

Erstgespräche in der Sozialen Arbeit¹ - Begriff und Grundlagen

Als Erstgespräch bezeichnen wir die "Begegnungen zwischen Sozialarbeitern und Klienten mit der ausdrücklichen Anstrengung der beteiligten Personen: zu klären, ob (...) und inwieweit es mit welchen Zielvorstellungen zu einer Zusammenarbeit zwischen ihnen kommen kann - unabhängig von der Zeit, die sich Sozialarbeiter und Klienten bereits kennen"(Kähler & Gregusch 2015:63, o.Herv.). Das Ziel richtet sich auf die Klärung des Auftrags, unabhängig davon, ob es tatsächlich zur Annahme des Auftrags durch die Gesprächsführenden kommt oder sie an andere Stellen verweisen (müssen). Von Sozialarbeitern verlangt dies, sowohl problembezogen als auch methodisch ergebnisoffen zu sein, was in Anbetracht der heute marktförmigen Durchdringung sozialer Organisation nicht ohne Weiteres zu realisieren ist. Zur professionellen Rolle gehört es jedoch auch, Strategien zu entwickeln und sich einzusetzen für Rahmenbedingungen, die ein professionelles Arbeiten erst erlauben (Seithe 2011: 397- 442).

Die nachfolgenden Ausführungen beabsichtigen vorerst deutlich zu machen, weshalb Ergebnisoffenheit ein wichtige Anforderung von Erstgesprächen ist und stellt Gestaltungsüberlegungen zur Interaktion zwischen Sozialarbeiter und Klient ins Zentrum.

1. Erstgespräch als "sensible Schnittstelle"

Wenn Klient und Sozialarbeiter im Rahmen der fallbezogenen Sozialen Arbeit zu E.en zusammentreffen, können unterschiedlichste Vorgaben und Anlässe auf beiden Seiten vorliegen.

Die meist als private Angelegenheit erlebte Problemsituation auf Klientenseite kann als individuelle Ausformung von Entwicklungen gedeutet werden, die in aller Regel auch sozialstrukturelle, somit überindividuelle Anteile haben: in jeder Problemkonstellation von Klienten steckt in einmaliger Ausprägung Individuelles, Umfeldbedingtes sowie Sozialstrukturelles. Diese Hintergründe auszublenden wäre mithin eine Einschränkung, die der Vieldimensionalität und Komplexität (Kähler & Gregusch 2015: 52-56) der Erscheinungsformen sozialer Probleme im Gewande persönlicher Belastungen nicht genügend Rechnung tragen würde und rechtfertigt den angesprochenen ergebnisoffenen Zugang zur Wahrnehmung und Interpretation der Situation der Klientel.

Auch auf der Seite der Sozialarbeiter liegen strukturelle Rahmenbedingungen vor, ohne deren Berücksichtigung das berufliche Handeln nicht verstehbar wäre. Soziale Arbeit wird je nach Ansiedlung der Einrichtung im Bereich des Staates, des Marktes, der Gemeinschaft oder im intermediären Bereich durch unterschiedliche Mechanismen reguliert. Insbesondere die mehr oder weniger stark ausgeprägten bürokratischen Strukturen der Einrichtung, in

¹ Der Text ist eng angelehnt an Kähler, Harro D.(⁴2000). Erstgespräch. In: F. Stimmer (Hrsg.) *Lexikon der Sozialpädagogik und der Sozialarbeit*. München: Oldenbourg. Veränderungen im Text basieren auf Kähler, Harro D. & Gregusch, P. (⁶2015). *Erstgespräche in der fallbezogenen Sozialen Arbeit*. Freiburg i.Br.: Lambertus.

denen E.e stattfinden, sind hierbei zu berücksichtigen. Berufliches Helfen in Einrichtungen mit arbeitsteiliger Organisation und hierarchisch geordneten Strukturen bringt es mit sich, dass Sozialarbeiter nicht nur dem Wohl ihrer Klienten und ihrer eigenen beruflichen Fachlichkeit, sondern immer auch mit einem Mindestmaß an Loyalität den Trägern und anderen Mitarbeitenden ihrer Einrichtung verpflichtet sind.

Um innerhalb dieses organisatorischen Gefüges bestehen zu können, müssen Sozialarbeiter divergierenden Interessen unterschiedlicher Personengruppen Rechnung tragen (Kähler 1999a), aber auch für die eigene Handlungsfähigkeit und Sicherheit sorgen, was ebenfalls zur Folge haben kann, dass Klientenbelange in ihrer Bedeutung relativiert werden müssen (Fine & Glasser 1996).

Im E. begegnen sich also nicht nur Personen, sondern höchst unterschiedliche Voraussetzungen und Interessen. E.e können deshalb auch mit Recht als "sensible Schnittstellen" (Meinhold 2/1997: 20, 35) zwischen verschiedenen Systemen bezeichnet werden. E.e prägen den weiteren Verlauf der Zusammenarbeit zwischen Klient und Sozialarbeiter wesentlich.

2. Beteiligte

Je nach Zahl der Beteiligten lassen sich vier unterschiedliche Personenkonstellationen unterscheiden.

(a) Am häufigsten dürften E.e zwischen einer einzelnen Person und einem einzelnen Sozialarbeiter sein. Hierbei ist noch zu unterscheiden, ob Hauptbetroffene selbst erscheinen oder mittelbar Betroffene ("second hand"). Es empfiehlt sich, Besucher des E.s als "Primärkunden" zu behandeln und zunächst offen zu lassen, ob diese und/oder jemand anderes aus dem sozialen Netzwerk des Primärkunden als "Klient" anzusehen ist (Schütze 1997). Der anwesende Primärkunde ist zunächst die wichtigste Person, er kann, muß aber nicht Partner für ein Arbeitsbündnis sein.

(b) E.e können auch durch die Begegnung zwischen Sozialarbeiter und mehreren Personen (z.B. Paare, Familien) gekennzeichnet sein. Hierbei ist es wichtig dafür zu sorgen, dass jede Person für sich und nicht für andere spricht und nicht unterbrochen wird. Zu regeln ist auch die Vertraulichkeit dessen, was im Gespräch ans Tageslicht kommt (Fine & Glasser 1996).

(c) In seltenen Fällen finden E.e zwischen einem Klienten und mehreren Fachkräften statt, z.B. wenn ein hospitierender Praktikant teilnimmt .

(d) Dies gilt auch für Helferkonferenzen, bei denen auch mehrere Klienten (z.B. Familienmitgliedern) mit mehreren Helfern zusammenkommen können. Hier ist allerdings damit zu rechnen, dass zumindest zwischen einzelnen Helfern und einzelnen Klienten schon Vorgespräche geführt wurden.

In Konstellationen mit mehr als zwei Parteien ist es notwendig, die beteiligten Personen vorzustellen und ihre Aufgaben transparent zu machen

3. Funktionen des Erstgesprächs

Hauptfunktion von E.en ist der Aufbau eines Arbeitsbündnisses , worunter eine Zusammenarbeitsbeziehung verstanden wird, die durch Vertrauen, Konsens bezüglich Zielen sowie durch ein geteiltes Verständnis von den Aufgaben charakterisiert ist (Bachelor & Horvath 2001:138 ff.; ähnlich: Oevermann 1999: 115).

(a) Zum Aufbau eines Vertrauensverhältnisses zwischen Besucher und Sozialarbeiter gehört in erster Linie die Bereitschaft und Fähigkeit, dem Klienten zuzuhören, die Art seiner Einlassungen zu beobachten und die Sichtweise seiner Situation zu akzeptieren, ohne schon

Änderungen anzustreben. Diese Akzeptanz erfordert keine persönliche Zustimmung durch den Sozialarbeiter, sondern beinhaltet die Zusicherung an den Klienten, seine Lage unzensuriert darstellen zu können. Die Garantie von Vertraulichkeit und ihre konsequente Einhaltung sind dabei von entscheidender Bedeutung. Je befremdender die Selbstdarstellung von Klienten ist, desto wichtiger wird eine intensive Abklärung der eigenen Wertvorstellungen und Denkmuster (Selbsterfahrung; Supervision; kollegiale Beratung).

(b) Neben dem Aufbau von Vertrauen soll im E. ein erster Überblick über die Situation gewonnen werden. Darüber hinaus geht es darum, Perspektiven für die Entwicklung gemeinsamer Ziele und dabei einzuschlagender Wege zu entwickeln, die sich in Form von Arbeitsbündnissen oder Kontrakten (mündlich oder schriftlich) konkretisieren lassen (Müller 1985/1991: 118-150). Ausgangspunkt für ein derartiges Arbeitsbündnis ist die subjektive Sicht des Klienten, ergänzt um Hypothesen, die der Sozialarbeiter aus seiner Wahrnehmung und aus seinen fachlichen Kenntnissen und Erfahrungen vorsichtig ableitet, mit der Bereitschaft, sie jederzeit zu modifizieren oder zu verwerfen. Die Probleme der Erschließung und Konstruktion dessen, was als "Fall" anzusehen ist, sind beträchtlich angesichts einer Vielzahl von im Spiel befindlichen beruflichen Paradoxien (vgl. z.B. Schütze 1997, Kähler 1996). Die im Kontrakt vorläufig festgehaltenen Ziele sollten so formuliert sein, dass sie gemeinsam evaluiert werden können. Das bedeutet, dass sie in aller Regel an konkreten und beobachtbaren Verhaltensweisen festgemacht werden müssen und sich nicht auf abstrakte Ziele beziehen dürfen. Wie und wann der Sozialarbeiter Ergebnisse aus dem E. fixiert, muß von den jeweiligen Erfordernissen abhängig gemacht werden. Grundsätzlich sollten Aufzeichnungen und ihre Bedeutung dem Klienten zugänglich sein.

(c) Wichtig ist, dass der Klient von Anfang an erkennt, dass er die Verantwortung für sich selbst hat und behält. Diese darf ihm nicht abgenommen werden, selbst wenn es verführerisch ist, dem Klienten kurzfristige Erleichterung zu verschaffen. Dazu gehört auch, vorhandenen Stärken und Ressourcen ebenso viel Aufmerksamkeit zu widmen, wie den häufig im Vordergrund stehenden Belastungen.

(d) E.e dienen auch der Abklärung der Zuständigkeit. Sie stellen damit Schlüsselsituationen dar, die über die Angemessenheit der Inanspruchnahme (Wirth 1982, Kähler 1999b) mitentscheiden. So gilt es, Fehlplatzierungen durch Aufnahme in einer ungeeigneten Einrichtung zu vermeiden. Es ist auch damit zu rechnen, dass die Problemkonstellation eines Klienten nicht mit den zur Verfügung stehenden Ressourcen angemessen bearbeitet werden kann. Einsicht in die Begrenzung der eigenen Kompetenz stellt ein wichtiges Qualitätsmerkmal beruflicher Professionalität dar. Insbesondere der Gefahr des "Methodismus" (Anwenden von vertrauten Methoden auch dann, wenn andere Methoden angezeigt wären) ist zu begegnen. Konsultationen und Überweisungen an andere professionelle Helfer und andere soziale Dienste sind die angemessenen Wege des Umgangs mit nicht erfüllbaren Anforderungen. Informationsdateien ("Ressourcenkartei") über wichtige ergänzende Hilfen stellen eine empfehlenswerte Arbeitshilfe für Sozialarbeiter dar. Die Notwendigkeit für Überweisungen sollten den Klienten vermittelt, flankierende Hilfen für den Übergang bereitgestellt werden. - Die Abklärung der Zuständigkeit wird auch vorrangig, wenn es Hinweise auf Mißbrauch oder Vernachlässigung von Kindern oder alten Menschen sowie andere Formen der Fremd- oder Selbstgefährdung gibt. Hier muß und darf auch das Gebot der Vertraulichkeit durchbrochen werden, wenn andere Dienststellen nach Information des Klienten in Kenntnis gesetzt werden. Die Funktion des Anwalts für den Klienten wird in diesen Fällen überlagert durch die des Anwalts für andere Personen (Fine & Glasser 1996). - Ebenfalls in die Zuständigkeitsabklärung fallen Hinweise auf körperliche Symptome und Beschwerden. Es ist dringend anzuraten, in diesen Fällen nicht voreilig auf psychosomatische

Beschwerden zu schließen, sondern durch Konsultation mit Ärzten das Vorliegen somatischer Ursachen kompetent abklären zu lassen.

(e) Schließlich dienen E. gelegentlich auch direkter Information und Hilfe.

4. Unterschiedliche Grade der Freiwilligkeit

Insbesondere der Grad der Freiwilligkeit, mit dem Aufsuchende zu einem E. in einen sozialen Dienst kommen, bestimmt sehr stark Verlauf und Charakter des Gesprächs. Die Unterscheidung in selbstinitiierte, netzwerkinitiierte und verordnete E.e stellt dabei eine grobe Einteilung der Freiwilligkeitsausprägung dar (Kähler & Gregusch 2015; 127-133), bei der zu berücksichtigen ist, dass auch freiwilliges Aufsuchen unter innerem und/oder äußerem Druck erfolgt (Kähler & Zobrist 2013: 33-49; Pantucek 1998:114-116). Während bei E.en mit hohem Freiwilligkeitsanteil damit zu rechnen ist, dass die Primärkunden darauf drängen, ihre Situation darzustellen, ist mit zunehmender Einschränkung der Freiwilligkeit vermehrt mit Abwehrhaltung und Widerstand zu rechnen. Hier empfiehlt es sich, dass der Sozialarbeiter vermehrt die Initiative ergreift und die Ausgangssituation, die nicht verhandelbaren Grundlagen des Gesprächs sowie Optionen für mögliche Formen der Zusammenarbeit vorstellt (Kähler & Gregusch 2015: 134-148). Vorhandenes Mißtrauen muß als subjektiv berechtigt akzeptiert werden. Häufig ist es hilfreich, mit dem Klienten eine Art Probephase von mehreren Sitzungen zu vereinbaren, nach deren Verlauf erst über ein Arbeitsbündnis entschieden wird (Fine & Glasser 1996).

Hinsichtlich der Freiwilligkeit der Klientel zeigt sich möglicherweise der entscheidende Unterschied zwischen psychotherapeutischen und sozialarbeiterischen Settings: während für Psychotherapie Freiwilligkeit unabdingbar erscheint, muß Soziale Arbeit auch dann tätig werden, wenn Freiwilligkeit nicht oder ursprünglich nur bedingt vorhanden ist. Durch Einräumen von Wahlmöglichkeiten gilt es, den Grad der Freiwilligkeit zu erhöhen. Insofern können zwar alle Aussagen über Gesprächsführung aus dem therapeutischen Bereich als hilfreiche Leitlinien herangezogen werden; sie reichen aber nicht aus, um die Gesprächsführung bei E.en in der Sozialen Arbeit ausreichend zu begründen.

5. Durchführungshinweise (vgl. Kähler & Gregusch 2015: 159-230)

(a) Immer wieder wird in der Literatur auf den naheliegenden Kunstfehler des Ratgebens hingewiesen. Ratschläge haben in aller Regel mehr mit dem Ratgebenden als dem Klienten zu tun, sie fördern Abhängigkeit und verhindern die Ausbildung von Eigenverantwortlichkeit. Demgegenüber sind Informationen für Klienten hilfreich, weil sie den Handlungsspielraum erweitern können und die Verantwortung für Entscheidungen beim Klienten belassen (Fine & Glasser 1996).

(b) Erwartungen der Klienten sind als Teil ihrer Realitätskonstruktion festzustellen und zu akzeptieren, ihnen muß aber nicht notwendig entsprochen werden. Im Gegenteil kann es wichtig sein, ihnen geradezu deutlich Widerstand entgegenzusetzen. Dies gilt z.B. dann, wenn Klienten versuchen, bestimmte Verhaltensmuster auf die Beziehung zum Sozialarbeiter zu übertragen, um damit vertraute Abhängigkeiten wieder herzustellen.

(c) Auswahl geeigneter Themen. Grundsätzlich gilt, dass die Klienten Inhalt und Verlauf des E. bestimmen. Dem entspricht eine Haltung des Einladens, all die Themen zu artikulieren, die dem Klienten wichtig sind.

Allenfalls durch die Art des Zuhörens und Nachfragens bei bestimmten, aus der Sicht des Sozialarbeiters wichtigen Punkten, wird Intervention sinnvoll. Gefühlsäußerungen des Klienten, aber auch eigene Gefühlsreaktionen, können dabei als Steuerungshilfe angesehen

werden. Je nach Darstellungstendenz kann es notwendig werden, Strukturierungshilfen zu geben, verstärkt abstrahieren oder konkretisieren zu lassen - grundsätzlich geht es darum, vorhandene Einseitigkeiten zugunsten eines mittleren Darstellungsweges abzumildern. Vorhandene Arbeitshilfen wie Checklisten, Beobachtungs- und Anamnesebögen können allenfalls als Vorbereitungshilfen angesehen werden - in der jeweiligen E.situation hat die Darstellung des Klienten absoluten Vorrang.

(d) Anteilnehmende Neugier, aktives Zuhören, verständnisvolles Akzeptieren des Anders-Seins des Klienten führen in aller Regel dazu, dass auch ohne strukturiertes Abfragen die Kerninformationen der Problemkonstellation und deren Rahmenbedingungen zur Sprache kommen. Die Rolle des zuhörenden Sozialarbeiters unterscheidet sich deutlich von anderen Zuhörern (Freunde, Nachbarn): sie verhilft dem Klienten zur Chance, die eigene Situation neu und anders darzustellen. Dabei äußert der Sozialarbeiter Wertschätzung und signalisiert, ohne falsche Hoffnung zu wecken, dass der Klient sehr wohl vermehrt Kontrolle über die eigene Lebenssituation gewinnen kann (Fine & Glasser 1996).

(e) Sozialarbeiter haben durch Studium und berufliche Praxis Kenntnisse und Erfahrungen, die sich auf den jeweiligen Fall mehr oder weniger deutlich anwenden lassen. Von Beginn an entwickelt der Sozialarbeiter vorsichtig Hypothesen, die er im Laufe der weiteren Zusammenarbeit überprüft. Informationen etwa in Form von bereits vorliegenden Akten können als eine Informationsquelle unter vielen in diesen Prozess der Hypothesenbildung einbezogen werden. Vorhandenes Wissen über die Zielgruppe des Klienten oder über bestimmte Problemlagen stellt immer auch ein Verdinglichungsrisiko dar, indem z.B. einem Klienten ohne ausreichende Prüfung Merkmale einer Zielgruppe überstülpt werden. Dies gilt auch, wenn der Sozialarbeiter festgestellte Probleme mit vermuteten Ursachen verknüpft, dies aber vom Klienten selbst (noch) nicht nachvollzogen werden kann. Vorhandenes Wissen wird dann angemessen beruflich genutzt, wenn es für besonders sorgfältiges und differenziertes Zuhören und Wahrnehmen beim jeweiligen Klienten genutzt wird.

(f) Einsichten in die Lebenswelt der Klienten werden für Klient und Sozialarbeiter gefördert, wenn Vergleichsmöglichkeiten genutzt werden. Hierbei spielen insbesondere Zeitreihenvergleiche und Vergleiche zwischen Problem- und Stärkezonen des Klienten eine Rolle (Kähler & Gregusch 2015: 218-230).

(g) Bei Beteiligung unterschiedlicher sozialer Dienste ist im Auge zu behalten, von welcher Stelle aus die Dienstleistungen koordiniert werden (case management).

(h) Die meisten E.e finden in den Diensträumen von Sozialarbeitern statt. Den räumlichen Arrangements kommt eine nicht unbedeutende Rolle zu, bei Hausbesuchen gelten darüber hinaus zusätzliche Gesichtspunkte (Fine & Glasser 1996: 27-29).

(i) Beginn, Verlauf und Beendigung von E.en sind einer gewissen Dramaturgie unterworfen, die stark von der Freiwilligkeit (s.o.) des Aufsuchens der Klienten abhängt. Zur Vorbereitung auf das Gespräch kann es für den Sozialarbeiter entlastend sein, sich zu vergegenwärtigen, dass - mit Ausnahme von Krisensituationen - noch keine weitreichenden Interventionen gefordert sind. Häufig werden schon bei der telefonischen Anmeldung erste Informationen sichtbar. Zu vermeiden ist, dass hier schon inhaltlich Stellung genommen wird ("instant therapy", Fine & Glasser 1996: 18). Nach der Begrüßung sollte, insbesondere bei freiwilligen Gesprächen, schnell Raum für den Anlaß des Gesprächs gegeben werden. Das weitere Vorgehen kann durch Einladung zur Selbstdarstellung, offenes Fragen und nur gelegentliches gezieltes Nachfragen charakterisiert werden. Diverse Hinweise auf Gesprächsführungstechniken, nonverbale Kommunikationsanteile, Umgang mit Störungen usw. sind im Auge zu behalten. Das Ende des Gesprächs sollte rechtzeitig signalisiert werden, erste gemeinsame Ziele und das weitere Vorgehen sollten in ersten Konturen erkennbar

sein. Bis zu Arbeitsbündnissen können mehrere Gespräche notwendig sein, sie sollten aber schon im ersten Gespräch zumindest vorbereitet werden. Terminabsprachen für Anschließtreffen gehören ebenfalls zur Endphase des E.s.

6. Varianten

Für bestimmte Zielgruppen (z.B. Alkoholranke) oder in der Perspektive bestimmter methodischer Vorgehensweisen (z.B. lösungsorientierte Ansätze mit bestimmten Fragestrategien, Walter & Peller 2004) können E.e besondere Formen annehmen. Die hier vorgestellten Grundsätze gelten gleichwohl als allgemeine Orientierung.

Literatur

- Bachelor, A. & Horvarth, A. (2001). Die therapeutische Beziehung. In Mark A. Hubble, Barry L. Duncan & Scott D. Miller (Hrsg.), *So wirkt Psychotherapie. Empirische Ergebnisse und praktische Folgerungen* (S. 137-192). Dortmund: Modernes Lernen.
- Fine, S. F. & Glasser, P. H. (1996). *The first helping interview. Engaging the client and building trust*. Thousand Oaks, London, New Delhi: Sage Publications.
- Kähler, H. D. 1996. Soziale Arbeit zwischen Skylla und Charybdis. Anmerkungen zu einer Redewendung. *Archiv für Wissenschaft und Praxis der sozialen Arbeit* 27, 299–315.
- Kähler, H. D. (1999a). Beziehungen im Hilfesystem Sozialer Arbeit. Zum Umgang mit BerufskollegInnen und Angehörigen anderer Berufe. Freiburg i. Br.: Lambertus.
- Kähler, H. D. (1999b). Berufliche Selbstevaluation – Die Kunst, sinnvolle Fragen zu stellen. *Soziale Arbeit* 48 (3), S. 93–99.
- Kähler, H. D. & Zobrist, P. (2013). *Soziale Arbeit in Zwangskontexten. Wie unerwünschte Hilfe erfolgreich sein kann*. München, Basel: Reinhardt.
- Kähler, H.D. & Gregusch, P. (2015). *Erstgespräche in der fallbezogenen Sozialen Arbeit*. Freiburg i.Br.: Lambertus.
- Meinhold, M. (1997): *Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement in der Sozialen Arbeit*, Freiburg.
- Müller, B. (1985/1991) Arbeitsbündnis als Klärung des Gegenstandes für sozialpädagogisches Handeln. In ders.: *Die Last der großen Hoffnungen. Methodisches Handeln und Selbstkontrolle in sozialen Berufen*. München: Juventa; 118-150.
- Oevermann, U. (1999): Theoretische Skizze einer revidierten Theorie professionalisierten Handelns. In: A. Combe , & A. Helsper (Hg.): *Pädagogische Professionalität – Untersuchungen zum Typus pädagogischen Handelns*. Frankfurt am Main: Suhrkamp, S.70-182.
- Pantucek, P. (1998). *Lebensweltorientierte Individualhilfe. Eine Einführung für soziale Berufe*. Freiburg i. Br.: Lambertus
- Schütze, F (1997). Kognitive Anforderungen an das Adressatendilemma in der professionellen Fallanalyse der Sozialarbeit. In: G.Jakob & H.J.v.Wensiersky (Hrsg.), *Rekonstruktive Sozialpädagogik*. München: Juventa; 39-60
- Seithe, M. (2012). *Schwarzbuch Soziale Arbeit*. Wiesbaden: Springer VS
- Walter, J., Peller, J. (2004). *Lösungs-orientierte Kurztherapie*. Dortmund: modernes lernen.