

- Peters, F.(Hrsg.) 1999: Diagnosen – Gutachten – hermeneutisches Fallverstehen. Rekonstruktive Verfahren zur Qualifizierung der Hilfeplanung, Frankfurt am Main.
- Peters, H. 1971: Die misslungene Professionalisierung der Sozialarbeit, in: Otto, H.-U. / Utermann, K. (Hrsg.): Sozialarbeit als Beruf. Auf dem Weg zur Professionalisierung?, München.
- Otto, H.-U./Thiersch, H. (Hrsg.) 2001: Handbuch Sozialarbeit Sozialpädagogik 2. Aufl., Neuwied.
- Rauschenbach, T./Ortmann, F. / Karsten, M.-E. (Hrsg.) 1993: Der Sozialpädagogische Blick. Lebensweltorientierte Methoden in der sozialen Arbeit, München.
- Salomon, A. 1926: Soziale Diagnose, Berlin.
- Schattenhofer, K./Thiesmeier, M. 2001: Kollegiale Beratung und Entscheidung – Die Inszenierung einer Diagnose, in: Ader u.a. S. 62-71.
- Schone, R./Gintzel U./Jordan, E./Kalscheuer, M./Münder, J. 1997: Kinder in Not. Vernachlässigung im frühen Kindesalter und Perspektiven sozialer Arbeit, Münster.
- Schrappner, C. 2000: Am Ende eines sozialpädagogischen Jahrhunderts – Rückblick auf den Fortschritt?, in: Jordan, E. (Hrsg.): Theorie und Praxis der Jugendhilfe am Ende eines sozialpädagogischen Jahrhunderts. Dokumentation einer Fachveranstaltung zum Gedenken an Dieter Sengling, Münster, S. 11-20.
- Schrappner, C./Sengling, D. (Hrsg.) 1988: Die Idee der Bildbarkeit. 100 Jahre sozialpädagogische Praxis in der Heilerziehungsanstalt Kalmenhof, Weinheim / München.
- Schrappner, C. /Thiesmeier, M. 2003: Wie Fälle in Gruppen gut verstanden werden können. Teamorientierte Diagnose- und Beratungsprozesse am Beispiel sozialpädagogischer Fallarbeit in der Kinder- und Jugendhilfe, in: Velmerig, C.O. u.a. (Hrsg.): Teamarbeit zwischen Verklärung und Ernüchterung, Weinheim / Basel.
- Schütze, F.1993: Die Fallanalyse. Zur wissenschaftlichen Fundierung einer klassischen Methode der Sozialen Arbeit, in: Rauschenbach, Th. u.a. (Hrsg.) . 191-221.
- Sedlak, F./ Gerber, G. (Hrsg.) 1992: Beziehung als Therapie. Therapie als Beziehung. Michael Balints Beitrag zur heilenden Begegnung, München.
- Stadt Recklinghausen, Fachbereich Kinder, Jugend und Familie (Hrsg.) 2001: Qualitätsentwicklung im Allgemeinen Sozialen Dienst, Recklinghausen; darin gute Dokumentations- und Auswertungsraster; zu bestellen über: Stadt Recklinghausen, ASD, 45655 Recklinghausen.
- Stutte, H. 1958: Grenzen der Sozialpädagogik. Ergebnisse einer Untersuchung praktisch
- Müller (2004): Was ist Sache? "Fall von..." als kasuistisches Arbeitskonzept. In: Heiner (Hrsg.): Diagnostik und Diagnosen in der Sozialen Arbeit. Ein Handbuch., Berlin**

Was ist Sache? „Fall von ...“ als kasuistisches Arbeitskonzept

Burkhard Müller

Maja Heiner hat mich zu diesem Beitrag motiviert, indem sie sagte, ich solle doch noch einmal genauer erläutern, was ich mit „Fall von ...“ eigentlich meine. Bei der Vermittlung meines Konzepts des „multiperspektivischen Fallverstehens“ (Müller 1997) an Studierende sei leichter verständlich zu machen, was „Fall mit ...“ und „Fall für ...“ bedeute; aber „Fall von ...“, der Sachbezug sei schwer zu vermitteln. Ich konnte das nachvollziehen, denn es ist in der Tat vielleicht das schwierigste Geschäft sozialer Arbeit, damit professionell umzugehen, dass die jeweilige Sache, für die sie zuständig ist (manche sagen ja sogar, sie sei überhaupt für alles „ganzheitlich“ zuständig), so schwer zu bestimmen, so fließend und vielfältig sein kann. Sozialpädagogische Diagnose kann sich aber – wenn das Wort einen Sinn behalten soll – nicht damit begnügen, Beziehungsklärung und Zuständigkeitsklärung zu betreiben. Sie muss vor allem auch sachangemessenes Handeln ermöglichen und Sachentscheidungen rechtfertigbar machen. Um zur Vermittlung solcher Fähigkeiten einen Beitrag zu leisten, will ich zunächst noch einmal kurz den Denkansatz multiperspektivischen Fallverstehens zusammenfassen und dann auf diese eine Perspektive näher eingehen.

1. Die drei Bezugssysteme sozialpädagogischen Handelns

Ich gehe davon aus, dass sozialpädagogisches Handeln und seine reflektierende Verarbeitung immer auf drei zusammenwirkenden Ebenen ansetzen sollte:

- Es hat je nach Fall unterscheidbare Aufgaben zu erledigen, Ansprüche zu befriedigen, Dienstleistungen zu erbringen; soziale Arbeit ist immer, im wörtlichen wie im übertragenen Sinn, „Sach-Bearbeitung“, so dass man im konkreten Fall immer fragen kann und muss, Fall „von was“ (welcher Sache, welchem Problem) ist das eigentlich? Die Schwierigkeit dabei ist, dass nur bei Beschränkung auf Bearbeitung nach „Schema F“ (z.B. das bürokratisch korrekte Errechnen eines Sozialhilfeanspruchs) die „Sache“ eindeutig vorgegeben ist. Je mehr aber Soziale Arbeit den unterschiedlichen auf sie einstürmenden Erwartungen und vor allem den „lebensweltlichen“ Bedingungen ihrer Klienten gerecht zu werden versucht, desto schwieriger wird es. „Verschiedenes für verschiedene Menschen zu tun“ sei die Kunst auf die es ankomme, sagte schon Alice Salomon in ihrer „So-

zialen Diagnose“ (1926: 46). Aber das ist für verunsicherte Studienanfänger kein Trost.

- b) Soziale Arbeit ist immer Arbeit mit konkreten Menschen, sie geschieht unvermeidlich im Medium beruflich-professioneller aber zugleich sehr persönlicher, gefühlsbeladener Beziehungen, die leicht zu Verstrickungen führen. Sie ist immer Beziehungsarbeit, d.h. man kann oder muss immer fragen, Kooperation „mit wem?“ ist diese Arbeit eigentlich? Scheinbar ist diese Dimension des „Falles mit ...“ klarer, denn es geht dabei um konkrete Menschen, die man sich leibhaftig vorstellen kann: um Kinder und Jugendliche, um Väter und Mütter, um Bewohner und Bewohnerinnen von Einrichtungen, um Jugendcliquen, um Nachbarn in einem Stadtquartier usw. Aber die Klarheit ist eben nur scheinbar. Denn die Art der jeweils zu gestaltenden „Beziehung“ und die Arbeit, die dies zu bewältigen erfordert, hängen von jener „Sache“ ab. Wäre die Beziehungsklä rung als solche diese Sache – wie es vielleicht in therapeutischen Beziehungen der Fall sein mag – so könnte man sagen, Ermöglichung von Vertrauen, Verständigung über Wünsche und Ängste, Ermutigung aber auch ehrliche Konfrontation mit unausweichlichen Realitäten seien selbst die „Sache“, um die es letztlich immer geht. Nur ist in Sozialer Arbeit jedenfalls die Beziehungsklä rung praktisch immer zugleich an konkretere, auch materielle Sachbezüge gebunden: Es geht nicht um Vertrauen an sich, sondern um Vertrauen für ein bestimmtes Angebot, und je nach Art des Angebots oder der Nachfrage ist die Beziehung verschieden: Ein Raumangebot zur Freizeitgestaltung für Kinder und Jugendliche konstituiert andere Arten von „Beziehungsarbeit“ als die Betreuung in einer Wohngruppe; und diese wieder andere als die ambulante Hilfe für einen straffälligen Jugendlichen. Der Anspruch auf faire und bürgerfreundliche Behandlung von Hilfeberechtigten im Amt oder die Unterstützung und Aktivierung von Bewohnern eines benachteiligten Stadtteils verlangt noch andere Bewältigungsformen des „Falles mit ...“. Schließlich ist nicht zu vergessen, dass auch das Sichern von Ressourcen für all diese Aktivitäten noch einmal andere und komplexe Formen der Beziehungsarbeit, z.B. mit Entscheidungsträgern oder mit den Repräsentanten der Öffentlichkeit, erfordern kann. Festzuhalten ist zunächst, dass die Art des „Falles mit ...“ nicht klar sein kann, solange offen ist, welche Sache zur Befassung ansteht – und umgekehrt. Soziale Arbeit kann also nur *in Beziehungen handelnd* ihre Sachbezüge klären und nur *in der Klärung ihrer sachlichen Aufgaben* die Art der dafür notwendigen „Beziehungsarbeit“ bestimmen.
- c) Soziale Arbeit ist zugleich immer eingebettet in ein Netzwerk von Instanzen und Einflussfaktoren, die mitmischen und darauf Einfluss nehmen, dass und wie ein Fall zum sozialpädagogischen Fall wird. Zur Sozialen Arbeit gehört deshalb grundsätzlich die Reflexion des unvermeidlichen Tatbestands, dass ihre Fälle gleichzeitig und vorgängig „Fall für ...“ andere Instanzen sind: Dies können Instanzen sein, die abweichendes Verhal-

ten sanktionieren wie Polizei und Gerichte, oder auch soziale Systeme, die mit manchen ihrer jeweiligen Klienten nichts anfangen können und sie deshalb der sozialen Arbeit überstellen (Müller 1992). Das können etwa Schulen, Kliniken oder auch Arbeitsmärkte sein. Im weiten Sinn gehören dazu auch Institutionen wie die Familie, die Kirche, die örtlichen „Sitten“, die in ihrer traditionellen Aufgabe, Kindern und Jugendlichen den Weg zu weisen, überfordert sind.

„Fall für ...“ bedeutet demnach: Soziale Arbeit hat strukturell mit der Ausgangslage zu tun: „Eigentlich wären ja die andern zuständig, aber ...“. Immer ergeben sich daraus Vernetzungsaufgaben und Einmischungsaufgaben in die Handlungsfelder jener anderen Instanzen, sei es um zu unterstützen, sei es um drohende Reaktionen im Interesse von Klienten zu mildern oder zu neutralisieren. Mit dieser Aussage ist freilich noch wenig an Handlungssicherheit erreicht. Denn weder ist damit bestimmt, welche Erwartungen jener anderen eigentlich maßgeblich sind. So klar und einflussreich z.B. die Erwartung vieler Instanzen an die Jugendhilfe sein mag, auf jugendliches Fehlverhalten „präventiv“ einzuwirken, so wenig klar ist doch, ob dies die angemessene Vorgabe für die Art der sächlichen und Beziehungsangebote der Jugendhilfe sein kann. Wohl aber kann die Betrachtung ihres Falles aus der Perspektive z.B. eines Jugendgerichts oder eines Arbeitgebers Sozialarbeiter davor bewahren, Beziehungs- und Sachangebote auf illusionärer Grundlage zu machen und damit ihre Klienten vielleicht zu beglücken aber sicherlich auch zu betrügen.

Entscheidend für ein so orientiertes Konzept Sozialer Arbeit ist demnach nicht nur die Unterscheidung dieser Handlungsperspektiven, sondern auch ihr Zusammenspiel. Dafür scheint mir wichtig zu beachten, dass es sich nicht nur um *inhaltlich* unterscheidbare Dimensionen eines praktischen Erkenntnisprozesses handelt – nämlich der „Lösung“ eines Falles oder wenigstens einer seiner Etappen – sondern dass die drei Perspektiven auch auf *unterschiedliche Kommunikationszusammenhänge* verweisen, in denen jene „Lösung“ gefunden werden muss. Dass „Fall mit ...“ primär auf Kommunikation mit Klienten verweist, ist ebenso offenkundig, wie klar ist, dass Arbeit am „Fall für...“ Verhandlungen über die Zuständigkeiten, Einmischungsbedingungen und Beiträge jener Instanzen zur Lösbarkeit des jeweiligen Falles erfordert.

Deutlicher betont werden muss aber offenbar, dass über die Perspektive des „Falles von ...“ primär in dem Kommunikationszusammenhang zu reden ist, der traditionell als einziger Ort für diagnostisches Handeln in Betracht kommt: nämlich der Diskurs unter den mit dem Fall befassten Fachleuten von denen z.B. im Kontext von Hilfeplanung in § 36 Abs. 2 Satz 1 KJHG die Rede ist. Das Anliegen „Multiperspektivischen Fallverstehens“ ist zwar, jene anderen Kommunikationskreise (mit Klienten und relevanten Instanzen) in den diagnostischen Prozess einzubeziehen und den Fachdiskurs nicht *allein* über „richtige Lösungen“ entscheiden zu lassen. Dieses Konzept schlägt sich aber keinesfalls auf die Seite derjenigen, die meinen, fachkundige Diagnosen als

Klärungsversuche, was jeweils „Sache ist“, jeweils „los ist“ mit einem Klienten oder Klientensystem, seien eigentlich überflüssig, wenn man sich nur mit den Klienten gut verstehe und man mit den Außenmächten geschickt verhandle. Ich komme im Schlussteil darauf zurück (vgl. auch andere Beiträge dieses Bandes und Peters 1999).

Der Stellenwert und die Herausforderung der drei Perspektiven des Fallverstehens in der Sozialer Arbeit besteht also in zwei Punkten. Zum einen darin, dass diese Perspektiven als zu *klärende*, nicht aber als fest vorgegebene Bezugsgrößen zu behandeln sind. Zu ändern darin, dass der notwendige Klärungsprozess auf unterschiedlichen Ebenen läuft, die miteinander zu vermitteln sind: in der Verständigung mit Klienten, im Verhandeln mit bedingenden Instanzen und im Fachdiskurs. Wobei der Fachdiskurs natürlich selbst als die vermittelnde Instanz zu denken ist, gleichzeitig aber beachten muss, dass er keine überlegene Schiedsrichterrolle hat, sondern seinerseits Partei ist. Professioneller Umgang mit diesen beiden Punkten verlangt demnach zum einen die Fähigkeit, ein hohes Maß an vorgängiger Unbestimmtheit tolerieren zu können und doch andererseits zu durchschauen, auf welche Weise die unterschiedlichen Perspektiven und Kommunikationskreise sich relational gegenseitig determinieren. Eben deshalb gilt zum einen, dass die gekonnte Verarbeitung der damit unvermeidlich verbundenen Ungewissheit die eigentliche professionelle Leistung darstellt, die Sozialer Arbeit abverlangt wird (vgl. Olk 1986; Müller 2002); zum ändern aber stellt sich erneut die Frage, wie daraus eine bewältigbare und fachlich strukturierbare Aufgabe werden kann, die sich nicht mit dem vagen Auftrag, eben „offen“ zu sein und Ungewissheit bewältigen zu sollen, begnügen muss.

2. Missverständnisse und Ebenen der Sachklärung

Wenn ich im Folgenden speziell auf die Dimension des „Falles von ...“ eingehe, so muss ich zunächst Missverständnisse klären. Das eine besteht darin, die Dimension auf eine bestimmte Klasse von Sachbezügen, insbesondere rechtliche einzuengen. So referiert z.B. Galuske (1998: 176) das Konzept: „Die Perspektive ‚Fall von‘ meint nun, dass der zuständige Sozialarbeiter versucht, die vorliegende Problemlage z.B. in rechtlichen Kategorien zu reformulieren“ (ebd.); (Galuske wählt das Beispiel der 13-jährigen Sabine, die nachts um 1.00 Uhr am Bahnhof von der Polizei aufgegriffen wird und behauptet, von ihrem Vater geschlagen zu werden, woraufhin die Polizei das Jugendamt „einschaltet“. Galuske interpretiert dies als *Fall von* Gefährdung des Kindeswohls nach § 1666 BGB und daraus folgender Inobhutnahme nach § 42 KJHG). Ich will dies Beispiel im Folgenden zur Illustration benutzen.

Ich habe in meinem Konzept bei „Fall von ...“ beispielhaft auf die rechtliche Dimension verwiesen (Müller 1997: 32 ff.) aber nie gemeint, dass sich darin die Sachbezüge von Fallarbeit erschöpfen. Nimmt man das Beispiel Galu-

skes, den Sachbezug „Kindesmisshandlung“, so tun sich bei genauerem Nachdenken sofort eine ganze Fülle von anderen relevanten Sachbezüge auf, mit denen der „Sachbearbeiter“ im Jugendamt konfrontiert sein wird: Es könnte sich ebenso um einen Fall von Schutzbehauptung einer jugendlichen Trebegängerin handeln wie um einen Fall von ihr angetaner strafbarer Gewalt; es ist vermutlich ebenso ein Fall von Finanzierung einer Jugendhilfemaßnahme wie ein Fall von zerrütteter Familie; vielleicht steckt darin auch ein Fall von Versäumen der Schulpflicht. Und Fall von seelischer Störung des Mädchens und/oder seiner familialen Bezugspersonen kann man ebenfalls nicht ausschließen. Vielleicht ist das alles aber auch Spekulation und bei nüchternem Hinsehen erweist sich der Fall nur als jugendliche Eskapade, aus der weiter gar nichts folgen muss, jedenfalls keine „Intervention“, weil man nicht mit Kanonen auf Spatzen schießen soll.

Nun mag das Missverständnis der Verkürzung des „Falles von“ auf rechtliche Bezüge damit zusammenhängen, dass es in der Tat unzumutbar erscheinen muss, *alle* als relevant denkbaren Sachbezüge gleichzeitig und gleichermaßen zum Gegenstand der Fallbearbeitung zu machen. Studierende, die Fallbearbeitung lernen sollen, können sich da leicht wie Jongleure vorkommen, die ein Dutzend Bälle gleichzeitig in der Luft halten sollen. Deshalb ist ein zweites, dem ersten entgegengesetztes Missverständnis aufzuklären. Es besteht in der Vorstellung als sei das Konzept „Fall von ...“ Kurzformel für ein diagnostisches Schema, das alle denkbaren Sachbezüge sozialpädagogischer Fallarbeit „in der Nussschale“ enthält. Praktische Sozialarbeit kann aber unmöglich so tun, als könne sie alle ihre Problemlagen zuerst theoretisch rekonstruieren, um diese „Diagnosen“ dann (etwa nach dem Vorbild der Medizin) in Handlungstechnologien umzusetzen (ein Missverständnis, das z.B. bei Harnach-Beck 1999 oder Petermann 2002 nahe liegt). Soziale Arbeit ist vielmehr immer in Kontingenzen, in – wie Hans Thiersch sagt – einen „Alltag“ eingelassen. Ihr Handlungsfeld gleicht einem Urwald, in dem es wohl gangbare Pfade gibt, die man kennen sollte, der aber im Ganzen nicht zu durchdringen ist, also nicht „theoretisch“ rekonstruiert werden kann. Für methodisch geleitetes Handeln bedeutet dies, dass es nicht praktische Erfahrung und gesunden Menschenverstand ersetzen, sondern nur deren Urteilsfähigkeit verbessern kann und soll.

Tatsächlich erscheint es ja nur für Außenstehende, vom „grünen Tisch“ der Seminardiskussion aus gesehen, so, als bestehe das Problem in der unübersehbaren Fülle der Handlungsmöglichkeiten, zwischen denen zu wählen sei: So wie ein Automechaniker vor einem kaputten Motor, eine Ärztin vor einem klinischen Symptom stehen und beide die Fülle der zunächst denkbaren Handlungsmöglichkeiten durch Diagnose auf die eine, die richtige, reduzieren müssen. Das praktische Handlungsproblem Sozialer Arbeit ist aber in der Sozialen Arbeit in aller Regel zunächst das genau Umgekehrte: Offene Sachfragen werden durch Routine oder auch Amtsregeln entschieden; komplexere und schwer zu bewältigende „Beziehungsarbeit“ kann man sich nur leisten,

wenn die Zahl der Fälle klein ist; sachfremde Instanzen haben ihre Vorstellungen, was Aufgabe Sozialer Arbeit sei, und setzen ihre Erwartungen durch. Und selbst wenn dies alles nicht entscheidend wäre, so sind schwierige Situationen Sozialer Arbeit dennoch eher nicht durch eine zu große Fülle von Möglichkeiten, sondern mehr durch scheinbar unausweichliche Handlungszwänge und unerfreuliche Alternativen geprägt, die, wenn man ihnen nachgibt, sofort Folgeprobleme erzeugen, aus denen kaum zu entkommen ist.

Nehmen wir das Beispiel des Falles einer angenommenen „Gefährdung des Kindeswohls“ eines 13-jährigen Mädchens. Wenn jener Mitarbeiter des Jugendamts den Fall so definiert, dann muss er handeln, muss „in Obhut nehmen“, muss damit eine Beweisführungskette, einen Hilfeplanungsprozess und andere Maßnahmen auch gegen den Elternwillen in Gang setzen, deren Konsequenzen weder er selbst noch gar das Mädchen überblicken und vielleicht auch gar nicht wollen kann. Wenn der Mitarbeiter aber nichts tut oder das Mädchen einfach in seine Familie zurückbringt, wie es seitens der Erziehungsberechtigten sicherlich von ihm erwartet wird, so kann es sein, dass er sich entweder unterlassener Hilfeleistung oder gar der Komplizenschaft mit der Gewalt gegen ein Kind schuldig macht. Für welchen „Fall von ...“ immer er sich entscheidet, er riskiert damit Folgen zu erzeugen, die er im Augenblick der Entscheidung kaum wirklich verantworten kann. Und wenn er gar nicht merkt, dass es um eine Entscheidung geht, weil er nach dem Motto „das machen wir immer so“ verfährt, dann hat er vielleicht Handlungssicherheit, aber eben nur die Sicherheit des Elefanten im Porzellanladen.

Verallgemeinert man das Beispiel, so folgt daraus: Der praktische Nutzen des Konzepts „Fall von ...“ für die kasuistische Arbeit kann jedenfalls beim Einstieg in einen konkreten Fall nicht darin bestehen, sogleich bestimmbar zu machen, welcher „Fall von ...“ *eigentlich* vorliegt oder wo die „Ursache“ des Problems zu suchen sei. Denn dies würde nur dazu führen, die ohnehin bestehende Tendenz und den Handlungsdruck zu bestärken, vorschnelle und eher laienhafte Entscheidungen angesichts angeblich unausweichlicher Sachzwänge zu treffen, mit der Folge, den Konsequenzen dieser Entscheidungen dann nicht mehr ausweichen zu können. Der praktische Nutzen des Konzepts besteht vielmehr gerade darin, angesichts scheinbar unausweichlicher Handlungszwänge ein Stück gedanklichen Freiraum zu schaffen, vorschnelle Definitionen, die das Problem „zuschließen“ und immer schnell zur Hand sind, in Frage zu stellen.

Zum einen durch die Überlegung: Welche Sachebenen spielen eigentlich in meinem „Fall“ eine Rolle? Habe ich überhaupt mehrere relevante Sachebenen im Blick? (Im Beispielfall wäre dies etwa neben der rechtlichen auch die finanzielle oder auch ganz alltagspraktische Fragen der „Beziehungsebene“, die ein Sozialarbeiter als allererstes abklären muss, wenn ihn ein solcher Anruf der Polizei erreicht, z.B.: „Soll ich da selber hinfahren, oder frage ich meine Kollegin?“) Oder ist der Blick so auf eine dieser Ebenen fixiert, dass die

anderen gar nicht mehr wahrnehmbar sind? Die Öffnung des Blicks für die Vielfalt der möglichen Sachbezüge ist in dem Beispielfall gerade deshalb so wichtig, weil zwar dem Sozialarbeiter gar nichts anderes übrig bleibt, als im gegebenen Moment einer Sachentscheidung zu treffen, ohne die Folgen ganz übersehen zu können (z.B. die Entscheidung, das Mädchen gemäß § 42 KJHG „in Obhut“ zu nehmen). Die professionelle Qualität dieser Entscheidung hängt jedoch von ihrer Revidierbarkeit ab. Wenn der Sozialarbeiter dabei, gestützt nur auf die Aussage des Mädchens und dem eigenen Willen „zu helfen“, zielgerichtet nur dem „Fall von Kindesmisshandlung“ nachgeht, wird er ein bürokratisches Verfahren in Gang setzen, aber kaum professionelle Hilfe leisten. Betrachtet er dagegen seine ersten Schritte (Kontaktaufnahme, provisorische Unterbringung etc.) als Gelegenheit zu weiterer Sachklärung und die Inobhutnahme als ein Moratorium, welches Schutz vor Bedrohung, aber auch Überdenken, Betrachtung der möglichen Entscheidungen, vielseitige Kontaktaufnahme, Aushandeln von Kompromissen für das Mädchen selbst wie für andere Beteiligte ermöglicht, dann stehen die Chancen für gute Sachentscheidungen erheblich besser.

Damit kann, zweitens, das Konzept den Blick darauf lenken, dass es neben den zutage liegenden Sachbezügen auch verdeckte aber ebenso wirksame gibt, die sich erst bei einem längeren geduldigen Umgang mit dem Fall erschließen können. Dies allerdings nur dann, wenn dazu der „aufmerksame Umgang mit Nichtwissen“ (Müller 1997: 76 ff.) gehört, eine Haltung, die zulässt, dass ausgeblendete Sachbezüge auch später noch die Chance bekommen, ihre Relevanz zu erweisen. Am Beispiel illustriert: Gerade dann, wenn der Sozialarbeiter trotz gegebener Entscheidungszwänge für sich selbst die Frage offen halten kann. „Fall von was ist dies Mädchen eigentlich?“, gerade dann, wenn er sich nicht an voreiligen Gewissheiten festhalten muss, wird er die Chancen seiner Klientin vergrößern, ihrerseits herauszufinden, welche Art der Unterstützung sie eigentlich sucht.

Damit ist schon der dritte Nutzen des Konzepts angesprochen. „Fall von ...“ als Verweis auf die Vielfalt relevanter Sachbezüge macht darauf aufmerksam, dass es, wie schon eingangs gesagt, in Sozialer Arbeit kein Definitionsmonopol für richtige Sachentscheidungen geben kann. So sehr diese Arbeit bemüht sein muss, das jeweils sachliche Richtige zu tun, zu entscheiden, anzubieten, so sehr muss sie das Recht ihrer Kooperationspartner akzeptieren, genau dasselbe aus ihrer jeweiligen Sicht zu tun. Dies gilt sowohl mit Blick auf Klienten und ihre Selbstbestimmungsrechte, als auch mit Blick auf die „auferlegten Relevanzen“ des „Falles für ...“. Am Beispiel erläutert heißt das: Wie sich die Sachdiagnose nicht einfach über den Willen des Mädchens hinwegsetzen und einseitig festlegen kann, was ihr fehlt und was gut für sie wäre, so kann sie das auch nicht hinsichtlich des Elternwillens, mag der Verdacht des Missbrauchs der Elternrolle auch noch so begründet sein. Die Frage „Was ist Sache?“ kann also letztlich nur in Auseinandersetzung mit den Querbezügen der Modi „Fall mit ...“ und „Fall für ...“ geklärt werden. Dies bedeutet aller-

dings keineswegs, dass Sachdiagnose eigentlich überflüssig wäre, da endgültige Klärung „was Sache ist“ ohnehin nur gemeinsam mit Betroffenen möglich ist.¹

Darauf gehe ich im nächsten Abschnitt näher ein. Zunächst aber ist festzuhalten: Die Frage nach dem „Fall von ...“ sollte als erstes immer eher eine „anamnestische“ und keine „diagnostische“ Frage sein.² Ich meine damit: Sie sollte den Blick zunächst eher von den unmittelbar sich aufdrängenden Sachzwängen befreien, als ihn darauf zu fixieren. Sie sollte zuerst fragen: „Welche Ebene des ‚Falles von‘ könnte auch noch in Betracht kommen?“ und dann erst: „Welche Ebene des ‚Falles von ...‘ ist für mein Handeln wichtig und richtig?“ Nötig ist die Beachtung dieser Reihenfolge, weil Soziale Arbeit in der Regel auf anderweitig besetzten Feldern operieren muss (Hörster/Müller 1996), auf denen mit mächtigen Gegenkräften gerechnet werden muss, sowohl im Willen des Klienten selbst als auch in den über seinen Chancen mitentscheidenden Instanzen als auch in den Wechselwirkungen zwischen beiden. Soziale Arbeit hat deshalb zunächst eine Aufgabe des Eröffnens von Handlungsmöglichkeiten, des Wegräumens verstellter Zugänge, des Entschärfens von Tretminen etc., ehe sie an ihre Aufgabe gehen kann, die „richtige“ Art von Hilfe herauszufinden und bereitzustellen.

3. Arbeit am „Fall von ...“: Spiegelkabinett der Handlungsmöglichkeiten oder Klärungsspirale?

Zugegeben: Orientierungssuchenden Studierenden wird mit dem Konzept des Multiperspektivischen Fallverstehens gerade unter der Perspektive „Fall von ...“ einiges zugemutet. Sie können sich, wenn sie sich hineinver tiefen, wie in einem Spiegelkabinett vorkommen, das immer neue Bilder zurückwirft, aber nicht mehr erkennen lässt, welche davon real sind und welche den Weg ins Freie zeigen. Es kann deshalb nicht genügen, einen erweiterten Blick auf Handlungskontexte zu ermöglichen; es sind auch Entscheidungshilfen nötig.

- 1) Mit diesem Argument wird z.B. in der Diskussion über „Hilfeplanung“ bestritten, dass der Begriff Diagnose überhaupt eine geeignete Kategorie sein kann, um Sachklärungsprozesse Sozialer Arbeit angemessen zu beschreiben, sofern die Klärung der Sache letztlich immer nur auf dem Verhandlungsweg erreicht werden kann, nicht aber als objektiver Tatbestand, der behandlungsbedürftig ist, beschrieben werden kann (Peters 1999, Merchel 1999).
- 2) Ich unterstelle dabei, dass „Anamnese“ und „Diagnose“ – im sozialpädagogischen Gebrauch, nicht in ihrer klinischen Bedeutung – als gleichsam gegenläufige Denkoperationen zu verstehen seien: Anamnese soll den Blick öffnen für das zunächst Übersehene, im Hintergrund Liegende, Kontextuelle des Falles schärfen. Diagnose soll dagegen Entscheidungen ermöglichen und ihr unvermeidliches Risiko kalkulierbar machen (Zu Methoden der „Kontextklärung“ vgl. auch Heiko Kleve 2002).

Deshalb möchte ich zunächst begründen, weshalb ich der Perspektive „Fall von ...“ nicht nur eine „anamnestische“ (neue Handlungskontexte erschließende) Relevanz zuschreibe, sondern auch eine „diagnostische“ (begründete Entscheidungen ermöglichende).

Ich denke nämlich, dass beide, das Sich-Öffnen für weitere Handlungskontexte des „Falles von ...“ und die Suche nach konkreten, und als „richtig“ begründbaren Handlungsschritten zwar gegenläufige Denkbewegungen sind, aber durchaus sich gegenseitig unterstützen können. Man muss sich dafür allerdings von der konventionellen Vorstellung lösen, Erkundung von Kontexten (Anamnese), Begründung von Handlungsschritten (Diagnose), Ausführung der Schritte (Intervention) und ihre Überprüfung (Evaluation) seien *in dieser Reihenfolge* wahrzunehmen. Tatsächlich ist diese Abfolge mehr etwas für Methodenlehrbücher als für den alltagspraktischen Zugang zu „Fällen“. Man sollte eher von der Vorstellung ausgehen, es handle sich um gleichzeitig wirkende und immer wieder aufzugreifende Momente eines Arbeitsprozesses, der sich in einer Spiralbewegung vorantastet.

Im schon diskutierten Beispiel der von der Polizei aufgegriffenen 13-Jährigen ist die *Intervention* (der Polizei) der Anfang des Ganzen und eine darauf reagierende Sachentscheidung und Intervention des Sozialarbeiters die notwendige Folge; denn auch die Entscheidung, „nichts“ zu tun, würde Fakten setzen. Erst nachdem schon Wichtiges, vielleicht Entscheidendes gelaufen ist, können Anamnese und Diagnose überhaupt einsetzen. Wobei man auch sagen könnte: Beide (Anamnese und Diagnose) müssen zunächst als *Evaluation* der vorangegangenen Maßnahmen anfangen, ehe sie sich den Kontexten und den Fragen nach begründbaren nächsten Schritten zuwenden. Je besser die Evaluation ist und je gleichzeitig umsichtiger und zielstrebig der Erkundung des „Falles“ darüber hinausgeht, desto sicherer werden die nächsten Schritte sein.

Vielleicht ist es dabei wichtig, sich zu vergegenwärtigen, dass drei Momente der Fallarbeit dem Reflektieren gewidmet sind (dem Kontexte aufdecken, Handlungsmöglichkeiten begründen, Überprüfen von Wirkungen) und nur ein Moment dem Tun (Entscheiden, Intervenieren). Man kann daraus ableiten: Professionelle Fallarbeit beschleunigt nicht das praktische Handeln, sondern *entschleunigt* es. Sie baut Momente des Zögerns, des noch einmal Überdenkens, Nachfragens, des Aufschiebens von Beurteilungen ein, Reflexions-schleifen, die aber oft den ganzen Unterschied machen zwischen einem langsamen Vorankommen in jenen Spiralbewegungen oder einem hektischen Rennen im Kreis.

Nun wurde allerdings, wie schon erwähnt, in der neueren Diskussion über „Fallverstehen“ aus der Abhängigkeit der sachbezogenen Diagnose vor allem von den Selbstdeutungen des Klienten von einigen der Schluss gezogen, der Begriff Diagnose sei als solcher problematisch, sofern er suggeriere, es sei überhaupt möglich, Sachklärung über Probleme, die der Klient „hat“, zu be-

treiben, statt von vornherein dessen Sichtweisen in den Blick zu nehmen, ernst zu nehmen und mit ihm darüber zu verhandeln. Eine sich verständigende und verhandelnde statt eine behandelnde Professionalität wird da gefordert, und den diagnostischen Bemühungen um Sachklärung wird der Vorwurf gemacht, „notwendig zu erhaltende Komplexität vorschnell zu vereinfachen“ (Peters 1999: 17). Sosehr ich aber damit einverstanden bin, den Verkürzungen der Sachklärungsaufgaben auf Diagnosen klinischen Typs (z.B. Harnach-Beck 1999, Petermann 2002) entgegenzutreten, sowenig bin ich damit einverstanden, Sachklärung nur noch als Angelegenheit des Verhandeln zu betrachten.³

Dies muss begründet werden. Denn wozu sollen diagnostisch „richtige“ Antworten bezüglich der zu bearbeitenden Sache überhaupt notwendig sein, wenn doch der Klärungsprozess, das „Vorankommen in der Sache“ ohnehin nur als Kommunikations- und Aushandlungsprozess vorstellbar ist? Am Beispiel illustriert ist das zu Bewältigende doch: Kontaktaufnahme mit dem Mädchen, schaffen von Situationen, in denen sie sich sicher fühlt, Vertrauen fasst und reden kann, finden einer Einrichtung, die sie aufnimmt, sichern einer Finanzierung, die das ermöglicht, Kontaktaufnahme mit den Eltern und mit anderen für die Fallarbeit wichtigen Instanzen (z.B. die Schule). Könnte man dann nicht sagen, es gehe eigentlich nur um die „Beziehungsarbeit mit“ (vor allem dem Mädchen) und um Vermittlungsarbeit bezüglich der Instanzen, die für die Lage und Zukunft des Mädchens von Bedeutung sind, aber eine objektivierende Diagnose, was genau der Bedarf an Unterstützung und praktischer Hilfe wäre, sei überflüssig? Dies ist keine akademische Frage, denn so arbeiten faktisch viele wohlmeinende Sozialarbeiter: Sie orientieren sich an den Wünschen ihrer Klienten, bis kein Geld (oder keine Zeit, keine Kraft) mehr da und dann erklären sie ihren Klienten, an welchen Instanzen und Mangelstrukturen das liegt.

Demgegenüber vertrete ich aus der Sicht multiperspektivischen Fallverstehens die Auffassung: Obwohl die Diagnosen des jeweiligen Sachbeitrags („Fall von ...“), den Soziale Arbeit im je gegebenen Moment zu leisten hat, immer nur hypothetische Ergebnisse erbringen können (sie bedürfen der Bestätigung: in der Akzeptanz durch Klienten wie in der Kooperation der jeweils relevanten Instanzen), so sind sie doch unentbehrlich. Und zwar nicht nur, um die erbrachte Leistung Sozialer Arbeit nach außen hin zu legitimieren, sondern auch um ihrer Sache selbst willen. Am Beispielfall lässt sich das leicht zeigen. Würde der Sozialarbeiter auf das, was man gemeinhin „psychosoziale Diagnose“ nennt, verzichten, würde er nicht versuchen, sich ein möglichst genaues Bild von den inneren und äußeren Konflikten zu machen, in denen

3) Insofern glaube ich z.B. nicht, dass „Hilfeplanung“, die notwendig im Modus des Verhandeln stattfindet, eine „psychosoziale Diagnose“ ersetzen kann, welche im Binnenraum selbstreflexiver Besinnung Sozialer Arbeit, ohne die Beteiligung von Klienten oder anderen Instanzen erarbeitet werden muss.

das Mädchen steckt, würde er nicht versuchen, dieses Bild wieder in Frage zu stellen und ständig zu verfeinern (in Supervision oder kollegialer Beratung z.B.), würde er sich nur an den jeweiligen Wünschen des Mädchens orientieren, so hätte er als relevanter Gesprächspartner genauso wenig Chancen, als wenn er sich nur an den rechtlichen und formal bürokratischen Vorgaben oder den Erwartungen von Außeninstanzen orientierte. Für beide Seiten wird er erst dadurch zum ernst zu nehmenden Partner, dass er a) eine eigene begründete Auffassung von der Art der Hilfe oder des Eingreifens, die er für richtig hält, entwickelt und b) dass er diese Auffassung auch glaubhaft vertreten kann.

Wer eine empirische Bestätigung dieser Behauptung sucht, sei etwa auf die genauen Analysen sozialpädagogischer Beratungsprozesse durch Gerhard Riemann (2000; 2002) verwiesen. Riemann beschreibt eine der Folgen, die entstehen, wenn „die Dinge“ nicht oder zu wenig „beim Namen genannt“ (also diagnostiziert) werden (vgl. Riemann 2002: 175) als „Die Illusion von Vertrautheit“ (ebd. 177 und ff.). Es kommen dann nämlich keineswegs automatisch die Sichtweisen der Klienten stärker zum Zug. Vielmehr treten dann, wie Riemann zeigen kann, die jeweiligen Alltagstheorien der Sozialarbeiter über die Klienten die Herrschaft an.

„Sie (die Berater, B.M.) greifen sowohl in der Interaktion mit Klienten, als auch nachträglich im Gespräch mit Kollegen, wenn die Rede auf diese Klienten kommt (die die Berater besonders gut zu kennen meinen B.M.), auf einen Bestand an normalisierenden oder gar trivialisierenden Typisierungen zurück, die sich ‚in solchen Fällen‘ immer wieder als gültig und nützlich erwiesen haben, und die Kollegen tendieren dann häufig dazu, sie in dieser Sicht der Dinge durch Anspielungen und explizite Hinweise auf eigene Erfahrungen zu bekräftigen. Die Klienten rücken ‚uns‘ durch die Betonung ihrer ‚uns allen vertrauten‘, nur allzu menschlichen Problemstellungen vermeintlich näher, in Wirklichkeit bleiben sie gerade dadurch fremd“ (ebd. 177).

Illustriert an unserem Beispiel der Fallarbeit mir einer 13-Jährigen heißt das: Jene alltagstheoretischen Typisierungen können lauten: „Na klar, die Familie kennen wir doch ...“; oder aber „Wenn mir ein Mädchen so was erzählt, dann weiß ich, dass es wahr ist, ich weiß doch wie Väter sein können ...“; oder aber; „So einer glaub' ich erst mal überhaupt nix ...“; oder aber „Das ist mir zu kompliziert, das soll unsere Psychologin klären ...“ Alle diese Typisierungen sorgen auf unterschiedliche Weise dafür, dass der Fall den Bearbeitenden „fremd“ bleibt, obwohl die Typisierungen genau die Funktion haben, den Fall zu einem bearbeitbaren Fall, die Arbeit damit zu einer vertrauten Arbeit zu machen.

Riemann zeichnet zweitens die der „Illusion von Vertrautheit“ entgegengesetzte Gefahr als „Entstehung einer zu großen Fremdheit“ (vgl. ebd. 176). Er nennt sie auch „abstrakte Fixierung einer Problematik“ (ebd. 187), welche „wichtige lebensgeschichtliche Prozessstrukturen und Sinnquellen einer Klientin nicht oder nur vage registriert“ (ebd.). Als Beispiel zitiert er aus dem

Interview mit einer Beraterin, die ihren Bericht über eine schwierige Klientin und deren „Grundproblem“ wie folgt einleitet:

„Also einmal ist sie ne/ne/ne schwer depressive Frau mit so ganz hysterischen Anteilen. Und auch so ne/ also hat, glaub ich, ne frühe Störung auch. Nich, „glaub ich“, sondern sie hat ne frühe Störung“ (ebd. 187).

Man mag der Beraterin zugestehen (oder auch nicht), dass die verwendeten klinisch-diagnostischen Begriffe wie „depressiv“, „hysterische Anteile“, „frühe Störung“ nicht einfach nur aufgeklebte Etiketten sind, sondern fachsprachliche Kürzel für sorgfältigere Diagnoseprozesse, die dahinterstehen. Der Verdacht, den Riemann in der Interpretation des weiteren Interviews auch belegt (vgl. ebd. 188 ff.), ist jedenfalls, dass solche „Diagnosen“ nicht die Funktion haben, jenes „Grundproblem“ der Klientin aufzuschließen und bearbeitbar zu machen, sondern eher, die von ihr ausgehenden Belastungen und Zumutungen auf Distanz zu halten und erträglich zu machen. Das Beispiel zeigt auch, dass „Illusion von Vertrautheit“ und „abstrakte Fixierung einer Problematik“ zwar gegenläufige Strategien sind, aber demselben Ziel dienen: nämlich dem Ziel, das Schwierige, Fremde, Bedrohliche, die eigene Kompetenz vielleicht an ihre Grenzen Bringende des Falles unter Kontrolle zu bringen, und sich selbst einzureden: „So schwierig oder unlösbar der Fall an sich auch sein mag: Für mich selbst ist alles im grünen Bereich.“

Multiperspektivisches Fallverstehen ist allerdings auch keine Aufforderung zu einem „heroischen“ Verständnis der Arbeit (Harney 1996: 775), das nur aus souverän inszenierter Offenheit für die jeweils anstehenden Probleme besteht. Studierenden, die „Fallarbeit“ lernen wollen, sollte deshalb keine Angst vor dem Benutzen diagnostischer Etiketten gemacht werden; aber erst recht nicht davor, Fälle in ihren eigenen Worten auch mit den darin enthaltenen „normalisierenden Typisierungen“ und Alltagstheorien zu beschreiben und zu analysieren. Wichtig ist nur, dass sie bei beidem nicht stehen bleiben, sondern allmählich den „Mut sich des eigenen Verstandes ohne fremder Anleitung zu bedienen“ (Kant) ebenso lernen wie den Mut und die Einsicht, fachliche Konzepte des Typs „Fall von ...“ als Sehhilfen zu benutzen, die den Blick vielleicht einengen, aber auch schärfen, die man aufsetzen und absetzen und wechseln kann.

Literatur

- Galuske, M. 1998: Methoden der Sozialen Arbeit. Weinheim und München.
 Harnach-Beck, V. 1999: Ohne Prozessqualität keine Ergebnisqualität, in: Peters, F. (Hrsg.), a.a.O. S. 27-48.
 Harney, K. 1996: Skandalisierung/Entskandalisierung, Abwesenheit/Anwesenheit. In- und externe Tauschbeziehungen zwischen Hochschul- und Wirtschaftssystem am Beispiel der pädagogischen Unternehmensberatung, in: Combe, A./Helsper, W.: Pädagogische Professionalität. Frankfurt am Main, S. 758-779.

Hörster, R./Müller, B. 1996: Zur Struktur sozialpädagogischer Kompetenz. Oder: Wo bleibt das Pädagogische in der Sozialpädagogik?, in: Combe, A./Helsper, W.: Pädagogische Professionalität. Frankfurt am Main, S. 614-648

Kleve, H. 2002: Systemische Kontextklärung in der sozialarbeiterischen Beratung, in: Sozialmagazin 27.Jg. Heft 2, S. 16-22.

Merchel, J. 1999: Zwischen „Diagnose“ und „Aushandlung“. Zum Verständnis des Charakters von Hilfeplanung in der Erziehungshilfe, in: Peters, F., a.a.O., S. 73-96.

Müller, B. 1991: Soziale Arbeit und die sieben Schwestern. in: Otto, H.U./Hirschauer, P./Thiersch, H. (Hrsg.) Zeit-Zeichen sozialer Arbeit, Neuwied, S. 101-110.

Müller, B. 1997 3.Aufl.: Sozialpädagogisches Können. Freiburg i.B.

Müller, B. 2002: Professionalisierung, in: Thole, W. (Hrsg.) Grundriss Soziale Arbeit, Opladen, S. 725-744.

Olk, Th. 1986: Abschied vom Experten, Weinheim und München.

Petermann, F. 2002: Bedeutung von Diagnose und Indikationsstellung im Prozess der Hilfeplanung, in: Fröhlich-Gildhoff, K. (Hrsg.): Indikation in der Jugendhilfe, Weinheim/München, S. 17-32.

Peters, F. 1999: Über Diagnosen, Gutachten, Fallverstehen, Aushandlungsprozesse – Probleme (mit) der Qualifizierung individueller Hilfeplanung, in: Peters, F. (Hrsg.): Diagnosen – Gutachten – Fallverstehen. Frankfurt am Main, S. 5-23.

Riemann, G. 2000: Die Arbeit in der sozialpädagogischen Familienberatung, Weinheim/München.

Riemann, G. 2002: Biographien verstehen und missverstehen – die Komponente der Kritik in sozialwissenschaftlichen Fallanalysen des professionellen Handelns, in: Kraul, M./Marotzki, W./Schweppe, C. (Hrsg.): Biographie und Profession, Bad Heilbrunn, S. 165-196.

Salomon, A. 1926: Soziale Diagnostik, Berlin.