

1 Grundlagen der themenbezogenen Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit

Überblick

In den Ausführungen über die Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit werden Grundlagen für den Umgang mit einzelnen methodischen Ansätzen erörtert. Die Anwendung der Gesprächsführung setzt Wissen, Können und eine Haltung voraus, die Fachkräfte darin bestärken, auf eine rigide Handhabung methodischer Vorgaben zu verzichten und beispielsweise auch Intuitionen begründet zu folgen. In der Praxis kommt es darauf an, unterschiedliche situative und strukturelle Einflussfaktoren zu berücksichtigen und mit Gesprächsführungsansätzen kreativ umzugehen. In der Sozialen Arbeit geht es in allen Handlungsfeldern darum, die Autonomie der Zielgruppen zu fördern. Für die Gesprächsführung bedeutet dies, Adressat*innen in der Aneignung eines handlungsbefähigenden Wissens zu unterstützen. Dafür ist eine didaktische Ausrichtung förderlich, in der die Lebenslage und die Interessen der Ratsuchenden ebenso berücksichtigt werden wie die konkrete Lern- oder Gesprächssituation. Das sozialarbeiterische Selbstverständnis der Vermeidung von Fremdbestimmung erfordert überdies eine theoretische Reflexionsbasis.

Noch vor der Auseinandersetzung mit einzelnen themenbezogenen Ansätzen der Gesprächsführung ist es sinnvoll, sich Gedanken über den Umgang mit den Gesprächsinstruktionen zu machen. Die Erwartung, nun endlich ein unmittelbar anwendbares Wissen zu erwerben, geht über das Ziel hinaus. Im Umgang mit den Gesprächsführungsansätzen kommt es darauf an, in unterschiedlichen Situationen angemessen zu reagieren

und nicht dogmatisch am Lehrbuchwissen festzuhalten (► Kap. 1.1). Die Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit ist dem Ziel verpflichtet, Adressat*innen Entwicklungs- und Lernprozesse zu ermöglichen, die sie befähigen, wieder eigenständig in ihrem Alltag zurechtzukommen (► Kap. 1.2). Für die Handhabung von allgemeinen Gesprächsführungshinweisen und die Umsetzung einer Lernperspektive ist der Rückgriff auf sozialarbeitstheoretische Erkenntnisse weiterführend, die dazu auffordern, Adressat*innen mit ihren Besonderheiten, Fähigkeiten und Bedürfnissen in den Prozess der Gesprächsführung einzubeziehen (► Kap. 1.3).

1.1 Gesprächsführungsansätze in der Praxis

Die Anwendung unterschiedlicher Gesprächsführungsansätze in der Sozialen Arbeit setzt bei Fachkräften Wissen, Können und eine angemessene Haltung voraus (von Spiegel 2021, 86f.). *Wissen* bezieht sich auf die inhaltlichen Dimensionen des gewählten Ansatzes. Wer keine Vorstellung über eine Krise hat, um nur ein Beispiel zu wählen, greift möglicherweise in der Krisenintervention auf wenig unterstützende Formen der Gesprächsführung zurück, die im ungünstigen Fall mehr Schaden anrichten als Nutzen stiften. Dies ist etwa der Fall, wenn ein Mensch in der Krise temporär keine Entscheidungen treffen kann, die Fachkraft sich aber in einer zu eng verstandenen personenzentrierten Perspektive weigert, situativ eine stellvertretende Entscheidung zu treffen, damit die betroffene Person zunächst über die Runden kommt. *Können* steht für methodische Fähigkeiten der Gesprächsführung. Eine reflektierte und technisch versierte Anwendung erhöht die Wirksamkeit, ist aber keine alleinige Erfolgsgarantie. Hinzu kommt eine authentische oder glaubwürdige *Haltung*. Die Methode muss schließlich zur jeweiligen Fachkraft passen, ansonsten bleibt sie äußerlich und wirkt steril oder gar unglaubwürdig.

Gut zu merken

Gesprächsührung erfordert

- Wissen
- Können
- Haltung.



Die Auseinandersetzung mit der Haltung ist bedeutsam, trägt sie doch wesentlich dazu bei, die Potenziale der Gesprächsührung zu entfalten. Die Haltung kann auf zweierlei Weise betrachtet werden. Zum einen ist die *Körperhaltung* gemeint. Sie kann gelassen, angespannt, aggressiv oder (un-)interessiert sein und wird von Ratsuchenden wahrgenommen. Zum anderen steht Haltung für die *innere Verfassung und Stimmung*. Fachkräfte wirken auf Ratsuchende insbesondere dann glaubwürdig, wenn beide Formen der Haltung für sie übereinstimmen. Haltungen in der Gesprächsührung unterliegen bewussten Entscheidungen in unterschiedlichen Situationen (Herwig-Lempp 2022, 142f.). Wie in den folgenden Ausführungen an ganz unterschiedlichen Stellen noch deutlich wird, erfordert die professionelle Gesprächsührung von den Fachkräften immer wieder spontane, kreative und situationsangemessene Reaktionen auf nicht vorhersehbare Gesprächsverläufe. In Bezug auf die Haltung folgt daraus beispielsweise, dass eine gewährende Haltung in der Gesprächsührung, mit der Ratsuchende Raum für eigene Akzente finden, nicht in jedem Fall durchgehalten werden kann, etwa wenn es erforderlich ist, Grenzen bei aggressiven Verhaltensweisen zu setzen, mit denen sich Fachkräfte gegen übergriffiges oder sie verletzendes Verhalten schützen.

In einer übergreifenden Perspektive geht es in der Gesprächsührung um Aspekte, die dazu beitragen, das eigene Verhalten professionell zu reflektieren und immer im Blick zu behalten, dass Gespräche *unterschiedliche Funktionen* in einem Unterstützungsprozess erfüllen. Gespräche in der Sozialen Arbeit tragen dazu bei, einen Kontakt und vertiefend eine Beziehung mit Adressat*innen aufzubauen. Sie sind das zentrale Medium des Austauschs von Informationen und Wissen, sie helfen einander besser zu

verstehen und sie unterstützen kooperative Problemlösungen (Widulle 2020, 3f.). Gespräche in der Sozialen Arbeit dienen der Erörterung von Handlungsmöglichkeiten unter Berücksichtigung äußerer Bedingungen und vorhandener sowie zu entwickelnder Fähigkeiten. Sie ermöglichen damit Lernprozesse, die auf einem argumentativen Austausch basieren (Giesecke 2015, 85f.). In Gesprächen erweitern die Beteiligten ihren Horizont; das Handeln wird aus verschiedenen Perspektiven betrachtet und damit Veränderungen zugänglich gemacht (Ebert 2017, 17f.).

Dies gilt für Ratsuchende wie für Fachkräfte gleichermaßen. Was kann beispielsweise eine Fachkraft von Ratsuchenden lernen? Fühlen sich Ratsuchende durch ständige Fragen bedrängt, kann das ein Hinweis sein, die gewählte explorative Gesprächsführung zu überdenken und anstatt Serienfragen offene Fragen mit Möglichkeiten für eigenständige Antworten auszuwählen. Die breiten Funktionen von Gesprächen in der Sozialen Arbeit erfordern es, unterschiedliche Ansätze je nach Situation und der zu bearbeitenden Themen heranzuziehen.

Das Wissen um unterschiedliche Varianten der Gesprächsführung reicht für das professionelle Handeln allerdings noch nicht aus. Zusätzlich kommt es darauf an, den jeweiligen Anwendungsfall eines Gesprächsführungsansatzes zu erkennen und je nach Fallverlauf auch unterschiedliche Formen der Gesprächsführung zu kombinieren. Neben Wissen, Können und Haltung ist *Intuition* für die Auswahl eines methodischen Vorgehens und die Anwendung einzelner Gesprächsführungsansätze bedeutsam.

Ruth Cohn, die Begründerin der Themenzentrierten Interaktion, hat der Intuition in ihren Überlegungen einen wichtigen Platz eingeräumt. Sie fasst darunter Wahrnehmungen, emotionale Signale, Erinnerungen und Schlussfolgerungen, die nicht bewusst erfolgen, vielmehr Vorahnungen und spontane Erkenntnisse darstellen. Für zwischenmenschliche Beziehungen, auch im professionellen Rahmen, sind Intuitionen bedeutsam (Cohn 1986, 134f.). Intuitionen stehen für einen Prozess, in dem subjektive Anteile zur Geltung kommen, also Ahnungen noch ohne tiefere Begründungen, die im methodischen Handeln eine Rolle spielen (Wendt 2021, 411). Das auf Körpersignale, Bilder und Emotionen sowie auf soziale Faktoren bezogene gefühlte Wissen beeinflusst menschliches Handeln (Herrmann 2023, 33f.). Übertragen auf die Anwendung einzelner Gesprächsführungsansätze sind Fachkräfte klug beraten, wenn sie sich nicht

nur auf ihr Wissen und ihre methodische Schulung verlassen, sondern in konkreten Situationen auch ihren Ahnungen und Eingebungen folgen. Dadurch wird ein Gespräch lebendig. Die Beachtung von Intuitionen trägt dazu bei, Gesprächsführungshinweise nicht einfach auf die Praxis zu übertragen, sondern sie im Gesprächsverlauf anzupassen oder zu transformieren. Im Nachgang ist es dann notwendig, Intuitionen durch Reflexionen zu prüfen, bei Bedarf zu vertiefen oder zu korrigieren und daraus für weitere Gespräche zu lernen. Für die an subjektive Momente gebundene Gesprächsführung ist ein intuitives Vorgehen weiterführend.

Intuition ersetzt jedoch nicht die für die Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit unumgängliche *kommunikative Kompetenz*. Sie umfasst die Fähigkeit, sich in Gesprächssituationen einzufühlen und diese bewusst wahrzunehmen, Inhalte verbal und nonverbal zu präsentieren und dabei auf eine angemessene Strukturierung und Fokussierung je nach Handlungsanforderungen zu achten. Kommunikative Fertigkeiten erfordern unterschiedliche Schwerpunkte, beispielsweise in der Erziehung, der Beratung, der Informationsvermittlung, der Anleitung, der Alltagsbegleitung, der Verhandlung oder der Gestaltung von Gruppenprozessen (Heiner 2010, 66). Die vielfältigen Einsatzgebiete der Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit überlagern sich regelmäßig. Nur eine breite methodische Orientierung, das Markenzeichen der Sozialen Arbeit, sichert die umfangliche Handlungsfähigkeit der Fachkräfte. Einflüsse, die eine *eigenständige* Übertragung der Gesprächsführungsansätze auf die verschiedenen Felder der Sozialen Arbeit notwendig machen, resultieren aus den folgenden zentralen Faktoren.

- *Dauer der Kooperation*: Sie reicht von einmaligen kurzen Gesprächen bis zu einem langfristigen Prozess gemeinsam verbrachter Zeit.
- *Lebenswelt- und Alltagsnähe*: Es macht einen Unterschied, ob Gespräche in der Heimerziehung mit einer umfassenden Beteiligung an alltäglichen Erfahrungen und Abläufen geführt werden oder in einer Beratung mit sehr begrenzten Einblicken in den Lebenskontext der Ratsuchenden.
- *Formalisierungsgrad der Institution*: Gespräche in einer Behörde richten an Fachkräfte andere Anforderungen als in der Straßensozialarbeit.

- *Problemspektrum*: Die zu bearbeitenden Probleme haben unmittelbare Auswirkungen auf die Gesprächsführung, so dominieren in der Schuldenberatung über weite Strecken Informationen über Schuldnerschutz und Sanierungsoptionen, während in der Suchtberatung schwerpunktmäßig biographische Hintergründe aufgeheilt werden (Heiner 2010, 78 f.).

Die Anwendung von Gesprächsführungsansätzen bedeutet für Fachkräfte der Sozialen Arbeit, stets den Rahmen zu betrachten und bei Bedarf nur auf einzelne Elemente zurückzugreifen. In der Straßensozialarbeit mit einem wohnungslosen Menschen, der noch nicht motiviert ist, sich auf eine vorübergehende Unterbringung einzulassen, kann es weiterführend sein, zunächst einen Kontakt herzustellen und auf eine vertiefende Beziehungsgestaltung zu verzichten (► Kap. 2).

1.2 Lernprozesse ermöglichen in der Gesprächsführung

Die Anwendung von Gesprächsführungsansätzen in der Sozialen Arbeit ist dem übergreifenden Ziel verpflichtet, Ratsuchende so weit wie irgend möglich zu befähigen, wieder ohne professionelle Hilfen im Alltag zurechtzukommen. Insoweit geht es darum, Lernprozesse zu ermöglichen und zu fördern. Lernen steht für relativ dauerhafte persönliche Veränderungen, die durch die eigenständige Verarbeitung von Wissen und den Aufbau von Fertigkeiten erreicht werden. In Anlehnung an Piaget geht es um die Aufnahme neuer Informationen und die Veränderung kognitiver Schemata, die dazu führen, die innere und äußere Umwelt anders als bisher wahrzunehmen. Lernhindernisse können in der Vernachlässigung von Bedürfnissen der Lernenden, ihrer Lerngeschichte, ihrem Leistungsniveau oder ihrem Lerntempo sowie der Qualität der Interaktion und den soziokulturellen Lebensbedingungen liegen (Huber 2018, 953 f.). Inhaltlich

steht die Erschließung eines handlungsbefähigenden Wissens im Mittelpunkt, sei es in Bezug auf Fragen der Erziehung, der allgemeinen Lebensführung oder den Umgang mit Krisen.

Wissen in der Gesprächsführung kann aufgrund ganz unterschiedlicher Formen der Aneignung durch Adressat*innen nicht linear vermittelt werden. Insbesondere dann, wenn sich das Wissen im Alltag bewährt, hat es eine Chance, in einem Lernprozess angemessen durchzudringen (Nittel 2016, 22 f.). In der Sozialen Arbeit soll durch Wissensangebote eine kritische Selbstreflexion der Adressat*innen gefördert werden, in die situative, biographische, soziale, politische und kulturelle Bedingungen des Lebens einfließen (Thole 2020, 119). Wird beispielsweise eine alleinerziehende, auf Bürgergeld angewiesene Mutter mit Mietschulden und weiteren Problemen unterstützt, reicht es nicht aus, nur Wissen über die Wohnungssicherung zu vermitteln. In professionellen Gesprächen werden ggf. auch ihre Lebensumstände in den genannten Themenbereichen berücksichtigt, um ein Gefühl des individuellen Scheiterns angesichts strukturell benachteiligender Bedingungen zu vermeiden oder zumindest abzubauen.

Unabhängig davon, ob Wissen in einer beziehungs-, einer motivations-, einer netzwerk- oder einer krisenorientierten Gesprächsführung zugänglich gemacht wird, sind *übergreifende didaktische Aspekte* zu beachten. Hierzu zählt, Wissen strukturiert aufzubereiten, um eine individuelle Verarbeitung durch die Adressat*innen mit ihren ganz unterschiedlichen Ausgangslagen zu ermöglichen. Bei der Wissensverarbeitung handelt es sich um einen eigenständigen Vorgang, der von außen angeregt, aber nicht linear gesteuert werden kann (Terhart 2019, 138 f.). Daraus sollte allerdings nicht gefolgert werden, dass der Lernprozess der Adressat*innen gänzlich außerhalb der Reichweite von Fachkräften liegt. Der Prozess der Aneignung neuen oder korrigierenden Wissens wird durch didaktische Vorgehensweisen unterstützt, mit denen systematisch an Vorkenntnisse und Interessen der Adressat*innen angeknüpft wird (Giesecke 2015, 15). Ergänzend wird die Verarbeitung von Wissen durch eine verständliche Aufbereitung von Inhalten unterstützt. Zielgerichtet eingebrachtes Wissen in der Gesprächsführung soll sich auf den unmittelbaren Bedarf der Adressat*innen beziehen, die vor Entscheidungs- und/oder Handlungsproblemen stehen (ebd., 82 f.). Für die Auswahl einzelner Wissensbestände sind die folgenden Fragen bedeutsam:

- Welche Informationen benötigen Adressat*innen in ihrer aktuellen Problemlage?
- Wie sollen die Informationen angemessen vermittelt werden?
- Welche emotionalen Reaktionen können auftreten?
- Gelingt es den Adressat*innen, die Informationen in ihrem Alltag umzusetzen (Pallasch & Kölln 2020, 146)?

Wie wichtig es ist, mit Informationen sensibel umzugehen, wird an folgendem Fallbeispiel deutlich.

Fallbeispiel

In einem Beratungsgespräch mit einem an Krebs erkrankten Patienten informiert die Sozialarbeiterin über in Frage kommende Sozialleistungen und Nachteilsausgleiche, die an einen Grad der Behinderung gekoppelt sind. Der Patient reagiert sehr betroffen über die Information, dass er einen Schwerbehindertenstatus aufgrund seiner Erkrankung in Anspruch nehmen kann. Für ihn ist das völlig neu und mit seinem Selbstbild nicht vereinbar. Die Information wäre vielleicht besser aufgenommen worden, wenn das Thema behutsam mit dem Hinweis eingeführt worden wäre, dass es hier um einen temporären Status geht, der in der Phase der sogenannten Heilungsbewährung ermöglicht wird, um betroffenen Menschen in ihrer schwierigen Lage beispielsweise einen besseren Kündigungsschutz zu garantieren.

Die geeignete Auswahl von Informationen begünstigt Lernprozesse in der Gesprächsführung besonders dann, wenn auf eine angemessene sprachliche Darstellung zurückgegriffen wird. Zu bevorzugen ist eine nachvollziehbare und strukturierte Aufbereitung, gepaart mit einer Präsentation in einem geläufigen und auf Anhieb verstehbaren und anregenden Vokabular, mit dem das Interesse der Adressat*innen zusätzlich geweckt wird (Langer, Schulz von Thun & Tausch 2019, 22f.).

1.3 Sozialarbeitstheoretische Impulse

Die allgemeinen und die lernorientierten Hinweise über die Anwendung einzelner Gesprächsführungsansätze unterstreichen die Bedeutung der Fachkraft mit ihren situativen Entscheidungen in einem interaktiven Prozess. Sozialarbeitstheoretischen Einsichten können ergänzende Impulse entnommen werden, die darauf zielen, Ratsuchende mit ihren eigenständigen Verhaltensweisen und Reaktionen angemessen zu würdigen.

Für die Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit ist eine Dienstleistungsorientierung handlungsleitend. Die Leistung der Gesprächsführung, sei es die Erarbeitung einer Einsicht, der Aufbau von Erziehungs Kompetenzen oder die Überwindung einer Überschuldung, entsteht in einem gemeinsamen Vorgehen von Ratsuchenden und Fachkräften. Um Ratsuchende mit unterschiedlichen Angeboten zu erreichen, sind flexible, auf besondere Belange zugeschnittene partizipatorische Vorgehensweisen ertragreich (Oechler 2018, 265 f.). Wird etwa das Bedürfnis danach, vorübergehend in Ruhe gelassen zu werden, von einer Fachkraft ignoriert, verpuffen deren durchaus redlichen Bemühungen um eine beziehungs- oder motivationsorientierte Gesprächsführung. In der Relationalen Sozialen Arbeit wird an dieser Stelle die Grenze der Instruktionsmacht betont. Adressat*innen entscheiden danach in Eigenregie, wie sie mit Inhalten umgehen und welche Konsequenzen sie daraus für ihr Leben ziehen (Kraus 2019, 69). Eine gelungene Gesprächsführung hat größere Chancen, wenn die Erlebnisweisen und Deutungsmuster der Zielgruppen beachtet werden (Bitzan & Bolay 2017, 45 f.).

Fachkräfte sollten sich ihrer *Macht in der Gesprächsführung* bewusst sein, die u. a. aus ihrem Wissen, ihrer Gestaltungs- und Thematisierungshoheit, ihrer Sprache, ihren Interpretationsmöglichkeiten und ihrem institutionellen Hintergrund resultiert (Engel & Nestmann 2020, 32). In dienstleistungsorientierten Gesprächen wird auf Macht verzichtet. Dies ist einfacher, wenn Ratsuchende mit ihren Erfahrungen, Wissen und Deutungs- und Erklärungsansätzen als ebenbürtige Gesprächspartner*innen angesehen werden. Überlegungen zur epistemischen Ungerechtigkeit, die Miranda Fricker vorgelegt hat (Fricker 2023), sensibilisieren dafür, die Sichtweisen Ratsuchender ausdrücklich einzubeziehen. Daran anknüp-

fend sollte das Unrecht einer Zeugnisungerechtigkeit im Sinne der Zuschreibung eines Glaubwürdigkeitsdefizits vermieden werden, die mit Vorurteilen beispielsweise über Armut oder eine psychische Erkrankung zusammenhängt. Fachkräfte unterliegen in diesem Prozess nicht nur ihren eigenen Einstellungen und Vorurteilen, sondern auch gesellschaftlichen Bildern über ihre Zielgruppen, die Auswirkungen auf die Einschätzung von deren Glaubwürdigkeit entfalten (ebd., 27f.). In der Praxis der Gesprächsführung kommt es beispielsweise darauf an, die Äußerungen eines psychisch beeinträchtigten Menschen nicht als Ausdruck seiner Krankheit abzutun, sondern den Realitätsgehalt zu entdecken und darauf einzugehen. Sich bedroht zu fühlen ist nicht gleich Ausdruck einer paranoiden Verkennung der Wirklichkeit, sondern kann aus der Wahrnehmung gegenwärtiger politischer und gesellschaftlicher Entwicklungen folgen, auch wenn es auf Umwegen formuliert wird.

Das Plädoyer für einen anerkennenden Umgang mit den Sichtweisen und Äußerungen der Adressat*innen, mit dem das Risiko eines Machtmissbrauchs und einer epistemischen Ungerechtigkeit in der Gesprächsführung verringert werden soll, erfordert die Achtung der Autonomie und Eigenmacht der Subjekte (Empowerment) durch eine solidarische Haltung der Fachkräfte, die sich in der Art der Gesprächsführung zeigt (Herriger 2020, 20f.). Eine an den Potenzialen der Adressat*innen ausgerichtete Gesprächsführung wird durch den Rückgriff auf das Menschenbild des Empowerment-Ansatzes begünstigt, das insbesondere die folgenden Haltungen und Bereitschaften der Fachkräfte erfordert.

Menschenbild des Empowerment

- Vertrauen in die Fähigkeiten jedes*jeder einzelnen zur Selbstgestaltung und zur gelingenden Lebensgestaltung: Menschen haben per se die Fähigkeit zur Selbstaktualisierung. Dafür müssen Räume geöffnet werden, sowohl in der Gesprächsführung als auch in ihrem Umfeld.
- Akzeptanz von Eigensinn und Respekt vor unkonventionellen Lebensentwürfen: Adressat*innen werden voraussetzungslos mit ihren Entwürfen ohne eine Attitüde des Besser- oder Bescheid-Wissens akzeptiert.