



Dieser „Jogger“ kann genutzt werden, um schnell präsent zu haben, worauf es beim Erstgespräch ankommt, welche Fragen empfehlenswert sind und welche Stolpersteine beachtet werden sollten.

Das systematische Erstgespräch



Deutsche Hauptstelle
für Suchtfragen e.V.



Für die Menschen.

Für Westfalen-Lippe.

Das systematische Erstgespräch

Es heißt nicht umsonst, dass der erste Eindruck entscheidet: Das Erstgespräch stellt in vielen Fällen die Weichen für den weiteren Verlauf eines Beratungsprozesses.

Wenn Eltern und Familien Hilfe suchen, prüfen sie schon im Erstgespräch, ob sie glauben, dass sie diese hier finden können. Auch Ängste und Vorurteile spielen eine Rolle. Daher hat das Erstgespräch zwei Ziele:

- Es soll eine tragfähige und vertrauensvolle Beziehung aufbauen.
- Es soll die Ziele der Beratung definieren.

Für eine Fachkraft erfüllt das Erstgespräch zwei Zwecke:

- Sie lernt die Eltern und die Familie kennen.
- Sie bekommt Informationen, welcher Hilfebedarf besteht.

1. Acht Leitsätze für ein erfolgreiches Erstgespräch

- 1.** Das Erstgespräch beginnt schon mit dem Erstkontakt.
- 2.** Wichtig ist, sich auf das Erstgespräch vorzubereiten.
- 3.** Aus den Vorab-Informationen können Hypothesen gebildet werden, die dann im Gespräch zu überprüfen sind.
- 4.** Orientierung im Gespräch bietet der vorgeschlagene Ablauf.
- 5.** Hilfreich sind offene Fragen, die die Hilfesuchenden motivieren, vom Problem zu erzählen und Lösungen zu finden.
- 6.** Sackgassen können vermieden werden, indem Gesprächsfallen umgangen werden.
- 7.** Wenn der Jugendliche dabei ist, muss die Gesprächsstrategie daran angepasst werden.
- 8.** Das Erstgespräch sollte mit einem Resümee und mit gemeinsam festgelegten nächsten Schritten beendet werden.

2. Der erste Kontakt stellt die Weichen

Der Erstkontakt findet zumeist telefonisch statt.

Wichtig ist dabei ...

- ... möglichst selbst die Anrufe entgegen zu nehmen, um für Eltern direkt ansprechbar zu sein,
- ... schon beim ersten Telefongespräch fachliche Kompetenz auszustrahlen,
- ... den ersten Termin schnell und einfach zu vereinbaren,
- ... arbeitnehmerfreundliche Termine anzubieten,
- ... alle wichtigen Vorab-Infos für das folgende Erstgespräch zu erfragen.

! **Tipp:** *Der Zugang zu Eltern wird gefördert, wenn Eltern schon beim Erstkontakt das Gefühl haben, hier richtig zu sein.*

2. Der erste Kontakt stellt die Weichen

Mögliche Fragen beim Erstkontakt am Telefon können sein:

- Wie sind Sie auf uns gekommen? Hat man uns empfohlen?
- Welches konkrete Problem führt Sie zu uns?
- Haben Sie schon einmal professionelle Hilfe in Anspruch genommen?
- Werden Sie derzeit auch an anderer Stelle beraten oder betreut?
- Was wünschen Sie sich, was erwarten Sie von uns?
- Wer wird später beim Erstgespräch dabei sein?

! **Tipp:** *Diese Vorab-Informationen helfen bei der Vorbereitung des Erstgesprächs. Mit Notizen zu den Antworten der Eltern, kann später gearbeitet werden.*

3. Theoretisches Wissen als Basis

Hilfreiche theoretische Grundlage für das Erstgespräch sind insbesondere zwei methodische Ansätze:

a) Systemische Beratung

Das Ziel ist es, die Anzahl optionaler Handlungsmöglichkeiten zu vergrößern. Der Ausgangspunkt: Für jedes Problem gibt es mindestens eine Lösung im System. Diese gilt es zu finden.

b) Motivierende Gesprächsführung

Veränderungen sind wichtig – aber häufig schwer umzusetzen. Die Motivierende Gesprächsführung erkennt und berücksichtigt diese Ambivalenz und fragt:

- Wie sehr sind die Hilfesuchenden zu Veränderungen bereit?
- Was hält sie in der Problemsituation?
- Was kann sie zu einer Verhaltensänderung motivieren?

3. Theoretisches Wissen als Basis

Die Theorie stellt an die Fachkraft zwei Forderungen:

- Seien Sie „in“: akzeptieren Sie und werden Sie akzeptiert.
- Seien Sie „up“: übernehmen Sie Führung und zeigen Sie Kompetenz.

Diese Forderungen können erfüllt werden, indem ...

- ... einerseits eine emotionale und warme Atmosphäre angeboten wird, in der sich die Hilfesuchenden wohlfühlen,
- ... andererseits durch strukturiertes Vorgehen von Beginn an, eine natürliche und authentische Autorität ausgestrahlt wird.

! **Tipp:** *Die Fachkraft sitzt mit den Hilfesuchenden im selben Boot. Aber sie steuert!*

4. Eine gute Vorbereitung ist die halbe Miete

- Durch sichten der Informationen und bilden von Hypothesen kann eine vorläufige Annahmen über die Lage der Dinge erfolgen.
- Diese Hypothesen sollten im Verlauf des Erstgesprächs auf ihre Richtigkeit überprüft werden.
- Je mehr Hypothesen entwickelt werden, desto mehr Perspektiven und Möglichkeiten ergeben sich später im Erstgespräch.

Folgende Vorab-Informationen können in die Hypothesen einfließen:

- Wie sind die Hilfesuchenden vermittelt worden?
- Wie ist die Familiensituation?
- Wie gestaltet sich die konkrete Problemsituation?
- Welche Lösungsversuche gab es schon?
- Welche anderen Beratungen wurden gesucht?

4. Eine gute Vorbereitung ist die halbe Miete

Vorbereitung bedeutet auch, die Räumlichkeiten für den Besuch vorzubereiten.

Folgende Fragen können hilfreich sein:

- Wie wirkt der Eingangsbereich und der Beratungsraum mit den Augen der Besucher?
- Gibt es Unordnung oder Provisorien, die sich in der Alltagsroutine eingeschlichen haben und störend wirken können?
- Signalisieren die Hilfesuchenden eine große Schwellenangst in die Suchtberatung zu kommen?
(Evtl. empfiehlt sich dann ein neutraler Raum.)

! **Fazit:** *Eine angenehme und aufgeräumte Atmosphäre sorgt nicht nur dafür, dass sich die Besucher wohlfühlen. Sie stärkt auch die Gastgebenden und gibt ihnen Sicherheit.*

5. So verläuft ein Erstgespräch erfolgreich

Ein Erstgespräch sollte in der Regel rund eine Stunde dauern.

Der Verlauf:

- Begrüßung – die Besucher „ankommen“ lassen
- Sich selbst und die Institution vorstellen
- Organisatorisches klären (z.B. zum Ablauf, zur Schweigepflicht, zur Kostenfreiheit)
- Das konkrete Problem die konkrete Fragestellung der Hilfe suchenden erfragen
- Erfragen, wie viel Einfluss dieses Problem auf die familiären Beziehungen hat
- Den Vermittlungskontext klären
- Eine Zielperspektive für die Beratung erarbeiten
- Das weitere Vorgehen klären

5. So verläuft ein Erstgespräch erfolgreich

Das Geheimnis eines erfolgreichen Erstgesprächs ist die Balance aus strukturiertem Vorgehen und flexiblem Eingehen auf die Bedarfe der Eltern.

Dabei helfen folgende fünf Strategien:

- 1. Offene Fragen stellen:** Ermutigen der Eltern, sich eingehender mit dem Problem zu beschäftigen.
- 2. Aktiv Zuhören:** Wiederholen von zwei, drei Worten der Eltern oder das Gesagte in neue Worte zusammen fassen; darauf eingehen, wie die Hilfesuchenden sich fühlen.
- 3. Bestätigen:** Den Hilfesuchenden deutlich signalisieren, dass ihr Problem verstanden wird.
- 4. Zusammenfassen:** Kurze Resümees verstärken was gesagt worden ist und ermuntern die Hilfesuchenden fortzufahren.
- 5. Selbstmotivierende Aussagen hervorrufen:** Wichtig ist im Gespräch zu erreichen, dass die Eltern ihr Problem erkennen, zu Änderungen motiviert sind, Zuversicht äußern.

6. Auf die Fragen kommt es an

Es ist wichtig, sich gemeinsam mit den Eltern das Problem vor Augen zu führen. So wird die elterliche Sorge geweckt und die Eltern werden zu Veränderungen motiviert. Solche Fragen sind z. B.:

- Welche Substanzen werden konsumiert?
- Wie hat sich der Konsum entwickelt?
- Wie sieht ein typischer Tag aus, welche Problemsituationen sind typisch?
- Wie ist der Lebensstil der Familie? Welche Situationen belasten zusätzlich?
- Wann entsteht im Alltag das Gefühl elterlicher Sorge?

! Tipp: *Es gibt den Hilfesuchenden ein gutes Gefühl, wenn auch nach den Dingen gefragt wird, die gut laufen – und nicht nur nach den weniger guten.*

6. Auf die Fragen kommt es an

Hilfreich sind Fragen, die aktuelle Beziehungsmuster deutlich machen. Systemisch heißen diese Fragen auch „Fragen zur Wirklichkeitskonstruktion“. Geklärt werden kann durch sie ...

→ ... **der Auftragskontext:**

- Wer hatte die Idee zu diesem Kontakt?
- Warum gerade jetzt, warum gerade hier?
- Wer ist optimistisch, wer skeptisch?

→ ... **der Problemkontext:**

- Wer kennt das Problem, wer nicht?
- Wann ist es Thema, wann nicht?
- Wann wäre es gelöst – und wer würde sich dann am meisten freuen?
- Wie ist es entstanden – und wann ist es ins Bewusstsein gekommen?
- Was hat sich mit dem Problem verändert – und was würde sich verändern, wenn es gelöst ist?

6. Auf die Fragen kommt es an

Fragen, die Optionen durchspielen, nennt man auch „Fragen zur Möglichkeitskonstruktion“. Folgende Fragen sind ...

→ ... lösungsorientiert:

- Gibt es Zeiten oder Situationen, in denen das Problem keine Rolle spielt?
- Was machen Sie oder andere in diesen Zeiten oder Situationen anders?
- Angenommen, das Problem wäre wie durch ein Wunder von heute auf morgen verschwunden. Was würden Sie ab morgen früh anders machen?

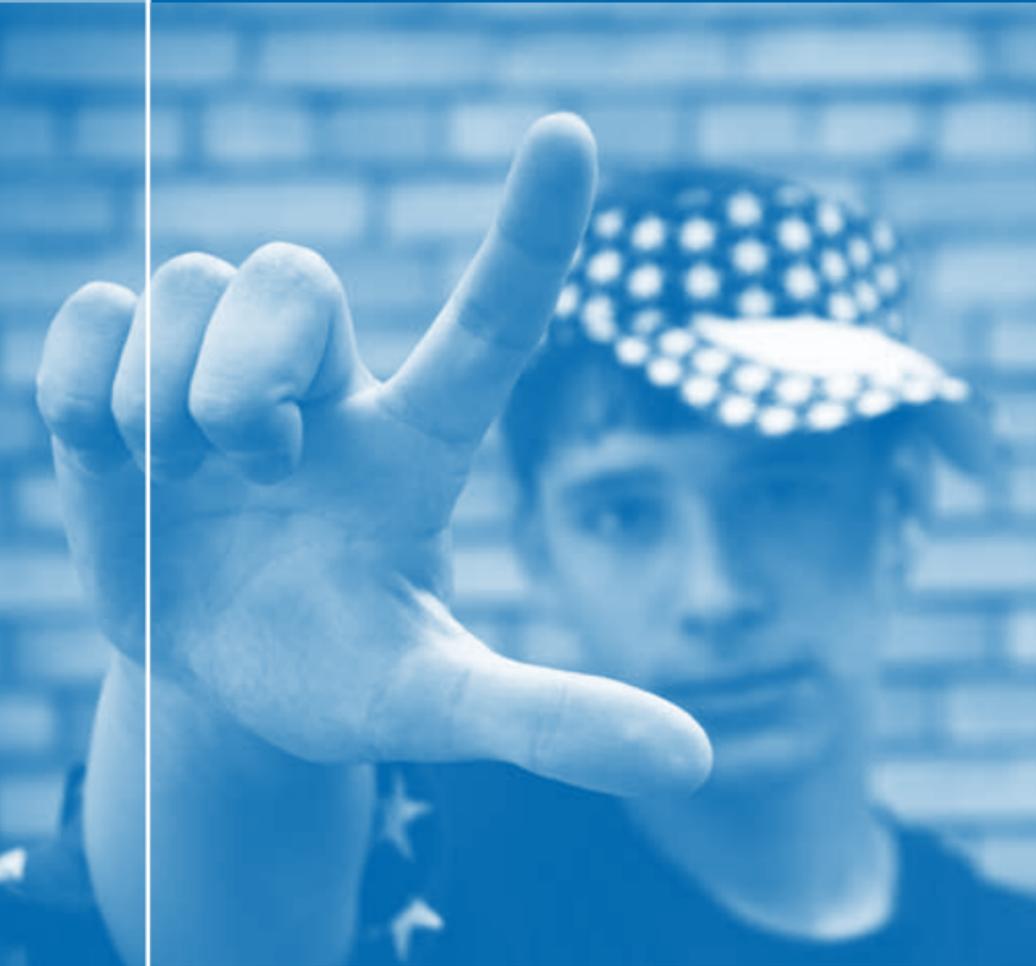
→ ... problemorientiert:

- Wer ist am ehesten zufrieden, wenn sich nichts ändert?
- Welche Umstände sorgen dafür, dass das Problem ganz sicher nicht gelöst wird?

6. Auf die Fragen kommt es an

→ ... lösungs- und problemorientiert:

- Gibt es etwas, das schlechter würde, wenn das Problem verschwindet?
- Woran würden andere erkennen, dass das Problem gelöst ist?



6. Auf die Fragen kommt es an

Anhand der Informationen aus der Vorbereitung können Hypothesen entwickelt werden. Auf der Basis der Annahmen können Fragen formuliert werden:

Hypothese:

Frage:

Hypothese:

Frage:

7. Achtung, Stolpersteine!

Es gibt Fallen, die umgangen werden sollten, damit das Erstgespräch nicht in eine Sackgasse läuft.

- Frage-Antwort-Falle: Auf geschlossene Fragen antworten die Hilfesuchenden nur mit „Ja“ oder „Nein“, das Gespräch kommt nicht in Gang.
- Konfrontations-Verleugnungs-Falle: Die Fachkraft erklärt das Problem, statt es zu hinterfragen, die Hilfesuchenden „wehren“ sich und leugnen.
- Expertenfalle: Die Fachkraft „erschlägt“ die Eltern mit Ratschlägen und Meinungen – und schüchtert sie damit ein.
- Etikettierungsfalle: Die Fachkraft diagnostiziert voreilig, der Hilfesuchende fühlt sich „in eine Schublade gepackt“.
- Vorzeitige-Eingrenzungs-falle: Die Fachkraft fokussiert sich auf ein einziges Problem und erkennt nicht den Bedarf, auch andere zu berücksichtigen.
- Schuld-Falle: Schuldzuweisungen bei der Problem- und Lösungssuche schüchtern Eltern ein.

7. Achtung, Stolpersteine!

Weitere Stolpersteine ergeben sich aus der Zusammensetzung der am Erstgespräch Teilnehmenden.

Hilfreich ist, ...

- ... eine passende Sprache zu finden, die den Hilfesuchenden gerecht wird. Dies bedeutet generell das Sprechen in einer klaren Sprache ohne Fremdwörter und Fachbegriffe.
- ... Störungen und Unterbrechungen im Gespräch zu vermeiden. Das Telefon um- und das Handy ausschalten; die Kollegen unterrichten, dass Störungen unerwünscht sind.
- ... kulturspezifische Besonderheiten zu respektieren. Zum Beispiel kann die „Wahrung des eigenen Gesichts“ bei Migranten eine große Rolle spielen.



8. Wenn die/der Jugendliche dabei ist

Wenn Jugendliche zusammen mit ihren Eltern zum Erstgespräch kommen, ergeben sich für die Fachkraft andere Herausforderungen.

- Die/ der Jugendliche sollte zuerst begrüßt werden, da sie/er unter besonderer Anspannung steht, und dann die Eltern.
 - Die Fachkraft sollte möglichst unparteiisch bleiben und immer beide Seiten beachten, indem z. B. die „schweigsamere“ Seite mit ins Gespräch einbezogen wird.
 - Die Informationen über Kommunikationsmuster, Rollenverteilung und Ressourcen einer Familie können genutzt werden, um zusammen mit beiden Seiten ...
- ➔ ... Grenzen auszuhandeln,
 - ➔ ... Regeln und Konsequenzen bei Regelverstößen zu vereinbaren,
 - ➔ ... Absprachen zu Ausgehzeiten oder dem Konsum zu treffen.

8. Wenn die/der Jugendliche dabei ist

! Tipp: *Beide Seiten sehen das Problem anders: Die Jugendlichen werden es eher herunterspielen, die Eltern wünschen sich in der Regel eine Verhaltensänderung. Beide Seiten müssen ernst genommen und beiden Seiten Raum gegeben werden.*



9. Der Abschluss stellt die Weichen

Am Ende des Erstgesprächs muss nicht unbedingt eine konkrete Entscheidung zur Verhaltensänderung stehen.

Wichtig ist, dass der Prozess in Gang gesetzt und eine Richtung festgelegt wurde. Den Eltern kann ein gutes Gefühl gegeben werden, in dem ...

- ... das Erstgespräch mit einem Resümee über das, was erreicht wurde und was klar geworden ist, beschlossen wird.
- ... alle Sorgen und Veränderungsideen noch einmal zusammengefasst werden.
- ... betont wird, dass die Entscheidungsfreiheit für die Umsetzung der Ideen bei den Eltern und der Familie liegt.

9. Der Abschluss stellt die Weichen

Vor der Verabschiedung muss klar sein, wie es nun weitergeht.

Im Projekt Eltern.aktiv gab es folgende Möglichkeiten:

- Übergabe des Info-Flyers und Information über die Angebote
- Das Angebot, für weitere Fragen erreichbar zu sein
- Verabredung weiterer Einzelgespräche
- Einladung zu einem Informationsabend mit anderen Eltern.
- Das Angebot, an einer „Homeparty“ oder am Elternkursus „Hilfe, mein Kind pubertiert!“ teilzunehmen.

