



Harro Dietrich Kähler | Petra Gregusch

# Erstgespräche

in der fallbezogenen  
Sozialen Arbeit

LAMBERTUS

Harro Dietrich Kähler | Petra Gregusch

Erstgespräche in der fallbezogenen Sozialen Arbeit

LAMBERTUS

Harro Dietrich Kähler | Petra Gregusch

**Erstgespräche  
in der fallbezogenen Sozialen Arbeit**

LAMBERTUS

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

**Alle Rechte vorbehalten**

6., überarbeitete und erweiterte Auflage 2015

© 2015, Lambertus-Verlag, Freiburg im Breisgau

[www.lambertus.de](http://www.lambertus.de)

**Umschlaggestaltung:** Nathalie Kupfermann, Bollschweil

**Druck:** Franz X. Stückle, Druck und Verlag, Ettenheim

ISBN: 978-3-7841-2606-7

ISBN ebook: 978-3-7841-2607-4

# Inhalt

<b>Vorwort zur sechsten Auflage .....</b>	<b>9</b>
<b>1 Einleitung .....</b>	<b>13</b>
<b>2 Erstgespräche als Schnittstellen .....</b>	<b>21</b>
2.1 Der erste Blick trägt .....	21
2.2 Die Seite der Klienten .....	26
2.3 Die Seite der Organisation .....	37
2.4 Die Seite der Profession .....	46
2.5 Ein dritter Blick auf Erstgespräche: Fazit .....	63
<b>3 Situationsklärung, Vertrauensbildung und Anbahnung von Arbeitsbündnissen in Erstgesprächen .....</b>	<b>67</b>
3.1 Erstgespräche als Kernelement sozialer Diagnostik .....	68
3.2 Die inhaltlich-kognitive Struktur im Erstgespräch .....	70
3.3 Vertrauen und Vertrauensbildung und Beziehungsgestaltung in Erstgesprächen .....	76
3.4 Anbahnen von Arbeitsbündnissen als Ziel von Erstgesprächen und vorzeitiges Ende von Erstgesprächen .....	112
<b>4 Anfangsphase von Erstgesprächen: Vorbereitung und Kontakt .....</b>	<b>119</b>
4.1 Entstehung und Vorbereitung von Erstgesprächen .....	121
4.2 Anfangen bei selbstinitiierten Erstgesprächen .....	134
4.3 Anfangen bei netzwerkinitiierten Erstgesprächen .....	142
4.4 Anfangen bei verordneten Erstgesprächen .....	144
4.5 Ausnahme: Krise/Fremd- und Selbstgefährdung .....	149
<b>5 Verlaufsbezogene Aspekte von Erstgesprächen: Klären .....</b>	<b>159</b>
5.1 Helfen: Klären statt Rat geben .....	160
5.2 Helfen: Ausschluss nicht erfüllbarer Forderungen .....	174
5.3 Auswählen: Gemeinsames Ermitteln wichtiger Themen .....	181
5.4 Erkunden: Anteil nehmende Neugier .....	195
5.5 Vermuten: Prüfen statt Unterstellen .....	206
5.6 Vergleichen und Vertiefen: Zeit- und Belastungsdimensionen, Problemanalyse .....	218

<b>6 Ergebnisbezogene Aspekte von Erstgesprächen: Kontrakt schließen und Abschlussphase .....</b>	<b>231</b>
6.1 Vereinbaren: Arbeitsbündnisse eingehen .....	232
6.2 Erstgespräche beenden: Bündeln des Bisherigen und Ausblick .....	238
6.3 Dokumentieren und Evaluieren: Mehr als eine lästige Pflicht .....	240
<b>7 Strukturbezogene Aspekte von Erstgesprächen .....</b>	<b>245</b>
7.1 Zuständigkeit für Case Management .....	245
7.2 Räumliche und zeitliche Arrangements .....	248
7.3 Andere Rahmenbedingungen .....	250
<b>8 Resümee und Ausblick .....</b>	<b>253</b>
<b>Literatur.....</b>	<b>259</b>
<b>Die Autorin und der Autor .....</b>	<b>277</b>

„Erstgespräche haben eine Schlüsselposition im Hilfeprozess  
und beeinflussen ganz elementar die Ergebnisse.“

(Germain & Gitterman 1983: 48)



## Vorwort zur sechsten Auflage

Nach der Vorbereitung und Veröffentlichung der ersten Auflage unter dem Titel „Erstgespräche in der Sozialen Einzelhilfe“ im Jahr 1991 hat das vorliegende Buch mehrere Neuauflagen erlebt. Die vierte Auflage im Jahr 2001 stellte eine stark überarbeitete und erweiterte Version dar, die dann – nur mit einem geänderten Cover ausgestattet – unverändert als fünfte Auflage 2009 nochmals veröffentlicht wurde.

Das Buch wurde von der Fachwelt überwiegend freundlich aufgenommen, selten wurde Kritik an bestimmten Details geäußert (vgl. die Rezensionen bei [socialnet.de](http://socialnet.de)). Gleichwohl konnte ein weiterer Nachdruck ohne Änderungen nicht länger verantwortet werden, und das aus mehreren Gründen.

Da der Autor der bisherigen Auflagen (H. K.) wegen anderer beruflicher Schwerpunktsetzungen für die dringend notwendige Überarbeitung nicht mehr ausreichend Kapazitäten zur Verfügung hatte, war es eine glückliche Fügung, eine Koautorin (P. G.) gewinnen zu können, die mit anderen inhaltlichen Schwerpunktsetzungen und anderen Praxiserfahrungen neue Perspektiven in die Beschäftigung mit dem Erstgesprächs-Thema einbringen konnte. Insbesondere Erkenntnisse aus der Beschäftigung mit Beratung in der Sozialen Arbeit können dadurch vermehrt Eingang in die überarbeitete Fassung finden.

Darüber hinaus erscheinen viele in den bisherigen Auflagen herangezogene Begrifflichkeiten aus heutiger Sicht als zunehmend obsolet. So wird der bisher verwendete, aus der klassischen Methodenlehre stammende Begriff der Sozialen Einzelhilfe in der aktuellen Literatur immer seltener. Wo er dennoch Verwendung findet, wie beispielsweise bei Griesehop, Rätz & Völter 2012

oder Belardi 2010, ist eine vorgängige begriffsgeschichtliche Erörterung und eine Neudefinition des Begriffs unverzichtbar. Aus diesen Gründen haben wir uns entschieden, den Begriff von vornherein zu ersetzen. Erstgespräche in der fallbezogenen Sozialen Arbeit – kurz: in der Fallarbeit – beziehen sich auf das soziale Setting, das dadurch charakterisiert ist, dass einzelne oder mehrere Adressaten und Adressatinnen ein oder mehrere Probleme haben, die sie als Personen unmittelbar betreffen und die entsprechend auf den individuellen Fall bezogen zu bearbeiten sind. Davon abzugrenzen ist die feld- oder projektbezogene Soziale Arbeit, in deren Mittelpunkt die Bearbeitung kollektiver Probleme verschiedener Zielgruppen steht.

Die in diesem Buch vorgenommenen Änderungen stellen den Versuch dar, aktuelle Literatur zum Thema Gesprächsführung und Beratung in der Sozialen Arbeit auf die Erstgesprächssituation zu beziehen und dort, wo es sinnvoll erschien, auch die bisher herangezogenen Begrifflichkeiten zu aktualisieren oder zumindest an wichtige Diskussionsstränge der Fachdiskussion anschlussfähig zu machen. Dies führte zu Erweiterungen im zweiten und dritten Kapitel, für deren Inhalte wie auch für sonst vorgenommene Veränderungen die Koautorin verantwortlich zeichnet.

Die hier vorgelegte neue Fassung kann aber nur als erster Schritt auf dem geplanten Weg hin zu einer umfassenden Darstellung zum Thema Erstgespräche in der Sozialen Arbeit angesehen werden. Dafür ist es aus unserer Sicht dringend erforderlich, die empirische Grundlage für das Thema zu stärken. Grundlage der Vorgängerveröffentlichung waren 32 Videoaufzeichnungen von rollenspielartig aufgezeichneten Erstgesprächen sowie 107 Fragebögen-Dokumentationen und einige Fallbeschreibungen aus der Zeit vor 1991 (Kähler 1991a, Kähler 1991b). Die herangezogenen Beispiele stammen aus dieser Quelle und bedürfen dringend der Aktualisierung. Den Autoren liegt mittlerweile eine Sammlung von über 90 Gesprächsaufzeichnungen mit besserer Qualität und aussagekräftigeren Inhalten vor. Sie schon für das hier vorgelegte Buch auszuwerten, fehlte aber die Zeit. Findet dieser Neuanfang der Beschäftigung mit Erstgesprächen in der Sozialen Arbeit aber weiterhin Aufmerksamkeit und Resonanz, ist vorgesehen, diese und weitere empirische Grundlagen zum Thema auszuwerten und in Überarbeitungen einzubringen.

Die Wichtigkeit dieser geplanten zukünftigen Änderungen und Erweiterungen mag an einem Beispiel verdeutlicht werden. Solange mit unzureichenden Dokumentationen der beruflichen Erstgesprächs-Situationen gearbeitet wird, muss damit gerechnet werden, dass wichtige Bereiche übersehen werden. So ist deutlich erkennbar, dass bestimmte Erstgespräch-Situationen

bisher so gut wie gar nicht berücksichtigt worden sind, weil im bisher ausgewerteten Material dafür nur unzureichend oder gar keine Belege vorkamen. Der wichtige Bereich Sozialer Arbeit in Zwangskontexten etwa (Kähler & Zobrist 2013) wird im bisher ausgewerteten Material deutlich unterbelichtet. Das Gleiche gilt für besondere Rahmenbedingungen wie Hausbesuche, Aufnahmegespräche u. a.

Wir wollen mit diesem Hinweis verdeutlichen, dass uns die Beschränktheit der empirischen Grundlage dieses Buchs völlig bewusst ist. Wenn aber schon diese Materialien und Beispiele insbesondere offenbar in der Lehre als hilfreich wahrgenommen wurden, um in allgemeine Aufgabenstellungen der Gestaltung von Erstgesprächen einzuführen, mag dies mangels Alternative auch noch für die hier vorgelegte Fassung gelten. Mittel- und langfristig wird es aber unabdingbar, hier nachzubessern und die Basis deutlich zu erweitern. Dies ist das erklärte Ziel für die weitere Entwicklung.

Beim Übergang von den bisherigen fünf Auflagen auf diese Neufassung standen wir vor dem Problem, wie einerseits Raum für die Darstellung neuer Literatur geschaffen werden, andererseits für Interessierte das bisherige Material weiter verfügbar gehalten werden konnte. Da das Buch in aktualisierter Form erscheint, haben wir uns entschlossen, die fünfte Auflage als pdf-Datei auf [www.lambertus.de](http://www.lambertus.de) nachlesbar zu machen. Die ausführlichen, in Fußnoten am Ende des Buchs dokumentierten wörtlichen Zitate, die in der sechsten Auflage nicht mehr erscheinen, ebenso Passagen, die nicht mehr berücksichtigt werden konnten sowie die Quellenlage zum Zeitpunkt des Erscheinens der Erstaufgabe können dort nachgelesen werden. Wir danken dem Verlag, dass er diese Möglichkeit eröffnet hat. Dankenswerterweise hat sich der Verlag auch für eine Verlinkung der Website mit [www.erstgespräche.de](http://www.erstgespräche.de) bereit erklärt. Dort ist der Ort, an dem zukünftig aktuelle Informationen, Grundlagen und Verweise anderer Art abgerufen werden können.

Abschließend noch eine Bemerkung zur sprachlichen Gestaltung des Buches:

Obwohl der Anteil von Frauen in der Sozialen Arbeit bei etwa 75 Prozent liegt, haben wir uns für die männliche Form entschieden. Die korrekte Setzung des weiblichen und männlichen Artikels und die durchgängige Umsetzung differenzierender Formulierungen hätten die Lesbarkeit des Textes erheblich verkompliziert. Die männliche Form wird als generisches Maskulinum verwendet und meint durchgängig weibliche wie männliche Personen.



# 1 Einleitung

Die Anfangsphase der Zusammenarbeit von Sozialarbeitern und Klienten prägt entscheidend den weiteren Verlauf ihrer Beziehung zueinander. Insofern kommt diesem Anfang eine Schlüsselfunktion für die Qualität der beruflichen Praxis in vielen Teilbereichen Sozialer Arbeit zu, vor allem bei der fallbezogenen Sozialen Arbeit. Erstgespräche spielen dabei eine besondere Rolle. Soziale Arbeit zeichnet sich durch *Vielfalt und Strebweite der beruflichen Praxis* in einem Ausmaß aus, das Zweifel an der einheitlichen Berufsbezeichnung „Sozialarbeiter“ nähren kann. Einige Beispiele von Erstgesprächen sollen illustrieren, vor welche höchst unterschiedlichen Situationen Sozialarbeiter in der beruflichen Praxis gestellt werden können.

**Beispiel 1:** In einer Drogenberatungsstelle (DroBS) meldet sich die Mutter eines jungen Mannes, der über die DroBS in eine Langzeittherapie vermittelt worden ist. Der Sozialarbeiter kennt die Mutter schon von früheren Begegnungen. Bei einem Besuch des Sohnes zu Hause haben die Eltern erfahren, dass er HIV positiv ist. Jetzt kommt die Mutter ohne Voranmeldung, ist erschüttert, traurig, unsicher. Sie sucht Informationen, aber auch eine Gelegenheit, sich auszusprechen. Sie hat Angst vor Ansteckung, fühlt sich unsicher im Umgang mit der Krankheit, befürchtet einen Rückfall des Sohnes in den Drogenkonsum. Schuldgefühle werden deutlich. Hinzu kommt, dass die Mutter nicht weiß, wie die Schulden ihres Sohnes zurückbezahlt werden sollen. Die Mutter erzählt viel von sich aus, der Sozialarbeiter braucht nur wenig beizutragen.

Der Sozialarbeiter bewertete das Gespräch als hohen Beitrag zu einer direkten Hilfe für die Mutter (Entlastung des Gefühlsdrucks) und zur Beratung und Information der Mutter. Es wurde vereinbart, dass die Mutter

zum Elternkreis der DroBS geht (Kontakt wurde telefonisch hergestellt). Außerdem wurde vereinbart, dass die Mutter benötigte Unterlagen für die Schuldenregulierung an die Therapieeinrichtung schickt, von wo aus der Sohn eigenverantwortlich, eventuell mit einem der dortigen Betreuer, tätig werden soll. Weder während des Gesprächs noch nach dem Gespräch wurden schriftliche Aufzeichnungen gemacht, das Gespräch dauerte 30 Minuten. (Quelle: Fragebogen 011)

**Beispiel 2:** Beim Allgemeinen Sozialdienst geht die Meldung aus dem Sozialamt ein, dass ein alleinwohnender älterer Mann möglicherweise Hilfe benötigt. Die Bekannte dieses Mannes hat sich telefonisch an das Sozialamt gewandt. Der Sozialarbeiter macht einen Hausbesuch, bei dem zunächst die Bekannte mit anwesend ist. Es handelt sich um einen 88-jährigen Mann, der stark abgemagert und wahrscheinlich desorientiert ist. Der Klient ist offen, geht zögernd auf die Klärung der Gesamtsituation ein. Er nimmt ein erstes Hilfeangebot an. Für die nähere Zukunft soll die Kooperation mit anderen Institutionen (beispielsweise Mahlzeiten-dienst) eingeleitet werden.

Der Sozialarbeiter sah als wichtigste Funktion des Gesprächs den Aufbau eines Vertrauensverhältnisses. Während des Gesprächs machte er keine Notizen, nach dem Gespräch einen Aktenvermerk. Das Gespräch dauerte 40 Minuten. (Quelle: Fragebogen 050)

**Beispiel 3:** In der Gerichtshilfe erhält ein Sozialarbeiter von der Vollstreckungsabteilung der Staatsanwaltschaft den Auftrag, den Hintergrund für ausbleibende Ratenzahlungen einer Geldstrafe aufzuklären, insbesondere die persönlichen und finanziellen Verhältnisse und die Ursachen der Ratenrückstände zu ermitteln. Die Ermittlungs- und Vollstreckungsakten sowie frühere Gerichtshilfeberichte liegen ihm vor. Der Sozialarbeiter kündigt einen Hausbesuch an, zu dem am Anfang die Ehefrau des Klienten und die ganze Zeit über die kleine Tochter im Wohnzimmer anwesend sind. Es stellt sich heraus, dass die Familie in schwierigen finanziellen Verhältnissen lebt. Einem kleinen Einkommen stehen Schulden und Unterhaltspflichten gegenüber. Der Klient kann die aufgeworfenen Fragen nur unvollkommen beantworten, da sich die Ehefrau um den Schriftverkehr kümmert. Es wird vereinbart, dass die Ehefrau noch fehlende Informationen dem Sozialarbeiter telefonisch zur Kenntnis bringt, eventuell Kopien fehlender Unterlagen zuschickt. Der Klient soll mit seinem Arbeitgeber vereinbaren, dass Raten direkt vom Gehalt überwiesen werden.

Der Sozialarbeiter schrieb während des Gesprächs ausführlich mit und schrieb nach Klärung der noch offenen Fragen einen Bericht an die Staatsanwaltschaft. Das Gespräch dauerte 45 Minuten. (Quelle: Fragebogen 079)

**Beispiel 4:** In der Beratungsstelle eines freien Trägers meldet sich eine Frau. Sie erzählt, dass sie seit vielen Jahren geschieden ist und mit ihrem schulpflichtigen Sohn bei ihren Eltern lebt. Dies erzeugt Probleme, da die Eltern Einfluss auf die Erziehung nehmen. Vier Tage nach diesem Anruf wird telefonisch ein Termin für das Erstgespräch vereinbart, nachdem vorher im Team der Beratungsstelle festgelegt wurde, wer dieses Erstgespräch führen soll. Die Klientin berichtet sehr offen von ihrer Situation. Es gibt massive Abgrenzungsprobleme mit ihren Eltern einerseits und ihrem Sohn andererseits. Die Sozialarbeiterin hört zu, greift nur ein, um unklar gebliebene Punkte zu vertiefen. Starke Gefühlsäußerungen der Klientin (Wut auf ihre Eltern, Ängste), aber auch ihre Kraft werden bemerkbar. Gegen Ende des Gesprächs wird von der Sozialarbeiterin eine stärkere Strukturierung vorgenommen. Die Klientin will in eine Selbsthilfegruppe alleinerziehender Frauen. Die Sozialarbeiterin vermittelt ihr Adressen sowie Adressen von Wohnungsvermietern.

Das Gespräch wurde von der Sozialarbeiterin als wichtig für die Klärung der Zuständigkeit erlebt. Während des Gesprächs machte sie keine, nach dem Gespräch nur wenige Notizen. Das Gespräch dauerte 105 Minuten. (Quelle: Fragebogen 092)

Auf den ersten Blick schon wird deutlich, dass in den verschiedenen Beispielen sehr unterschiedliche Anforderungen an die Sozialarbeiter gestellt werden. Die Unterschiede etwa zwischen Beispiel 3 und 4 sind geradezu dramatisch zu nennen: es fällt schwer, überhaupt Parallelen zu finden. Die Heterogenität der Arbeitsfelder war und ist heutzutage mehr denn je ein Kernmerkmal der Profession Soziale Arbeit. Anders als noch beim Erscheinen der vierten Auflage des Buches im Jahr 2001 richten sich die *Forschungsbemühungen* inzwischen nicht mehr nur auf die Analyse einzelner Arbeitsfelder. Vielmehr ist die Notwendigkeit vergleichender Analysen, aus denen unterschiedliche Anforderungs- und Kompetenzprofile sichtbar werden, erkannt und erste Publikationen liegen vor (vgl. z. B. Bieker & Floercke 2011, Heiner 2007, Chassé & Wensierski 2008, Limbrunner 2004). Für Studierende und insbesondere Berufsanfänger sind diese von großer Relevanz, vermag das *Studium in Sozialer Arbeit* kaum einen Überblick über alle Arbeitsfelder mit ihren spezifischen Anforderungen zu leisten. Verschiedene Faktoren spielen dafür eine

Rolle. Zum einen haben Dozierende an den Fachbereichen Sozialwesen der Fachhochschulen aufgrund der bestehenden Einstellungsvoraussetzungen in aller Regel Praxiserfahrungen in einzelnen Arbeitsfeldern. Insofern kann es nicht verwundern, dass von diesem Erfahrungshorizont her jeweils das Lehrgebiet nach anderen Notwendigkeiten abgegrenzt wird. Psychologen werden in Bezug auf Soziale Arbeit beispielsweise eher Beratungsideen als wichtig und notwendig ansehen, während Juristen eher Situationen erlebt haben dürften, in denen Sozialarbeiter kontrollierende Funktionen ausgeübt haben. Eine Soziologin, die in der Psychiatrie Praxiserfahrungen gesammelt hat, wird zu anderen Prioritätensetzungen kommen, als eine Vertreterin für Medienpädagogik mit Praxiserfahrungen in der offenen Jugendarbeit. Ein Mediziner, der vor 20 Jahren seine praktischen Erfahrungen im Gesundheitsamt gesammelt hat, kommt zu anderen Schlussfolgerungen als die Pädagogin, die bis zu ihrer Einstellung an der Fachhochschule vor erst einem Jahr in der Erwachsenenbildung tätig gewesen ist. Zum anderen bietet ein dreijähriges Bachelorstudium schlichtweg nicht die Zeit, die notwendig wäre, um der Vielfalt an Anforderungs- und Kompetenzprofilen Rechnung zu tragen. Einige Fachhochschulen versuchen der Komplexität Sozialer Arbeit so zu begegnen, dass sie nach einem einjährigen Grundstudium die Fachbereiche Sozialarbeit, Sozialpädagogik und Soziokulturelle Animation differenzieren, andere bieten im Rahmen eines generalistischen Studiums arbeitsfeldbezogene Vertiefungen im Hauptstudium an.<sup>1</sup>

Unabhängig von der curricularen Struktur lässt sich als *Konsequenz für die Ausbildung* festhalten: Studierende der Sozialen Arbeit werden im Studienverlauf so oder so mit den Fragen konfrontiert, was das Spezielle im Allgemeinen und was das Allgemeine im Speziellen ist. Wie obige Beispiele aus dem Fachbereich Sozialarbeit zeigen, bewahren auch differenzierte Studiengänge nicht vor der Heterogenität *innerhalb* dazugehöriger Arbeitsfelder. In Anbetracht dessen ist die Vorbereitung auf die Gesamtsituation nach unserer Überzeugung der wichtigste Auftrag der grundständigen Ausbildung zur Diplomierung in Sozialer Arbeit. Schwerpunktsetzungen sollten während des Studiums möglich sein; während der Berufseinmündungsphase wird aber erst eine Spezialisierung auf ein einzelnes Arbeitsfeld erfolgen.

Auf eine häufig wiederkehrende Situation wie die Anfangsphase der Fallarbeit übertragen, bedeutet diese Ausgangslage, dass das *Typische und*

---

<sup>1</sup> In Deutschland ist die Variante eines generalistischen Studiums, in dem nicht mehr zwischen den Fachbereichen Sozialarbeit und Sozialpädagogik getrennt wird, üblich. In der Schweiz, in der zusätzlich der Fachbereich Soziokulturelle Animation studiert werden kann, halten sich das differenzierte Studium und das generalistische Studium die Waage (Husi & Villiger 2012: 124 ff.).

*Gemeinsame sowie die Breite der möglichen Ausprägungen von Erstgesprächen* erkannt und ins Bewusstsein gebracht werden müssen, bevor dann eine Spezialisierung auf einzelne Arbeitsfelder erfolgen kann – die aber, wie schon angedeutet, immer noch durch große Bandbreiten möglicher Ausprägungen gekennzeichnet sind. Auch innerhalb eines Arbeitsfelds der Sozialen Arbeit ist die Vielfalt unterschiedlicher Anforderungen und Vorgehensweisen das hervorstechende Merkmal, das Vorkommen immer gleicher Anforderungen und Vorgehensweisen eher die Ausnahme. Dies begründet die Notwendigkeit, sich auf die Vielfalt der möglichen Anforderungen einzustellen und die Fähigkeit, angemessen auf unterschiedliche Erfordernisse reagieren zu können, zu einem Schwerpunkt der Ausbildung zu machen. Gerade nicht die Vorbereitung auf bestimmte Situationen wie eine Beratungssituation, eine Sozialhilfebeantragung, ein Jugendgerichtshilfe-Gespräch usw. scheint das Angemessene, sondern umgekehrt: die Vorbereitung auf Situationen, in denen höchst Unterschiedliches notwendig werden kann, unter anderem auch einmal eine Beratung, eine Unterstützung bei einem Antrag auf Sozialhilfe oder ein Gespräch im Rahmen der Jugendgerichtshilfe. Die Beschäftigung mit den Eingangssituationen in der fallbezogenen Sozialen Arbeit steht dabei als besonders geeignete Situation stellvertretend für andere berufliche Situationen, um diesen Standpunkt zu verdeutlichen.

Von diesen Ausgangsüberlegungen aus lässt sich auch das Interesse erklären, *Einblick in einen Querschnitt von Anfängen der Fallarbeit* in den unterschiedlichsten Arbeitsfeldern Sozialer Arbeit zu bekommen, weil nur auf dieser Grundlage Konsequenzen für die Ausbildung abgeleitet werden können. Es geht darum zu zeigen, dass die Ausbildung zu Sozialarbeitern zentral von der *Unterschiedlichkeit der Ausgangslagen bei den Klienten und bei den Sozialarbeitern* in den vielfältigen Arbeitsfeldern ausgehen muss.

Hieran anknüpfend versucht das Buch, am Beispiel der Anfangsphase der Fallarbeit nachvollziehbar zu machen, dass in der Sozialen Arbeit zwar nur bedingt standardisiert gehandelt werden kann und darf, Standardisierungen sozialarbeiterischen Handelns deswegen jedoch keineswegs überflüssig sind. Mit Ruth Brack gehen wir davon aus, dass

*„... es Auftrag einer Methodentheorie, die diesen Namen verdient, ist, das Typische, Generalisierbare einer Handlungssituation und die angemessene Handlungs'anweisung' für alle vergleichbaren Situationen herauszuarbeiten“ (1981: 217).*

Diesem Ziel sieht sich das Buch verpflichtet und versucht entsprechend, allgemeinste methodische Gemeinsamkeiten des Erstgesprächs trotz aller

Heterogenität von Erstgesprächssituationen zu beschreiben und zu begründen.<sup>2</sup> Empirisches Material, eingebettet in einen theoretischen Rahmen, liefert dafür die Grundlage.

Der theoretische Rahmen wird in den Kapiteln 2 und 3 gelegt. Zwar kommt dem empirischen Fundament zur Erarbeitung von Handlungsregeln der Gestaltung des Erstgesprächs hohes Gewicht zu, doch würde die Analyse der Beziehung von Sozialarbeitern und Klienten in Erstgesprächssituationen auf der bloßen Grundlage von Gesprächsaufzeichnungen und Fragebögen-Dokumentation an der Realität vorbeigehen und zu kurz greifen, weil die Hintergründe, die Einfluss auf die Erstgespräche nehmen, in den Gesprächen selbst nicht immer deutlich sichtbar werden. Des Weiteren nützen Handlungsregeln nichts, wenn sie nicht auch angemessen eingesetzt werden können. Sozialarbeiter benötigen entsprechend ein theoretisches Konzept professionellen Helfens und Handelns, das sie befähigt, Handlungsregeln einzuordnen und situationsgerecht zu bewerten. Freilich muss dieses der Vielfalt an Situationen und Ausgangslagen Rechnung tragen. Gestützt auf Literaturanalysen greift Kapitel 2 in diesem Zusammenhang die Frage auf, was professionelle Situationen in der fallbezogenen Sozialen Arbeit charakterisiert und welche Anforderungen sich hieraus für die Gestaltung von Erstgesprächen ergeben. Daran anknüpfend werden in Kapitel 3 jene Charakteristika, denen für die Steuerung des ersten Kontaktes mit Klienten unmittelbare Relevanz zukommt sowie damit verbundene allgemeine, mehr oder weniger professionsübergreifende Gestaltungsprinzipien, vertieft erörtert. Auf diesem Hintergrund diskutieren Kapitel 4 bis 7 unter Einbezug des empirischen Materials methodische Zugänge für die Gestaltung von Erstgesprächen. Im Fokus stehen die Anfangssituation (Kapitel 4), Verläufe (Kapitel 5), Ziele (Kapitel 6) und Rahmenbedingungen von Erstgesprächen (Kapitel 7) mit ihren Gelingensbedingungen.

Das Buch richtet sich in erster Linie an Studierende und Fachkräfte Sozialer Arbeit am Beginn ihrer Berufskarriere und versteht sich als grundlegende Einführung in Erstgespräche. Trotz aller Bemühungen um Einfachheit ist uns bewusst, dass die eine oder andere Textstelle die vertiefte Auseinandersetzung für ein eingängiges Verständnis der Inhalte erfordern wird.<sup>3</sup> Wenn es gelungen

---

<sup>2</sup> Aus diesem Grund lassen wir auch Literatur unberücksichtigt, die Erstgespräche in speziellen Arbeitsfeldern zum Thema haben.

<sup>3</sup> Insbesondere die Thematik zu einem Grundverständnis professioneller Sozialer Arbeit im zweiten Kapitel dürfte nicht einfach einleuchten. Aufgegriffen haben wir die Thematik dennoch, denn wie jede andere professionelle Aktivität setzen auch Erstgespräche ein Grundverständnis über Soziale Arbeit voraus. Die Beschreibung der Schritte dahin kann in diesem Buch selbstverständlich nicht geleistet werden; der Abschnitt zu diesem Thema kann lediglich als Anregung zur weiteren Auseinandersetzung dienen.

ist, das Interesse dafür zu wecken, wäre neben unserem Anliegen, einen Überblick über Anforderungen und Möglichkeiten der Erstgesprächsgestaltung zu geben, ein weiteres Anliegen dieses Buches erfüllt.

Um eine weitgehend geschlechtergerechte Sprache sind wir bemüht. Wo möglich verwenden wir geschlechtsneutrale Formulierungen. Aus Gründen der Lesefreundlichkeit und wenn nicht durch den Zusammenhang anders begründet, benutzen wir die männlich Form. Schließlich ist anzumerken, dass eine eindeutige Berufsbezeichnung der Professionellen Sozialer Arbeit als Sozialarbeiter, Sozialpädagogen und Soziokulturelle Animatoren mit dem Bachelordiplom nicht mehr gegeben ist und sich die Eindeutigkeit nur durch die Zuordnung zu einem Arbeitsfeld erschließt. Wir verwenden den Titel Sozialarbeiter beziehungsweise Sozialarbeiterin. Bewusst ist uns, dass der Ausdruck Klient beziehungsweise Klientin gerade in Erstgesprächen hinterfragt werden kann und mitunter durch Adressat oder Adressatin ersetzt wird. In diesem Buch verzichten wir auf eine solche Unterscheidung; führen aber im Verlauf des Buches eine Differenzierung des Klientenbegriffs ein (s. Kap. 4.2).



# 2 Erstgespräche als Schnittstellen

## 2.1 Der erste Blick trägt

Ein Beobachter, der sich von außen einem Erstgespräch zwischen Sozialarbeiter und Klient nähert, würde, wie schon Kasakos (1980) bemerkte, auf den ersten Blick wenig Unterschiede zu anderen Gesprächssituationen feststellen, in denen sich einander fremde Menschen begegnen:

*„Das erste, was bei der Sprechstundenbeobachtung auffällt, ist, daß sich das Gespräch als scheinbar zielloses Hin- und Herreden, als harmloser Plausch über Lebensprobleme, als unverbindliches Sich-Aussprechen darstellt – angereichert lediglich durch einige unvermeidliche bürokratische Prozeduren“ (ebd.: 39).*

Zentrale Merkmale sind zunächst Fremdheit, Unsicherheit und Ungewissheit (vgl. Boll-Neidhardt 1986: 259; Wagenblass 2005: 1938; ferner Petermann 2013: 116 f.), die zwischen bisher mehr oder weniger fremden Gesprächspartnern im Spiel sind, selbst wenn sie hinter den für diese Ausgangslage gesellschaftlich bereitgestellten Konventionen nicht immer augenfällig sein mögen. Bestimmte Höflichkeitsregeln wie Begrüßung und wechselseitige Vorstellung der beteiligten Personen sind erste Schritte, aus der Fremdheit herauszutreten. Diese Charakterisierung gilt in geringerem Maße, aber ähnlich, wenn es zwischen den Gesprächsführenden schon zu informellen Kontakten und zu einer Vertrauensbildung gekommen ist. Im Folgenden geht es in erster Linie um *Begegnungen* zwischen Sozialarbeitern und Klienten *ohne derartige vorherige Annäherungen*.

Zur Entwicklung einer Beziehung zwischen vorher völlig fremden Personen sind besonders in der ersten Phase der Begegnung die *nicht-sprachlichen Informationskanäle* extrem wichtig (vgl. Forgas 1999). Die Erscheinungsformen der Personen, ihr Alter, ihr Geschlecht, ihre Kleidung, die Einrichtung der Umgebung sowie die Art des Auftretens geben Anhaltspunkte für Interpretationen, an denen sich erste Wahrnehmungen und Einschätzungen orientieren können. Mit jedem weiteren Verhaltensschritt, der von beiden Gesprächspartnern gegangen wird, kann von beiden Seiten die Situation näher definiert und damit Unsicherheit und Ungewissheit abgebaut werden (Funder 1999; zit. n. Wagenblaus, 2005: 1938). Die beiden Personen zugängliche gemeinsame Erfahrung kann dann dazu führen, dass aus Fremdheit allmählich Vertrautheit entsteht. Zu beobachten, wie eine von *Unsicherheit und Ungewissheit gekennzeichnete Begegnung* zwischen zwei einander fremden Personen in eine Beziehung einmündet, die allmählich ein eigenes Regelsystem entwickelt, das *Orientierung, Sicherheit und Vertrauen* zulässt, legt nahe, Faktoren zu eruieren, die diesen Prozess günstig beeinflussen können. In Kapitel 3 werden dieser Annäherungsprozess und seine möglichen Beiträge zur Ausbildung eines Vertrauensverhältnisses näher beleuchtet. Zuvor bedarf es jedoch einer genaueren Beschreibung des Erstkontaktes zwischen Sozialarbeitern und Klienten. Sind alltägliche Gesprächssituationen mit professionellen Situationen tatsächlich vergleichbar? Zu einer ersten Annäherung an Antworten auf die Frage wird der Beginn eines Gesprächs im Büro einer Sozialarbeiterin in der betrieblichen Sozialarbeit vorgestellt:

**Beispiel 5:** (Im Büro einer Betriebs-Sozialarbeiterin. Klientin (KI) und Sozialarbeiterin (SOZ) setzen sich nach Eintritt der KI).

KI: Ich sollte hierher kommen.

SOZ: Frau (Name), ja? War richtig?

KI: Ja.

SOZ: Ja, also wie gesagt, dass Sie hier sind, das hab nicht ich veranlasst, sondern das wissen Sie ja, der Personalrat hat das veranlasst ... das Personalbüro.

KI: Warum eigentlich? (angriffslustiger Ton)

SOZ: Das hat man Ihnen ... überhaupt nicht ... gesagt, warum man ...

KI: Nein ... Der (Name) hat nur gesagt, ich sollte jetzt, 14 Uhr, bei Ihnen erscheinen, ich hätte einen Termin bei Ihnen.

SOZ: Und der hat nicht gesagt, warum und wieso?

KI: Nee ... ich hab auch nicht nachgefragt.

SOZ: Hm. Sie haben nichts dagegen, wenn ich etwas mitschreibe? Weil es geht ja darum, dass ich doch eine kleine Gedächtnisstütze brauche, weil ich eben nicht alles im Kopf behalten kann und ich denke, das wird auch in Ihrem Interesse sein, dass ich ungefähr weiß, worum es geht, wenn wir miteinander sprechen.

KI: Aber ich würde vorher ganz gern erfahren, weshalb ich überhaupt hier bin, bevor ich überhaupt entscheiden kann, ob ich nichts dagegen habe, dass Sie mitschreiben. Ich meine, die Personalakte werden Sie ja sowieso einsehen können, insofern haben Sie einiges an Daten über mich.

SOZ: Ja ... eh ... mir ist gesagt worden, dass Sie angeblich Probleme mit Alkohol haben.

KI: Die übertreiben doch.

SOZ: Ist es Ihnen jetzt recht, wenn ich mitschreibe oder ... (erklärt nochmals ihren Wunsch, mitschreiben zu wollen). (Quelle: Gespräch 08)

Dieses Beispiel – unabhängig von aller gebotenen Kritik an der Entstehung und Durchführung des Gesprächs – ist zwar nicht typisch für Erstgespräche in der Sozialen Arbeit. Andererseits aber kann ein Gespräch dieser Art in der Sozialen Arbeit durchaus nicht ausgeschlossen und insofern als erster Beleg dafür angeführt werden, dass zumindest potenziell Erstgespräche in der Sozialen Arbeit deutliche *Unterschiede zu anderen Begegnungen* zwischen fremden Personen aufweisen können. So fällt an diesem Beispiel auf, dass zwar beide Gesprächsteilnehmerinnen sich vorher noch nicht gesehen haben, insofern einander fremd sind, andererseits schon deutliche Erwartungen über den jeweils anderen existieren: die *Sozialarbeiterin* hat offenbar von anderer Stelle Informationen über die Klientin erhalten. Während ihrer Ausbildung hat sie mit großer Sicherheit Grundkenntnisse über Entstehung und Ausprägungsgrade von Alkoholerkrankungen erlangt, sie weiß über mögliche Zusammenhänge mit sozialen Problemen wie Arbeitslosigkeit, Berufsstress und Konflikten in Familien Bescheid. Während ihrer bisherigen beruflichen Praxis hat sie vielleicht schon eine Reihe von Erfahrungen mit alkoholkranken Mitarbeitern gemacht. Von daher wird sie mit bestimmten Wahrnehmungsschwerpunkten an die Begegnung mit der neuen Klientin herangehen, ohne allerdings schon vorher zu wissen, wie es diesmal sein wird. Außerdem hat sie einen Auftrag im Kopf, der sich aus ihrer Position im Betrieb ergibt: Es wird eine Stellenbeschreibung geben, in der ihre Aufgaben festgelegt sind. Es wird darüber hinaus im Geschäftsverteilungsplan eine

Vorgabe für die Zusammenarbeit mit anderen Dienststellen und Abteilungen enthalten sein. Darüber gelagert sind wahrscheinlich informelle Kontakte, Rivalitäten, Sympathien und Antipathien zu den Inhabern derartiger Positionen, die ihr Vorgehen in dieser Situation möglicherweise beeinflussen. Vor diesem Hintergrund ist es nicht verwunderlich, dass sie in den ersten Minuten des Gesprächs wie auch in den darauffolgenden gezielt Fragen stellt. Dieses Verhalten deutet darauf hin, dass sie eine möglichst hieb- und stichfeste Problemdarstellung zu erheben bemüht ist. Sie möchte die Antworten auf diese Fragen gern schriftlich festhalten, was aber bei der Klientin Misstrauen auslöst, da diese mit ganz anderen Voraussetzungen in das Gespräch geht.

Die *Klientin* hat offensichtlich ebenfalls Vorinformationen über die Sozialarbeiterin, wahrscheinlich weniger als Person denn als Vertreterin einer bestimmten Abteilung des Betriebs. Sie hat bestimmte Erfahrungen im Betrieb gemacht, direkt oder indirekt erfahren, was Sozialarbeiter im Betrieb machen, wenn von alkoholkranken Mitarbeitern die Rede ist. Je nach der Art dieser Vorerfahrungen und der beruflichen und persönlichen Situation, in der sie sich befindet, wird ihre Haltung gegenüber der Person, die sie als Vertreterin der betrieblichen Sozialarbeit vorfindet, vorgeformt sein. Es dürfte für die Klientin allerdings noch schwieriger als für die Sozialarbeiterin sein, ein angemessenes Verhalten für diese Ausgangslage zu finden, da für sie die Struktur der Situation sehr viel undurchsichtiger ist als für die Sozialarbeiterin. Einerseits deuten einige Aspekte der Situation auf eine lockere Atmosphäre und die Bereitschaft zu Hilfestellungen für die Klientin hin: Immerhin begründet die Sozialarbeiterin ihren Wunsch, mitschreiben zu wollen, mit dem Ziel, die Interessen der Klientin wahrnehmen zu wollen. Andererseits lässt gerade dieser Wunsch nach Festhalten von Informationen eine andere Deutung zu, die die Klientin misstrauisch werden lässt.

Hier zeigt sich die Bedeutung des doppelten Mandats (Spiegel 2011: 37 f.) beziehungsweise des Tripelmandats (Staub-Bernasconi 2007: 198 ff.) in Begegnungen zwischen Vertretern der Sozialen Arbeit und Klienten. Die gleichzeitige Berücksichtigung der Anliegen unterschiedlicher sozialer Systeme, insbesondere (1) dem Klientensystem mit seinen Rechtsansprüchen, Bedürfnissen und Interessen, (2) dem institutionellen oder gesellschaftlichen System mit seinen Kontrollinteressen und schließlich (3) dem Professionssystem mit seinem Anspruch professioneller, d. h. wissenschaftsbegründeter und ethisch verantwortungsvoller Handlungen, verweist auf verschiedene Einflüsse auf berufliche Situationen. Diese dürfen bei näherer Betrachtung nicht außer Acht gelassen werden, wenn nicht bloße oberflächliche Richtlinien für die Gesprächsführung als Ergebnis abfallen sollen.

Wenn die vorgenommene Charakterisierung – zumindest im Beispiel – zutrifft, würde dies auf eigenständige Regeln und Umgangsformen in den ersten Begegnungen zwischen Sozialarbeiter und Klient aufmerksam machen, die nicht mit denen äußerlich ähnlicher Situationen übereinstimmen können. Der wichtigste Unterschied zu alltäglichen Erstkontakten scheint darin zu liegen, dass mit einer erheblich stärkeren Vorprägung sowohl auf Seiten der Sozialarbeiter als auch auf Seiten der Klienten zu rechnen ist. Einerseits kommen in der Begegnung soziale Gesetzmäßigkeiten zum Ausdruck, wie sie für direkte Begegnungen zwischen zunächst fremden Menschen vorgegeben sind. Andererseits wird offenbar, dass auf Seiten der Sozialarbeiter u. a. die Einbindung in seine Abteilung (oder in anderen Fällen: seine Dienststelle) eine zusätzliche Orientierung notwendig macht, die massiv in das Verhalten eingreift. Ähnlich scheint das Verhalten der Klienten unter anderem durch ihre Ausgangslage, die Vorgeschichte des Gesprächs, die Struktur der anstehenden sozialen Probleme oder einfach durch ihre Persönlichkeit stark vorstrukturiert zu sein. Um sich der Wirklichkeit der Anfangsphase der fallbezogenen Sozialen Arbeit zu nähern, ist es deshalb notwendig, auf die Voraussetzungen der sich begegnenden Systeme stärker einzugehen.

Dies geschieht in den folgenden Abschnitten systematischer, als es bisher anhand eines Beispiels geleistet werden konnte. Der folgende Abschnitt 2.2 widmet sich zunächst der Frage, mit welchen Voraussetzungen potenzielle Klienten in ein Erstgespräch kommen. Im Abschnitt 2.3 werden organisationsstrukturelle und sozialpolitische Rahmenbedingungen der Sozialen Arbeit zu skizzieren versucht, die sich auf die Erstgesprächsgestaltung erkennbar auswirken. Fachliche Anforderungen auf Seiten der Professionellen bilden den Gegenstand von Abschnitt 2.4. In diesem soll auf wichtige fachliche Voraussetzungen für die professionelle Gestaltung eines Erstgesprächs aufmerksam gemacht werden. Dafür ist die Thematisierung professionellen Helfens und Handelns von zentraler Bedeutung. Damit ist dann der Rahmen geschaffen, um eine differenziertere und angemessenere Sichtweise der Anfangsphase der fallbezogenen Sozialen Arbeit zu entwickeln, welcher in Abschnitt 2.5 zusammengefasst wird. An diesem Vorgehen ist erkennbar, dass *Erstgespräche als Schnittstellen zwischen Klienten, Organisationen und der Profession Sozialer Arbeit* interpretiert werden.

## 2.2 Die Seite der Klienten

Wenn Klienten und Sozialarbeiter im Rahmen der fallbezogenen Sozialen Arbeit zu Erstgesprächen zusammentreffen, können die unterschiedlichsten Vorgaben und Anlässe auf der Seite der Klienten vorliegen. Die dabei zu Tage tretenden Probleme haben eine ganz persönliche einmalige Ausformung. Subjektiv erleben die Klienten ihre Probleme meist als private Angelegenheit. *Zentrale These* dieses Kapitels ist, dass *die Probleme*, die Gegenstand von Sozialer Arbeit werden, in aller Regel *auch überindividuelle Anteile* haben, die in Betracht zu ziehen, eine Grundvoraussetzung erfolversprechender professioneller Hilfe darstellt. Geschieht dies nicht, werden Klientenprobleme leicht auf Probleme der jeweils individuellen Problemträger reduziert und damit die Lösungsansätze ausschließlich auf die einzelnen Klienten bezogen. Diese Reduktion aber wird angesichts der Multidimensionalität der meisten Probleme, mit denen professionelle Sozialarbeiter zu tun bekommen, die Arbeit eher erschweren. Dieser These liegt eine Denkweise zugrunde, die in theoretischen Zugängen zur Sozialen Arbeit als systemtheoretische (Staub-Bernasconi 2007, Obrecht 2005: 93 ff.) oder ökosoziale (Wendt 2010a) oder sozialökologische (Heiner 2011: 246) bekannt sind. Wenn diese Zugänge sich auch in vielerlei Hinsicht unterscheiden (Lambers 2013; Staub-Bernasconi 1995: 66 ff.), ist ihnen die Grundannahme gemein: In jeder Problemkonstellation von Klienten steckt in einmaliger Kombination Individuelles sowie Umfeldbedingtes beziehungsweise Sozialstrukturelles.<sup>4</sup> Hier soll zunächst an wenigen Beispielen illustriert werden, wie sich sozialstrukturell bedingte Problemlagen in individuellen Klientenschicksalen niederschlagen können (2.2.1). Vorhandene Probleme und ihre individuelle Verarbeitung stellen aber nur eine Bedingung für die Inanspruchnahme Sozialer Arbeit dar. Andere Einflussgrößen entscheiden darüber, ob vorhandene Probleme tatsächlich zu einer Nutzung von Angeboten Sozialer Arbeit führen. Die dabei ins Auge zu fassenden Bedingungen und Barrieren, die ebenfalls jenseits und über die individuellen Klienten hinaus das Zustandekommen von Erstgesprächen beeinflussen, werden ebenfalls skizziert (2.2.2).

---

<sup>4</sup> Allerdings gilt diese Grundannahme für fast alle Theorieansätze Sozialer Arbeit, wie Rita Sahle anhand eines Paradigmenvergleichs gezeigt hat (2004) und wie dies auch in im Minimalkonsens der Internationalen Definition Sozialer Arbeit mit dem Fokus der Intervention Sozialer Arbeit „Schnittpunkt zwischen Individuen und Gesellschaft“ (IFSW 2000) zum Ausdruck kommt. Unterschiede werden erst über die Analyse der wirklichkeits- und erkenntnistheoretischen Grundlagen von Theorien Sozialer Arbeit erkennbar, was hier jedoch nicht geleistet werden kann (vgl. dazu Lambers 2013).

### 2.2.1 Einige sozialstrukturelle Hintergründe

Einige wenige Beispiele für individuelle Ausprägungen allgemeiner sozialstruktureller Rahmenbedingungen sollen illustrieren, dass Probleme, die in Erstgesprächen zur Sprache kommen, fast immer auch überindividuelle sozialstrukturelle Aspekte zum Hintergrund haben. Insofern haben Sozialarbeiter selten nur mit einzelnen individuellen Klienten zu tun, sondern fast immer *auch mit dahinter liegenden allgemeineren Rahmenbedingungen*. Die Beispiele dienen zugleich als Einführung in die ausführlichere Beschäftigung mit der Realität von Erstgesprächen in der Sozialen Arbeit und sollen die Unterschiedlichkeit der Ausgangslagen weiter verdeutlichen.

**Beispiel 6:** Im Rahmen der Arbeit einer Bewährungshelferin erscheint nach mündlicher Terminabsprache ein Libanese, der in der Bundesrepublik ohne Aufenthaltsgenehmigung nur geduldet wird. Persönliche Daten, Urteil und Entlassungsbegründung der Justizvollzugsanstalt liegen der Sozialarbeiterin vor. Wegen mangelnder Deutschkenntnisse fällt die Verständigung schwer. Der Klient möchte arbeiten, darf dies aber nicht, da er keine Arbeitserlaubnis erhält. Es wird ein neuer Termin nach 14 Tagen vereinbart, zu dem ein Freund des Klienten als Dolmetscher mitgebracht werden soll. Leistungsmöglichkeiten nach dem Bundessozialhilfegesetz werden besprochen.

Von der Sozialarbeiterin wurde dieses Gespräch als wichtig für die Abklärung der Zuständigkeit in dieser Angelegenheit eingestuft. Nach dem Gespräch fertigte sie eine Aktennotiz an. Das Gespräch dauerte eine halbe Stunde. (Quelle: Fragebogen 096)

Angesichts der Bedeutung der Erwerbsarbeit für fast alle Lebensbereiche spielen die gesellschaftlichen Strukturen in ihrer Organisation und Gestaltung in das Leben aller Gesellschaftsangehörigen hinein.

Deutlich wird in diesem Beispiel, wie stark die Rahmenbedingungen das individuelle Schicksal prägen: ohne die politische Gestaltung des Ausländerrechts in einer bestimmten historischen Phase der Bundesrepublik Deutschland und ohne bedeutsame Wanderungsbewegungen zwischen Weltregionen sähe die Situation des libanesischen Klienten anders aus.

**Beispiel 7:** Aufgrund der Anklageschrift der Staatsanwaltschaft wird ein Klient schriftlich zu einem Gespräch ins Jugendamt bestellt. Persönliche Daten und Inhalt der Anklageschrift liegen dem Sozialarbeiter vor. Die Anklage bezieht sich auf einen Diebstahl im Wert von unter 10 Euro. Der

Klient gibt an, aus Hunger gestohlen zu haben. Der Klient ist arbeitslos und berichtet, Schwierigkeiten bei der Einteilung des wenigen verfügbaren Geldes zu haben. Der Klient ist nur wenig gesprächsbereit, der Sozialarbeiter muss häufig nachfragen. Auch nach Pausen reagiert der Klient nicht. Sozialarbeiter und Klient vereinbaren, dass sie bis zur Gerichtsverhandlung abwarten wollen. Der Sozialarbeiter will dem Gericht das Ableisten eines Sozialdienstes vorschlagen. Geht das Gericht auf diesen Vorschlag ein, soll ein weiteres Gespräch zur Vorbereitung des Sozialdienstes stattfinden.

Aus der Sicht des Sozialarbeiters trug das Gespräch in hohem Maße zur Abklärung der Zuständigkeit, zur Beratung/Information des Klienten und zu einer unmittelbaren Krisenintervention bei. Während des Gesprächs wurden Notizen, nach dem Gespräch eine Aktennotiz gefertigt. Das Gespräch dauerte 25 Minuten. (Quelle: Fragebogen 034)

**Beispiel 8:** Im Auftrag der Vollstreckungsabteilung einer Staatsanwaltschaft macht die zuständige Sozialarbeiterin einen schriftlich angekündigten Hausbesuch. Ermittlungs- und Vollstreckungsakten sowie ein früherer Gerichtshilfebericht liegen ihr vor. Während des Gesprächs in der Wohnung sind außer dem Klienten die kleine Tochter, zu Beginn auch die Ehefrau des Klienten anwesend. Anlass des Gesprächs ist ein entstandener Ratenrückstand. Die persönlichen und wirtschaftlichen Verhältnisse sowie die Ursachen für den Zahlungsrückstand werden erörtert. Schulden und Unterhaltsverpflichtungen bei einem geringen Einkommen bilden den Hintergrund für die entstandene Lage. Der Klient beantwortet Fragen relativ kurz, häufig kann er nicht antworten, da seine Frau den Schriftverkehr regelt. Es wird vereinbart, dass die Ehefrau fehlende Informationen in Form von Kopien nachreicht. Der Klient will/soll mit dem Arbeitgeber eine direkte Überweisung der Geldstrafe vom Gehalt vereinbaren. (Eine Probeleserin machte darauf aufmerksam, dass gerade dies zu vermeiden wäre, weil eine derartige Regelung letztlich für den Klienten nachteilig wäre.)

Das Gespräch wurde von Sozialarbeiter als wichtiger Beitrag zur Problemeinschätzung und zur direkten Hilfe für den Klienten eingeschätzt. Während des Gesprächs wurden ausführliche Notizen gemacht, nach dem Gespräch ein Bericht geschrieben. Das Gespräch dauerte 45 Minuten. (Quelle: Fragebogen 079)

In hochindustrialisierten Gesellschaften werden die meisten lebensnotwendigen Dienstleistungen und Güter mit Geld käuflich erworben. Damit entscheidet die finanzielle Ausstattung maßgeblich über fast alle Bereiche des

Lebens. Fehlt bei knapper finanzieller Ausstattung die – wie in Beispiel 7 – besonders notwendige Fähigkeit zu planvollem Umgang mit Geld, kann nicht nur Armut, sondern unmittelbare Not mit Hunger die Folge sein. Die daraus entstehende kriminelle Handlung setzt dann – trotz des lächerlich niedrigen Wertes der gestohlenen Ware – den gesellschaftlichen Kontrollapparat in Gang, als Teil dessen auch Vertreter Sozialer Arbeit bemüht werden. Auch im Beispiel 8 deuten sich beeindruckend die Auswirkungen geringer materieller Ausstattung auf mehrere Lebensbereiche an. Obwohl der Klient im Arbeitsprozess steht, scheint die Entlohnung vergleichsweise gering zu sein. Die Folgen der gesellschaftlich und historisch bedingten Verteilungsstruktur des Volkseinkommens und -vermögens werden hier exemplarisch sichtbar und weisen über das individuelle Einzelschicksal hinaus. Dieses Beispiel macht aber zugleich auch auf mögliche individuelle Anteile aufmerksam. Interessant an beiden Beispielen ist, dass die beteiligten Sozialarbeiter nicht in erster Linie als Vertreter der Umverteilung und der Hilfestellung in materiellen Notsituationen auftreten, sondern aufgrund ihres Auftrags in bestimmten Einrichtungen eher in kontrollierender Funktion handeln, nachdem die Klienten straffällig geworden sind.

Die für die Analyse von Erstgesprächen herangezogenen Befunde belegen deutlich die Auswirkungen gesellschaftlicher und anderer Rahmenbedingungen wie etwa Arbeitssituationen, berufliche Qualifikation, Gesundheit, Wandel der Familienstrukturen oder die Einkommensverteilung. Soziale Arbeit muss sich deshalb auf diese strukturellen Hintergründe der Problem-entstehung einstellen und ihnen Rechnung tragen.

### 2.2.2 Bedingungen und Barrieren der Inanspruchnahme Sozialer Dienste

Zwischen dem Ausmaß objektiv vorhandener Probleme und ihrem Niederschlag als Nachfrage nach Sozialer Arbeit muss deutlich unterschieden werden, da bis zum Nachfragen nach Sozialer Arbeit mehrere *Selektionsfilter* wirksam sind: Nachfragewirksame Probleme stellen offensichtlich nur eine Teilmenge der Gesamtmenge tatsächlich vorhandener Probleme dar. Im Hinblick auf die abzuleitenden Konsequenzen für die Gestaltung von Erstgesprächen sind dabei *verschiedene Ausgangssituationen* voneinander zu unterscheiden: Erstgespräche, die dadurch zustande kommen, dass sie den Klienten (1) behördlich verordnet oder (2) von Netzwerkangehörigen angeraten wurden, und (3) Erstgespräche, die von Klienten selbst initiiert wurden. Im Hinblick auf diese unterschiedlichen Ausgangssituationen ist es dann sinnvoll zu fragen, inwieweit Unterschiede in der Auftretenswahrscheinlichkeit