Psychologie des Gesprächs in der Fürsorge

Autor(en): **Schär, Hans**

Objekttyp: **Article**

Zeitschrift: **Der Armenpfleger : Monatsschrift für Armenpflege und Jugendfürsorge enthaltend die Entscheide aus dem Gebiete des Fürsorge- und Sozialversicherungswesens**

Band (Jahr): **51 (1954)**

Heft 6

PDF erstellt am: **28.04.2024**

Persistenter Link: https://doi.org/10.5169/seals-836671

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.
Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.
Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

http://www.e-periodica.ch

Der Armenpfleger

MONATSSCHRIFT FÜR ARMENPFLEGE UND JUGENDFÜRSORGE
Offizielles Organ der Schweizerischen Armenpfleger-Konferenz
Mit Beilage: Eidgenössische und kantonale Entscheide
Beilage zum „Schweizerischen Zentralblatt für Staats- und Gemeinde-Verwaltung"

Redaktion: Dr. A. ZIHLMANN, Allg. Armenpflege, Leonhardsgraben 40, BASEL
Verlag und Expedition: ART. INSTITUT ORELL FÜSSLI AG, ZÜRICH
„Der Armenpfleger" erscheint monatlich.

Jährlicher Abonnementspreis für direkte Abonnenten Fr. 11.20, für Postabonnenten Fr. 11.70
Der Nachdruck unserer Originalartikel ist nur unter Quellenangabe gestattet

51. JAHRGANG **Nr. 6** **1. JUNI 1954**

Psychologie des Gesprächs in der Fürsorge

Von Dr. *Hans Schär*, PD, Pfarrer, Bern*)

Die Veranstalter dieses Kurses haben es für nötig erachtet, im gegebenen Rahmen eine Darstellung der Psychologie des Gesprächs im Fürsorgewesen zu bringen. Scheinbar ist das Gespräch etwas Nebensächliches, indem in der Fürsorge Maßnahmen zu treffen sind, materielle Hilfe gesucht wird, gesetzliche Bestimmungen gelten und angewendet werden müssen. Das Gespräch ist nur als Verständigung zwischenhineingestreut. Entschieden wird der Armenfall, wenigstens nach rascher Überlegung, nicht auf Grund eines Gespräches, sondern auf Grund der Akten, dessen, was man schwarz auf weiß vor sich hat und was als überprüfbare und überprüfte Tatsache nun einmal feststeht. Das Gespräch scheint gegenüber Akten, Gesetzen und Notlage eine sehr nebensächliche Sache zu sein.

Es ist das aber insofern nicht, als das Gespräch offensichtlich das *Mittel der Verständigung* zwischen Armenpfleger und Klienten ist. Wahrscheinlich werden zwar Notlagen und Gesuche um Hilfeleistung auch brieflich angemeldet. Aber der Mensch greift nicht so rasch zur Feder. Schriftlich etwas zu formulieren macht den allermeisten Leuten weit mehr Mühe als die Sache gesprächsweise vorzubringen. So wird also schon von seiten des Petenten eine gewisse Neigung zum Gespräch vorliegen. In gleicher Weise wird aber auch der Armenpfleger ganz unwillkürlich das Gespräch suchen. Einmal sind auch nach einem schriftlichen Begehren sicher immer noch manche Punkte abzuklären, die der Petent nicht beachtet hat, und ferner besteht noch aus einem andern Grunde der Wunsch nach dem Gespräch; das schriftlich Fixierte ist zwar im allgemeinen klarer und fester formuliert. Man kann darauf zurückgreifen, und es ist nicht der bewußten oder unbewußten Veränderung durch das Gedächtnis zugänglich. Das ist sein Vorteil. Aber der Vorteil des Gespräches ist, daß man dadurch von einem Menschen ein Gesamtbild bekommt. Seine äußere Erscheinung, sein Verhalten, seine Gestikulation, sein Mienenspiel, seine Stimme und der Tonfall, all das gibt ein Gesamtbild, das

*) Aus der Broschüre IV. Schweiz. Fortbildungskurs für Armenpfleger (Zürich 1953). Solange Vorrat zu beziehen bei Fürsprecher *F. Rammelmeyer*, Soziale Fürsorge der Stadt Bern.

der handgeschriebene Brief nicht gibt. Zwar kann auch dieser aufschlußreich sein, nicht nur für den Graphologen, sondern auch für Leute, die sich auf ihre natürliche Menschenkenntnis verlassen müssen. Aber es muß ein Mensch schon ein höchst begabter Graphologe sein — und diese sind sehr selten —, wenn ihm ein Brief über eine Persönlichkeit ein besseres Bild gibt als eine persönliche Begegnung und ein Gespräch. Ich für meinen Teil würde niemals einem Briefe den wesentlichen Eindruck und dem persönlichen Gespräch nur den sekundären zuschreiben, sondern immer umgekehrt. Eine schriftliche Äußerung ergänzt und bestätigt den persönlichen Eindruck, aber nicht mehr. Zu einer wirklich persönlichen Begegnung gehört aber in allen menschlichen Beziehungen das Gespräch. Wenn Fürsorgearbeit auch nur irgendwie teilhaben will an menschlicher Beziehung, dann muß sie zum Gespräche greifen. Darum ist die Psychologie des Gespräches zugleich auch eine Untersuchung der Haltung der beiden Gesprächspartner.

Wie ist die Situation im Gespräche des Fürsorgers mit seinem Petenten oder Klienten? Im Vordergrund steht nicht die Beziehung zwischen zwei Menschen, sondern die sachliche Notwendigkeit zu diesem Gespräch. Das ist die *Notlage* des einen und *die amtliche Stellung* des andern, die ihn verpflichtet und ermächtigt zu helfen. Sie lesen einander nicht aus, sondern einer muß den andern annehmen auf Grund einer sachlichen Notwendigkeit. Einerseits ist dadurch sofort eine sachliche Grundlage vorhanden, man weiß über was man reden soll. Man braucht nicht erst beim Wetter und ähnlichen unverbindlichen Dingen anzufangen, sondern kann gleich an die Sache herangehen. Anderseits werden aber dadurch Menschen zu einem Gespräch zusammengeführt, die möglicherweise spontan, d. h. auf Grund von Sympathie und gemeinsamen Interessen, nie miteinander zu reden begonnen hätten.

Wie steht der *Armenpfleger* in diesem Gespräch da? Er hat einmal diesen Beruf erwählt aus irgend welchen Gründen und will nun helfen. Das soll er ja von seiner *Stellung* aus. Die Entscheidung, in den Dienst einer Fürsorgeinstanz zu treten, ist eine persönliche gewesen. Aber nun kann er hier nicht einfach mit dem persönlichen Helferwillen agieren, wie das beispielsweise ein Bäcker tun kann, in dessen Laden ein Bettler tritt und eine Gabe erbittet. Als Fürsorger ist er da, um zu helfen. Er kann also die Gabe nicht verweigern aus rein persönlichen Gründen: weil ihm nicht um das Helfen ist, weil er persönliche Sorgen hat, weil ihm dieser Mensch unsympathisch ist, usw. Er muß helfen und zwar von Amtes wegen. Er hilft auch nicht aus der eigenen Tasche. Er muß also nicht sein persönliches Budget überschlagen, ob es zu dieser Hilfe reicht. Aber andererseits kann er trotz dieser Unabhängigkeit sich selber gegenüber nicht frei handeln. Hinter ihm stehen der *Staat* oder die *Gemeinde* mit ihren *Gesetzen*. Er muß überlegen, wie weit der zur Verfügung stehende Kredit reicht, und er muß auch überlegen, ob die gesetzlichen Vorschriften, die das Gemeinwesen für die Fürsorge aufgestellt hat, eine Hilfe erlauben und in welchem Rahmen sie sich halten muß.

Er hat hinter sich auch *seine Erfahrungen im Fürsorgewesen*, erfreuliche und unerfreuliche, und wenn ein Mensch in sein Büro tritt, stellt er sich ganz unbewußt die Frage: Wird dieser Mensch mir erfreuliche oder unerfreuliche Erfahrungen bringen? Er tut das, indem ihm angesichts dessen Physiognomie und Verhalten alle möglichen Erinnerungen auftauchen. Er wird sogar in diesem Augenblick auch unwillkürlich an seine *Kollegen* denken. Wie würden die sich verhalten?

Was haben die erzählt von ähnlichen Menschen? Er muß Rücksicht nehmen auf ihr Verhalten, damit nicht krasse Ungleichheit in der Behandlung der Armenfälle eintritt, die von den Klienten registriert und nach persönlichem Gutdünken verwendet wird. Er wird sogar Rücksicht nehmen auf *andere Fälle*. „In dem Falle haben wir nicht geholfen oder so geholfen, in dem andern Falle mußten wir das abschlagen, müssen wir da um der Konsequenz willen nicht auch so handeln?" Ja die Konsequenz verlangt sogar, daß man zukünftige mögliche Fälle auch in Erwägung zieht. Was bedeutet es für die gesamte Fürsorge, wenn man in diesem besondern Fall das und das tut? Alles *Außergewöhnliche* wird dadurch von vornherein zum Problem.

Die Lage des *amtlich bestellten Armenpflegers* besteht also darin, daß er *weithin gebunden* ist. Er muß einmal seine persönlichen Gefühle und Gedanken zurückschieben. Er hat gar nicht die Wahl des sonstigen Menschen, zu helfen oder nicht zu helfen. Er muß helfen. Aber auch die Art, die Möglichkeit der Hilfe, ist in bestimmte Bahnen gelegt durch Gesetze und Verordnungen, durch die Quellen für die Hilfe und schließlich durch seine Stellung als Beamter, als Diener eines Gemeinwesens. Auch wenn er durch eine ideale Auffassung der Hilfsbereitschaft alles Beamtenmäßige zurückstellt, er kann das nur innerhalb bestimmter Grenzen tun, indem er auch die Möglichkeit zu helfen durch dieses Beamtensein bekommt.

Wie steht es nun um die Situation auf Seiten des *Klienten*? Kurz gesagt: Er ist *im Lebenskampf irgendwie unterlegen*, er verzweifelt an seinen eigenen Möglichkeiten und sucht die Hilfe der Gemeinschaft. Er sucht ja, wenn er sich an die öffentliche Armenpflege wendet, nicht den Armenpfleger Soundso auf, sondern er sucht die *Hilfe des Gemeinwesens*. Die Kollektivität soll helfen, wo der Einzelne unterlegen ist. Warum ist er unterlegen? Das kann verschiedene Gründe haben. Er hatte vielleicht für sein Leben schlechte Startbedingungen. Oder seine Kräfte und sein geistiges Vermögen genügen nicht. Er hat vielleicht Fehler gemacht. Er ist krank geworden und hat für einige Zeit überhaupt keine Möglichkeit, den Lebenskampf selber zu führen. Oder er weicht bewußt oder unbewußt dem Lebenskampf aus und läßt sich auf den Rücken werfen, um andere für sich sorgen zu lassen. Er kann vielleicht aber auch die öffentliche Armenpflege beanspruchen, um sich betrügerisch Vorteile zu ergattern. Den letzten Typ lassen wir gleich aus, weil die genaue Untersuchung des Falles mit der Zeit die Wahrheit an den Tag bringen wird. Nicht ausschalten dürfen wir die, die den Lebenskampf vorzeitig aus Schwäche oder Feigheit aufgeben. Diese Fälle dürften sehr schwierig sein, weil dahinter im Grunde immer ein verwickeltes Gewebe von eigener Schuld und von milieubedingter oder charakterlicher Gegebenheit steht, das schwer zu scheiden ist. Auf alle Fälle liegt aber dann bei diesen Leuten wie bei den unverschuldet in Armut Geratenen doch ein *Minderwertigkeitsgefühl* vor, das gewöhnlich mit einem *Schuldgefühl* verbunden ist. Mit Minderwertigkeitsgefühl und einem offenen oder latenten Schuldbewußtsein müssen wir in einem Fürsorgefall am Anfang immer rechnen, darum aber auch mit einer vergrößerten Empfindlichkeit. Gerade der natürlich empfindende Mensch ist in dieser Situation als Bittsteller und als Unterstützter empfindlicher als sonst. Hat jemand diese besondere Empfindlichkeit nicht, dann hat er sich entweder einen inneren Panzer umgelegt, um nicht mehr empfindlich sein zu müssen, er schauspielert vor andern und vielleicht auch vor sich selber, oder er ist abgebrüht.

Wie entsteht der Panzer? Durch das, was man in der Psychologie die *Kompensation* nennt. Er kompensiert seine Minderwertigkeit dadurch, daß er diese

verdeckt und dafür um so selbstsicherer und arroganter auftritt. Entweder begründet er das mit seiner Vergangenheit: „Ich komme dann aus einem guten Haus und einer guten Familie, und wenn ich nicht Unglück gehabt hätte, dann wäre ich etwas anderes als beispielsweise da dieser Angestellte der öffentlichen Fürsorge." Oder er phantasiert davon, wie er, wenn er nur eine kleine Hilfe bekommen könnte, alles sofort auf einen andern Boden gestellt hätte. Das sind Kompensationen, indem ein Mensch sich in eine unwahre Haltung hineinsteigert, um nicht die Schwierigkeit seiner Situation zugeben und anerkennen zu müssen. Aber dieser künstlich geschaffenen Haltung fehlt die Echtheit, weil sie grundlos ist. — Der *Abgebrühte* hat sich aber mit seiner Lage abgefunden und versucht nun, sich so bequem wie möglich darin einzurichten und möglichst viele Vorteile zu ergattern. Diese beiden Typen sind nicht besonders empfindlich, die andern aber sind alle empfindlich, und dessen muß sich der Armenpfleger bewußt sein.

Wie muß nun deshalb seine Haltung sein? Vorweg sei der *Zweck der gesamten Armenpflege*, damit auch der letzte Sinn des Gespräches in der Fürsorge festgehalten: *der Petent soll* auf weite Sicht in die Lage versetzt werden, *den Lebenskampf wieder selber aufzunehmen und zu führen.* Nur wo von vornherein offensichtlich ist, daß niemals mehr die Möglichkeit besteht, selber den Lebenskampf aufzunehmen, weil die Kräfte und Voraussetzungen dafür nicht mehr zurückkehren werden, kann man von diesem Zwecke absehen. Das ist der Fall bei Alter, bei Gebrechlichkeit, bei dauernder Krankheit und Invalidität. Sonst aber muß auch bei scheinbar sehr schwierigen und sogar hoffnungslosen Fällen das Ziel sein, den Menschen dahinzubringen, daß er den Lebenskampf ganz oder doch wenigstens teilweise wieder aufnimmt. Ich möchte sagen: Die *Fürsorge muß* von der Voraussetzung ausgehen, daß sie *sich möglichst rasch* bei diesem Menschen wiederum *überflüssig* macht. Es muß verhindert werden, daß der Petent von vornherein das Gefühl bekommt: Jetzt bin ich in eine Maschinerie hineingeraten, mit der ich nun immer zu tun haben werde.

Darum muß man wohl das *Fürsorgegespräch* vom ersten Male an darauf einstellen, daß der Petent dies merkt: *Man erwartet* von mir *eine Wiederaufnahme des Lebenskampfes*, und man *traut es mir auch zu*, daß ich ihn wieder erfolgreich aufnehmen kann. Diese zwei Dinge sind nämlich nicht für jeden Petenten selbstverständlich. Der eine befürchtet: Von jetzt an ist im Grunde bei mir die Fürsorge Haushaltungsvorstand, oder sie wird auf alle Fälle versuchen es zu sein. Der andere verzweifelt an seinen Möglichkeiten und hat das Gefühl: Ich habe eine Niederlage erlitten, die nicht mehr zu überwinden ist.

Ich möchte sogar den Satz wagen: Gerade *diejenigen Menschen*, von denen man *im Laufe der Fürsorgetätigkeit den besten Eindruck bekommen* wird, *sind am Anfang am meisten mutlos, niedergeschlagen und empfindlich.* Denn sie haben alles versucht, was sie als möglich erkannten und sahen, um an der Fürsorge vorbeizukommen. Wenn es ihnen nicht gelungen ist, dann empfinden sie das weit stärker als Niederlage als diejenigen, die eben nicht alles versucht haben, sondern bei denen eine ordentliche Portion Bequemlichkeit und Sichgehenlassen vorliegt.

Damit ist aber auch ein *Gesetz* für das *fürsorgerliche Gespräch* gegeben: *Behandle den Petenten als Menschen.* Nicht als bloßen Fall, nicht von vornherein als frechen Bittsteller, sondern als Menschen, der grundsätzlich gleichberechtigt ist, auch wenn er jetzt als Bittsteller kommen muß. Darum halte ich dafür, daß am Anfang ganz allgemein jeder Klient vom Fürsorger mit der *Höflichkeit* zu be-

handeln ist, die nun einmal unter gesitteten Menschen *als Zeichen der Gleichberechtigung* gilt. Er soll also ihm entgegengehen, ihm die Hand geben und eine gewisse Freundlichkeit erweisen. Davon abzugehen ist erst dann, wenn der Klient sich bewußt irgendwie gegen Anordnungen vergangen oder seinerseits sich so aufgeführt hat, daß man mit gutem Grund an seiner Bereitschaft zweifeln kann, ein anständiges Gespräch zu führen. Aber der Armenpfleger darf in dieser Hinsicht ruhig eine lange Geduld zeigen, denn er kann sich auch sagen: Die Rüppelhaftigkeit des Petenten richtet sich nicht gegen ihn persönlich, sondern gegen die Hilfsorganisation als solche.

NB.: Ich würde auch auf den *Raum* achten. Freundliche Einrichtung, eine gewisse Wohnlichkeit und Heimeligkeit des Raumes sind nötig. Allerdings darf darin kein Luxus und nichts Überflüssiges sein, weil sonst leicht der Neid erwacht. Man setze den Klienten *sich schräg gegenüber*, nicht vis-à-vis. Das Letztere sieht sehr nach Verhör aus. Er soll ohne Mühe neben einem durchsehen können. Die Stellung vis-à-vis ist erst dann am Platze, wenn man einen Menschen nach schlechten Erfahrungen einmal in die Zange nehmen muß. Das ist aber sicher nicht die ersten Male der Fall. Macht man das am Anfang und dort, wo es nicht berechtigt ist, entsteht der Eindruck der Vergewaltigung.

Die *allgemeine Haltung sei freundlich*, bewege sich in *guten Formen* und sei zugleich *möglichst objektiv*. Ich weiß, daß diese Forderung gar nicht so leicht durchzuführen ist. Man kann müde sein, erregt durch eine gerade vorher sehr unangenehm verlaufene Besprechung, durch persönliche Umstände und Verhältnisse. Man hätte das Bedürfnis nach Ruhe, Besinnung und Ausspannung. Trotzdem muß man sich zusammennehmen. Der Klient weiß nichts davon und braucht davon nichts zu wissen. Dann aber muß man sich innerlich umstellen und alle diese Dinge möglichst zurückschieben. Auf alle Fälle mache sich jeder möglichst klar, daß er jetzt in dieser oder jener Stimmung ist, damit er nicht das, was als unangenehme Erfahrung oder Laune in ihm liegt, auf den Menschen übertrage.

Kennen wir den Klienten nicht, dann müssen wir uns, um den Ausdruck Freuds zu gebrauchen, zu einer wohlwollenden Objektivität veranlassen. Kennen wir ihn, dann orientieren wir uns, wenn der Besuch angemeldet ist, vielleicht möglichst rasch anhand der Akten über die Situation. Ich bin auch der Ansicht, daß man mit Vorteil sich von einem Gespräch *Notizen* macht und diese aufbewahrt. Wichtige Daten und Tatsachen notiert man in Anwesenheit des Klienten. Vielleicht macht man sich nach dessen Besuch auch noch einige Notizen über Eindrücke und Fragen, die dieser Mensch in uns geweckt hat. Ich stelle mir vor, daß ein Armenpfleger bei der Ausdehnung der Arbeit nicht auskommt ohne solche Gedächtnishilfe, die ihm eine Stütze ist, manchmal auch eine Kontrolle. Die amerikanische Methode des Case-Work verlangt bekanntlich ausdrücklich diese Selbstkontrolle, die sicher ihren Wert hat.

Und nun ist das Wichtigste, *den Menschen zum Sprechen zu bringen und zuzuhören.* Dabei wird der Armenpfleger nicht nur auf das achten müssen, *was gesagt wird, sondern wie es gesagt wird.* Sie werden ja sicher in Ihrer Arbeit durch Ihre Erfahrung auf gewisse Dinge achten lernen. Schon die *Erscheinung* eines Menschen besagt allerhand. Dabei meine ich nicht die Physiognomik im engern Sinne, das heißt den Versuch aus der körperlichen Erscheinung, vor allem aus den Gesichtszügen Rückschlüsse auf Wesen und Charakter des Menschen zu ziehen. In dieser Hinsicht neige ich eher zu Vorsicht. Aber ich denke an das Spiel

der Hände, der Augen, die Veränderungen der Gesichtszüge. Da merkt man, wo ein Mensch „warm" wird, wo sein Gefühl erwacht. Man erkennt auch Müdigkeit und Niedergeschlagenheit, ja man kann manchmal erkennen, wo der Mensch die Quelle seiner Hoffnungslosigkeit sieht. Man wird darum auch auf Nüancen achten, die vielleicht für die Beurteilung einer Ehe, der Familienverhältnisse Fingerzeige geben. Kurz und gut: Sie müssen während des Gespräches beobachten und möglichst alles aufnehmen und registrieren, was solch ein Mensch äußert. Man muß also sozusagen auch mit den Augen hören. Übrigens ist der augenscheinliche Gesamteindruck wiederum ziemlich wichtig. Und dann hört man auch, mit welcher Stimme, mit welchen Ausdrücken eine Sache geschildert wird. Und man hört erst noch, was gesagt wird, den Inhalt dessen, was ein Mensch uns vorzubringen hat.

Wenn möglich, muß der Fürsorger wenigstens am Anfang, bis er ein Bild hat, darauf achten, *den Fluß der Rede im Gang zu halten.* Man überlegt mit, was er sagt, sucht unklare Punkte zu klären, sucht bei Behauptungen, denen man nicht so recht traut, von einer andern Seite her beizukommen, in der Hoffnung, entweder auf Widersprüche zu stoßen oder Bestätigung zu finden. Man muß natürlich auch eine gewisse *Zeit haben* für diesen Menschen und sein Anliegen. Auch das ist nicht immer angenehm und leicht möglich. Es sind noch andere dringende Arbeiten da, und man kann oft leicht unwillig werden über die Langatmigkeit eines Klienten. Aber im allgemeinen muß die Regel schon die sein, daß man ihm Zeit gönnt und nicht rasch abbricht. Denn nur dadurch bekommt man Gelegenheit, die Gedanken eines Menschen wirklich zu erfahren. Man rechne auf alle Fälle mit seiner Befangenheit und mit gewissen Schwierigkeiten des Ausdruckes. Dabei muß man auch lokale Unterschiede in Rechnung stellen. Landleute werden sich weniger leicht und darum auch langsamer aussprechen als Leute in der Stadt, ebenso wird ein Ostschweizer rascher seine Sache vorgebracht haben als ein Berner.

Wir sind uns nun allerdings klar: Das Zuhören ist nicht der einzige Zweck, sondern mit der Zeit muß *auch der Armenpfleger* zu *reden* beginnen. Dabei wollen wir vorerst den Niedergedrückten im Auge haben, den Menschen, der sich nicht mit Kompensationen über seine Lage hinwegzutäuschen sucht. Da ist wohl vor allem nötig, daß der Petent aus den Worten und dem Verhalten des Armenpflegers 1. ein gewisses *Verständnis* spürt und 2. *Mut* schöpfen kann. Wird er angehört, und sind die Fragen des Armenpflegers klug, dann wird er dieses Verständnis bald registrieren. Er sucht es ja. Schwieriger ist es, *auf die richtige Weise Mut zu machen.* Mut könnte man mit Versprechungen machen. Man achte aber darauf, namentlich am Anfang, aber eigentlich immer, nur Versprechungen zu machen, die man halten kann. Ich halte es nicht für richtig, wenn ein Armenpfleger vor dem Klienten sich Möglichkeiten der Hilfe überlegt, die in diesem Hoffnungen wecken, die sich dann doch nicht durchführen lassen. Man redet manchmal von einem Fonds oder einer Hilfsquelle, bei der noch etwas zu bekommen wäre, und hinterher geht es doch nicht. Da überlege man sich aber: Der Bedürftige hält sich an alle diese Äußerungen wie der Ertrinkende an Strohhalmen, und hinterher ist die Enttäuschung groß, wenn es nicht geht. Sieht der Armenpfleger eine Möglichkeit zur Hilfe, die aber nicht gesichert ist, dann schweige er lieber darüber. Er sage lieber, er müsse die Angelegenheit noch prüfen und vielleicht mit jemand anders durchbesprechen, als daß er von Möglichkeiten redet, die sich als unwahrscheinlich erweisen. Er bedenke: Für ihn ist der Petent ein Klient, ein Fall unter andern. Er ist aber für den Klienten *die* Hoffnung, *die* Möglichkeit aus den

Schwierigkeiten herauszukommen. Seine Worte haben darum für ihn ein besonderes Gewicht. Er klammert sich daran und legt oft mehr hinein, als darin vorhanden ist. Darum ist eine gewisse Vorsicht der Äußerungen, namentlich am Anfang, am Platz. *(Schluß folgt.)*

Schweiz.

Die Schweizerische Sektion des **Internationalen Sozialdienstes** mit Sitz in Genf hielt am 18. Mai 1954 in Bern unter dem Vorsitz von *Dr. Max Kiener* ihre 22. Generalversammlung ab, wobei Herr Kooijmann und Fräulein E. Bertschi, Leiterin des Genfer Büros, über Aufgaben und Ziele der Institution sprachen.

Was ist der internationale Sozialdienst der Schweiz? (französisch: Service social international, englisch: International Social Service I. S. S.) Die Institution wurde im Jahre 1921 gegründet und hat ihren Hauptsitz in Genf. Sie umfaßt zurzeit 10 nationale Zweigstellen und ist in enger Verbindung mit den Fürsorge-Institutionen in zahlreichen Ländern Europas und in Übersee, in welchen noch keine Zweigstellen bestehen.

Der Internationale Sozialdienst arbeitet als private Hilfsorganisation auf neutraler Grundlage ohne Unterschied von Religion, Rasse und Staatszugehörigkeit.

Die *schweizerische Zweigstelle des Internationalen Sozialdienstes* wurde 1932 in Genf gegründet. Im Komitee sind Behörden, öffentliche und private Fürsorgeinstitutionen sowie andere Interessengebiete vertreten.

Die Tätigkeit jeder nationalen Zweigstelle des I. S. S. bezweckt:

1. ihre in zwischenstaatlichen Fragen spezialisierte Fürsorgearbeit, die von einer anderen Organisation nicht durchgeführt werden kann, und die jede Doppelspurigkeit vermeidet, Einzelpersonen, sozialen Organisationen und Institutionen privaten, staatlichen oder intergouvernementalen Charakters zur Verfügung zu stellen;
2. die Unterstützung der nationalen Fürsorgearbeit und Anpassung an die gegebenen Verhältnisse.

Aufgabe

Individuelle Behandlung von Sozialfällen familien- und zivilrechtlicher Natur durch eine koordinierte Bearbeitung in der Schweiz und gleichzeitig im Ausland.

Hilfe für diejenigen, die freiwillig oder gezwungenermaßen ausgewandert sind und persönlichen und familiären Schwierigkeiten begegnen.

Dank der engen Zusammenarbeit der Zweigstellen und Korrespondenten des I. S. S. wird eine sorgfältige Bearbeitung von oft scheinbar unlösbaren Problemen ermöglicht: Wiedervereinigung auseinandergerissener und durch Landesgrenzen getrennt lebender Familien, Nachforschungen, Beschaffung von Dokumenten, Abklärung von Familienverhältnissen, Bearbeitung zivilrechtlicher Fragen, Regelung von Aufenthalts- und Arbeitsverhältnissen, Wiedereinbürgerung in die frühere Nationalität, Naturalisierung, individuelle Bearbeitung der Auswanderung nach Übersee oder Rückkehr ins Heimatland usw.

Finanzierung

Die nationalen Zweigstellen des I. S. S. sind verpflichtet, die zur Ausübung ihrer Tätigkeit erforderlichen Mittel im eigenen Land aufzubringen. Die Subventionen von offizieller Seite sind leider nicht genügend, um die an uns gestellten Aufgaben zu erfüllen. Wir sind deshalb Jahr für Jahr auf die verständnisvolle, finanzielle Unterstützung weiter Kreise der Schweizer Bevölkerung angewiesen.

Der Schweizerische **Verband für Berufsberatung** und Lehrlingsfürsorge veranstaltet ein *Preisausschreiben* über das Thema «Die Zunahme der Zahl der Schulaustretenden und die daraus für die Wirtschaft, die Berufsbildung, die Berufsberatung und Lehrlingsfürsorge zu ziehenden Folgerungen». – Die Arbeiten sind bis zum 10. Juli 1954