

# Techniken der Gesprächsführung

Peter Pantucek

Skriptum  
Bundesakademie für Sozialarbeit  
3100 St.Pölten  
März 1998

# Techniken der Gesprächsführung

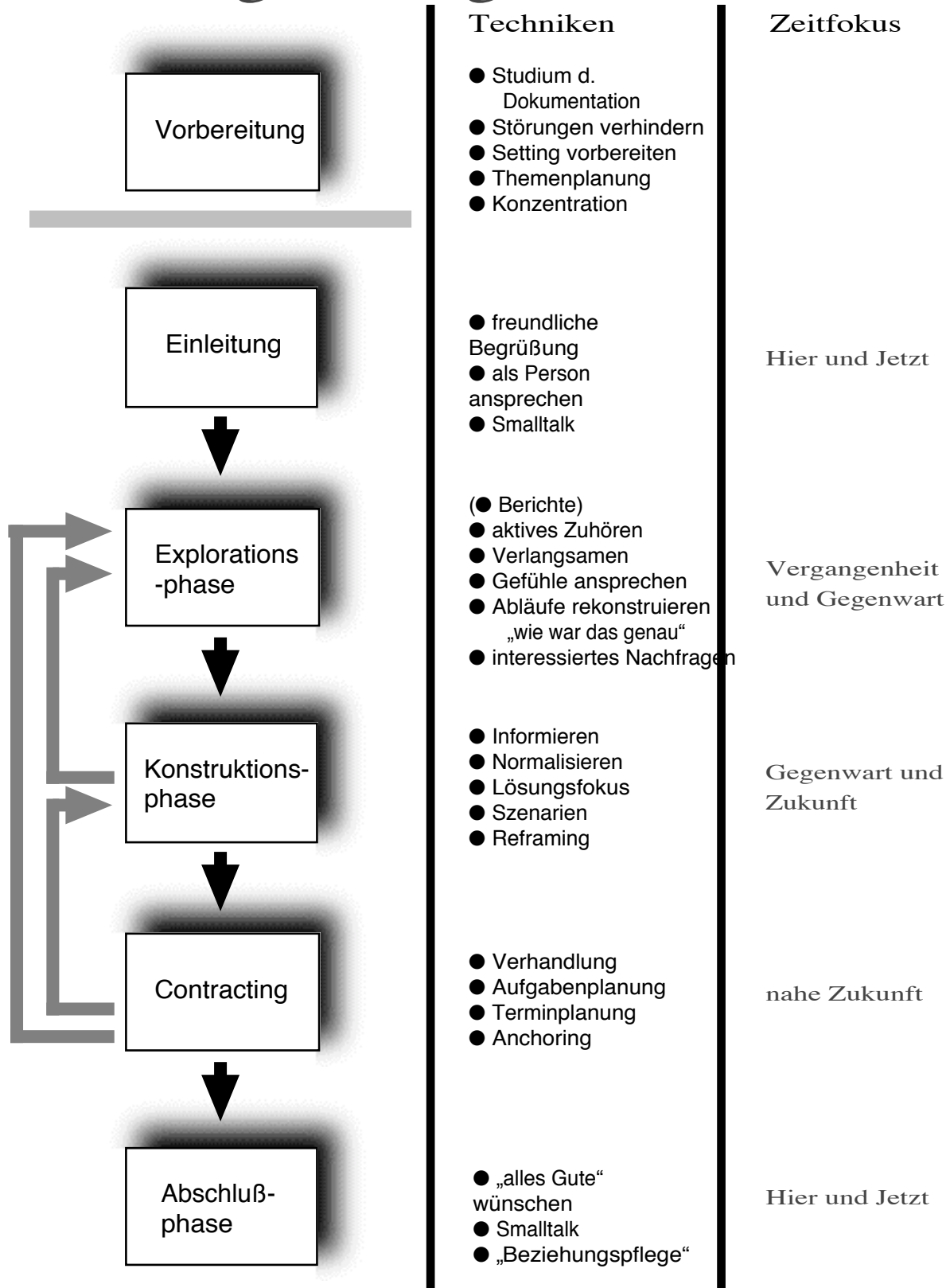
In diesem Skriptum stelle ich eine Reihe von Techniken vor, die in der Gesprächsführung mit den Klienten nützlich sein können. Die Gliederung in Gesprächsvorbereitung (1.), Techniken der Exploration (2.), der Konstruktion (3.), des Contractings (4.) und der Abschlußphase (5.) dient der besseren Orientierung und folgt den schematischen Darstellungen der Beratungsstruktur (Abb. 1 und 2). Die Gesprächstechniken habe ich jeweils den Abschnitten zugeordnet, für die sie am bedeutendsten sind. In der Praxis können sie aber auch in anderen Phasen der Beratung eingesetzt werden, wenn es für den Beratungsverlauf sinnvoll erscheint. Am Ende dieses Kapitels stehen noch eine Reihe von Hinweisen und Überlegungen zur Gesprächstaktik, die nicht in das Korsett der „Techniken“ paßten (6.). Diese abschließenden Hinweise zur Gesprächstaktik sind ein Produkt zahlreicher reflektierender Gespräche mit Praktikerinnen und Praktikern. Ihre Erfahrungen und „Tricks“ will ich hier zumindest ausschnittsweise zur Verfügung stellen. Im Anhang findet sich eine Zusammenfassung des „Aktiven Zuhörens“ und eine Liste von Beispielen sogenannten systemischen Fragens.

Die Auswahl der vorgestellten Techniken traf ich nach pragmatischen Gesichtspunkten. Es sollten jene Gesprächstechniken aufgenommen werden, die sich besonders für das Beratungsgespräch in der Individualhilfe eignen. Einige entstammen dem klassischen Fundus der Einzelfallhilfe, manche davon und einige andere werden auch in Publikationen über therapeutische Verfahren beschrieben.

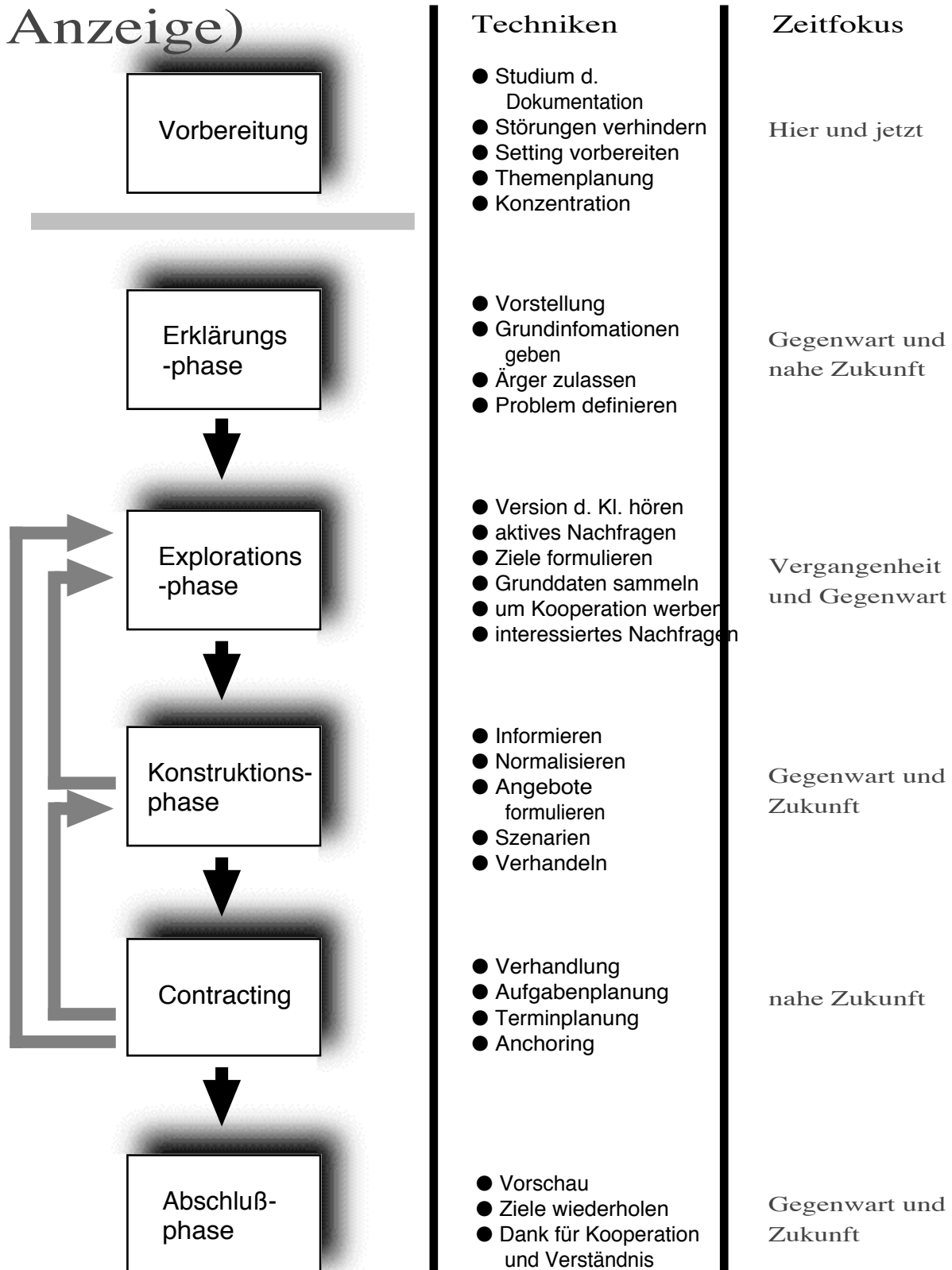
Möglicherweise irritiert hier der Begriff „*Technik*“. Tatsächlich handelt es sich in dem Sinn um Techniken, als es erlernbare und übhbare Fertigkeiten sind. Bereits die Caseworkklassiker (z.B. Biestek 1970) wiesen allerdings darauf hin, daß gute Beratung nicht allein aus der Handhabung von Techniken besteht. Es kommt auch darauf an, den richtigen Gesprächsstil im geeigneten Moment einzusetzen, was sie als „Kunst“ bezeichneten. Und noch mehr müssen die Techniken mit einer Haltung des Sozialarbeiters korrespondieren. Authentizität entscheidet auch über den Erfolg und die Glaubwürdigkeit des Beraters.

An den Beginn dieses Kapitels stelle ich zur Orientierung zwei Grafiken, die den Gesprächsaufbau bei einer vom Klienten initiierten oder Folgesitzung (Abb. 1) und bei einer vom Sozialarbeiter initiierten Sitzung (Abb. 2) darstellen. Sie können sich bei der Lektüre des Kapitels immer wieder dieser Grafiken bedienen, um den Ort der verschiedenen Techniken im Gesprächsablauf einordnen zu können.

# Beratungsstruktur bei Kontaktaufnahme durch Klienten oder Folgesitzung



# Beratungsstruktur bei Kontaktaufnahme durch Sozialarbeiter (z.B. nach Anzeige)



# 1. Gesprächsvorbereitung

Ein gutes Beratungsgespräch beginnt mit einer sorgfältigen Gesprächsvorbereitung. Klienten haben ein Recht darauf, daß sie nicht Opfer einer Fließbandabfertigung werden. Die Gesprächszeit gehört ihnen, der Berater soll mit seinen Gedanken konzentriert beim Fall sein und seine ganze Aufmerksamkeit dem Klienten und seinen Schwierigkeiten, Hoffnungen und Anliegen widmen können. Die Gesprächsvorbereitung dient der Absicherung dieser *Voraussetzungen für ein gutes professionelles Gespräch*. Die folgenden Hinweise sind auf ein „Heimspiel“ zugeschnitten, also auf ein Beratungsgespräch in den Räumen der Institution. Bei Hausbesuchen oder bei Gesprächen im lebensweltlichen Umfeld der Klienten, in Lokalen, auf der Straße, bestehen geringere Möglichkeiten der Einflußnahme auf das Setting. Den Umständen entsprechend sollte aber trotzdem auf eine Beratungsatmosphäre gedrängt werden, die ein hohes Maß an Konzentration auf den Gesprächspartner ermöglicht.

Die folgenden Vorbereitungsschritte benötigen nicht viel Zeit. Sie sind in ein bis drei Minuten zu erledigen.

(1) *Freimachen* von den Gedanken an andere Arbeitsaufgaben: Abschließen von Überlegungen zu Gesprächen mit anderen Klientinnen oder Personen aus deren Umfeld. Den Schreibtisch oder den Besprechungstisch freimachen von nicht zum Fall gehörenden Unterlagen.

(2) *Fallunterlagen einsehen*. Nehmen Sie die Falldokumentation zur Hand und rufen Sie sich den bisherigen Verlauf der Betreuung in Erinnerung. Was wurde bei der letzten Sitzung vereinbart? Haben Sie selbst Aufgaben übernommen, welche, was war das Ergebnis? Welche Aufgaben hat die Klientin übernommen?

(3) *Das Gespräch planen*. Was müssen Sie dem Klienten mitteilen? Welche Themen sollten behandelt werden? Welche Informationen sollte die Klientin heute bekommen? Handelt es sich um ein Erstgespräch, ein Folgegespräch oder ein Bilanzgespräch?

(4) *Störungen verhindern*. Sorgen Sie dafür, daß Sie für die Gesprächsdauer ungestört sind. Legen Sie die Telefongespräche in das Büro oder zum Journaldienst. Teilen Sie Ihren Mitarbeitern mit, daß Sie nicht gestört werden sollen.

(5) *Setting arrangieren*. Achten Sie darauf, daß die richtige Zahl an Sesseln vorhanden ist, daß die Anordnung ein entspanntes und konzentriertes Gespräch ermöglicht. Legen Sie nötige Unterlagen bereit.

(6) *Konzentrieren Sie sich*. Wenden Sie Techniken an, mit denen Sie Ihre Konzentration steigern können: Schließen Sie kurz die Augen und atmen Sie tief durch. Massieren Sie die Nasenwurzel, die Schläfen. Kennen Sie andere kleine Techniken, die Ihnen helfen, so nutzen Sie sie.

Nun sind Sie bereit. Sie können die Klientin zum Gespräch bitten.

## 2. Techniken der Exploration

Die Exploration als erste Gesprächsphase dient der *Erforschung der Situation*, der Entwicklung einer Problemdefinition des Klienten und einer Problemsicht des Sozialarbeiters. In dieser Phase, die für die Berater in erster Linie eine des (auch aktiven) Zuhörens und Berichtens ist, würden frühzeitige Lösungsvorschläge den Prozeß behindern.

### 2.1. Die Einleitung

Bei der Eröffnungssequenz einer Kommunikation entscheidet sich bereits, in welche Richtung das Gespräch gehen kann. Die Form der Begrüßung liefert eine erste *Beziehungsdefinition* und stellt die Rollen klar. Der Klient gewinnt einen ersten Eindruck, ob der Berater bereit ist, ihn zu respektieren. Der Sozialarbeiter kann Respekt ausdrücken, indem er aufsteht, dem Klienten entgegenggeht, ihn bei der freundlichen Begrüßung ansieht.

Mußte der Klient warten oder sind bestimmte Rahmenbedingungen unfreundlich, ist eine Entschuldigung angebracht: „Es tut mir leid, daß ich Sie etwas warten lassen mußte, aber jetzt stehe ich Ihnen ganz zur Verfügung“; „Ich hoffe, Sie haben sich durch unser düsteres Wartezimmer nicht irritieren lassen ...“; „Ich habe gehört, es gab ein Missverständnis zwischen Ihnen und dem Kollegen im Journaldienst. Es tut mir leid, wenn Sie unfreundlich behandelt worden sind.“ Solche Äußerungen helfen eine ärgerliche Ausgangsstimmung zu beenden und signalisieren, daß der Berater *aufmerksam* wahrnimmt, wie es dem Klienten geht.

Klienten, zu denen bereits eine Beziehung besteht (Folgeberatungen) kann mit einigen Bemerkungen gezeigt werden, daß und wie man sie wahrnimmt: „Sie sehen heute ja fast fröhlich aus“; „Es freut mich, daß Sie trotz dieses unfreundlichen Wetters gekommen sind“; „Sie haben sich eine neue Frisur machen lassen, die steht Ihnen gut!“ Kurzer Smalltalk kann zu einer entspannteren Gesprächsatmosphäre beitragen und zeigt dem Klienten, daß man ihn auch als *Person*, nicht nur als „Fall“ wahrnimmt.

Dann allerdings sollte rasch das *Signal für den Beginn* der eigentlichen Sitzung gegeben werden: „was führt Sie zu mir?“; „Was kann ich für Sie tun?“ oder bei Folgegesprächen: „Seit unserem letzten Termin sind vierzehn Tage vergangen. Was ist seither geschehen, hat sich verändert ...“; „Wir haben letztes Mal vereinbart ...“.

### 2.2. Rahmenklärung

Professionelle Gesprächsführung im Kontext der Individualhilfe unterscheidet sich von Alltagsgesprächen unter anderem auch dadurch, daß vieles, was bei Alltagsgesprächen unausgesprochen bleiben kann, hier besser explizit gemacht wird. Dadurch erhält der Betreuungsprozeß seinen von beiden Seiten bewußt beeinflussbaren Charakter, seine *Kontrollierbarkeit* und sein Profil. Was bloß nonverbal ausgedrückt wird, ist nicht zitierbar und nicht diskutierbar.

Zu Beginn eines Gesprächs, das nicht auf Initiative des Klienten zustandegekommen ist, sollten von der

Sozialarbeiterin unbedingt die *Rahmenbedingungen* des Gesprächs geklärt werden: Was ist der Anlaß für die Kontaktaufnahme, was das Ziel, womit kann die Klientin rechnen. Also eine Besprechung des Auftragskontextes wie beim Erstgespräch.

Ist die Dauer des Gesprächs zeitlich begrenzt, so sollte das der Klient zeitgerecht erfahren. Weitere Rahmenbedingungen sollten dann zur Sprache gebracht werden, wenn Unklarheit darüber zu befürchten ist oder die Besprechung logisch ansteht: Dauer der Beziehung, Verschwiegenheit, Möglichkeiten und Grenzen der Unterstützung.

### 2.3. Aktives Zuhören

Aktives Zuhören ist eine Form der Gesprächsführung, die die Klientin bei der Formulierung ihrer Schwierigkeiten unterstützt. Es ist eine hervorragende Technik in der Explorationsphase der Beratung. Viele Menschen finden schon diese unterstützende Form des Zuhörens als Hilfe. Beim aktiven Zuhören ist man auf die Erzählende und die Erzählung konzentriert. Die Beraterin verzichtet weitgehend darauf, selbst Meinungen zu äußern und völlig auf das Erteilen von Ratschlägen. Vielmehr gibt sie immer wieder zu erkennen, daß sie noch bei der Sache ist, daß sie der Erzählung folgt und daß sie versteht, worum es der Erzählerin geht. Nicken, „mhms“, kleine und kleinste nonverbale und/oder verbale Äußerungen der Aufmerksamkeit und des „Anschlußhabens“ unterstützen die Entwicklung der Erzählung (sh. Weisbach 1990).

Die interessierte Gelassenheit der Zuhörerin ist eine gute Voraussetzung für erfolgreiches Zuhören. Die Erzählerin soll das Tempo bestimmen können. Klienten benötigen, um ihre Darstellung entwickeln zu können, auch *Pausen*, in denen die Erzählerin die nächsten Aussagen vorbereiten kann. Oft genug kommen nach längeren Pausen besonders wichtige Äußerungen. Die Zuhörerin kann also durch ihre Geduld, durch das Abwarten der Denkpausen der Klientin viel zum Gelingen des Gesprächs beitragen. Betrachten Sie Ihre Geduld und Ihre Zurückhaltung als Ausdruck des Respekts davor, daß die Klienten in einer für sie schwierigen und belasteten Situation sind, über deren Veröffentlichung sie sich selbst erst klar werden müssen.

Steuernde Eingriffe sind auch beim aktiven Zuhören möglich. Klienten, die weit vom Thema abschweifen, können wieder zum Thema geholt werden: „Sie wollten mir doch über ... erzählen.“ In der Explorationsphase stellen Klienten manchmal schon viele Fragen. Es ist nun noch *nicht sinnvoll*, diese *Fragen zu beantworten*. Zuerst muß ein differenzierter Überblick über die Situation und über die Problemdefinition und Problemsicht des Klienten gewonnen werden. Die Beraterin kann die Fragen des Klienten wie rhetorische Fragen behandeln, sie also nicht beantworten, sondern auf sie wartend oder mit einer Erzählaufforderung reagieren: Kl.: „Glauben Sie, daß ich mich besser von meinem Mann scheiden lasse?“ ... Pause ... da Klientin nicht von selbst weiterspricht, sagt die Beraterin: „Sie haben da sicher schon viel hin und her überlegt ...“.

## 2.4. Warten

Wie im vorigen Abschnitt angedeutet, ist das Warten eine nützliche Gesprächstechnik, die dem Klienten ermöglicht, seine Darstellung des Problems und seiner Lebenssituation zu entwickeln, auszudifferenzieren und Gesagtes auch wieder zu relativieren. Geben Sie dem Klienten und sich selbst *Zeit*.

## 2.5. Spiegeln

Die Technik des Spiegeln ist auch eine „altherwürdige“ Gesprächstechnik mit großer Tradition in der Sozialarbeit. Sie findet schon in der Gesprächstherapie nach Carl Rogers (1978) Verwendung. Beim Spiegeln wird die Botschaft des Klienten vom Berater *wiederholt*: Mit etwas anderen Worten, einem ähnlichen Tonfall und der abschließenden Frage, ob er richtig verstanden hat.

Ein Beispiel: Klientin (leise): Ich weiß überhaupt nicht, was ich machen soll. Es ist in der letzten Zeit alles schief gegangen. Seit mein Mann weg ist, gibt es nur mehr Schwierigkeiten mit dem Sohn, er hört nicht auf mich, er tut was er will. Ich weiß nicht, was ich noch machen soll.

Beraterin (ebenfalls eher leise): Sie wollen also, daß Ihr Sohn wieder mehr auf Sie hört und sich bedrückt, weil sie keinen Weg sehen, ihn dazu zu bringen. Ist das richtig?

Die *Reaktion* der Klientin zeigt, ob die Beraterin auf der richtigen Spur ist. Zustimmung (Kopfnicken, ein „ja“, oder sie spricht aufbauend weiter) bedeutet, daß die Beraterin diesen Teil der Problemdefinition verstanden hat und weitergehen bzw. nach genaueren Angaben über das bereits Gesagte fragen kann (sh. auch Walter/Peller 1995, 237ff).

## 2.6. Interessierte Distanz zeigen

Ich möchte die professionelle Einstellung zu den Betroffenen als eine *Haltung der solidarischen Distanz* bezeichnen. Solidarisch, weil es ja auch das Ziel des Fallarbeiters ist, die Entwicklungsmöglichkeiten des Klienten zu erweitern, er also kein Interesse an einer weiteren Einschränkung der Handlungsfähigkeit der Klienten hat bzw. haben sollte; kritisch den Betroffenen gegenüber, da es kontraproduktiv wäre, die Klienten in den Illusionen, die sie sich über ihre Lebenswirklichkeit machen, zu bestärken; distanziert, um sich die Chance eines Außenblicks auf die Situation des Klienten offenzuhalten.

Das heißt nun nicht, daß gleich jede Äußerung der KlientInnen sofort überprüft werden muß oder jeder (vermeintlichen oder wirklichen) Mystifikation sofort zu entgegen sei - eine solche Vorgangsweise würde schnell die Bereitschaft der Klienten, ihre Problemsituation zu besprechen, untergraben.

Festgehalten sei jedoch, daß es sich bei den Erzählungen der Klienten noch nicht um Tatsachenfeststellungen handelt, sondern um die Darstellung ihrer *Sichtweise*, die schon ihre Berechtigung haben mag, deshalb aber noch nicht „wahr“ ist. Dem Klienten gegenüber kann dies mit Floskeln wie den



folgenden angedeutet werden:

"Sie sind also der Ansicht, daß ..."

"Sie glauben also, daß ..."

"Sie ärgern sich also darüber, daß ..."

"Für Sie ist das also so, daß ..."

Es kommt auf den Tonfall und die Haltung der SozialarbeiterInnen an, ob diese Fragen bzw. Feststellungen als inquisitorisch oder als freundlich interessiert aufgefaßt werden. Es sollte durchklingen, daß ihnen eine Haltung zugrundeliegt, die *die Klienten auch dort respektiert, wo sie sich selbst etwas vormachen*, ohne daß der Berater deswegen alle ihre Mystifikationen teilt.

## 2.7. Gefühle ansprechen

Das Ansprechen von Gefühlen ermutigt Klienten, aus ihrer *höchstpersönlichen Perspektive* zu berichten. Es ist umso wirkungsvoller, je spezifischer es erfolgt. Also nicht: „Was fühlen Sie dabei?“ und schon gar nicht „Wie geht es ihnen damit?“ – also formelhaftes Nachfragen. Vielmehr ein Ansprechen, das gleichzeitig erkennen läßt, daß der Berater die Situation versteht oder zumindest die Bedeutung der Situation für den Klienten zu verstehen versucht: „Ich kann mir vorstellen, daß Sie ganz schön wütend wurden, als Sie so abgelehnt wurden.“ oder: „Manche Leute wären sehr verzweifelt, wenn ihre Hoffnung so enttäuscht wurde. Wie ist das bei Ihnen?“

Das genaue und sorgfältige Ansprechen von Gefühlen ermöglicht dem Klienten, seine Deutung, seine *Ambivalenz* zum Ausdruck zu bringen. Es zeigt ihm auch, daß das Interesse des Sozialarbeiters an ihm und seiner Situation nicht bloß ein oberflächliches ist.

## 2.8. Berichten

Bei *Folgegesprächen* berichtet die Sozialarbeiterin gegebenenfalls, was sie in der Sache seit der letzten Sitzung getan hat. Jedenfalls sollte der Bericht alle Informationen über Kontakte der Sozialarbeiterin im Lebensfeld der Klientin enthalten. Sie betreffen sie mehr oder weniger direkt und können Auswirkungen auf ihr Alltagssetting haben.

Die Berichte bringen die *Feldaktivitäten* in das Klient-Sozialarbeiter-Interaktionssystem ein, machen sie für die Klientin *kontrollierbar, nachvollziehbar, einschätzbar, beeinflussbar*. An einen Bericht schließt also in der Regel eine Diskussion darüber an, was die neuen Informationen für die Klientin nun bedeuten.

Ein Beispiel: Die Sozialarbeiterin versuchte für eine Klientin einen Kühlschrank zu besorgen. Sie erzählt bei der nächsten Sitzung der Klientin von ihren Versuchen, vor allem vom erfolgreichen Gespräch mit der Caritas, die ein intaktes und relativ neues Gerät zu vergeben hat. Zuerst bespricht sie mit der Klientin den Abholungsmodus, dann thematisiert die Beraterin, wie sich nun die Haushaltsführung wieder verändern

könnte. Die Klientin hatte in der vorigen Sitzung nämlich einiges an ihrem häuslichem Chaos dem Fehlen eines funktionierenden Kühlschranks zugeschrieben. So sorgt die Sozialarbeiterin durch die Aktion, den Bericht und die Nachbesprechung/Beratung, daß die Kühlschrankaktion nicht bloß eine Versorgungsmaßnahme ist. Mit der folgenden Beratungssequenz bindet sie die Aktion in die Klient-Sozialarbeiter-Interaktion ein und macht sie zu einem Bestandteil des Lösungsprozesses.

## 2.9. Nachfragetechniken

Die Erzählungen der Klienten, die sie von sich aus oder auf erzählungsanregende Interventionen produzieren, sind unverzichtbar für eine hermeneutisch orientierte Beratung und Fallbearbeitung. Sie haben allerdings auch einen Mangel. Die Erzählstruktur spitzt einerseits das Geschehen auf ein „Skandalon“ zu, pointiert also die Informationen mit dem Zweck, dem Zuhörer die Haltung des Erzählers zu vermitteln (vgl. Rehbein 1980). Weiters sind die Erzählungen, vor allem bei Klienten, die unter psychischem Druck stehen, oft assoziativ aneinandergereiht und es fehlen wichtige Kontextinformationen, die eine Einschätzung des Stellenwerts der Erzählungen ermöglichen. Ein weiteres Problem ist, daß die Erzählungen dem Duktus der Situationseinschätzung folgen, die ja möglicherweise eben problematisch ist und zu der aktuell schwierigen Situation des Klienten geführt hat.

Als Übergang von der Problemdarstellung durch den Klienten zur gemeinsamen Konstruktion können verschiedene *Nachfragetechniken* eingesetzt werden. Sie lassen immer auch schon erkennen, wie der Sozialarbeiter das Problem bzw. die Lösung zu konstruieren gedenkt, obwohl sie noch der Explorationsphase des Gesprächs zuzuordnen sind.

Fragen zur zeitlichen Einordnung: „wann ist das geschehen?“, „wann zum letzten Mal?“, „seit wann ...“.

Fragen zur Frequenz: „... kommt das oft vor?“, „... wie oft? Täglich? Oder seltener?“.

Fragen nach dem Anlaß der Kontaktaufnahme: „Soweit ich verstanden habe, haben Sie dieses Problem schon länger – wieso haben Sie sich nun entschlossen, zu kommen?“.

Fragen nach bisherigen Lösungsversuchen: „Sie haben vermutlich schon versucht, ... (konkret formulieren). Wie haben Sie das getan und welche Erfahrungen haben Sie dabei gemacht?“, „... haben Sie schon woanders Hilfe gesucht?“, „Hat Sie schon jemand anderer darauf angesprochen?“

Fragen nach den Erwartungen: „Was denken Sie, daß ich für Sie tun kann?“, „Was müßte ich tun, damit Sie mit der Unterstützung zufrieden sind?“

Fragen nach dem genauen Ablauf: „Was passiert genau, wenn Sie einen Streit haben?“

Fragen nach Ausnahmen: „... ist es manchmal auch anders?“, „...gelingt es Ihnen manchmal, das anders zu machen?“, „Wie ist das dann genau?“

Fragen nach dem Kontext: „... wer ist davon noch betroffen?“, „worauf wirkt sich das aus?“.

Fragen nach Basisdaten: „... leben Sie allein?“, „Sind Sie berufstätig?“, ...

Fragen nach dem sozialen Netz: „Haben Sie Verwandte / Freunde, die Ihnen helfen könnten?“, „zu wem können Sie gehen, wenn sie Hilfe brauchen?“ etc.

Verständnisfragen: „Ich habe das nicht ganz verstanden, könnten Sie es mir bitte erklären?“

Die Nachfragen helfen einerseits dem Berater, ein vollständigeres Bild der Situation zu bekommen, andererseits entlasten sie den Klienten vom Druck, nichts wichtiges vergessen zu dürfen. Wenn Klienten

von sich aus erzählen, wird die Technik des Nachfragens erst in einer späteren Phase der Exploration eingesetzt, also nachdem er seine Erstdarstellung des Problems gegeben hat. Fließt der Erzählstrom am Beginn der Beratung nur mäßig, können relativ offene Fragen die Selbstdarstellung des Klienten anregen.

## 2.10. strukturierte Datensammlung

Die Sozialarbeiterin kann durch systematische Datensammlung die Explorationsphase des Gesprächs noch stärker strukturieren. In vielen Einrichtungen gehört die Erhebung zumindest der wichtigsten *anamnestischen Grunddaten* der Klienten zu den Standards. Sie wird für die Dokumentation benötigt, liefert aber auch Informationen über den Kontext des aktuellen Hilfebedarfs. Die Daten werden nach einem vorliegenden Raster abgefragt und auch gleich in ein Formular eingetragen oder in den Computer eingegeben, stehen dann bei Folgegesprächen oder für die Fallreflexion zur Verfügung.

In der Regel steht die Datensammlung *nicht* am Beginn des Gesprächs. Davor sollte der Klient die Möglichkeit gehabt haben, seine Nachfrage zu erklären beziehungsweise sollte er vom Sozialarbeiter über den Grund der Kontaktaufnahme informiert worden sein, Zeit und Gelegenheit für eine Darstellung seiner Sicht der Dinge gehabt haben. Die strukturierte Datensammlung leitet dann zu einer systematischen Bearbeitung über.

Waren früher in manchen Einrichtungen ausführlichste Anamnesen, sind heute moderatere Formen gebräuchlich. Die Datensammlung ist Teil des Intakes, bei Folgegesprächen findet sie nur selten Anwendung. Sinnvoll kann es allerdings sein, sie bei einer *Bilanzsitzung* (Re-Assessment) zu wiederholen bzw. die beim Intake erhobenen Grunddaten zu überprüfen. Dadurch kann die Beraterin eine weitere Perspektive eröffnen und Bereiche (wieder) thematisieren, die vielleicht in der aktuellen Problembearbeitung untergegangen sind, so z.B. die Entwicklung der lebensweltlichen Netze, der Lebenslage, der finanziellen Situation.

## 2.11. Verlangsamern

Beratung braucht *Zeit* und ein *genaues Hinsehen*. Der Problemdruck, unter dem die Klienten stehen, veranlaßt sie jedoch gelegentlich, diesen Druck auf die Beraterin weiterzugeben. Die Klienten schlagen selbst schnell Lösungsvarianten vor, manchmal präsentieren sie Lösungen, bevor sie noch das Problem beschrieben haben; sie fragen den Berater nach Lösungen, drängen ihn zu frühzeitiger Aktivität oder wollen schnell abschließen: „Sagen Sie mir, was ich tun soll!“, „Soll ich mich jetzt Ihrer Meinung nach scheiden lassen oder nicht?“, „Sie können mir wahrscheinlich auch nicht helfen!“, „Na gut, es ist wahrscheinlich das Beste, das so zu machen. Das war´s dann wohl.“

Diese und ähnliche Taktiken der Klientinnen und Klienten zielen auf die vorzeitige Beendigung der Exploration (also des gemeinsamen Forschungsprozesses, was eigentlich der Fall ist bzw. sein könnte) oder der Konstruktion (also der Erarbeitung einer tragfähigen gemeinsamen Problemdefinition und Zielformulierung). Ihnen kann man mit der Technik des *Verlangsamens* begegnen: „Glauben Sie, daß Sie das jetzt schon entscheiden müssen?“, „Ich habe noch nicht ganz verstanden, was Sie damit erreichen wollen.“, „Sehen wir uns doch einmal an, was Sie tun könnten und was das für Folgen hätte.“, „Sie müssen

jetzt noch nichts entscheiden.“; „Ich sehe, daß Sie eine rasche Lösung ihres Problems wollen. Das ist nur zu verständlich.“; „Ich bin mir noch nicht sicher, ob ich schon richtig verstanden habe, was ihre Situation ist.“

Solche und ähnliche Sätze können den Beratungsprozeß verlangsamen und Druck von der Beraterin nehmen. Die eine oder andere „Ehrenrunde“ beim gesprächsweisen Umkreisen des Problems und der möglichen Lösungen kann dazu beitragen, daß später die Unterstützung paßgenauer angeboten werden kann und die Klienten mit mehr Bewußtheit auf ihre Situation sehen.

Nicht jede Frage des Klienten muß sofort beantwortet werden. Auf eine Frage wie die obige („Soll ich mich jetzt Ihrer Meinung nach scheiden lassen oder nicht?“) sind z.B. verschiedene (verlangsamende) Reaktionen möglich. Abwarten, bis der Klient von selbst weiterspricht, oder an Aussagen anknüpfen, die vor der Frage getätigt wurden ist eine Möglichkeit. Die Beraterin behandelt die Frage also als bloß rhetorische. Sie kann aber auch Spiegeln („Sie sind sich noch sehr unsicher, wie Sie sich entscheiden sollen?“) oder Gefühle ansprechen („Ich kann mir vorstellen, daß es Sie sehr belastet, vor dieser Entscheidung zu stehen!“), um die Exploration fortsetzen zu können.

### 3. Techniken der Konstruktion

In der Konstruktionsphase als zweiter Phase im Gesprächsverlauf kann die Beraterin aktiver werden, geht es doch darum, eine gemeinsame Problem- und Zieldefinition zu konstruieren.

#### 3.1. Ordnen

Je drängender Schwierigkeiten für Klienten sind, umso schwerer fällt es ihnen, sie systematisch und geordnet, eins nach dem anderen, zu betrachten und Lösungen zu suchen. Professionelle Beraterinnen können ihnen dabei helfen, *Überblick* zu gewinnen, Drängendes von nicht so dringendem zu unterscheiden und sich *handhabbare Veränderungsziele* zu stellen. Nach der ersten noch relativ spontanen und meist assoziativ konstruierten Problemdarstellung des Klienten kann die Beraterin die Themen ordnen und mit dem Klienten eine Entscheidung über die Dringlichkeit treffen. Schon diese für die Klienten neue und übersichtlichere Darstellung ihrer Situation wird von vielen als hilfreich empfunden, kann für sich bereits eine ausreichende Intervention sein und Klienten Selbsthilfe ermöglichen (Kähler 1991, 98).

#### 3.2. Lob

Sozialarbeiter können Klienten dafür *loben*, daß sie sich um eine Änderung bemühen, daß sie pünktlich gekommen sind, daß sie den Problemdruck aushalten, daß sie sich Sorgen machen, daß sie immer noch fröhlich sind, daß sie nicht aufgeben, daß sie nach einem Rückschlag wiederkommen, ...

Lob kann dem Klienten oder der Klientin helfen, wieder Mut zu gewinnen, selbst auch das Positive zu sehen und an die eigene Kraft zu glauben. Kolleginnen berichten, daß sie mit ehrlichem Lob stets gute Erfahrungen machen und daß ihnen die Suche nach etwas, wofür sie die Klienten loben können, auch hilft, schwierige Fälle nicht nur negativ zu sehen. Ein „*Kompliment*“ zur richtigen Zeit kann also sowohl die Klientin als auch die Sozialarbeiterin motivieren. „Ich bewundere, daß Sie sich von dieser schwierigen Situation nicht unterkriegen lassen!“; „Ich finde es beachtlich, wie Sie bisher damit zu Rande gekommen sind!“; „Ich finde, daß Sie das sehr gut machen.“; ...

#### 3.3. Konfrontieren

Beraterinnen können Klientinnen mit unangenehmen Themen, mit Aussagen, die sie selbst früher gemacht haben, mit den eigenen Eindrücken und Überlegungen, mit offensichtlichen Schwierigkeiten, mit Äußerungen lebensweltlich anderer bzw. mit den Folgen ihrer Handlungen konfrontieren. In jedem Fall geht es bei der Konfrontation darum, wichtige – aber meist auch unangenehme – Fakten zu besprechen. In gewissem Sinne kann man das Konfrontieren als Gegenpol zum Lob für die Klientinnen sehen.

Konfrontation ist für die Klienten *unangenehm*, es zwingt sie zu einer Auseinandersetzung mit Themen, die sie lieber beiseitegeschoben hätten. Konfrontation verleiht einem Gespräch oft eine gewisse „Schwere“. Ein konfrontierender Gesprächsabschnitt erfordert sowohl von der Sozialarbeiterin als auch von der Klientin

hohe Konzentration. Die Konfrontation kann allerdings auch entscheidende Fortschritte in der Problembearbeitung ermöglichen.

Bei der Arbeit mit Studentinnen und Studenten der Sozialarbeit fällt mir auf, daß viele vor Konfrontation zurückschrecken. Sie haben Angst, die gute Gesprächsbasis mit den Klienten zu verlieren bzw. den Klienten zu nahe zu treten. Diese Angst ist nicht ganz unbegründet, aber andererseits benötigen sogar suizidgefährdete Klienten die Konfrontation (vgl. Sonneck 1995, 108). Sie hilft ihnen, wenn sie Angst vor der Problembearbeitung haben – und sie verhindert, daß Beratungsprozesse in Oberflächlichkeit versanden.

Meist zielt Konfrontation keineswegs darauf, die Klienten zu einem Geständnis zu zwingen. Beratungsgespräche sollten keine Verhöre sein. Daher kann der Berater die Konfrontation mit einem *Hilfsangebot* verbinden.

Hier Beispiele:

„Es freut mich, daß Ihnen gelungen ist, eine Arbeit zu finden. Ich mache mir aber trotzdem noch Sorgen wegen Ihrer finanziellen Situation. Sie haben die Unterlagen über Ihre Schulden heute wieder nicht mitgebracht. Haben Sie zwischendurch einmal daran gedacht, sie zusammenzusuchen? ... Wollen Sie dazu doch etwas unternehmen? ... Welche Hilfe brauchen Sie von mir dazu?“

„Ich mache mir Sorgen um Ihr Kind, den Christian. Er sieht sehr krank aus, und ich denke, daß er dringend zum Arzt müßte. Sehen Sie das auch so, daß es Christian nicht gut geht? ... Ich mache mir aber fast noch mehr Sorgen darüber, daß Sie bisher nicht mit ihm zum Arzt gegangen sind. Wie haben Sie sich erklärt, daß Christian so mager und so blaß ist? ... Wie kann ich Ihnen helfen, daß Sie die Kraft finden, das Kind so zu betreuen, wie es das braucht?“

### 3.4. Informieren

Einfach und direkt: Dem Klienten die *Informationen* geben, die er erfragt oder benötigt. Nach der Klärung des Kontexts in der Exploration ist die Wahrscheinlichkeit größer, daß die Informationen paßgenau sind, also für den Klienten und seine konkrete Situation brauchbar, daß er sie richtig interpretieren und in sein Alltagswissen übernehmen kann. Sozialarbeiterische Beratung inkludiert bewährterweise Beratung über rechtliche, soziale, finanzielle Angelegenheiten und hilft den Klienten, sich in unserer unübersichtlich gewordenen Welt zu orientieren.

Nach der hinreichenden Klärung des Kontexts der Ausgangsfragen sollten Informationen nicht nur genau sein, sondern auch mögliche *Schwierigkeiten oder Risiken* bei ihrer Anwendung nicht verschwiegen werden. Besser als falsch zu informieren (weil man sich einer Sache nicht völlig sicher ist), ist es allemal, dem Klienten gegenüber die eigene Unsicherheit einzugestehen und sich selbst vorerst kundig zu machen („Das kann ich selbst jetzt nicht so aus dem Stegreif beantworten, da muß ich erst nachfragen oder nachsehen“). Abgesehen vom geringeren Risiko, eine Fehlinformation zu geben, mindert eine solche Vorgangsweise das Vertrauen der Klienten gegenüber der Beraterin auch nicht. Klienten wissen, daß auch

Expertinnen nicht allwissend sein können.

### 3.5. Erklären und Übersetzen

Klienten sind bei ihrer Suche nach Lösung der Alltagsprobleme mit verschiedenen Professionen und Institutionen, mit diversen *Fachsprachen* und *Bearbeitungslogiken* konfrontiert. Ihr Arzt, ihre Therapeutin, die Psychologin, der Lehrer des Kindes, der Beamte beim Sozialamt sprechen mit den Klienten manchmal unverständlich, manchmal zu wenig, sprechen in Fachsprachen oder aus ihrer Position heraus. Es bleibt den Betroffenen überlassen, das, was sie dort gehört oder erlebt haben, sich nun selbst zu erklären, in ihren Alltag zu integrieren, daraus Schlußfolgerungen zu ziehen. Sie konfrontieren ihre Sozialarbeiter mit dem, was sie bei anderen Experten erlebt und gehört haben oder bringen in die Beratung Schriftstücke mit, die sie erhalten haben. Ihre Frage dazu ist: Was bedeutet das, was bedeutet es für mich, wie kann ich das verstehen, wie kann und soll ich mich dazu verhalten.

Die Fallarbeiterin leistet vielfach eine *Übersetzungsarbeit*. Sie transferiert die Bedeutung der fachsprachlichen Äußerungen anderer in die Alltagssprache der Klienten und ergänzt dies oft mit Vorschlägen, wie sich die Klienten dazu verhalten können.

Hier zwei Beispiele:

Ein Klient legt eine Vorladung zu einem Gerichtstermin vor. Der Sozialarbeiter erklärt, weshalb die Vorladung erfolgt (übersetzt die angeführte Paragraphennummer in einen Volltext) und rät, diesen Termin unbedingt wahrzunehmen, weil der Klient andernfalls zwangsweise vorgeführt werden könnte.

Die Mutter eines leicht behinderten Kindes kommt nach der Beratung durch eine Psychologin zur Sozialarbeiterin. Sie ist verunsichert, weil die Psychologin nach ihrem Empfinden sehr streng war und ihr die Schuld an den Schwierigkeiten des Kindes gegeben habe. Die Sozialarbeiterin weiß nun zwar nicht, was die Psychologin „wirklich“ gesagt hat, aber sie weiß, daß eine optimistischere Haltung Voraussetzung für förderndes Verhalten der Mutter sein wird. Sie versucht ihr daher zu erklären, daß die Psychologin ihr sicher nicht die Schuld geben wollte, sondern sie nur darauf hinweisen, daß sie viel für ihr Kind tun könne.

### 3.6. Positives betonen

Ähnlich wie das Lob kann die bewußte Betonung positiver Aspekte die Motivation der Klienten fördern und sie zu weiteren Anstrengungen ermutigen. Der Sozialarbeiter fragt nach Situationen, in denen Klienten zurechtkommen, in denen sie sich gut fühlen, in denen das beklagte Problem nicht auftritt oder sie mit ihm gut fertigwerden. Diese „*Ausnahmen*“ können sogar als Ausgangspunkte für die Konstruktion von Lösungen genommen werden (sh. Eberling/Hargens 1995; DeShazer 1989 und 1992).

### 3.7. nahe Zukunft fokussieren

Alltagsorientierte sozialarbeiterische Gespräche kreisen darum, wie genau sich Probleme im Alltagsleben darstellen. Spricht man über Lösungen, so versucht man diese Lösungen so nahe wie möglich an den Alltag heranzubringen. Wichtig ist daher, *wie genau* der Klient *was* in der nächsten Zukunft (den nächsten Tagen)

tut, welche Schwierigkeiten sich ihm dabei in den Weg stellen könnten, wie er denen begegnen will.

Fokus auf die nahe Zukunft heißt: Genauigkeit, gewissenhaftes Vorbesprechen aller Lösungsschritte, Thematisieren von möglicherweise auftretenden Schwierigkeiten.

### 3.8. Normalisieren

Normalisieren ist eine Gesprächstechnik, die der *Entlastung* der Klienten dient. Was sie als hochindividuelles Unglück erleben, ist möglicherweise notwendiger Bestandteil einer bestimmten Situation, ihrer Lebenslage. Normalisieren hilft den Klienten, zu unterscheiden zwischen dem, was sie beeinflussen und verändern können, und dem, was sie aushalten, durchstehen müssen, womit sie zumindest vorübergehend zu leben lernen müssen (coping).

Normalisieren ist der Gegenpol zum Individualisieren, also zur Anerkennung der Einzigartigkeit der Situation, der Sichtweise und der Gefühle des Klienten. Beides sind nicht nur Gesprächstechniken, sondern auch Mittel zur Einschätzung und Bewertung der Situation. Hier einige Beispiele für das Normalisieren:

(nachdem eine Klientin ihre Zerrissenheit in einer Trennungsauseinandersetzung geschildert hat) „Ja, wenn man sich überlegt, sich von seinem Partner zu trennen, dann hat man diese starken Gefühle und kämpft oft lange mit sich.“

(ein Klient schildert seine Angst vor einer notwendigen Auseinandersetzung mit seiner Mutter) „Ja, das ist ganz normal, daß Sie sich vor dieser Aussprache fürchten.“

(eine Klientin berichtet, dass ihr Kind nach Besuchen bei seinem Vater stets verstört und unkonzentriert sei): „So sind Kinder nach Besuchstagen. Sie müssen erst langsam wieder zurückfinden.“

### 3.9. Angebote formulieren

In dieser späteren Phase des Gesprächs – nachdem der Klient das Problem beschrieben und seine Erwartungen formuliert hat – kann die Beraterin dem Klienten *Vorschläge* machen, welche Unterstützungen möglich wären. Diese Vorschläge kann der Klient im Dialog mit der Beraterin überprüfen, in ihren Konsequenzen überlegen und so die Voraussetzung für eine gemeinsame Entscheidung über den Lösungsweg schaffen.

Die Angebote können den Fortgang der *Fallarbeit* selbst betreffen (regelmäßige Beratungskontakte, Aktivitäten der Sozialarbeiterin im Umfeld der Klientin), aber auch die Aktivierung weiterer *Ressourcen* (materielle Unterstützung, Einschaltung von Spezialisten, ...). Die mögliche Nützlichkeit und Wirkung, wie auch die ebenso mögliche Nutzlosigkeit und die Nebenwirkungen verschiedener Angebote wären sinnvollerweise ausführlich mit dem Klienten zu besprechen, sodaß er eine informierte Entscheidung treffen kann.

Mir scheint es wichtig zu betonen, daß Soziale Fallarbeit zwar die Vermittlung von Ressourcen als



bedeutendes Instrumentarium einschließt, sich darin aber keinesfalls erschöpfen sollte. Die Gefahren einer „*Maßnahmenorientierung*“ sind evident: Beruhigt ist in erster Linie der Sozialarbeiter. Er hat auf ein Problem mit einer dokumentierbaren Maßnahme reagiert, offensichtlich also etwas getan. Das Mißerfolgsrisiko liegt so beim Klienten. Fehlgeschlagene Maßnahmen können dann mit Resignation („da ist nichts zu machen“) oder mit massiveren Maßnahmen, ev. auch gegen den Willen des Klienten, beantwortet werden.

Wahrscheinlicher bei Fehlschlägen ist aber, daß das Angebot zum gegebenen Zeitpunkt nicht „paßgenau“ war – nicht das, was der Klient brauchte, verstand, und für sich nutzen konnte. Der Fehlschlag eines Angebots scheint also eher darauf zu verweisen, daß der Dialog mit dem Klienten zu oberflächlich geführt worden war.

Der *Maßnahmenorientierung* kann man durch sorgfältiges Besprechen möglicher Maßnahmen mit den Betroffenen entgegen. Lösungen, die noch so brillant aussehen, sind wertlos, wenn sie der Klient nicht annehmen kann. Man kann als Beraterin oder Berater dann vielleicht für die Inanspruchnahme eines Angebots durch den Klienten werben, wird aber sinnvollerweise vorerst andere Varianten erwägen.

Grundsätzlich sollten solche Angebote bevorzugt werden, die mehr Eigeninitiative und *Beteiligung* der Klienten ermöglichen, um zu betonen, daß es schließlich ihre Sache ist, um die es geht.

### 3.10. Szenarientechnik

Szenarientechnik nenne ich eine auf die Zukunft orientierende Gesprächstechnik, die mögliche zukünftige Konstellationen, Szenen, Situationen, Anforderungen so konkret wie möglich vergegenwärtigt. Die Klientin kann im Gespräch und in Gedanken die Auswirkungen von Änderungen und/oder künftige schwierige Situationen *vorwegnehmend erproben* und so anstehende Entscheidungen vorbereiten.

Ein Szenario ist eine fiktive Situation, das Abbild einer *möglichen Wirklichkeit*. In einem gemeinsamem Gedankenexperiment kann die Beraterin mit dem Klienten durchgespielt, was wäre wenn ... („Nehmen wir einmal an, Sie würden ihrem Vater sagen, daß Sie die Absicht haben, auszuziehen. Wie würden Sie das machen? Was würde er darauf sagen? Wie würde sich dadurch die Situation verändern? ...“)

Mit Hilfe der Szenarientechnik kann der Berater dem Klienten helfen, die möglichen Auswirkungen der Versuche, seine Lebenssituation zu beeinflussen, vor auszudenken und in der Gesprächssituation zu besprechen, gedanklich durchzuspielen. Der Dialog mit dem Sozialarbeiter oder der Sozialarbeiterin dient so als *Probearbeiten*. Die zu erwartenden Schwierigkeiten und Verwicklungen, die sich ergebenden Anforderungen an den Klienten können vorweggenommen werden. Schwierige Situationen müssen vielleicht sogar mehrmals durchgespielt, durchbesprochen werden.

Die Szenarientechnik ermöglicht auch das Besprechen von *Alternativszenarien*: Was könnte passieren, wenn ich etwas anders mache oder wenn sich jemand doch anders als erwartet verhält. Die Szenarien geben dem Sozialarbeiter die Möglichkeit, dem Klienten Informationen zu geben, ohne diese besserwisserisch aufzudrängen und so Abwehr zu provozieren.

Beraterinnen und Berater können die Szenarientechnik auch anwenden, wenn Klienten nicht direkt darauf

einsteigen und das aktive Mitüberlegen vorerst verweigern. In diesem Fall können sie das Szenario *monologisch* weiterspinnen. Die Klienten hören dann zu, beschäftigen sich dabei mit der Situation, bilden sich eine Meinung dazu bzw. entwickeln ihre eigenen Szenarien im Kopf. Auch wenn in der Gesprächssituation keine oder nur eine vage Rückmeldung von ihnen zu bekommen sein mag, ist das vom Berater entwickelte Bild nun ein Teil ihrer Gedankenwelt, eine Handlungsmöglichkeit, mit der sie sich beschäftigen können.

### 3.11. Reframing

Die Annahme, daß Klienten manchmal sich selbst keine oder wenig Hoffnung geben, daß das Problem (zumindest auch) darin liegen könnte, wie sie ihre Situation wahrnehmen und wie sie Erklärungen konstruieren, ermöglicht es, neue Sichtweisen einzuführen, die mehr oder neue Perspektiven eröffnen. Reframing ist eine Gesprächstechnik, in der die Beraterin den Kontext neu interpretiert, eine andere Sichtweise anbietet. Wie so manche der anderen Gesprächstechniken ist sie keine „Erfindung“ der Sozialen Arbeit oder der Psychotherapie, sondern findet sich auch in der lebensweltlichen Alltagsberatung. Ihren Namen bekam sie im Kontext systemischer Beratungsmodelle (sh. z.B. von Schlippe/Schweitzer 1996, 177ff).

Die Neukonstruktion der *Beschreibung* oder Bewertung betont dabei in der Regel die Chancen der Situation und versucht, die Trauer über das Vergangene in den Hintergrund treten zu lassen. In diesem Zusammenhang verweisen viele Autoren auf das chinesische Schriftzeichen für Krise, das aus zwei Teilen besteht: einem Zeichen für Gefahr und einem für Chance. Die augenblickliche Verzweigung eines Menschen kann ihn vorübergehend für die Chance blind machen, die Beratung soll die Chance wieder sichtbar machen.

Reframing bietet den Klienten eine andere, aussichtsreichere Perspektive auf seine Situation, erschließt ihnen wieder Handlungsmöglichkeiten. Einige Beispiele:

„Natürlich ist Ihr Schmerz über diese Trennung groß. Das muß wohl auch so sein, da Ihnen diese Beziehung viel bedeutet hat (Normalisieren). Vielleicht gibt sie Ihnen aber auch die Möglichkeit, sich selbst und anderen zu beweisen, daß Sie auf eigenen Beinen stehen können (Reframing).“

„Vielleicht hat es auch etwas Gutes, daß jetzt diese Klage eingebracht wurde. Sie könnte ein Anstoß sein, daß Sie Ihre Finanzen neu regeln und sich künftige schlimmere Schwierigkeiten ersparen.“

„Sie haben gesagt, daß Sie immer mehr abmagern. Wann haben Sie sich entschlossen, nichts mehr zu essen? (Symptom dem Klienten als Entscheidung zurechnen)“

Wie andere Versuche der Umdeutung verliert auch das Reframing seine Wirksamkeit, wenn der Klient das Gefühl bekommt, seine Sorgen werden vom Berater nicht ernstgenommen. Vor der Anwendung dieser Technik der Problem- und Lösungskonstruktion sollte der Berater daher durch das Ansprechen von Gefühlen und durch aktives empathisches Zuhören den Klienten davon überzeugt haben, daß er seine Sicht der Dinge *ernst nimmt*, akzeptiert, sich auch der negativen Seiten der Situation bewußt ist.

### 3.12. Lösung fokussieren

Während in der ersten Phase des Gesprächs oft die Schwierigkeiten und Probleme im Vordergrund stehen bzw. die aktuelle Alltagssituation der Klienten von verschiedenen Seiten betrachtet wird, ist es in einer späteren Phase nötig, den Blick auf mögliche *Lösungen* zu richten. Es ist zwar nicht alles lösbar, was von den Klienten als Belastung oder Schwierigkeit benannt wird, auf die veränderbaren Bedingungen sollte allerdings zuversichtlich Einfluß genommen werden.

In besonders prägnanter Form hat die sogenannte *Kurzzeit-Therapie* von Steve deShazer (übrigens ein Sozialarbeiter) und anderen (DeShazer 1989 und 1992, Eberling/Hargens 1995, Walter/Peller 1995) ein Gesprächsinstrumentarium entwickelt, das die Problemlösung anpeilt. Der Berater bringt dabei zum Ausdruck, daß er sicher ist, daß der Klient das Problem lösen wird. Unklar sei nur, wann das geschehen werde. Sicher sei, daß es nicht leicht sei, das Problem zu lösen, Rückschläge seien zu erwarten. Die Aufmerksamkeit der Klienten wird auf das gelenkt, was schon funktioniert. Auf die Exploration der „Ursachen“ für ein Problem wird weitgehend verzichtet. Die Klienten werden aufgefordert, mehr von dem zu tun, was schon bisher Ausnahmen von der Problemsituation bewirkte. Und wenn sich keine Ausnahmen finden, wird ihnen geraten, schlicht etwas anderes zu tun als bisher, sich dabei zu beobachten und es in der nächsten Sitzung mitzuteilen.

Wenn relativ klar abgegrenzte Problemdefinitionen existieren, scheint diese Technik ein interessanter und gangbarer Weg der Bearbeitung. Sowohl in der Arbeit mit einzelnen als auch mit Familien machten Kolleginnen und Kollegen sehr gute Erfahrungen damit, konsequenten und konkreten *Optimismus* zu verbreiten und gleichzeitig die *Schwierigkeit* des Weges zur Lösung zu betonen.

### 3.13. Verhandeln

Es mag seltsam erscheinen, das Verhandeln im Rahmen der Konstruktionsphase des Beratungsgesprächs als eigenständige Technik vorzustellen, scheint es doch viel besser zur Feldarbeit zu passen, als Mittel, um die Interessen der Klienten auch gegenüber relevanten Dritten zu wahren. M.E. hat das Verhandeln allerdings auch im Beratungsgespräch einen wichtigen Platz, ja ähneln viele Beratungsgespräche einer komplizierten, oft von beiden Seiten mit diplomatischem Geschick geführten Verhandlung.

Allen Pincus und Anne Minahan (1980a) weisen darauf hin, daß die Kooperationsbeziehungen zwischen Klienten und Sozialarbeitern keineswegs die Regel sind. Viel häufiger sind *Verhandlungsbeziehungen*, aber auch *Konfliktbeziehungen* kommen vor und können durchaus produktiv sein.

Worüber verhandelt die Sozialarbeiterin mit der Klientin? Zum Beispiel über die Problemdefinition. Die Sicht der Klientin und jene der Sozialarbeiterin kann stark differieren, und es kann geschickter Verhandlungen bedürfen, um sich auf eine Arbeitshypothese zu einigen. Der Sozialarbeiter kann Angebote zur Unterstützung an Bedingungen knüpfen (z.B. eine materielle Unterstützung nur dann gewähren, wenn der Klient Eigenaktivitäten setzt). Zur Aushandlung eines solchen „Geschäfts“ bedarf es der Verhandlung.

Hier soll vorerst nur festgehalten werden, daß auch die Kommunikation zwischen Klient und Sozialarbeiter notgedrungen viel mit Verhandeln und Aushandeln zu tun hat, daß ein gelungener „Deal“ mit dem Klienten die Fallbearbeitung weiterbringen kann.

## 4. Techniken des Contracting

Der Übergang von der Konstruktionsphase des Gesprächs, in der mit dem Klienten ausgehandelt wird, worum es jetzt geht, was nun „Sache ist“, zum Contracting, also der Vereinbarung der weiteren Schritte, ist ebenso fließend, wie der zwischen der Explorations- und der Konstruktionsphase. Einige der bereits vorgestellten Techniken bereiten das Contracting vor bzw. können bereits unmittelbar zu Vereinbarungen führen. In der Folge behandle ich einige Gesprächstechniken, die für die Vereinbarungsphase typisch sind bzw. für die Konkretisierung von während der Konstruktionsphase bereits erzielten Vereinbarungen geeignet sind.

### 4.1. Verhandeln

Das Verhandeln nenne ich hier nochmals, weil es die hervorstechende Charakteristik in dieser späten Gesprächsphase darstellt. Kann es in der Konstruktionsphase bereits angewendet werden, um sich mit dem Klienten darüber zu verständigen, worum es geht oder gehen könnte, macht Verhandeln doch das Wesen des Contracting aus. *Kein Vertrag*, keine Vereinbarung kommt *ohne vorherige Verhandlung* zustande, und sei sie noch so rasch erledigt. Erst die vorangehende Verhandlung unterscheidet den Kontrakt von einem Diktat: Der Vertrag benötigt die Zustimmung beider Partner und diese beiderseitige Zustimmung muß ausgehandelt werden.

Realistischerweise kann der Berater nur selten davon ausgehen, daß die Sichtweisen des Klienten und die eigenen, daß die Wünsche des Klienten und die Angebotspalette der Sozialeinrichtung völlig übereinstimmen. Erst die *Differenz* macht die Fallarbeit ja produktiv, kann das nötige Maß an Neuem, an *Irritation* einbringen, das für eine Veränderung stets nötig ist. Die Vereinbarung über die weitere Vorgangsweise kann so auch die Züge eines „Handels“ zwischen Sozialarbeiter und Klient annehmen, eines Handels, der nur dann tragfähig sein wird, wenn die Interessen des Klienten darin ebenso berücksichtigt werden, wie die Ressourcen und Möglichkeiten des lebensweltlichen Umfelds und der Sozialeinrichtung.

Hier einige Beispiele zur Verdeutlichung:

Mit der Jugendlichen in einer Kriseneinrichtung konnte vereinbart werden, daß sie sich einem Gespräch mit ihrer Mutter stellte. Als „Gegenleistung“ unterstützte die Sozialarbeiterin sie bei ihren Versuchen, wieder Kontakt mit ihrem Vater aufzunehmen.

Eine vom Klienten gewünschte Unterstützung bei der Schuldenregulierung sollte in Angriff genommen werden, wenn er nachweislich die aktuell ausständige Miete bezahlt hat und beim nächsten Termin die gesammelten Unterlagen geordnet mitbringt.

Eine Klientin, die wegen vermuteter Mißhandlung ihres Kindes kontaktiert wurde, war bereit, die Pflichtklientenschaft zu akzeptieren, wenn ihr gleichzeitig Unterstützung bei der Ordnung ihrer desolaten Finanzen zugesagt wurde.

### 4.2. Aufgabenplanung

So konkret wie möglich sollten die weiteren Schritte geplant werden: Wer (Sozialarbeiterin oder Klient) wird wann was tun. Die *Genauigkeit* bei der Aufgabenplanung erhöht die Verbindlichkeit der Abmachungen, und je mehr bzw. je wichtigeres zu tun ist, umso eher sollte ein Kontrolltermin vereinbart werden.

Bei der Planung können auch schriftliche Hilfsmittel verwendet werden: Das Erstellen von „Merkzetteln“ oder „*Checklisten*“ kann dem Klienten vor allem dann seine nächsten Schritte erleichtern, wenn mehrere Dinge zu erledigen sind. Um einer Überlastung der Klienten vorzubeugen, die dann zu resignierender Inaktivität führen könnte, kann es sinnvoll sein, sich zu vergewissern, ob die getroffenen Vereinbarungen auch *realistisch* sind (etwa so: „Sie haben sich jetzt sehr viel vorgenommen. Ich bin mir nicht sicher, ob sie das alles auch schaffen können.“). Kleinere, leichter zu bewältigende Schritte können für die Regelung der Angelegenheiten der Klientin mehr bringen, als solche, die eine übermäßige Kraftanstrengung erfordern. Ein möglicher Weg ist es auch, zwischen dem, was unbedingt getan werden sollte, und „*Fleißaufgaben*“ zu unterscheiden (zum Beispiel so: „Ich denke, daß der Weg zum Arbeitsamt momentan das wichtigste ist. Das sollten Sie auf jeden Fall morgen erledigen, egal was passiert. Wenn Ihnen dann noch Zeit bleibt und Sie noch etwas für sich tun wollen, wäre es hilfreich, wenn Sie einen Besuch bei Ihrer Mutter machen, um zu sehen, ob Sie Ihnen vielleicht helfen kann. Aber das sollten Sie nur tun, wenn Sie das andere erledigt haben und sich stark genug dafür fühlen.“)

Auch für die Sozialarbeiterin besteht die Gefahr, zuviele Aufgaben zu übernehmen. Die Aufgabenverteilung zwischen Klient und Sozialarbeiter muß sorgfältig gewichtet werden. Nicht ohne Notwendigkeit sollten dem Klienten Aufgaben abgenommen werden, die er selber erledigen kann. Eine weitere Gefahr liegt darin, daß sich die Sozialarbeiterin mit Aufgaben überlastet, die sie dann aus Zeitmangel nicht erledigen kann. Die *Arbeits- und Zeitökonomie* sollte also bei der Aufgabenplanung bedacht werden. Klientinnen können nur dann Vertrauen in die Möglichkeit der Lösung ihrer Schwierigkeiten bilden, wenn sie die Erfahrung machen, daß sie sich auf Ankündigungen der Sozialarbeiterin verlassen können.

#### 4.3. Terminplanung

Sowohl die zu erledigenden Aufgaben, die Aktionen der Sozialarbeiterin im Feld, als auch die nächsten Sitzungen können *terminisiert* werden. Wurden Termine bereits in einer früheren Phase des Gesprächs oder der Kooperation mit dem Klienten vereinbart, sollte der Berater sie jetzt wiederholen, an sie erinnern und damit bestätigen, daß sie noch gelten. Vor allem der nächste Gesprächstermin sollte nochmals bestätigt werden. Damit ergibt sich die Gelegenheit, um auch kurz zu besprechen, um welche Themen es dann gehen wird.

#### 4.4. Resultate wiederholen

Die wichtigsten Ergebnisse des Gesprächs, vor allem die Vereinbarungen, kann der Sozialarbeiter noch einmal betont wiederholen, um sicherzugehen, daß beide Beteiligten das gleiche verstanden haben. Die Wiederholung *verankert* die Ergebnisse besser im Gedächtnis, macht sie prägnanter.

## 5. Abschlußphase

Die Abschlußphase ist in der Regel nur kurz, sie rundet das Gespräch ab. Es ist die Aufgabe des Sozialarbeiters, diese Phase zu gestalten und dann das Gespräch mit der Verabschiedung zu beenden.

### 5.1. Vorausschau

Ein vorausblickender Satz kann das Wesen der Vereinbarungen oder des Gesprächs noch einmal bündeln, etwa so: „Sie haben jetzt einige schwierige Tage vor sich. Ich hoffe, daß Ihnen das, was Sie sich vorgenommen haben, gelingen wird. Und daß auch ich erfolgreich sein werde bei meinem Gespräch mit dem Sozialamt.“

### 5.2. Zusammenfassung

Mit einer kurzen Zusammenfassung des Gesprächs, seines Verlaufs und der wichtigsten Ergebnisse kann der Sozialarbeiter die *Wirkung verstärken* und betonen, was ihm besonders bedeutend erscheint. Hier ergibt sich auch die Gelegenheit, den Klienten zu fragen, ob man ihm helfen konnte bzw. wie er nun seine Chancen auf eine Verbesserung seiner Lage sieht.

### 5.3. Gute Wünsche

Vielleicht ist es „nur“ Höflichkeit, aber Höflichkeit ist Ausdruck von Respekt, und sie verschafft auch dem Höflichen Achtung. Man sollte also nicht versäumen, den Klienten mit guten Wünschen für seine vor ihm liegenden Bemühungen zu verabschieden.

### 5.4. „Beziehungspflege“

Ganz am Ende des Gesprächs, ev. wenn die Gesprächspartnerinnen bereits als Zeichen der bevorstehenden Auflösung der Gesprächssituation (des Interaktionssystems) aufgestanden sind, ist wieder Platz für belanglosere Themen, für eine Bemerkung zum Wetter, für die Frage, ob die Klientin das Wochenende für einen Ausflug nützt oder ähnliches. Kurzer *Smalltalk*, der demonstriert, daß man sein Gegenüber auch als „Bürger“ wahrnimmt, der nicht nur Probleme, sondern auch ein funktionierendes Alltagsleben hat, über das man tratschen kann. Die Asymmetrie der Beratungssituation wird so abschließend ein wenig aufgelöst.

## 6. Hinweise zur Beratungstaktik

Die nun folgenden Hinweise beziehen sich auf einige weitere Aspekte der Gestaltung von Beratungsgesprächen, wurden von mir nicht geordnet und sollen eine kleine Unterstützung beim Nachdenken über und Gestalten von Gesprächen sein. Die Gesprächssituation ist stets eine höchst lebendige Angelegenheit und erfordert nicht nur die Beherrschung von Techniken, sondern auch den schöpferischen Einsatz der Persönlichkeit der Beraterin oder des Beraters.

() Es sind nicht nur die Beraterinnen, die eine Gesprächssituation gestalten. Auch die Klientinnen und Klienten entwickeln mitunter *originelle Strategien der Gesprächsführung*. Was den Beratern auf den ersten Blick als dramatische Durchbrechung (zumindest ihres) Alltags oder als Ausdruck einer akuten Krise erscheint, kann für die Klienten möglicherweise ganz „normal“ sein, eine bewährte Strategie der Bewältigung schwieriger Aufgaben. Hier ein Beispiel dafür, wie eine Klientin bei ihren Kontakten dramatische Inszenierungen einsetzte:

Frau F., vor 15 Jahren aus Montenegro nach Wien gezogen, gestaltete Problemformulierungen zu besonders dramatischen Inszenierungen mit Ohnmachtsanfällen, Morddrohungen gegenüber ihrem Exgatten, Versuchen, ihre Kinder ins Heim zu transportieren. Wurde sie dabei wirklich ernst genommen, verstanden die Sozialarbeiterinnen ihre Auftritte also „wörtlich“, war sie höchst erstaunt. Die Dramatik gehörte für sie zum Handlungs-Repertoire, mit dem sie sich Beachtung verschaffen wollte und konnte. Vor allem Politikern half sie damit auf die Sprünge und erreichte erfolgreiche Interventionen. Von Sozialarbeiterinnen erwartete sie, dass sie sich von ihren Auftritten nicht ernsthaft beeindruckten ließen. Jene, die selbst in Panik gerieten, nahm sie allerdings selbst kaum ernst und fühlte sich von ihnen nicht richtig verstanden.

() Eingedenk dessen, dass wesentliche Teile des Veränderungsprozesses (vielleicht *die* wesentlichen) außerhalb der Beratungssituation stattfinden, können *Broschüren* oder auch *Bücher* zum Thema hilfreich sein, die man den Klientinnen zum Selbststudium mitgibt. In der nicht mit Beratungs- und Selbstdarstellungsstress belasteten Situation zu Hause können sich die Klientinnen mit den Texten in Ruhe beschäftigen – und tun das auch. Manche Erklärungen durchdenken sie, können sie wiederholt lesen und besser annehmen. Bei der nächsten Besprechung kann die Beraterin dann fragen, ob die Klientin die Broschüre gelesen hat, was ihr daran geholfen hat, was für sie neu war, ob sie ihre eigene Situation darin wiedergefunden hat. Besonders nützlich erweisen sich vorbereitete Texte bei Personen, die begierig darauf sind, „Ratschläge“ zu erhalten, also versuchen, der Beraterin einfache Handlungsanweisungen zu entlocken. Der Druck läßt sich mildern, wenn die Klienten das Gefühl haben, etwas in der Hand zu haben. Das Beratungsgespräch kann dann unbelasteter geführt werden.



() Schon die Caseworkerinnen waren sich des Problems bewußt, daß eine Verbesserung der Gesprächsführungstechnik der Sozialarbeiterinnen die Gefahr in sich birgt, daß das *Technische* in der Interaktion überwiegt. Die Klienten merken das, fühlen sich – zu recht – nicht verstanden, die Effektivität der Gespräche nimmt wieder ab. Sie versuchten dieser Schwierigkeit mit dem Appell an die menschlich-interessierte Haltung zu begegnen. So brauchbar die Kenntnis professioneller Gesprächstechnik ist, scheint mir auch eine allzu schematische Anwendung nicht sinnvoll. Die Gesprächsführung sollte variieren, die Sozialarbeiter sich auch dem Klienten als ganze, dreidimensionale Menschen erkennbar machen. Gesprächsformen des Alltags haben ihren selbstverständlichen Platz in einem guten Gespräch, und viele der besten Kolleginnen zeichnen sich durch Humor aus, den sie auch in ihre Klientenkontakte einfließen lassen. Die Haltung der Sozialarbeiterin sollte grundsätzlich interessiert sein (oder zumindest den Eindruck der Interessiertheit erwecken). Eine unaufdringliche Interessiertheit mit Respekt vor dem eigenen Lebensbereich der Klientinnen: *Anteilnehmende Neugier* nennt das Harro Dietrich Kähler (1991, 165).

() Und noch einmal zur Gesprächsführung der Klienten. Zu den Strategien, die so manche in Alltagsgesprächen anwenden, gehört auch das ständige Umkreisen des Problems, des *Sich-Verlierens* in Problemschilderungen. Es dient dazu, sich als hilfsbedürftig darzustellen. Die Menschen bestätigen sich damit, in einer schwierigen Lage zu sein und eigentlich nichts dagegen tun zu können. Als Beraterin wird man sich eine Zeit lang das Lamento der Klientin anhören, dann allerdings zur Offensive übergehen müssen, um Sachen auf den Punkt zu bringen und zusammenzufassen, Handlungsorientierung einzubringen. Die Körpersprache kann als Hilfsmittel dienen, um das „Umschalten“ vom akzeptierenden Zuhören auf einen stärker strukturierenden Gesprächsstil zu markieren: z.B. kann man mit Vorbeugen einen Akzent setzen und ausdrücken, daß man nun einen aktiveren Part im Gespräch zu spielen gedenkt. Je geübter Sozialarbeiter in der Gesprächsführung sind, umso besser sollte es ihnen auch gelingen, *Flexibilität* im Eingehen auf das Tempo und den Erzählstil des Klienten mit Kontrolle über das Gespräch, seinen Ablauf und seine Zielgerichtetheit zu vereinbaren. Der Sozialarbeiter hat mit seiner Rolle die nötige Macht zur Verfügung, um Entwicklungen des Gesprächs stoppen zu können. Wenn etwa Klienten zu weit abschweifen, nur mehr „schwätzen“, können Sie auf Rahmen und Zweck des Gesprächs hinweisen: Was man hier zu tun hat; verweisen darauf, weshalb der Klient gekommen ist („Sie sind hierhergekommen, weil Sie ...“; oder: „Ich habe Sie eingeladen, weil ich für das Gericht einen Bericht machen soll. Was sollte ich Ihrer Meinung nach denn da schreiben?“). Nötigenfalls, wenn der Klient das im Laufe des Gesprächs vielleicht vergessen hat oder den Eindruck macht, es vergessen zu haben, wird man ihn auch darauf hinweisen müssen, daß man ihm nicht als Freund oder Freundin gegenüber sitzt, sondern eine andere Funktion hat.

() Thematisch spielt natürlich der Alltag der Klientinnen die wichtigste Rolle, aber nicht in all seinem Detailreichtum und vor allem nicht immer die spezifische Variation von gestern. Der Fokus liegt auf der „gewöhnlichen Struktur des Alltäglichen“. Klienten berichten zuweilen ungewöhnliche Details häufiger als den Normalablauf. Vor allem dramatische Details aus den Berichten der Klienten sollte man stets genau lokalisieren: Wann ist das passiert, in welchem Zusammenhang, und passiert so etwas öfter? So kann der Berater vermeiden, daß ein Detail aufgebauscht wird, an dem man dann hängen bleibt und zu einer falschen Einschätzung der Gesamtsituation kommt. „Das ist auch vorgekommen dazu, aber ist es das Charakteristische“. Alltag ist nie in allen seinen Facetten eindeutig. Im Rahmen der Grundstruktur eines demokratischen Erziehungsstils kann es zum Beispiel Einzelereignisse geben, die aus ihr Herausfallen, etwa wenn die Mutter doch einmal „die Nerven verliert“.

() Die Unterscheidung, was an den Erzählungen der KlientInnen wichtig und was eher unwichtig ist, ist zuweilen schwierig zu treffen. Der offene Ansatz der Sozialarbeit gewichtet nicht sofort, sondern hält auch scheinbare Nebensächlichkeiten für potentiell bedeutsam. Wenn es aber um die Handlungsorientierung, um die Entscheidung über die weitere Vorgangsweise geht, muß man eine Entscheidung darüber treffen, was nun als wichtig behandelt werden soll. Andernfalls bliebe man beim ewigen Datensammeln hängen. Der *Entscheidungsvorgang* ähnelt zuweilen einem Indizienprozeß: Wo sich Hinweise häufen, könnte der entscheidende Ansatzpunkt liegen. Einzeldaten können bedeutungslos sein. Um beim obigen Beispiel zu bleiben: Eine Ohrfeige für das Kind heißt noch nicht, daß Gewalt gegen das Kind das zentrale zu bearbeitende Problem ist.

Es besteht die Gefahr, sich von der Komplexität der Situation der Klienten überwältigen zu lassen, sich in Details zu verlieren und damit als Fallarbeiter *handlungsunfähig* zu werden. Der Wunsch, rasch einen Überblick zu bekommen, birgt aber andererseits auch die Gefahr, zu rasch zu kategorisieren, alles nur mehr einer einmal gefundenen Einschätzung unterzuordnen, zu wenig Komplexität zu sehen und damit falsch zu agieren: Der Sozialarbeiter kann zwar handeln, ist aber *reflexionsunfähig*. Karl E. Weick schlägt vor: „Wenn die Dinge klar sind, sollten Sie zweifeln; wenn Zweifel vorliegen, sollten Sie die Dinge behandeln, als ob sie klar wären... das Gegenteil von Glauben (ist) nicht Unglaube, sondern Zweifel ...“ (1995, 316). Ich denke, für die Beratungssituation kann man diese Faustregel gut gebrauchen. Umso eindeutiger und einfacher eine Situationsdarstellung sich anhört, umso wichtiger sind die Distanz dazu und der Versuch, Komplexität der Darstellung zu gewinnen. Je komplizierter und vielschichtiger sie ist, umso wichtiger wird die Klarheit der vorläufigen Handlungsentscheidung.

() Üben Sie Ihre Fähigkeiten, indem Sie in Gesprächen zu beliebigen Zeitpunkten auf die *Metaebene* umsteigen, also das Gespräch als Gespräch thematisieren: Darüber sprechen, wie das Gespräch jetzt verläuft, wieder den Rahmen klären, eventuell Blockierungen ansprechen. Versuchen Sie dann, ebenso rasch wieder den Faden des Gesprächs aufzunehmen. Sie erhöhen damit Ihr Sicherheit und erweitern Ihr Repertoire.

() Ein professionell geführtes Beratungsgespräch unterscheidet sich auch dadurch von Alltagsgesprächen, daß der Berater versucht, vieles *explizit* zu machen. Wenig kann schlicht vorausgesetzt werden – und unter den Bedingungen einer asymmetrischen Interaktion mit Machtgefälle kann sich der Berater nicht darauf verlassen, daß seine nonverbalen Signale richtig gedeutet werden.

Als Beispiel möchte ich auf die bevorstehende *Beendigung des Gesprächs* hinweisen. Während es im Alltagsgespräch oft reicht, auf die Uhr zu schauen oder sich auf dem Sessel etwas weiter nach vorne zu setzen, um dem Gesprächspartner zu signalisieren, daß man nun bald das Gespräch beenden will, sind solche Signale im Beratungsgespräch vieldeutig und haben manchmal unangenehme Folgen. So kann der Klient zum Beispiel, weil er Angst hat, seine Anliegen nicht mehr vortragen zu können, hektischer werden, noch schneller reden. Oder er interpretiert die Signale des Sozialarbeiters als Zeichen von Unaufmerksamkeit und Desinteresse. Eher peinlich kann es werden, wenn dann gar der Klient ausspricht, was der Berater sich auszusprechen scheute: „Ich sehe, Sie haben´s schon eilig.“

Einfacher und für den Klienten angenehmer ist es da schon, rechtzeitig zu sagen: „Ich möchte Sie darauf hinweisen, daß ich jetzt noch zehn Minuten für Sie Zeit habe, dann müssen wir für heute Schluß machen. Gibt es etwas, was Sie mir noch unbedingt mitteilen wollen, bevor wir zum Abschluß kommen?“

Auf Ausgesprochenes kann sich der Gesprächspartner sachlich beziehen, aber auch man selbst kann daran erinnern („Ich habe Ihnen schon angekündigt, daß ich jetzt Schluß machen muß“). Nonverbale Signale hingegen sind nur schwer ohne Störung der Beziehung anzusprechen. Oft werden sie in Streitform thematisiert, wie z.B. bei klassischen Partnerstreits -- „warum hast Du mich so angeschaut“. Man kann sich auch nicht auf eigene nonverbale Signale berufen: „Ich habe schon vor zehn Minuten nervös auf den Tisch geklopft“ – das kommt wohl nicht sehr gut.

Die Zeitkontrolle habe ich hier nur als Beispiel gewählt. Weitere sinnvolle Explizierungen können unter anderen sein: „Das wundert mich aber, haben Sie nicht vorher erwähnt ...“; „Das habe ich jetzt nicht ganz verstanden, könnten Sie mir das näher erklären?“; „Entschuldigen Sie, ich war jetzt einen Moment nicht ganz bei der Sache, weil ich über Ihre vorherige Äußerung nachgedacht habe ...“; „Ich kann mich schlecht auf das konzentrieren, was Sie sagen, wenn Sie so auf dem Sprung sind. Setzen Sie sich doch gemütlich zurecht,

wir haben genügend Zeit.“

Es gibt kaum einen guten Grund, den Klientinnen *Informationen* vorzuenthalten, die für sie wichtig sein könnten. Dies gilt auch für alle Informationen, die die Bedingungen des Gesprächs selbst betreffen. Wurde ich „überfallen“ und kann mich daher nicht konzentrieren, habe ich nur beschränkte Zeit zur Verfügung etc., in jedem Fall ist die am wenigsten peinliche Form des Umgangs damit die, es auszusprechen.

() Und noch ein Hinweis zur Gesprächskontrolle: Es mag auf den ersten Blick so scheinen, als müßten gute und intensive Gespräche lang sein. Ich denke, daß eher das Gegenteil gilt: Nach ca. 45 Minuten, spätestens einer Stunde, wird die Chance, daß noch Neues herauskommt, sehr gering. Dafür steigt die Wahrscheinlichkeit, daß der Gesprächspartner wichtige Gesprächselemente und Vereinbarungen vergißt, sie untergehen im langen Strom des Plauderns. Die meisten Gespräche lassen sich zufriedenstellend in viel *kürzerer Zeit* bewältigen. Sobald ein Gespräch „im Kreis geht“, also bereits Gesagtes mit nur ein wenig anderen Worten wiederholt wird, sollte man es jedenfalls zielorientiert strukturieren. Verläuft ein Gespräch ergebnislos, wird sich das in der nächsten halben Stunde wahrscheinlich auch nicht mehr ändern. „Ich habe den Eindruck, daß wir heute nicht wirklich weiterkommen. Vielleicht liegt das daran, daß ...; ich möchte mich gerne in einer Woche noch einmal mit Ihnen unterhalten...“

Es ist hilfreich, zu Beginn eines Gesprächs den *Zeitrahmen* festzulegen und dann bei dieser Struktur zu bleiben. Ist ein Gespräch für eine Stunde anberaumt, kann es nicht stillschweigend auf zwei Stunden verlängert werden. Jede Abkehr vom Zeitrahmen sollte besprochen und gemeinsam vereinbart, als Ausnahme gekennzeichnet werden. Andernfalls entsteht so etwas wie ein Gewohnheitsrecht des Klienten auf unbegrenzt lange Gespräche. Spätere Versuche der Beraterinnen, ein Gespräch zu strukturieren und zu begrenzen, werden in Zukunft nicht mehr ernstgenommen.

() Im Gesprächsverlauf (vor allem in der Konstruktionsphase) können und sollen die Sozialarbeiter alternative Erklärungsversuche anbieten. Auch wenn sie die Klienten nicht zu überreden versuchen, kann das zu Enttäuschungen führen. Der Klient hatte möglicherweise gehofft, mit seiner „Geschichte“ durchzukommen, und nicht damit gerechnet, vom Sozialarbeiter in seiner Einschätzung in Frage gestellt zu werden. Wie die Konfrontation kann auch die „*Uminterpretation*“ oder Infragestellung von Teilen der Geschichten der Klienten eine produktive Irritation erzeugen.

() Einen ganz besonderen Typus von Gesprächen stellen *telefonische Beratungen* dar. Hier ist nur ein

Kommunikationskanal, nämlich der akustische, offen. Die Konzentration auf den verbalen Ausdruck schafft Distanzierung und Anonymität. In deren Schutz ist es manchen Klienten möglich, schon bei einem Erstgespräch intime Themen anzusprechen, die sie sonst nur unter besonders günstigen Bedingungen zur Sprache bringen würden.

Die Telefonberaterin steht vor der Schwierigkeit, durch mangelnde visuelle Informationen nur schwer einschätzen zu können, wie ernst gemeint eine telefonische Anfrage ist. Es liegt nahe, daß die *Anonymität* des Telefons genutzt wird, um Scherzanrufe zu tätigen. Aber auch „ernste“ Anrufe tarnen sich zuweilen als Scherzanrufe. Sicherheitshalber empfiehlt es sich also, das Anliegen des Anrufers so zu behandeln, als wäre es ernst gemeint, auch wenn man sich dessen nicht so sicher ist.

Ein Telefonat kann außerdem leicht beendet werden. Man braucht bloß aufzulegen, muß sich nicht einmal verabschieden, man hat keinen Weg zurückzulegen, um außerhalb des Gesichtsfeldes des Gesprächspartners zu kommen. Vor allem bei einem Erstanruf und/oder einem anonymen Anruf hat der Gesprächspartner keine Chance, die Kommunikation dann wieder aufzunehmen. Aufgrund der Leichtigkeit, sich daraus zu verabschieden, ist eine telefonische Beratung ständig *vom Abbruch bedroht*. Vor allem dann, wenn der Eindruck besteht, daß der Klient in einer Krise ist, sollte der Telefonberater bei auftretenden längeren Pausen selbst sprechen und so versuchen, die Verbindung aufrechtzuerhalten.

Am Telefon gilt noch stärker als bei face-to-face-Gesprächen, daß man als Beraterin manchmal verwirrt ist über den „Sinn“ einer Geschichte, da keine nonverbalen Signale vorhanden sind, die die Einordnung erleichtern. Daher muß die Beraterin sich, bevor sie eine Auskunft gibt, deutlich vergewissern, was die Wünsche der Klientin sind und ob sie auch richtig verstanden hat. Mitunter fällt es den Anruferinnen schwer, deutlich zu sagen, worum es geht. Sie benötigen Unterstützung beim Formulieren ihrer Anliegen und Fragen. Die Beraterin kann *Formulierungsvorschläge* machen, ja dem Klienten sogar Fragen vorformulieren, von denen sie annimmt, daß sie der Klient möglicherweise stellen will. Bei bloß zögernder Zustimmung kann man annehmen, daß man den entscheidenden Punkt noch nicht erwischt hat. Protest oder Korrektur durch den Klienten hingegen sind bereits ein recht guter Einstieg für die weitere Beratung.

So manches Problem kann im Rahmen telefonischer Beratung gut bearbeitet werden. Das Telefon ist ein brauchbares Medium zum zeitsparenden Erledigen von *Kommunikation begrenzter Komplexität*. Höhere Verbindlichkeit, einen bei weitem umfassenderen Eindruck vom Gesprächspartner erhält man aber in einer klassischen face-to-face Situation. Klientinnen, die erkennbar mehr als nur einen Rat brauchen, sollte daher

nahegelegt werden, eine geeignete Beratungseinrichtung aufzusuchen.

() Handlungsmöglichkeiten eröffnen! Sehr häufig gehen Einsichten den Handlungen nicht voraus, sondern stellen sich erst ein, wenn jemand einmal etwas anderes zu tun versucht hat. Es ist daher produktiver, Klienten *Handlungsangebote* zu machen, als sie von einer bestimmten Sichtweise zu „überzeugen“. Auch wenn KlientInnen das Handlungsangebot, den Handlungsvorschlag nicht sofort annehmen, für sich akzeptieren, so haben sie ihn doch registriert und können es in Hinkunft in ihre Überlegungen einbeziehen. Sozialarbeiter berichten nicht so selten von Klienten, die einen Handlungsvorschlag im Beratungsgespräch zwar heftig ablehnen, später aber doch verwirklichen. Ich habe oben schon darauf hingewiesen, daß sich die Wirkung eines Beratungsgesprächs oft noch gar nicht im Gespräch selbst, sondern erst später im Alltag zeigt.

() Nun will ich Ihnen eine Sammlung von möglichen Fehlern des Fallarbeiters nicht vorenthalten, die Kolleginnen in einem kleinen Brainstorming aufgelistet haben. Mir ist natürlich bewußt, daß es leichter ist, Fehler aufzuzählen, als sie zu erkennen und zu vermeiden:

Künstlichkeit

Angst vor Nähe zur Lebenswelt der KlientInnen

Handeln an Stelle der Klienten

Handeln ohne die Klienten

wichtige strukturelle Problem-Bedingungen nicht nachfragen

am Klienten kleben

entsetzt sein, statt neugierig

etwas persönlich nehmen

Situation nicht strukturieren

Angst vor eigener Autorität haben

zu schnell eingreifen

Fragen:

(1) Welche Phasen sollte ein Beratungsgespräch haben? Überlegen Sie, ob die Reihenfolge der Phasen verändert werden könnte und welche Folgen das hätte.

(2) Üben Sie Ihre Gesprächstechnik fallweise auch in Alltagsgesprächen: Nehmen Sie sich z.B. vor, im Gespräch zurückhaltend zu sein; in einem anderen: aktiv zu sein und viel zu fragen; in einem weiteren: rechtzeitig auf das kommende Gesprächsende hinzuweisen usw.

- (3) Nennen Sie einige Techniken der Exploration / der Konstruktion.
- (4) Wodurch unterscheiden sich professionelle Beratungsgespräche von Alltagsgesprächen?
- (5) Spielen Sie ein Beratungsgespräch in einem Rollenspiel durch. Versuchen Sie verschiedene der beschriebenen Techniken anzuwenden. Beobachter sollen versuchen, aufzuschreiben, welche Techniken angewendet wurden.

Literaturempfehlungen zur Vertiefung:

Während es immerhin einige Literatur zum sozialarbeiterischen Erstgespräch gibt, herrscht ein Mangel an Zusammenfassungen für die Gesprächsführung in der Einzelfallarbeit. Die Literaturempfehlungen umfassen daher Bücher, die nur einige Aspekte behandeln und/oder nicht für die Sozialarbeit geschrieben sind.

Christian-Rainer Weisbach (1992): Professionelle Gesprächsführung. Ein praxisnahes Lese- und Übungsbuch. München.

So allgemein der Titel formuliert ist, kann dieses Buch einige Grundtechniken der Gesprächsführung anschaulich vermitteln. Als alleinige Grundlage für die Beratungsarbeit in der Einzelfallhilfe ist es allerdings weniger geeignet, weil spezifischere Techniken nicht dargestellt werden. Von einem Buch, das für Verkäufer genauso passen soll wie für Beraterinnen, kann man das auch nicht verlangen.

Susanne Zeller (1987): Das Beratungsgespräch in der Sozialen Arbeit. Bielefeld.

In diesem schmalen Band faßt Susanne Zeller das klassische Gesprächsverständnis des Casework zusammen. Ihre zentralen Referenzen sind dementsprechend die tiefenpsychologischen Autoren und die Gesprächspsychotherapie nach Carl C. Rogers.

Luitgard Brem-Gräser (1993): Handbuch der Beratung für helfende Berufe Band 1-3. München und Basel. In diesem umfangreichen Werk finden sich zahlreiche brauchbare Hinweise und die Darstellung verschiedenster Zugänge. Wegen seines Umfangs ist es allerdings nicht so leicht, zu finden was man braucht.

Wolfgang Eberling/Jürgen Hargens (Hrsg.) (1995): Einfach kurz und gut. Zur lösungsorientierten Kurzzeittherapie. Dortmund.

Wer mehr über die in der Einzelfallarbeit ganz brauchbare lösungsorientierte Beratung erfahren will, kann mit diesem Buch sein Repertoire erweitern. Wie bei der folgenden Empfehlung möchte ich jedoch die Einschränkung machen, daß das sozialarbeiterische Setting auch noch andere Gesprächsformen erfordert und die in therapeutischen Settings erprobten Techniken als Ergänzung, nicht als Ersatz für die anderen Techniken verwendet werden sollten.

Arist v. Schlippe/Jochen Schweitzer (1996): Lehrbuch der systemischen Therapie und Beratung. 2., durchges. Auflage. Göttingen

Wie beim zuvor genannten Buch sind die auf Gesprächsführung bezogenen Teile dieses Bandes hilfreich

für die Soziale Einzelarbeit. Empfehlenswert vor allem in Verbindung mit der Lektüre sozialarbeitsbezogener Zusammenfassungen systemischer Ansätze (z.B. Pfeifer-Schaupp 1995).