

Das Erstgespräch

Das Erstgespräch klärt nicht nur den Anlass, sondern in erster Linie die Beziehung und damit die Grundlage für das Arbeitsbündnis zwischen Subjekt und Sozialem/ Sozialer. Soziale berichten davon, dass dabei in den ersten fünf bis zehn Minuten entschieden werde, wie sich die Arbeitsbeziehung entwickeln werde, manche sprechen sogar davon, dass dies schon durch die erste Kontaktaufnahme (z. B. im Rahmen eines terminvereinbarenden Telefonats, beim ersten Kontakt am Tresen im offenen Bereich eines Jugendhauses) bestimmt werde.

Kennzeichen des Erstgesprächs sind zunächst Fremdheit, Unsicherheit und Spannung. Deshalb gelten in der Beziehungsentwicklung zwischen einander unbekanntem Personen zunächst v. a. die nicht-sprachlichen Informationskanäle als besonders wichtig; ihre Erscheinung, Alter, Geschlecht, Kleidung, die Einrichtung (z. B. des Beratungsbüros oder der Wohnung, in der das Erstgespräch stattfindet) oder die Art des Auftretens bieten Anhaltspunkte für Interpretationen, die die ersten Wahrnehmungen und Einschätzungen leiten können. Jeder weitere Schritt erlaubt es beiden Seiten, die Situation genauer zu klären und die eingangs noch bestehende Unsicherheit abzubauen.

Hauptfunktion ist der Aufbau eines Vertrauensverhältnisses, was durch die Bereitschaft und Fähigkeit der Sozialen gefördert wird, aktiv zuzuhören und die Sichtweise des Gesprächspartners zu akzeptieren, ohne bereits in die Fallbearbeitung eintreten zu wollen. Das Gespräch bleibt so offen, es wird nicht durch vermeidbare Festlegungen eingeschränkt. Kein Zweifel darf allerdings daran aufkommen, dass das Subjekt *von Anfang an* die Verantwortung für sich selbst hat und auch behält.

Wichtig ist, dass die/der Soziale ermöglicht, dass das Subjekt seine Lage „unzensiert“ darstellen kann, wofür Vertraulichkeit garantiert wird (allerdings gilt auch, dass bei Hinweisen auf Missbrauch oder Vernachlässigung von Kindern oder alten Menschen bzw. Formen von Fremd- oder Selbstgefährdung diese Vereinbarung außer Kraft gesetzt werden muss, um z. B. andere Behörden zu unterrichten). Dazu zählt auch, zu klären, welche Erwartungen das Subjekt in Bezug auf den/die Soziale/n (und dessen/ deren Rolle) hat.

So wird auf der Grundlage der Sicht des Subjekts ein erster Überblick über die Situation und damit auch eine Abklärung der Zuständigkeit möglich. Unter Umständen kommt es an dieser Stelle auch zur Zurückweisung der Bearbeitung (wenn andere Soziale oder Einrichtungen zuständig sind) oder das Erstgespräch verbleibt auf der Ebene direkter Information und Hilfe (z. B. die Vermittlung an ergänzende Einrichtungen), womit ein weiteres Gespräch überflüssig wird.

Für das Erstgespräch gibt es keine *Einheitsverfahrensweise*, sondern immer nur eine differenzierte Vorgehensweise, die abhängig sein muss vom Anlass oder der Zielgruppe und den unterschiedlichen Schwerpunkten, die sich daraus ergeben; so liegt es auf der Hand, dass fachlich gestaltete (Erst-)Gespräche mit Kindern im Kinderschutz anders geführt werden müssen als Gespräche mit jungen oder älteren Menschen, Straftätern oder Opfern einer Straftat.

Generell kennzeichnet eine **Haltung des Einladens** den Verlauf des Erstgesprächs:

- In der Einleitungsphase geht es darum, nach der Begrüßung eine angenehme Atmosphäre zu schaffen, Vertraulichkeit zuzusichern, die Vorgeschichte des Gesprächs kurz anzusprechen, die eigene Rolle zu verdeutlichen, den zeitlichen Rahmen zu erläutern und zu klären, welche Erwartungen und Befürchtungen das Subjekt mit dem Gespräch verbinden. Es sollte schnell Raum für den Anlass des Gesprächs gegeben werden; es geht darum, die Themen auszusprechen, die dem Subjekt wichtig sind, und dabei Hilfen zu geben (z. B. durch die Darstellung fördernde Fragen, Zusammenfassungen oder Paraphrasen, die jeweils mit der Nachfrage verbunden sind, ob der Sachverhalt richtig wiedergegeben wurde). Durch dieses *defensive* Gesprächsverhalten kann vermieden werden, das Gespräch zu dominieren; das heißt, dass die Darstellung des Subjekts „absoluten Vorrang“ hat. Intensivere Gesprächsinterventionen mögen bei Gefühlsäußerungen des Subjekts (oder bei Gefühlsreaktionen der/ des Sozialen) angebracht sein.
- Zugleich besteht auch die Notwendigkeit der Aktivierung des Subjekts: Im Erstgespräch wird das Zuhören durch aktivierende Fragen unterstützt, um Aspekte sichtbar zu machen, die das Subjekt selbst nicht (mehr) sieht; solche Fragen zielen nicht auf möglichst objektive Beschreibungen, sondern auf subjektive Einschätzungen. Inhalte, Kommentare oder auch Schweigen bestimmt das Subjekt, der/ die Soziale nimmt dies „ohne Korrekturabsichten“ an; der Versuch einer besseren Selbstinterpretation wird durch verstehende Fragen und die Verbalisierung der emotionalen Situation unterstützt. Person und Kompetenz des/ der Sozialen sind in dieser Phase noch nicht deutlich; das Subjekt wird versuchen, durch Antworten auf Fragen (etwas) Klarheit zu bekommen, während die/ der Soziale sich darum bemüht, ihrerseits durch Fragen nicht nur das Problem des Subjekts, sondern auch die Beziehung zu strukturieren. Ein vertrauliches Gesprächsklima setzt auch voraus, dass die/ der Soziale ihren Kompetenzen vertraut, aber auch nicht den Eindruck zu erwecken versucht, sie/ er sei allwissend.
- Das Erstgespräch kennzeichnet also einen „Gesprächsmix“ aus der Einladung zur Selbstdarstellung, offenem Fragen und gezieltem (gelegentlichen) Nachfragen, gestützt auf anteilnehmende Neugier, aktives Zuhören und verständnisvolles Akzeptieren des Anders-Seins. Es geht darum, eine Gesprächshaltung einzunehmen, Anlässe zunächst abzuklären, ohne sogleich Rat zu geben, und Sachverhalte zu prüfen, statt Unterstellungen anzustellen, was der Kern der Notlage oder des Anliegens sein könnte.
- Ergebnis des Gespräches kann eine erste Zielformulierung für das Anliegen oder die Bewältigung der Notlage sein. Bis zur Entwicklung des Arbeitsbündnisses können aber auch mehrere Gespräche notwendig sein. Deshalb werden Terminabsprachen für weitere Gespräche zum Abschluss getroffen; geklärt wird dabei auch, was im nächsten Gespräch Thema sein soll. Vereinbart werden kann, dass fallverstehende Verfahren (z. B. eine Netzwerkkarte, ein biografischer Zeitstrahl) zum Einsatz kommen, um die Situation bzw. die bestehende Schwierigkeit besser zu verstehen.

Kernpunkte der **Struktur des Erstgesprächs**:

1. Einleitung des Gesprächs (Intro)

- ggfs. informelle Aspekte sehen und zum Thema machen
- Zeitrahmen
- Botschaft: Wir sehen uns wieder
- Vertraulichkeit betonen, Datenschutz erläutern ⇔ gegenseitige Vereinbarung

2. Anlassklärung

- Einladung: „Erzählen Sie doch bitte mal!“
- Zuhören, Nachfragen, Schweigen aushalten/ damit umgehen, paraphrasieren
- Zusammenfassung
- Einvernehmen herstellen

3. Auftragsklärung

- Zuständigkeit klären
- Möglichkeiten und Rechte (Pflichten) Sozialer darstellen
- Erwartungen des Subjekts feststellen (ggfs. abgrenzen)
- Mündliche Vereinbarung (nächste Schritte, weiteres Gespräch: Termin [Datum und Zeit], Ort)

4. Verabschiedung

- Dank für das Gespräch aussprechen
- positiv in den Tag entlassen

Themen des Erstgesprächs (z. B. mit Jugendlichen, die im Jugendamt um Rat nachsuchen) können sein:

- *Anlass der Kontaktaufnahme*: Darstellung des Gesprächsanlasses. Weshalb sucht X/Y das Jugendamt auf?
- *Familiensituation*: Zur Darstellung der Familiensituation kann ein Genogramm angefertigt werden. Die Familiensituation umfasst die leiblichen Eltern, Stiefeltern und aktuellen Lebenspartner sowie Geschwisterkinder in unterschiedlichen Konstellationen; je nach Bedeutung (Erziehungskompetenz, Ressourcen im Lebensumfeld) können/müssen die Großeltern benannt werden.
- *Lebenssituation, aktuelle Probleme, Wohnverhältnisse*: Schilderung der Wohnverhältnisse (wie viel Personen leben im Haushalt, welche akuten und dauerhaften Probleme gibt es innerhalb des Familienverbandes, welche mit der Nachbarschaft und dem Wohnumfeld? Aktuelle Konflikte und Streitigkeiten.
- *Soziale Situation, Einkommen, Beruf*: Darstellung der Einkommens- und Berufssituation der Familie. Es sollen die Berufe sowie die momentanen Tätigkeiten aufgeführt werden. Isolation/ Integration der Beteiligten.
- *Gesundheitliche Situation*: Die Erfassung der gesundheitlichen Situation erfolgt durch Augenschein; je nach Situation sind ärztliche Gutachten usw. für die weitere Erfassung des erzieherischen Bedarfes erforderlich.
- *Schule, Kita (Ist-Stand)*: Der schulische Leistungsstand, die Jahrgangsstufe sowie die Betreuung im Kindergarten/Hort usw. werden erfasst, ebenso das Sozialverhalten gegenüber Mitschülerinnen, anderen Kindern usw.
- *Besondere Ereignisse, Konsumverhalten*: Als besondere Ereignisse sind z. B. Straftaten, aggressives Verhalten, Konfliktsituationen zu bezeichnen. Konsumverhalten bezieht sich auf den Konsum von Drogen und Alkohol im weitesten Sinne.
- *Freizeitaktivitäten, Clique*: Welche Angebote nimmt der junge Mensch in der Freizeit wahr? Welche Hobbies hat die Person? Mit welchem Freundeskreis verbringt die Person ihre Freizeit? Welche Bedeutung hat der Freundeskreis, und welche ideellen Werte hat die Freizeitgruppe? Ist der Freundeskreis einer besonderen Szene zu zuordnen?
- *Vorherige Hilfen*: Welche erzieherischen Hilfen und Beratungsangebote wurden im Vorfeld bereits wahrgenommen (chronologische Erfassung)?