der Nachfrager

{#MA„Primärklient“ ME#}

Zwei Gründe können maßgeblich sein, dass sich jemand die Kontaktaufnahme mit einem Sozialarbeiter (bzw. mit einer sozialen Einrichtung) überlegt: entweder eigene Probleme, mit denen man allein nicht so gut fertig zu werden glaubt, oder vermeintliche Probleme anderer, mit denen man zumindest als irritierter Zuseher konfrontiert ist.

Bekanntlich gibt es eine Vielzahl von Schwierigkeiten, bei denen Menschen nie auf die Idee kämen, Sozialarbeiter oder soziale Einrichtungen zu kontaktieren. Wer sich den Arm gebrochen hat, wird einen Arzt aufsuchen. Wer meint, Rechtsansprüche durchsetzen zu können, wird einen Rechtsanwalt kontaktieren. Wurde in die Wohnung eingebrochen, sind Polizei und in der Folge die Versicherungsgesellschaft die professionellen Problemlöser. Soziale Einrichtungen bzw. die Sozialarbeit kommen als Ansprechpartner dann ins Spiel, wenn das Problem als ein soziales identifiziert wird, bzw. wenn das vermutete Angebot der Sozialeinrichtung auf die eigene Bedürfnislage zu passen scheint. Dieses „Passen“ zur Bedürfnislage der möglichen Nachfrager ist bereits das erste Qualitätsmerkmal, die erste Leistung einer Sozialeinrichtung und der in ihr arbeitenden Fachkräfte. Es ist eine Qualität, an der gearbeitet werden kann:

- (a) Durch klare Darstellung des eigenen Angebots in der Öffentlichkeit, vor allem in der Teilöffentlichkeit der Zielgruppe;
- (b) durch respektvollen Umgang mit den Klienten;
- (c) durch Achtung vor den Rechten der Nutzer; durch passende Unterstützung;
- (d) durch kooperatives Auftreten gegenüber anderen Institutionen im Gemeinwesen.

So etwas spricht sich herum, die Einrichtung wird weiterempfohlen, die Menschen haben klarere Vorstellungen, bei welchen Problemen sie hier Hilfe bekommen können, sie wenden sich von vornherein offener und früher an die Sozialarbeiter – was sparsame und dabei erfolgreichere Unterstützung ermöglicht und zudem die Arbeit auch für die Profis befriedigender macht.

Die Person, die mit der Institution zuerst den Kontakt aufnimmt, wird Primärklient genannt (Kähler 1991, 59; Kasakos 1980, 47). Sie repräsentiert vorerst den Fall, ohne dass dadurch bereits klar wäre, wer der Klient werden wird.

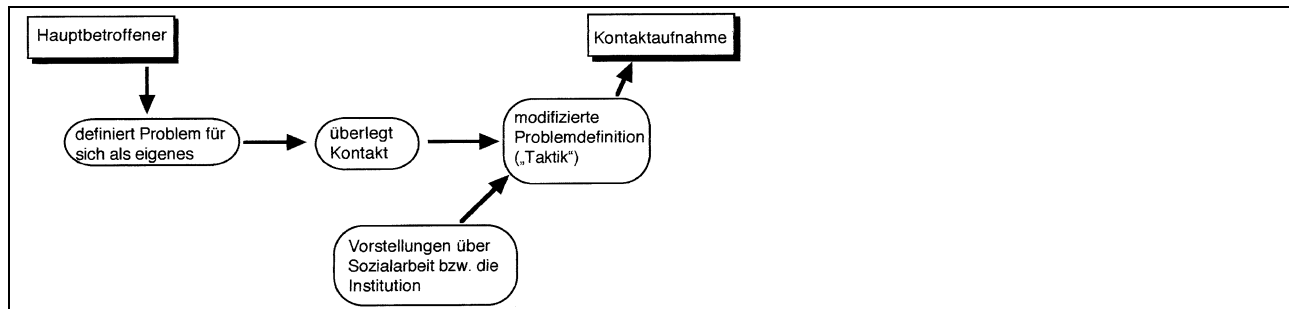
5.1.2. Anfrage durch die/den Hauptbetroffenen

Die Abbildung 11 zeigt den Weg von dem Zeitpunkt, an dem jemand seine Lebenssituation als problematisch definiert, bis zur Kontaktaufnahme mit der Sozialen Institution.

{#MAHauptbetroffener ME#}

Mit der telefonischen oder persönlichen Anfrage versuchen die Hauptbetroffenen, die potentiellen Klienten, herauszufinden, ob der Soziale Dienst bzw. die SozialarbeiterInnen in der Lage und bereit sind, ihnen bei der Bewältigung ihrer Probleme zu helfen. Zwei Aspekte sind mit dieser Kontaktaufnahme zumeist verbunden: Zum einen geben die Nachfrager in der Regel bereits eine Problemdeutung aus ihrer Sicht, zum anderen fragen sie nach einer direkten, unmittelbaren Beratung oder nach einem Termin für eine weiterreichende Hilfestellung. Je nach Lage der Dinge kann in bestimmten Fällen bereits im Rahmen dieses Kontakts eine Kurzberatung erfolgen (siehe die Ausführungen S. 134ff.) und die weitere Arbeit sich gegebenenfalls erübrigen. Besonders gilt das, wenn die Fragestellung klar ist und durch verhältnismäßig einfache Informationen beantwortet werden kann.

Abbildung 11: Direkter Auftrag



In der Regel klären die Gesprächspartner aber bei der ersten Kontaktaufnahme zunächst die Bereitschaft und die Möglichkeiten des Sozialen Dienstes bzw. der Sozialarbeiterinnen, sich mit der Problemstellung des Nachfragers auseinanderzusetzen. Zu diesem Zweck bespricht der Sozialarbeiter mit den Hauptbetroffenen die Lage so weit, dass er (und der potentielle Klient) einschätzen kann, ob die Angebote der Einrichtung zu den Problemen der Nachfrager „passen“. Die Möglichkeiten der Institution sollten dabei verständlich und umfassend dargelegt werden, damit der Nutzer eine erste informierte Entscheidung (siehe dazu auch die Ausführungen S. 280ff.) treffen kann. Im Falle, dass eine Weiterarbeit Erfolg versprechend erscheint, wird mit dem Nachfrager eine Terminvereinbarung für die Erarbeitung des weiteren Arrangements getroffen. Kundennähe, Klientenorientierung oder Qualitätsmanagement legen nahe, das Erstgespräch sehr rasch anzubieten, um potentiellen Klienten nicht zusätzlich durch lange Wartezeiten auf die Abklärung Schwierigkeiten zu bereiten und um ihnen die Bereitschaft zu signalisieren, ihnen zu helfen. Ein Buch über Familienhilfe hat diese Haltung in seinem Titel zusammengefasst: „Klar helfen wir Ihnen! Wann sollen wir kommen?“ (Hargens 1997). Im Fall der Individualhilfe wird das zumeist heißen: „Klar werde ich versuchen, Ihnen zu helfen. Wann können Sie kommen?“

Ist beim Erstkontakt absehbar, dass die Nachfragerin bei einer falschen Einrichtung gelandet ist bzw. das Angebot der Organisation nicht zu ihren Bedürfnissen passt, sollte die Sozialarbeiterin ihr zumindest eine Kurzberatung darüber anbieten, wo die Nachfragerin adäquate Informationen oder Unterstützung bekommen kann.

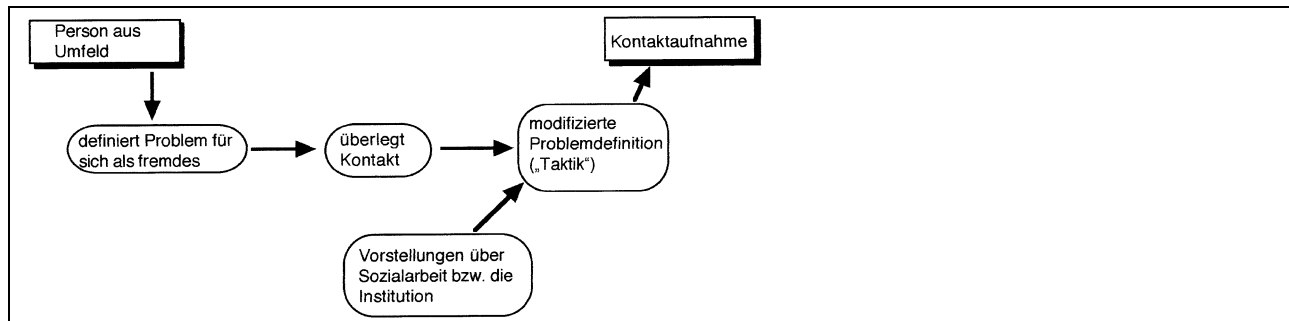
5.1.3. Anfrage bzw. Meldung durch mittelbar Betroffene

{#MAMittelbar Betroffene ME#}

Die Anfrage nach Beratung oder Hilfe bzw. die Meldung eines „Problemfalls“ kann auch von Personen aus der lebensweltlichen Umgebung von Hauptbetroffenen, von „Meldern“ kommen (siehe Abbildung 12). In diesen Fällen wird das Vorgespräch wegen einiger zusätzlicher klärungsbedürftiger Gesichtspunkte vielfach ausführlicher sein müssen:

(a) Dass jemand ein Problem oder einen Problemfall meldet, kann darauf hindeuten, dass sein eigener Alltag durch die Probleme, die ein anderer hat oder macht, erheblich gestört ist. Der Melder selbst, obwohl er nicht unmittelbar bedroht ist, sucht und benötigt Unterstützung von außen. Man denke z.B. an Angehörige psychisch Kranker oder an Eltern von schwierigen Kindern. Die erste Problemdefinition, die die Anfragerin liefert, das präsentierte Problem, verweist auf einen Dritten. Wie auch sonst bei präsentierten Problemen (dazu weitere Ausführungen S. 130ff.) empfiehlt es sich für die Beraterin, sich das einmal ruhig anzuhören. Im Anschluss daran sollte der Melder jedoch dazu ermutigt werden, seine Schwierigkeiten mit der vorgegebenen und von ihm geschilderten Situation zu formulieren (z.B. durch State-

Abbildung 12: Indirekter Auftrag



ments wie „das muss auch für Sie eine schwierige Situation sein“). Die Primärklientin wird wie eine Klientin ermutigt, ihre persönliche Stellung zur Situation zu beschreiben. Das so neu formulierte Problem (als Problem der Primärklientin) kann dann als Ausgangspunkt für die weitere Bearbeitung genommen werden. Ein Beispiel: Eine Frau spricht bei einer Beratungsstelle vor und schildert die ihrer Meinung nach problematische Situation ihres (erwachsenen) Sohnes, der arbeitslos ist und seine Wohnung verloren habe. Der Sozialarbeiter beharrt auf der Frage, was ihr dabei Sorgen mache. Zuerst beruft sie sich ganz allgemein darauf, dass eine Mutter sich eben Sorgen um ihren Sohn mache. Man solle doch etwas mit dem Sohn tun und ihm helfen. Der Berater beharrt darauf, dass sie wohl selbst auch in einer schwierigen Lage sei, da sie sonst nicht gekommen wäre. Tatsächlich bekennt die Primärklientin nun, dass ihr Sohn nun bei ihr einziehen wolle, sie sich dadurch überfordert fühlt und ihre noch junge Beziehung zu ihrem neuen Lebensgefährten gefährdet sieht. So wurde klar, dass die vorsprechende Frau selbst Unterstützung benötigt. Sie wird zur Klientin, obwohl sie vorerst nur über einen Dritten berichtet hatte.

(b) Die Meldung eines Problems oder Problemfalls durch den Primärklienten kann auch in der Absicht erfolgen, eine Störung des eigenen Alltags zu beseitigen, „Ruhe haben zu wollen“, und dafür den Sozialen Dienst oder die Sozialarbeiter als Verbündete zu gewinnen. Sie können sich auch mitmenschlich verantwortlich fühlen und für den Betroffenen Ressourcen aktivieren wollen. In solchen Fällen sind es nicht sie selbst, die direkte Unterstützung benötigen. Trotzdem empfiehlt es sich, sie und ihren Zugang zum von ihnen definierten Problem zuerst zu thematisieren. Als Faustregel: Ein Problem sollte vorerst dort bearbeitet werden, wo es formuliert wurde. Entsprechende methodische Hinweise finden sich reichlich in der Literatur (als Beispiel: Kähler 1991, 59ff.). Der Versuch der Primärklienten, den Sozialarbeiter mit Hilfe für einen Dritten zu beauftragen, ist jedenfalls hochproblematisch. Selbst im Fall einer gemeldeten Krise ist es nur in Ausnahmefällen sinnvoll, aufgrund der Meldung eines Dritten Kontakt zum vermeintlichen Hauptbetroffenen aufzunehmen (Sonneck 1995, 37f.). Sinnvoller ist es schon, den Melder selbst dabei zu beraten, wie er mit der von ihm beschriebenen Situation umgehen kann und welche Lösungsschritte er selbst setzen könnte. Ein wichtiger könnte sein, den Betroffenen dazu zu bewegen, selbst einen geeigneten Sozialen Dienst zu kontaktieren.

Harro Dietrich Kähler (1991, 61) verweist auch auf die Gefahr, sich in der Erstgesprächssituation mit dem Melder zu verbünden, mit ihm über einen abwesenden Dritten zu sprechen, dessen Situation „sachlich“ zu analysieren und weitere Schritte zu überlegen. Dafür fehlt allerdings jede Basis: Der Sozialarbeiter kennt die Situation nur vom Hörensagen, der Betroffene hat keine Möglichkeit, seine Sicht der Dinge einzubringen. Es sollte sich von selbst verstehen, dass ein Berater seriöserweise nicht einen abwesenden Dritten zum „Beratungsobjekt“ machen dürfte, auch wenn der Primärklient sich genau das erwartet/erhofft hatte.

Hinter der bisweilen oberflächlich distanzierten Darstellung der Situation eines Betroffenen durch den Primärklienten/Melder steht nicht selten massive eigene Betroffenheit. Auch dann, wenn sie nicht auf den ersten Blick sichtbar ist, lohnt es sich, bei der Beratung immer wieder auf diese mögliche schwierige Situation des Primärklienten hinzuweisen, auf Äußerungen von Belastung zu hören und auf sie einzugehen.

In Übungen mit Sozialarbeitsstudenten fiel mir auf, dass viele dazu neigten, die eigene weitere Vorgehensweise danach zu wählen, ob ihnen die Motive des Primärklienten lauter oder unlauter erscheinen (ähnliche Beobachtungen dokumentiert bei Kähler 1991, 61f.). Nach diesem Kriterium wurde dann auch die Qualität der erhaltenen Informationen beurteilt. Nun ist wohl nicht völlig zu vermeiden, dass solche Kriterien bei der Beurteilung der Glaubwürdigkeit mehr oder weniger bewusst immer eine Rolle spielen werden, nichtsdestotrotz sollte man sie als professioneller Berater zu kontrollieren versuchen. Auch unsympathische Menschen können Recht haben und in Schwierigkeiten sein; jemand, der moralisch vermeintlich minderwertige Motive hat (z.B. nur „seine Ruhe haben will“ oder „dieses Gesindel nicht mag“), kann eine echte

Kindesmisshandlung anzeigen.

Unter bestimmten Bedingungen und in manchen Einrichtungen können Sozialarbeiter allerdings verpflichtet sein, nach einer Meldung („Anzeige“) die Betroffenen aufzusuchen, mit ihnen Kontakt aufzunehmen und die Situation vor Ort abzuklären und einzuschätzen (z.B. Anzeigen wegen Kindesmisshandlung).

Manche Melder drängen darauf, dass sie erfahren, was mit der von ihnen gelieferten Information weiter geschieht, und wollen auch die Ergebnisse von Erhebungen der Sozialarbeiter erfahren. Sozialarbeiterinnen können demgegenüber auf die Autonomie des Dienstes verweisen. Eine (spätere) Entscheidung über Aktivitäten der Institution wird erst nach Auswertung der Information getroffen. Melderinnen selbst haben – sofern sie nicht unmittelbar davon tangiert sind – im Übrigen keinen Anspruch, in die weitere Informationsbeschaffung und Entscheidung der Sozialarbeiterinnen einbezogen zu werden. Dem steht nämlich in der Regel das Recht der Klienten auf Schutz ihrer Privatsphäre gegenüber. Manchmal kann es jedoch sinnvoll sein, die Melder als auch für den Klienten wichtige lebensweltlich Andere zu betreuen und im Rahmen der Feldarbeit in die Fallbearbeitung einzubeziehen.

Bei der Problembeschreibung durch die Melder ist von Beraterseite zu bedenken, dass die Einschätzung der Lebenslagen anderer aus Mangel an Informationen, wegen der Dominanz eigener Interessen, aufgrund von Vorurteilen oder aus anderen Gründen falsch oder einseitig sein kann. Die Erzählungen der Melder sind also zweifelsohne interessant, ihr Blick auf die Situation auch wichtig für die Betroffenen (potentiellen Klienten). Der Sozialarbeiter erfährt durch den Melder, wie der Hauptbetroffene auf den Melder (als Teil seiner Umwelt) wirkt. Nichtsdestotrotz bleibt eine gewisse Vorsicht gegenüber der präsentierten Geschichte, die erst nach einer Überprüfung, der Ergänzung durch eigene Wahrnehmung und die Sichtweise des Betroffenen selbst eine hinreichende Datenbasis für sozialarbeiterisches Vorgehen sein kann. Mit ihrer Erzählung offenbaren die Melder vor allem ihre eigene Situation.

Scheint die Störung des Melders im Vordergrund zu stehen, empfiehlt es sich, ihm in Form der Kurzberatung Informationen und Hilfen zu geben, die ihn beruhigen und die von ihm beobachteten Ereignisse besser einschätzen lassen. Auch hier wird je nach Sachlage zu entscheiden sein, ob der Hauptbetroffene Unterstützung benötigt und wenn es so scheint, wie am besten mit ihm Kontakt aufgenommen werden kann: Mit Vermittlung des Melders oder direkt.

(c) Wenn Melderinnen nicht nur ein Problem oder einen Problemfall beschreiben, sondern zugleich als natürliche Helferinnen in Frage kommen, also als wichtige Personen („important others“) im Lebensfeld der Klienten, die zwar vielleicht zur Problemkonstitution beigetragen haben, aber auch aktiv an der Lösung des Problems mitwirken könnten, kann man bei der ersten Kontaktaufnahme bereits erste Schritte zu ihrer Einbindung in die Problemlösung setzen. Eine solche Mitwirkung oder Übernahme von Verantwortung durch den Melder kann beispielsweise darin bestehen, den Hauptbetroffenen dazu zu bewegen, selbst einen sozialen Dienst oder eine Sozialarbeiterin aufzusuchen, was in der Regel bessere Voraussetzungen für die Weiterarbeit bringt. Übernehmen Melderinnen in diesem Sinne ein Stück Verantwortung, so kann man sie als temporäre ehrenamtliche Mitarbeiterinnen ansehen und behandeln: Das bedeutet eine Absprache über die Vorgangsweise, unterstützende Beratung, und ein Recht der Melder auf zumindest soviel Information, dass sie einschätzen können, ob ihre Bemühungen sinnvoll waren und ob sich an ihrer eigenen Situation etwas ändern wird.

5.2. INTAKE UND KURZBERATUNG

Das Intake ist die erste systematische Beratung und Bestandsaufnahme der Problemsituation. Unter Umständen erfolgt das bereits bei der ersten Kontaktaufnahme, es kann dafür aber auch ein separater Termin vereinbart werden. Das Intake dient

{#MAZiele ME#}

- (a) zur Gewinnung einer ersten Problemdefinition, auf deren Basis die weitere Arbeit arrangiert werden kann;
- (b) zum Aufbau des Klient-Sozialarbeiter-Interaktionssystems;
- (c) zur Definition der Beziehung zwischen Sozialarbeiter und Klient.

Gespräche zwischen Sozialarbeiter und Klient beginnen nicht voraussetzungslos. Sie haben einen Vorlauf und eine Vorgeschichte – auf beiden Seiten:

- (a) Auf seiten der Sozialarbeiterin zählt hierzu das Vorverständnis (dazu siehe die Ausführungen S. 144), ein Amalgam aus persönlichen und beruflichen Orientierungen, aus Fach- und Alltagswissen, aus Erfahrungen mit (vermeintlichen) „Fällen wie diesen“, aus Erwartungshaltungen und Reflexen situativer Voraussetzungen (z.B. Zeitdruck).

(b) Die Vorgeschichte beim Klienten beinhaltet nicht nur die Problemgeschichte als solche, sondern auch die Geschichte der bisherigen Auseinandersetzungen mit ihr, der bisher unternommenen Lösungsversuche einschließlich der Überlegungen und schließlich Entscheidung, Unterstützung von außen nachzufragen. Die Klienten bereiten sich vor der Kontaktaufnahme in irgendeiner Form auf das Gespräch mit der Sozialarbeiterin vor, sei es, dass sie sich um Informationen über die Sozialarbeiterin und deren institutionellen Kontext bemühen, dass sie ihr (vermeintliches) Vorwissen aktivieren, oder sei es, dass sie sich eine Gesprächsstrategie zurechtlegen, von der sie meinen, dass sie ihr Anliegen besonders effektiv zur Geltung bringen. Sie entscheiden sich beispielsweise dafür, mit Vorsicht oder Vorbehalt in ein noch relativ unverfängliches Thema einzusteigen. Die Frage oder das vorerst beschriebene Anliegen nennt man **{#MAPräsentierte/Verdeckte Probleme ME#}**

„präsentiertes Problem“ (presented problem). Daneben kann auch noch ein weiteres oder können mehrere weitere Probleme bestehen, die der Klient vorerst noch nicht thematisiert. Diese nennt man „verdeckte Probleme“ (covert problem).

Ein so vorsichtiges Verhalten der Klienten sollte keineswegs als mangelnde Offenheit oder Unehrlichkeit verstanden werden, sondern als Ausdruck eines intakten Alltagsverständes. Auch Klienten, die aufgrund ihrer Schwierigkeiten professionelle Hilfe in Anspruch nehmen müssen, haben das Recht, sich vorerst vorsichtig hinter einer Maske bedeckt und den Rückzug offen zu halten. Sie steigen schließlich in ein „Spiel“ ein, bei dem es für sie um sehr viel gehen kann, sie kennen den Sozialarbeiter noch nicht und wissen noch nicht, ob sie ihm trauen sollen. Folgende Gründe können KlientInnen bewegen, das Problem, das sie am meisten bewegt, vorerst nicht anzusprechen:

(a) Die Klientinnen vermögen erst nach einer gewissen Zeit, wenn in ihrer Beziehung zu den Sozialarbeiterinnen eine gewisse Vertrautheit und Sicherheit geschaffen ist, heiklere Probleme anzusprechen, ihre Deckung zu verlassen und sich „verletzbar zu machen“ (Taktik). Beispiel: Eine Frau wendet sich wegen ihrer hohen Schulden an die Beratungsstelle, verschweigt allerdings zunächst ihre Eheprobleme. Sie hofft vorerst, über die Besserung ihrer finanziellen Situation und die Linderung des Drucks der Gläubiger auch eine Entlastung ihrer Partnerbeziehung zu erreichen. Gelingt dies nicht, kann sie ja immer noch auch ihre Eheprobleme thematisieren.

(b) Die Klienten sehen oder finden im Gespräch in ihren Augen keine günstige Gelegenheit, ein anderes Problem so anzusprechen, dass ihnen ein Verstehen und eine adäquate Behandlung durch die Sozialarbeiterin gesichert erscheint (fehlende Gelegenheit). Beispiel: Ein Klient präsentiert seine (nach dem Konkurs der Firma, bei der er beschäftigt war) derzeit missliche finanzielle Lage als Problem, auf das der Sozialarbeiter auch engagiert einsteigt, indem er Unterstützungen zu organisieren versucht. Der Klient bleibt aber seltsam zurückhaltend, denn ihn bedrückt noch etwas anderes: die bevorstehende Trennung von seiner Frau, die ihn sehr belastet und an seinem Selbstwertgefühl zehrt. Er findet bei den auf die materiellen Umstände konzentrierten Fragen des Sozialarbeiters allerdings keinen Einstieg, um das Thema einzufädeln.

(c) Es fehlt dem Klienten an „passenden“ Vokabeln für eine Thematisierung des Problems (Sprachlosigkeit). Beispiel: Eine Frau wird von diffusen Zukunftsängsten geplagt, da sie sich in den letzten Jahrzehnten voll auf ihre nun erwachsen werdenden Kinder konzentriert hatte. Nun, wo diese erwachsen werden, fühlt sie sich bedroht, weil sie von ihren Kindern „verlassen“ wird. Sie findet für diese Angst keine Sprache. In der Beratungssituation präsentiert sie vermeintliche Erziehungsschwierigkeiten als Thema.

(d) Der problematische Sachverhalt ist gesellschaftlich mit Sanktionen belegt (Tabu, Abweichung/Abnormität) oder wird vom Klienten persönlich als abweichend angesehen (Scham). Wie soll zum Beispiel ein Mann, der seine Tochter sexuell missbraucht hat, dies einem Sozialarbeiter sagen und erklären?

(e) Das Problem ist dem Klienten selbst (noch) nicht bewusst. Beispiel: Ein Mann will/kann nicht zur Kenntnis nehmen, dass seine Ehe endgültig zerbrochen ist, sondern meint, dass seine Frau von anderen gezwungen werde, ihm fern zu bleiben.

Es kann in bestimmten Fällen durchaus legitim sein, im Zuge der Beratung solche verdeckten Probleme nicht offen zu legen, sondern sie verdeckt zu lassen, obwohl der Sozialarbeiter eine Ahnung hat, dass es neben den besprochenen Schwierigkeiten noch weitere Probleme geben müsse. Bemühungen von Sozialarbeitern, die Klienten und alle ihre Probleme völlig erfassen zu wollen, sind nicht angebracht und können von Klienten als entwürdigend empfunden werden. Sucht der Berater durch inquisitorisches „Nachbohren“ Klienten zu Geständnissen zu zwingen, „da gebe es noch etwas“, begibt er sich in die Gefahr, den Kontakt zum Klienten zu verlieren und nicht einmal die bereits auf dem Tisch liegenden Aufgaben bearbeiten zu können.

Sozialarbeiterische Gesprächsführung sollte nicht Geständnisse erzwingen. Sie ist kein Verhör.

Besonders problematisch wird es dort, wo sich ein solches „Nachbohren“ mit einem Erklären-Wollen von

(vermeintlichen) Symptomen auf der Grundlage vereinfachter/vereinfachender oder fragmentarischer (meist psychologischer) Theoriestücke verbindet; etwa wenn ein Kind einnässt und der Sozialarbeiter aus diesem Sachverhalt den Rückschluss zieht, dass das Kind kein Wunschkind gewesen sein könne und jetzt zuwenig Liebe und Zuwendung erfahre. So vorgehende Sozialarbeiter konstruieren ein Symptom und holen aus ihrem Theoriefundus eine dazu passende Diagnose oder Interpretation mit entsprechenden Konsequenzen; dabei ignorieren sie jedoch, dass Symptome für Klienten durchaus sinnvolle Verhaltensweisen sein können. Symptome sind auch stets vieldeutig, ihr spezifischer Sinn erschließt sich erst aus der genauen Kenntnis der Bedingungen, unter denen sie aufgebaut werden.

Tun Sozialarbeiterinnen so, als wüssten sie (immer schon) genau, welches die „eentlichen“ Probleme der Klientinnen sind, und legen sie den Klientinnen nahe, sie müssten zur Lösung diese Deutung nur noch übernehmen, dann wird einem vertrauensvollen Gesprächs- und Kooperationsklima die Grundlage entzogen, und Klientinnen fühlen sich zurecht nicht mehr ernst genommen.

Beim Aufbau des Klient-Sozialarbeiter-Interaktionssystems (Intake) ist es daher sinnvoll, dass der Sozialarbeiter das präsentierte Problem zunächst einmal ernst nimmt und als Ausgangspunkt seiner Beratung akzeptiert. Beim Ergründen der Rahmenbedingungen und Umstände (Kontext) des präsentierten Problems lassen sich möglicherweise Zusammenhänge zu anderen, eventuell verdeckten, Problemen auffinden und herstellen. Deren Bearbeitung bedarf aber wiederum – wie beim präsentierten Problem – der Bereitschaft der Klientinnen und kann/sollte deshalb auch erst nach und nach erfolgen.

Die Sozialarbeiterin kann allerdings in Erwägung ziehen, der Bereitschaft der Klientin etwas nachzuhelfen, wenn ohne die Bearbeitung eines bisher unangesprochenen Problems keine weitere Zusammenarbeit oder Entwicklung mehr möglich ist. Die sinnvolle Bearbeitung des präsentierten Problems könnte in manchen Fällen gefährdet sein, wenn keine breitere Thematisierung gelingt; ein Beispiel:

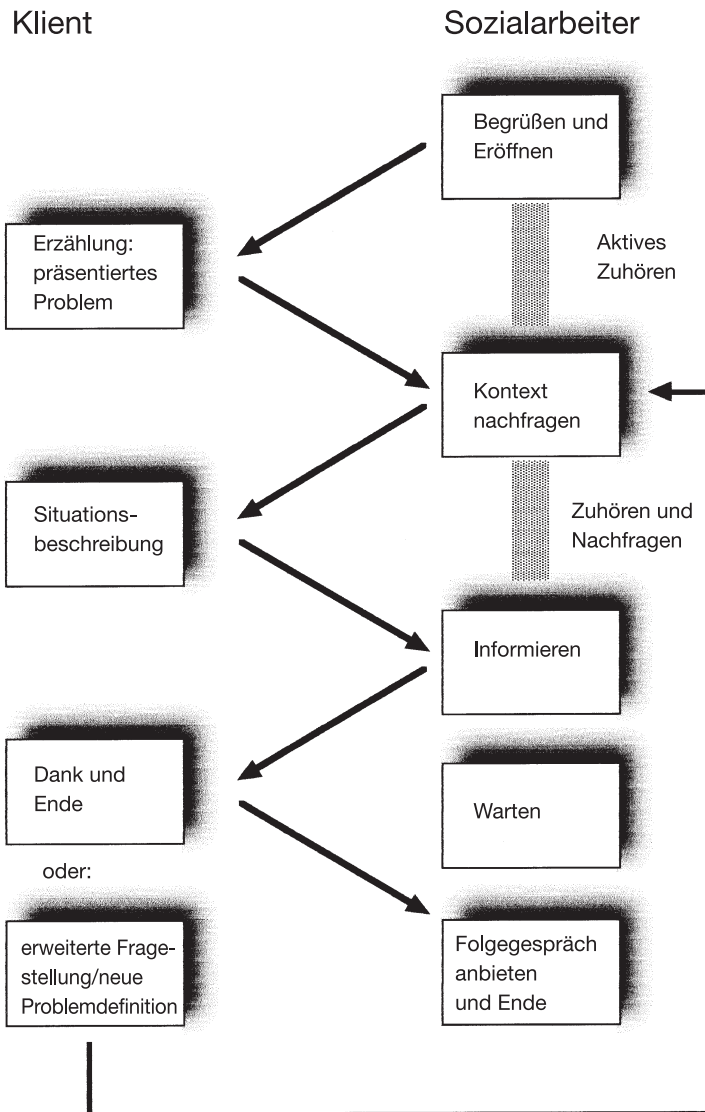
Frau K. sucht bei einem Sozialarbeiter um Unterstützung für einen Sozialhilfeantrag nach. Ihr Mann verfügt zwar über ein Einkommen, von dem sie aber „nichts sieht“. Einen Unterhaltsantrag zu stellen traut sie sich nicht, da dies zu Auseinandersetzungen mit ihrem Mann führen würde. Offensichtlich will sie eine – allerdings nur kurzzeitig mögliche – Unterstützung, um an ihrer Lebenssituation nichts grundsätzlich ändern zu müssen. Diese ihre Strategie wird sie – so ist bereits beim Intake erkennbar – in noch größere Schwierigkeiten führen, da sie spätestens nach einem Monat vom Sozialamt ohne Unterhaltsantrag kein Geld mehr bekommt, wenn sie keine Unterhaltsklage gegen ihren Ehemann eingebracht hat. Wenn sie versuchen sollte, ihre Konfliktvermeidungsstrategie danach noch eine Zeit lang fortzusetzen, indem sie karitative Organisationen und Verwandte oder Bekannte „anzapft“, wird diese Strategie auch nicht lange tragfähig sein und danach bleiben ihr zur Beschaffung ihres Lebensunterhalts nur mehr illegale Wege übrig. Es ist sogar davon auszugehen, dass sich ihre momentane Situation dann durch Schulden sogar noch verschlechtert haben wird. Im Interesse der Klientin lässt der Sozialarbeiter die Zukunftsfragen nicht unbehandelt. Er weist in einer späteren Phase des Erstgesprächs darauf hin, dass eine kurzfristige Hilfeleistung nur dann Sinn ergibt, wenn sie in der weiteren Entwicklung mit der Bearbeitung des Beziehungskonflikts mit ihrem Ehemann verknüpft werden kann.

Dieses Beispiel zeigt, dass bei näherer Betrachtung bereits die Problembeschreibung der Ausgangssituation den Anschluss an weitere Dimensionen und Zusammenhänge öffnet und zudem Perspektiven für Lösungen nahe legt. Sowohl der Klient als auch der Sozialarbeiter kann solche Neuthematisierungen bzw. erweiterte Thematisierungen einführen. Die Erweiterung der Problemdefinition durch die professionellen Helfer hat aber nur dann eine Chance auf ernsthafte Bearbeitung, wenn sie „anschlussfähig“ ist, also von den Klienten zumindest akzeptiert werden kann. Es kommt auf das richtige Maß von Konfrontation und Anschlussfähigkeit bzw. Passgenauigkeit an (siehe dazu auch die Ausführungen S. 137f.).

{#MAVorläufige Problemdefinition ME#}

Im Intake wird mit den Klienten eine vorläufige gemeinsame Problemdefinition erarbeitet, die selbst bereits Teil der Problembearbeitung ist und die Grundlage bzw. den Ausgangspunkt für den weiteren Prozess bildet. Oft ist am Beginn des Erstgesprächs keineswegs klar, ob es als Intake nur der Beginn eines Individualhilfeprozesses oder aber Anfang und Ende dieses Prozesses in einem, also eine Kurzberatung ist. Diese Unterscheidung kann dann immer erst retrospektiv erfolgen. Von der Grundstruktur sind daher das Intake und die Kurzberatung identisch (siehe dazu die Abbildung 13; ähnliche Ablaufschemata finden sich z.B. bei Dewe u.a. 1993, 110; eine sehr praxisnahe „Checkliste“ bei Simmen 1990, 23). Dieses einfache Grundmuster zeigt, dass sich ausgehend von einer geduldischen Bearbeitung der Ausgangsfrage der Klienten ein Beratungsprozess entwickeln kann, der weitere Themen umfasst. Damit das

Abbildung 13: Ablaufschema einer Kurzberatung



möglich werden kann, ist die Geduld, das Wartenkönnen des Beraters mehr gefragt, als seine detektivischen oder interpretatorischen Fähigkeiten. Auch bei Kurzberatungen können zum Abschluss Folgeberatungen angeboten werden: sofort anschließend, an einem neuen Termin oder zu einem unbestimmten Zeitpunkt ohne Terminvereinbarung.

Viele Berufsanfängerinnen fühlen sich im Gespräch unter Druck, weil sie allzu früh bereits eine „Diagnose“ erstellen wollen bzw. sich gezwungen sehen, eine „Lösung“ anzubieten. Ich halte es daher für wichtig, zu betonen, dass es darum vorerst nicht geht. Im Gegenteil: Es ist höchst unwahrscheinlich, dass der Sozialarbeiter die Lebensprobleme des Klienten lösen kann. Es ist auch unwahrscheinlich, dass er sie richtig diagnostiziert, vor allem in einem Erstgespräch. Wenn jemand die Probleme des Klienten löst, so ist der Klient das selbst, mit seinen eigenen Mitteln. Ein gutes Erstgespräch bietet also einen Einstieg in das Reden über problematischen Alltag, vielleicht auch die eine oder andere bedeutsame Information über rechtliche und soziale Rahmenbedingungen. Das Erstgespräch ist eine erste vorsichtige Annäherung an die Situation des Klienten – nicht mehr, aber auch nicht weniger.

5.3. DIALOGISCHE SITUATIONS-DIAGNOSTIK

Für einen Klienten ist der Verlust der Bewältigbarkeit seines Alltags der Anlass für die Intervention der Individualhilfe. Daraus ergibt sich für die Diagnose, dass ihr Gegenstand die Lebenssituation des Klienten sein wird. Diese setzt sich aus dem lebensweltlichen Umfeld (Personen, Rahmenbedingungen usw.) und den intrapersonlichen Bedingungen zusammen („geronnene“ Biografie, Wahrnehmungsstrukturen, Fähigkeiten, Handicaps usw.). Wie oben bereits dargestellt (siehe die Ausführungen S. 67ff.), handelt es sich bei der Lebenswelt und bei der (Nicht-)Bewältigung des Alltags um einen höchst komplexen Gegenstand und i.d.R. um so genannte schlecht strukturierte Probleme.

Einige Autoren weisen auf die hochkomplexe Struktur der Handlungssituationen hin, mit denen Sozialarbeiter (und wohl auch Klienten) konfrontiert sind (Kähler 1991, 167f.; Lüssi 1992, 135ff.; siehe dazu auch die Ausführungen S. 170ff.). Diese Handlungssituationen sind

- (a) komplex: viele wichtige Faktoren sind beteiligt und beeinflussen sich gegenseitig;
- (b) dynamisch: die Situation verändert und entwickelt sich ständig auch ohne Zutun des Klienten bzw. des Sozialarbeiters;
- (c) intransparent: nicht alle Einflussgrößen sind bekannt, nicht alle Zusammenhänge und Wechselwirkungen können bekannt sein.

{#MAKomplexe Handlungssituationen ME#}

Handlungssituationen eines solchen Typus sind von Dietrich Dörner (1992) untersucht worden. Er fand typische Fehler, die Menschen machen, wenn sie mit komplexen Handlungssituationen konfrontiert sind: Sie flüchten in Nebensächlichkeiten; befassen sich mit den Themen, mit denen sie sich auskennen, anstatt mit denen, die für die Betroffenen wichtig sind; handeln zu früh; überprüfen einmal angenommene Hypothesen nicht mehr

Der Gegenstand der Fallarbeit scheint auch durch noch so professionelle Recherchen nicht vollständig erfassbar, weder kurz- noch langfristig. Die Illusion, einmal alle nötigen Informationen über einen Fall haben zu können und dann als Experte zu wissen, was „wirklich“ das Problem/die Lösung ist, kann man also getrost zu Grabe tragen.

Wichtigster Bestandteil in den professionellen Deutungs- und Verstehensbemühungen sind die Sichtweisen und Vorstellungen des Klienten selbst, die Antwort auf die Frage, wie er selbst seine Lebenswelt und seine Strategien der Lebensbewältigung sieht. Die Diagnose in der Sozialarbeit verlangt deshalb eine dialogische und pragmatische Vorgehensweise. Sie geht von der vorläufigen Problemdefinition der KlientInnen aus und arbeitet sich je nach Problemkonstellation und Auftrag „nach vorne“. Diagnosen sollten stets als vorläufige aufgefasst werden und keine Persönlichkeitsdiagnosen sein, also nicht aus

{#MAPragmatisches Vorgehen ME#}

Zuschreibungen von „Eigenschaften“ bestehen. Sie sollen den Blick auf die Stellung der Person in der Situation richten.

Die Dialogorientierung der Individualhilfe bedeutet eine Abkehr von der dem medizinischen Paradigma verhafteten methodischen Vorgehensweise (siehe die Ausführungen S. 50ff.). Die Überwindung des medizinischen Paradigmas bzw. der Defizitorientierung, die tendenziell eine Degradierung der KlientInnen zu Objekten sozialarbeiterischer Intervention zur Folge hatten, impliziert, dass die Erhebung von Daten und von Interpretation als prinzipiell unabgeschlossener diskursiver Prozess und kooperative Leistung von Sozialarbeiterin und Klientin anzusehen ist. Dieser gemeinsame Diagnoseprozess kann durchaus auch konfliktreich verlaufen, weshalb die Aufrechterhaltung des Aushandlungsprozesses als Grundlage der Beratungsbeziehung einige Mühe kosten kann.

Diagnosen sind in der Individualhilfe also stets vorläufig und unvollständig und müssen sich der Kritik durch die Klienten aussetzen. Sie sind nur in dem Maß wirklich weiterführend, wie die Klienten mit ihrer Hilfe ihre Welt „in den Griff bekommen“, denn ihre eigenen Sichtweisen sind als wesentlicher Bestandteil ihrer (als schwierig empfundenen) Lebenssituation und (Nicht-)Bewältigung notwendiger Ausgangspunkt ihrer Problemlösungsaktivitäten. Nur der gemeinsam mit den Klienten vorgenommene Deutungsprozess ermöglicht es den Sozialarbeitern, Arbeitshypothesen zu gewinnen, auf deren Grundlage sie eine Verbesserung der Lebenssituation versuchen können.

{#MADiagnose, Anamnese ME#}

Auf eine ausführliche Anamnese und eine darauf fußende Diagnose zu Beginn einer Betreuung, wie sie für das klassische Casework charakteristisch war, wird heute in der Regel verzichtet. Anamnese-Daten werden nur erhoben, soweit sie für die gegebene Problemstellung bzw. die nächste Unterstützung relevant scheinen. Die Individualhilfe verlangt keine umfassende Erhebung von Daten als „Vorlauf“ der Beratung. Die Datensammlung ergibt sich gewissermaßen erst im Laufe der (und im Falle einer) längeren Betreuung als

Ergebnis der (Zusammen-) Arbeit mit den KlientInnen. Die einzelnen Anamneseschritte (vorläufige Problemdefinitionen) gehen damit mit den Datenerhebungen Hand in Hand. Ihre Reichweite hängt vom zu behandelnden Problem und von der Bereitschaft der KlientInnen ab, sich darauf einzulassen. Durch das Konstrukt der gesammelten Daten hindurch muss der Blick immer auf die konkrete Lebenswelt der Klienten gerichtet sein.

Mindestens ebenso bedeutsam wie die vermeintlich „großen“ Befunde über frühkindliche Erlebnisse und biographische Erfahrungen sind jene auf den ersten Blick unwichtig scheinenden Begebenheiten, etwa wie ein kürzlich von seiner Frau verlassener Mann, der bisher nie für sich selbst sorgen musste, sein Essen zubereitet oder ob (und wie) ein Jugendlicher morgens von alleine aufsteht.

Geht ein Sozialarbeiter bei der Datenerhebung von der präsentierten Problemstellung aus und nimmt die Deutungen gemeinsam mit dem Klienten vor, bleiben die Kommunikation und deren Ablauflogik für den Betroffenen durchschaubar. Die Klienten können so die Deutungen der Sozialarbeiter ihrer je eigenen Deutung gegenüberstellen und darüber in einen Dialog eintreten. Es ist gar nicht unbedingt wünschenswert, dass die Klienten die Deutungsvorschläge der Sozialarbeiter übernehmen. Im Gegenteil: Hilfreich für die weitere Arbeit ist vielmehr, wenn Sozialarbeiter und Klienten über die vorläufige Deutung in einen Prozess des Ver- und Aushandelns eintreten, an dessen Ende als Ergebnis eine vorläufige Arbeitshypothese steht oder stehen kann, die wiederum die Basis für die Entwicklung von Handlungsstrategien bildet (Dewe u.a. 1993, 18f.:

„Professionalität als dialogische Praxis“).

{#MAArbeitshypothese ME#}

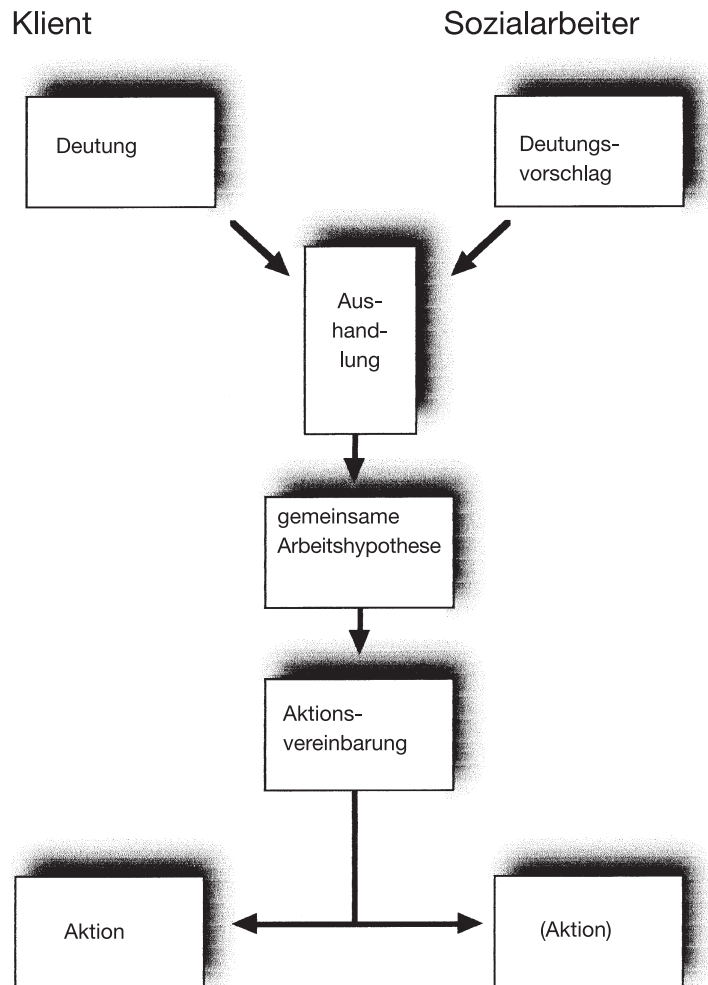
Die Erarbeitung einer gemeinsamen (kompromissfähigen) Arbeitshypothese ist erforderlich, weil ohne sie eine weitere Zusammenarbeit schwierig sein wird. „Gemeinsam“ ist die Problemdefinition (Arbeitshypothese, Deutung) dann, wenn sie innerhalb des Klient-Sozialarbeiter-Interaktionssystems so ausgehandelt wurde, das heißt, beide Seiten können darüber hinaus ihre eigenen Deutungen durchaus beibehalten (siehe Abbildung 14, S. 140).

Neben der gegenwarts- und alltagsbezogenen Dimension der kooperativen Diagnose muss auch die historisch-persönliche, die biografische Dimension erwähnt werden. Menschen sind schließlich geschichtliche Wesen, sowohl Schöpfer als auch Produkte ihrer Biografie. Die Klienten selbst bringen in die Klient-Sozialarbeiter-Interaktion Geschichten ein, Erzählungen über (Teilaspekte) ihre(r) Biografie. Es kann – vor allem bei Individualhilfeprozessen, die sich zu einer intensiveren mittelfristigen Zusammenarbeit entwickeln – sinnvoll sein, die Rekonstruktion der Biografie als gemeinsame Arbeit von Klient und Sozialarbeiter einzuplanen. Die Wiedererzählung von Vergangenem hat dabei gar nicht den Zweck, die vermeintlichen Ursachen für die aktuellen Probleme aufzuspüren. Die erzählende Rekonstruktion ist vielmehr eine aktive Leistung des Klienten, die ihm hilft, sich als Person verständlich zu machen:

„Eines ist die Wahrheit, ein anderes, wie sich mit der Wahrheit leben lässt: für jene ist – kognitiv – das Wissen, für dieses sind – vital – die Geschichten da. Denn das Wissen hat es mit Wahrheit und Irrtum zu tun, die Geschichten mit Glück und Unglück: Ihr Pensum ist nicht die Wahrheit, sondern der modus vivendi mit der Wahrheit.“ (Marquard, zit. nach Böhme 1992, 426)

So gesehen steht die Arbeit mit biografischen Daten (und Geschichten) jeweils zwischen der Rekonstruktion der „Wahrheit“ und der Hilfe zur subjektiven Verarbeitung des Vergangenen, zwischen der „objektiven“ Biografie (der Wirkungsgeschichte und dem rekonstruierbar

Abbildung 14: Entwicklung von Arbeitshypothesen



tatsächlich Vorgefallenen) einerseits und der subjektiven Biografie (den Sedimenten in der Person, den Bedeutungen, den Geschich-

{#MAReframing ME#}

ten) andererseits. Die Dekonstruktion von Erzählungen der Klientinnen, die Umdeutung – das „Reframing“ – kann ein Mittel sein, um neue Denk- und Handlungsmöglichkeiten zu erschließen. Aber auch das Verorten von Geschichten in der Geschichte, das gemeinsame Herstellen von Ordnung im Rückblick auf die Biografie kann nützlich sein. Der biografische Zeitbalken (siehe Abbildung 17, S. 157) stellt ein Hilfsmittel für dieses Ordnen und Verstehen biografischer Zusammenhänge und Gleichzeitigkeiten dar. Die Ordnungsleistung ist unverzichtbar, weil die Geschichten im Gedächtnis der Klienten „nebeneinander liegen“, assoziativ abgerufen werden, und der zeitliche Zusammenhang erst wieder rekonstruiert werden muss.

5.3.1. Grundlagen des Verstehens

Beschäftigen sich Sozialarbeiterinnen mit Personen (Klienten) und den Situationen, in denen sie sich befinden, so sollte sie nicht nur die oberflächliche Anordnung der Fakten, der Personen und ihrer Umgebung interessieren. Psychische Systeme und soziale Systeme arbeiten mit „Sinn“, mit Bedeutungen (Luhmann 1984). Um beobachtete Handlungen einschätzen und „sinnvoll“ auf sie reagieren zu können, ist es nötig zu erschließen, in welchem Bedeutungskontext sie erfolgen. Dieses Verstehen, genauer: Fremdverstehen, ermöglicht zu erkennen, welchen Sinn ein alter Ego einem Faktum, einer Situation usw. verleiht (zum Thema „Verstehen und Wissen im Alltag“ siehe Hitzler 1993; ein Auszug aus diesem Text findet sich in der Dokumentation). Als „Interpretation“ bezeichne ich den Versuch, den Sinn, den ein Faktum oder eine Situation in einem Bezugssystem für eine Person (Klient) machen könnte, zu deuten. Ich werde zuerst auf die Hermeneutik als Verstehenslehre eingehen, um anschließend den Konstruktivismus als Bestandteil der

Systemtheorie auf seine Nützlichkeit für

{#MAInterpretation ME#}

Verstehen im Kontext der Individualhilfe zu untersuchen.

Die Diagnostik in der Sozialen Arbeit kommt ohne Interpretation und Verstehen, also ohne Sinnrekonstruktion, nicht aus. Beides sind elementare alltägliche Operationen. „Der Mensch ist im Alltag so intensiv damit beschäftigt, unentwegt zu verstehen, dass er sich mit dem Verstehen selber nicht beschäftigen kann.“ (Hitzler 1993, 224). Für die Diagnostik in der Fallarbeit sollte man sich aber die Beschäftigung mit dem Verstehen nicht ersparen. Schließlich stellt es eine zentrale Operation in der Individualhilfe dar, die es mit Personen und Situationen zu tun hat, bei denen das Verstehen eben nicht problemlos und umstandslos funktioniert. Das Brüchigwerden des Alltags äußert sich für die Klienten unter anderem im Zusammenbruch des selbstverständlichen Verstehens des Alltags. Das Klientel ist dem Sozialarbeiter fremd, weil es aus einer anderen Tradition, einem anderen sozialen Umfeld als der Sozialarbeiter kommt und daher andere Formen der Beschreibung verwendet. Insofern benötigt die Individualhilfe ein differenziertes „Verständnis des Verstehens“. Die damit zusammenhängenden Grundfragen und -probleme zu erforschen, ist Aufgabe und Anliegen der Hermeneutik, einer Teildisziplin der Philosophie und der Sprachwissenschaft. Deshalb greife ich im folgenden auf einschlägige Befunde und Ansätze der Hermeneutik zurück (weiterführende Informationen zur Hermeneutik als sozialwissenschaftlicher Herangehensweise siehe z.B. Soeffner 1989; zur Therapie als „Ort“ der Hermeneutik siehe Petzold 1992; der Klassiker einer dialogisch orientierten Hermeneutik ist Gadamer 1975).

{#MAHermeneutik ME#}

Die dialogische Hermeneutik begreift den Verstehensprozess als einen der Übersetzung. Menschen sprechen verschieden aufgrund ihrer unterschiedlichen Geschichte, Erfahrungen, des differierenden sozialen Umfelds, unterschiedlicher Blickpunkte auf die Situation, den Gegenstand. Der Verstehensprozess ist dann ein Lesen des Textes (sowohl „Lesen“ als auch „Text“ hier in einem sehr weiten Sinne verstanden), den ein anderer produziert, und ein Übersetzen in meine Sprache. Das Verstehen als dialogischer Prozess ermöglicht das Nachfragen, die Verständigung mit dem anderen über eine Sache. Das Ergebnis einer solchen Konversation wäre eine neue, dritte, Position, die sich vom Vorverständnis beider Gesprächspartner unterscheidet. Die Übereinkunft über ein gemeinsames Verständnis der Sache (Situation) ist nicht notwendigerweise „besser“ als die individuellen Sichtweisen in dem Sinne, dass sie näher einer wie auch immer verstandenen „Wahrheit“ wäre. Sie ermöglicht allerdings Verständigung und kooperatives Handeln. Die Übereinkunft als Ergebnis des dialogischen Verstehensprozesses kann auch die Feststellung des Dissenses enthalten (we agree to disagree), eine nicht so seltene Form, die trotzdem den Horizont der Kooperation eröffnet (Turney 1997, 118). Um Klienten bei einer erfolgreicherer Bewältigung ihres Alltags durch Individualhilfe zu unterstützen, ist für die Sozialarbeiterin zunächst wichtig, einen Zugang zur Beschreibung zu bekommen, zu den „Ursachenkarten“ (Weick 1995), die der Klient für seine Orientierung heranzieht. Es ist ein Versuch, nachzuvollziehen, wie Klienten ihre Wirklichkeit, ihre Bedingungen und Handlungsweisen sehen und deuten (Klienten als Autoren). Diesen Verstehensprozess professionell zu gestalten heißt, (a) die Äußerungen der Klienten in ihrem Kontext und Sinn zu ergründen (SozialarbeiterInnen als InterpretInnen); (b) die eigenen Verstehensvoraussetzungen zu reflektieren (und gegebenenfalls zu relativieren).

Versteht man die Selbstdarstellung von Klientinnen als Texte in dem eben dargestellten Sinne, dann stellt sich die Frage nach dem Verhältnis von Texten und „Wirklichkeit“:

{#MAText und WirklichkeitME#}

(a) Jeder Text stellt eine von einer Person abgegebene Interpretation (Deutung) der „Wirklichkeit“ dar, die sie von ihrem Standpunkt aus und zu einem bestimmten Zweck vornimmt. Ein Text ist nie die „Wirklichkeit“ selbst und auch nie mit ihr deckungsgleich, sondern immer schon eine vermittelte Wirklichkeit, eine Reaktion darauf.

(b) Ein Text ist nicht die Interpretation einer beliebigen, sondern jener Wirklichkeit, die sich dem Autor des Textes darstellt. Ein solcher Text ist dabei gleichzeitig Teil der Lebenswelt des Autors; man kann vom Verstehenshorizont des Autors sprechen.

{#MAVerstehenshorizont ME#}

Der Verstehenshorizont einer Person (eines Klienten) wird bestimmt durch

(a) den sozialen Ort des Autors, also durch seine Herkunft, die bedeutenden Personen seiner Umgebung, die Art und Weise, in der er sein Leben organisiert und seinen Lebensunterhalt verdient usw.;

(b) die in der individuellen Biografie (Sozialisation) des Autors angeeigneten Erfahrungen,

Interpretationsmuster und Alltagstheorien, also durch die Vorstellungen darüber, was sozial „erwünscht“ ist, was die für ihn relevanten Menschen, Organisationen/Institutionen und Verhältnisse erwarten oder einfordern. Der Verstehenshorizont von Klienten resultiert also nicht nur aus ihrer eigenen vergangenen und aktuellen Lebenswelt, sondern generiert sich auch aus dem gesamten Inventar von Deutungsmustern, die gesellschaftlich oder in den für die Person relevanten sozialen Gruppen vorherrschen.

Sowohl bei den Erstkontakten wie auch bei der anschließenden Zusammenarbeit werden die Sozialarbeiter mit in solchen Verstehenshorizonten entstandenen Texten von Klienten konfrontiert. Dabei erfolgt das Verstehen dieser Texte durch den Sozialarbeiter in einer ähnlichen Weise: Auch er greift bei seinen Interpretationen auf Verstehenshorizonte zurück bzw. bringt ein Vorverständnis von dem mit, was die ihm dargebotenen Texte des Klienten bedeuten (können). Zu die-

{#MAVorverständnis ME#}

sem Vorverständnis sind unter anderen zu zählen: wissenschaftliche Theorien, vorgefertigte Erklärungsmuster für beobachtbare Verhaltensweisen, Konzepte der Sozialarbeit, berufliche Erfahrungen, Vorstellungen über die Wirkungen bestimmter Milieus usw. Allerdings sind diese Erklärungs- und Deutungsmuster allgemeiner Natur, das heißt, sie entbehren noch der Konkretion, der Anwendung auf die besondere Gestalt der je konkreten vorfindlichen Gegebenheiten des einzelnen Klienten.

Sowohl der Modus der Verstehensversuche als auch der Verstehenshorizont von Sozialarbeiter und Klient weisen Ähnlichkeiten auf. In der Regel agieren beide Personen in der gleichen Kultur, greifen also auf die gleiche Sprache und den gleichen Fundus an Erklärungsmustern zurück. Auch die Sozialarbeiter bedienen sich nicht nur aus dem Arsenal der wissenschaftlichen Erklärungsmodelle, sondern verwenden zusätzlich Deutungen des Alltagsverstandes. Der Verstehenshorizont der Sozialarbeiter weist also Überschneidungen mit dem Verstehenshorizont der Klientinnen auf. Er hat jedoch eine im Vergleich zu der des Klienten verschobene Perspektive, die es dem Berater überhaupt erst ermöglicht, originelle und wirksame Interpretationsbeiträge zu leisten. Ohne die Überschneidungen wäre die Kommunikation gar nicht möglich, ohne die verschobene Perspektive wäre sie nicht sinnvoll. Für eine angemessene Interpretation von Texten – angemessen im Sinne einer adäquaten Deutung des Verhältnisses von Text und Kontext und der Möglichkeit des Aufbaus einer sinnvollen Kommunikation – stehen den Sozialarbeitern zu Beginn einer Zusammenarbeit die dafür nötigen Kontextinformationen zumeist noch nicht zur Verfügung, – ein Beispiel:

Eine Klientin geht vor Gericht und reicht dort die Scheidung ein. Aus dieser Information allein lässt sich für Sozialarbeiter noch nicht erschließen, in welchem Sinnzusammenhang diese Handlung steht und wie sie zu deuten wäre. Das Vorwissen des Sozialarbeiters kann zwar Deutungsmöglichkeiten vorgeben: dass die Klientin nun endgültig eine Trennung von ihrem Mann anstrebt; dass sie damit ihren Mann unter Druck setzen und ihm Zugeständnisse abringen will; dass sie die Scheidung aus steuerlichen Gründen nur formal anstrebt, die Lebensgemeinschaft aber aufrechterhalten will; dass sie mit der Scheidung die Voraussetzung für eine Unterstützung durch das Sozialamt schaffen will; dass sie sich damit vormachen will, etwas gegen ihre schlechte Lage zu unternehmen, obwohl sie weiterhin bei ihrem Mann bleibt, der sich ständig gegen ihre Interessen verhält.

Das professionelle Vorwissen von Sozialarbeitern besteht zum guten Teil aus einem Wissen über mögliche, nicht aber über sichere Zusammenhänge. Es bietet keine Gewissheit. Es ist unspezifisch, noch allgemein, und erfordert zu seiner Nutzbarmachung im Einzelfall eine intensive Beschäftigung und Kommunikation mit den Klienten. Die sozialarbeiterische Beratungsstrategie versucht daher die Klienten zu ermutigen, ihre Deutungen, ihre Sicht der Dinge kundzutun. Die Klienten sind im gemeinsamen Forschungsprojekt Fallbearbeitung Experten. Sie können und sollen bei der Beschreibung und Deutung ihrer eigenen Lebenswelt von den Sozialarbeitern begleitet und unterstützt werden. Die Lebenswelt der Klienten wird im Zuge des Individualhilfeprozesses soweit erforscht, wie es für die ausgehandelten Aufträge relevant erscheint.

Da die Klienten immer auch mit den Fragestellungen und Deutungen der Sozialarbeiter konfrontiert werden, ergeben sich für sie daraus Möglichkeiten für andere Blickwinkel und An- und Einsichten in ihre Lebenswelt. So kann es das Deutungs- und Handlungsrepertoire der Klientinnen beispielsweise entscheidend erweitern, wenn sie die Verhaltensweisen relevanter dritter Personen einmal anders interpretiert bekommen, als sie selbst es gewohnheitsmäßig tun; bzw. können sie ihre Handlungsstrategien verbessern, wenn sie in der Beratung erfahren, welchen Regeln, Normen und Deutungsmustern die Spruchpraxis von Gerichten oder die Entscheidungspraxis des Sozialamts folgt. Die Irritationen der bisherigen Sichten und Gewissheiten, das Kennen lernen neuer und anderer Deutungen, kann Klienten zu einer realitätsgerechteren oder – bescheidener formuliert – zu einer anderen/neuen Wahrnehmung und vielleicht auch zu einer erfolgsträchtigeren Bewältigungsstrategie verhelfen.

Folgen wir dem bisher vorgestellten Konzept von Einzelfallarbeit, so wird klar sein, dass sich die entscheidenden Prozesse im Kopf und im Lebensfeld der Klientinnen abspielen. Die Verstehensbemühungen der Sozialarbeiterin kann man dementsprechend als Versuche betrachten, Anschluss an diese Prozesse zu finden, um Interventionen setzen zu können, die weder zerstörerisch noch wirkungslos sind. Ohne Anschluss, ohne Verständnis, sind nur diese beiden Typen von Intervention wahrscheinlich. Die professionelle Gestaltung der Beratung erfordert daher die ständige Überprüfung und Modifizierung des eigenen Vorverständnisses im Zuge der Zusammenarbeit mit den Klienten. Im Interesse eines Prozesses verständiger Kommunikation wird die Beraterin sich gegenüber dem eigenen Vorverständnis kritisch verhalten und die Annäherung an den Fall als einen Vorgang des Lernens begreifen müssen.

{#MARrelevanzstrukturen ME#}

Zu klären sind in diesem Zusammenhang unter anderem die in der Lebenswelt der Klienten geltenden Relevanzstrukturen. Ein Beispiel:

Ein Sozialarbeiter erachtet es im Falle einer Klientin, in deren Familie ein Kind nachts einnässt, zunächst als vordringlich, das Bettnässen des Kindes zu beheben. Dass der Sozialarbeiter seine Aufmerksamkeit vor allem diesem Symptom schenkt, hängt damit zusammen, dass er schon viel über die Thematik gehört hat und ihm ein theoretisches Erklärungsmuster bzw. ein Therapieversuch zur Verfügung steht. In der Familie bzw. im Text der Klientin spielt dieses Symptom aber eine untergeordnete Rolle. Als der Sozialarbeiter diese unterschiedlichen Relevanzen bemerkt, verfolgt er seine Linie nicht weiter, denn eine fortgesetzte Thematisierung dieses Symptoms hätte das Problem in das Zentrum der Aufmerksamkeit rücken und es möglicherweise verschärfen können, während anderes, für die Klientin wichtigeres, in den Hintergrund gerückt wäre.

Wie dieses Beispiel zeigt, ermöglicht erst das Herausfiltern der Relevanzstrukturen, die den von Klienten präsentierten Texten inhärent sind, die Entwicklung passgenauer und anschlussfähiger Bearbeitungsprogramme.

Die hier vorgeschlagene Vorgehensweise, die Klienten als Experten ihrer eigenen Lebenswelt anzusehen, ohne deshalb ihre Texte unhinterfragt zu übernehmen, könnte am Beispiel einer Kurzberatung wie folgt aussehen:

Frau K. fragt in der Beratungsstelle an, ob es möglich sei, auch bei Aufrechterhaltung der Ehe das alleinige Sorgerecht für das Kind zu beantragen. Die Anfrage wird von der zuständigen Sozialarbeiterin zunächst so interpretiert, dass Frau K. wahrscheinlich nicht aus bloß „akademischem“ Interesse fragt, sondern die Absicht hat, einen solchen Antrag zu stellen. Sie fragt daher nach, weshalb sie das tun möchte.

Frau K. erklärt dieses Ansinnen damit, dass sie sich mit ihrem Mann zerstritten habe und dass sie es ihm mit der Einwilligung zur Scheidung, die er ihr vorgeschlagen habe, nicht „zu leicht machen“ wolle. Auch die Lebensgemeinschaft mit ihm wolle sie nicht aufgelöst haben.

Die der Sozialarbeiterin vorliegenden Informationen über die relevanten Aspekte der Lebenswelt bzw. der Probleme der Klientin reichen zwar nicht aus, um die Gesamtsituation einschätzen zu können, sie sind aber hinreichend, um in einem ersten Schritt die von der Klientin gestellte Eingangsfrage beantworten zu können: Bei Aufrechterhaltung eines gemeinsamen Haushalts ist das Anliegen der Klientin rechtlich nur sehr schwer durchsetzbar.

Des Weiteren reichen die Informationen dafür aus, um weitere Fragen stellen zu können. Zum Beispiel jene, ob die von der Klientin vorgeschlagene Lösung für den vorliegenden Beziehungskonflikt sinnvoll ist; aus ihren Äußerungen scheint hervorzugehen, dass sie das Kind als Mittel für einen anderen, eigenen Zweck benutzen will. Auf Basis dieser Überlegung kann die Sozialarbeiterin der Klientin anbieten, die in Frage stehenden Probleme weiter zu bearbeiten. Die Entscheidung darüber wird sie jedoch der Klientin überlassen müssen; denn ob es sich bei der entsprechenden Äußerung der Klientin „nur so um eine Idee gehandelt hat“ oder ob sie mit Unterstützung durch die Sozialarbeiterin nach Lösungen ihres Problems suchen will, muss sie aufgrund der Einschätzung ihrer Situation und des Nutzens einer weiteren Zusammenarbeit selbst entscheiden.

Interpretationen stellen die Voraussetzung für das Verstehen dar. Mit der Interpretation versucht der Betrachter dem Betrachteten einen Sinn zu geben, es sich selbst zu erklären. Die Wirklichkeit der Klienten begegnet dem Sozialarbeiter immer schon als vorinterpretierte Wirklichkeit: Als eine von Menschen wahrgenommene und von ihnen beschriebene, erzählte und damit bereits in einen Sinnzusammenhang gestellte und gedeutete Wirklichkeit. Mit ihren eigenen Interpretationen haben die Klienten bereits einen Versuch des Verstehens ihrer Welt, ihrer Situation unternommen.

Kommunikation zwischen Menschen ist nie eindeutig. Sie erfordert die aktive Leistung nicht nur dessen, der sich äußert, sondern auch eine Konstruktions-Leistung des Empfängers. Die Äußerungen und Verhaltensweisen von Menschen können stets auf mehrere Weisen wahrgenommen und interpretiert werden. Der „Empfänger“ bestimmt mit, wie er etwas verstehen will.

5.3.2. Hinweise der Erkenntnistheorie

Es gibt gute Gründe, die gegen allzu viel Selbstgewissheit bei der Einschätzung von dem, was man sieht oder zu sehen und hören meint, sprechen. Während der Alltagsverstand möglichst rasch eine und nur eine Deutung dessen, was man wahrnimmt, sucht, erfordert der reflektierte professionelle Verstand eine größere Vorsicht und mehr bewusste Selbstreflexion bei der Interpretation der Daten.

{#MAFalsifikation ME#}

Ich will zuerst eine der einfachsten und brauchbarsten (Vorsichts-) Regeln vorstellen. Sie wurde von Karl Popper, dem großen Vertreter des kritischen Rationalismus, formuliert und nennt sich „Falsifikationsregel“. Sie besagt nicht mehr und nicht weniger, als dass eine Theorie, will sie Geltung beanspruchen, so gebaut sein muss, dass sie auch widerlegt, also „falsifiziert“ werden kann (Popper 1996, 25ff.). In unserem Kontext heißt das: Der Berater muss der Wirklichkeit (dem Klienten, seinem Umfeld) eine Chance geben, ihm zu zeigen, dass er sich in seiner Einschätzung geirrt hat.

Nehmen wir als Beispiel den Fall einer Jugendlichen:

Die Jugendliche beschwert sich bei der Sozialarbeiterin über ihre Eltern, die sie ihrer Meinung nach stark einengen, im Vergleich zu ihrem Bruder ungerecht behandeln und das alles noch durch nach außen hin verständnisvolles und liberales Gehabe kaschieren. Die Jugendliche ist der Beraterin sympathisch, wirkt glaubwürdig. Die Situation erinnert sie womöglich auch noch an ihre eigene Situation als Jugendliche – und so entscheidet sie sich für folgende Theorie: Die jugendliche Primärklientin wird von ihren scheinliberalen Eltern unterdrückt und braucht Unterstützung, um den ihr gebührenden Freiraum für ihre Entwicklung zu gewinnen zu können. Nimmt man das Poppersche Kriterium zum Maßstab, müsste man nun fragen, woran man wohl erkennen könnte, dass man mit seiner (bzw. die Sozialarbeiterin im Beispiel mit ihrer) Einschätzung falsch liegt. Popper empfiehlt, nicht nur nach Bestätigungen zu suchen, sondern auch nach Widersprüchen zu meiner Annahme, nach einer möglichen Widerlegung. Wir werden diese Empfehlung für die „Wahrheitssuche“ in der Fallarbeit übernehmen, weil sie gute Wirkungen hat: Sie unterstützt die Reflexion und richtet sich gegen vermeintliche Gewissheiten; sie richtet sich gegen die Verfestigung von schnellen und Vor-Urteilen; sie gibt dem Klienten eine Chance gegen den ersten raschen Blick. In unserem Beispiel: Haben die Eltern noch eine Chance, ihr Verhalten verständlich zu machen? Und sollte ihnen das gelingen, hat dann die Tochter noch eine Chance, dass auch ihre Sichtweise berücksichtigt und akzeptiert wird?

{#MAKonstruktivismus ME#}

Die Poppersche Formel geht noch von der Existenz einer Wirklichkeit aus, die unabhängig von der Wahrnehmung der Akteure existiert. Noch um einen Schritt radikaler hat der Konstruktivismus aufbauend auf die Studien der chilenischen Biologen Humberto Maturana und Francisco Varela (1987; Maturana 1994) Einfluss auf die Sozialwissenschaften und auf die Praxis der angewandten Sozialwissenschaften (Organisationsberatung, Therapie, Sozialarbeit) gewonnen. Er ging dabei eine Verbindung mit der modernen Systemtheorie nach Niklas Luhmann (1987) ein. Der Konstruktivismus hält es für sinnlos, von einer beobachterunabhängigen Wirklichkeit zu sprechen, weil diese eben nicht direkt zugänglich sei. Es sei stets ein Beobachter, der etwas wahrnimmt, und die Wahrnehmung erfolge grundsätzlich mit den Mitteln und nach den Regeln des Beobachters. Der Beobachter (bzw. das Beobachtungsinstrumentarium des Beobachters) entscheidet, was er wahrnimmt. Oder andersrum: Sage mir, wie und womit Du beobachtest, und ich kann Dir sagen, was Du sehen wirst.

Der Konstruktivismus als erkenntniskritische Theorie lenkt den Blick also darauf, wie Beobachter beobachten, mit welchen Instrumenten sie das tun. Es sind (von einer anderen Position aus, mit einem anderen Instrumentarium an Begriffen usw.) immer auch andere Beschreibungen möglich, die ebenso „wahr“ oder „falsch“ sind. Prinzipiell ist es möglich, die Komplexität der vorgefundenen Welt auf verschiedene Art und Weise zu reduzieren. Es kommt darauf an, wo der Beobachter eine Unterscheidung einführt und welche er einführt. Die Art der Beschreibung bestimmt nicht nur, was in den Blick gerät und was ausgeblendet bleibt, sie konstruiert auch selbst eine soziale Realität.

Eine „einzig richtige“ Interpretation kann es also nicht geben, sie wäre immer eine dogmatische Fiktion. Bedauerlicher Weise unterlaufen aber auch Sozialarbeitern solche dogmatischen Interpretationen und wird den Klienten keine faire Chance gegeben, dazu wirkungsvoll Stellung zu nehmen, kurz: (schlechte) Berater und Therapeuten unterschieben Klienten Deutungen als Tatsachenfeststellungen – und jene müssen sich den Interpretationen der Helfer unterwerfen, um weiter Unterstützung zu bekommen (anhand einer ausführlichen und leidvollen – psychotherapeutischen – Fallgeschichte dargestellt bei Hemminger/Becker 1991).

„Interpretation“ bzw. „Interpretieren“ ist so verstanden also das Auffinden eines möglichen Zusammenhangs oder einer potentiellen Bedeutung von Handlungen im Kontext der Lebenswelt. Aus pragmatischen Gründen werden im Prozess der Fallbearbeitung jene Interpretationen als Ausgangspunkt genommen, mit denen eine Weiterarbeit möglich erscheint.

5.4. INTERPRETATIONSMÖGLICHKEITEN

Zur Interpretation von Äußerungen bzw. von Verhaltensweisen eignen sich entsprechende Befunde, Theorien oder Modelle aus der Sozialen Arbeit und aus ihren Hilfswissenschaften. Vor allem die Soziologie und die Psychologie bieten in ihren Wissensbeständen einen breiten Fundus von Interpretationsmöglichkeiten zur Erschließung des möglichen „Sinns“ oder der „Bedeutung“ von Klienten-Texten. Doch diese sind mit der nötigen Vorsicht und keinesfalls in direkter Übertragung anzuwenden, beschreiben sie doch jeweils nur gewisse mögliche Aspekte der zu interpretierenden Texte, während sie andere Aspekte ausblenden. Um die in den Verständigungsprozess mit den Klienten einbringen zu können, müssen die Interpretationsmöglichkeiten in die Sprache der jeweiligen Klienten übersetzt werden.

So empfiehlt es sich, in der Individualhilfe gemäß dem Marxschen Postulat, „vom Abstrakten zum Konkreten aufzusteigen“ zu arbeiten. Die theoretischen, vorgefertigten Deutungsmöglichkeiten sind abstrakt und relativ einfach, sie sind nie so reich und vielfältig wie das Konkrete des Falls. Die Erklärungsmodelle aus den Hilfswissenschaften der Sozialarbeit (Psychologie, Soziologie usw.) können helfen, richtige Fragen zu stellen, sie können im Fall aber nicht die Antworten geben, weil die Wirklichkeit stets facettenreicher ist als die Theorie. Einige der zu durchschreitenden Ebenen stelle ich im Folgenden vor.

{#MA Vier Interpretationsmöglichkeiten ME#}

Die Zusammenstellung ist exemplarisch und grob verkürzt und verarbeitet Elemente der Semiotik, der Kommunikations- und der Handlungstheorie:

(1) Produktiver und kommunikativer Inhalt von Handlungen: Handlungen, Äußerungen und Verhaltensweisen von Menschen haben einen kommunikativen und einen gegenständlich-produktiven Sinn, das heißt: Menschen wollen jemandem etwas mitteilen oder sie wollen etwas erzeugen, reparieren, ordnen, arrangieren (im Sinne von Arbeit). Manche, ja viele Handlungen, haben sowohl einen gegenständlich-produktiven als auch einen kommunikativen Sinn.

Ich gehe hier vom intendierten Sinn aus, also davon, was der Handelnde mit seiner Handlung beabsichtigt. Der intendierte Sinn ist zu unterscheiden vom wahrgenommenen Sinn, also vom Sinn, den ein Beobachter einer beobachteten Handlung zuschreibt. Grundsätzlich kann von einem Beobachter jede Handlung als Kommunikation interpretiert werden, unabhängig davon, ob sie vom Handelnden auch so „gemeint“ war. Der berühmte Watzlawick'sche Satz „Man kann nicht nicht kommunizieren“ spielt auf diesen Fakt an.

Nehmen wir als Beispiel einen Klienten, der zu einem vereinbarten Termin mit Verspätung erscheint, und spielen wir verschiedene mögliche Deutungen durch:

Der kommunikative Anteil (also der Anteil der beabsichtigten Mitteilung) kann gering sein (Variante a): Die Verspätung kam durch ein unerwartetes Ereignis (z.B. Stau) zustande, sie kann dem Klienten sogar sehr peinlich sein.

Der kommunikative Anteil ist gering (Variante b): Der Klient hatte ein wenig Angst vor der fälligen Sitzung, so verzettelte er sich bei den Vorbereitungen und Vorüberlegungen und kam deshalb zu spät.

Der kommunikative Anteil ist hoch (Variante c): Der Klient ist mit dem bisherigen Verlauf der Beratung nicht zufrieden, da er seine Unzufriedenheit aber nicht offen thematisieren will, wählt er den Weg des Zuspätkommens.

Der Klient kommt bewusst deshalb zu spät, weil er damit dem Sozialarbeiter zeigen will, für wie unnötig er diese Sitzung hält (Variante d).

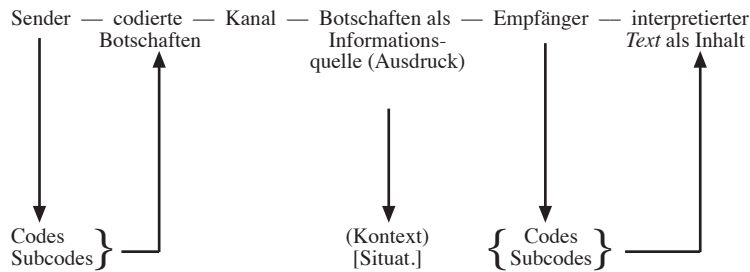
Eine Reaktion des Sozialarbeiters, die sofort offensiv auf die Variante (d) reagiert, könnte also ziemlich danebenliegen.

Nehmen wir an, real trifft (a) zu, so könnte der Vorwurf des Sozialarbeiters, der Klient sei bewusst zu spät gekommen („Ich habe den Eindruck, Sie nehmen diese Besprechungen nicht ernst“) die weitere Zusammenarbeit nennenswert erschweren. Im Bewusstsein, dass auch andere Interpretationen möglich sind, empfiehlt sich daher eine vorsichtiger Reaktion, die dem Klienten die Möglichkeit gibt, seine Sicht darzulegen („Es ist gut, dass Sie doch noch gekommen sind. Ist Ihnen etwas dazwischengekommen, oder waren Sie nicht so sicher, ob die heutige Sitzung für Sie nützlich sein kann?“).

(2) Hindernisse und mögliche Störungen des richtigen Verstehens einer Botschaft: Es ist der Aufbau der Kommunikation selbst, den ein professioneller Helfer kennen muss, um gegebenenfalls „richtig“ interpretieren zu können. Das Senden und Empfangen von Mitteilungen ist ein mehrstufiger und fehleranfälliger Prozess.

Eine verstehende Herangehensweise wird gegenüber dem scheinbar Offensichtlichen und Klaren skeptisch und kritisch sein müssen und den Weg zurückverfolgen, den die Botschaft vom Sender bis zur Interpretation durch den Empfänger genommen hat (siehe Abbildung 15, S. 152). Die Semiotik als Wissenschaft von den Zeichen befasst sich damit, wie Zeichen konstruiert und decodiert werden, also mit einem Teilbereich des Problemkomplexes der Konstruktion und Kommunikation von „Sinn“.

Abbildung 15: Kommunikation



(Quelle: Eco 1991, 199)

(3) Vier Mitteilungsebenen: Jede kommunikative Handlung beinhaltet nicht nur eine Aussage, sondern immer mehrere Mitteilungen zugleich. In einer sehr praxisorientierten Weiterentwicklung des „Axioms“, dass jede Kommunikation einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt habe (Watzlawick u.a. 1969), treten vier Aspekte einer Nachricht zu Tage (Schulz von Thun 1981):

- (a) ein bestimmter Sachinhalt,
- (b) eine Aufforderung,
- (c) eine Selbstoffenbarung,
- (d) eine Beziehungsdefinition.

Das Nebeneinander und die Gleichzeitigkeit dieser Mitteilungsebenen in einer kommunikativen Handlung werden in folgendem Beispiel deutlich:

Herr K., Alkoholiker, der von sich aus eine Beratungsstelle aufgesucht hatte, um finanzielle Unterstützung zu erlangen, erklärte der Sozialarbeiterin in der dritten Sitzung, er komme nun wieder allein zurecht und werde daher fortan die Beratung nicht mehr aufsuchen. Der Sachinhalt seiner Aussage ist klar: Für ihn sei nun wieder „Alltag“ hergestellt (a). Auch die darin liegende Aufforderung scheint deutlich: „Lassen Sie mich jetzt in Ruhe, ich will keine weiteren Fragen hören!“ (b). Der Aspekt der Selbstoffenbarung: „Ich bin einer, der es selber schafft.“ (c). Folgenreich für den weiteren Prozess der Individualhilfe ist die damit ausgedrückte Beziehungsdefinition: „Ich kann Ihnen mitteilen, wann ich diese Beziehung wieder beenden will, und Sie haben das zu akzeptieren.“ (d). Diese letzte Botschaft ist aber noch nicht ganz klar. Bleibt Herr K. zum Beispiel gleichzeitig sitzen und hört sich an, was die Sozialarbeiterin dazu zu sagen hat, dann ist damit auch ausgedrückt: „Ich mache zwar den Vorschlag, dass wir die Beziehung abbrechen sollten, das gilt aber erst, wenn Sie dem auch zustimmen.“

Eine kommunikative Handlung enthält also (potentiell) Mitteilungen auf mehreren Ebenen. Der Empfänger kann sich aussuchen, auf welchen Aspekt der Botschaft er reagiert. Zu beachten ist auch die Gewichtung der einzelnen Mitteilungen; so wird beispielsweise die Kommunikation umso schwieriger, je stärker Beziehungsbotschaften die mitgeteilten Sachinhalte überlagern.

In unserem Beispiel kann die Sozialarbeiterin explizit auf einen der vier genannten Aspekte der Mitteilung („Ich komme wieder allein zurecht“) reagieren: „Es freut mich zu hören, dass Sie meine Hilfe nicht mehr benötigen“ (a); „Schade, ich hätte da noch einige Fragen gehabt“ (b); „Sie haben die Schwierigkeiten der letzten Zeit wirklich gut bewältigt!“ (c); oder schließlich: „So einfach kommen Sie mir nicht davon, wir müssen noch einen Kontrolltermin“ (d). Nicht jeder der vier Aspekte der Mitteilung muss vom Sender bewusst gesetzt gewesen sein.

(4) Interpretationsebenen: In den (diagnostischen) Deutungsversuchen geht es darum, zu „verstehen“, warum Menschen eine Handlung vornehmen bzw. was sich dadurch ändert, dass eine Handlung vorgenommen wurde. Welche (subjektive) Funktionalität und welchen Sinn hat die Handlung für die Person. Die folgenden möglichen Sinnebenen helfen dabei, eine solche Interpretation vorzunehmen:

(a) Sie ist, was sie ist (Ebene 1): Eine Handlung kann einfach das sein, was sie ist. Ihr Sinn lässt sich in ihr selbst finden, ohne dass eine darüber hinausgehende Bedeutung vorliegt. Diese Sinnebene ist die nächstliegende. Sozialarbeiter sollten deshalb zuallererst diese Ebene in Betracht ziehen, und sich vor interpretatorischem Übereifer hüten; wer beispielsweise krank ist, kann wirklich bloß krank sein; wer müde ist, ist nicht gleich depressiv und will auch nicht immer seine Abneigung gegen den Gesprächspartner ausdrücken usw.

(b) Sie ist, was aus ihr folgt (Ebene 2): Eine Handlung kann – bewusst oder unbewusst – vorgenommen werden, weil die Folgen dieser Handlung, vor allem die unmittelbar kalkulierten Effekte oder auch die „Nebenwirkungen“, Sinn machen; wer beispielsweise müde wird, kann sich damit aus einer aktuell

unerfreulichen Situation verabschieden; wer in einer anderen Stadt eine Arbeit annimmt, kann – ohne dies direkt begründen zu müssen sich mehr von seiner Familie entfernen usw.

(c) Sie ist, was sie bedeutet (Ebene 3): Handlungen lassen sich nach ihrem Symbolgehalt interpretieren, sie können ein Zeichen für etwas anderes sein, für das „eigentlich Gemeinte“; wer beispielsweise ohne einen vordergründig einsichtigen Grund eine Vereinbarung nicht einhält, kann damit seine Unabhängigkeit ausdrücken; wer sich ständig zwanghaft die Hände wäscht, kann sich unbewusst von seinen eigenen „schmutzigen“ Triebwünschen befreien wollen.

An dem folgenden (vereinfachten) Beispiel sollen die oben (S. 150ff.) beschriebenen Möglichkeiten des Interpretierens noch einmal deutlich gemacht werden:

Herr K. betrügt seine Frau; diese Handlung kann folgendermaßen gedeutet werden:

(a) Die Handlung ist eine „produktiv-gegenständliche“ Handlung: Es geht dem Mann allein um das sexuelle Erlebnis. Sie enthält keine versteckte Botschaft an seine Frau und soll nichts weiteres signalisieren.

(b) Die Handlung ist eine Mischform, hat also sowohl einen produktiven wie auch einen kommunikativen Sinn: Er hat ein Interesse am erotischen Erlebnis und an der ihn interessierenden Frau und will zugleich eine „Botschaft“ an seine Ehefrau vermitteln.

(c) Die Handlung hat einen überwiegend kommunikativen Sinn: Die Botschaft an seine Ehefrau ist der Hauptzweck des Verhaltens des Mannes; d.h. das erotische Erlebnis ist für sich genommen gar nicht wichtig.

Wird diese Handlung als eine kommunikative wahrgenommen, dann enthält sie grundsätzlich folgende vier mögliche Mitteilungen des Ehemannes (an seine Frau):

(a) Sachinhalt: „Ich habe auch mit einer anderen Frau eine erotische Beziehung.“

(b) Aufforderung: „Kümmere Dich mehr um mich!“

(c) Selbstoffenbarung: „Ich kann auch andere Frauen ‚erobert‘.“

(d) Beziehungsdefinition: „Ich bin nicht verpflichtet, Dir treu zu sein. Unsere Beziehung ist nicht mehr die jüngste, sie steht für mich zur Disposition.“

Die Bedeutung und subjektive Sinnhaftigkeit der Handlung von Herrn K. kann auf den drei Interpretationsebenen folgendermaßen beschrieben werden:

(a) Ebene 1: Der Seitensprung steht für sich selbst. Die Frau war für ihn attraktiv, er begehrte sie, hatte die Gelegenheit und nützte sie.

(b) Ebene 2: Die auf den Vorfall folgende Auseinandersetzung mit seiner Frau kalkulierte er als gewünschten Effekt ein, da er nicht den Mut gehabt hätte, mit ihr direkt über die seiner Meinung nach „ausgekühlte“ Beziehung zu sprechen, oder da er damit an seiner Frau eine „alte Rechnung begleichen“ wollte (Rache).

(c) Ebene 3: Mit dem Seitensprung verfolgte Herr K. eine andere Absicht, nämlich sein angeknackstes männliches Selbstbewusstsein aufzubessern. Da er älter und sich seiner Attraktivität nicht mehr so sicher war, wollte (konnte) er durch die „Eroberung“ sich – und möglicherweise anderen – zeigen, dass er noch begehrt wird und selbstbewusst sein kann.

Natürlich sind auch noch andere Interpretationen des Beispiels möglich. Die Nützlichkeit der oben skizzierten Interpretationsmöglichkeiten im Sinne eines Leitfadens für das Ausarbeiten von

„Bedeutungsmöglichkeiten“ sollte an dem (nur mäßig ernst gemeinten) Beispiel jedoch deutlich geworden sein.

5.5. HILFSMITTEL ZUR STRUKTURIERUNG

In der Folge will ich noch zwei Instrumente vorstellen, die eine strukturierte Bestandsaufnahme der Situation der Klienten erleichtern. Beide Methoden können in einer ausführlicheren Gesprächssequenz in Kooperation mit dem Klienten angewendet werden. Die gemeinsame Erstellung bietet bereits mannigfache Anknüpfungspunkte für das Gespräch.

5.5.1. Netzwerkkarte

Mit Hilfe der Netzwerkkarte wird versucht, die Komplexität der Netzwerkbeziehungen von Klienten durch einfache Systematisierung bewusst zu machen und Ansätze zu Veränderungen zu finden.

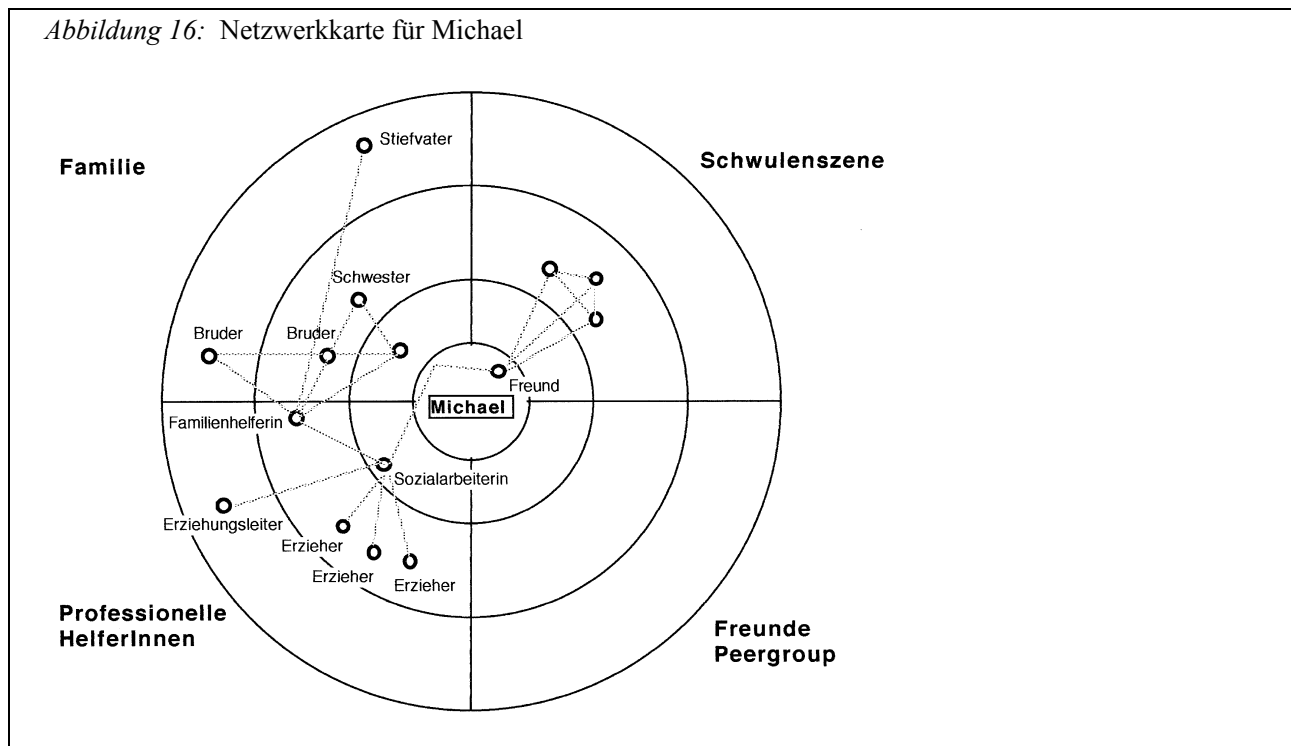
Als erster Schritt ist zu überlegen, zu welchen Sektoren sich die Personen zusammenfassen lassen, mit denen KlientInnen aktuell verbunden sind. Sodann wird das persönliche Netzwerk in Form einer Netzwerkkarte grafisch dargestellt. Dabei sollten Personen, die sich gegenseitig kennen, nebeneinander platziert werden, damit auch innere Strukturen sichtbar werden. Für die Auswertung bewährt es sich, diese Karte mehrfach zu kopieren.

Die Auswertung beinhaltet die Analyse nach mehreren Gesichtspunkten:

(a) Wie stark ist das Netzwerk segmentiert: Kennen sich viele Personen untereinander, oder sind die Segmente weitgehend voneinander abgeschnitten? Wäre stärkere Verbindung überhaupt sinnvoll (stärkere Verbindungen bedeuten auch stärkere soziale Kontrolle)?

- (b) Wer nimmt wichtige Kommunikationsrollen („Gatekeeper“) ein und kontrolliert den Informationsfluss zu einem Sektor? Wer bildet die „Zentrale“ und steht im Mittelpunkt vieler Kommunikationslinien?
- (c) Welche Veränderungen in dem Netzwerk haben sich in den letzten Jahren ergeben, und wie steht die/der KlientIn dazu?
- (d) Welche Unterstützung erwartet die/der KlientIn von Netzwerk, bzw. welche würde sie/er selber geben?
- (e) Wo sind im Netzwerk relevante Abhängigkeiten (in materieller, sozialer, emotionaler Hinsicht)? Woraus resultieren sie, und lassen sie sich ändern?
- (f) Welche Beziehungen müssen intensiviert werden und wie? Welche Beziehungen sollen reduziert werden, und was hat das für Folgen?
- Als sinnvoll hat sich erwiesen, die Antworten auf diese Fragen auch schriftlich zu fixieren, um später Veränderungen feststellen zu können (siehe Abbildung 16; Straus 1990, 509f.).

Abbildung 16: Netzwerkkarte für Michael



In der Abbildung wird erkennbar, dass die professionellen Helfer und die Familie ein dichtes Geflecht an Kommunikation darstellen, das vor allem seit dem Abbruch des Zugangs von Michael zu seiner Familie nur mehr über seine Individualhelferin als „Gatekeeper“ zugänglich ist. Gleichzeitig fällt das völlige Fehlen der sonst in seinem Alter so wichtigen Gruppe der Gleichaltrigen auf (Die Heiminsassen wären eventuell noch am äußersten Rand in Form von Konfliktbeziehungen aufzuzeichnen gewesen).

5.5.2. Biografischer Zeitbalken

Eine Aufnahme der wichtigsten biografischen Daten von Klienten ist bei den meisten Betreuungen, die über eine Kurzberatung hinausgehen, sinnvoll und geboten. Ein Hilfsmittel hierfür, das Überblick bringt und Zusammenhänge anschaulicher darstellt, ist der „biografische Zeitbalken“. Diese Darstellungsform kann die oft sehr ungeordneten Erzählungen von Klienten strukturieren helfen und erleichtert die Konzentration auf die wichtigen Zusammenhänge bzw. die Präzisierung der Erzählungen (siehe Abbildung 17, S. 158).

ANREGUNGEN ZUR DISKUSSION, FRAGEN

- (1) Beschreiben Sie, wie die verschiedenen Ausgangsbedingungen und Zugänge eine verschiedene Handhabung der Eingangsphase des Individualhilfeprozesses erfordern.

- (2) Beschreiben Sie Gemeinsamkeiten und Unterschiede von Kurzberatung und Intake.
- (3) Diskutieren Sie, ob es eine Regel dafür geben könnte, wie viele Informationen man zu einer brauchbaren Einschätzung einer Fallsituation benötigt und an welchen Anzeichen man erkennen könnte, dass der eigene Informationsstand vorerst ausreichend ist.
- (4) Erklären Sie die hermeneutische und die systemtheoretische Herangehensweise, versuchen Sie Unterschiede und Gemeinsamkeiten zu benennen.
- (5) Diskutieren Sie die Hinweise von Kähler zur Gestaltung von Erstgesprächen, insbesondere die skeptische Haltung zum Erteilen von Ratschlägen.

Abbildung 17: Biografischer Zeitbalken

Jahreszahl	'67		'71		'75		'80		'85		'90					
Alter	12 J.		16 J.		20 J.		25 J.		27 J.		30 J.		34 J.		35 J.	
Ausbildung	Volksschule – ziemlich guter Schüler – wenig Freunde – ging gern zur Schule – wollte Lehrer werden		Realschule – guter Schüler		Führerschein der Bundeswehr KL. 2											
Arbeits- karriere			Arbeitsuche	Erster Arbeit- geber – admini- strative Arbeit – Beför- derung	Mili- tär- dienst	Erster Arbeit- geber – Beförderung zum Abtei- lungsleiter – Kündigung	Ar- beits- losig- keit	Zweiter Ar- beit- geber Last- kraft- wagen- fahrer	Krank ge- schrieben	Zweiter Arbeit- geber – Lastkraft- wagenfahrer (Kündigung)	Arbeits- los (2 1/2 Jahre)					
Familienlage	Vater: Bauer Volksschule Mutter: Hausfrau, Bäuerin 2 Jahre Haushaltsschule 2 jüngere Brüder: Unterstufe Landwirtschaftsschule		(selbständige Wohnlage)				Heirat erstes Kind (eigenes Haus)			zweites Kind			Scheidung (wieder alleine wohnend)			
Behandlungs- karriere									Erste Aufnahme Psychatisches Krankenhaus				Zweite Aufnahme (15 Monate)			

(Quelle: Zeelen 1985)

LITERATUR ZUR VERTIEFUNG

Harro Dietrich Kähler: Erstgespräche in der sozialen Einzelhilfe. Freiburg/Breisgau. Der Autor geht auf Erstgespräche in den verschiedensten Arbeitsfeldern ein und bringt eine Fülle von dokumentierten Beispielen. Wer vor englischsprachiger Literatur nicht zurückschreckt, findet bei *Sara F. Fine und Paul. H. Glassers* „The First Helping Interview. Engaging the Client and Building Trust“ eine ausgezeichnete und kompakte Einführung in die Kunst des Erstgesprächs in Sozialarbeit und Therapie. Eine Einführung in die erkenntnistheoretische Haltung des Konstruktivismus findet sich in *Humberto Maturanas* Buch „Was ist Erkennen“. Obwohl es nicht auf spezifisch sozialarbeiterische Fragen Bezug nimmt, kann die Lektüre zur Entwicklung einer selbstkritischen Haltung Wesentliches beitragen.