

Berufsakademie Villingen-Schwenningen

Studiengang: Sozialwesen

Anamnese, Exploration, Erstgespräch

Seminararbeit im Studienfach: Soziale Einzelhilfe

Dozent: Prof. Dr. Matthias Brungs

Studienjahrgang: 1998

Studienhalbjahr: 2

vorgelegt von: Annika Peter

XXX

XXX

Fachrichtung: Arbeit mit behinderten Menschen

Melanie Wick

XXX

XXX

Fachrichtung: Arbeit mit behinderten Menschen

Gliederung

1. Einleitung S. 3

2. Definitionen S. 4

- 2.1 Anamnese
- 2.2 Exploration
- 2.3 Erstgespräch

3. Anamnese / Exploration S. 5

- 3.1 Anamnese(erhebung)
- 3.2 Bedingungsanalyse
 - 3.2.1 Persönlichkeitstheorien
 - 3.2.1.1 Trait-Modell
 - 3.2.1.2 Habit-Ansatz
 - 3.2.1.3 Interaktionismus
 - 3.2.2 Bereiche der Person/ Bereiche der Umwelt
 - 3.2.3 Handlungstheorien
 - 3.2.3.1 Verhalten und Handlung
 - 3.2.3.2 Kognition und Emotion
- 3.3 Handlungswissen

4. Erstgespräch S. 14

- 4.1 Zentrale Merkmale
- 4.2 Klient als Nachfrager nach sozialer Arbeit
- 4.3 Helfen: Abklären statt Rat geben
- 4.4 Klient und Primärklient
- 4.5 Auswählen: Gefühlssignale als Auswahlhilfe
- 4.6 Zustandsräume
- 4.7 Arbeitsbündnisse als Ziel von Erstgesprächen
 - 4.7.1 „case-management“
 - 4.7.2 Arbeitsbündnis
 - 4.7.3 Ausnahmen des Arbeitsbündnisses
- 4.8 Durchführen von Erstgesprächen
 - 4.8.1 Anfangsphase von Erstgesprächen
- 4.9 Bedingungen und Barrieren der Nachfragen
 - 4.9.1 Behördlich verordnete Gespräche
 - 4.9.2 Angebotene und erbetene Gespräche
- 4.10 Projektion des eigene Verhaltens
- 4.11 Vermuten: Prüfen statt unterstellen
- 4.12 Dokumentation

5. Zusammenfassung S. 26

6. Literaturverzeichnis S. 26

1. Einleitung

Da wir diese Seminararbeit zu zweit geschrieben haben, haben wir die Themen Anamnese/ Exploration und Erstgespräch getrennt betrachtet und bearbeitet.

Diese Aufteilung hat zur Folge, daß die Übereinstimmungen der Themen nicht berücksichtigt werden konnten. In der Realität ist jedoch eine strikte getrennte Anschauungsweise dieser Themen nicht möglich.

In dieser Seminararbeit konnten nicht alle Meinungen zu diesem Thema eingebracht werden, da dies ein sehr komplexes Thema ist. Wir haben einzelne Meinungen dazu aufgenommen.

Dieses Referat soll nicht als Wegweiser gelten, denn individuelle Situationen und Persönlichkeiten verlangen individuelle Reaktionen und Vorgehensweisen des Sozialpädagogen/Sozialarbeiters. Deswegen spielt das persönliche Selbstverständnis des Sozialpädagogen/Sozialarbeiters eine ausschlaggebende Rolle.

2. Definitionen

2.1 Anamnese

„Anamnese ist ein Verfahren

- a) zur Erhebung von Daten, Fakten und Ereignissen, die im Lebenslauf den Rahmen bilden für die individuelle Entwicklung
- b) zur Beschreibung der Problemgeschichte von Menschen und aktuellen Problemstellungen

b).2 Exploration

Die Exploration erfasst auf der Grundlage der Anamnese die Wechselwirkung von Person und Umwelt, die zur Ausgestaltung der Persönlichkeit, ihres Verhaltens und Erlebens und ihrer psycho-sozialen Probleme führt.

Sie ist Basis für gutachterliche Stellungnahmen, Beratung und Therapie.“

b).3 Erstgespräch

„Als Erstgespräch werden die ersten Gespräche der Einzelfallhilfe bezeichnet, die mit den Zielen geführt werden, die Zuständigkeit zu klären, wichtige Informationen auszutauschen, ein Vertrauensverhältnis aufzubauen, Anliegen, Ressourcen und wechselseitige

Erwartungen in einer ersten Übersicht einzuschätzen und am gemeinsam erkannten Bedarf an einer Zusammenarbeit orientierte Absprachen oder Arbeitsbündnisse vorzubereiten.“

3. Anamnese / Exploration

„Anamnese/ Exploration sind eine Methode des Gesprächs, auf deren Grundlage zu bestimmten Fragestellungen psychosoziale Diagnosen über Klienten erstellt werden.“

In den nächsten Kapiteln werden wir darauf eingehen, was man bei der Anamnese und bei der Exploration beachten muß und wie man sich notwendige Daten über Klienten beschafft, um das Problem zu lösen.

3.1 Anamnese(erhebung)

Funktion der Anamnese(erhebung) ist die Informationsgewinnung zu bestimmten Aufgabenstellungen. Der Akt der Informationsgewinnung kann sowohl Anamneseerhebung als auch Anamnese genannt werden. Wir benutzen im folgenden den Begriff Anamnese.

Inhalte der Anamnese sind nach Deutscher (1978, S.32) : „Alter, Herkunft, auch der Eltern, Familienstand, Familiengröße, Wohnverhältnisse, häusliche Atmosphäre, Schul- und Berufsausbildung auch der Eltern, Berufswechsel, gegenwärtige Arbeitsverhältnisse, hauptsächliche Wünsche, Hoffnungen, Ängste, Absichten, Bedürfnisse, verwandtschaftliche und freundschaftliche Beziehungen... Frage nach der ehelichen Rolle der Partner, dem Zusammenspiel zwischen Eltern und Kinder...aller wichtigen Lebensereignisse...die ein psychologisches Licht auf den Klienten werfen.“

Dies ist nur ein kleiner Ausschnitt aus dem möglichen Fragekatalog, der aber nicht vollständig von vorneherein vorgegeben werden kann, da man bei unterschiedlichen Menschen auch unterschiedliche Fragen hat.

Die Daten, die in einer Anamnese erhoben werden, können vom Klient selbst stammen, von Angehörigen oder aus Akten ersichtlich sein.

3.2.1 Persönlichkeitstheorien

Die im folgenden Kapitel angesprochenen Theorien sind Denkmodelle, die man benutzt, um die Komplexität aller Lebensprozesse auf das Notwendige zu reduzieren und überschaubar zu machen.

Richtlinien dafür sind:

1. Das Vorgehen beruht auf anthropologischen Grundannahmen auf der Basis der humanistischen Psychologie, in der dem Menschen ein hohes Maß an Selbstverantwortung, Selbstgestaltung und Selbstreflexion über sich und sein Leben zugeschrieben wird.
2. Sozialwissenschaftliche Theorien, die den Rahmen für die Auswahl innerpsychischer und sozialer Gegebenheiten bilden.

Diese systematische wissenschaftliche Arbeit geht theorieorientiert vor und unterscheidet sich darin von subjektiver Überzeugung, also laienhaftem Vorgehen.

Mit Hilfe des Trait-Modells und des Habit-Ansatzes kommen wir zu einem dritten Denkmodell, dem Interaktionismus. Der Interaktionismus bildet den nötigen Hintergrund für die Analyse psychischer und sozialer Gegebenheiten und deren Wechselwirkung. Damit können wir versuchen, Personen und deren Probleme besser zu verstehen.

2.2.11 Trait-Modell

Trait: Wesenszug, Eigenschaft, Disposition, Charakterzug.

Das Trait-Modell geht davon aus, daß jeder Mensch bestimmte Eigenschaften hat, die jeweils individuell ausgeprägt und als solche nicht beobachtbar sind. Solche Eigenschaften können z.B. Aggressivität, Ängstlichkeit und Ungeduld sein.

Ebenso sagt das Trait-Modell aus, daß diese Eigenschaften relativ unveränderbar sind in Zusammenhang mit längeren Zeiträumen, verschiedenen Situationen und individuellen ausgeprägten Eigenschaften. Die Persönlichkeit ist also größtenteils unabhängig von „äußeren“ Einflüssen.

Dieses Modell alleine als Grundlage zu benutzen, würde nicht ausreichen, da ein Mensch sich nicht nur aus Eigenschaften definieren lässt.

2.2.12 Habit-Ansatz (Situationismus)

Habits: durch Erfahrung erworbene Verknüpfung zwischen Reizen und darauffolgenden Reaktionen

Der Habit-Ansatz geht davon aus, daß Situationen das Verhalten und Erleben eines Menschen bestimmen. Wenn ein Mensch also in immer wiederkehrenden Situationen gelernt hat erfolgreich damit umzugehen, wird er sich wieder gleich verhalten.

Situationen können zum einen kurzfristig sein, zum anderen aber auch langfristigen Charakter haben.

Dieses Modell allein als Grundlage zu benutzen, würde nicht ausreichen, da die subjektive Bedeutung einer Situation nicht betrachtet wird.

2.2.13 Interaktionismus

Der Interaktionismus geht davon aus, daß die Wechselwirkungen von Person und Situation das Verhalten und Erleben eines Menschen bestimmen. Beim Verhalten spielt die Interaktion immer eine Rolle, mitwirken können aber, je nach Ausgangsbedingungen, entweder Eigenschaften oder Situationen. Die entscheidende Frage beim Interaktionismus ist: „Aufgrund welcher Bedingungen auf Personen- oder Situationsseite bleiben die charakteristischen Verhaltensweisen einer Person stabil oder verändern sich?“

2.22 Bereiche der Person/ Bereiche der Umwelt

Bereiche der Person und Bereiche der Umwelt sind Bereiche, die den Menschen beeinflussen. Damit wir auf den Klienten und seine Probleme besser eingehen können, zählen wir einige wichtige Bereiche auf und beschreiben kurz, wie sie den Menschen beeinflussen.

Auch wenn das vorgebrachte Problem auf den ersten Blick nichts mit diesen Bereichen zu tun zu haben scheint, dürfen wir diese Bereiche nicht aus den Augen verlieren. Die beiden Bereiche werden zwar getrennt vorgestellt, gehören aber eigentlich zusammen. Vollständig kann diese Liste nicht sein, da es zu viele Themen wären, um sie alle durchzusprechen, die Auswahl erfolgte nach der Bedeutung der Themen.

Bereiche der Person:

- ◆ Grundbedürfnisse (Maslow`sche Pyramide): Wie lenkt der Drang nach Befriedigung dieser Grundbedürfnisse den Menschen?
- ◆ Daseinsthemen: Was ist wichtig für den Menschen? Worin sieht er den sogenannten Sinn des Lebens?
- ◆ Werte und Normen: Inwieweit ist der Mensch bestrebt, den von der Gesellschaft festgelegten Normen und Werten zu entsprechen?
- ◆ Intro- und Extraversion: Wie ist der Kontakt zur sozialen Umwelt?
- ◆ Selbständigkeit, Selbstsicherheit und Unabhängigkeit:
 - Selbständigkeit bezieht sich auf das praktische Handeln.
 - Selbstsicherheit betrifft das Bewußtsein des eigenen Wertes, der eigenen Geltung.
 - Unabhängigkeit bedeutet, eigene Bedürfnisse und Pläne gegenüber Einschränkungen von außen durchsetzen zu können.
- ◆ Reaktanz (Widerstand) auf Einschränkungen von Freiheit: verschiedene Einschränkungen sind möglich: z.B. Einschränkungen durch andere Personen, durch Situationen.
- ◆ Konflikt: verschiedene Arten von Konflikten, z.B. Streit, Beziehungsstörungen.

Bereiche der Umwelt:

- Objektive Fakten, Zeit und Alltag:
 - Objektive Fakten sind nicht selbst gewählte und nicht veränderbare Fakten, z.B. Armut.
 - Zum Teil wird mit der Zeit falsch umgegangen, z.B. zuwenig Zeit für den Partner.
 - Alltag: Routine bestimmt oft das Leben.
- Arbeit und Arbeitslosigkeit:
 - Oft entlädt sich der Ärger, der sich bei der Arbeit angestaut hat zu Hause.
 - Arbeitslosigkeit ist eine meist lang anhaltende psychische Belastung.
- Bedeutsame (kritische) Lebensereignisse: z.B. Einschulung, Wechsel der Schule, Wechsel des Wohnortes, Pubertät, Berufsausbildung, Heirat, Scheidung, Geburt, Tod,...
- Familie: Das System Familie wirkt bedeutend und unterschiedlich auf den Menschen ein.
- Zweierbeziehungen (Dyaden): fehlende Beziehungen, Streit oder beendete Beziehungen können auf Menschen einwirken.
- Die Gruppe: Wirkung des Freundeskreises auf den Menschen.
- Freizeit und Hobbies: je nach Bedeutung wirken sie sich auf den Menschen aus.

Extra anzusprechen wäre hier noch die Wirkung der Vergangenheit auf die Gegenwart. Auch wenn man sich hauptsächlich auf die Gegenwart konzentrieren sollte, kann die Vergangenheit unter Umständen eine Rolle spielen. Die Vergangenheit sollte man z.B. dann mit einbeziehen, wenn der Klient dies möchte, oder wenn der Berater den Eindruck hat, daß vergangene Ereignisse immer noch in der Gegenwart eine Rolle spielen. Mit Hilfe von vergangenen Erlebnissen und Vorgehensweisen des Klienten *können* Hypothesen aufgestellt werden.

2.23 Handlungstheorien

In den Handlungstheorien wird unterschieden, ob es sich um Handlung oder Verhalten handelt. Es gibt keine einheitliche Handlungstheorie, aber alle Ansätze ähneln sich in ihren Grundgedanken, z.B. gehen alle von einem selbständig denkenden Menschen aus, der für sich selbst verantwortlich ist und nicht nur nach Trieben handelt. Auf Kognitionen und Emotionen, die eine wichtige Rolle spielen, gehen wir noch näher ein, ebenso auf die Begriffe Verhalten und Handlung. Es besteht eine Wechselwirkung zwischen den Bereichen Verhalten und Handlung, Bereiche der Person, Bereiche der Umwelt und Kognitionen und Emotionen. Diese Theorien können in der Exploration Aufschluss darüber geben, warum Menschen sich so verhalten bzw. so handeln, wie sie es tun.

2.23.1 Verhalten und Handlung

Verhalten ist eine Art zu reagieren, ohne bestimmte strukturierte Vorüberlegungen .

„Verhalten“ bezieht sich in der Handlungstheorie auf einzelne Akte.“

Handlung sind die gesamten Verhaltensweisen, die strukturiert und geplant sind und reflektiert werden.

„Handlung“ sagt aus, daß übergreifende Einsichten und Ziele eine Rolle spielen.“

Handlung und Verhalten spielen in der Exploration in so weit eine Rolle, als daß Exploration versuchen kann, Verhalten vorauszusagen und Handlungen zu reflektieren.

2.23.2 Kognitionen und Emotionen

„Kognitionen sind psychische Prozesse , die es dem Menschen ermöglichen, bewußt Kenntnisse über sich und seine Welt zu erlangen. Dazu gehören Wahrnehmen, Erkennen, Erinnern, Vorstellen, Urteilen, Sprache.

Kognitionen lösen Emotionen aus, sind ihrerseits von Emotionen abhängig und steuern das Verhalten.“

Die Emotionen sind begrifflich schwerer zu erfassen als die Kognitionen. Bei der Emotion besteht ein sogenanntes Weltbild ohne Erfahrungen (Kognitionen), das aber verbunden ist mit Gefühlen. Emotionen lösen Handlung aus und steuern unser Handeln, sind also eng mit Kognitionen verbunden.

Kognitionen und Emotionen sind in der Exploration in so weit wichtig, als daß Exploration untersuchen muß, ob das Verhalten oder die Handlung kognitiv oder emotionell gesteuert sind.

2.3 Handlungswissen

Mit Handlungswissen bezeichnen wir die praktische Durchführung der Exploration. Die grundsätzliche Strukturierung einer Exploration hängt davon ab, ob es sich um eine Beratung/Therapie handelt, oder ob das Gespräch eine gestellte Thematik (psychosoziale Diagnose) zugrunde liegen hat.

Eine Ausbildung in der Gesprächsführung ist sehr ratsam und nützlich.

Die Grundlage zur Durchführung einer Exploration sind die zuvor gesammelten anamnestischen Daten.

Um eine Exploration strukturiert durchführen zu können, sollte man den Ablauf immer im Kopf haben, d.h. immer wissen, wo man ist.

Die Struktur beim Betrachten von der Biographie eines Klienten ergibt sich aus der Kombination von Längs- und Querschnitten.

Längsschnitt: Ein bestimmtes Thema in der Biographie wird gezielt chronologisch verfolgt

Querschnitt: Bestimmte Lebens- oder Zeitabschnitte mit bedeutenden Ereignissen werden betrachtet

Dabei dürfen der Bezug zur Gegenwart und die in der Bedingungsanalyse herausgefundenen Einwirkungen nicht aus den Augen verloren werden.

Eine Möglichkeit, um in der Exploration Interpretationen zu erzielen ist die Kombination von Paraphrasierung, Explikation und Generalisierung des vom Klienten während der Exploration gesagten. Paraphrasierung ist die Zusammenfassung des Gesagten auf das Minimalste und Wichtigste. Explikation ist die Überprüfung der Paraphrasierung. In der Explikation werden auch Hypothesen aufgestellt. Beim Generalisieren werden die Paraphrasen zu allgemeinen Aussagen zusammengefasst.

Die Exploration ist in unterschiedliche Phasen eingeteilt:

- ◆ Gesprächseröffnung und Orientierungsphase: Thematik wird vom Klienten geschildert, soll Orientierungsmöglichkeit für Klient sein.
- ◆ Strukturierung: Die, aus dem Gespräch herausgefundenen Informationen werden strukturiert.
- ◆ Zentralisierung: Der Berater versucht das zentrale Thema, das den Klienten beschäftigt, herauszufinden.
- ◆ Abschluß: Hier bietet sich die Möglichkeit einer Reflexion von beiden Seiten an.

Das Gespräch hängt natürlich, wie in Kapitel 3.1 schon angesprochen, davon ab, wie das Verhältnis zwischen Berater und Klient ist und ob eine einheitliche Sprache gefunden werden konnte. Wiederholung des gesagten durch den Klienten kann helfen, Mißverständnissen vorzubeugen.

Der Berater muß sich während des Gesprächs immer im klaren darüber sein, bei welchem Thema er sich gerade befindet. Er sollte nicht von einem Thema zum anderen springen, da dies den Klienten nur verwirren würde.

Abschließend kann man sagen, daß nur die Erfahrung die nötige Sicherheit im Gespräch verleiht.

4. Erstgespräch

4.1 Zentrale Merkmale

- ◆ Zentrale Merkmale eines jeden Erstgesprächs sind zuerst einmal Unsicherheit, Fremdheit und Spannung.
Nonverbale Informationskanäle wie zum Beispiel Alter, Ausstrahlung, Kleidung...sind zu Beginn einer Begegnung sehr wichtig. Hiervon hängt es ab, wie schnell und gut eine Beziehung aufgebaut werden kann.
- ◆ Der wichtigste Unterschied zu alltäglichen Erstkontakten scheint darin zu liegen, daß mit einer erheblich stärkeren Vorprägung sowohl auf Seiten des Sozialarbeiters, als auch auf Seiten des Klienten gerechnet werden muß.

Es soll ein Versuch unternommen werden die Eigengesetzlichkeit der Anfangsphase in der sozialen Einzelhilfe in Gesprächssituationen systematisch herauszuarbeiten.

Jeder Mensch hat individuelle Ansprüche und Erfahrungen:

- ♣ Der Sozialarbeiter hat eventuell von anderen Stellen Informationen über den Klienten erhalten.
- ♣ Der Sozialarbeiter besitzt professionelle Ausbildungsaspekte
- ♣ Der Sozialarbeiter kennt über eine Stellenbeschreibung oder einen Geschäftsverteilungsplan die Möglichkeiten seiner Befugnis.
- ♣ Informelle Kontakte von Kollegen (Rivalität, Sympathie...untereinander)
- ♣ Der Klient besitzt weniger über den Sozialarbeiter als Person Informationen, denn als Vertreter einer bestimmten Dienststelle.
- ♣ Eventuelle Vorerfahrungen des Klienten mit der Dienststelle.

Dieser Sachverhalt soll dem Sozialpädagogen immer im Hinterkopf bleiben.

4.2 Klient als Nachfrager nach sozialer Arbeit

- ♠ Subjektiv erlebt der Klient seine Probleme meist als private Angelegenheit. Sein „privates“ Problem hat meist jedoch noch andere Hintergründe:

These:

Problem beinhaltet auch sozialstrukturelle, überindividuelle Anteile. Diese Anteile zu berücksichtigen ist eine Grundvoraussetzung, um eine professionelle Hilfe leisten zu können. Die für die Analyse von Erstgesprächen herangezogenen Befunde belegen deutlich die Auswirkungen gesellschaftlicher und anderer Rahmenbedingungen wie etwa Arbeitsbedingungen, berufliche Qualifikation, Gesundheit...

An dieser Stelle wird ein Selektionsfilter wichtig, um das Problem des Klienten in Bezug zu der Gesamtproblematik zu setzen und damit Anhaltspunkte für das Vorgehen zu finden.

- ♠ Die Kompetenz des Sozialarbeiters ist größtenteils von der Person selbst abhängig. Die Erfahrungen, seine Laufbahn und die persönliche Motivation sind einige der ausschlaggebenden Gesichtspunkte für sein Engagement und Können.
- ♠ Es gibt fast nichts was nicht vorkommen könnte:
Dies bedeutet, daß im Falle einer Unsicherheit des Sozialarbeiters in einem Bereich, er den Klienten darüber informieren und gegebenenfalls weitervermitteln muß.
Auf der anderen Seite sind es gerade die persönlichen Erfahrungswerte, die einem Sozialarbeiter gewährleisten, den Klienten mit dem gesamten Umfeld „anzuschauen“. Der Sozialarbeiter bzw. –Pädagoge muß in der Lage sein, sein Können und Wissen abzuschätzen und gute Hilfsmöglichkeiten zu bieten.

♣ *Sozialarbeiter als Herrschaftsinstrument*

Sozialarbeit ist ein Teil des sozialpolitischen Instrumentariums, d.h. daß sich der Klient unterlegen gegenüber der Organisation der Sozialarbeit fühlen kann. Diesem soll entgegen gewirkt werden, indem die „Machtverhältnisse“ offen dargelegt werden und somit die Dominanz des Sozialapparates herabgesetzt wird.

Vor allem während der Erstgesprächssituationen ist es wichtig, diese oft vorhandene Einstellung nicht zu tabuisieren, da dies zu Mißverständnissen führen kann.

Unter Berücksichtigung dieser Aspekte ist es nicht verwunderlich, daß es hier oft zu einem Konflikt zwischen sozialarbeiterischem Auftrag und dessen Verwirklichung im Rahmen von

bürokratisierten Organisationen kommt.

Der Klient soll im Mittelpunkt des Auftrages stehen, jedoch darf der gesetzliche Rahmen nicht überschritten werden.

Weitere Gesichtspunkte:

♣ Mit einer Offenlegung der eigenen Beschränkungen können unangemessene, nicht erfüllbare oder unzumutbare Ansprüche von Klienten nachvollziehbar zurückgewiesen werden.

♣ *Vorsorge der Gefahr des Ausbrennens*

Die beruflichen Anforderungen eines engagierten Sozialarbeiters sind sehr belastend für den Menschen selbst. Er muß seine Empfindungen stets kontrollieren, um sich emotional nicht zu sehr in die Lage des Klienten hineinzusetzen.

♣ Es ist jedoch wichtig, daß nicht nur inhaltliche Vorschläge gemacht werden, sondern situationsbedingt gehandelt wird .

- ♠ Wichtig ist ansonsten, daß keine „grundsätzliche Haltung“ des Sozialarbeiters im Vordergrund steht, die eine vorweggenommene Entscheidung desselben initiiert.

Die hier vertretene Position lautet:

Grundsätzlich ist es notwendig, eine Bestandsaufnahme der Gesamtsituation des Klienten vorzunehmen, da nur auf dieser Grundlage entschieden werden kann, ob und wie eine Zusammenarbeit gestaltet werden.

Kriseninterventionen sind dabei stets vorrangig zu behandeln.

4.3 „Helfen“ Abklären statt Rat geben

Hilfe des Sozialarbeiters sollte darin gesehen werden, daß die Klienten ihre Lebensumstände in einer Art und Weise darstellen können, die die Aussicht eröffnet, die vorhandene Situation anders als bisher zu sehen; nämlich vollständiger und systematischer als dies in den Gesprächen mit Behördenpersonen geschehen kann.

Die Haltung des Pädagogen sollte Neugier und den Aspekt des „Lernenwollens“ beinhalten.

Ist das Ausgangsproblem identifiziert, muß es darum gehen, es so zugänglich zu machen, daß der Sozialarbeiter eine nachvollziehbare Vorstellung der Problemsituation entwickeln und der Klient selbst seine Lage in einem globaleren Überblick betrachten können.

4.4 Klient und Primärklient

„Primärklient“ nennt der Autor die Personen, die in Erstgesprächen mit Sozialarbeitern in Verbindung treten, ohne daß sie notwendig auch zu Klienten werden.

Als „Klienten“ werden Personen bezeichnet mit denen Sozialarbeiter auf der Grundlage von Arbeitsbündnissen über die Erstgespräche hinaus arbeiten.

1. Der Primärklient ist auch der Klient

Die Person kommt z.B. von sich aus und nimmt die Hilfe des Sozialpädagogen selbst in Anspruch .

2. Ein Primärklient kommt für eine andere Person als Stellvertreter.

Meist sind dies Angehörigen, und Freunde, die aus Sorge um jemand anderen kommen.

Wenn ein Primärklient Belastungen zeigt, sind diese vorrangig zu beachten.

4.5 Auswählen: Gefühlssignale als Auswahlhilfe

Themenauswahl bei Erstgesprächen

Wahl der Themen und ihre Behandlung soll ebenso Gegenstand gemeinsamer und offener Auseinandersetzung sein wie die Vereinbarung eines Arbeitsbündnisses

(siehe Kapitel 4.8).

Hierbei ist es wichtig, das Feingefühl zu entwickeln, auf Signale affektiver Belastungen einzugehen. Schwierig wird es hierbei, wenn der Sozialarbeiter selbst zu stark durch die Probleme belastet wird.

Die von den Klienten geäußerten Gefühle sollen als Leitsterne für die Identifizierung der Problemschwerpunkte dienen.

Hinweis des Autors:

Als Sozialarbeiter ist man gerne versucht, in die materielle Welt zu flüchten, da der Umgang mit den eigenen Gefühlen oft zu schwierig ist.

4.6 Zustandsraum

Der Autor spricht hierbei von „Räumen“, die Gesprächsthemen von Klient und Sozialarbeiter werden können (= Zustandsräumen).

Im Zentrum der ersten Gesprächsphase steht ein Thema, das beide Betroffene als sehr heikel und belastend identifiziert haben.

Häufig bedarf es nur eines guten Zuhörers ohne verbale Aufforderungen, um eine ausführlichere Schilderung des Problems zu bekommen.

Manchmal muß man eventuell vorsichtig nachfragen, ob der Klient auf diesen Bereich näher eingehen möchte.

Grund für die einzelnen Aufteilungen in Zustandsräume sind die oft sehr komprimierten Probleme der Klienten. Werden sie in „kleine“ Schritte getrennt, ist es für alle Beteiligten einfacher, die Probleme getrennt zu sehen und zu bearbeiten.

Ein Zuständigkeitsraum ist dann erschöpfend betrachtet, wenn die Klienten von sich aus nichts mehr beitragen und der Sozialarbeiter sich die Situation in diesem Bereich plastisch vorstellen kann.

4.7 Arbeitsbündnisse als Ziel von Erstgesprächen

Wichtigste Aufgabe der Anfangsphase der sozialen Einzelhilfe ist die Orientierung im Sinne von „**Case-management**“:

Wechselseitig noch nicht erkannte Vorgaben auf beiden Seiten sichtbar zu machen und auf dieser Grundlage gemeinsam die Möglichkeit einer Zusammenarbeit zu überprüfen.

4.7.1 Case management:

Case-management gehört der Sozialarbeit an und hat die Kernfunktion, den Klienten-Systemen in koordinierter Weise Dienstleistungen zugänglich zu machen, die von ihnen zur Lösung von Problemen (...) benötigt werden..

Bei einer Bestandsaufnahme der Situation ist es wichtig, sowohl die Stärken (!) des Klienten als auch seine Schwächen zu berücksichtigen. Es soll versucht werden, einen gemeinsamen Weg zur Lösung der Probleme zu finden.

4.7.2 Arbeitsbündnis:

Ein Arbeitsbündnis gelingt im Sinne einer gemeinsamen Bestandsaufnahme dann, wenn begründete Aussicht besteht, die auf Seiten des Klienten und auf Seiten des Sozialarbeiters bestehende Reaktionsmöglichkeit und ihre Grenzen bewußt zu machen sowie gemeinsame Vereinbarungen für die Zusammenarbeit zu treffen.

- ♣ Qualität der Kompetenz ist wichtig
- ♣ Respekt vor dem Klienten, damit er Einfluß auf die Arbeit des Sozialarbeiters nehmen kann.
- ♣ Akzeptanz der eventuell ablehnenden Haltung des Klienten

Die Länge der Bestandsaufnahme hängt davon ab, wie viele Verabredungen im Rahmen der Erstgespräche notwendig sind.

4.7.3 Ausnahmen zur Zielvorgabe „Arbeitsbündnis“

- Krisensituation
In einer Krisensituation ist ein sehr schnelles Handeln erforderlich, hier bleibt oft zu wenig Zeit um ein Arbeitsbündnis durchzuführen.
- Gefährdung
für den Klienten oder andere Personen macht ein schnelles Handeln notwendig.
- Berufsfremde Aufträge, für die der Sozialarbeiter keine Kompetenz besitzt. Hier sollte jedoch eine Weitervermittlung erfolgen.

4.8 Durchführung von Erstgesprächen

Hier soll zuerst untersucht werden ob es sich um eine Situation handelt, in der in Arbeitsbündnissen vorbereitet werden kann oder nicht.

4.8.1 Anfangsphase von Erstgesprächen

Die ersten Minuten eines Erstgespräches sind die entscheidendsten für den Verlauf des Gespräches.

Unterschieden werden muß zwischen den Gesprächen:

- ◆ Die terminlich abgesprochen sind und bei denen der Sozialarbeiter eventuell schon die Möglichkeit hatte, Vorinformationen über den Klienten einzuholen .
- ◆ Den Gesprächen die unerwartet bzw. ohne Vorkenntnisse des Sozialarbeiters über den Klienten ablaufen.

Einer der wichtigsten Punkte ist hierbei die Entscheidung der Dringlichkeit zur Lösung eines Problems.

Besteht keine Möglichkeit, die Konfliktlösung hinauszuschieben, damit der Sozialarbeiter Informationen besorgen kann, ist die Kompetenz des Sozialarbeiters von maßgebender Rolle.

Resümee :

Die Gestaltung der Anfangsphase sozialer Einzelhilfe im Sinne von Vorbereitung von Arbeitsbündnissen unter besonderer Berücksichtigung der eigenen Grenzen und der Entscheidungs- und Gestaltungsrechte der Klienten ist für den Erfolg der gemeinsam verabredeten Anstrengungen von ausschlaggebender Bedeutung.

4.9 Bedingungen und Barrieren der Nachfrage

verschiedene Ausgangssituationen der Nachfrage:

4.9.1 Behördlich verordnete Erstgespräche:

- unabhängig von der Zustimmung des Klienten z.B. Gerichtshilfe, Bewährungshilfe, in geschlossenen Abteilungen..
- Die offizielle Begründung liegt hierbei in prophylaktischen oder resozialisierenden Interessen.
- Es besteht fast keinerlei Motivation auf Seite des Klienten.
- Initiative liegt beim Sozialpädagogen. Der Entscheidungsspielraum des Klienten ist beschränkt.

Hierbei ist es wichtig, daß gesetzlich vorgegebene Aufgaben unverblümt dargestellt und innerhalb eines Auslegungsspielraumes nicht verhandelbar gemacht werden.

- Aufgabe: Angebote zu formulieren, die vom Klienten auch abgelehnt werden können. Gleichzeitig muß versucht werden, den Klienten zu motivieren und sein Vertrauen zu gewinnen.

Anfangen bei angeordneten Beratungsgesprächen,

Hier sollte es zunächst im Aufgabengebiet des Sozialarbeiters liegen, das Vertrauen des Klienten zu gewinnen, da der Personenkreis oftmals keine Einsicht besitzt warum er Hilfe benötigt. Wichtig ist nun auch dem Klienten die Notwendigkeit seiner Hilfe zu verdeutlichen, ohne sie ihm jedoch aufzuzwingen.

4.9.2 Erbetene Erstgespräche:

- Die Klienten kommen freiwillig oder auf Anraten von jemandem. Hier kann von einem relativ hohen Motivationsgrad ausgegangen werden.
- Selbstevaluation und Praxisforschung
- Bestimmte Gesichtspunkte der Gestaltung von Bestandsaufnahmen sollen beide Parteien helfen die Gesamtsituation umfassender und systematischer zu erkennen.

Anfangen bei erbetenen Gesprächen:

- Der Klient besitzt eine Wahlmöglichkeit in seinem Handeln.
- Der Klient fängt das Gespräch meist aus eigenem Antrieb an, hier ist ein „guter Zuhörer“ gefragt.

Wenn im Vorfeld schon Informationen vorhanden sind, kann der Sozialpädagoge Vorkehrungen treffen die die erste Begegnung vereinfachen: Ort des Treffens, Atmosphäre...

Es lassen sich zwei Merkmale herauslesen:

- ♣ Die Ingangsetzung des Gespräches ist in aller Regel unproblematisch
- ♣ Das angemessene Reagieren auf das, was die Klienten als ihr Problem vortragen, verursacht jedoch große Probleme.

4.10 Projektion des eigenen Vorgehens

Wenn der in einer Frage eingekleidete Vorschlag eine für den Klienten mögliche Lösung darstellt, ist er mit großer Sicherheit schon von alleine darauf gekommen. Wenn er keine für den Klienten mögliche Lösung enthält, fühlt dieser sich nicht verstanden oder kommt vielleicht auf die Idee, daß dieser Vorschlag, da von einem Experten kommend, richtig sein muß. Daher ist dieses Verhalten in jedem Fall schlecht.

Man sollte sich klar darüber sein, daß man eine neutrale Gutachterposition einnimmt ohne von Anfang an dem Klienten unbewußt einen Weg zu weisen.

Weiterhin bewußt man sich als Sozialarbeiter bewußt machen, daß ein Klient wenn er zum Sozialarbeiter geht schon andere Anlaufstationen hinter sich haben kann: z.B. Freunde, Familie, Ämter...die ihm nicht oder nur ungenügend weiterhelfen konnten.

Deshalb muß seine Hilfe anders ausfallen.

Die Hilfe des Sozialarbeiters bei Erstgesprächen soll darin gesehen werden, daß Klienten ihre Lebensumstände darstellen können, damit sie selbst das Problem von einer Meta-Stellung aus analysieren und systemisieren können.

4.11 Vermuten : Prüfen statt unterstellen

Das Gefühl man wüßte schon wie es bei dem Klienten aussieht.

Der größte Gegner für eine akzeptierende Neugier auf Lebensumstände der Klienten, scheint das Gefühl zu sein, man wüßte schon, wie es bei dem Klienten aussieht, und wie die Probleme entstanden und zu lösen sind.

Je mehr der Sozialarbeiter versucht seine Sichtweise dem Klient näherzubringen, desto schwieriger wird es für ihn seine Neugier einzusetzen.

Ausschlaggebend hierfür ist der Umgang mit seinem Fachwissen.

Sobald der Sozialarbeiter Vermutungen hegt, ist es notwendig diese auch als solche zu sehen und nicht überzubewerten.

4.12 Dokumentieren als Arbeitshilfe:

Die Ergebnisse der Erstgespräche müssen angesichts der Einbettung der meisten Arbeitsplätze der Sozialarbeiter in sozialbürokratische Strukturen häufig schriftlich festgehalten werden.

Angesichts der Kontrollmöglichkeiten, die diese Aufzeichnungen bieten, wird diese Aufgabe meist widerwillig erfüllt, ist jedoch im Hinblick auf gemeinsame Aufarbeitung der Problematik als Grundlage von Vorteil.

5. Zusammenfassung

Bei der Behandlung der Seminararbeit wurde uns vor allem deutlich, daß es kein Patentrezept für die Arbeit als Sozialpädagoge gibt.

Die Methode der Anamnese, Exploration und Erstgespräch soll als Leitfaden dienen und nicht als grundsätzliche Notwendigkeit verstanden werden.

Wir sind der Meinung, daß es fast unmöglich ist die Vorschläge jederzeit im Kopf zu behalten und dennoch dem Klienten genug Aufmerksamkeit zukommen zu lassen. Die Kombination von Wissen und Gefühl gegenüber dem Klientel zeichnet einen guten Berater aus.

6. Literaturverzeichnis

Fachlexikon der Sozialen Arbeit. Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge
Galuske, Michael: Methoden der Sozialen Arbeit. Eine Einführung. Weinheim und München 1998

Kähler, Harro Dietrich. Erstgespräche in der sozialen Einzelhilfe. Freiburg 1997

Priller, Johann. Anamnese, Exploration, psychosoziale Diagnose. Sankt Augustin 1996