Textauszug aus Angelika Erhardt (2013) Methoden der Sozialen Arbeit

**3.2 Die Bedeutung des Erstgespräches in der Arbeit mit Einzelnen/ Paaren und Familien**

„Wenn man das erste Knopfloch verfehlt, bekommt man die Weste nicht mehr zu“

* Goethe

Warum ist das Erstgespräch so wichtig?

* Die Anfangsphase der Zusammenarbeit zwischen Klient und Fachkraft ist entscheidend für den weiteren Verlauf und hat insofern eine Zentrale Bedeutung

Bedeutsamkeit liegt in:

* **Erste wichtige Weiche** für die **Beziehung** zwischen **Klient** **und Sozialarbeiter**
* Aufbau einer **Vertrauensbasis**, damit der Klient **offen** über seine **Probleme** spricht?
* Misstrauen gegenüber staatlicher Instanzen zu überwinden
* Fachkraft als Unterstützer begreifen

Es geht also um das Gelingen der Fachkraft, **unvoreingenommen und unbelastet** durch eventuelle Vorinformationen aus Akten und anderen Quellen, auf den Klienten zuzugehen.

(Handelt es sich um ein **vom Klienten gewünschtes Gespräch** oder ist er **nicht freiwillig** zu dem Gespräch gekommen.

Ausgangslage bei Klient und Fachkraft

Wie lässt sich die Situation vor einem ersten Kontakt charakterisieren?

Situation geprägt von: -Unsicherheit -Fremdheit -vielleicht Angst -Anspannung

* **Klient** geht in der Regel davon aus, dass der Anlass des Kontaktes auf einem Problem in seinem Lebensalltag basiert
* Klient rechnet damit, einiges von sich preisgeben zu sollen
* Klient verspürt eine Ambivalenz: das Bedürfnis nach Unterstützung und den Wunsch nach Nicht-Einmischung in sein Leben
* **Die Fachkraft** sieht sich in einer komplexen, nicht leicht zu durchschauenden Lebenssituation ausgesetzt:

Es besteht der Anspruch, dass sie schnell „durchblickt“, also die Sache, um die es geht, erfasst wird.

Gleichzeitig möchte sie eine Beziehung zu dem Klienten aufbauen und einen Einblick auch in sein Lebensumfeld gewinnen

Ziele des Erstgespräches

Eine zentrale Zielsetzung des Erstgesprächs soll es sein, **ein Arbeitsbündnis mit dem Klienten aufzubauen.**

* **Vertrauensbildung als zentrales Ziel aller Erstgespräch**

**Auf der Sachebene**

* Informationen über die Lebenssituation des Klienten gewinnen:

„sich ein eigenes Bild machen“

**Auf der Beziehungsebene**

* Anschluss finden
* Kontakt und Basis für vertrauensvolle Zusammenarbeit herstellen
* Arbeitsbündnis aufbauen

**Hilfebedarf abklären statt Rat erteilen**

Es ist in der Regel viel zu früh, schon im Erstgespräch konkrete Unterstützungsangebote zu unterbreiten.

* Viel wichtiger ist es, dass ein Arbeitsbündnis zwischen Fachkraft und Klient hergestellt werden kann
* Gemeinsam geteilte Einschätzung über den Unterstützungsbedarf erzielt wird

Hier ist besonders die Kommunikationskompetenz des Sozialarbeiters/ der Sozialarbeiterin gefragt, mit dem Ziel:

Dem Gegenüber - Orientierung zu geben - Sicherheit entstehen zu lassen - Befürchtungen abbauen zu lassen

Gesprächsphasen

1. **Türöffner/Warming up**
2. **Vorstellung der eigenen Person und Darlegung des Auftrags**
3. **Gesprächsverlauf:**

* Abklären was Sache ist
* Schlüsselthemen finden
* Gemeinsame Bestandsaufnahme
* Optionen für Arbeitsbündnis klären
* **Keine Ratschläge**

1. **Gesprächsabschluss:**

* Reflexion des Gespräches
* Zusammenfassen und Vereinbarungen treffen

1. **Nach Abschluss:**

* Dokumentieren und Reflektieren

**3.3 Hilfeplanung als klassische Methode der Arbeit mir Einzelnen, Paaren und Familien**

3.3.1 Grundlagen

Hilfeplanung

* Ist durch Inkrafttreten des KJHG stark aufgewertet worden
* Fester Bestandteil der Arbeit vor allem im Jugendamt

Mit dem KJHG sollte ein neues Verständnis der Kinder- und Jugendhilfe **weg von der Eingriffs- und Kontrollinstant hin zu einem familienunterstützenden und familienergänzenden Dienstleistungsangebot** erzielt werden.

**Interessen und Bedürfnisse der Betroffenen** sollen berücksichtigt werden und in den Hilfeprozess mit einfließen.

Jugendämter sind durch das KJHG dazu verpflichtet:

Bei längerfristigen Maßnahmen der Hilfe zur Erziehung einen **Hilfeplan als Grundlage für die Ausgestaltung der Hilfe** aufzustellen.

Hilfeplanung ist ein Prozess, in dem

* Zielorientiert Unterstützungs- und Hilfemaßnahmen im Rahmen der beteiligten Fachkollegen und unter Beteiligung des Betroffenens
  + Erarbeitet
  + Eingeleitet
  + Begleitet
  + Und überprüft werden

Dieser Prozess sollte immer auf Basis der

* + Analyse der institutionellen Arbeitsaufträge
  + Auftrags und Kontextanalyse

Geschehen

Auf Seiten der Klienten/ Klientinnen

* Berücksichtigung der Beteiligungsrechte der Klienten/ der Klientin
* Blick weg von Defiziten hin zu Ressourcen/Selbsthilfepotenzialen
* Der Klient soll vom Objekt zum Subjekt des Hilfeprozesses werden
* Erkennen individueller Copingstrategien (Coping- Bewältigungsstrategien)
* Erkennen sozialer Netze

Auf Seiten der Mitarbeiter/innen

* Federführend ist die/der fallbearbeitenden Kollegin/Kollege
* Es finden regelmäßig Fallkonferenzen statt (Zusammenwirken der Fachkräfte)
* Der Prozess wird kontinuierlich dokumentiert
* Integrierte Hilfeplanung, Koordination zwischen den verschiedenen am Hilfeprozess beteiligten Institutionen (Kooperationen mit freien Trägern);
* Lebensweltbezogene Hilfen;
* Vernetzung der Hilfeangebote;
* Regelmäßige Fortbeschreibung des Hilfeplans und Evaluation des Prozesses

Zwischen Mitarbeiterinnen/Mitarbeitern und Klienten/Klientinnen

* Gemeinsame klare, geteilte Problemdefinition
* Einigung, welches/welche Problem/Probleme aufgegriffen werden soll/sollten
* Gemeinsame Zielvereinbarung
* Gemeinsames Arbeitsbündnis
* Gemeinsame Evaluation

Die weiteren Ausführungen zur Einzelhilfe werden an einem Fallbeispiel erläutert

Fallbeispiel Familie Berger:

Die Gesamtschule Riederberg ruft bei der zuständigen Sozialarbeiterin des ASD (Allgemeiner Sozialdienst des Jugendamts) an und teilt mit, dass der 12-jährige Sven seit Monaten die Schule schwänzt, und zwar immer häufiger. Versuche, mit der alleinerziehenden Mutter Kontakt herzustellen, sind bisher gescheitert. Sie reagiert weder auf Anrufe noch auf entsprechende Briefe. Die Lehrerin bittet die Mitarbeiterin des Jugendamtes, sich um die Angelegenheit zu kümmern. Die zuständige Sozialarbeiterin heißt Frau Hansen.

**3.3.2 Phasen des Unterstützungsprozesses**

Erster Schritt: Aktivierende Anamnese

Bevor in einem Einzelfall über Interventionen nachgedacht wird, sollte sich die Fachkraft ein Bild über **- Zusammenhänge -Hintergründe - Entwicklungen** machen, um den Fall zu verstehen.

**Multiperspektivischer Fallarbeit:**

Unterschiedliche Sichtweisen und Ebenen des Falls werden betrachtet

Bei einer sozialpädagogischen Anamnese aktiv beteiligt im Sinne einer aktivierenden Anamnese bzw. eines Assesements:

* Es geht um eine ganzheitliche/multidimensionale Klärung der Lebenssituation

Ziel der aktivierenden Anamnese:

* Gewinnen von - Informationen -Daten - Eindrücken -vorhandenen Ressourcen -vorhandenen Kompetenzen - vorhandenen Problemen (zu) einer Person
* Bedarfsanalyse, Beschreibung der (psychosozialen) Notlage oder Konfliktsituation
* Netzwerke des/der Betroffenen und sein/ihr soziales Umfeld
* Lebensperspektive
* Bild über Selbsteinschätzung des/der Klienten/Klientin
* Einschätzung der Fachkraft
* Klärung des Anliegens und der Erwartung der Fachkraft

Multiperspektive einnehmen:

Reflektieren, wie sich das Problem auf welcher Ebene darstellt.

* Es ist wichtig, unterschiedliche Sichtweisen und Ebenen des Falls nebeinanderzustellen
* WAS ist das Problem?
* WER hat das Problem?
* Was ist für die Betroffenen das Problem?
* Wo sehe ich als Fachkraft das Problem?
* Wo sieht ggf. eine andere am Fall beteiligte Instanz das Problem

Anamnese:  
- „Momentaufnahme“

* Nur vorläufig
* Muss immer widerholt werden wenn neue Informationen vorliegen

-Verfolgt das Ziel, die „Selbstaufklärung“ des Klienten zu unterstützen

-Verfolgt das Ziel, Interventionen vorzubereiten und abschließend auszuwerten.

Sechs-Schritte Modell nach Herriger für den Biografischen Dialog

* Ersten beiden Schritte für Anamnese Phase übertragbar
* Nicht in chronologischer Reihenfolge „abzuarbeiten“, sondern befinden sich im ständigen Kreislauf

1. Verstehen des Selbstkonzeptes und des sozialen Netzwerkes des Klienten
2. Thematisierung zentraler Lebensthemen
3. Problematisierung festgefügter Konditionen:

* Klient wird dazu ermutigt, seine festgefahrene Haltung zugunsten einer neuen Einstellung, dass er Einfluss auf die Gestaltung seines Lebens hat, zu verändern
* Von „ da kann man eh nichts ändern“ zu „ Leben ist gestaltbar“
* Klient wird dazu ermutigt, sich einzumischen
* Ende einer passiven Haltung hin zu Eigenaktivierung

1. Unterstützung des Klienten bei Unsicherheit/Angst und Ermutigung zur Selbstorganisation
2. Gemeinsame strategische Planung

* Kleine Schritte in die Selbstständigkeit
* Sicherstellung von Erfolgserlebnissen

1. Auswertung/Reflexion des Prozesses

* Übertragung auf andere Lebensbereiche

Fallbeispiel:

* Frau Hansen macht einen Hausbesuch bei Frau Berger (per Brief angekündigt)
* Frau Berger lässt Frau hansen zögerlich in die Wohnung
* Ungeordnete, verdreckte Wohnung
* Als sie auf dem Sofa platz nimmt, schließt Sohn direkt schnell die Tür ( er schwänzt wohl die Schule)
* Frau Hansen gelingt es durch ihre vorsichtigen, einfühlsamen und nicht ausfragenden Art, Frau Berger zum sprechen über die Situation zu bewegen
* Sie ist mit der Situation überfordert. Sohn hört nicht mehr auf sie, seitdem Ehemann ausgezogen ist und auch Kontakt zum Sohn abgebrochen hat. Sohn gibt ihr die Schuld am Auszug des Vaters. Sie selber hat die Trennung noch nicht überwunden, fühlt sich nutzlos, weiß nicht wie es weitergehen soll
* Miete seit 2 Monaten nicht gezahlt, kocht nicht mehr, kann nichts dagegen machen, dass Sohn nicht zur Schule geht
* Sohn sitzt den ganzen Tag vor Pc oder Fernseher, Frau Berger beginnt zu weinen
* Vor der Trennung war der Sohn ein guter Schüler, zugänglich und freundlich
* Frau Berger hatte früher viel Kontakt zur Familie, jetzt weniger und sie wimmelt Besuchswünsche ab
* Frau Berger und Frau Hansen gehen mit der Vereinbarung außeinander, dass sie in einigen Wochen nochmal sprechen und sie dann auch den Sohn mit ins Gespräch beziehen.

Es ergibt sich folgendes Bild:

* Mutter hat ein grundsätzliches Problem mit der Neuorientierung in ihrem Leben nach der Trennung
* Sohn äußert im Folgegespräch, dass er seinen Vater vermisst und dass er keinen Antrieb hat, seinen Alltag wie bisher weiter zu führen
* Familie besitzt finanzielle Probleme, Wohnkündigung durch Mietschulden
* Schule sieht nur das Problem des Schulschwänzen
* Netzwerke der Familie Berger sind zurzeit nicht aktiviert

Zweiter Schritt: Sozialpädagogische Diagnose

Aus Anamnese entstehen erste Einschätzungen über Hintergründe und Ursachen.

Es geht bei einer **sozialpädagogischen Diagnose** nicht um

-eine psychologische Expertendiagnose

- um eine Suche nach einfach behebbaren Defiziten

**🡪 sondern um die Klärung der Frage: was ist für wen ein Problem**

* **wie sieht der Klient die Problemdefinition**

Herangehensweise , die eine „Selbstdiagnose“ des Klienten impliziert, kann dabei helfen die komplexen Lebenssituationen besser zu erfahren.

**Sozialpädagogische Diagnose** klärt, **wer welchen Auftrag** in einem bestimmten Fall hat und **welche Instanzen ggf. zu beteiligen** sind

**Sozialpädagogische Diagnose bedeutet auch die Bildung von Arbeitshypothesen:**

* Was sind die zentralen Problemfelder(haben Priorität)? Aus welcher Perspektive
* Wo liegt Hilfebedarf
* Was hat Priorität
* Welchen Auftrag erteilt mir der Klient/die Klientin
* Wie kann es zu einem Kontrakt kommen

Fragen und Hypothesen im Falle der Familie Berger

1. Fall der Hilfe zur Erziehung könnte vorliegen

* Frau Berger benötigt Unterstützung bei Erziehung ihres Sohnes

Könnte auch eine Beratung der materiellen Lebensgrundlage bedeuten:

Welche Probleme sind vordringlich:

-Wohnungssicherung, Unterhalt, Schule schwänzen

- Welche gesetzlichen Grundlagen liegen hierzu vor?

-Was ist Auftrag der sozialen Fachkraft in diesen Punkten?

1. Klienten sind Sohn und Mutter

* Wie kann Beziehung zwischen ihnen aufgebaut werden
* Kann Sohn für eine Mitarbeit gewonnen werden

1. Welche Instanzen können einbezogen werden?

* Depressive Stimmung Frau Bergers durch beteiligung einer psychosozialen Beratungsstelle verbessern
* Fokus auf die Erziehungsfähigkeit der Mutter -> Einbeziehung einer Erziehungsberatung
* Einbeziehung der Schule?
* Einbeziehung anderer Instanzen
* Was kann die Familie aus eigener Kraft leisten
* Wie können ihre Netzwerke aktiviert und beteiligt werden?

Dritter Schritt: Festlegung der Hilferfordernisse

* Welche Bereiche sollen im Hilfeprozess aufgegriffen werden?
* Wer ist wofür zuständig
* Was liegt in meinem Aufgabenbereich
* Welche Aufträge des Klienten kann ich annehmen, welche muss ich zurückweisen
* Wen muss ich einbeziehen?
* Wer kann welche Unterstützung leisten?

Fallbeispiel:

* Nach weiterem Gespräch wird die Sicherung der Wohnung und des Unterhalts (der materiellen Lebensgrundlagen der Familie) in den Vordergrund gestellt
* Frau Hansen ermutigt die Mutter, ihre Rechte wahrzunehmen und bietet ihre Unterstützung bei möglichen Konflikten an
* Zudem wird Kontakt zu einer Selbsthilfegruppe von alleinerziehneden Müttern hergestellt, worüber sich Frau Berger freut
* Nächster Schritt, Schulschwänzen von Sohn , Frau Hansen und Frau Berger wollen Klassenlehrerin aufsuchen, da Sven Anschluss verloren hat und deshalb nicht mehr zur Schule will
* Schwester aus Nachbarort soll beim Kontaktaufbau zu Sohn helfen
* Einschätzung von „es gelingt sowieso nichts“ und „alles ist sinnlos“ weicht auf
* Frau Berger bekommt durch Unterstützung von Frau Hansen wieder Mut, ihr Leben auf die Reihe zu bekommen
* Erneutes Gespräch in zwei Wochen wird geplant

Vierter Schritt: Festlegung von Zielen

Allgemein formulierten Ziele jedes Unterstützungsprozesses sollen auf konkreten Fall übertragen werden.

-Minderung psychosozialer Notlagen

-Förderung der Selbstständigkeit 🡪 Hilfe zur Selbsthilfe

- Auf und Ausbau sozialer Netzwerke durch Nutzung der Ressourcen von Klient/Sozialraum

- Ziele müssen **realistisch, konkret und überprüfbar sein**

Fallbeispiel:

* Sicherung der materiellen Lebensgrundlage
* Aktivierung von Familie und Netzwerk im sozialen Raum
* Kontakt zur Schule
* Unterstützung des Sohnes, den Schulbesuch wieder aufzunehmen

Fünfter Schritt: Aufstellung eines Hilfeplans

-Hilfeplankonferenz

-Aktive Beteiligung aller Betroffenen

-Bei Beteiligung anderer Institutionen: Fallkonferenzen

-Vereinbarung von Unterstützungssystemen

Sechster Schritt: Planung und Einleitung der Hilfemaßnahmen auf den verschiedenen Interventionsebenen

* Materielle Hilfen
* Instrumentelle Hilfen
* Psychosoziale Hilfen
* Auf- und Ausbau sozialer Netze
* Kooperation mit anderen Institutionen

Grundsätze dabei: -Aktivierung möglicher Selbsthilfe -Eingreifende Maßnahmen möglichst vermeiden -Ambulante vor stationäre Hilfen

Siebter Schritt: Evaluation

-Überprüfung der Wirksamkeit der Hilfe und ggf. Neuorientierung

Selbst- und Fremdevaluation

Was wurde erreicht?

-Was wurde warum nicht erreicht?

-Welche neuen Wege sollten gegangen werden?

Reflexionsfragen

-Welche verschiedene Perspektiven eröffnet der Fall der Familie Berger? Welche Institutionen können in dem Fall eine Rolle spielen?

Welche unterschiedlichen Anforderungen werden von den Beteiligten an den Fall gestellt?

-Was bedeutet in diesem Fall die Ressourcenorientierung und Netzwerkpflege?

* 1. **Leistungsangebote und Eingriffe in der Einzelhilfe**
* Unterscheidung zwischen Leistungsangebot und Eingriff

Leistungsangebot:

Beratungs/Unterstützungsangebot, an deren Umsetzung die Klienten/ die Familie sich freiwillig und aktiv beteiligt. Teilweise werden solche Leistungen auch von den Betroffenen selbst „angefordert“.

Beispiele: Sozialpädagogische Familienhilfe und andere Maßnahmen der Hilfe zur Erziehung.

Eingriff:

Handeln in einer Krisentintervention, in der eine Akutgefährdung (Selbst- und Fremdgefährdung) besteht.

Fachkraft handelt gegen den Willen des Betroffenen

Beispiele: Herausnehmen eines Kindes ohne Zustimmung der Sorgeberechtigten oder Veranlassung einer Sorgerechtsentscheidung durch das Familiengericht gegen den Willen der Eltern, oder Einweisen in eine psychiatrische Anstalt