

### Erstgespräche in der sozialen Arbeit

Kähler, Harro Dietrich

Veröffentlichungsversion / Published Version

Zeitschriftenartikel / journal article

**Empfohlene Zitierung / Suggested Citation:**

Kähler, H. D. (1991). Erstgespräche in der sozialen Arbeit. *Neue Praxis*, 21(2), 156-161. <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-27454>

**Nutzungsbedingungen:**

Dieser Text wird unter einer CC BY-NC-ND Lizenz (Namensnennung-Nicht-kommerziell-Keine Bearbeitung) zur Verfügung gestellt. Nähere Auskünfte zu den CC-Lizenzen finden Sie hier:

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.de>

**Terms of use:**

This document is made available under a CC BY-NC-ND Licence (Attribution-Non Commercial-NoDerivatives). For more information see:

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0>

- Scheler, M., 1973: Wesen und Formen der Sympathie (Hg. M. S. Frings), Bern/München  
 Schleiermacher, F. E. D., 1959: Ausgewählte pädagogische Schriften (Hg. E. Lichtenstein), Paderborn  
 Schraml, W. J., 1968: Einführung in die Tiefenpsychologie für Pädagogen und Sozialpädagogen, Stuttgart  
 Ders., 1974<sup>2</sup>: Einführung in die moderne Entwicklungspsychologie für Pädagogen und Sozialpädagogen, Stuttgart  
 Spranger, E., 1923: Kultur und Erziehung, Leipzig  
 Ders., 1958: Der geborene Erzieher, Heidelberg  
 Thiersch, H., 1980: Können wir noch unsere Kinder lieben? in: Neue Sammlung 20/1980/3: 208 ff.  
 Wurr, R., 1985: Prinzen und ihre Mütter, Stuttgart

*Prof. Dr. Henning Trabandt, Holtenauer Str. 194, 2300 Kiel*

## Forschungsnotiz

### Erstgespräche in der sozialen Arbeit

Im Rahmen einer intensiveren Beschäftigung mit der Frage, wie angehende SozialarbeiterInnen auf die zentrale und häufig wiederkehrende Aufgabe der Gestaltung von Erstgesprächen in der sozialen Einzelhilfe angemessen vorbereitet werden können, wurden – neben anderen Materialien – über JahrespraktikantInnen Fragebögen gesammelt, die Auskunft über wichtige Merkmale von Erstgesprächen in der Praxis sozialer Arbeit geben. Auf diese Weise sollte sichergestellt werden, daß die Ausbildung sich stärker an der Realität sozialer Arbeit orientiert, als es in den Vorstellungen aller Beteiligten gewöhnlich der Fall ist: deutlich erkennbar ist eine dominante Orientierung an einer überwiegend auf die Tätigkeit in Beratungsstellen ausgerichteten Vorstellung von sozialer Arbeit bei gleichzeitiger Vernachlässigung von Arbeitsfeldern mit stärkeren Anteilen von Pflichtaufgaben.

Die Fragebögen wurden in mehreren Vorläufen erprobt.

Die Ergebnisse zeigen, daß sie für die Funktion der Untersuchung weitgehend geeignet waren. Die Fragebogen wurden in drei Phasen gesammelt:

1. Durchlauf Mai 1988; angeschriebene KollegInnen: n = 87; geantwortet haben: n = 12; Zahl der zurückgeschickten Fragebogen: n = 36;
2. Durchlauf November 1988; angeschriebene KollegInnen: n = 67; geantwortet haben: n = 12; Zahl der zurückgeschickten Fragebogen: n = 39;
3. Durchlauf September 1989; angeschriebene KollegInnen: n = 60; geantwortet haben: n = 10; Zahl der zurückgeschickten Fragebogen: n = 32;

Bedrückend ist der eher unbefriedigende Rücklauf bzw. die geringe Beteiligung der angeschriebenen SozialarbeiterInnen. Vermutlich spiegeln sich hierin u. a. mehrere Faktoren: das recht geringe Ansehen von Praxisforschung in der Praxis, die hohe zeitliche Belastung durch den Beruf in der Berufseinstiegsphase sowie die Möglichkeit, daß im Erhebungszeitraum kein Erstgespräch durchgeführt wurde. Insgesamt muß daher die Frage nach der Grundgesamtheit für die Auswahl von n = 107 auswertbaren Fragebögen unbeantwortet bleiben. Insofern können keinerlei repräsentative Schlußfolgerungen über die Verteilung von Erstgesprächen in der Praxis gemacht werden. Dies ist hier auch nicht beabsichtigt. Der Wert dieser über Fragebogen einheitlich eingeholten Beschreibungen von Erstgesprächen kann eher als Beginn der empirischen Dokumentation eines wichtigen Ausschnitts der Praxis sozialer Arbeit gesehen werden. Nicht schon repräsentative Aussagen, wohl aber erste wichtige Hinweise auf Schwerpunkte, wahrscheinliche Zusammenhänge und Tendenzen lassen sich ablesen. So ist auch schon deutlich zu erkennen, auf welche Spannweite möglicher Gesprächsanlässe eine Lehre von Erstkontakten sich einzustellen hat, und von welchen Faktoren bestimmte Merkmale der Erstgespräche besonders stark beeinflusst werden. Bei der folgenden Darstellung der Auswertung wird auf eine exakte quantitative Analyse nur insoweit Wert gelegt, als sie auf diese Streubreite und auf derartige Tendenzen aufmerksam machen kann. Zu einem späteren Zeitpunkt wird es hoffentlich möglich sein, die hier abgeleiteten Hypothesen einer gründlicheren Überprüfung zuzuführen.

Eine Reihe von Auswertungen deutet darauf hin, daß Erstgespräche in unterschiedlichen Einrichtungen der sozialen Arbeit deutlich verschiedene Entstehungshintergründe haben. In erster Linie läßt sich dies an der unterschiedlichen Verteilung nach der Initiati-

ve für die Erstgespräche in Abhängigkeit von der Einrichtungsart ablesen. Hierfür wurde einerseits zwischen erbetenen, angebotenen und verordneten Gesprächen (Germain & Gitterman, 1983) sowie nach den von den SozialarbeiterInnen angegebenen Einrichtungen unterschieden. Die Ergebnisse sind in Tab. 1 zusammengefaßt.

sprache in starken Anteilen auf: (3) in Beratungsstellen, die freiwillig aufgesucht werden, die aber zugleich auch Pflichtaufgaben übernehmen – typisch: Schulpsychologischer Dienst – und (4) in Dienststellen, in denen Pflichtaufgaben überwiegen (Allgemeiner Sozialdienst – ASD / Jugendamt und Justizvollzugsanstalt).

Tab. 1: Zusammenhang zwischen Art der Institution und Initiative für das Erstgespräch

Art der Institution	Gespräch erbeten	Gespräch angeboten	Gespräch verordnet	andere Antworten	n
Erziehungsberatung	5	–	–	–	5
Beratungsstelle allg.	5	–	–	–	5
Frauengleichstellung	5	–	–	–	5
Aussiedlerberatung	2	–	–	–	2
Werkstatt für Behinderte	1	–	–	1	2
Drogenberatung	13	2	–	1	16
Schulpsychol. Dienst	7	3	–	–	10
Erziehungsbeistandsch.	–	1	–	–	1
Umschulung	3	–	2	–	5
Schulkindergarten	1	2*	2*	–	5
ASD / Jugendamt	10	8	6	–	24
Justizvollzugsanstalt	5	–	4	–	9
Bewährungshilfe	1	2	5	–	8
Gerichtshilfe	1	–	9	–	10
Gesamt	59	18	28	2	107

\* aufgrund der übrigen Antworten zugeordnet

Deutlich ist zu erkennen, daß in den verschiedenen Arbeitsfeldern die Verteilung der Erstgespräche nach der Initiative für die Gespräche sehr unterschiedlich ausfällt. Vier Gruppen lassen sich hypothetisch auf der Basis der hier ausgewerteten Materialien unterscheiden: (1) Einrichtungen, in denen fast ausschließlich erbetene Erstgespräche vorkommen. Hierzu zählen vor allem Beratungsstellen. (2) Das andere Extrem stellen Einrichtungen dar, in denen verordnete Erstgespräche dominieren. Typischerweise sind dies Einrichtungen aus dem Justizbereich (Bewährungshilfe und Gerichtshilfe). Quantitativ bedeutsamer und möglicherweise am typischsten für soziale Arbeit sind Arbeitsfelder zwischen diesen Extremen: in ihnen tauchen in unterschiedlichen Mischungsverhältnissen sowohl erbetene als auch angebotene/verordnete Ge-

Nach diesen Erkenntnissen ist davon auszugehen, daß ein großer, vielleicht sogar der größte Anteil aller Erstgespräche in Einrichtungen stattfindet, in denen die Heterogenität der Ausgangssituationen dominiert: von Gespräch zu Gespräch kann es sich um Erstgespräche mit völlig unterschiedlichem Charakter handeln. Nur in einem kleineren Anteil der Arbeitsstellen von SozialarbeiterInnen überwiegen eindeutig entweder erbetene oder verordnete Erstgespräche. Als Konsequenz für die Ausbildung von SozialarbeiterInnen kann daraus der Schluß abgeleitet werden, daß sie auf diese vorherrschende Ausgangslage vorbereitet werden müssen, damit sie sich auf die unterschiedlichsten zu erwartenden Situationen jeweils flexibel einstellen können. Jede einseitige Vorbereitung auf dominant kontrollierende oder dominant beratende Aufgaben-

stellungen geht an der Anforderung vorbei, daß in den meisten Stellen bei jedem neuen Erstgespräch beide Anforderungen in jeweils neuen Mischungsverhältnissen zu erwarten sind.

Ganz anders sieht natürlich eine arbeitsfeldspezifische Betrachtung aus: innerhalb einer Dienststelle wird eine erheblich größere Homogenität vorzufinden sein, als es eine Dienststellen-übergreifende Darstellung nahelegt. Dennoch gilt auch hier, daß für die Ausbildung Hinweise auf die sichtbar werdende Breite der möglichen Anforderungen abgeleitet werden können, die dann allerdings bei der Arbeit in einem Arbeitsfeld in geringerer Dosierung vorkommen dürften.

Daß die Art der Gesprächsinitiative entscheidend den Charakter der Erstgespräche prägt, belegt Tabelle 2.

ausgeprägt erscheinen als bei den angebotenen oder erbetenen Gesprächen. Das deutet darauf hin, daß die vom Fragebogen vorgegebenen Antwortmöglichkeiten die Aufgabenstellung der verordneten Gespräche nur unzureichend zu erheben im Stande waren. Beiträge wie die Vorbereitung eines Berichts in der Gerichtshilfe, die Vorbereitung einer Stellungnahme in einer Sorgerechtsentscheidung u. a. werden in der Tat nicht durch die Vorgaben des Fragebogens genügend abgedeckt. Trotz intensiver Vorüberprüfung des Fragebogens konnte diese Schwäche erst im nachhinein entdeckt werden. Die Ergebnisse bleiben interessant genug; sie belegen eindeutig, daß verordnete Gespräche deutlich anderen Gesetzmäßigkeiten unterliegen. Aus den Fragebogen geht leider nicht hervor, inwieweit über

Tab. 2: Zusammenhänge zwischen Initiative für die Erstgespräche und Funktionen der Erstgespräche (Frage 10 des Fragebogens)

Beitrag des Erstgesprächs		Gespräch erbeten	Gespräch angeboten	Gespräch verordnet
... zur Abklärung der Zuständigkeit (n = 97)	hoch	76	59	29
	mittel	11	23	21
	gering	13	18	50
... zur Anamneseerhebung/Problemeinschätzung (n = 104)	hoch	49	44	18
	mittel	37	28	46
	gering	14	28	36
... zum Aufbau eines Vertrauensverhältnisses (n = 104)	hoch	41	66	25
	mittel	42	17	21
	gering	17	17	54
... zur direkten Hilfe für den Klienten (n = 103)	hoch	34	22	11
	mittel	45	50	36
	gering	21	28	53
... zur Beratung und Information des Klienten (n = 104)	hoch	59	66	39
	mittel	31	17	32
	gering	10	17	29
... zu einer notwendigen Krisenintervention (n = 93)	hoch	16	38	14
	mittel	34	12	18
	gering	50	50	68

Angaben in % der jeweiligen Spaltensummen innerhalb einer Zeile

Deutlich erkennbar ist, daß bei den verordneten Erstgesprächen regelmäßig die im Fragebogen vorgegebenen Funktionen schwächer

die Pflichtaufgaben hinaus Anstrengungen unternommen wurden, Angebote für weitergehende Hilfen zu machen.

Tab. 3: Aufzeichnungen während des Gesprächs

Frage 11		Gespräch erbeten	Gespräch angeboten	Gespräch verordnet
Aufzeichnungen während des Gesprächs (n = 102)	keine	74	50	37
	wenig	23	44	37
	ausführlich	3	6	26

Angaben in % der jeweiligen Spaltensummen

Auch andere Ergebnisse der Auswertung bestätigen den unterschiedlichen Charakter von Erstgesprächen in Abhängigkeit von der Initiative für das Gespräch. So läßt sich aus der Verteilung in Tabelle 3 erkennen, daß während der Gespräche, die erbeten wurden, deutlich weniger Notizen angefertigt wurden als in angebotenen oder verordneten Gesprächen. In verordneten Gesprächen wird deutlich am häufigsten schon während des Gesprächs schriftlich festgehalten, was im Hinblick auf die Aufzeichnungen nach dem Gespräch (vgl. Tab. 4) benötigt wird. Angebotene Gespräche liegen zwischen diesen beiden Extremen.

Aus den Angaben in Tabelle 4 ist zu entnehmen, daß nach Abschluß der Gespräche in der Mehrzahl der Fälle Aufzeichnungen, meist in Form von Aktennotizen, angefertigt werden. Das seltenere Mitschreiben während der erbetenen und angebotenen Gespräche scheint durch häufigeres Anfertigen von Gedächtnisprotokollen kompensiert zu werden, während diese bei angeordneten Erstgesprächen so gut wie keine Rolle zu spielen scheinen.

Auch die Antworten zur Frage nach dem Ort des Erstgesprächs wurden in Zusammenhang zu den Antworten auf die Frage nach der Initiative für das Gespräch gebracht (vgl. Tabelle 5).

Es dominiert eindeutig die Dienststelle als Ort für Erstgespräche. Dies ist besonders stark bei erbetenen Gesprächen der Fall, was damit zusammenhängen dürfte, daß hier die Klienten von sich aus zu den SozialarbeiterInnen kommen. Hausbesuche sind relativ am stärksten bei angebotenen Gesprächen zu erwarten; häufig sind über andere Kanäle Hinweise auf Hilfsbedürftigkeit an SozialarbeiterInnen herangetragen worden, die mit einem Gesprächsangebot an die Klienten herantreten. Da es sich hierbei häufig um Klienten handelt, die an ihre Wohnung gebunden sind, ergeben sich häufig Hausbesuche. Hausbesuche bei verordneten Erstgesprächen haben dagegen einen deutlich anderen Charakter: hierbei geht es häufig um Kontrollen und Anmahnungen, nachdem Klienten vergeblich in die Dienststellen »einbestellt« wurden. Nicht immer handelt es sich bei diesen Hausbesuchen um angemeldete Besuche.

Tab. 4: Aufzeichnungen nach dem Gespräch

Frage 12		Gespräch erbeten	Gespräch angeboten	Gespräch verordnet
Aufzeichnungen nach dem Gespräch (n = 102)	keine	18	0	19
	wenig	12	17	11
	Aktennotiz	53	66	66
	Gedächtnisprot.	17	17	4

Angaben in % der jeweiligen Spaltensummen

Tab. 5: Ort des Erstgesprächs

Ort des Erstgesprächs	insgesamt	Gespräch erbeten	Gespräch angeboten	Gespräch verordnet
in der Dienststelle	77	90	50	68
Hausbesuch	17	5	44	25
anderes	6	5	6	7
	(n = 104)	(n = 58)	(n = 18)	(n = 28)

Angaben in % der jeweiligen Spaltensummen

Der unterschiedliche Charakter von Erstgesprächen in Abhängigkeit von der Initiative für das jeweilige Gespräch schlägt sich auch in der Dauer der Gespräche nieder (vgl. Tabelle 6).

Verordnete Erstgespräche fallen am kürzesten aus, sie dauern im Durchschnitt etwa eine halbe Stunde. Die erbetenen und angebotenen Erstgespräche dauern mit über 50 Minuten im Durchschnitt deutlich länger. Möglicherweise verbirgt sich hinter der Kürze der verordneten Erstgespräche das Unbehagen auf beiden Seiten über die unangenehme Situation. Ohne Frage handelt es sich bei diesen Gesprächen um die schwierigeren.

Einige andere Informationen beleuchten andere Eigenschaften von Erstgesprächen, die für ihre Planung und Durchführung von Bedeutung sind. So ist im Hinblick auf die in Methodenlehrbüchern häufig geforderte Vorbereitung auf Erstgespräche von Bedeutung, daß in der überwiegenden Mehrzahl der Fälle schon vor dem Gespräch Vorinformationen

vorlagen und/oder Terminabsprachen getroffen wurden. Von der anderen Seite aus betrachtet bedeutet dies, daß nur relativ wenige Erstgespräche vorzukommen scheinen, die völlig unvorbereitet stattfinden.

Wahrscheinlich werden die Terminabsprachen bei erbetenen Gesprächen dazu genutzt, auch schon minimale Vorinformationen über die vorliegenden Probleme einzuholen. Bei angebotenen oder angeordneten Gesprächen verfügen die SozialarbeiterInnen notwendig schon vorher über mehr oder weniger ausführliche Informationen über die Situation ihrer Klienten.

Die Angaben zu der Art des Problems (Frage 7) und zur Anwesenheit Dritter (Frage 6) wurden im Kontext der gesamten Angaben zum jeweiligen Gespräch eingestuft. Dabei versteht sich, daß diese Angaben nach nur einem ersten Gespräch noch nicht als endgültig interpretiert werden dürfen. Dennoch geben sie m. E. interessante Größenordnungen wieder und sollen deshalb als vermutliche

Tab. 6: Dauer der Erstgespräche

Dauer des Erstgesprächs	Gespräch erbeten	Gespräch angeboten	Gespräch verordnet
durchschnittl. Dauer*	54	53	32
Standardabweichung	28,5	26,2	14,0
n =	57	17	28

\* Angaben in Minuten<sup>1</sup>

1 Eine Varianzanalyse ergibt klare signifikante Unterschiede, die insbesondere auf die Unterschiede von erbetenen und angebotenen zu den verordneten Gesprächen zurückzuführen sind. Die Voraussetzung unabhängiger Messung ist allerdings nicht gewährleistet, da von den befragten SozialarbeiterInnen häufig jeweils mehrere Fragebögen ausgefüllt wurden. Auf eine Wiedergabe wird hier deshalb verzichtet.

Trendaussagen angemerkt werden. Am häufigsten scheint der Fall vorzukommen, daß der anwesende Primär-Klient auch der Klient für die weitere Arbeit sein wird. Seltener, aber doch recht häufig, ist die Situation gegeben, daß Primär-Klienten (aus ihrer Sicht) stellvertretend für andere Personen zum Erstgespräch erscheinen, also z. B. eine Mutter wegen ihres Kindes, eine Ehefrau wegen ihres Mannes usw. Relativ selten erscheinen zum Erstgespräch Klienten zusammen mit Angehörigen oder Partnern. Eine Aufgabe der Erstgespräche muß es offensichtlich sein, gemeinsam herauszufinden, welche Personen in die zu planende Zusammenarbeit einbezogen werden sollen.

Die Antworten auf die offene Frage 9 des Fragebogens wurden danach kategorisiert, ob Anschlußgespräche mit den gleichen oder anderen Personen vorgesehen wurden. Am stärksten vertreten waren Erstgespräche, für die eine Fortsetzung in der gleichen Konstellation wie beim Erstkontakt vereinbart wurde. Deutliche Anteile hatten aber auch Gespräche, für die keine Fortsetzung vereinbart oder ein Anschlußgespräch in einer anderen personellen Zusammensetzung geplant wurde. Der größte Anteil von Erstgesprächen ohne Fortsetzung entfällt auf Situationen, in denen für einen bestimmten festgesetzten Zweck ein Gespräch geführt werden muß. Als Beispiel kann auch hier die Vorbereitung einer Sorgerechtsregelung gelten.

Die vorgestellten Ergebnisse aus einer nicht repräsentativen Stichprobe von Erstgesprächen aus unterschiedlichsten Arbeitsfeldern der sozialen Arbeit, die über einen Fragebogen in Erfahrung gebracht wurden, zeigen deutlich, daß extrem unterschiedliche Ausgangssituationen für derartige Gespräche zu erwarten sind. Zugleich weisen die vorgestellten Daten aber auf bestimmte systematische Regelmäßigkeiten hin, denen weiter nachgegangen werden sollte. Jeder Versuch, schon vor einem Erstgespräch den Charakter des Gesprächs festzulegen, gar eine bestimmte Gesprächsführungstechnik zu Grunde zu legen, ist angesichts dieser Voraussetzungen ris-

kant. Auf Konsequenzen für die Gestaltung von Erstgesprächen kann an dieser Stelle nicht eingegangen werden. So viel kann aber auf Grund der vorgestellten Daten abgeleitet werden: angesichts der zentralen Bedeutung von Erstgesprächen für die weitere Arbeit mit Klienten in der sozialen Einzelhilfe muß von einer sehr heterogenen Realität der Praxis von Erstgesprächen ausgegangen werden, die ein standardisiertes Vorgehen unmöglich macht. Alle generalisierenden Aussagen zur Gestaltung dieser schwierigen Arbeitssituation sind daher dubios. Diese Einschätzung der Situation muß aber nicht bedeuten, daß überhaupt keine Vorgaben für die Bewältigung und den Umgang mit dieser schwierigen Arbeitssituation gemacht werden können. So lassen sich, mit gewissen Abstrichen, deutliche Parallelen zu den inzwischen gut erforschten komplexen, dynamischen und intransparenten Entscheidungssituationen (Dörner, 1989) ausmachen und die in diesem Forschungszweig gewonnenen Erkenntnisse in gewissem Umfang auf die Erstgesprächssituation übertragen. Auch die Unterscheidung nach dem Hintergrund des Zustandekommens der Erstgespräche und damit nach der Autonomie der beiden Gesprächspartner kann und sollte für die Ableitung von Anforderungen ins Kalkül gezogen werden, da diese Faktoren ganz offensichtlich massiv den Charakter der Gespräche prägen. Unter Berücksichtigung dieser und anderer Dimensionen von Erstgesprächen lassen sich dann Aussagen zur Gestaltung von Erstgesprächen machen, ohne in den Fehler starrer standardisierter Leitfäden zu verfallen (vgl. hierzu ausführlicher Kähler, 1991).

#### Literatur

- Dörner, D., 1989: Die Logik des Mißlingens. Strategisches Denken in komplexen Situationen, Reinbek.  
 Germain, C. B., Gitterman, A. 1983: Praktische Sozialarbeit. Das »Life Model« der sozialen Arbeit, Stuttgart.  
 Kähler, H. D., 1991: Erstgespräche in der sozialen Einzelhilfe, Freiburg.

*Verf.: Harro Dietrich Kähler, Fachhochschule Düsseldorf, Fachbereich Sozialarbeit, Universitätsstraße, 4000 Düsseldorf.*