



Uwe Uhlendorff

**Methoden  
Sozialpädagogischen  
Fallverstehens  
in der Sozialen Arbeit**

Ein Grundkurs

**BELTZ** JUVENTA

Uwe Uhlendorff

Methoden Sozialpädagogischen Fallverstehens in der Sozialen Arbeit



Uwe Uhlendorff

# **Methoden Sozialpädagogischen Fallverstehens in der Sozialen Arbeit**

Ein Grundkurs

**BELTZ** JUVENTA

## Der Autor

Uwe Uhlendorff ist seit 2004 Professor für Sozialpädagogik mit dem Schwerpunkt Fachdidaktik der Sozialpädagogik an der Technischen Universität Dortmund. Zu seinen Lehr- und Forschungsschwerpunkten zählen Familienforschung, Geschichte der Jugendhilfe, Sozialpädagogische Diagnostik, Inklusion und Fachdidaktik in der Lehrer\*innenausbildung im Fach Sozialpädagogik.

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme.



Dieses Buch ist erhältlich als:

ISBN 978-3-7799-6766-8 Print

ISBN 978-3-7799-6767-5 E-Book (PDF)

1. Auflage 2022

© 2022 Beltz Juventa

in der Verlagsgruppe Beltz · Weinheim Basel

Werderstraße 10, 69469 Weinheim

Alle Rechte vorbehalten

Herstellung: Ulrike Poppel

Satz: text plus form, Dresden

Druck und Bindung: Beltz Grafische Betriebe, Bad Langensalza

Beltz Grafische Betriebe ist ein klimaneutrales Unternehmen (ID 15985-2104-100)

Printed in Germany

Weitere Informationen zu unseren Autor\_innen und Titeln finden Sie unter: [www.beltz.de](http://www.beltz.de)

# Inhalt

Einleitung	7
1 Sozialpädagogisches Fallverstehen im Allgemeinen, das fragend-erörternde sozialpädagogische Gespräch im Besonderen und das leidige Thema „Dokumentation“	11
1.1 Was heißt Sozialpädagogisches Fallverstehen? Ein Erstgespräch in einer Beratungsstelle	11
1.2 Exkurs: Wissenswertes über Konzepte, Methoden sowie Techniken und warum diese als wichtig für den Beruf erachtet werden	19
1.3 Das fragend-erörternde sozialpädagogische Gespräch. Eine Vätergruppe in der Familienfreizeit	27
1.4 Gesprächsdokumentation ... leicht gemacht?	38
1.5 Zusammenfassung	40
2 Sozialpädagogische Diagnosen	43
2.1 Warum und wozu Sozialpädagogische Diagnosen eingesetzt werden und welche Funktion sie haben	43
2.2 Die Sozialpädagogische Familiendiagnose. Familie Argican ... ein Fall von Kindeswohlgefährdung?	50
2.2.1 Schritt 1: Das Vorgespräch mit der Familie	52
2.2.2 Schritt 2: Interviewdurchführung	55
2.2.3 Schritt 3: Auswertung der Interviews im Team	56
2.2.4 Schritt 4: Rückmeldung der Ergebnisse der Diagnose an die Familie und Entwicklung einer Aufgabenstellung	67
2.3 Exkurs: Machtverhältnisse in der Sozialen Arbeit	75
2.4 Zusammenfassung	78

3	Visualisierende Methoden des Sozialpädagogischen Fallverstehens	81
3.1	Das Familienszenario. Frau Schulz will eine gute Mutter sein	82
3.2	Netzwerkkarten erstellen. David wünscht sich eine Familienzusammenführung	95
3.3	Einen Lebensstrahl gestalten. Murat entwickelt einen Plan B	103
3.4	Zusammenfassung	115
	Schlussbetrachtung	117
	Literatur	119
	Abbildungsverzeichnis	122
	Sachwortverzeichnis	123
	Anhang und Online-Materialien	125
A.	Interviewleitfaden	126
B.	Bearbeitungshinweise zu den Übungen	137
C.	Lösungen der Aufgaben zur Selbstüberprüfung	142
D.	Prüfungsaufgaben	149
E.	Lösungen der Prüfungsaufgaben	167

## Einleitung

Voraussetzung für eine erfolgreiche Soziale Arbeit ist das professionelle Handeln von sozialpädagogischen Fachkräften. Es beginnt mit dem Fallverstehen im Sinne einer gründlichen Deutung der Lebenssituation der Klient\*innen als Grundlage für die Entwicklung von Zielen, Handlungs- und Hilfeplänen. Sozialpädagogisches Fallverstehen umfasst eine gemeinsame Einschätzung der Probleme, mit denen sie konfrontiert sind, und mögliche Ressourcen. Der Terminus Fallverstehen könnte suggerieren, dass professionelle Helfer\*innen Eltern, Kinder oder Jugendliche zu *einem Fall machen*, das heißt zu einem Gegenstand, einem Objekt, dessen Eigenschaften man analysiert und zu verändern sucht. Man könnte meinen, Fallverstehen bedeutet folgendes: Eltern, Kinder oder Jugendliche suchen sozialpädagogische Fachkräfte zum Beispiel in einer Beratungsstelle auf, oder werden von anderen Fachkräften dorthin geschickt, beispielweise von Lehrer\*innen oder Erzieher\*innen von Kindertageseinrichtungen. Hier angekommen müssen sie sich wie Patient\*innen in einer Fachklinik einer Art Diagnoseprozedur unterziehen und sich auf eine Behandlung einlassen, die auf einer bestimmten Indikation beruht. Falls Sie ein solches Verständnis von Fallverstehen und im weitesten Sinne von Sozialer Arbeit haben, dann können Sie sich mithilfe dieses Studienheftes davon verabschieden. Spätestens seit der Einführung des Kinder- und Jugendhilfegesetzes (juristisch korrekt heißt es Sozialgesetzbuch Buch VIII, abgekürzt SGB VIII) im Jahr 1990 und der Realisierung von modernen Konzepten Sozialer Arbeit, wie die Lebensweltorientierung (Grunwald & Thiersch 2004), besteht ein wesentliches Ziel der Jugendhilfe darin, Eltern, Jugendliche und Kinder zu aktivieren, (wieder) selbst ihre Probleme zu lösen. Das besagte Gesetz bekräftigt dies, zum Beispiel indem es Eltern die Mitwirkung bei der Erstellung von Hilfeplänen einräumt (§ 36 SGB VIII).

Warum wird dennoch in der Fachsprache der Terminus *Fallverstehen* verwendet? Was ist mit *Fall* gemeint? Die Antwort lautet: Sozial-



pädagogisches Fallverstehen heißt zu ergründen, *was der Fall ist*: das heißt mit den Betroffenen *gemeinsam zu klären, wer welche Probleme hat – und mit wem*. Wenn zum Beispiel ein Vater in eine Beratungsstelle des Jugendamts kommt und berichtet, die Leiterin der Kindertagesstätte hätte ihn geschickt, weil sich seine Tochter aggressiv gegenüber den Erzieher\*innen verhalte, muss das nicht unbedingt heißen, dass das Mädchen grundsätzlich ein problematisches Verhalten hat. In den Gesprächen zwischen den Fachkräften (des Jugendamts und der KiTa) könnte sich herausstellen, dass das Mädchen ihren Erzieher\*innen Probleme bereitet, weil sie sich nicht gemäß ihren Erwartungen verhält. Das betreffende Mädchen ist ebenfalls enttäuscht, weil ihre Bedürfnisse nicht erfüllt werden. Im Gespräch mit ihr und dem Vater könnte sich herausstellen, dass beide verärgert sind, dass die Betreuer\*innen ihr eine Plastikpistole, die sie erst kürzlich von ihren Vater zum Geburtstag bekommen hat, weggenommen und ihr anschließend auch verboten haben, mit Legosteinen ein Gewehr nachzubilden. Aus Sicht der Tochter und des Vaters bereiten die Erzieher\*innen ihnen ein Problem, weil sie in der KiTa bestimmte Spiele verbieten, die sie gern mag und die der Vater unterstützt. Letzterem ist in der Erziehung wichtig, dass auch Mädchen und nicht nur Jungen mit Plastikpistolen spielen dürfen, solange sie andere nicht ernsthaft bedrohen. Die Fachkräfte der KiTa haben das Problem, dass sie das Konzept einer „gewaltfreien KiTa“ nicht so umsetzen können, wie sie es möchten. Vielleicht stellen sie auch untergründig geschlechtsspezifische Verhaltenserwartungen an die Kinder, die das Mädchen nicht erfüllt. Basierend auf den Gesprächen könnten die beteiligten Fachkräfte der Beratungsstelle den beteiligten Akteuren anbieten, gemeinsam einen Weg zu finden, wie das Mädchen ihre Spielbedürfnisse ausleben kann, und zu klären, ob und in welchem Maß die Toleranzgrenzen des KiTa-Personals erweitert werden könnten, ohne das Konzept gewaltfreier Erziehung zu gefährden. Vielleicht bedarf es zusätzlich auch einer Team-Reflexion im Hinblick auf genderspezifische Vorstellungen in der Erziehung in KiTas. Das Beispiel zeigt, dass wir es in der Praxis der Sozialen Arbeit mit komplexen Situationen zu tun haben, in denen zum Teil unterschiedliche

Erwartungen und Konzepte unter den beteiligten Personen aufeinandertreffen können, die wiederum zu Missverständnissen und sogar zu spezifischen Zuschreibungen führen können („das Kind hat eine Verhaltensstörung“). Sozialpädagogisches Fallverstehen trägt dazu bei, mit den Beteiligten die Situationen in ihrer Komplexität auszuloten und Lösungsperspektiven zu entwickeln, die für alle mehr oder weniger akzeptabel sind.

In diesem Sinne lauten die zentralen Fragestellungen dieses Bandes: *Was heißt Sozialpädagogisches Fallverstehen? Wodurch unterscheidet es sich von „nichtprofessionellen Verstehens-Prozeduren“ und von denen anderer Professionen? Welche Methoden gibt es dafür?* Das Buch gibt Ihnen eine Antwort auf diese Fragestellung und ermöglicht es Ihnen, sich Handlungsansätze, das sind Methoden des Sozialpädagogischen Fallverstehens, anzueignen.

Bei dem Buch handelt es sich um eine erweiterte Fassung des Studienheftes „Sozialpädagogisches Fallverstehen und Handlungsansätze in der Sozialen Arbeit“, das ich für die Europäische Fernhochschule Hamburg verfasst habe.

### Verwendungshinweise

Um die Nutzung dieses Bandes zu erleichtern, wird bewusst auf ein bestimmtes grafisches Schemata zurückgegriffen. Es werden Icons verwendet, die an das Alphabet der Deutschen Gebärdensprache angelehnt sind:

Unter **D** wie „Definition“ finden Sie die zentralen Definitionen, die für das Verständnis der behandelten Themen essenziell sind.



D

Unter **H** wie „Hinweis“ finden Sie wertvolle Anregungen und Hinweise für die praktische Umsetzung.



H



K

Unter **K** wie „Können“ finden Sie die wesentlichen (Lern-)Ziele der Themenschwerpunkte im Überblick.



R

Unter **R** wie „Regel“ werden verschiedene Grundregeln zusammengefasst, die für die Methoden des Sozialpädagogischen Fallverstehens wegweisend sind.

# 1 Sozialpädagogisches Fallverstehen im Allgemeinen, das fragend-erörternde sozialpädagogische Gespräch im Besonderen und das leidige Thema „Dokumentation“

Nachdem Sie dieses Kapitel gründlich durchgearbeitet und die Aufgaben und die Übung gemeistert haben, können Sie anhand von bestimmten Merkmalen bestimmen, was „Sozialpädagogisches Fallverstehen“ heißt und wodurch es sich von anderen nichtprofessionellen Formen des zwischenmenschlichen Verstehens unterscheidet. Sie kennen die Grundregeln eines Erstgesprächs mit Adressat\*innen der Sozialen Arbeit. Sie lernen einen ersten Handlungsansatz der Sozialen Arbeit – „das fragend-erörternde sozialpädagogische Gespräch“ – kennen und sind in der Lage, es in Ansätzen durchzuführen sowie zu dokumentieren.



K

## 1.1 Was heißt Sozialpädagogisches Fallverstehen? Ein Erstgespräch in einer Beratungsstelle

Um diese Frage besser beantworten zu können, beginnen wir mit einem Fallbeispiel: Stellen Sie sich vor, Sie sind Praktikant\*in in einer Beratungsstelle, die in einem Familienzentrum angesiedelt ist, und wohnen einem Beratungsgespräch bei (Beispiel 1.1). Was sich zwischen der Klientin Frau Argican und der Fachkraft Frau Walther abspielt, nennt man in der Fachsprache Sozialpädagogisches Fallverstehen, Multiperspektivische Fallarbeit oder auch Sozialpädagogisches Können (Müller 1993). Mit dem Sozialpädagogen Burkhard Müller gesprochen, heißt Sozialpädagogisches Fallverstehen zu klären: *Wer hat welche Probleme und was ist aus fachlicher Sicht zu tun?*

„Erst wenn dieses Verhältnis der Probleme Beteiligten zueinander einigermaßen geklärt ist, kann genauer bestimmt werden bzw. ausgehandelt werden, welche dieser Probleme wie zu lösen sind.“ (Müller 1993, S. 90 f.)

Sozialpädagogisches Fallverstehen findet, wie jedes Handeln zwischen Personen, nicht im luftleeren Raum statt, sondern ist eingebettet in bestimmte Kontexte, die die Handlungsabsichten der beteiligten Personen strukturieren, so wie hier im Beratungsgespräch. Wenn Sie das Beispiel gründlich gelesen haben, werden sich Ihnen leicht die Merkmale erschließen, die Sozialpädagogisches Fallverstehen kennzeichnen und durch die es sich von anderen Formen des zwischenmenschlichen Verstehens unterscheidet: beispielsweise ein Gespräch zwischen zwei Freunden, in dem der eine den anderen um Rat hinsichtlich seiner Probleme mit seiner Partnerin bittet. Es handelt sich um die Merkmale „professioneller Kontext“, „asymmetrische Beziehungsstruktur“, „Erwartungskontext“, „Methodenkontext“ und „Zielkontext“. Ich will diese Merkmale im Folgenden anhand des Beratungsgesprächs (Beispiel 1.1) näher erläutern.

### **Beispiel 1.1 Frau Argican bittet um ein Gespräch in einer Erziehungsberatungsstelle**

Frau Argican hat sich in einer Erziehungsberatungsstelle des Jugendamtes, die in einem Familienzentrum angesiedelt ist, zu einem Beratungsgespräch angemeldet. Sie bekommt einen Termin bei der Sozialpädagogin Frau Walther. Frau Argican wird von Frau Walther (und dem\*der Praktikant\*in) im Beratungszimmer freundlich empfangen. Nachdem sich alle kurz vorgestellt haben, fragt Frau Walther nach dem Grund ihres Aufsuchens der Beratungsstelle. Frau Argican erläutert sogleich, warum sie in die Beratungsstelle gekommen sei. Sie und ihr Mann haben drei gemeinsame Kinder (einen Sohn und zwei Töchter). Die beiden Ältesten, Murat (19 Jahre) und Melina (16 Jahre), besuchen das Käthe-Kollwitz-Gymnasium, die Jüngste, Fatma (5 Jahre), werde gerade eingeschult. Seit einiger Zeit streite sie sich oft mit Melina. Hauptsächlich gehe es darum, dass Melina

abends zu spät nach Hause komme. Sie solle eigentlich um 19:00 Uhr zu Hause sein. Oft sei sie aber erst um 22:00 Uhr zurück. In der letzten Zeit habe Frau Argican ihre Tochter mit Stubenarrest bestraft. Den habe Melina allerdings oft nicht eingehalten. Das sei wieder Grund zum Streiten gewesen. Melina habe manchmal starke Wutausbrüche, vor ein paar Tagen habe sie eine wertvolle Vase gegen die Wand geworfen. Frau Walther fragt, ob es im Verlauf der Streitigkeiten auch zu körperlichen Auseinandersetzungen zwischen ihr und ihrer Tochter komme bzw. zwischen der Tochter und anderen Personen und ob ihre Tochter körperlich bestraft werde. Frau Argican verneint dies nachdrücklich. Frau Walther fragt Frau Argican, warum sich Melina vermutlich nicht an die Ausgehzeiten halte. Frau Argican antwortet darauf, dass sich Melina abends mit anderen Jugendlichen treffe und nicht einsehe, dass sie so früh nach Hause müsse, denn sie würde dadurch, so Melina, vieles verpassen. Ihre Freunde seien ihr sehr wichtig. Frau Walther stellt daraufhin die Frage, warum Melina um 19:00 Uhr zu Hause sein solle. Frau Argican gibt zu verstehen, dass die Familie um 19 Uhr gemeinsam esse und dass es ihr wichtig sei, dass alle zusammen am Tisch sitzen. Frau Walther fragt daraufhin, wie es Frau Argican ergehe, wenn ihre Tochter um 21:30 Uhr noch nicht zurück sei. Nach längerem Zögern antwortet Frau Argican, dass sie sich Sorgen mache, dass Melina Drogen nehmen und zu früh mit Jungen „rummachen“ könnte. Sie habe große Bedenken, dass Melina abrutschen und in der Schule versage könne. Sie liebe ihre Tochter sehr und habe Angst, sie zu verlieren. Nach einer kurzen Pause fragt Frau Walther, ob sie dies Melina auch schon mal so oder so ähnlich gesagt habe. Frau Argican verneint dies und bricht nach kurzem Schweigen in Tränen aus. Frau Walther reicht Frau Argican ein Taschentuch und ein Glas Wasser. Sie lässt ihrer Gesprächspartnerin Zeit. Dann setzt sie das Gespräch fort.

„Ich kann verstehen, dass Sie sich Sorgen machen, schließlich sind Sie ihre Mutter. Denken Sie, dass Ihre Sorgen berechtigt sind?“ Frau Argican gibt zu verstehen, dass sie nicht wisse, was Melina mit ihren Freunden abends mache. Frau Walther: „Haben Sie das schon

mal ihre Tochter gefragt?“ Frau Argican verneint dies. Frau Walther setzt das Gespräch fort: „Frau Argican, ich möchte Ihnen gern in meinen Worten sagen, wie ich Ihre Situation verstanden habe. Sie sind eine sehr verantwortungsvolle Mutter und tun alles, damit sich ihre Tochter gut entwickelt. Ihnen ist es wichtig, dass Melina um 19:00 Uhr zu Hause ist und am Familienleben teilnimmt. Außerdem machen Sie sich Sorgen, dass Melina auf die schiefe Bahn geraten könnte. Melina möchte mit ihren Freundinnen abends zusammen sein, da ihr die Freundschaften wichtig sind, und hält sich nicht an die Regeln. Das ist Anlass zu häufigem Streit. Allerdings haben Sie Ihrer Tochter in solchen Situationen noch nie gesagt, dass Sie sich Sorgen um sie machen und sie ihre Tochter nicht verlieren möchten. Außerdem haben Sie ihre Tochter auch nicht gefragt, was sie mit ihren Freunden abends unternimmt. Habe ich Sie richtig verstanden?“ Frau Argican seufzt und sagt: „So würde ich das auch sagen.“ Frau Walther fragt: „Würde es die Situation zwischen Ihnen und Ihrer Tochter verbessern, wenn Sie ein Gespräch mit ihr führen und ihr sagen, was Sie mir soeben erzählt haben, dass Sie sich Sorgen um sie machen und dass sie Melina fragen, was sie mit Ihren Freunden unternimmt und was ihr dabei wichtig ist?“ Frau Argican sagt fast im Flüsterton: „Ja, ich weiß, aber nicht wie.“ Frau Walther überlegt eine Weile, dann sagt sie: „Frau Argican, ich glaube, dass Sie das können. Ich bin jetzt einfach mal Ihre Tochter. Es ist Sonntag, sie beide sind entspannt und sitzen im Zimmer von Melina, die anderen Familienmitglieder sind beschäftigt. Wenn Sie möchten, können Sie mir das sagen und fragen, was wir soeben besprochen haben.“ Frau Argican ist sichtlich überrascht, sie ist den Tränen nahe „... ich kann nicht ...“ Frau Walther: „Ich glaube, Sie sind eine starke Mutter und ... ich glaube Sie können das sehr gut, probieren Sie es doch mal aus!“ Dann lässt sie sich auf das Rollenspiel ein. Am Ende des Rollenspiels fragt Frau Walther, wie es nun Frau Argican gehe. Sie gibt zu verstehen, dass sie erleichtert sei und das mal ausprobieren möchte. Frau Walther sagt zum Schluss, dass sie überzeugt davon sei, dass Frau Argican die Kraft dazu habe und wenn sie wolle, könne sie einen

neuen Termin bekommen. Frau Argican erwidert, dass sie sich melden werde, wenn sich die Situation nicht verbessere. Frau Walther gibt zu verstehen, dass sie jederzeit wieder – auch kurzfristig – in die Beratung kommen könne, auch Melina sei willkommen. Die Beteiligten verabschieden sich. In dem Nachbereitungsgespräch mit dem\*der Praktikant\*in erläutert Frau Walther ihre fachliche Einschätzung des Problems. Aus ihrer Sicht habe sowohl die Mutter als auch ihre Tochter die Schwierigkeit, die Perspektive des jeweils anderen zu verstehen aber auch ihre zwischenmenschlichen Gefühle und Erwartungen mitzuteilen. Eine Kindes- bzw. Jugendwohlgefährdung ließe sich aus den Äußerungen der Mutter nicht erschließen, „... ich will aber dennoch vorsichtshalber bei der Schule nachhaken, ob die Sorgen der Mutter berechtigt sind, da gibt's 'ne sehr nette Schulsozialarbeiterin.“ Anschließend verfasst sie gemeinsam mit dem\*der Praktikant\*in ein Gesprächsprotokoll.

Im Unterschied zu einem Rat unter Freund\*innen haben wir es bei dem Beratungsgespräch und im übergeordneten Sinne beim Sozialpädagogischen Fallverstehen mit einem *professionellen Kontext* zu tun: Sozialpädagogisches Fallverstehen ist eine soziale Dienstleistung, die in erster Linie im Rahmen der Kinder- und Jugendhilfe von freien und öffentlichen Trägern erbracht wird, wie hier in Form einer Beratung in der Beratungsstelle des Jugendamts. Ein wesentliches Kennzeichen ist, dass es mindestens von einer ausgewiesenen Fachkraft moderiert wird. Sozialpädagogisches Fallverstehen ist an keinen spezifischen Ort gebunden. Es findet sowohl in Räumen einer Beratungsstelle im Jugendamt, eines freien Trägers als auch in den privaten Räumen einer Familie (z. B. bei ambulanten Betreuungsformen wie der Sozialpädagogischen Familienhilfe), im Bahnhof im Rahmen von Straßensozialarbeit oder im Park während einer Pandemie statt. Dabei kann unter Umständen auch auf videobasierte Kommunikationsformen zurückgegriffen werden, wie es auch während der Corona-Pandemie praktiziert wurde.

Ein weiteres Kennzeichen für eine professionellen Handlungssituation zwischen Sozialpädagog\*innen und Klient\*innen ist der *asym-*



*metrische Beziehungskontext.* Es ist für Außenstehende (wie z. B. dem\*der Praktikant\*in) erkennbar, dass es sich bei dem Gespräch zwischen Frau Walther und Frau Argican nicht um eine alltägliche Konversation handelt, wie zum Beispiel bei einem Treffen zweier Freundinnen, die sich über ihre Urlaubspläne austauschen. Die beiden Gesprächspartnerinnen nehmen unterschiedliche soziale Rollen ein. Frau Walther stellt Frau Argican sehr persönliche Fragen zu ihrer Beziehung zur Tochter Melina, die von ihr bereitwillig beantwortet werden. Es wäre auch umgekehrt denkbar, dass Frau Argican intime Fragen an Frau Walther richtet, zum Beispiel ob sie in ihrer Partnerschaft glücklich sei. Frau Argican zieht dies aber nicht in Betracht, sondern fügt sich in eine bestimmte Interaktions- und Erwartungsstruktur, die durch die Institution „Beratungsstelle“ vorgegeben wird: Die Fachkraft stellt bestimmte Fragen, die von dem\*der Besucher\*in beantwortet werden, beispielsweise zur Familiensituation, Schulsituation usw. Der\*die Klient\*in darf ebenfalls Fragen stellen, die sich auf mögliche Hilfen beziehen.

Mit dem Aufsuchen einer Beratungsstelle ist automatisch eine soziale Situation vorgegeben, die durch einen bestimmten *Erwartungskontext* strukturiert wird. Der\*die Besucher\*in (auch Klient\*in genannt) verfolgt eine Absicht und hat bestimmte Erwartungen. Er oder sie sucht Hilfe (einen Ratschlag oder eine Klärung) bei einem\*einer Expert\*in (Sozialarbeiter\*in, Sozialpädagoge\*in, Psycholog\*in). Auch die Fachkraft hat Erwartungen an die Klient\*innen, zum Beispiel dass sie sich an bestimmte Regeln halten, aber auch an sich selbst, nämlich – im Sinne professionellen Handelns – Eltern, Kinder und Jugendliche zu unterstützen, eine schwierige Lebenssituation zu verbessern.

Hierfür wendet sie bestimmte Konzepte bzw. Methoden sozialpädagogischen Handelns an. Beratung und mithin Sozialpädagogisches Fallverstehen ist in einen *Methodenkontext* eingebettet. Die Fachkräfte der Beratungsstelle stehen vor der Aufgabe, gemeinsam mit den Klient\*innen zu klären, ob – und wenn ja – was es für ein Problem gibt, wer für die Problemlösung zuständig ist und was als Erstes zu tun ist. Sie bedienen sich dabei professioneller Methoden und Techniken, zum Beispiel einer bestimmten Gesprächsführung: Frau Walther ermuntert

Frau Argican durch eine offene Eingangsfrage („Was führt Sie in die Beratungsstelle des Jugendamtes?“), das Problem aus ihrer eigenen Sicht zu beschreiben.

Die angewandten Methoden wiederum unterliegen einem *Zielkontext*. Dieser ist durch die ko-konstruktivistische Herstellung einer gemeinsamen Situationsdefinition und eines Arbeitsbündnisses gekennzeichnet. Die Moderation des Gesprächs durch die Fachkraft zielt darauf ab, gemeinsam (ko-konstruktiv) mit den Eltern, Kindern oder Jugendlichen Hilfen zu entwickeln, die die Familienmitglieder dabei unterstützen, ihren Lebensalltag zu bewältigen und/oder ihre Konflikte und sozialen Probleme zu lösen. Nach der Interaktionstheorie (Mollenhauer 1972) ist das Gelingen zwischenmenschlichen Handelns davon abhängig, ob die an der Interaktion beteiligten Personen von derselben Situationsdefinition ausgehen und einen Konsens über gemeinsame Handlungsziele herbeiführen. Es muss also den Beteiligten gelingen, die Selbsteinschätzungen der Familienmitglieder und die Fremdeinschätzung der Profis im Hinblick auf die Familiensituation zusammenzuführen. In der Fachsprache nennt man das: Die Beteiligten einigen sich auf eine „gemeinsame Situationsdefinition“. Das bedeutet nicht, dass alle der gleichen Meinung sind, sondern die Beteiligten wissen, wie sie selbst und wie die anderen die Familiensituation sehen; sie wissen, wer welche Einschätzung mit wem teilt und wo es Unterschiede gibt. Im Ergebnis haben alle das gleiche Bild von Schnitt- und Teilmengen vor Augen. Der Verlauf des oben beschriebenen Beratungsgesprächs lässt darauf schließen, dass Frau Walther und Frau Argican von derselben Situationsdefinition ausgehen: Die Situation ist definiert als ein Beratungsgespräch im Jugendamt mit einer klaren Rollenaufteilung. Aber die Situationsdefinition muss noch weiter ausgedehnt werden, um zu weiterführenden Handlungen zu kommen: Die Frage lautet: „Wer hat welche Probleme und mit wem?“

Frau Walther stellt gezielt Fragen, hört aufmerksam zu und versucht, anhand der Aussagen von Frau Argican und auch möglichst dicht an die Sprache der Klientin angelehnt, die Probleme zusammenzufassen – sowohl aus der Sicht von Frau Argican als auch aus der Per-