

**Zeitschrift:** Schweizer Heimwesen : Fachblatt VSA  
**Herausgeber:** Verein für Schweizerisches Heimwesen  
**Band:** 52 (1981)  
**Heft:** 8

**Artikel:** Formen des Gesprächs - im Heim : was passiert in einem Gespräch?  
**Autor:** Trottmann, U.  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-811840>

#### Nutzungsbedingungen

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

#### Conditions d'utilisation

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

#### Terms of use

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

**Download PDF:** 15.02.2026

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

# Formen des Gesprächs – im Heim

Was ist ein Gespräch und was passiert in einem Gespräch? Welche Gesprächsformen gibt es — zumal im Altersheim? Diese Fragen standen im Zentrum des letzjährigen Fortbildungskurses für Altersheimleitung und Kaderpersonal vom 12. und 13. November in Bern, Titel: «Das Gespräch im Heim». Nach dem Abdruck des Vortrags «Sprache ist Welt» der Berner Schriftstellerin Maja Beutler im Juliheft des «Schweizer Heimwesens» hat die Reihe der diesmal abgedruckten Vorträge ihr Schwerpunkt in der versuchten Beschreibung des Gesprächs als Vorgang und in der Erläuterung der verschiedenen Gesprächsformen. Die Vorträge der dritten Abdrucksfolge im Septemberheft werden dem «behinderten Gespräch» gewidmet sein. Kleine Voranzeige: Der diesjährige Fortbildungskurs findet am 11. und 12. November in St. Gallen statt.

## Was passiert in einem Gespräch?

Zusammenfassung des Referates von U. Trottman, Baden



Urs Trottmann, Baden: «In einem Gespräch passiert alles oder nichts.»

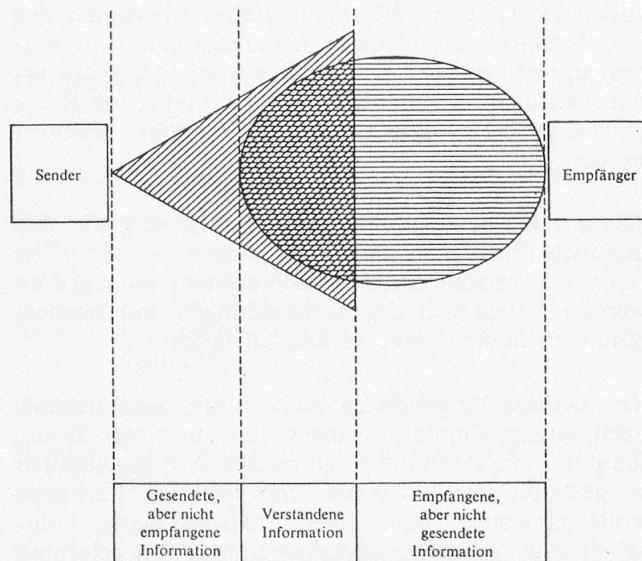
### Eine Antwort

In einem Gespräch passiert *alles* oder *nichts*, dies war meine spontane Antwort. Sie ist es aber auch nach etlichen Stunden des Nachdenkens geblieben. Natürlich muss ich das präziser fassen: In einem Gespräch kann viel Erwünschtes passieren: Glück, Intimität Wachstum, Konfliktlösung Begegnung. In einem Gespräch kann aber auch viel Unheil passieren: Verletzung, Streit, Enttäuschung, Zerstörung, das Verpassen von Möglichkeiten oder Chancen. In dem Sinne meine ich «alles» oder «nichts»! Menschen können im Gespräch wachsen, sie können sich näher kommen, sich besser verstehen, oder das

Gegenteil passiert, die Distanz nimmt zu, es geschieht Entfremdung voneinander. Auch all jene Gespräche, die wir eigentlich dem weder/noch zuordnen können, möchte ich zu «nichts» werfen, es ist die Geschichte der haufenweise verpassten Chancen. Jedes Gespräch also, das nicht zu einem Mehr an Mensch-Sein führt, soll uns auffordern, es ein nächstes Mal besser zu machen. Das Gespräch will ernst genommen werden. Dies oft gerade auch mit Humor.

### Gespräch (Kommunikation) ist nichts Einfaches

Wie können wir uns erklären was für Klippen im Gespräch zwischen Menschen zu überwinden sind? Aus dem ro ro ro Taschenbüchlein 6926 «Arbeit im Team», entnehme ich folgendes Kommunikationsmodell:



Wir sehen: Zwischen Menschen gibt es also immer (mindestens) drei verschiedene Qualitäten von

Informationen: das Gesagte und Verstandene, das Nicht-Verstandene (obwohl Gesagte) und das «Verstandene» (obwohl gar nicht Gesagte).

Da liegen haufenweise Möglichkeiten zu Missverständnis begraben, daraus lässt sich die Regel ableiten, dass ein Gespräch gut hin und her «gehen» soll, damit Verständnis passiert (Feed-back Regel).

Dies ist jedoch erst der formale Aspekt. Zwischen Menschen spielt Tieferes, oder Hintergründigeres eine ganz wichtige Rolle.

### **Um was geht's zwischen den Menschen?**

Wenn Menschen miteinander reden (oder wenn sie wohl zusammen sind, aber nicht reden, oder wenn sie wohl zusammen sind und alles andere tun als vernünftig miteinander zu reden), geschieht Leben, «Existenz». Und im Leben von Menschen geht es immer auch um Liebe, um Macht, um Angst.

*Um Liebe:* Bin ich sympathisch, komme ich an, oder werde ich abgelehnt?

*Um Macht:* Kann ich beherrschen, bin ich «oben», oder werde ich beherrscht, bin ich «unten»?

*Um Angst:* «Bitte tu mir nichts, ich tu Dir auch nichts», oder «sonst schlage, beisse ich zurück».

Dies, etwas anders gesehen, kann auch heißen: zwischen Menschen geht es immer um Nähe oder Distanz, wobei Nähe als erwünscht, da warm, geborgen, und Distanz als unerwünscht, da kalt, einsam erlebt wird.

*Mir ist wichtig,* dass zwischen Menschen Liebe passiert. Dass sich die Menschen im Wachstum, in der Entwicklung unterstützen, dass sie sich bei Problemlösen helfen.

Ich möchte vermeiden, dass Menschen einander verletzen. Dass zwischen ihnen Herrschaft aufgebaut wird, damit verbunden ist ein System von Sieg und Niederlage, mit Gewinnern und vor allem mit ohnmächtigen Verlierern.

Diese Ausführungen über formale und existentielle Aspekte des Gesprächs werden bestätigt durch neuere Forschungen aus dem Bereich Beratung und Therapie.

Wenn man all die verschiedenen Therapeuten mit ihren verschiedenen Schulen untersucht, so sind schlussendlich folgende zwei Faktoren wichtig für das Gelingen der Therapie, für die Hilfe durch die Beratung:

*Empathie:* gelingt es dem Therapeuten, den Ratsuchenden warm anzunehmen?

*Konkretheit:* gelingt es dem Berater, konkret bei dem Anliegen des Klienten einzusteigen, konkret bei seinen Anliegen zu bleiben?

## **VSA-Bestseller**

### **«Richtlinien» für alle Heime**

Gründliche Vorarbeiten der Kommission Heimerziehung und der Altersheimkommission machten es möglich, dass im Spätsommer 1980 im VSA-Verlag die «Richtlinien zum Arbeitsverhältnis in Heimbetrieben» erscheinen konnten. Sie sind zum eigentlichen Bestseller des Jahres 1981 geworden. Die wachsende Nachfrage darf als Beweis dafür gelten, dass diese buntfarbige Garnitur einem echten Bedürfnis entspricht, weil sie sich **in allen Heimen verwenden** lässt.

Jede Garnitur umfasst zwei Arbeitsvertragsformulare, die bloss noch ausgefüllt werden müssen, je ein Formular für den Arbeitnehmer und für den Arbeitgeber. Einen festen Bestandteil des Dienstvertrags bilden die Richtlinien selbst, die mit dem unterzeichneten Vertrag ausgefüllt dem Arbeitnehmer auszuhändigen sind. In drei verschiedenen Anhängen folgen die Empfehlungen und Erläuterungen, die der VSA den Vertragspartnern geben kann. Die buntfarbige Garnitur mit Klemmschiene wird zum Selbstkostenpreis von Fr. 3.— (exkl. Porto) abgegeben.

### **«Geistigbehinderte — Eltern — Betreuer»**

Als erster Band der Reihe «Schriften zur Anthropologie des Behinderten» ist im VSA-Verlag ferner — rechtzeitig zum Jahr des Behinderten — das schöne kleine Buch von Prof. Dr. Hermann Siegenthaler, «Geistigbehinderte — Eltern — Betreuer», erschienen. Auch bei dieser Schrift, die sich sowohl an die Betreuer im Heim wie an die Eltern von Geistigbehinderten richtet, ist eine wachsende Nachfrage zu melden. Das Buch von Siegenthaler findet bei den Lesern eine gute Aufnahme und wird überall als äußerst hilfreich empfunden. Zum Preis von Fr. 10.60 (exkl. Porto) ist es ebenfalls beim Sekretariat VSA zu beziehen.

### **Bestellschein**

Wir bestellen hiermit

Expl. der Schrift «Geistigbehinderte — Eltern — Betreuer» von H. Siegenthaler

Garnitur(en) der «VSA-Richtlinien zum Arbeitsverhältnis in Heimbetrieben»

Name, Vorname \_\_\_\_\_

Adresse, PLZ, Ort \_\_\_\_\_

Bitte senden an das Sekretariat VSA, Seegartenstrasse 2, 8008 Zürich.

Dies ist aus meiner Sicht so grundsätzlich wahr und wichtig, dass dies auch in jedem Gespräch entscheidet über Gelingen oder Misserfolg. Nur wer sich verstanden fühlt, ist mein *Mitarbeiter*. Nur wer sich angenommen fühlt, glaubt meinem Rat, meinem Hinweis für eine Problemlösung.

Was ich bis jetzt geschrieben habe, ist noch nicht die ganze Wahrheit, ich möchte eine Ergänzung anbringen:

Ein afrikanisches Sprichwort sagt: *Worte sind schön. Hühner legen Eier.* Es gibt Situationen, die nicht

durch Worte, durch das Gespräch bewältigt werden können. Da tut Handeln not! Zupacken und zugreifen, ist das vielleicht etwas, was wir ein wenig verlernt haben, was zu kurz kommt?

Unser Reden und Handeln in der richtigen Richtung ist vielleicht gerade jetzt entscheidend notwendig. Für das Geschehen zwischen ein paar Menschen wie auch für die Zukunft der ganzen Welt, gilt doch das, was Gustav Heinemann mitteilte: *Nicht der Krieg ist der Ernstfall, heute ist der Frieden der Ernstfall, indem wir uns alle zu bewähren haben.* Hinter dem Frieden gibt es keine Existenz mehr!

## Das Beratungsgespräch in der Sozialarbeit

Von Judith Giovannelli-Blocher, Bern



«Das Beratungsgespräch in der Sozialarbeit ist ein Dialog zwischen Ungleichem»: Judith Giovannelli, Bern.

Das Beratungsgespräch in der Sozialarbeit ist ein *Dialog zwischen Ungleichem*. Beim Sozialarbeiter wird vorausgesetzt, dass er über einen Vorsprung an Fachwissen und Information verfügt. Nicht selten besitzt er kraft seines Amtes auch Kompetenzen, in den Entscheidungsprozess seines Klienten einzugreifen und Massnahmen für ihn vorzunehmen. Für die Gesprächsführung ist der Sozialarbeiter speziell ausgebildet, er hat also eine Machtposition nicht nur in Bezug auf das «Was», sondern auch im «Wie» der Vermittlung.

Trotz diesem Machtgefälle kann ein echtes Gespräch stattfinden. Gestatten Sie aber, dass ich zuerst eine kritische Vorbemerkung zur heutigen «Gesprächsmode» mache.

Es ist heute unbeliebt, Autorität offen zu zeigen, Befehle zu erteilen, Entscheidungen zu fällen und dafür die Verantwortung selbst zu übernehmen. Das Gespräch kann wie ein Schleier sein, der verdeckt, dass jemand seinen Willen durchsetzen will. Was man gesprächsweise beschlossen hat, gilt als demokratisches Vorgehen. Wenn ein Chefredaktor entlassen wird, so kommentiert der Arbeitgeber diesen Hinauswurf am Radio mit den Worten, «man sei miteinander im Gespräch gewesen». Diese Redensart will Machtebenen verwischen und andeuten, man habe sich demokratisch geeinigt, auch wenn in Wirklichkeit ein Arbeitgeber von seiner Machtfülle Gebrauch gemacht und einen unliebsamen Mitarbeiter einfach vor die Tür gesetzt hat. Wenn einseitige Entschlüsse und einseitige Machtausübung in den Mantel von «gemeinsamen Gesprächen» gekleidet werden, kommt dies einer Vortäuschung falscher Tatsachen gleich. Ein Gespräch ist dann kein Dialog mehr, wenn es zur einseitigen Druckausübung missbraucht wird. Wenn durch ein psychologisch geschickt geführtes Gespräch ein Klient dazu gebracht werden soll, sich gegenüber dem Vorgehen der Sozialarbeit kooperativ zu zeigen und der Berater am Schluss befriedigt ausruft: «Es isch es guets Gschpräch gsi, er hätt's jetzt igseeh», so ist das ein Beispiel eines missbrauchten Gesprächs, und es wäre fairer, in so einem Fall zuzugeben, dass man sich nicht geeinigt hat und der Sozialarbeiter u. U. seine Machtmittel gebrauchen muss, um seinen Auftrag auszuführen. Wenn Machtmisbrauch transparent gemacht wird, hat der Klient die Chance, seine Rechtsmittel anzuwenden. Außerdem schadet es nichts, wenn der Berater sich bewusst wird, was er da tut. Oft würde man von Druck absehen, wenn dieser offen deklariert werden müsste und nicht mit einem freundlichen Gespräch kaschiert werden könnte.

Nach dieser «Warnung» vor unechten Gesprächen möchte ich nun gerne aufzeigen, dass das echte Gespräch wohl das adäquateste Hilfsmittel der Sozialarbeit ist, sowohl für die Abklärung des Problems und die Entscheidungsfindung des Sozialarbeiters, wie vor allem für die «Hilfe zur Selbsthilfe» gegenüber dem Klienten.