

Urheberrechtliche Hinweise zur Nutzung Elektronischer Bachelor-Arbeiten

Die auf dem Dokumentenserver der Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern (ZHB) gespeicherten und via Katalog IDS Luzern zugänglichen elektronischen Bachelor-Arbeiten der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit dienen ausschliesslich der wissenschaftlichen und persönlichen Information.

Die öffentlich zugänglichen Dokumente (einschliesslich damit zusammenhängender Daten) sind urheberrechtlich gemäss Urheberrechtsgesetz geschützt. Rechtsinhaber ist in der Regel¹ die Hochschule Luzern – Soziale Arbeit. Der Benutzer ist für die Einhaltung der Vorschriften verantwortlich.

Die Nutzungsrechte sind:

- Sie dürfen dieses Werk vervielfältigen, verbreiten, mittels Link darauf verweisen. Nicht erlaubt ist hingegen das öffentlich zugänglich machen, z.B. dass Dritte berechtigt sind, über das Setzen eines Linkes hinaus die Bachelor-Arbeit auf der eigenen Homepage zu veröffentlichen (Online-Publikation).
- Namensnennung: Sie müssen den Namen des Autors/Rechteinhabers bzw. der Autorin/Rechteinhaberin in der von ihm/ihr festgelegten Weise nennen.
- Keine kommerzielle Nutzung. Alle Rechte zur kommerziellen Nutzung liegen bei der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit, soweit sie von dieser nicht an den Autor bzw. die Autorin zurück übertragen wurden.
- Keine Bearbeitung. Dieses Werk darf nicht bearbeitet oder in anderer Weise verändert werden.

Allfällige abweichende oder zusätzliche Regelungen entnehmen Sie bitte dem urheberrechtlichen Hinweis in der Bachelor-Arbeit selbst. Sowohl die Hochschule Luzern – Soziale Arbeit als auch die ZHB übernehmen keine Gewähr für Richtigkeit, Aktualität und Vollständigkeit der publizierten Inhalte. Sie übernehmen keine Haftung für Schäden, welche sich aus der Verwendung der abgerufenen Informationen ergeben. Die Wiedergabe von Namen und Marken sowie die öffentlich zugänglich gemachten Dokumente berechtigen ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen und Marken im Sinne des Wettbewerbs- und Markenrechts als frei zu betrachten sind und von jedermann genutzt werden können.

Luzern, 16. Juni 2010

Hochschule Luzern
Soziale Arbeit



Dr. Walter Schmid
Rektor

¹ Ausnahmsweise überträgt die Hochschule Luzern – Soziale Arbeit das Urheberrecht an Studierende zurück. In diesem Fall ist der/die Studierende Rechtsinhaber/in.

Die Hochschule Luzern – Soziale Arbeit

empfiehlt diese Bachelor-Arbeit

besonders zur Lektüre!

„Wer andern gar zu wenig traut, hat Angst
an allen Ecken;
wer gar zu viel auf andre baut, erwacht mit Schrecken.

Es trennt sie nur ein leichter Zaun, die beiden Sorgenründer:
zuwenig und zuviel Vertraun
sind Nachbarskinder.“

Wilhelm Busch (1832-1908, dt. Dichter)

Bachelorarbeit

Ausbildungsgang Sozialarbeit

Kurse **VZ 2009-2012 & TZ 2007-2012**

Sebastian Wyrsh & Alexandra Kotarelas

Vertrauen in der systemischen Sozialarbeit

Aufbau von Vertrauen in der Arbeit mit Klientinnen und
Klienten der Sozialarbeit

Diese Bachelorarbeit wurde eingereicht im Januar 2013 in 4 Exemplaren zur Erlangung des vom Fachhochschulrat der Hochschule Luzern ausgestellten Diploms für **Sozialarbeit**.

Diese Arbeit ist Eigentum der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit. Sie enthält die persönliche Stellungnahme des Autors/der Autorin bzw. der Autorinnen und Autoren.

Veröffentlichungen – auch auszugsweise – bedürfen der ausdrücklichen Genehmigung durch die Leitung Bachelor.

Reg. Nr.:

Vorwort der Schulleitung

Die Bachelorarbeit ist Bestandteil und Abschluss der beruflichen Ausbildung an der Hochschule Luzern, Soziale Arbeit. Mit dieser Arbeit zeigen die Studierenden, dass sie fähig sind, einer berufsrelevanten Fragestellung systematisch nachzugehen, Antworten zu dieser Fragestellung zu erarbeiten und die eigenen Einsichten klar darzulegen. Das während der Ausbildung erworbene Wissen setzen sie so in Konsequenzen und Schlussfolgerungen für die eigene berufliche Praxis um.

Die Bachelorarbeit wird in Einzel- oder Gruppenarbeit parallel zum Unterricht im Zeitraum von zehn Monaten geschrieben. Gruppendynamische Aspekte, Eigenverantwortung, Auseinandersetzung mit formalen und konkret-subjektiven Ansprüchen und Standpunkten sowie die Behauptung in stark belasteten Situationen gehören also zum Kontext der Arbeit.

Von einer gefestigten Berufsidentität aus sind die neuen Fachleute fähig, soziale Probleme als ihren Gegenstand zu beurteilen und zu bewerten. Sozialarbeiterisches Denken und Handeln ist vernetztes, ganzheitliches Denken und präzises, konkretes Handeln. Es ist daher nahe liegend, dass die Diplomandinnen und Diplomanden ihre Themen von verschiedenen Seiten beleuchten und betrachten, den eigenen Standpunkt klären und Stellung beziehen sowie auf der Handlungsebene Lösungsvorschläge oder Postulate formulieren.

Ihre Bachelorarbeit ist somit ein wichtiger Fachbeitrag an die breite thematische Entwicklung der professionellen Sozialen Arbeit im Spannungsfeld von Praxis und Wissenschaft. In diesem Sinne wünschen wir, dass die zukünftigen Sozialarbeitenden mit ihrem Beitrag auf fachliches Echo stossen und ihre Anregungen und Impulse von den Fachleuten aufgenommen werden.

Luzern, im Januar 2013

Hochschule Luzern, Soziale Arbeit

Leitung Bachelor

Abstract

Vertrauen bildet die Grundlage für den Aufbau einer Zusammenarbeit zwischen Sozialarbeitenden und Menschen in komplexen Lebenssituationen. Die vorliegende Literaturarbeit befasst sich mit der Frage, wie sich Sozialarbeitende in der Interaktion mit ihren Klientinnen und Klienten verhalten können, um Vertrauen zu ermöglichen.

Vertrauen wird aus systemischer Perspektive anhand einer Theorie moderner Gesellschaft als multidimensionales Phänomen erklärt. Es kann Personen, Systemen oder aber Vertreterinnen und Vertretern von Systemen vertraut werden. In der Sozialen Arbeit lässt sich Vertrauen anhand ihrer gegebenen Strukturen und aufgrund von Erwartungen der Klientel an die beruflichen Vertreterinnen und Vertreter der Sozialen Arbeit verorten. Vertrauen nimmt die Form einer Einstellung an, die es der Klientel trotz fehlendem Wissen über die genaue Funktionsweise einer Beratung ermöglicht, sich auf diese einzulassen.

Anhand der Auseinandersetzung mit vertrauensrelevanten Strukturmerkmalen in der Sozialen Arbeit und den Erwartungen der Klientel an die Sozialarbeitenden, erschliessen sich Ansatzpunkte für vertrauensvolles Verhalten. Diese Ansatzpunkte geben eine Orientierung, um methodisches Verhalten aus der systemischen Sozialarbeit in ein psychologisches Modell zu integrieren und den Aufbau von Vertrauen prozesshaft darzustellen.

In dieser Arbeit wird insbesondere die Ambivalenz von Vertrauen berücksichtigt. Einerseits ermöglicht es den Klientinnen und Klienten, sich für eine Zusammenarbeit mit Sozialarbeitenden zu entscheiden. Andererseits besteht das Risiko einer Abhängigkeit, die nur durch die Bemächtigung der Klientel abgewendet werden kann.

Inhaltsverzeichnis

Abbildungs- und Tabellenverzeichnis

Vorwort und Danksagung

1. Einleitung	1
1.1 Ausgangslage	1
1.2 Fragestellung und Zielsetzung.....	2
1.3 Berufsrelevanz und Adressatenschaft	2
1.4 Motivation der Autorin und des Autors.....	4
1.5 Aufbau und Eingrenzung.....	4
2 Systemisch - sozialarbeiterisches Handeln	6
2.1 Systemtheoretische Grundlagen.....	6
2.2 Die Funktion der Sozialarbeit.....	8
2.3 Handlungsfelder der Sozialen Arbeit	9
2.3.1 Die Kontaktaufnahme in der Sozialarbeit.....	15
3 Das Phänomen Vertrauen.....	18
3.1 Die Schwierigkeit einer Vertrauensdefinition	18
3.2 Relevante Bezugswissenschaften zur Erklärung von Vertrauen	20
3.2 Erklärungsansätze nach Niklas Luhmann	23
3.2.1 Systemvertrauen	23
3.2.2 Persönliches Vertrauen	25
3.2.3 Vertrauen und Misstrauen	26
3.2.4 Zusammenfassung.....	26
3.3 Erklärungsansätze von Vertrauen nach Anthony Giddens.....	28
3.3.1 Vertrauen in modernen Gesellschaften	28
3.3.2 Vertrauenswürdigkeit von Personen und abstrakten Systemen	29
3.3.3 Zugangspunkte des Vertrauens	30
3.3.4 Zusammenfassung.....	31

3.4 Zusammenführen der Erkenntnisse von Giddens und Luhmann.....	32
4 Vertrauen in der Sozialarbeit	38
4.1 Vertrauensdimensionen in der Sozialarbeit.....	38
4.2 Vertrauensrelevante Strukturmerkmale.....	41
4.2.1 Berücksichtigung der gesellschaftlichen Funktion	43
4.2.2 Berücksichtigung der institutionellen Anbindung	45
4.2.3 Berücksichtigung der differenten Zugänge zum Angebot	45
4.2.4 Berücksichtigung der Asymmetrie innerhalb der Beziehung und des Doppelmandats	47
4.3 Vertrauen in die berufliche Rolle von Sozialarbeitenden	49
4.3.1 Erwartungen als Vertrauensgrundlage.....	49
4.3.2 Erwartete Erwartungen	52
4.4 Die Notwendigkeit des Vertrauens in der systemischen Sozialarbeit.....	53
5 Aufbau von Vertrauen in der systemischen Sozialarbeit	55
5.1 Das Petermann-Modell	56
5.1.1 Phase 1: Herstellen einer verständnisvollen Kommunikation.....	60
5.1.2 Phase 2: Abbau von bedrohlichen Handlungen.....	61
5.1.3 Phase 3: Gezielter Aufbau von Vertrauen	63
5.2 Aufbau und Erhalt von Vertrauen im systemisch-sozialarbeiterischen Handeln.....	64
5.2.1 Herstellen einer verständnisvollen Kommunikation	64
5.2.2 Orientierung schaffen und Kontrolle ermöglichen.....	70
5.2.3 Selbstwirksamkeitserwartung fördern	76
6 Schlussfolgerungen.....	77
6.1 Beantwortung der Fragestellung	77
6.2 Fazit.....	82
7. Quellenverzeichnis	85

Anmerkungen:

Das erste, zweite, dritte und vierte Kapitel wurde von der Autorin und dem Autor gemeinsam verfasst. Das fünfte und sechste Kapitel wurde von Sebastian Wyrsh geschrieben.

Hinweise zur Begriffsverwendung „Soziale Arbeit-Sozialarbeit“/„Sozialarbeitende“/„Klientel“:

Die Begriffe Soziale Arbeit und Sozialarbeit werden äquivalent verwendet. Mit dem Begriff „Sozialarbeitende“ sind zusammenfassend Berufstätige in der Sozialen Arbeit gemeint, welche sich in den Fachbereichen Sozialarbeit, Soziokultur und Sozialpädagogik bewegen.

Die Adressatinnen und Adressaten der Sozialen Arbeit werden im Folgenden zusammengenommen als „die Klientel“ bezeichnet.

Abbildungs- und Tabellenverzeichnis

Abbildung 1: Koordinatenmodell nach Brandl-Nebehay & Russinger, 1995	10
Abbildung 2: angepasstes Koordinatenmodell nach Kunz, 2012	12
Abbildung 3: Strukturierung der Zeit nach Wagenblaus, 2004.....	24
Abbildung 4: Persönliches Vertrauen, eigene Darstellung.....	39
Abbildung 5: Systemvertrauen, eigene Darstellung.....	40
Abbildung 6: Vertrauen in Sozialarbeitende, eigene Darstellung	41
Abbildung 7: Einfühlungsvermögen als Voraussetzung nach Petermann, 1996.....	57
Abbildung 8: Verknüpfung von Selbstwirksamkeit und Vertrauen nach Petermann, 1996.....	59
Abbildung 9: Drei-Phasen-Modell des Vertrauensaufbaus nach Petermann, 1996.....	60
Tabelle 1: Info/Service in Anlehnung an Kunz, 2012.....	13
Tabelle 2: Veränderung/Entwicklung in Anlehnung an Kunz, 2012	14
Tabelle 3: Schutz/Kontrolle/Fürsorge in Anlehnung an Kunz, 2012.....	14
Tabelle 4: Stabilisierung/Betreuung/Begleitung in Anlehnung an Kunz, 2012	15
Tabelle 5: Vertrauen auf Mikro-,Meso-,Makroebene	34
Tabelle 5(b): Vertrauen auf Mikro-, Meso-,Makroebene	38
Tabelle 6: Vertrauen in der Sozialarbeit.....	39
Tabelle 7: Erwartete Erwartungen nach Arnold, 2009, S.145 in Anlehnung an Erler, 1994.....	53
Tabelle 8: Förderliches und hinderliches Verhalten nach Stucki & Grawe, 2007.	75

Vorwort und Danksagung

Im Rahmen unseres Studiums an der Hochschule Luzern Soziale Arbeit sind wir immer wieder mit dem Phänomen des Vertrauens konfrontiert worden. In der Auseinandersetzung mit der Methodik der Sozialen Arbeit wurde uns bewusst, dass der Aufbau von Vertrauen für eine gelingende Zusammenarbeit mit Klientinnen und Klienten der Sozialen Arbeit notwendig ist.

In einem Gespräch mit Mitstudierenden fiel uns auf, dass Unklarheit herrschte, was Vertrauen im sozialarbeiterischen Alltag konkret bedeutet. Vor allem das „Schönreden“ des Vertrauens war augenscheinlich. Es schien, als sei alles von Klientinnen und Klienten erwünschte Handeln vertrauensfördernd, während unerwünschte Handlungen das Vertrauen hindern. Dies war verwunderlich, da die Soziale Arbeit nicht immer im freiwilligen Kontext tätig ist. Kann somit nur im freiwilligen Kontext vertraut werden? Dies weckte bei uns das Interesse, sich näher mit diesem Phänomen auseinanderzusetzen. Denn gerade im Spannungsfeld zwischen Unfreiwilligkeit und Freiwilligkeit liegt die Herausforderung von Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeitern, trotzdem ein vertrauensvolles Verhältnis aufzubauen.

In der Fachwelt der Sozialen Arbeit fand sich zunächst nur Literatur aus jüngerer Zeit, die sich explizit mit dem Vertrauensphänomen beschäftigte. Dies bewog uns, auch in den Bezugswissenschaften der Sozialen Arbeit nachzuschauen, die sich schon länger mit Vertrauen auseinandersetzen.

Hier zeigte sich zunächst eine grosse Unstimmigkeit, wie sich Vertrauen konkret beschreiben lässt.

Davon liessen wir uns jedoch nicht entmutigen, sondern wagten den Schritt, das Phänomen Vertrauen aus der abstrakten Ebene auf die Handlungsebene der Sozialen Arbeit zu führen. Die im Studium erworbene Fähigkeit, Erkenntnisse aus anderen Wissenschaften für die Soziale Arbeit nutzbar zu machen, standen uns dabei hilfreich zur Seite.

Mit der Zeit entwickelte sich ein tieferes Verständnis, welche Funktion Vertrauen im Alltag von Menschen erfüllt. Auch lernten wir, dass der Aufbau von Vertrauen im Beratungskontext eine anspruchsvolle Aufgabe von Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeitern darstellt. Die nötigen Ansatzpunkte von Vertrauen mussten erarbeitet werden, um festzustellen, was im Kontakt mit Klientinnen und Klienten der Sozialen Arbeit beachtet werden sollte, um Vertrauen zu ermöglichen.

Dabei kam uns die eigene Erfahrungen in der beruflichen Praxis und der Besuch der Module an der Hochschule Luzern Soziale Arbeit zugute. Hier fanden wir den nötigen fachlichen Hintergrund, um Verhaltensweisen kennen zu lernen und praktisch zu erproben, die Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeitern den Aufbau einer Vertrauensbeziehung ermöglichen.

Wir möchten uns herzlich bei den folgenden Personen bedanken, die uns mit fachlichen Anregungen, Entlastung im Alltag und weiterer Unterstützung während dem Erstellen dieser Arbeit behilflich waren: Ursula Fuchs, Elke Brusa, Daniel Kunz, Patrick Zobrist, Margit und Robert Wyrsh und Vasilis Kotarelas.

1. Einleitung

1.1 Ausgangslage

„Vertrauen ist der Klebstoff der Gesellschaft“, schreibt Fanny Jiménez (2011, ¶1) als Überschrift ihres Berichts zu einem Forschungsprojekt, das von 2009 bis 2012 an der Universität Zürich durchgeführt wurde (Stand: 13.12.2012). Das Interessante an diesem Projekt ist, dass sich die Forschungsgruppe aus 16 Vertreterinnen und Vertretern von fünf unterschiedlichen wissenschaftlichen Instituten zusammensetzt, was sinnbildlich für die Komplexität dieses Phänomens stehen kann. Demgegenüber existieren laut Susan Arnold (2009) nur wenige empirische Befunde über das Vertrauensverhältnis zwischen Sozialarbeitenden und ihrer Klientel (S.123).

Niklas Luhmann (2000) geht in seiner Theorie über das Vertrauen davon aus, dass menschliches Leben ohne Vertrauen eine immense Überforderung für Individuen darstellen würde (S.1). Jakob Tanner (2011) erklärt: „Vertrauen ermöglicht Interaktion zwischen Menschen, die sich schlecht oder gar nicht kennen“ (zit. in Jiménez, 2011, ¶1). Vertrauen ist also für das menschliche Leben sowie das Zusammenleben von Menschen wichtig.

Auch in der Sozialen Arbeit wird Vertrauen als relevant für die Interaktion zwischen Sozialarbeitenden und ihren Klientinnen und Klienten betrachtet, was sich auch in der Literatur widerspiegelt. In der Fachwelt ist man sich darüber einig, dass Vertrauen die Grundlage für eine tragfähige Arbeitsbeziehung zwischen Sozialarbeitenden und ihrer Klientel bildet (vgl. Martin K.W. Schweer und Barbara Thies, 1999 / Marie-Luise Conen und Gianfranco Cecchin, 2011 / Harro Dietrich Kähler, 2009).

Esther Weber (2012) betrachtet die Fähigkeit, Vertrauen aufzubauen, als eine zentrale Kompetenz von Sozialarbeitenden (S. 23). Für Frank Nestmann (2008) liegt im Aufbau von Vertrauen der Schlüssel, um der Klientel in einer Zeit, wo sie ständig mit neuen Informationen konfrontiert wird, die nötige Sicherheit zu vermitteln (S. 9).

In der Sozialen Arbeit wird der Begriff Vertrauen primär verwendet, um die Verschwiegenheit, die Arbeits- und Interaktionsatmosphäre, eine Gefühlsäußerung oder eine Methode zu beschreiben (Arnold, 2009, S. 373). Arnold (2009) hat sich im Rahmen ihrer Dissertation mit dem Aufbau von Vertrauen in der Sozialen Arbeit befasst. Sie stellt dabei fest, dass Sozialarbeitende Vertrauen als Grundlage betrachten, um bei der Klientel die nötige Kooperation, Veränderungsmotivation und Informationsbereitschaft herzustellen. (S. 374).

Demgegenüber betrachtet Roland Becker-Lenz (2005) Kontrollaufträge, wie sie in der Sozialen Arbeit häufig vorkommen, als störend für den Aufbau der notwendigen Vertrauensbeziehung (zit. in Arnold, 2009, S. 119).

Auf der Handlungsebene haben sich bereits einige Autorinnen und Autoren mit dem Aufbau von Vertrauen in der Beziehung zwischen Sozialarbeitenden und ihrer Klientel auseinandergesetzt. So verbindet beispielsweise Kähler (2009) eine ganze Palette konkreter Handlungsanweisungen, um Vertrauensbildung in Erstgesprächen zu ermöglichen (S. 53 – 69).

Diese Ausgangslage hat die Autorin und den Autor dieser Arbeit dazu veranlasst, sich näher mit diesem Phänomen auseinanderzusetzen. Anhand einer Literaturliteraturarbeit wird festgestellt, welche Funktion Vertrauen für die Soziale Arbeit erfüllt. In einem weiteren Schritt wird aufgezeigt, wie Sozialarbeitende, ein Vertrauensverhältnis zur ihrer Klientel aufbauen könnten.

1.2 Fragestellung und Zielsetzung

Aus der Ausgangslage ergibt sich folgende Hauptfragestellung:

Wie können Sozialarbeitende Vertrauen in der systemischen Sozialarbeit aufbauen und erhalten?

Aus dieser Hauptfrage wurden folgende Unterfragen abgeleitet:

- Woraus ergibt sich die Zuständigkeit der Sozialarbeit für das Phänomen Vertrauen?
- Wie lässt sich der Vertrauensbegriff in der Sozialarbeit konkret bestimmen?
- Unter welchen Bedingungen entsteht Vertrauen zwischen Sozialarbeitenden und ihren Klientinnen und Klienten?
- Wo lässt sich Vertrauen innerhalb der Sozialarbeit verorten?
- Wie können sich Sozialarbeitende verhalten, um das Vertrauen ihrer Klientinnen und Klienten aufzubauen?

Zielsetzung

Diese Arbeit zeigt auf warum Sozialarbeitende für einen aktiven Vertrauensaufbau zuständig sind und wie sie diesen gestalten könnten. Im Rahmen dieser Arbeit werden zudem verschiedene Vertrauensformen erklärt und in die Sozialarbeit übertragen.

Als übergeordnetes Ziel, wird ein Beitrag zum fachlichen Diskurs zum Thema „Vertrauen in der Sozialarbeit“ geleistet.

1.3 Berufsrelevanz und Adressatenschaft

Unbestritten stellt Vertrauen im Alltag ein wichtiges Thema für die Menschen dar. Obwohl Vertrauen zumindest in der Sozialen Arbeit bis anhin wenig empirisch belegt ist, ist es für das berufliche Handeln einen wichtigen Baustein.

Dies zeigt sich auch im Berufskodex der Professionellen Sozialer Arbeit, in welchem Vertrauen auf verschiedene Weise erwähnt ist. Der Berufskodex, der im Jahr 2010 vom Berufsverband Soziale Arbeit Schweiz AvenirSocial erarbeitet wurde „ist ein Mittel zur Bestimmung und Sicherung der Qualität für das professionelle Handeln“ (AvenirSocial, 2010, S.4). In den ethischen und fachlichen Grundsätzen finden sich zahlreiche Passagen, die Vertrauen für die Arbeit entweder voraussetzen oder als Basis dafür annehmen. Für die Autorin und den Autoren ist die Auseinandersetzung mit dem Phänomen Vertrauen für die Soziale Arbeit und für das professionelle Handeln relevant. Um dies zu verdeutlichen, werden nachfolgend einige Passagen zitiert und kommentiert.

Das Handlungsprinzip vier setzt bereits Vertrauen als Basis für die professionelle Arbeit voraus:

„Die Professionellen der Sozialen Arbeit gründen ihre Arbeit auf Vertrauen und Wertschätzung, sie informieren über ihre Möglichkeiten und Grenzen, ihre Arbeitsweisen und Methodenwahl, ihre Befugnisse und Kompetenzen sowie den Einbezug anderer Fachpersonen (...)“ (AvenirSocial, 2010, S.11).

Gleichzeitig wird in dieser Passage deutlich, dass über den gesamten Beratungsprozess hinweg hilfreiche Informationen und eine hohe Transparenz dazu dienen, diese Vertrauensbasis zu generieren bzw. zu erhalten. Darüber hinaus wird auch die Wertschätzung gegenüber der Klientel signalisiert.

Der Berufskodex enthält Ziele sowie Verpflichtungen, die für die Soziale Arbeit und somit für Sozialarbeitende gelten. Die zwei nächsten ausformulierten Ziele zeigen deutlich, dass Sozialarbeitende unter Wahrung der Autonomie ihrer Klientel, Expertinnen und Experten für Entwicklungs- und Veränderungsprozesse sind.

6. „Soziale Arbeit hat Menschen zu begleiten, zu betreuen oder zu schützen und ihre Entwicklung zu fördern, zu sichern oder zu stabilisieren“ (AvenirSocial, 2010, S.6).

7. Soziale Arbeit hat Veränderungen zu fördern, die Menschen unabhängiger werden lassen auch von der Sozialen Arbeit (AvenirSocial, 2010, S.6).

Zugleich wird in diesen zwei Passagen erkennbar, dass es Ziele der Sozialen Arbeit darstellt, Veränderungsprozesse anzuregen und ihre Klientinnen und Klienten unabhängiger werden zu lassen, auch von der Sozialen Arbeit selber.

Dies kommt auch im Grundsatz der Ermächtigung sowie aus dem Handlungsprinzip drei zur Geltung:

„Die eigenständige und autonome Mitwirkung an der Gestaltung der Sozialstruktur setzt voraus, dass Individuen, Gruppen und Gemeinwesen ihre Stärken entwickeln und zur Wahrung ihrer Rechte befähigt und ermächtigt sind“ (AvenirSocial, 2010, S.9).

„Die Professionellen der Sozialen Arbeit klären die Menschen, die sich auf sie verlassen, über die Ursachen und strukturellen Probleme auf, welche für ihre zu sozialem Ausschluss führende Situation verantwortlich sind. Sie motivieren Sie, von ihren Rechten, Fähigkeiten und Ressourcen Gebrauch zu machen, damit sie selbst auf ihre Lebensbedingungen Einfluss nehmen können.“ (AvenirSocial, 2010, S.10).

Im Berufskodex werden ebenfalls Dilemmata und Spannungsfelder aufgezeigt. Ein Dilemma kann sich ergeben, wenn die Klientel ganz oder teilweise unfähig ist, diese Selbstbestimmung auch wahrzunehmen. Oder umgekehrt, dass sie auf den Grundsatz der Selbstbestimmung beharren, obwohl es die aktuelle Situation nicht zulässt und sie Schutz und Fürsorge benötigen (aber diese nicht anneh-

men wollen). (AvenirSocial, 2010, S.7).

Die zitierten Grundsätze, Handlungsprinzipien sowie Ziele des Berufskodexes zeigen der Autorin und dem Autoren die Wichtigkeit und Relevanz für die Soziale Arbeit auf. Die Ermächtigung und Befähigung der Klientel mit dem Ziel der Selbstbestimmung haben einen Zusammenhang mit dem Aufbau von Vertrauen. Dies wird in dieser Bachelorarbeit berücksichtigt.

Weil der Berufskodex das Handeln von Sozialarbeitenden professionalisiert, legitimiert dies auch die Behauptung der Autorin und des Autors, dass das Thema Vertrauen von Sozialarbeitenden im Berufsfeld wahrgenommen werden muss und sie aufgrund der vorgegeben Zielsetzungen auch für den aktiven Vertrauensaufbau innerhalb der Beziehung zur Klientel verantwortlich sind.

Adressatenschaft

Die vorliegende Bachelorarbeit richtet sich in erster Linie an die Professionellen der Sozialen Arbeit in sämtlichen Berufsfeldern. Die Arbeit richtet sich zudem an Studierende der Sozialen Arbeit oder andere Fachleute aus verwandten Wissenschaften, welche sich für das Thema interessieren.

1.4 Motivation der Autorin und des Autors

Im Verlaufe des Studiums zur Sozialarbeiterin bzw. zum Sozialarbeiter ist der Autorin und dem Autor immer wieder aufgefallen, wie häufig Vertrauen als wichtiger Faktor in der sozialarbeiterischen Literatur genannt wird.

Bei einer anfänglichen Recherche zum Thema fiel rasch auf, dass wenig Literatur vorhanden ist, die sich ausschliesslich mit dem Thema im Feld der Sozialen Arbeit beschäftigt. Vielmehr setzen sich Bezugswissenschaften wie die Soziologie, die Psychologie und die Philosophie auf der Mikro- Meso- und Makro-Ebene mit dem Phänomen Vertrauen auseinander. Dies motivierte die Autorin und den Autoren herauszufinden, wie sich Vertrauen in der Sozialen Arbeit beschreiben und verorten lässt. Für die Praxis ist zudem besonders interessant, wie Sozialarbeitende auf der Handlungsebene ein Vertrauensverhältnis aufbauen können.

1.5 Aufbau und Eingrenzung

Im ersten Kapitel wird über die Ausgangslage, die Hauptfragestellung sowie die Zielsetzung berichtet. Zudem informiert das Kapitel über die berufliche Relevanz, die Motivation der Autorin und des Autors für dieses Thema sowie die vorgenommene Themenabgrenzung.

Im zweiten Kapitel werden die Systemtheorie, die systemische Sozialarbeit sowie die Handlungsfelder als Grundlage für die Verortung von Vertrauen erläutert.

Im Kapitel drei wird der Vertrauensbegriff zunächst anhand verschiedener Bezugswissenschaften erläutert, daraufhin wird das Vertrauen mittels ausgewählter soziologischer Theorien erklärt und die daraus gewonnenen Erkenntnisse am Ende zusammengeführt. Zu Beginn des vierten Kapitels werden diese Erkenntnisse auf die Soziale Arbeit angewendet. Im gleichen Kapitel werden die vertrauensrelevanten Aspekte in der Sozialen Arbeit näher beleuchtet. Im ersten Teil des fünften Kapitels wird ein Modell vorgestellt, das den Aufbau von Vertrauen prozesshaft aufgezeigt und im zweiten Teil mit einer Auswahl unterschiedlicher methodischer Verhaltensweisen kombiniert, die in der Sozialarbeit angewendet werden. Im Kapitel sechs werden die Fragestellungen nochmals aufgegriffen und beantwortet, sowie ein Fazit gezogen.

Eingrenzung

Die Sozialarbeit wird aufgrund der systemischen Grundlage sowie aufgrund ihrer gesellschaftlichen Funktion als ein Funktionssystem (vgl. Kapitel 2.1) definiert. Die zentrale Aufgabe stellt dabei die stellvertretende Inklusion bzw. Re-Inklusion von Menschen in die Gesellschaft dar. Um die Handlungsfelder und die wichtigsten Aspekte der Sozialarbeit aufzuzeigen, wird das Koordinatenmodell von Kurt Ludewig als Grundlage verwendet (vgl. Kapitel 2.3).

Die Missbrauchsdebatte in der Sozialhilfe hat grosse Wellen in den Medien geworfen und geht zweifellos mit einem Vertrauensverlust gegenüber dem System der Sozialen Arbeit einher. Trotzdem wird in dieser Arbeit kein Bezug dazu genommen, weil der dortige Fokus auf politischen und gesellschaftlichen Strukturen liegt, während in dieser Arbeit der gezielte Aufbau von Vertrauen innerhalb der Beziehung zwischen Sozialarbeitenden und ihrer Klientel im Vordergrund steht.

2 Systemisch - sozialarbeiterisches Handeln

In dieser Arbeit wird von einem systemischen Verständnis der Sozialen Arbeit ausgegangen. Dies hat Folgen sowohl für das Verständnis des Phänomens Vertrauen als auch der konkreten Handlungen, welche daraus abgeleitet werden. Dieses Kapitel soll zunächst die systemische Sozialarbeit beschreiben und anschliessend ihre Handlungsfelder aufzeigen.

2.1 Systemtheoretische Grundlagen

Der Systembegriff

Ein System definiert sich gemäss Arist von Schlippe und Jochen Schweitzer (2012) als „eine beliebige Gruppe von Elementen, die durch Beziehungen miteinander verbunden und durch Grenzen von ihren Umwelten abgrenzbar sind“ (S. 31). Die Elemente eines Systems sind nicht weiter teilbar. Ansonsten würden sie ein neues System bilden. Somit liesse sich folgern, dass das Beratungssystem mit den Elementen Beraterin/Berater und Klientin/Klient in Bezug auf das Problemsystem (z.B. Familie, Arbeitsplatz) geschlossen auftritt.

Struktur und Prozess

Strukturen verbinden die Elemente innerhalb eines Systems durch Muster, die bestimmen, wie ein System sich unter gewissen Umständen verhält (vgl. Falko von Ameln, 2004, S. 22). Prozesse sind demgegenüber eine zeitliche Aneinanderreihung von Ereignissen. Von Ameln (2004) stellt fest, dass Beratung nur an den Strukturen etwas ändern kann, da Ereignisse nicht rückgängig gemacht werden können (S. 22).

Unter Berücksichtigung der Abgrenzung des Beratungssystems vom Problemsystem, muss demzufolge eine Unterscheidung zwischen dem Beratungsprozess und dem Veränderungsprozess gemacht werden. Während der Beratungsprozess sich innerhalb der Strukturen der Beratung abspielt, ist der Veränderungsprozess zusätzlich an Strukturen des Problemsystems gekoppelt.

(Sozialer) Konstruktivismus

Von Ameln (2004) beschreibt den Konstruktivismus als eine erkenntnistheoretische Grundüberzeugung, die darauf beruht, dass die wahrgenommene Welt sich von der Realität unterscheiden kann. Die eigene Erkenntnis beeinflusst den Menschen in seiner Wirklichkeitswahrnehmung. Diese Erkenntnisse können nicht durch Instrumente überprüft werden, die ausserhalb unserer Erkenntnis liegen. (S. 4-7). Eine Wirklichkeit kann somit niemals unabhängig von der Person erfasst werden, die sie beobachtet.

Der Soziale Konstruktivismus ist eine soziologische Metatheorie, welche sich damit befasst, wie die Wirklichkeit im menschlichen Zusammenleben konstruiert wird. Kenneth J. Gergen und Mary Gergen (2009) fassen den Sozialen Konstruktivismus folgendermassen zusammen: „Nichts ist real, solange

Menschen nicht darin übereinstimmen, dass es real ist“ (S.10). Die Sprache wird von Gergen und Gergen (2009) als ein Mittel verstanden, um diese Übereinstimmung mit Hilfe von Kommunikation herzustellen. Wahrheit ist somit nur innerhalb von Gesellschaften möglich, da ein einzelnes Individuum ausserhalb der Gesellschaft nicht mit anderen Menschen kommuniziert. Somit kann „Wahrheit“ als eine gesellschaftliche Konstruktion betrachtet werden. (S. 12-20).

Kybernetik I. und II. Ordnung

Gemäss Von Ameln (2004) bildet die Theorie der Kybernetik neben dem konstruktivistischen Weltbild eine wichtige Grundlage für die Anwendbarkeit des systemtheoretischen Verständnisses in der Beratung. Dies ergibt sich aus der Frage heraus, wie Systeme einen Zustand des Gleichgewichts bilden oder wie sie sich verändern. Die Kybernetik I. Ordnung geht von dem einfachen Ursache-Wirkungs-Prinzip aus, dass Systeme von aussen beeinflusst werden können, um Systeme vom Ursprungszustand in einen angestrebten neuen Zustand überzuführen. Die Kybernetik II. Ordnung hingegen beruht darauf, dass soziale Systeme zu komplex sind, um einfache Ursache-Wirkungs-Zusammenhänge herstellen zu können. Dort herrschen deshalb eigene Gesetzmässigkeiten. (S. 23).

Zirkularität

Als weiteren Aspekt des systemischen Verständnisses sieht Günter G. Bamberger (2010) die Zirkularität, in der es um die wechselseitige Beeinflussung innerhalb des sozialen Systems der Klientel geht. Dies beschreibt er anhand des „Mobilebildes“: Wenn sich ein Element des Mobiles bewegt, wirkt sich das auf die anderen Elemente aus, was sich wiederum rückbezüglich auswirkt. Das Bild des Mobiles erklärt, dass sich Verhaltensweisen eines Individuums immer aufgrund anderer Individuen ergeben und dies wiederum eine Rückwirkung auf die anderen hat. Die Verhaltensweisen des Einzelnen sind stets durch die Verhaltensweisen der anderen (mit-)bedingt und bedingen diese gleichzeitig. (S. 17-20).

Soziale Systeme = Komplexe Systeme

Von Ameln (2004) spricht im Zusammenhang mit *sozialen Systemen*, die im Gegensatz zu technischen Systemen Menschen als Elemente einschliessen, von *komplexen Systemen*. Die Komplexität ergibt sich dabei aus dem Umstand, dass die Umwelt eines Menschen sich aus mehr Systemen zusammensetzt, als dieser überhaupt erfassen könnte. Dazu kommt der weitere Umstand, dass Menschen auf Grund ihrer beschränkten Möglichkeiten der Informationsverarbeitung gar nicht alle Elemente eines sozialen Systems miteinander verknüpfen könnten. Soziale Systeme müssen diese Komplexität reduzieren, um überhaupt funktionsfähig zu bleiben. Dies geschieht, indem ein gewisser Teil der Informationen einfach ausgeblendet oder die Komplexität strukturiert wird (z.B. indem man einzelne Häuser als Stadt wahrnimmt). (S. 23-24).

2.2 Die Funktion der Sozialarbeit

Von Schlippe und Schweitzer (2012) beschreiben die systemische Sozialarbeit als ein eigenständiges gesellschaftliches Funktionssystem, das sich mit der Teilhabe eines Individuums an der Gesellschaft befasst (S. 83-84). Wilfried Hosemann und Wolfgang Geiling (2005) schlagen vor, Soziale Arbeit von anderen Funktionssystemen wie der Medizin, der Wirtschaft oder dem Schulsystem abzugrenzen, indem die Unterscheidung zwischen Teilhabe versus Nichtteilhabe gemacht wird (S. 32). Als weitere Differenz nennen Hosemann und Geiling (2005) das „Helfen versus Nichthelfen“ (S. 61).

Von Schlippe und Schweitzer (2012) bezeichnen die systemische Sozialarbeit als eine „Zwischenprofession“, die möglichst viel Wissen aus anderen Professionen aufweisen sollte ohne sich dabei zu spezialisieren. Sie bleibt dadurch wenig fassbar und bekommt eine gewisse „Allzuständigkeit“. (S. 84). Dem fügt Heiko Kleve (2007) an, dass sich Professionelle der Sozialen Arbeit immer auch in ambivalenten Aufgaben bewegen:

- Sie leisten Hilfe, sollten die Klientel jedoch nicht von sich abhängig machen.
- Einerseits orientieren sie sich am Wohl der Klientel, andererseits steht oftmals auch ein Kontrollauftrag im Hintergrund.
- Auf der einen Seite soll die komplexe Problemlage der Klientel möglichst genau erfasst werden, auf der anderen Seite stehen sie unter Leistungsdruck und der Erwartung, dass die Leistungen messbar sein sollen.
- Ein grosser Teil von Problemen, unter denen die Klientel leidet, ist gesellschaftlich verursacht. Die Sozialarbeit hat jedoch den Auftrag, die Klientel in ihrer Selbständigkeit zu befähigen. (zit. in Von Schlippe und Schweitzer, 2012, S. 85).

Diese Ambivalenzen in der Struktur der Sozialen Arbeit sollte in der Interaktion zwischen Sozialarbeitenden und Klientel berücksichtigt werden. Im Hinblick auf den Aufbau von Vertrauen werden diese Aspekte im Kapitel 4.2 dieser Arbeit behandelt.

Für die Arbeit von Sozialarbeitenden wird zusammenfassend erkennbar, dass sie keine Lösungen an Stelle ihrer Klientel konstruieren können. Dies beruht darauf, dass soziale Systeme zu komplex sind, um sie von aussen ganzheitlich erfassen zu können. Eine weitere Schwierigkeit bilden die Gegensätze „Hilfe-Nichthilfe“ und „Hilfe-Kontrolle“, die sich aus den strukturellen Gegebenheiten ableiten, in denen die Soziale Arbeit gesellschaftlich verankert ist. Sozialarbeitende müssen somit nicht die „richtige Lösung“ finden, sondern gemeinsam mit Klientinnen und Klienten nach neuen Möglichkeiten suchen, um einen Weg der Inklusion oder Re-Inklusion in die Gesellschaft zu finden.

Dabei fungieren sie nicht als Expertinnen und Experten für das Problem, sondern vielmehr für die Ingangsetzung hilfreicher Prozesse zur Problemlösung. Durch das breite Hintergrundwissen aus anderen Professionen stellen sie die konstruierte Wirklichkeit ihrer Klientel in Frage, um Veränderungen anzuregen und Möglichkeiten eigener Teilhabe zu erkennen. Dadurch ergibt sich ein Balanceakt zwischen dem Aufzeigen oder Anregen einerseits und dem Respektieren der Autonomie der Klientel andererseits. Das Ziel ist es, sie weder abzuweisen, noch von der Hilfestellung abhängig zu machen.

Gleichzeitig setzt sich Soziale Arbeit auf gesellschaftlicher Ebene dafür ein, soziale Teilhabe grundsätzlich für alle Menschen zu ermöglichen.

Mit dem Fokus auf die Klientel der Sozialarbeit wird im folgenden Kapitel ein Modell eingeführt, welches das System der Sozialen Arbeit in vier vorhandene Funktions- bzw. Arbeitsfelder kategorisiert.

2.3 Handlungsfelder der Sozialen Arbeit

Um das breite Feld der Sozialen Arbeit mit allen Handlungsfeldern zu illustrieren, verwenden die Autorin und der Autor das Modell ‚Grundarten der psychosozialen Versorgung‘ das ursprünglich von Ludewig um 1992 auf einem systemisch-therapeutischen Hintergrundes entwickelt und durch Weiterentwicklung anderer Autorenschaft für die Sozialarbeit umgesetzt wurde.

Dieses Modell unterscheidet zwischen „Hilfe“ und „Fürsorge“ und zeigt die vier Felder „Anleitung“, „Beratung“, „Begleitung“ und „Therapie/Kontrolle“ auf. Massnahmen können innerhalb dieser vier Felder verortet werden, sind aber entweder der „Hilfe“ oder der „Fürsorge“ zuzuteilen. Die Verortung erfolgt aufgrund von Koordinaten, weshalb im weiteren Text der Begriff „Koordinatenmodell“ verwendet wird. Hilfe und Fürsorge sind unverwechselbare Phänomene und schliessen einander aus. Hilfe sieht Ludewig (1992) als eine Reaktion auf die Bitte um Hilfe, wohingegen Fürsorge eine Massnahme darstellt, die von Dritten veranlasst wurde (S.172-S. 176).

Andrea Brandl-Nebbehay und Ulrike Russinger (1995) haben das von Ludewig entwickelte Koordinatenmodell angepasst und in den Kontext der Sozialarbeit übernommen. Sie stellen dieses angepasste Modell vor und unterteilen, anhand des Jugendamtes Wien, verschiedene Auftragsmuster in der Praxis der Sozialarbeit. (S. 94). Brandl-Nebbehay und Russinger (1995) machen eine Unterscheidung, ob Beratung freiwillig in Anspruch genommen wird oder ob die Beratung gegen den Willen der Klientel angeordnet wurde. Die beiden Pole nennen sie „Freiwilligkeit“ und „Kontrolle“. Zudem ändern sie die horizontale Dimension des Modells und differenzieren hier zwischen materiellen und psychosozialen Problemen. (S. 91-100).

Aus den zwei Dimensionen Freiwilligkeit/Kontrolle und psychosoziale/materielle Probleme ergibt sich nachfolgende Abbildung.

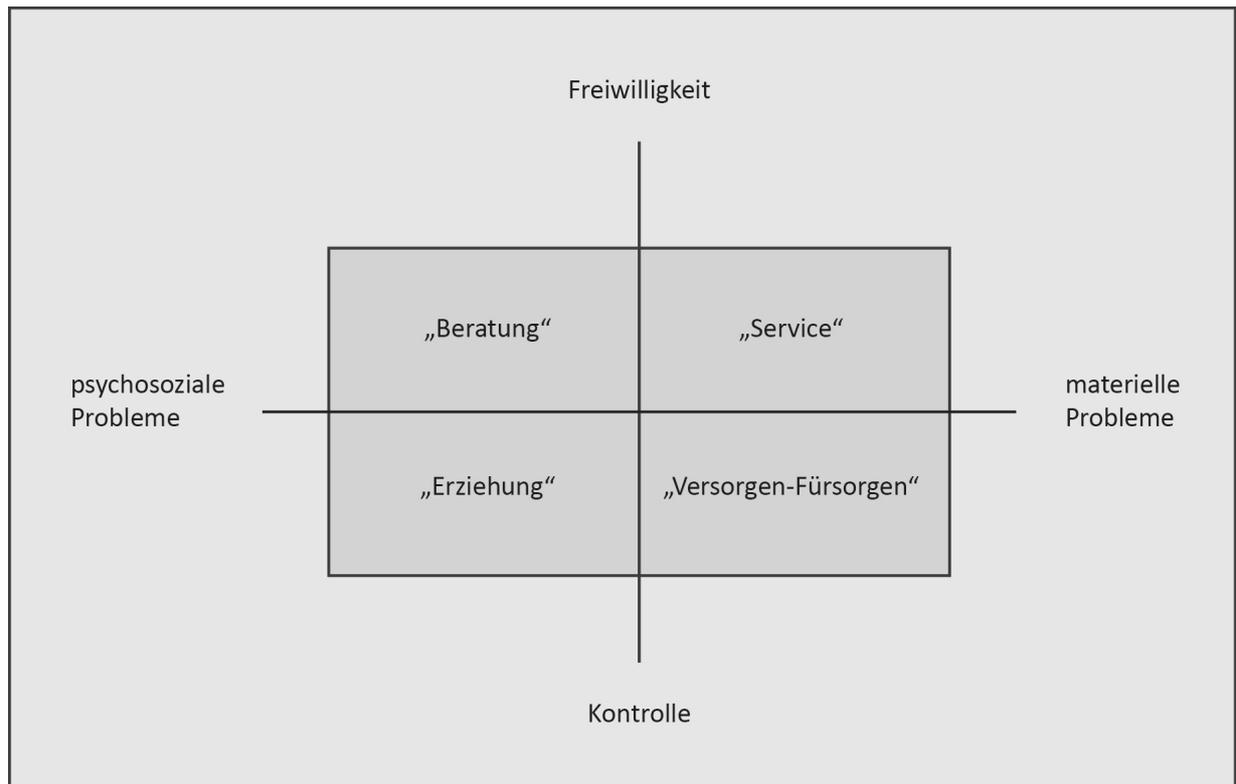


Abbildung 1: Koordinatenmodell nach Brandl-Nebehay & Russinger, 1995, S.94

Anwendung des erweiterten Modells

Daniel Kunz (2012) passt das Koordinatenmodell erneut an und stellt dabei die sozialarbeiterische Beratung ins Zentrum. Dadurch soll verdeutlicht werden, in welchem Spannungsfeld sich die sozialarbeiterische Beratung befindet. (S.3-4).

Die Autorin und der Autor gehen davon aus, dass Beratung in der Sozialarbeit wohl die gewichtigste Handlungsart darstellt, aber trotzdem nur eine Handlungsart der Sozialarbeit ist. Dazu äussern sich Johannes Herwig-Lempp und Ludger Kühling (2012) wie folgt ...: „Sozialarbeit ist mehr als nur Beratung und Therapie. Der Unterschied muss benannt, gesehen, anerkannt und berücksichtigt werden.“ (S. 51). Das Zentrum des Modells wird deshalb durch die Autorin und den Autoren in „Sozialarbeiterisches Handeln“ umbenannt.

Kunz (2012) sieht die Beziehung zwischen Sozialarbeitenden und Klientel, welche im Rahmen des Sozialarbeiterischen Handelns aufgebaut wird, als zentralen Ausgangspunkt. Dabei dient sie als Grundlage für das Zustandekommen von Arbeitsbündnissen. Zudem gilt eine gute Beziehung als Voraussetzung für die Vermittlung und Weitergabe von konkreten Hilfen. Dies legitimiert die Zentrierung des Sozialarbeiterischen Handelns im Koordinatenmodell. (S. 3).

Die Bezeichnungen der zwei Dimensionen übernimmt Kunz (2012) von dem Modell von Brandl-Nebehay und Russinger (siehe weiter oben). So besetzt er die senkrechte Dimension mit den Polen gesetzliche Massnahmen und Freiwilligkeit. Bei der horizontalen Dimension steht die Art der Probleme der Klientel im Vordergrund: materielle versus psychosoziale Probleme.

Diese Arten von Problemen werden bei der Erweiterung durch Kunz genauer beschrieben. Materielle Probleme sind eine Folge von finanziellen Notlagen und werden auch als soziale Probleme bezeichnet. Durch das Erschliessen von externen Ressourcen (Finden einer Arbeitsstelle, einer Wohnung oder Unterkunft, Ausbildung etc.) kann diese Notlage verbessert oder aufgehoben werden. Zum Erschliessen von externen Ressourcen gehören auch sämtliche Anspruchsabklärungen im Rahmen der Sozialversicherungen. Dem gegenüber stehen im Modell die psychosozialen Probleme. Kunz versteht darunter Lebenssituationen, die von den Betroffenen oder deren Umwelt als problematisch eingeschätzt werden. (S. 3).

Auch Ludewig (1992) bezeichnet ein Thema dann als ein Problem, wenn Individuen darüber kommunizieren und das Thema als schwierig, hinderlich, falsch und störend, aber auch veränderbar werten (S.116).

Als Beispiele für psychosoziale Probleme führt Kunz (2012) Familien- und Partnerschaftskonflikte, Erziehungsschwierigkeiten, Gewalterfahrungen, Sucht, Probleme infolge Krankheit und Behinderung, Einsamkeit, Sinn- und Lebenskrisen auf.

Die aus den zwei Dimensionen entstehenden vier Quadranten passt Kunz an die Sozialarbeit im heutigen Verständnis an und nennt sie „Information/Service“, „Veränderung/Entwicklung“, „Schutz/Kontrolle/Fürsorge“ und „Stabilisierung/Betreuung/Begleitung“. (S. 3).

Dabei entsteht folgendes Modell:

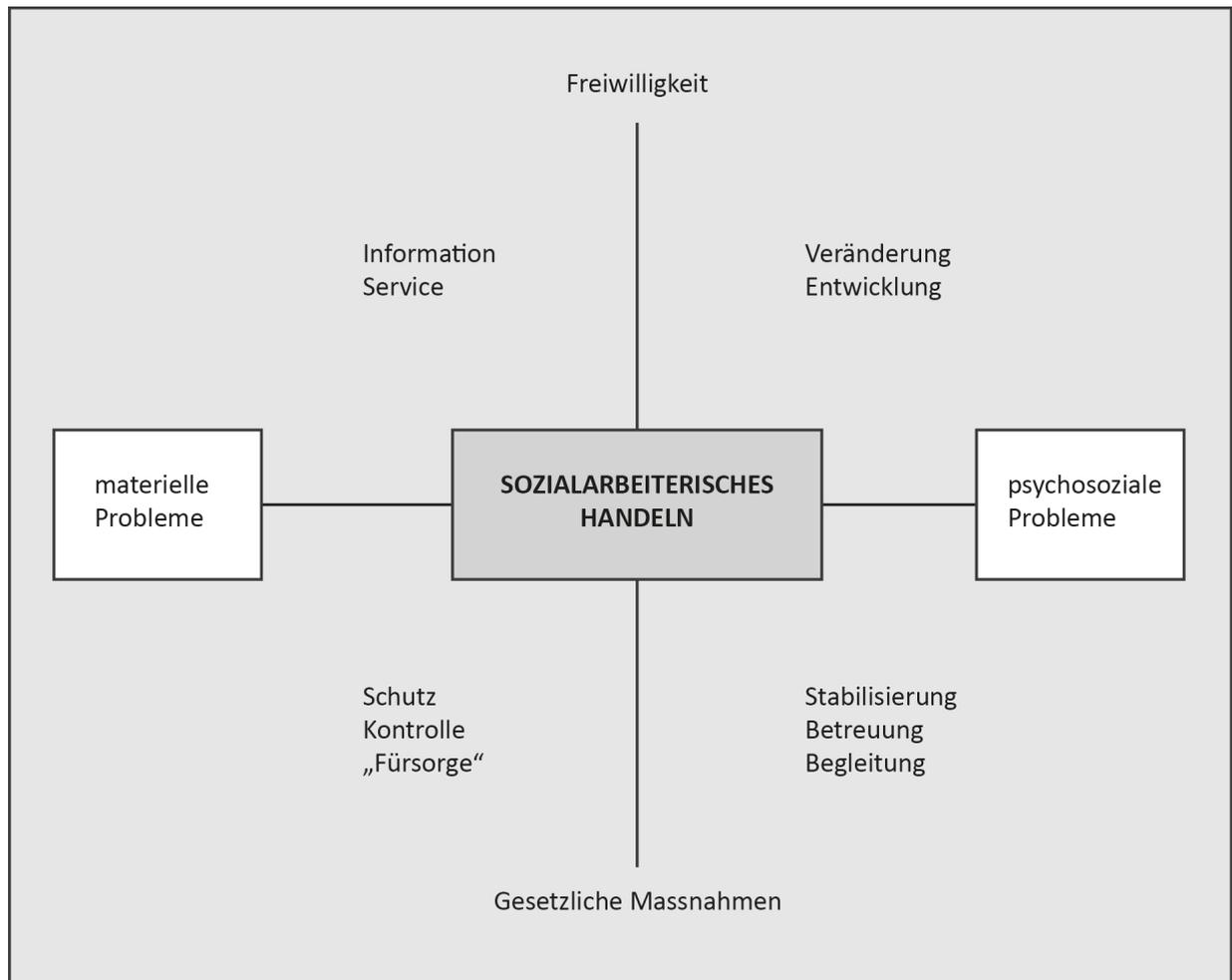


Abbildung 2: angepasstes Koordinatenmodell nach Kunz, 2012, S.4

Das Zentrum des Modells

Wie bereits ausgeführt, steht „Sozialarbeiterisches Handeln“ im Zentrum des Modells. Das Ziel des sozialarbeiterischen Handelns ist es, ein Arbeitsbündnis zwischen Klientel und Sozialarbeitenden herzustellen. Kähler (2009) erklärt, dass ein Arbeitsbündnis dann vorhanden ist, wenn Klientel und Sozialarbeitende sich über Ziele und Methoden der Zielerreichung einig sind. Dabei sei nicht die Form des Arbeitsbündnisses entscheidend, sondern die Qualität, wie die Inhalte des Arbeitsbündnisses zustande gekommen sind. (S.69).

Spannungsfelder Freiwilligkeit/Gesetzliche Massnahmen

Arnold (2009) erwähnt, dass sich Sozialarbeitende an der Schnittstelle der Organisation für die sie arbeiten und der Klientel bewegen (S.28-29). Hiltrud von Spiegel (2011) erklärt weiter, dass diese Schnittstelle in der Sozialarbeit als doppeltes Mandat bezeichnet und von vielen Sozialarbeitenden als Dilemma empfunden wird. Dieses Dilemma entsteht, weil einerseits die Interessen der Organisation oder des Staates vertreten werden und andererseits die Bedürfnisse und Interesse der Klientel wahrgenommen werden. Diese Interessen können widersprüchlich sein, so dass ein Spannungsfeld zwischen Kontrolle und Hilfe entsteht. (S. 39).

Handlungsfeld Information/Service

Wenn eine Klientin oder ein Klient freiwillig zur Beratung erscheint, jedoch materielle Probleme vorhanden sind, handelt es sich um das Feld Information/Service. Der Schwerpunkt der Tätigkeit liegt je nach Auftrag der Organisation darin, Auskünfte und Sachinformationen zu erteilen. Hier nennt Kunz (2012) beispielsweise die Rechtsberatung oder die Sozialversicherungsberatung. Ebenfalls stehen materielle Hilfen im Vordergrund, die allenfalls von den Sozialarbeitenden im Auftragskontext angeboten werden, ebenso wie die Existenzsicherung durch die Sozialhilfe oder die Vermittlung eines Arbeitsplatzes. In der Methodik der Sozialarbeit wird dies als externe Ressourcenerschliessung bezeichnet und wird oft auch als Sachhilfe verstanden. (S. 4).

Handlungsfeld Information und Service	
Rollen von Sozialarbeitenden	Ressourcenerschliessende Interessenvertretende (in Vertretung der Klientel), Expertinnen und Experten zu Fragen sozialer Probleme
Handlungen von Sozialarbeitenden	Informieren, Abklären, Verhandeln, materielle Ansprüche geltend machen, Einfordern bzw. Erschliessung von materiellen und immateriellen Gütern

Tabelle 1: Info/Service in Anlehnung an Kunz, 2012, S. 4.

Handlungsfeld Veränderung/Entwicklung

Kunz (2012) bezeichnet einen Hilfeprozess als Veränderung/Entwicklung, wenn die Klientin oder der Klient freiwillig in die Beratung kommt und psychosoziale Probleme im Vordergrund stehen (S. 4). Dies entspricht genau der Auffassung von Brandl-Nebehay und Russinger (1995). Im Mittelpunkt der Aufgaben von Sozialarbeitenden steht die Initiierung und Förderung geeigneter Beratungsprozesse. Diese sollen den Klientinnen und Klienten ermöglichen, ihre Probleme und Situationen besser zu verstehen, neue Möglichkeiten im persönlichen Denken und Handeln für sich zu erschliessen sowie für sie stimmige Lösungen zu finden. In diesem Arbeitsfeld bringen Klientinnen und Klienten meistens die Bereitschaft mit oder sie entwickeln die Fähigkeit innerhalb der Beratung, sich gegenüber Veränderungsprozessen hinsichtlich des Verhaltens, der Wahrnehmung, der Gefühle, Gedanken und Einstellungen zu öffnen beziehungsweise offen zu halten. Methodisch gesehen wird hier von einer Ressourcenorientierung respektive von einem Erschliessen interner Ressourcen gesprochen, als Beispiel erwähnt Kunz die Lebensberatung. (S.4).

Handlungsfeld Veränderung/Entwicklung	
Rollen von Sozialarbeitenden	Beraterinnen und Berater Unterstützerinnen und Unterstützer Vermittelnde bei der Problemlösung im Bereich Fühlen, Denken, Handeln
Handlungen von Sozialarbeitenden	Erschliessung interner Ressourcen, Anregen zum Lösen bzw. bewältigen persönlicher Probleme und Situationen, Einüben alternativer Handlungsmöglichkeiten, Vermitteln, Krisenbegleitung

Tabelle 2: Veränderung/Entwicklung in Anlehnung an Kunz, 2012, S. 4.

Handlungsfeld Schutz/Kontrolle/Fürsorge

Wenn im Zwangskontext materielle Probleme vorhanden sind, spricht Kunz (2012) von Schutz/Kontrolle/Fürsorge. Grundlage dieser Beratungsfunktion sind gesetzliche Massnahmen und Vorgaben. Als Beispiele nennt er die wirtschaftliche Sozialhilfe, Abklärungen für vormundschaftliche Massnahmen oder den Massnahmenvollzug. (S. 4-5). Neben dem Unterstützen im Kontext der gesetzlichen Massnahmen („Fördern“) ist dies oft auch mit einer Kontrollfunktion im Sinne der Einhaltung gesellschaftlich normativer Vorgaben verbunden („Fordern“). Wenn Massnahmen oder Auflagen gegen den Willen der Klientinnen und Klienten eingerichtet werden, kann für Sozialarbeitende eine Dilemmasituation entstehen (ib./ibid.). Es ist gemäss Kunz (2012) deshalb wichtig, über den gesetzlichen Auftrag und die Rechte sowie Pflichten transparent zu informieren. Als Beratungsziel wird eine Kooperation der Klientinnen und Klienten beschrieben, damit ein Kontrollauftrag in einen Schutz- bzw. Hilfekontext umgewandelt werden kann (S. 5).

Handlungsfeld Schutz/Kontrolle/Fürsorge	
Rollen von Sozialarbeitenden	Expertin und Experte und Auftragnehmerinnen und Auftragnehmer für und von Behörden, Überprüfende und Kontrollierende normativer Vorgaben
Handlungen von Sozialarbeitenden	Fördern und Fordern, Zwang als Hilfe, Kontrollieren von Massnahmen, Sanktionieren, Schützen

Tabelle 3: Schutz/Kontrolle/Fürsorge in Anlehnung an Kunz, 2012, S. 4.

Handlungsfeld Stabilisierung/Betreuung/Begleitung

Stehen psychosoziale Probleme im Fokus, bezeichnet Kunz (2012) den Hilfeprozess als Begleitung/Stabilisierung/Betreuung. Die Sozialarbeit fokussiert sich in diesem Arbeitsfeld auf die Stabilisierung der Problemsituation und die Betreuung sowie Begleitung von Klientinnen und Klienten. Sozialarbeitende haben die Aufgabe, Möglichkeiten aufzuzeigen, welche der Problemsituation entspre-

chen, ohne jedoch die Autonomie und Würde der Klientinnen und Klienten zu verletzen. Die Unveränderbarkeit des Problems kann ebenfalls Thema der Beratung werden. Allenfalls haben Sozialarbeitende zusätzlich die Aufgabe, jene Interessen der Klientinnen und Klienten wahrzunehmen, welche diese aufgrund psychischer, physischer, geistiger oder sozialer Faktoren nicht mehr oder nur noch teilweise übernehmen können (z.B. durch das Führen von vormundschaftlichen Mandaten). Der weitgesteckte zeitliche Rahmen ist u.a. ein Unterscheidungskriterium zum Feld „Beratung“. In diesem Arbeitsfeld könnte es sich um Prozesse in sozialpädagogischen Einrichtungen oder um Rehabilitationsmassnahmen handeln. (S. 5).

Professionelles Handeln	
Rollen von Sozialarbeitenden	Erzieherinnen und Erzieher, Betreuerinnen und Betreuer, Begleiterinnen und Begleiter, Koordinatorinnen und Koordinatoren von Hilfen, Führen von gesetzlichen Massnahmen
Handlungen von Sozialarbeitenden	Erziehen, Stabilisieren, Unterstützen in lebenspraktischen Situationen und bei der Alltagsbewältigung, Koordinieren von Hilfeleistungen

Tabelle 4: Stabilisierung/Betreuung/Begleitung in Anlehnung an Kunz, 2012, S. 4.

2.3.1 Die Kontaktaufnahme in der Sozialarbeit

In der Sozialarbeit spielt es eine überaus wichtige Rolle, wie und aus welchen Gründen Klientinnen und Klienten in das System gelangen. Peter de Jong und Insoo Kim Berg (2008) erwähnen, dass dies besonders während der Anfangsphase eine zentrale Rolle für die Arbeitsbeziehung spielt (S. 117). Auch Kähler (2009) führt aus, dass die Ursprungsmotivation der Klientel zu einer Kontaktaufnahme entscheidend dafür ist, ob Arbeitsbündnisse geschlossen werden oder nicht. Er unterscheidet dabei, ob die Gespräche durch Behörden angeordnet, durch Sozialarbeitende angeboten oder durch Klientinnen und Klienten erbeten wurden. (S.70).

Ludewig (1992) beschreibt den gesamten Prozess vor der Kontaktaufnahme bis zum Eingehen von Arbeitsbündnissen anhand von vier sozialen Systemen. Soziale Systeme existieren durch Kommunikation. Deshalb stellt sich auch der Prozess als kommunikativer Prozess dar. (S. 114). Analog zu diesen vier Phasen unterscheidet die Sozialarbeit die Kontext- und Auftragsklärung. Nachfolgend werden diese vier Phasen nun beschrieben und mit der Sozialarbeit ergänzt.

Das Problemsystem (Erste Phase)

Der kommunikative Prozess beginnt mit der Formulierung des Problems des betroffenen Menschen oder einer Person in dessen Umfeld. Ludewig (1992) grenzt dabei ein Problem von einer Schwierigkeit ab. Schwierigkeiten sind unabänderliche Gegebenheiten (Umweltbedingungen, körperliche Defekte). Im Gegensatz dazu sind Probleme veränderbar und werden im Hinblick auf die Veränderung („ich will kein Alkoholiker sein“) oder was ihre Folgen angeht („Ich möchte durch den Alkohol nicht

meine Familie belasten.“) thematisiert. Dabei kann es auch eine aussenstehende Instanz sein (beim Alkoholbeispiel: die Polizei, das Gericht), die ein Problemsystem entstehen lassen kann. (S.116-117). Ludewig (1992) nennt dies die Entstehung eines fremdinduzierten Problemsystems. Beide Formen des Problemsystems implizieren den Appell, ein bestimmtes Verhalten zu ändern. Dieser Appell kann bei einem fremdinduzierten Problemsystem als Angriff erlebt werden. (S. 116-117)

In der Sozialarbeit spielt es eine wesentliche Rolle, wie Problemsysteme entstehen. Selbst bei erbetenen Gesprächen handeln die Klientinnen und Klienten aufgrund eines Lebensumstandes oder eines Problems, das einer Veränderung bedarf. Es darf nicht verkannt werden, meint Kähler (2009), dass die Freiwilligkeit in der Sozialarbeit etwas von der Freiwilligkeit hat, wenn ein Mensch mit starken Zahnschmerzen zum Zahnarzt geht (S.31).

Das hilfeschuchende System / das klinische System (Zweite und Dritte Phase)

Sobald sich ein Mitglied des Problemsystems dazu entscheidet, professionelle Hilfe zu suchen, wird die Kommunikation verändert. Dies ist der Übergang in die zweite Phase. Es geht nun darum Hilfe zu suchen und nicht das Problem zu diskutieren. Ludewig (1992) bezeichnet Mitglieder des Problemsystems als Hilfeschuchende. Wenn der Kontakt zwischen Hilfeschuchenden zu sogenannten professionellen Helfenden hergestellt wird, bildet sich dadurch ein sogenanntes klinisches System. Dies ist der Übergang in die dritte Phase. Ob ein klinisches System erfolgreich gebildet werden kann, hängt davon ab, ob die passenden Helfenden für die Hilfeschuchenden gefunden und eine geeignete Hilfe gewählt werden kann. (S. 120-121).

In der Kontextklärung der Sozialarbeit gilt es festzustellen, ob sich die Klientel mit ihren Anliegen auf der richtigen (Beratungs-)stelle befinden. Dies finden Sozialarbeitende heraus, wenn sie auf die Vorgeschichte eingehen und nachfragen, warum der Kontakt zustande kam. Falls die Zuständigkeit nicht gegeben ist, erfolgt eine Triage an andere Fachstellen. Die Zuteilung zum entsprechenden Sozialarbeitenden findet dann meistens zufällig oder nach einem internen Zuteilungssystem der jeweiligen Organisation statt.

Das Hilfssystem (Vierte Phase)

In der letzten Phase spricht Ludewig (1992) von Hilfssystemen, welche aus dem Helfenden und dem Menschen, der um Hilfe bittet, bestehen. Dabei setzt er voraus, dass jedem Hilfssystem die Bitte um Hilfe vorausgeht. In allen vier Grundtypen (Anleitung, Beratung, Begleitung, Therapie) geht es um die Linderung oder Beseitigung von Leiden. Dabei typisiert er die Hilfeschuchenden in den vier verschiedenen Grundtypen nach ihrer Botschaft:

- „Anleitung: Hilf uns, unsere Möglichkeiten zu erweitern!
- Beratung: Hilf uns, unsere Möglichkeiten zu nutzen!
- Begleitung: Hilf uns, unsere Lage zu ertragen!
- Therapie: Hilf uns, unser Leiden zu beenden!“ (S.123).

Diese letzte Phase stellt nochmals die im Kapitel 2.3 beschriebenen Handlungsfelder „Info/Service“, „Veränderung/Entwicklung“, „Schutz/Kontrolle/Fürsorge“ sowie „Begleitung/Betreuung“ dar. Die erwähnten (impliziten) Botschaften richten sich an die Sozialarbeitenden, die in diesen Handlungsfeldern in ihren verschiedenen Rollen und Funktionen arbeiten.

Ist der Kontakt zustande gekommen und besteht in der Folge daraus ein sogenanntes Hilffssystem, kann die Auftragsklärung weitergeführt werden.

Zur Auftragsklärung gehört nach Ursula Fuchs (2009) insbesondere auch, dass Sozialarbeitende aufklären, wie und warum der Kontakt zustande kam. In einem nächsten Schritt innerhalb der Auftragsklärung wird das Anliegen (das Problem) definiert und es werden gegenseitige Erwartungen geklärt. Im Regelfall sind die Erwartungen zwischen allen Beteiligten recht unterschiedlich. Daher geht es im weiteren Verlauf darum, die unterschiedlichen vielfältigen und teilweise widersprüchlichen Erwartungen von Seiten der Ratsuchenden sowie des Systems, in welches sie eingebunden sind, zu klären. (S.5).

3 Das Phänomen Vertrauen

3.1 Die Schwierigkeit einer Vertrauensdefinition

Im Oxford English Dictionary (2012/eigene Übersetzung) wird der Begriff Vertrauen (engl. „trust“) folgendermassen definiert:

„Vertrauen ist der feste Glaube an die Zuverlässigkeit oder Fähigkeit einer Person oder Sache bzw. auf die Wahrheit einer Aussage, ohne entsprechende Beweise, ob der Glaube berechtigt ist“.

Diese Definition bleibt allgemein. Stellt sich doch die Frage, ob ich in die Zuverlässigkeit einer Person Vertrauen habe (z.B. Pünktlichkeit), oder eher aufgrund ihrer Zuverlässigkeit darauf vertraue, dass die Person pünktlich ist. In diesem Sinne ist Vertrauen also entweder auf eine konkrete Situation beschränkt, oder aber an ein persönliches Merkmal gebunden.

Gleichermassen vertraut man auch in die Zuverlässigkeit eines Flugzeuges, dass es die Mitreisenden sicher von a nach b befördert, obwohl eventuell Beweise vorliegen, dass dieser Flugzeugtyp noch niemals abgestürzt ist. Vertraut man nur dem Flugzeug, oder auch den Personen, welche diese Maschine gebaut haben? Ist es in beiden Fällen die gleiche Form von Vertrauen, oder unterscheiden sie sich?

An diesen beiden Beispielen wird deutlich, dass es von der Perspektive abhängt, wie Vertrauen beschrieben werden kann. Oder, um es mit den Worten von Franz Petermann (1996) auszudrücken: „Vertrauensdefinitionen konkretisieren sich auf dem Hintergrund der speziellen Zielbestimmungen“ (S. 16). Folgend wird der Vertrauensbegriff aus verschiedenen Perspektiven beleuchtet, um schliesslich eine Definition zu finden, welche sich im Kontext der systemischen Sozialarbeit anwenden lässt.

Soziologische Betrachtung von Vertrauen

Luhmann (1973) definiert Vertrauen aus soziologischer Perspektive als eine wirksame Form zur Reduktion von Komplexität im menschlichen Zusammenleben. In der heutigen Zeit ist das Handeln mit einem gewissen Risiko verbunden, da in einem immer komplexer werdenden Alltag, die nötigen Informationen und Kontrollmöglichkeiten fehlen, um abzuschätzen, was das eigene Handeln für Auswirkungen auf die Zukunft hat. Indem vertraut wird, werden mehr Möglichkeiten des Erlebens und Handelns geschaffen und Unsicherheit wird durch Sicherheit abgelöst. (zit. in Petermann 1996, S.12).

Hier also spielt der Risikoaspekt eine entscheidende Rolle, sowie das Erleben eigener Handlungsfähigkeit im Hinblick auf zukünftige Erwartungen.

Der Soziologe Anthony Giddens (1996a) gibt aus seiner strukturtheoretischen Perspektive¹ eine ausführliche Definition von Vertrauen:

„Der Begriff des Vertrauens lässt sich bestimmen als Zutrauen zur Zuverlässigkeit einer Person oder eines Systems im Hinblick auf eine gegebene Menge von Ergebnissen oder Ereignissen, wobei dieses Zutrauen einen Glauben an die Redlichkeit oder Zuneigung einer anderen Person bzw. an die Richtigkeit abstrakter Prinzipien (technisches Wissen) zum Ausdruck bringt“ (S.49).

Nach der Definition von Giddens kann Vertrauen entweder in Personen oder Systeme gesetzt werden. Zudem existiert eine Verbindung zum Zutrauen und zum Glauben. Die Definition enthält auch eine emotionale Komponente in Form von Zuneigung gegenüber einer anderen Person.

Psychologische und psychotherapeutische Betrachtung von Vertrauen

Erik H. Erikson (1963) betrachtet Vertrauen aus einer entwicklungspsychologischen Perspektive und spricht von einem "Urvertrauen", welches massgeblich die Entwicklung einer stabilen Persönlichkeit eines Individuums beeinflusst. Es entsteht innerhalb der Mutter-Kind-Beziehung und hat die Funktion eines „Gefühls, sich auf den anderen verlassen zu dürfen“. (zit. in Petermann 1996, S. 12).

Diese globale Definition von Vertrauen lässt sich schwerlich auf Vertrauensbeziehungen in späteren Entwicklungsphasen anwenden. Der Vollständigkeit halber wird sie hier trotzdem aufgeführt. Vertrauen ist, aus dieser Perspektive betrachtet, also eine Fähigkeit oder Eigenschaft, welche bereits in der frühen Entwicklungsphase eines Individuums erworben wird.

Für Rainer Sachse (2006) ist Vertrauen eine Grundkomponente der therapeutischen Beziehungsgestaltung, welche therapeutische Arbeit erst möglich macht. Er betrachtet Vertrauen auf der zwischenmenschlichen Ebene im psychotherapeutischen Setting und unterscheidet dabei zwischen drei Arten des Vertrauens:

- Personales Vertrauen, welches die Klientel in die Therapeutinnen und Therapeuten als loyale und verlässliche Personen hat, um sich ihr/ihm gegenüber im Therapieprozess öffnen zu können.
- Kompetenz-Vertrauen in eine konstruktive Prozessgestaltung und ein fachliches Verständnis der Problemlage der Klientel; m.a.W. die fachlichen Qualifikationen und den Experten/Expertinnen/Expertenstatus der Therapeutin /des Therapeuten. Dies habe die Funktion, dass Verunsicherung seitens der Klientel zugelassen werden kann, da darauf vertraut wird, dass Therapeutinnen und Therapeuten die Kompetenz besitzen, mit dieser Unsicherheit umzugehen.
- Vertrauen der Klientel in die eigene Fähigkeit, Veränderungsprozesse angehen zu können und dadurch einen neuen stabilen Zustand zu erreichen. (S.28-32).

¹ Für genauere Ausführungen zur Strukturierungstheorie vgl. Christian Fleck und Hans Georg Zilian (1999). *Anthony Giddens Soziologie* (2. überarbeitete Aufl.). Graz-Wien: Nausner & Nausner (1999).

Gegenüber den bisherigen Definitionen, die Vertrauen vor allem als Einstellungsvariable betrachten, beschreibt Deutsch (1962) Vertrauen als ein beobachtbares Verhalten,

welches:,,

(a) die eigene Verwundbarkeit steigert,

(b) gegenüber einer Person erfolgt, die nicht der persönlichen Kontrolle unterliegt und

(c) in einer Situation gewählt wird, in der Schaden, den man erleidet, wenn der andere [sic!] die eigene Verwundbarkeit ausnutzt, grösser ist als der Nutzen, den man aus dem Verhalten ziehen kann.“ (zit. in Petermann 1996. S. 13).

Vertrauen wird hier also als ein Verhalten betrachtet, das in einer Situation auftritt, in der Personen sich anderen anvertrauen oder ausliefern. Dabei wird bewusst das Risiko eingegangen, vom Gegenüber enttäuscht oder verletzt zu werden. Ob es sich dabei um einen bewussten oder einen unbewussten Prozess handelt, ist in dieser Definition nicht klar festgelegt.

Der Vertrauensbegriff aus sozialarbeiterischer Perspektive

Arnold (2009) stellt in ihrer Dissertation anhand einer literarischen Recherche dar, dass der Vertrauensbegriff in der Sozialen Arbeit nicht einheitlich verwendet wird. Dies lässt Interpretationsraum offen und kann somit zu Verständigungsproblemen führen. (S. 139). Somit stellt der Erklärungsteil dieser Arbeit eine wichtige Grundlage dar, um das Verständnis des Vertrauensbegriffs offenzulegen. In seiner Diskussionskizze zur Sozialen Arbeit als Profession stellt Beat Schmocker (2009) fest, dass die Profession Soziale Arbeit eine interdisziplinäre Wissenschaft ist, die ihr Wissen sowohl aus eigenen Erkenntnissen als auch Bezugswissenschaften bezieht, um Wissen über das „Mensch-Sein“ und „Mensch-in-der-Gesellschaft [-sein]“ zu erlangen. (S. 1). Aus professioneller Sicht stellt sich hier die Frage, welche Bezugswissenschaft im Hinblick auf die Beschreibung und Erklärung des Phänomens Vertrauen geeignet ist, um anschliessend Erkenntnisse für dessen Aufbau abzuleiten.

Die Autorin und der Autor dieser Arbeit definieren deshalb für die Soziale Arbeit Vertrauen folgendermassen:

„Vertrauen im sozialarbeiterischen Kontext ist die Einstellung der Klientel, sich auf den Kontakt mit Sozialarbeitenden einzulassen, obwohl dieser Kontakt mit einem Risiko verbunden ist. Mit dieser Einstellung ist die Erwartung verbunden, entscheidungs- und handlungsfähig zu bleiben.“

3.2 Relevante Bezugswissenschaften zur Erklärung von Vertrauen

Da es sich beim Vertrauen offensichtlich um ein soziales Phänomen handelt, scheint es sinnvoll, sich vor allem auf die Sozialwissenschaften zu stützen. Vorgängig wurde der Vertrauensbegriff deshalb

aus der Sicht der Soziologie, Psychologie und Philosophie näher beleuchtet.

Im Zuge der Recherche zur vorliegenden Arbeit wurde deutlich, dass aus der Sicht der Sozialen Arbeit wenige, oder gar keine Erklärungsansätze zum Vertrauensphänomen vorliegen. Arnold (2009) zeigt in ihrer Dissertation „Vertrauen als Konstrukt – Sozialarbeiter und Klient in Beziehung“ auf, dass der Zugang zu diesem Phänomen für die Soziale Arbeit bei dem jetzigen Stand der Erkenntnisse nur mit Hilfe ihrer Bezugswissenschaften möglich ist. Die Soziologie und Psychologie habe sich mit dem Phänomen Vertrauen auseinandergesetzt und bieten Erklärungen, die auch für die Soziale Arbeit genutzt werden können. (S.45).

Erkenntnisse aus der Soziologie bilden in dieser Arbeit die Grundlagen, um Vertrauen zu erklären und dessen Funktionen aufzuzeigen. Dies gründet auch auf der Aussage von Mechthild Bereswill und Gudrun Ehlert (2010), dass die Soziologie als eine Leitwissenschaft der Sozialen Arbeit betrachtet werden kann, um gesellschaftliche Themenfelder zu erschliessen (S. 337).

Martin Endress (2002) betrachtet den Vertrauensbegriff aus der Sicht der Soziologie. Die Ausgangslage bildet dabei „die Erfahrung des grundlegenden Fragwürdigwerdens [sic!][...] der fundamentalen Verunsicherung weitgehend eingeschliffener Lebensverhältnisse im Zuge einer beschleunigten, insbesondere technisch geprägten Veränderung nahezu aller Lebensbereiche im Rahmen fortschreitender gesellschaftlicher Modernisierungsprozesse.“ Menschen sind auf dem Hintergrund dieses Wandels und der damit verbundenen Unsicherheit, immer mehr dazu genötigt, „ihrer eigenen Handlungsmächtigkeit entzogenen technischen Apparaturen, Experten[sic!] und Institutionen zu vertrauen.“ (S.7).

Seit Mitte des 19. Jahrhunderts setzt sich die Soziologie mit dem Phänomen des Vertrauens auseinander, wobei sich unterschiedliche Ansichten herausgebildet haben, die auch heutige Soziologen noch beeinflussen. Endress hat sich mit den soziologischen Erklärungsansätzen von Émile Durkheim, Max Weber und Georg Simmel auseinandergesetzt, auf denen seiner Meinung nach viele andere Soziologen ihre Überlegungen gestützt haben. (vgl. Endress, 2002, S. 12 – 16).

Endress (2002) kommt mit Hilfe seiner Analyse von klassischen soziologischen Annäherungsversuchen und dem aktuellen Diskurs zum Thema Vertrauen zu der Erkenntnis, dass einerseits verschiedene Ebenen für die Thematisierung von Vertrauen als soziologischer Grundbegriff und andererseits die Funktionalität von Vertrauen in drei Stufen unterschieden werden müssen.

Vertrauen als soziologischer Grundbegriff lässt sich entweder grundlagentheoretisch, historisch oder auf dem Hintergrund einer Theorie moderner Gesellschaft betrachten. (S. 66-67).

Martin Hartmann und Claus Offe haben sich mit verschiedenen soziologischen Erklärungen zum Phänomen Vertrauen auseinandergesetzt und ziehen einige Schlussfolgerungen, die hier zusammengefasst wiedergegeben werden sollen.

Nach Hartmann und Offe (2001) existiert eine verwirrende Vielfalt an Veröffentlichungen zum Begriff Vertrauen. Es kann als ein komplexes Phänomen bezeichnet werden. In welcher Weise vertraut wird, ist vom Kontext abhängig. Entsprechende Definitionen beziehen sich demzufolge auf einen theoretischen Rahmen, aus welchem heraus das Phänomen betrachtet und erklärt wird. Dem liegt die Frage zu Grunde, was Vertrauen einerseits leisten kann und andererseits leisten soll. Weiter führen Hartmann und Offe aus, dass es sich um ein empirisch schwer zugängliches Phänomen handelt und Annäherungen deshalb oftmals auf einer abstrakten Ebene bleiben. Dabei bilden vor allem die Thesen von Luhmann und Giddens ausschlaggebende Theorien, um Vertrauen und dessen gesellschaftliche Funktion zu erklären. (S. 7-19).

Da Luhmann, wie auch Giddens, Vertrauen aus einer historisch entwicklungstheoretischen Perspektive betrachten und Giddens in seiner Theorie der modernen Gesellschaft zudem auf Vertrauen im Speziellen eingeht, wird in dieser Arbeit somit auf die Ansichten dieser beiden Autoren vertieft eingegangen. Dies scheint plausibel, da die Soziale Arbeit sich bekanntlich im Spannungsfeld zwischen Gesellschaft und Individuum wiederfindet und dabei auch von historischen und (damit verbundenen) gesellschaftlichen Veränderungen beeinflusst wird.

Gemäss Endress (2002) ergänzt die *Funktionalität von Vertrauen* die oben genannten Perspektiven durch die Unterscheidung in Meso-, Mikro- und Makro-Ebene:

- Auf der *Mikro-Ebene* spricht Endress von einem funktional diffus persönlichen Vertrauen, das im Rahmen dichter Sozialbeziehungen zum Tragen kommt.
- Auf der *Meso-Ebene* wirkt Vertrauen funktional spezifisch in professionellen, organisatorisch vermittelten Interaktionen. Es bezieht sich dabei primär auf Kompetenzen der jeweiligen Person.
- Auf der *Makro-Ebene* hingegen ist Vertrauen funktional entbunden. Es besteht ein Zusammenhang mit der Erfüllung genereller Erwartungen in Systeme und Institutionen. (S.67)

Der nächste Schritt besteht demzufolge darin, Vertrauen aus der historischen Perspektive und anhand einer Theorie moderner Gesellschaft zu erklären. Anschliessend wird die herausgearbeitete Funktionalität von Vertrauen unter Berücksichtigung der verschiedenen, von Endress beschriebenen Ebenen, differenziert.

3.2 Erklärungsansätze nach Niklas Luhmann

Luhmann (1927-1998*) war ein deutscher Soziologe und einer der Begründer der soziologischen Systemtheorie. Innerhalb seiner dreissigjährigen Forschungstätigkeit verfolgte er den Anspruch, seine universelle soziologische Gesellschaftstheorie zu begründen. Luhmann beschäftigte sich mit verschiedenen unterschiedlichen Fragestellungen von der Makro- bis zur Mikroebene. Die Themen reichen - um nur einige zu nennen - von der Wirtschaft, Politik auf der Makroebene bis hin zu Liebe, Sexualität auf der Meso,- bzw. Mikroebene. Margot Berghaus (2003) betrachtet als den Gegenstand der Luhmann'schen Systemtheorie soziale Systeme, welche erst durch und nur durch Kommunikation entstehen. Soziale Systeme operieren und existieren durch die Kommunikation und kommen in verschiedenen Formen vor. Dabei zählt jeder einzelne soziale Kontakt von Individuen, also jede Interaktion und jede Organisation bis hin zur Gesellschaft (als das komplexeste und umfassendste System), als ein soziales System. (S. 24-59).

Das Thema Vertrauen spielt somit innerhalb aller Formen von sozialen Systemen eine Rolle und erfüllt innerhalb der verschiedenen Formen verschiedene Funktionen.

3.2.1 Systemvertrauen

Luhmann (2000) beschreibt Vertrauen als Notwendigkeit für Menschen, ihr Überleben in der sozialen Komplexität zu sichern (S. 8). Luhmann (2000) versteht unter der sozialen Komplexität das Übermass an Informationen, mit der Menschen tagtäglich konfrontiert werden. Dadurch ergeben sich für das Individuum mehr Möglichkeiten, als dieses in der Realität umsetzen kann. (zit. in Sabine Wagenblaus, 2004, S. 67).

Luhmann (2000) spricht im Zusammenhang mit Vertrauen von einer wirksameren Form der Reduktion sozialer Komplexität. Würden Menschen sich nämlich permanent alle Möglichkeiten offen halten, so wären sie nicht mehr entscheidungs- und damit handlungsfähig. Folglich ergeben sich für soziale Systeme mehr Möglichkeiten des Erlebens und des Handelns, wenn man sich auf eine Möglichkeit verlässt und dieser vertraut. (S. 8-9).

Um trotzdem entscheidungs- und somit handlungsfähig zu bleiben, treffen Menschen eine Auswahl dieser Möglichkeiten in Form von auf die Zukunft gerichteten Erwartungen (Luhmann, 2000 zit. in Wagenblaus, 2004, S. 67).

Nach Luhmann (2000) ist Vertrauen immer auch an ein Risiko gekoppelt. Entschliesst sich das Individuum, zu vertrauen, setzt es voraus, dass die damit verbundenen Erwartungen auch erfüllt werden. Dennoch kann dem vertrauenden Menschen mehr oder weniger bewusst sein, dass die Erwartungen in der Zukunft auch enttäuscht werden können. Luhmann spricht im Zusammenhang mit Vertrauen deshalb von einer riskanten Vorleistung. (S. 27-29).

Vertrauen hat somit die Funktion, in unübersichtlichen und überfordernden Situationen die eigene Handlungsfähigkeit des Individuums zu wahren. Dabei gilt es, die vorhandene soziale Komplexität zu bewältigen und diese individuell zu reduzieren. Diese Reduktion zeichnet sich dadurch aus, dass aus der Vielzahl an Möglichkeiten eine ausgewählt wird, an der das eigene Handeln ausgerichtet wird. Demnach werden bestimmte Möglichkeiten auch ausgeschlossen. Dadurch bleibt das eigene Handeln immer auch mit dem Risiko verbunden, dass eine andere Möglichkeit die bessere Wahl gewesen wäre.

Wagenblass (2004) thematisiert Zeit im Zusammenhang mit Vertrauen und stellt die Strukturierung von erfahrener Vergangenheit, aktueller Gegenwart und ungewisser, offener Zukunft als eine zentrale Funktion von Vertrauen dar. Diese Strukturierung ermöglicht es, die Handlungsfähigkeit der Individuen angesichts der unzähligen, unübersichtlichen Optionen aufrechtzuerhalten. Die Vergangenheit beinhaltet gemachte Vertrauenserfahrungen. Diese werden auf ähnliche Situationen übertragen und beeinflussen somit zukünftige Entscheidungen. Dies bedeutet allerdings nicht, dass Vertrauen oder die Möglichkeit, Vertrauen zu schenken, allein aus vergangenen Erfahrungen entsteht. Dennoch beeinflussen diese auf eine gewisse Weise die Zukunft. (S.68). Diese Strukturierung wird in der nachfolgenden Abbildung ersichtlich.

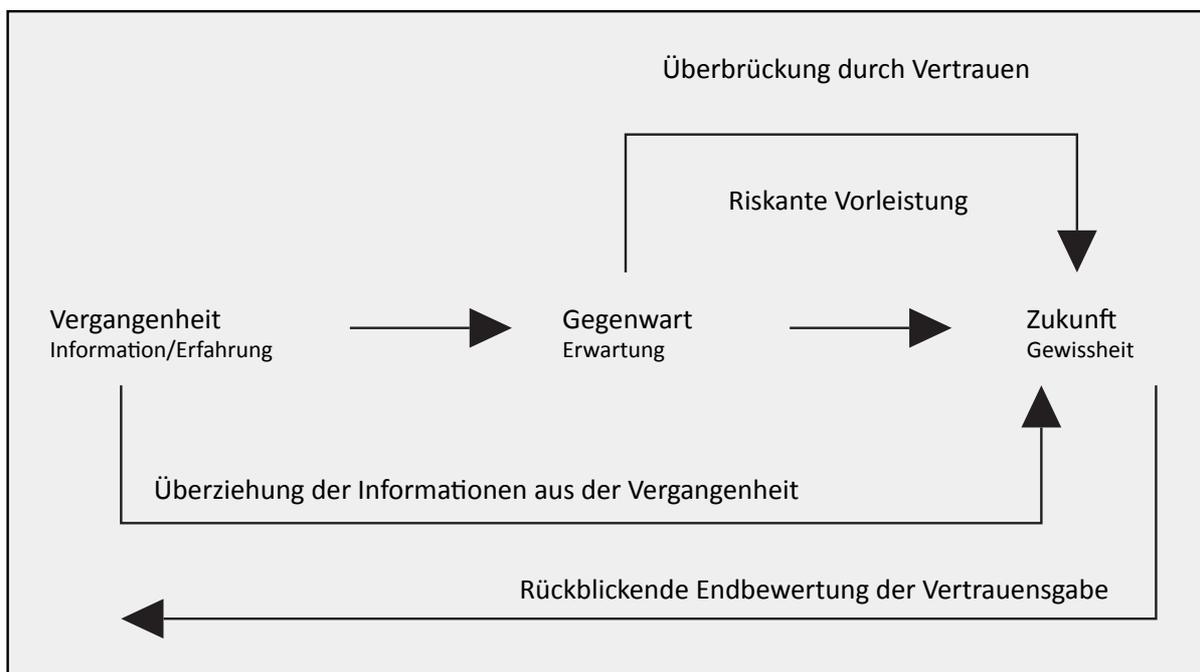


Abbildung 3: Strukturierung der Zeit nach Wagenblass, 2004, S.69.

Wagenblass (2004) erklärt, dass die einseitige riskante Vorleistung immer in der Hoffnung geschieht, die Erwartungen würden erfüllt und das Vertrauen weder missbraucht noch enttäuscht. Ob die Vertrauensgabe berechtigt ist oder man enttäuscht wird, lässt sich erst in der Zukunft mit Gewissheit sagen. Eine Endbewertung der Vertrauensgabe kann erst im Nachhinein erfolgen.

Aus welchem Grund Individuen trotz des Risikos Vertrauen schenken, ist nur mit der Ambivalenz von Vertrauen erklärbar. Vertrauen vereinfacht die eigene Lebensführung auf eine positive Weise. Es ermöglicht Individuen, sowohl Kontrolle abzugeben als auch handlungsfähig zu bleiben und mehr noch, ihre Handlungsfähigkeit zu steigern. Andererseits gehen Individuen dafür Risiken ein, die eventuell Enttäuschungen mit sich bringen. (S. 69).

Hier sieht Luhmann (2000) auch den Unterschied zwischen Hoffnung und Vertrauen. Ein Vertrauensbruch bedeutet immer einen grösseren Schaden als der Vorteil, der sich aus dem Vertrauensserweis ergibt. Hierzu nennt Luhmann als Beispiel die Mutter, die ihr Kind dem Babysitter überlässt, um am Abend auszugehen. So wird es die Mutter unweigerlich bereuen, ausgegangen zu sein, falls der Babysitter ihre Erwartungen enttäuscht. Der Vorteil (am Abend auszugehen) löst sich auf, weil der Schaden, der bei ihrem Baby entstehen könnte, schwerwiegend sein kann. (S.28-29).

Luhmann (2000) stellt das Systemvertrauen anhand eines Vergleichs zwischen einfacheren und komplexeren Sozialordnungen dar. Um für das Leben und die eigene Lebensführung Sicherheit zu gewinnen, vertrauten Menschen in einfachen Sozialordnungen meist auf religiöse Annahmen bzw. auf die Autoritäten von Göttern und Heiligen, welche das Leben der Menschen durch vorgegebene Regeln und Gebote vereinfachten. Differenziertere Sozialordnungen (wie die moderne Gesellschaft) sehen die Welt komplexer und haben deshalb Systeme, welche diese Komplexität reduzieren. Ein alltägliches und prominentes Beispiel dafür ist das Geld. Geld wird als Tauschgegenstand für andere Güter verwendet, dabei entscheidet die Besitzerin oder der Besitzer selbst, wie, wann und warum sie das macht.

Das Geld an sich erfordert und erhält gleichzeitig Vertrauen: Der Geldwert ist (relativ) stabil und die Verwendungschancen sind vielfältig. Durch vielseitige persönliche Erfahrungen mit Geld vertrauen Menschen im eigentlichen Sinne auf das richtige Funktionieren eines Systems – hier auf einen Teil des Wirtschaftssystems - und nicht auf eine konkrete Person. Um zu prüfen, ob das System so funktioniert wie erwartet, wäre ein hohes Mass an individuellem Fachwissen nötig, welches praktisch nur durch Fachkundige erworben und angewandt werden kann. Für die Nicht-Fachkundigen gilt es, sich auf die Fachkundigen zu verlassen. Im Alltag erscheint das Systemvertrauen verborgen und unausweichlich. Menschen müssen sich deshalb darauf verlassen können, dass ein System fehlerfrei funktioniert. Es reduziert die grossen Mechanismen, welche einzelne weder ergründen noch verarbeiten können. (S.72-77).

3.2.2 Persönliches Vertrauen

Luhmann (2000) hält fest, dass neben dem Vertrauen in Systeme auch ein Vertrauen existiert, welches Menschen sich gegenseitig erbringen. Auch hier spielt die Reduktion von sozialer Komplexität eine Rolle. Allerdings bezieht sich die Komplexität dabei auf die Freiheit des Handelns. Es existiert eine unzählige Vielfalt an Möglichkeiten, wie sich Menschen gegenüber anderen Menschen verhalten können. Dabei ist dieses Handeln jedoch nicht nach einem Zufallsprinzip ausgerichtet, sondern an die jeweilige Persönlichkeit dieses Menschen gebunden. Ob jemand als vertrauenswürdig wahrgenommen wird, hängt davon ab, ob eine Person sich auch entsprechend der Persönlichkeit verhält, die ihr

zugeschrieben wird. Diese Zuschreibungen entstehen durch das persönliche Auftreten und die Kommunikation mit dieser Person. Der Auftritt einer jeden Person, jedes sichtbare Verhalten, verrät mehr über eine Person, als diese bewusst mitteilen möchte. Dabei macht Luhmann die Eingrenzung, dass die Person, der Vertrauen entgegengebracht werden soll, als Persönlichkeit handelt und nicht als Vertreterin oder Vertreter eines funktionalen Systems. Als weiteren Punkt nennt er das Prinzip der Gegenseitigkeit. Demnach kann persönliches Vertrauen nur dann entstehen, wenn eine Person einer anderen gegenüber Vertrauen als ein Zeichen erbringt, auch selber vertrauenswürdig zu sein. Sie muss sich also selber verwundbar machen, um zu zeigen, dass sie selber dem Gegenüber nicht schaden wird. (S. 47-55).

3.2.3 Vertrauen und Misstrauen

Wenn über Vertrauen gesprochen wird, fällt immer auch der Begriff „Misstrauen“. Deshalb wird kurz anhand der Ausführungen Luhmann's erläutert, wie Misstrauen aktiviert wird und weshalb es für Sozialarbeitende wichtig ist, mit diesem Umstand einen reflektierten Umgang zu finden.

Luhmann (2000) sieht im Misstrauen ein Äquivalent zum Vertrauen. Er geht von der Annahme aus, dass der Mensch im Sinne eines sich selbst regulierenden Systems mit der Komplexität einen Umgang finden muss. Wenn nicht vertraut wird, so braucht es eine äquivalente Strategie, um die Unsicherheit zu ertragen, welche mit mangelndem Nicht-Wissen im Hinblick auf die zukünftigen Auswirkungen des eigenen Handelns einhergeht. Misstrauen entsteht dabei durch negative Erwartungen gegenüber der Zukunft, welche Verzichtsstrategien, Kampfstrategien oder Liquiditätsstrategien (Sammelstrategien) aktivieren können. Durch die Orientierung an einer dieser Strategien gelingt es dem Individuum, das eigene Handeln in einen Rahmen zu setzen und somit (wie beim Vertrauen) die Komplexität der Realität zu reduzieren. Werden solche Strategien angewandt, beginnt das misstrauende Individuum sich auf wenige Informationen zu versteifen und wird von diesen abhängig. Dies ist nach Luhmann mit einem hohen (auch emotionalen) Aufwand verbunden (Sammeln von Notvorräten, Schaffen eines Feindbildes, Verzicht auf abschreibbare Bedürfnisse). Dabei zeigt sich, dass bezüglich der Zukunft zwar Negativerwartungen existieren, bezüglich des eigenen Handelns jedoch positive Erwartungen entstehen. Keine der beiden Einstellungen, Vertrauen wie Misstrauen, haben einen universellen Charakter, sondern beziehen sich stets auf ein spezifisches Problem. „Man vertraut, wenn man davon ausgeht, dass dieses Verhalten [das mit diesem Umstand verbunden ist] sich in den eigenen Lebensführungsplan sinnvoll einfügen wird; man misstraut, wenn man damit rechnet, dass dies nicht der Fall sein wird.“ (S. 92-95).

3.2.4 Zusammenfassung

Luhmann betrachtet Vertrauen aus einer systemtheoretischen Perspektive. Soziale Systeme funktionieren ausschliesslich über (und durch) Kommunikation. Dies gilt auch für den Vertrauensaufbau, der nur durch Kommunikation stattfinden kann.

Luhmann unterscheidet zwei Formen von Vertrauen: das Systemvertrauen und das persönliche Vertrauen. Das Systemvertrauen entwickelt sich unabhängig von Individuen. Es wird darauf vertraut, dass Systeme so funktionieren, wie man es erwartet. Zudem stellt das Systemvertrauen eine Art Notwendigkeit dar, damit Menschen ihre Handlungsfähigkeit bewahren können, indem Kontrolle abgegeben wird. Dies ist insofern eine Notwendigkeit, weil Menschen nicht die totale Kontrolle über eine moderne, komplexe Welt haben können. Geld stellt ein Beispiel dar, wie einem System Vertrauen entgegengebracht wird, um im Alltag handlungsfähig zu bleiben.

Vertrauen ist zudem an die Zeit gekoppelt und stellt in sich ein Risiko dar, weil das erbrachte Vertrauen erst in der Zukunft überprüft werden kann. Der Vertrauensmechanismus stellt sich nur ein, wenn gleichzeitig das Risiko besteht, dass Erwartungen auch enttäuscht werden können. Besteht dieses Risiko nicht, versteht Luhmann dies als Hoffnung und nicht als Vertrauen.

Die zweite Form von Vertrauen ist das persönliche Vertrauen zwischen zwei Menschen. Luhmann beschreibt dies als einen wechselseitigen Prozess innerhalb einer freiwilligen, privaten Beziehung. Auch beim persönlichen Vertrauen besteht das Risiko, dass Enttäuschungen eintreten, wenn die Erwartungen an das Gegenüber nicht erfüllt werden. Luhmann beschreibt das Vertrauensverhältnis bzw. den Aufbau von Vertrauen zwischen zwei Menschen, wobei keine der beiden Personen von aufgrund des Berufes handelt.

Was bei der Erklärung Luhmanns zum persönlichen Vertrauen auffällt, ist die diffuse Differenzierung zum Systemvertrauen. So enthält das persönliche Vertrauen auch Elemente des Systemvertrauens, weil beide Formen Komplexität reduzieren. Aus seinen Ausführungen lässt sich nicht erschliessen, wie es sich verhält, wenn der Rahmen professionell und nicht persönlich ist. Es lässt sich deshalb nicht genau erschliessen, wie es sich verhält, wenn Sozialarbeitenden Vertrauen entgegengebracht wird.

Um das Vertrauen der Klientel in Sozialarbeitende zu erklären, bedarf es deshalb einer weiteren theoretischen Differenzierung. Im folgenden Kapitel wird daher das Vertrauensphänomen anhand einer Theorie moderner Gesellschaft erklärt. Dies auch aufgrund der Tatsache, dass Soziale Arbeit immer auch durch die gesellschaftlichen Veränderungen beeinflusst ist.

3.3 Erklärungsansätze von Vertrauen nach Anthony Giddens

3.3.1 Vertrauen in modernen Gesellschaften

Nach Giddens (1996a) entsteht Vertrauen unter den Bedingungen einer modernen Gesellschaft, in der die Erkenntnis herrscht, das Handeln nicht göttlich vorgegeben wird, sondern eine eigene Leistung darstellt (S. 49).

Giddens (1996b) geht davon aus, dass die Zunahme von Wissen das Leben in vielen Bereichen offener gestaltet. So meint er, dass „viele der sich gegenwärtig einstellenden Unsicherheiten [...] vom Wachstum des menschlichen Wissens selbst hervorgebracht [wurden].“ (S. 317).

Doch weshalb kann Wissen Unsicherheit hervorrufen? Hier liefert Ulrich Beck (1996) eine Antwort, die sich auf soziologische Erkenntnisse stützt:

1. Je moderner eine Gesellschaft wird, desto mehr Wissen erzeugt sie über ihre Grundlagen, Strukturen, Dynamiken und Konflikte.
2. Eine Gesellschaft, welche über Wissen über sich selbst verfügt, löst traditionale Strukturen auf und wird vom Wissen abhängig.
3. Wissen erzwingt Entscheidungen und eröffnet Handlungssituationen. (S. 290).

Giddens (1996a) führt das Vertrauenserfordernis auf den Umstand zurück, dass einer Person die nötigen Informationen fehlen, um abschätzen zu können, ob eine Situation gefährlich ist oder nicht. Gefahr herrscht überall dort, wo die erwünschten Ergebnisse bedroht werden. Wo Gefahren erkannt und abgeschätzt werden, nehmen sie die Form eines Risikos an. Das Bewusstsein über Risiken bewirkt jedoch immer auch mehr Unsicherheit, welche Entscheidungen getroffen werden sollten. Dies wird auch als Kontingenz bezeichnet: Aus zwischenmenschlichem Handeln kann eine Vielzahl an Möglichkeiten hervorgehen. (S. 48-51).

Laut Giddens (1996a) wird in der Moderne der Begriff der „Fortuna“ oder des „Glücks“ vom Risikobegriff abgelöst, da Individuen sich des Umstands der Kontingenz bewusst werden und nicht eine höhere Macht für zukünftige Ereignisse verantwortlich machen. In traditionellen Gesellschaften lieferte oftmals die Religion und Magie Verfahren, um Ungewissheiten auszuschließen und so die Risikoerfahrung, welche mit der Kontingenz einhergeht, in ein Gefühl von relativer Sicherheit umzuwandeln. (S. 162). Giddens (1996a) sieht Vertrauen in Verbindung mit der Zuverlässigkeit von Handlungen einer Person oder dem Funktionieren eines Systems (S. 48).

Hier wird deutlich, dass Wissen eine Ambivalenz besitzt. Einerseits ermöglicht es Entscheidungen, andererseits zwingt es Menschen, Entscheidungen zu treffen.

Es lässt sich bereits hier feststellen, dass Vertrauen demzufolge nur dort entsteht, wo Individuen sich des eigenen Handelns bewusst werden und erkennen, dass diese Handlungen eine Vielzahl an möglichen Auswirkungen haben können. Das Bewusstsein, dass Handlungen nicht auf göttliche Kräfte, sondern individuelle Entscheidungen zurückzuführen sind, hat Konsequenzen.

Man muss sich somit auf andere verlassen können. Gottvertrauen wird in modernen Gesellschaften durch „Menschen- oder Systemvertrauen“ abgelöst. Es fragt sich also, wie und wo Vertrauen in modernen Gesellschaften entstehen kann und welche konkreten Bedingungen daran geknüpft sind.

3.3.2 Vertrauenswürdigkeit von Personen und abstrakten Systemen

Giddens (1996a) unterscheidet zwei Formen der Vertrauenswürdigkeit. Er spricht einerseits von persönlichem Vertrauen, oder aber von Vertrauen in abstrakte Systemen. Im persönlichen Vertrauen sieht er „die neuen Formen des gesellschaftlichen Zusammenhalts – seien es intime Beziehungen oder globale Interaktionssysteme.“ Persönliches Vertrauen muss heutzutage aktiv erworben werden und sich bewähren. Dabei wird die Integrität des Gegenübers mit einbezogen, was voraussetzt, dass man sich mit anderen offen austauscht und ihnen gegenüber emotional aufgeschlossen ist. Somit ist „diese Öffnung gegenüber dem anderen [sic!] Voraussetzung für die Entwicklung einer stabilen Beziehung.“ (S. 319 - 321).

Nach Giddens (1996a) bedingt diese Form des Vertrauens eine „Wechselseitigkeit des Reagierens und Beteiligtseins“ sowie eine gewisse Intimität (S. 163).

Giddens (1996a) sieht in der zweiten Form der Vertrauenswürdigkeit ein Vertrauen, das in abstrakte Systeme gesetzt wird und einen Glauben an unpersönliche Prinzipien voraussetzt (S. 144). Giddens (1996a) unterteilt abstrakte Systeme in symbolische Zeichen und Expertensysteme (S. 103).

Unter **symbolischen Zeichen** versteht Giddens (1996a) „Medien des Austauschs, die sich umherreichen lassen, ohne dass die spezifischen Merkmale der Individuen oder Gruppen, die zu einem bestimmten Zeitpunkt mit ihnen umgehen, berücksichtigt werden müssen.“ (S. 34).

Giddens (1996a) zeigt dies am Beispiel „Geld“ auf. Geld ist im Grunde genommen ein Tausch-Medium, welches symbolisch für eine materielle Schuld steht. Da somit der unmittelbare lokale Produktaustausch (z.B. auf einem Marktplatz) nicht mehr nötig ist, dient es als Mittel, um raumzeitliche Abstände zu vergrößern. Individuen sind somit nicht mehr an einen lokalen Ort oder eine bestimmte Zeit gebunden, um Waren miteinander auszutauschen. (S. 34-38).

Expertensysteme sind für Giddens (1996a) „Systeme technischer Leistungsfähigkeit oder professioneller Sachkenntnis, die weite Bereiche der materiellen und gesellschaftlichen Umfelders, in denen wir heute leben, prägen.“ (S. 40).

Giddens (1996a) zeigt dies anhand des Beispiels Automobil auf. Das Auto wird zwar tagtäglich von Millionen Menschen auf der ganzen Welt genutzt. Trotzdem entzieht sich dem grössten Teil dieser Nutzenden eine genaue Kenntnis über die Funktionsweise dieses Fahrzeugs. „Das Expertensystem

verfährt (...) in derselben Weise wie die symbolischen Zeichen, indem es „Garantien“ dafür liefert, dass unsere Erwartungen (...) erfüllt werden.“ (S.42).

Nach Giddens (1996a) wird darauf vertraut, dass die abstrakten Systeme zuverlässig sind. Diese Zuverlässigkeit von Expertensystemen hängt davon ab, ob sie Gefahren durch ihr Fachwissen erfolgreich auf ein akzeptables Risiko minimieren können. (S. 107).

Vertrauen beruht somit auf der Erwartung, dass ein System zuverlässig funktioniert und nicht darauf, dass es funktioniert. Dies lässt sich an folgendem Beispiel verdeutlichen:

Eine Person ersucht einen Beratungsdienst um Rat bei der Erstellung eines Schreibens, da sie selber nicht das dazu notwendige Wissen besitzt. Da sie nicht weiss, wie das „korrekt“ fertiggestellte Schreiben aussehen wird, vertraut sie demnach nicht den Funktionen des Expertensystems, sondern dessen richtigem Funktionieren. Würde sie die Funktionen kennen, könnte sie das Schreiben auch selber aufsetzen.

In dem Sinne kann die Sozialarbeit als Expertensystem verstanden werden, das durch ihr Expertenwissen dazu verhilft, die Bedrohung einer Sozialen Problemlage abzuwenden. Ihre Vertrauenswürdigkeit ergibt sich demnach aus ihrer Funktion, eine (Re-)Inklusion von Individuen in die Gesellschaft erfolgreich zu ermöglichen. Es stellt sich die Frage, ob es durch die Soziale Arbeit überhaupt möglich ist, ihre grundsätzliche Funktion zu erfüllen, Menschen in einer immer komplexer werdenden Gesellschaft zu (re-)inkludieren. Würden die Erkenntnisse Giddens auf die Soziale Arbeit angewandt, so würde dies bedeuten, dass das in sie gesetzte Vertrauen davon abhinge, ob diese Funktion erfüllt wird, oder nicht.

Im Folgenden soll darauf eingegangen werden, wo die Zugangspunkte des Vertrauens in Expertensysteme wie der Sozialen Arbeit liegen.

3.3.3 Zugangspunkte des Vertrauens

Gemäss Giddens (1996a) entsteht Vertrauen entweder gegenüber Personen oder gegenüber von Systemen. Wenn sich Laienpersonen mit Vertreterinnen und Vertreter von Expertensystemen treffen, spricht Giddens von sogenannten „Zugangspunkten“. Vertrauen wird dabei „gesichtsabhängig“ oder „gesichtsunabhängig“ erbracht. (S. 107-113).

Im Folgenden wird die Zusammenstellung von Giddens (1996a) zitiert:

- „Vertrauen in Systeme nimmt die Form *gesichtsunabhängiger Bindung* an, durch die der Glaube an die Leistungsfähigkeit von Kenntnissen, über die der Laie [sic!] kaum Bescheid weiss, gestützt wird.
- Das Vertrauen in Personen beinhaltet *gesichtsabhängige Bindungen*, durch die Anzeichen für

die Integrität anderer Personen (im Rahmen gegebener Handlungsarenen) gesucht werden.“ (S. 112).

Es lässt sich also folgern, dass Personen ohne Fachkenntnisse, die mit diesen Vertreterinnen und Vertretern von Expertensystemen in Kontakt treten, einerseits die Funktion des Expertensystems nutzen wollen und andererseits ihre Integrität als Person wahren möchten. Den Personen ohne Fachkenntnisse fehlt das nötige Wissen, um beurteilen zu können, ob das Expertenwissen des Gegenübers korrekt ist. Möchten sie dieses Expertenwissen durch ihre VertreterInnen nutzen, so müssen sie demnach das Risiko eingehen, dass sie eventuell nicht den eigenen Erwartungen gemäss beraten oder behandelt werden. Dies ist nur durch Vertrauen möglich.

3.3.4 Zusammenfassung

Das Leben in modernen Gesellschaften bringt es mit sich, dass das Individuen nicht über alle notwendigen Informationen verfügen, geschweige denn diese verarbeiten kann, um in bestimmten Situationen handlungs- und entscheidungsfähig zu bleiben. Dieser Zustand zwischen Wissen und Nicht-Wissen um Möglichkeiten und damit verbundene Gefahren wird dadurch kompensiert, dass darauf vertraut wird, dass gewisse Expertensysteme sich mit diesen Risiken auseinandersetzen und diese auf Grund ihres dadurch generierten Fachwissens minimieren können.

Beispiele:

- 1: Wenn ich in ein Auto steige, gehe ich davon aus, dass es so fachgerecht konstruiert wurde, dass es mich (mit grosser Wahrscheinlichkeit) sicher ans Ziel bringt. Ich vertraue also den Herstellerinnen und Herstellern, dass das Auto funktioniert. Hier kann beispielsweise das Risiko nicht ausgeschlossen werden, dass ein Teil der Konstruktion auf Grund von eigenem Verschulden versagt – z.B. einem Verkehrsunfall. Es bleibt also ein Restrisiko.

- 2: Ein Mann sucht eine Fachstelle der Jugend- und Familienberatung auf, da er sich erhofft, eine Scheidung mit seiner Frau abwenden zu können. Er vertraut darauf, dass ihn eine Sozialarbeiterin auf Grund ihres Fachwissens bezüglich des Konflikts berät und unterstützt, da sie einer Organisation angehört, die sich mit diesen Fragen auseinandersetzt. Da er nur erahnen kann, wie die Beratung konkret aussehen wird, geht er gleichzeitig das Risiko ein, dass er nicht so beraten wird, wie er sich das vorgestellt hat.

Das Beispiel der Jugend- und Familienberatung verdeutlicht, dass die Wichtigkeit von Vertrauen gerade dort sichtbar wird, wo es zu einem Vertrauensverlust kommen könnte. Denn Expertensysteme sind gleichermaßen darauf angewiesen, dass ihnen Vertrauen durch Laien entgegengebracht wird, um sich so zu reproduzieren, wie auch Laien darauf angewiesen sind, dass die Expertensysteme ihre Funktionalität behalten und somit das Risiko für Individuen weiterhin auf ein Minimum reduzieren können. Gerade bei Expertensystemen wie der Sozialen Arbeit ist es schwierig, den Erwartungen der Klientel gerecht zu werden.

In Bezug auf das Vertrauen, welches im Kontakt mit Vertreterinnen und Vertretern abstrakter Systeme entsteht, liesse sich hier feststellen, dass persönliches Vertrauen wie auch Vertrauen in das Expertensystem eine Rolle spielen. Es wird darauf vertraut, dass die Fachkenntnisse korrekt sind und richtig eingesetzt werden und dass die eigene Integrität nicht verletzt wird. Es ist an dieser Stelle noch fraglich, ob dieser Umstand auch in der Sozialen Arbeit jederzeit berücksichtigt werden kann, sodass die Integrität der Persönlichkeit gewahrt bleibt. Beispiele für Verletzungen der persönlichen Integrität finden sich im Zwangskontext.

3.4 Zusammenführen der Erkenntnisse von Giddens und Luhmann

Aus den Erkenntnissen von Giddens und Luhmann lässt sich Vertrauen zusammenfassend als ein multidimensionales Konstrukt erklären, das an soziale Systeme gebunden ist. Im Folgenden sollen die Erkenntnisse von Giddens und Luhmann aus den vorherigen beiden Kapiteln zusammengeführt werden. Die Autorin und der Autor haben sich mit den Erkenntnissen von Giddens und Luhmann auseinandergesetzt und sind dabei zu folgenden Aussagen gelangt.

**Vertrauen ermöglicht Menschen in komplexen Gesellschaften
handlungs- und entscheidungsfähig zu bleiben.**

Das gesellschaftliche Zusammenleben in modernen Gesellschaften ist komplexer geworden. Durch den Anstieg an Informationen (durch mehr Wissen) können Menschen die Auswirkungen der eigenen Entscheidungen und dem daraus folgenden Handeln abschätzen. Dies ist mit der Erkenntnis verbunden, dass das eigene Handeln in der Gegenwart unterschiedliche Auswirkungen auf die Zukunft haben kann.

Dabei kommt Vertrauen die Funktion zu, soziale Komplexität zu reduzieren. Wer also Vertrauen erweist, reduziert in der Gegenwart die Anzahl der möglichen Auswirkungen des eigenen Handelns auf die Zukunft. Um es mit den Worten von Luhmann (2000) auszudrücken: „Wer Vertrauen erweist, nimmt Zukunft vorweg. Er [sic!] handelt so, als ob er [sic!] der Zukunft sicher wäre“ (S. 9).

Vertrauen ist mit einem Risiko verbunden.

Der Vertrauenserweis bleibt nach Luhmann immer mit einer möglichen Enttäuschung der erwarteten Zukunft verbunden. Vertrauen bleibt somit riskant.

Nach Giddens reduziert das Vertrauen Risiken, denen man tagtäglich ausgesetzt ist, auf ein akzeptables Mass. Damit ist gemeint, dass Menschen trotz des Wissens über Risiken bzw. über (gefährliche) Auswirkungen des eigenen Handelns entscheidungs- und handlungsfähig bleiben. Ein Individuum handelt, sobald das verbleibende Restrisiko ein Gleichgewicht mit dem erbrachten Vertrauen bildet.

Giddens wie auch Luhmann verbinden somit Vertrauen mit dem Risiko, dass die erwarteten Ergebnisse der eigenen Entscheidungen und somit auch des Handelns angesichts der Kontingenz immer auch anders aussehen können.

Dazu meint Giddens (1996a): „Jede Form von Vertrauen ist somit immer blindes Vertrauen.“ (S. 49). Während das Risiko eine bewusste Komponente darstellt, wo die Gefahr abgewogen wird, steht Vertrauen für den Glauben, dass die eigenen Erwartungen prinzipiell erfüllt werden können.

Vertrauen strukturiert das Erleben von Vergangenheit, Gegenwart und Zukunft in Form von Erwartungen.

Auch ist bei beiden Autoren die strukturierende Funktion von Vertrauen zu finden, welche es Individuen ermöglicht, handlungsfähig zu bleiben. Luhmann stellt hierbei die Verbindung zwischen erfahrener Vergangenheit, Gegenwart und der ungewissen, offenen Zukunft her.

Giddens spricht zwar nicht explizit von einer strukturierenden Funktion, sondern erwünschten Ergebnissen (vgl. Kapitel 3.3.1).

Entscheidend ist dabei das Vorhandensein eines Risikos, dass diese gewünschten Ergebnisse bedroht werden. Dies ergibt sich aus dem Zustand zwischen Wissen und Nicht-Wissen. Vertrauende besitzen demnach eine gewisse, aber nicht umfassende Kenntnis darüber, wie sich die Zukunft entwickeln könnte. Aus konstruktivistischer Perspektive kann hier auch von möglichen Wirklichkeiten gesprochen werden, die in der Zukunft liegen. Wer vertraut, findet einen Umgang mit dem eigenen Zustand zwischen Nicht-Wissen und Wissen. Es wird daran geglaubt, dass das Verhalten anderer Personen, Systemen oder Vertreterinnen und Vertretern von Systemen sich an gewissen Prinzipien orientieren, die teilweise bekannt sind (Wissen). Dabei sind die Mechanismen dieser Personen oder Systeme den Vertrauenden nicht bekannt (Nicht-Wissen). Da Menschen mit dem Umstand des Nicht-Wissens nicht umgehen können, ergänzen sie das vorhandene Wissen durch eigene Interpretationen (vgl. dazu Martin Urban, 2005, S. 15-21). „Erwünschte Ergebnisse“ können somit auch durch den Begriff der „Erwartungen“ ersetzt werden. Wissen kann nur in der Vergangenheit erworben werden, während Nicht-Wissen immer in der Gegenwart herrscht.

Vertrauen kann in Personen oder Systeme gesetzt werden.

Das Systemvertrauen hängt damit zusammen, dass Menschen zwar die Funktion eines Systems erfassen, die zugrundeliegenden Prinzipien jedoch nicht verstehen können. Wenn in ein System vertraut wird, verlassen sich Menschen darauf, dass dieses System richtig funktioniert. Luhmann wie auch Giddens unterscheiden zwischen System-Vertrauen und persönlichem Vertrauen. Giddens macht beim Systemvertrauen jedoch eine weitere Unterscheidung: Vertrauen kann auch in Vertreterinnen und Vertreter von Expertensystemen gesetzt werden.

In der folgenden Tabelle werden die jeweiligen Vertrauensformen von Giddens und Luhmann einander gegenübergestellt. Zur funktionalen Einteilung der beiden Autoren dienen die im Kapitel 3.1.2 beschriebene Mikro-, Meso- und Makro- ebene:

	Mikro-Ebene	Meso-Ebene	Makro-Ebene
Giddens	Vertrauen in die Persönlichkeit des Gegenübers	Vertrauen in die Rolle des Gegenübers als VertreterIn eines Expertensystems (gesichtsunabhängiges Vertrauen) Vertrauen in das Gegenüber als Person (gesichtsabhängiges Vertrauen)	Vertrauen in abstrakte Systeme in Form von symbolischen Zeichen oder Expertensystemen
Luhmann	Vertrauen in die Persönlichkeit des Gegenübers	Keine konkreten Aussagen	Systemvertrauen

Tabelle 5: Vertrauen auf Mikro-, Meso-, Makroebene

Auf der **Mikro-Ebene** vertrauen zwei Personen jeweils in die Persönlichkeit des Gegenübers. Hier spielt das Prinzip der Wechselseitigkeit oder auch Reziprozität eine Rolle. Bei beiden Autoren, ist diese Form von Vertrauen mit einer gewissen Emotionalität verbunden, die unkonkret und diffus bleibt.

Auf der **Meso-Ebene** unterscheiden sich Luhmann und Giddens. Luhmann spricht davon, dass Vertrauen nur in Personen gesetzt werden kann, die nicht gleichzeitig eine Organisation oder Institution vertreten (vgl. Kapitel 3.2.2).

Giddens hingegen geht davon aus, dass auch im Kontakt mit Vertreterinnen und Vertretern von Systemen die Laiin oder der Laie als Person auftritt und deshalb der Expertin oder dem Experten vertraut, dass eigene Integrität während einer Interaktion gewahrt wird.

Gleichzeitig wird darauf vertraut, dass Expertinnen und Experten sich so verhalten, dass die Funktion der zugrundeliegenden Systeme erfüllt wird. Die „richtige Funktion“ hängt davon ab, ob durch dieses Verhalten Entscheidungs- und Handlungsspielräume auf der einen Seite eröffnet und auf der anderen Seite mögliche Gefahren dadurch auf ein akzeptables Risiko minimiert werden können. Giddens bleibt hier nicht trennscharf zum persönlichen Vertrauen. Vielmehr vermischt er diese beiden Vertrauensformen, wobei er die Berührungspunkte als „Zugangspunkte“ bezeichnet. (vgl. Kapitel 3.3.3).

Auf der **Makro-Ebene** sind sich Giddens und Luhmann einig, dass hier in abstrakte Systeme vertraut wird, die nicht direkt mit einer Person zusammenhängen, sondern das Leben in einer komplexen Gesellschaft ermöglichen (Beispiele bilden symbolische Zeichen wie Geld, oder Expertensystemen wie die Wissenschaft) (vgl. Kapitel 3.2.1 und 3.3.1).

Vertrauen wird über Kommunikation hergestellt.

Nach dem systemischen Verständnis werden soziale Systeme immer über Kommunikation hergestellt bzw. aufrechterhalten (vgl. Kapitel 2.1). Das gleiche gilt für das soziale Phänomen Vertrauen, das demnach ebenfalls über Kommunikation hergestellt und erhalten wird. Giddens spricht in diesem Zusammenhang von Zugangspunkten, wo einerseits darauf vertraut wird, dass die persönliche Integrität nicht gefährdet wird und somit gewahrt bleibt, andererseits kann es Situationen geben, in denen man in Kontakt mit Vertreterinnen und Vertretern von Expertensystemen gerät. Hier wird zusätzlich auf die Zuverlässigkeit des Systems vertraut, dass Risiken minimiert werden. Diese Risiken müssen ausserhalb der Interaktion liegen und dürfen nicht durch diese entstehen.

Vertrauen besitzt eine gewisse Notwendigkeit in modernen Gesellschaften.

Während in früheren Gesellschaften das persönliche Vertrauen eine tragende Rolle im gesellschaftlichen Leben gespielt hat, ist in der Moderne zunehmend das Vertrauen in abstrakte Systeme in den Vordergrund gerückt. Luhmann begründet diese Veränderung mit der steigenden Informationsflut, die in modernen Gesellschaften besteht und die dem Individuum mehr Möglichkeiten in der Zukunft eröffnen. Das Leben von Individuen wird unüberschaubar, was wiederum zur Folge hat, dass Kontrolle an andere funktionale Systeme abgegeben wird, um den Alltag zu bewältigen (siehe das Flugzeugbeispiel). Da sich der Mensch gewissen Systemen (Strafrecht, Polizei, Nahrungsversorgung, Sozialversicherungen) nicht entziehen kann, zeigt die Notwendigkeit des Vertrauens. Trotz oder gerade wegen dieser Notwendigkeit, die in der Idee Luhmanns in Form einer funktionalen Erforderlichkeit vorkommt, bleibt Vertrauen ambivalent. Auf der einen Seite ermöglicht es das Handeln, auf der anderen Seite geht die vertrauende Person dabei immer das Risiko ein, dass Erwartungen auch enttäuscht werden können.

Misstrauen hat eine identische Funktion wie Vertrauen.

Misstrauen reduziert soziale Komplexität im gleichen Masse wie Vertrauen. Der Unterschied zeigt sich in der Strategie, welche gewählt wird, um diese Funktion umzusetzen. Vertrauen stützt sich auf Informationen von anderen (Personen, Systemen oder deren Vertreterinnen und Vertreter) und verzichtet auf ein umfassendes Verständnis der Wirklichkeit. Misstrauen hingegen entsteht aus dem Umstand, dass nicht auf Informationen/Wissen verzichtet werden kann und aus der Perspektive der eigenen konstruierten Wirklichkeit heraus, diese möglichst umfassend verstanden werden möchte. Es ist logisch, dass sich beim Aufeinandertreffen von zwei Wirklichkeiten, die sich widersprechen, auch Konflikte bilden können, da auf Grund des Misstrauens die eigene Wirklichkeit als einzig richtige Wirklichkeit betrachtet wird. Rein misstrauische Personen vertrauen in dem Sinne also nur sich selber und sind nicht dazu in der Lage, einer anderen Person Vertrauen entgegenzubringen.

Dagegen ist bei Personen, die ausschliesslich vertrauen würden, die Wahrscheinlichkeit gross, dass sie oftmals enttäuscht werden. Hans-Werner Bierhoff (2010) geht davon aus, dass eine gewisse Sensibilität für den Vertrauensmissbrauch evolutionär bedingt ist, um diejenigen präventiv aus Vertrauensverhältnissen auszuschliessen, welche diese bedrohen könnten (S. 85).

Der nachfolgende kurze Exkurs soll verdeutlichen, dass die Entstehung von Misstrauen in dieser Arbeit zwar am Rande beachtet wird, aber im Zusammenhang mit dem Aufbau von Vertrauen nicht weiter relevant ist.

In Bezug auf „misstrauische Klientel“ liesse sich aus systemischer Sicht (vgl. Kapitel 2.1) folgern, dass auch hier ein Umgang mit dem Umstand der Unsicherheit in komplexen Situationen gefunden wurde. Die Erarbeitung der aufwändigen Strategien sollte beim Gegenüber gewürdigt werden, gerade weil dabei unter Umständen viel Energie und Zeit verbraucht wurde. Gleichzeitig sollten sich Sozialarbeitende dem ansteckenden Charakter von Misstrauen bewusst sein. Die Entwicklung dieser Gefühle sollte durch Reflexion vermieden werden können. Da der Aufbau von Misstrauen eine Äquivalenz zum Aufbau von Vertrauen besitzt, ist es der Autorin und dem Autoren dieser Arbeit wichtig, darauf aufmerksam zu machen. Es lässt jedoch auch vermuten, dass ein erfolgreicher Vertrauensaufbau gleichzeitig die Bildung von Misstrauen ausschliesst. Somit wird im Folgenden nicht weiter auf den Umstand des Misstrauens eingegangen.

Zum Abschluss des Kapitels folgen Erkenntnisse, die sich aus den obigen Aussagen ableiten lassen und Ansatzpunkte bieten, um ein Verständnis über den Aufbau von Vertrauen zu ermöglichen:

1. Erwartungen sind an Erfahrungen geknüpft, die sich im Leben schon ereignet haben oder durch Erfahrungen von anderen Menschen auf die eigene Situation übertragen werden. Erwartungen sind deshalb nicht generell erfassbar und müssen stets von neuem geklärt werden. Beim Aufbau des Vertrauens sollte demzufolge **berücksichtigt werden, dass das eigene Verhalten vom Gegenüber interpretiert wird und sich dabei entsprechende Erwartungen auf zukünftiges Verhalten ausbilden**. Diese sind wiederum relevant für den Aufbau von Vertrauen. Ob sich das eigene Handeln so auf die Zukunft auswirkt, wie erwartet wurde, kann erst in der Zukunft überprüft werden.
2. Wirkt sich die Vertrauensgabe positiv auf die eigenen Erwartungen aus, wird das Vertrauen somit bestärkt und ausgebaut. Beim Vertrauensaufbau spielt es demnach eine Rolle, ob die Erwartungen von potenziell Vertrauenden beachtet werden. Es fragt sich an dieser Stelle, ob die **Erwartungen an die Persönlichkeit oder das richtige Funktionieren eines Systems** gerichtet werden.
3. Vertrauen bildet in persönlichen wie auch professionellen Beziehungen **die Grundlage, um sich auf das Gegenüber einzulassen**, da die Kommunikation zwischen zwei oder mehreren Individuen immer auch mit der Unsicherheit verbunden ist, dass die persönliche Integrität verletzt wird. Um Vertrauen aufzubauen, **muss die Integrität des Gegenübers gewahrt werden**.

4. Wenn vertraut wird, bedarf es einer **vorgängig vorhandenen Vertrauensbereitschaft**, die sich aufgrund der bisherigen Erfahrungen mit Vertrauensbeziehungen herausbildet, um eine mögliche Vertrauensenttäuschung verkraften zu können. Die Mutter-Kind-Beziehung kann dabei als erste Vertrauenserfahrung betrachtet werden.

5. **Vertrauen kann nicht gewertet werden**, da es in komplexen Situationen eine Notwendigkeit darstellt, um überhaupt handlungsfähig zu bleiben. Da es sich aufgrund von Erwartungen ausbildet, besteht jedoch immer das Risiko, dass das Vertrauen enttäuscht werden kann. Beim Aufbau von Vertrauen muss deshalb das Bewusstsein herrschen, dass Vertrauen ambivalent bleibt, wenn die Erwartungen der vertrauenden Person unklar sind.

4 Vertrauen in der Sozialarbeit

Menschen, die sich an die Sozialarbeit wenden, befinden sich in Problemsituationen bzw. Problemsystemen. Das Problem wird von allen Beteiligten unterschiedlich wahrgenommen und kommuniziert. In den Problemsystemen wird auf einer persönlichen Vertrauensbasis über das Problem diskutiert. Sobald aber professionelle Hilfe beigezogen wird, entwickelt sich Vertrauen (oder Misstrauen) gegenüber dem Hilffsystem und deren Vertreterinnen und Vertretern. Dieses Kapitel soll aufzeigen, dass genau dieses Vertrauen für die Arbeit von Sozialarbeitenden zentral ist und in der Folge deshalb fokussiert wird.

In einem weiteren Schritt (Kapitel 4.2-4.3.2) wird darauf Bezug genommen, was die Vertrauensdimensionen „von aussen“ beeinflusst. Die Autorin und der Autor sind dabei auf zwei wesentliche Aspekte gestossen: die Strukturen der Sozialarbeit sowie die verschiedenen Erwartungen der Klientel. Beide Aspekte beeinflussen massgebend die Art und Weise, wie Sozialarbeitende den Vertrauensaufbau gestalten können.

4.1 Vertrauensdimensionen in der Sozialarbeit

Die im Kapitel 3.4 vorgenommene funktionale Einteilung soll erneut dazu dienen, zu erklären, welche Vertrauensformen für die Sozialarbeit zentral sind.

	Mikro-Ebene	Meso-Ebene	Makro-Ebene
Giddens	Vertrauen in die Persönlichkeit des Gegenübers	Vertrauen in die Rolle des Gegenübers als VertreterIn eines Expertensystems (gesichtsunabhängiges Vertrauen) Vertrauen in das Gegenüber als Person (gesichtsabhängiges Vertrauen)	Vertrauen in abstrakte Systeme in Form von symbolischen Zeichen oder Expertensystemen
Luhmann	Vertrauen in die Persönlichkeit des Gegenübers	Keine konkreten Aussagen	Systemvertrauen

Tabelle 5(b): Vertrauen auf Mikro-, Meso-, Makroebene

Das persönliche Vertrauen befindet sich auf der **Mikroebene** und beschreibt das Vertrauen zwischen privaten Menschen. Auf die Sozialarbeit übertragen, wäre damit die private Rolle der Sozialarbeitenden gemeint.

Die **Mesoebene** stellt (bei Giddens) das Vertrauen in die Vertreterinnen und Vertreter von abstrakten Systemen dar. In der Sozialarbeit sind damit die beruflichen Rollen der Sozialarbeitenden gemeint.

Die **Makroebene** stellt das Systemvertrauen dar, welches für die Funktionsfähigkeit des Systems Soziale Arbeit steht. Die Übersetzung in die Sozialarbeit ergäbe nun folgende neue Tabelle:

Mikro-Ebene	Meso-Ebene	Makro-Ebene
Vertrauen in die privaten Rollen der Sozialarbeitenden	Vertrauen in die berufliche Rolle der Sozialarbeitenden	Vertrauen in die Funktionsfähigkeit der Sozialen Arbeit

Tabelle 6: Vertrauen in der Sozialarbeit

Die Mikroebene umfasst das Vertrauen zwischen Menschen. Dies betrifft das private Umfeld eines jeden Menschen und umfasst die Familie, den Freundeskreis, die Partnerschaft, Arbeitskolleginnen und Arbeitskollegen etc. Grafisch dargestellt ergeben sich für das **persönliche Vertrauen** folgende Bilder:



Abbildung 4: Persönliches Vertrauen, eigene Darstellung

Das Vertrauen auf dieser Ebene wird für diese Arbeit nicht verwendet, weil Sozialarbeitende nicht als Persönlichkeit (in ihrer privaten Rolle) auftreten, sondern ihre Funktion im Rahmen ihres institutionellen Auftrags erfüllen.

Die Makroebene schliesst das **Systemvertrauen**, bzw. das Vertrauen in abstrakte Systeme (Symbolische Zeichen/Expertensysteme) ein. Das Vertrauen auf der Makroebene lässt sich grafisch wie folgt darstellen:

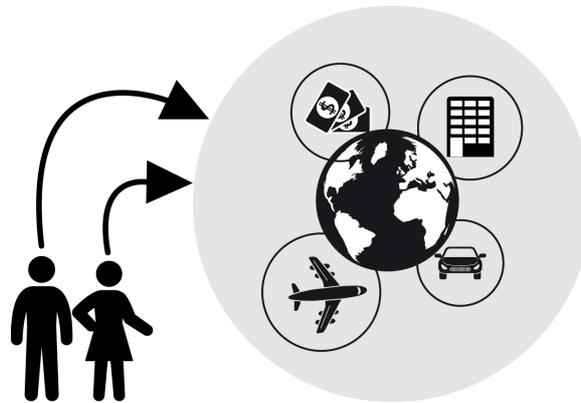


Abbildung 5: Systemvertrauen, eigene Darstellung

Menschen vertrauen hier bezogen auf die Sozialarbeit in die Funktionsfähigkeit des Systems der Sozialen Arbeit. Es müssten daher sämtliche Zugänge berücksichtigt werden, in welchen die Klientel der Sozialen Arbeit mit der Funktionsfähigkeit der Sozialen Arbeit direkt sowie indirekt in Kontakt kommen. Diese Auseinandersetzung würde sich für den Aufbau von Vertrauen in die Funktionsfähigkeit der Sozialen Arbeit als zu komplex erweisen. Zudem werden die Erfahrungen im direkten Kontakt mit Vertreterinnen und Vertretern der Sozialen Arbeit immer auch auf die Soziale Arbeit als Funktionssystem rückgekoppelt (vgl. Kapitel 3.3.3).

Diese Rückkoppelung führt direkt zu der Mesoebene, welche **das Vertrauen in die Rollen als Vertreterin/Vertreter eines Expertensystems** (gesichtsunabhängig) meint, sowie das Vertrauen in das Gegenüber als Person (gesichtsabhängiges Vertrauen). Diese Ebene schliesst demnach mit ein, dass eine Institution oder Organisation besteht, die als Teil eines Expertensystems besteht. Sozialarbeitende stellen die Vertreterinnen und Vertreter dieses Systems dar.

Folgende Grafik stellt die Mesoebene dar:

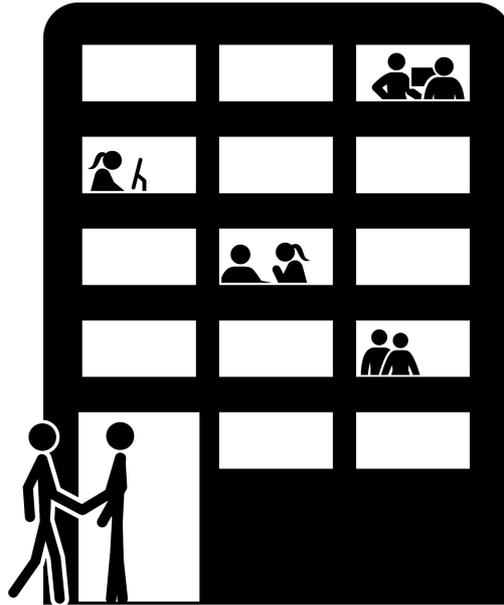


Abbildung 6: Vertrauen in Sozialarbeitende, eigene Darstellung

Die Mesoebene wird für diese Arbeit fokussiert, dabei wird berücksichtigt, dass Klientinnen und Klienten auch als Personen wahrgenommen werden möchten, deren Integrität gewahrt bleibt. Das „gesichtsabhängige Vertrauen“ (vgl. Kapitel 3.3.3) wird somit in der Interaktion zwischen Sozialarbeitenden ohne weitere explizite Nennung in die Überlegungen mit einbezogen. Da aber stets die bereits erwähnte Rückkoppelung mit der Makroebene besteht, lässt es sich nicht vermeiden, dass vertrauensrelevante Aspekte erwähnt werden, die auf der Makroebene zu finden sind.

Massgebend für die Autorin und den Autoren war es deshalb weniger eine möglichst klare Grenze zwischen den Ebenen zu ziehen, sondern vielmehr festzustellen, welche Aspekte das Handeln von Sozialarbeitenden beeinflussen, wenn sie eine Vertrauensbasis mit den Klientinnen und Klienten erarbeiten. Das Handeln der Sozialarbeitenden ist massgeblich von den Strukturen, in welche die Sozialarbeitenden eingebunden sind abhängig und wird von den Erwartungen, welche die Klientel mitbringt, beeinflusst. Es geht im Folgenden deshalb um:

- **die vertrauensrelevanten Strukturmerkmale der Sozialarbeit und**
- **die Erwartungen der Klientinnen und Klienten an Sozialarbeitende.**

4.2 Vertrauensrelevante Strukturmerkmale

Eine Beratung findet immer in einem spezifischen Kontext statt und ist meist eingebettet in eine Institution. Dabei nimmt die beratende Person die Rolle eines Experten oder einer Expertin ein. Giddens geht davon aus, dass Subjekte einer Gesellschaft einem Expertensystem gegenüber vertrauen müssen, da sie sich des Risiko-Umstands bewusst sind, dass dieses System auch versagen kann, aber sich keine Alternativen bieten, welche die möglichen Gefahren, die aus der Kontingenz des eigenen oder sozialen Handelns entstehen, gleichermassen oder besser auf ein akzeptables Risiko minimieren könnten (vgl. Kapitel 3).

Wie im Kapitel 3.3 erwähnt ist, beruht Vertrauen in die Expertise der Sozialen Arbeit nicht auf Freiwilligkeit, sondern dem Mangel an eigenen Kompetenzen, um die eigene Problemlage adäquat zu bewältigen. Hierbei ist festzuhalten, dass Betroffene beim Aufsuchen einer Beratungsstelle bereits über einiges an Wissen im Umgang mit der eigenen Problemlage verfügen. Ausschlaggebend ist jedoch die Komplexität der eigenen Lebenslage, das Bewusstsein über mögliche Risiken und das Bewusstsein über die eigenen Wissenslücken. Diese generiert bei den Betroffenen eine Unsicherheit, die es erschwert, eine Entscheidung zu treffen. Margit E. Oswald (1997) hat sich in diesem Zusammenhang die Frage gestellt, ob die steigende Komplexität einer unausweichlichen Situation einen Einfluss auf die Bereitschaft hat, eine Beratung in Anspruch zu nehmen. Als weiteren Faktor im Zusammenhang mit der Komplexität untersuchte sie, ob mit steigender Komplexität auch die Akzeptanz gegenüber einer einfacheren Lösung zunimmt. Als letzten Faktor wollte sie herausfinden, ob dabei gleichzeitig das Vertrauen gegenüber Sozialarbeitenden ansteigt. Anhand einer Forschung an 93 Studierenden konnte Oswald folgendes feststellen:

- Mit steigender Komplexität einer Situation erhöht sich die Bereitschaft, eine Beratung in Anspruch zu nehmen.
- Die steigende Komplexität einer Situation beeinflusst nicht die Entscheidung zwischen einem einfacheren oder einem komplexeren Beratungssystem.
- Mit steigender Komplexität erhöht sich das Vertrauen in die beratende Person und im Speziellen in ihre Kompetenzen. (S. 78 - 86.)

In diesem Sinne vertraut die Klientel der Beratungsstelle und ihren Vertreterinnen und Vertretern, wenn in einer komplexen Situation die eigenen Kompetenzen ausgeschöpft sind und keine weitere Alternative in Betracht gezogen wird. Das heisst wiederum, wenn die Klientel an die Sozialarbeit gelangt, vertraut sie im ersten Schritt der prinzipiellen Leistungsfähigkeit des „Expertensystems Soziale Arbeit“. Im nächsten Schritt sucht die Klientin oder der Klient eine konkrete Institution auf, um dort mit einer Vertreterin oder einem Vertreter dieses Expertensystems in Kontakt zu treten. Dieses Vertrauen beruht nun auf dem Risiko, dass keine adäquate Lösung erarbeitet werden kann. Dies kann aufgrund der beschränkten Leistungsfähigkeit des Expertensystems oder der mangelnden Kompetenzen der Sozialarbeitenden möglich sein.

Nach Wagenblaus (2004) ist gerade in der Sozialen Arbeit das Verhältnis zwischen Expertin und Experte und Laiin/Laie besonders heikel, da hier das Vertrauen nicht über ein konstruiertes Produkt der Expertise hergestellt wird, sondern der Fokus auf spezifischen Lebens- und Problemlagen von Individuen liegt (S. 66). Expertensysteme wie Autohersteller und Banken unterscheiden sich insoweit von der Sozialarbeit, als dass die Nutzung der bereitgestellten Produkte von der Gesellschaft als allgemein notwendig anerkannt wird, um im Alltag überhaupt bestehen zu können. Diese Produkte werden demnach genutzt, um mögliches Leid zu vermeiden, das durch eine Nicht-Nutzung entstehen könnte. Demgegenüber hat die Sozialarbeit die Funktion erst dort aktiv zu werden, wo eine eigene Lebensführung wegen mangelnder Kompetenzen oder Ressourcen nicht mehr möglich ist, also ein Leid schon vorhanden ist. Bereits vorhandenes Leid oder damit verbundener Leidensdruck kann demnach als eine Voraussetzung betrachtet werden, damit das Expertensystem Sozialarbeit in An-

spruch genommen wird. Dies sind also andere Voraussetzungen für die Vertrauensvergabe, als jene, die bei den meisten nicht-sozialarbeiterischen Expertensystemen vorherrschen.

Auf Grund der vorherigen Überlegungen stellt sich die Frage, wann Sozialarbeit „richtig funktioniert“. Die Funktion der Sozialarbeit ist jedoch schwer fassbar und wird auch durch die Gesellschaft selbst definiert (vgl. Kapitel 2.2). Was die „richtige“ Funktion der Sozialarbeit ausmacht, ist eine ethische, politische und wissenschaftliche Frage, die hier nicht näher beleuchtet werden kann. Hingegen kann durchaus bestimmt werden, wie Sozialarbeit funktionieren kann. Dies lässt sich aus ihren vorhandenen Strukturen ableiten.

Wagenblaus (2004) zeigt auf, dass vorhandenes Vertrauen in das Expertensystem Soziale Arbeit zusammen mit Vertrauen, das in dessen Vertreterinnen und Vertreter gesetzt wird, einen positiven Einfluss auf die Zusammenarbeit hat (S. 113). Es fragt sich also, welche Strukturen der Sozialen Arbeit für den Aufbau von Vertrauen relevant sind.

Arnold (2009) zählt zu den vertrauensrelevanten Strukturen, die spezifisch für die Soziale Arbeit gelten:

- die gesellschaftliche Funktion der Sozialen Arbeit,
- die institutionelle Anbindung,
- die verschiedenen Zugänge zu Angeboten Sozialer Arbeit bezüglich Freiwilligkeit der Inanspruchnahme und Eingriffsintensität,
- die Asymmetrie innerhalb der Beziehung und das Doppelmandat (S. 137).

4.2.1 Berücksichtigung der gesellschaftlichen Funktion

Die Soziale Arbeit erfüllt ihre Funktion in Form einer Zwischenprofession, deren Expertise sich aus der Verknüpfung von Erkenntnissen anderer Wissenschaften ableitet (vgl. Kapitel 2.2). Dem fügt Arnold (2009) an, dass der Sozialen Arbeit das gesellschaftliche Ansehen fehlt, wie dies beispielsweise Professionen im Bereich der Medizin zukommt (S. 102). Die Soziale Arbeit kann somit nicht mit einem Expertensystem wie der Medizin verglichen werden, dem im Voraus bereits Vertrauen entgegengebracht wird. Es braucht einen Konsens innerhalb der eigenen Profession, was als professionspezifisches Wissen transparent nach aussen vertreten werden kann. Gemäss Arnold (2009) muss Einigkeit darüber bestehen, was der Gegenstand Sozialer Arbeit ist und wie dieser sich gegenüber anderen Professionen abgrenzen lässt. Sie bewegt sich ansonsten in einer Unsicherheit, die indirekt das Handeln und somit den Vertrauensaufbau zur Klientel beeinflussen. Dies sind insbesondere:

- ihre Funktion in einer Gesellschaft, welche ihre Werte und Zustände ständig ändert,
- ein fehlendes eindeutiges Selbstverständnis,
- fehlende Eindeutigkeit, was zur Sozialen Arbeit gehört und was nicht,
- Ambivalenzen (Spannungsfeld zwischen Hilfe und Kontrolle, Wirtschaftlichkeit, grosse Flexibilität in ihren Handlungsabläufen bei mangelnder Standardisierung). (S. 105-106).

Sozialarbeitende sollten sich dieser Unsicherheiten und damit verbundener Risiken bewusst sein. Sie müssen sich dort für strukturelle Veränderungen einzusetzen, wo das Vertrauen massgeblich darunter leiden könnte, da die nötige Sicherheit nicht geschaffen werden kann. Die Orientierung an einem Berufskodex und die Förderung des öffentlichen Diskurses könnten einen Beitrag leisten, damit Vertrauen in die Funktionsfähigkeit Sozialer Arbeit aufgebaut und erweitert werden kann. So ist Gisela Hauss (2012) der Auffassung, die heutige Sozialarbeit orientiere sich im Gegensatz zur früheren Willkür eher an demokratischen Prinzipien. Trotzdem befindet sie sich immer noch in einem Spannungsfeld. Auf der einen Seite fördert sie die Autonomie der Klientel, auf der anderen Seite befindet sich ihre Tätigkeit teilweise in einem konträr entgegengesetzten Pflichtkontext. (S. 11-12).

Conen (2012) merkt an, dass die Klientel Sozialer Arbeit sich selbst oftmals als wenig wirksam einschätzen, im eigenen Leben etwas zu verändern (S. 13)

Conen (2012) geht davon aus, dass erst dann neue Möglichkeiten im Leben erkannt werden können, wenn diese Wirksamkeit genügend stark vorhanden ist. Ansonsten kann davon ausgegangen werden, dass die Klientel die Erfolge in einem Beratungsprozess nicht sich selber, sondern den Sozialarbeitenden oder anderen Personen zuschreibt. Dadurch fehlt auch die nötige Nachhaltigkeit, da Erfolge dann jeweils nur solange anhalten, wie die Klientel mit dem Sozialarbeitenden zusammenarbeitet. Weiter leitet sie daraus ab, dass Druck insoweit ein legitimes Mittel darstellt, als dass es die Klientel dazu zwingt, Probleme anzugehen, die es ansonsten wegen der geringen Selbstwirksamkeitserwartung² erst gar nicht als veränderbar betrachten würde. (S. 13-14).

Im Hinblick auf die Funktion der Sozialen Arbeit ergibt sich eine gewisse Zwickmühle für den Aufbau von Vertrauen zu ihren Vertreterinnen und Vertretern. Im Gegensatz zu anderen Professionen wie der Medizin genießt die Soziale Arbeit noch kein vergleichbares Ansehen als Expertentum. Demzufolge kann davon ausgegangen werden, dass Vertrauen in die Expertise der Sozialen Arbeit nicht bei der ersten Kontaktaufnahme in dem Masse ausgeprägt ist, wie beispielsweise gegenüber Ärztinnen und Ärzten in einer medizinischen Konsultation. Diese erfüllen die Funktion, einen Menschen zu heilen, was sich mit der Erwartung ihrer Patientinnen und Patienten deckt, gesund zu werden. Da Ärztinnen oder Ärzten im Normalfall das eigene Handeln an dieser Erwartung ausrichten, ist somit bereits eine wichtige Voraussetzung für das Entstehen von Vertrauen erfüllt. Demgegenüber kann davon ausgegangen werden, dass die Funktion der Sozialen Arbeit dem grössten Teil ihrer Klientinnen und Klienten unklar ist. Das lässt darauf schliessen, dass die Klientel unterschiedliche Erwartungen an die Funktionsweise der Sozialen Arbeit ausbilden. Aufgrund der Ambivalenzen (z.B. „Hilfe-Kontrolle“) decken sich die Erwartungen der Klientel deshalb nicht immer mit dem, was sie effektiv in der Zusammenarbeit mit Sozialarbeitenden erwartet. Die unterschiedlichen Erwartungen der Klientel an die Soziale Arbeit aufgrund fehlender Kenntnis über ihre Funktion kann die Entstehung von Vertrauen erschweren.

²Zur genaueren Beschreibung der „Selbstwirksamkeitserwartung“ vgl. Kapitel 4.2.3

Werden diese Erwartungen im Kontakt mit Sozialarbeitenden bei der ersten Interaktion nicht geklärt, so wird dadurch das Vertrauen in ihre Expertise früher oder später leiden. Dies ist spätestens dann der Fall, wenn statt der Hilfe auch eine Kontrolle nötig wird.

4.2.2 Berücksichtigung der institutionellen Anbindung

Arnold (2009) geht davon aus, dass eine Institution von dem Vertrauen abhängig ist, das ihr entgegengebracht wird. Ansonsten würden keine Angebote in Anspruch genommen werden. (S. 107). Wagenblast (2004) zählt im Zusammenhang mit der institutionellen Anbindung vier Bedingungsfaktoren auf, die notwendig sind, damit zu einer Institution der Sozialen Arbeit Vertrauen entstehen kann:

1. Über das eigene Wissen oder das stellvertretende Wissen abwesender Personen kann ein positives Bild der Sozialen Arbeit hergestellt werden. Der Diskurs in der Öffentlichkeit sollte mit Hilfe eines Zugangs zu generellen Informationen gefördert werden.
2. Informationen über die verschiedenen Funktionen der jeweiligen Institution müssen an die Öffentlichkeit herangetragen werden.
3. Es braucht Transparenz gegenüber der Öffentlichkeit, welche Leistungen in der Institution angeboten werden und wie sich die internen Entscheidungswege gestalten.
4. Die Klientel und die Öffentlichkeit benötigen Partizipationsrechte, damit sie sich gegen Entscheidungen wehren können, von denen sie betroffen sind. (S. 114-115).

Conen (2012) meint dazu, dass in Kontexten, in welchen Kontrolle oder Zwang ausgeübt werden, die Voraussetzungen für einen Vertrauensaufbau nicht von Anfang an gegeben sind. Hier herrscht in erster Linie ein Konflikt zwischen Klientel und Staat vor, der auf einer unterschiedlichen Problemdefinition beruht. Um trotzdem Vertrauen aufbauen zu können, ist es wichtig, dass Druck und Zwang nicht von den Sozialarbeitenden selbst ausgehen, sondern von den Institutionen der sozialen Kontrolle. (S. 13).

Es sollte deshalb zwischen dem Beratungsprozess und dem Veränderungsprozess unterschieden werden. Dabei ist zu beachten, wer jeweils welche Erwartungen an wen stellt. Um den Aufbau einer Vertrauensbeziehung zu ermöglichen, müssen Sozialarbeitende bezüglich der eigenen Funktion transparent sein und klar deklarieren, welchen Auftrag sie haben und vor allem, von wem sie beauftragt worden sind.

4.2.3 Berücksichtigung der unterschiedlichen Zugänge zum Angebot

Gemäss Arnold (2009) wird die Ausgangslage jeder Arbeitsbeziehung der Sozialen Arbeit massgeblich davon beeinflusst, ob der Kontakt freiwillig, unter Zwang oder über Behörden hergestellt wurde (S. 108).

Arnold (2009) orientiert sich an der Einteilung der Freiwilligkeitsgrade nach Kähler (S. 108). Gemäss Kähler (1997) können Angebote entweder behördlich verordnet, von Sozialarbeitenden angeboten oder von der Klientel erbeten sein. In verordneten Gesprächen werden die Klientinnen und Klienten durch Dritte gezwungen, mit Sozialarbeitenden in Kontakt zu treten. (zit. in Arnold, 2009, S. 108). Dies erschwert auf Grund der divergierenden Erwartungen den Vertrauensaufbau. Hier empfiehlt es sich, aus Sicht der Autorin und des Autors, dass gleich zu Beginn die Erwartungen benannt und geklärt werden. Eine adäquate Information über das Angebot ist nötig, um dem Gegenüber eine Orientierung zu ermöglichen, welche Aufgaben und Funktionen die Stelle umfassen (vgl. Kapitel 4.2). Conen und Cecchin (2011) gehen davon aus, dass misstrauische Klientinnen und Klienten bereits annehmen, dass die professionellen Helferinnen und Helfer sie hintergehen wollen, indem sie sie bezüglich der angestrebten Ziele im Unklaren lassen (S. 99). Hier ist also im Hinblick auf die im Kapitel 3.4 dargestellten Mechanismen der Misstrauensbildung besondere Vorsicht geboten. Demgegenüber beruhen freiwillige Angebote bereits auf einem gewissen vorhandenen Vertrauen. Dabei sollte man sich bewusst sein, welche Erwartungen die Klientinnen und Klienten an die Sozialarbeitenden haben.

Mitunter erfolgt der Zugang zum Angebot in Form einer Zuweisung über eine Behörde oder über Drittpersonen, die direkt oder indirekt mit der Klientel in Verbindung stehen. Der Zuweisungsgrund ist ein Resultat aus Hypothesen und Zuschreibungen, welche gemacht wurden, um die Problemsituation als solche zu definieren.

Während dementsprechend die Klientel von der überweisenden Institution oder Dritten als Teil eines Sozialen Problems definiert wird, sieht die Klientin oder der Klient im eigenen Verhalten womöglich gar kein Problem. Wolfgang Schlüter (1995) stellt eine Differenz zwischen Sozialarbeitenden und ihrer Klientel, im Hinblick auf die unterschiedlichen Herkunftsmilieus, Lebens-, Denk- und Sprachstile, emotionalen Ausdrucksweisen, Auseinandersetzungsformen usw. fest (zit. in Arnold, 2009, S. 121). Ein Widerstand seitens der Klientel ist demnach begründet und nachvollziehbar. Auch wenn kein Druck von aussen erfolgt, kann die Kooperation und Motivation der Klientel somit auch durch die unterschiedlichen Sichtweisen erschwert werden.

Jeremy D. Safran (1990) fügt an, dass gerade die Nicht-Kooperation eine Möglichkeit bietet, um die Erwartungen, Gefühle, Vorstellungen und Einschätzungen der Klienten hinsichtlich des Prozesses zu erkunden (zit. in Conen und Cecchin, 2011, S. 117).

Es bildet sich somit bereits beim Zugang zum Angebot ein gewisses Spannungsfeld zwischen Freiwilligkeit und Zwang. Im Hinblick auf den Vertrauensaufbau kann bereits der Zugang zum Angebot das Risiko für die Klientel erhöhen. Dieses Risiko liegt in der wahrgenommenen Gefahr, dass die eigene Persönlichkeit im Kontakt zu Schaden kommt und der Gefahr, inkompetent beraten zu werden. Es ist also stark von der Kompetenz der Sozialarbeitenden abhängig, wie diese Risiken abgebaut und Vertrauen im Gegenzug aufgebaut wird.

Widerstand sollte für Beratende ein Zeichen sein, dass das Kontrollbedürfnis durch die Beziehung zu den Sozialarbeitenden nicht befriedigt wurde, was wiederum den Vertrauensaufbau hemmt. Wahr-

genommener Widerstand bietet einen Zugang zu den Vorstellungen und Erwartungen der Klientel hinsichtlich des Beratungsprozesses.

4.2.4 Berücksichtigung der Asymmetrie innerhalb der Beziehung und des Doppelman-dats

Die Asymmetrie innerhalb der Beziehung

Arnold (2009) geht davon aus, dass professionelle Beziehungen immer asymmetrisch sind. Dies be-gründet sich aus der ungleichen Verteilung der Ressourcen im Bereich der Macht und der Kompe-tenz. Diese Macht wird von der Klientel auch bewusst wahrgenommen. Sie betrachtet es als unpro-fessionell, diese Macht zu verschleiern. Die Professionalität durch vorhandene Kompetenzen ist eine Tatsache und muss als Teil der asymmetrischen Beziehung akzeptiert werden. (S. 113-116). Weiter meinen Conen und Cecchin (2011), dass die Klientinnen und Klienten sich gegenüber Professionellen oftmals ausgeliefert fühlen. Dies geht auf den Umstand zurück, dass Wissen fehlt, was Beratungspro- zesse für Möglichkeiten bieten und welche Prozesse dort stattfinden. (S. 113).

Aus systemischer Perspektive leitet dies zu der Überlegung, wie die sowieso vorhandene Macht ge- nutzt, statt ausgeblendet werden kann, um den Vertrauensaufbau innerhalb von professionellen Beziehungen zu begünstigen.

Conen und Cecchin (2011) geben zu bedenken, dass auch die Klientel über Macht verfügt. Indem die Klientel sich selber eine geringe Selbstwirksamkeit zuschreibt, drängt die Klientel die Professionellen dazu, an ihrer Stelle Entscheidungen zu treffen. (S.114).

So geht Herwig-Lempp (2009) davon aus, dass die Klientel den Sozialarbeitenden oftmals eine Macht³ zuschreibt, etwas an der eigenen Problemlage zu verändern.

Die Klientel betrachtet sich selbst als ohnmächtig auf Grund von persönlichen (Gesundheit, Bildung, Soziales Umfeld) oder gesellschaftlichen Bedingungen (Arbeitsmarkt, Wohnsituation, Einkommen). Diese Zuschreibung kann von innen (freiwilliger Kontext) kommen, oder aber von aussen an sie her- angetragen werden (Zwangskontext). Aus systemischer Sicht ist eine Veränderung von aussen jedoch nicht möglich (vgl. Kapitel 3). Sozialarbeitende haben allerdings die Macht, Veränderungsprozesse in Gang zu setzen. Sie ermächtigen, indem sie der Klientel dazu von vornherein die Macht unterstellen, Mögliches wirklich werden zu lassen⁴. Sozialarbeitende sollen der Klientel durch die Eröffnung neuer Blickwinkel und Sichtweisen neue Möglichkeiten eröffnen und dadurch Mut machen. Auf der einen Seite muss der Machtspielraum der Klientel ausgeweitet werden. Auf der anderen Seite sollen Sozi-

³ Herwig-Lempp (2009) orientiert sich am Machtbegriff nach Peter Koslowski: „Macht ist das Vermögen, das Mögliche wirklich werden zu lassen“. Für eine Ausführung zum Machtbegriff vgl.: Koslowski, Peter (1989). *Ethik gegen Ideologien*. In: Die Zeit. Nr. 20 vom 13. Mai 1989, S. 43 – 44.

arbeitende sich auch der eigenen Macht bewusst sein, die sich aus den eigenen Kompetenzen und Einflussmöglichkeiten ergibt. (S. 32-39).

In Bezug auf die Asymmetrie ist Vertrauen ambivalent. Einerseits stellt die Macht und vorhandene Kompetenz der Expertise Soziale Arbeit eine Sicherheit für die Klientel dar, dass sie Unterstützung erhalten. Hier wird Vertrauen also direkt in die Expertise Soziale Arbeit gesetzt, wie auch spezifisch in die Sozialarbeitenden als Vertreterinnen und Vertreter dieser Expertise. Andererseits kann Macht auf der Beziehungsebene die Klientel darin hemmen, neue Blickwinkel einzunehmen.

Gemäss Wagenblast (2004) reduziert das Vertrauen Unsicherheiten und Risiken, welche durch die Machtasymmetrie in professionellen Beziehungen entstehen (S. 8).

Diese Aussage kann jedoch auch kritisch betrachtet werden, da durch das Vorhandensein einer (risikanten) Machtasymmetrie das Vertrauen der Klientel erst nötig werden kann.

Die Asymmetrie zwischen Sozialarbeitenden und ihrer Klientel sollte demzufolge nicht als Mittel betrachtet werden, damit die Klientel Vertrauen zu den Sozialarbeitenden aufbauen kann, sondern sich selber als mächtig betrachten kann.

Das Doppelmandat

Arnold (2009) stellt in der Fachwelt die eher resignierende Einstellung fest, dass Vertrauen und das Doppelmandat nicht gleichzeitig möglich sind. Auf der einen Seite Kontrolle und Zwang auszuüben und auf der anderen Seite das Vertrauen der Klientel zu erwerben sei unvereinbar. (S. 119).

Berthard Müller (2011) sieht Eingriffe als Folge von bis dahin misslungenen Interventionen und gescheiterten Hilfsangeboten. Es ist somit ein Resultat erlebter Ohnmacht auf der Seite der Sozialarbeitenden, wie auch der Klientel. (S. 304). Conen und Cecchin (2011) raten dazu, den Kontrollauftrag gegenüber der überweisenden Institution nicht einfach zu leugnen. Vielmehr sollten Freiräume genutzt oder geschaffen werden, um sich zwischen einer beratenden und einer kontrollierenden Rolle positionieren zu können. Die Erwartungen der überweisenden Institution sollten dabei transparent gemacht und Partizipationsmöglichkeiten sowie Einflussnahme an ihren Entscheidungsprozessen ermöglicht werden. (S. 109 - 110).

Um Vertrauen aufzubauen, benötigt die Klientel demnach eine gewisse Kontrolle, was innerhalb der Beziehung zu den Sozialarbeitenden geschieht. Man könnte auch von einer „kontrollierten Kontrolle“ durch die Klientel sprechen, indem Möglichkeiten bestehen, sich gegen die Kontrolle zu wehren, oder diese mitzugestalten. Dies mindert das Erleben von Risiko, welches von den „kontrollierenden“ Sozialarbeitenden ausgeht und schafft somit gleichzeitig die Möglichkeit zu vertrauen.

4.3 Vertrauen in die berufliche Rolle von Sozialarbeitenden

Sozialarbeitende nehmen in den verschiedenen Handlungsfeldern entsprechende Rollen ein und treten nicht als Privatpersonen auf (vgl. Kapitel 4).

Die grundsätzliche Funktion von Rollen ist eine soziale Orientierungsfunktion, weil das Verhalten von Individuen vorhersagbar wird (Cornelia Schäfter, 2003, S. 47). Eine Vorhersagbarkeit bzw. eine Ahnung zu haben, „was einen jetzt nun erwartet“, hängt in dem Fall mit den Erwartungen zusammen, die an die Rollen geknüpft sind.

Schäfter (2010) führt aus, dass für Sozialarbeitende im Zusammenhang mit ihren Rollen auch ein Spannungsfeld eröffnet wird. Sozialarbeitende bewegen sich stets zwischen dem „Sozialarbeitersein“ und der „Sozialarbeiterrolle“. Das Sozialarbeitersein meint im eigentlichen Sinne, die eigene Betroffenheit oder das Gefühl, berührt zu sein, während sich die Sozialarbeiterrolle auf die allgemeinen professionellen Funktionen bezieht. Berufliche Rollen lassen sich deswegen sowohl institutionell als auch individuell ausgestalten. (S.49-50).

Im Bezug auf den Vertrauensaufbau haben die Autorin und der Autor ebenfalls dieses Spannungsfeld wahrgenommen und diskutiert. Da im Rahmen von professionellen Beziehungen immer auf Kompetenzen des jeweils anderen vertraut wird, schliessen die Autorin und der Autor einen persönlichen Vertrauensaufbau aus. Der persönliche Aufbau wie in Luhmann beschreibt, mit der Wechselseitigkeit und dem vermehrten „Geben und Nehmen“, ist in einer professionellen Beziehung unmöglich und unerwünscht. Das Ziel von professionellen Beziehungen ist es nämlich, die Klientel unabhängig von der Sozialarbeit zu machen und nicht wie in privaten Beziehungen, eine Vertiefung der Beziehung. Professionelle Beziehungen sind zudem terminiert und auf ein Ziel ausgerichtet, welches von Sozialarbeitenden und Klientel ausformuliert wurde.

4.3.1 Erwartungen als Vertrauensgrundlage

Arnold (2009) geht davon aus, dass Erwartungen wichtige Bezugspunkte zum Vertrauen bilden, weil enttäuschte Erwartungen den Vertrauensprozess behindern. Um das Vertrauen zu generieren, müssen Sozialarbeitende deshalb die Erwartungen erfüllen, die an ihre Rollen geknüpft sind.

Es existieren jedoch keine empirischen Befunde darüber, welche Erwartungen Klientinnen und Klienten gegenüber Sozialarbeitenden haben. Im Rahmen ihrer Dissertation erarbeitete sie deshalb, aufgrund von Fachliteratur, einen Katalog von Erwartungen und teilte sie in die Bereiche der Unterstützung, der Berufsrolle der Sozialarbeitenden, der Interaktion sowie der Sicherheit ein. (S. 372).

Auch die Autorin und der Autor versuchen folgend, anhand der Auftragsmuster von Klientinnen und Klienten die verschiedenen Erwartungen zu veranschaulichen. De Jong und Berg (1999) haben diese Auftragsmuster bzw. Beziehungstypen bestimmt:

Besucherin/Besucher, Klagende/Klagender und Kundin/Kunde.

Dabei betonen De Jong und Berg, dass es sich bei dieser Einteilung nicht um Charaktereigenschaften handelt. Es geht vielmehr darum, unterschiedliche Sichtweisen in Bezug auf die Interaktion zwischen Beratenden und Hilfesuchenden zu beschreiben. Mit dieser Typologisierung soll aufgezeigt werden, dass Kooperation zwischen Sozialarbeitenden und ihren Klientinnen und Klienten nur entstehen kann, wenn beide Seiten einen Beitrag leisten. In allen drei Beziehungstypen sind die jeweiligen Erwartungen ausschlaggebend, welche die Klientinnen und Klienten an die Beratungsperson haben. (zit. in Weber, 2012, S.41-43).

Deshalb wird auch von Beziehungstypen gesprochen, und nicht etwa von Klientinnen oder Klienten als „Kundinnen“ oder „Kunden“.

Kähler (2009) merkt an, dass sich Sozialarbeitende und ihre potenziellen Klientinnen und Klienten in der ersten Begegnung zwar völlig fremd sein können. Trotzdem existieren auf beiden Seiten bereits Erwartungen an das Gegenüber. (S. 24).

Im Folgenden wird deshalb kurz auf die unterschiedlichen Beziehungstypen eingegangen, um herauszuschälen, mit welchem Beziehungstyp der Aufbau von Vertrauen möglich ist.

Besucherin/Besucher-Beziehungstyp

Fuchs (2010) erklärt, dass Klientinnen und Klienten mit dem Beziehungstyp Besucherinnen oder Besucher kein eigenes Anliegen haben, sondern da sind, weil andere (Eltern, Arbeitgeber) dies so wollen oder sie zugewiesen worden sind (Gericht, Behörde). Somit sehen sie keine eigenen Probleme, oder wollen diese nicht wahrhaben bzw. anerkennen. Bei der vorhandenen Problemsituation sehen sie keinen Zusammenhang mit der eigenen Person. Deshalb ist es bei diesem Beziehungstyp nicht möglich, Arbeitsbündnisse zu schließen oder gemeinsame Zielvereinbarungen zu formulieren. Die Rolle von Sozialarbeitenden wird daher auch als Gastgeberin oder Gastgeber bezeichnet. (S. 13-14).

Weber (2012) meint, dass es beim Beziehungstyp der Besucherinnen oder Besucher wichtig ist, ihr Erscheinen wertzuschätzen und nachzufragen, was Dritte oder Zuweisende wohl für Erwartungen an sie haben könnten und wie sich diese von ihren eigenen Erwartungen unterscheiden. Um mit diesem Beziehungstyp eine Kooperation zu erreichen muss die beratende Person ihnen gegenüber wertschätzend und transparent bezüglich des eigenen Auftrags oder des Auftrags von Dritten sein. In vielen Fällen verstecken sich Gefühle wie Mut- und Hoffnungslosigkeit hinter diesem Verhalten, was von Sozialarbeitenden als Trotz und Ablehnung erlebt werden kann. (S. 41-42).

Klagende/Klagender-Beziehungstyp

De Jong und Berg (2008) erklären, dass Klientinnen und Klienten mit dem Klagenden-Beziehungstyp ein Problem oder einen Veränderungswunsch benennen und die Wichtigkeit einer Lösung detailliert beschreiben können. Sie konzentrieren sich dabei ganz auf „das Klagen“ und sehen sich als Leidtragende der Situation. In dieser Ohnmacht erkennen sie ihre Rolle im Problemlösungsprozess nicht. (S.

108). Klientinnen und Klienten mit dem Beziehungstyp Klagende sehen zwar ein Problem, machen jedoch andere für dessen Ursache und Aufrechterhaltung verantwortlich. (Weber, 2012, S.42). Die Rolle der Sozialarbeitenden wird hier als ZuhörerIn oder Zuhörer beschrieben (Fuchs, 2010, S. 14).

Hier nach den Erwartungen zu fragen, würde Klientinnen und Klienten mit dem Beziehungstyp Klagende oder Klagender höchstens dazu bewegen, die beratende Person dazu anzuhalten, die vermeintlichen Problemverursachenden zu ändern. Klientinnen und Klienten mit diesem Beziehungstyp erwarten, dass andere sich zugunsten der Lösung verändern müssen/sollen. Gleichzeitig erwarten sie, dass sich ihre eigene Situation verbessern werde, wenn andere Menschen sich verändern, weil sie dann nicht mehr Leidtragende wären.

Kundin/Kunde-Beziehungstyp

Weber (2012) zählt die Klientel zum Beziehungstyp der Kundinnen und Kunden wenn sie ein spezifisches Anliegen formulieren und sich selber als Teil des Problems und somit auch der Lösung betrachten. Beratende können mit ihnen Ziele erarbeiten und mögliche Lösungen entwickeln. (S. 42-43). Laut Bamberger (2010) werden Klientinnen und Klienten mit dem Kundinnen oder Kunden-Auftragsmuster (Beziehungstyp) positive Eigenschaften zuerkannt. Sie gelten als sogenannte „Wunschkandidaten für Sozialarbeitende“. (S. 75). Sozialarbeitende nehmen hier die Rollen als Lotsende oder Coachende ein (Fuchs, 2010, S. 13-14).

Erwartungen von Klientinnen und Klienten mit dem Beziehungstyp Kundinnen und Kunden unterscheiden sich nach der jeweiligen Problemsituation. Da sie sich als Teil der Lösung sehen, werden sie eine Veränderungsbereitschaft mitbringen oder diese mit Hilfe der Sozialarbeitenden entwickeln können. Hier ist davon auszugehen, dass Erwartungen gegenüber den Beratenden existieren, die im professionellen Rahmen erfüllt werden können.

Weber (2012) fügt an, dass diese Beziehungstypen in jedem Kontext vorkommen. So können sich Klientinnen und Klienten im Strafvollzug durchaus als Teil des Problems sehen. Umgekehrt lässt sich bei Klientinnen und Klienten, die sich selber für eine Beratung anmelden nicht automatisch darauf schließen, dass ein Kundinnen- oder Kunden-Beziehungstyp vorliegt. (S. 43). Ein zentraler Punkt für den Aufbau von Vertrauen ist es deshalb, gleich zu Beginn jedes Kontakts die jeweiligen Erwartungen zu klären.

Die Autorin und der Autor erachten es als überaus schwierig oder gar unmöglich, mit Klientel mit dem Beziehungstyp Klagende/Klagender oder BesucherIn/Besucher eine Vertrauensbasis herzustellen, weil die Erwartungen an die Sozialarbeitenden nicht in deren Kompetenz liegen kann und ihnen demzufolge auch nicht nachgekommen wird. Wichtig scheint es deshalb zu sein, den Beziehungstyp „Kundin/Kunde“ herzustellen, um mit einem Vertrauensaufbau überhaupt erst beginnen zu können.

4.3.2 Erwartete Erwartungen

Die alleinige Erfüllung der Erwartungen ist aber noch nicht die Garantie dafür, dass Vertrauen entsteht. Für die Vertrauensentwicklung ist nämlich laut Arnold (2009) ein Minimum an Sicherheit notwendig (S.626). Diese Sicherheiten werden in Form von Strukturen wiedergegeben, wie sie in den Kapiteln 4.2.1 - 4.2.4 ausgeführt sind.

Sind also keine bzw. geringe Erwartungen bei der Klientel vorhanden, weil sie aufgrund ihres knappen Vorwissens gar nicht in der Lage ist, Erwartungen zu haben, ist dies nicht gleichzeitig ein Zeichen, dass Vertrauen einfacher aufgebaut werden kann. Andererseits haben auch Sozialarbeitende, im Zusammenhang mit Vertrauen, Erwartungen an ihre Klientinnen und Klienten. Arnold (2009) hat festgestellt, dass Sozialarbeitende erwarten, dass die Klientel motiviert ist und sich kooperativ zeigt, sowie die nötigen Informationen preisgibt, die für den Problemlösungsprozess wichtig sind. Diese Erwartungen bestehen aber nur, wenn bereits eine Vertrauensbasis erschaffen wurde. (S.374).

Cornelia Schäfter (2010) erklärt, dass die Schaffung einer Vertrauensbasis ähnlich wie bei Beziehungen prozesshaft erfolgt. Grundsätzlich wird die Beziehung zwischen Sozialarbeitenden und der Klientel als professionelle sowie helfende Beziehung bezeichnet. Jede Beziehung entsteht im Verlaufe eines Prozesses, indem es zu regelmässigen oder wiederholten Interaktionen zwischen den beiden Personen kommt. Einmalige Treffen, die in der Sozialarbeit durchaus vorkommen, werden daher eher als Kontakte und nicht als Beziehung bezeichnet. Kontakte sind eher von kurzer Dauer von geringer Intensität. (S. 23).

Weiter geht Schäfter (2010) davon aus, dass sich Beziehungen zwischen Sozialarbeitenden und ihrer Klientel von Alltagsbeziehungen unterscheiden. Sozialarbeitende sind bezahlte Fachkräfte, die im Rahmen ihrer Organisationen Aufträge entgegennehmen und aufgrund ihrer Fachlichkeit und ihren Rollen handeln. Die Beziehung ist zeitlich terminiert und hat zum Ziel, die Klientel zunehmend von der Beziehung unabhängig zu machen. Die Klientel wird in der Regel nicht nach Sympathie, sondern nach organisationsinternen Zuweisungssystemen zugewiesen. (S.38-40).

Arnold (2009) betont, dass Sozialarbeitende die Beziehung häufig als äusserst relevant sehen und teilweise auch wichtiger bewerten als ihre fachliche Kompetenz. In den Grundprinzipien der Sozialen Arbeit stellte sie fest, dass Sozialarbeitende ihr Handeln auf der Annahme abstützen, dass ihre Klientinnen und Klienten erwarten, auf eine bestimmte Weise innerhalb der Beratungsbeziehung behandelt zu werden. Sie nennt diese Erwartungen: **erwartete Erwartungen** und führt sie in einer tabellari-schen Gegenüberstellung aus. (S.145).

Klientin/Klient erwartet...	Die Reaktion von Sozialarbeitenden darauf
Als Individuum behandelt zu werden	Individualisieren
Gefühle ausdrücken zu dürfen	Gefühle der Klientel zulassen
Verständnis zu finden	Kontrollierte Anteilnahme
Wertschätzung zu finden	Annahme der Klientel
Keine Verurteilung zu erleben	Nicht richten

Entscheidungsfreiheit zu bewahren	Selbstbestimmung zulassen
Geheimhaltung	Verschwiegenheit

Tabelle 7: Erwartete Erwartungen nach Arnold, 2009, S.145 in Anlehnung an Erler, 1994, S. 87.

Zwei Aspekte dieser Tabelle sind interessant: Der erste Aspekt betrifft den Fall, dass die Klientel gar nicht damit rechnet, dass ihre Erwartungen erfüllt werden bzw. diese Erwartungen gar nicht haben. Z.B. erwartet Klientin XY nicht, dass es Raum gibt, wo sie ihre Gefühle ausdrücken kann, sondern erwartet eher eine formelle Beratung. Wenn sie nun Platz findet, darüber zu sprechen, wie es ihr geht bzw. der Sozialarbeitende auch nach ihrem Befinden fragt, wird sie sicher positiv überrascht sein.

Der zweite Aspekt betrifft das Verhalten von Sozialarbeitenden. Es fällt auf, dass es sich an Grundprinzipien orientiert, die auch im Berufskodex enthalten sind (vgl. Kapitel 1.3). Sie verfügen somit bereits über die nötige Grundhaltung, um Vertrauen zu ermöglichen. Sozialarbeitende handeln aufgrund ihrer Prinzipien schon vertrauensfördernd, indem sie durch dieses Verhalten die Integrität des Gegenübers beachten. Hier zeigt sich auch der Unterschied zum persönlichen Vertrauen. Sozialarbeitende richten ihr Verhalten gegenüber ihrer Klientel nicht an der Wechselseitigkeit des „Gebens und Nehmens“ aus, sondern an gewissen Grundprinzipien. Da diese Grundprinzipien sich an der Integrität des Gegenübers orientieren, wird die grundsätzliche Erwartung der Klientel erfüllt, dass die eigene Integrität gewahrt bleibt. Dies wurde im Kapitel 3.3.3 im Sinne Giddens' als „gesichtsabhängiges Vertrauen“ beschrieben.

4.4 Die Notwendigkeit des Vertrauens in der systemischen Sozialarbeit

Dieses Unterkapitel soll aufzeigen, dass Vertrauen in der Sozialen Arbeit weder positiv noch negativ gewertet werden kann, sondern eine Notwendigkeit darstellt. Dazu meint Horst Uecker (2012) vor dem Hintergrund des systemtheoretischen Verständnisses, dass Risiken, welche mit dem Vertrauen in Verbindung stehen, auch zugeschrieben werden können. Was als Risiko gilt und was nicht, ist von der beobachtenden Person abhängig, die die Realität konstruiert. So schafft die Sozialarbeit durch die Anlehnung an die Gerechtigkeits- und Gleichheitsvorstellung gleichzeitig Entscheidende und Betroffene, Risiken und Gefahren. (S. 210).

Dies lässt sich am Beispiel der Armut darstellen, wobei im ersten Schritt die Betroffenen definiert werden und im nächsten Schritt Entscheidungen auf institutioneller Ebene (oder auch staatlicher Ebene) gefällt werden, um dieses Risiko zu minimieren. Uecker (2012) führt weiter aus, dass diese Entscheidungen immer auch mit Gefahren und somit mit Risiken verbunden sind. Die Soziale Arbeit nimmt somit eine doppelte Funktion ein. Auf der einen Seite eröffnet sie Möglichkeiten im Umgang mit dem Risiko (z.B. Armut), die sie aber auf der anderen Seite durch ihre Einbettung in einen institutionellen Rahmen oder einer Ordnungsstruktur in ihren Handlungen wiederum beschränkt. Somit stellt sich in jeder Begegnung zwischen Sozialarbeitenden und ihrer Klientel die Frage, ob Experten-

wissen oder Wissen über die eigene Funktion dafür ausschlaggebend ist, ob eine Vermittlung zwischen beiden Seiten stattfinden kann. „Auf Vertrauen zu setzen scheint hier riskant“. (S. 212).

Wagenblast (2004) kann hier ergänzend angeführt werden, da sie davon ausgeht, dass in der heutigen Zeit Soziale Arbeit ihren Auftrag in den meisten ihrer Handlungsfelder nur erfüllen kann, wenn die Klientel dazu bereit ist, Angebote auch anzunehmen. Sie spricht dabei von einem Spannungsverhältnis, in welchem die Sozialarbeit sich zwangsläufig bewegt. Auf der einen Seite stehen die vorgegebenen Ziele der Institution, auf der anderen Seite die Zielperspektive der Klientel. Klientinnen und Klienten der Sozialen Arbeit werden im Gegensatz zu früheren Haltungen nicht wie Subjekte behandelt, denen Problemlagen zugeschrieben und entsprechende Massnahmen zur Abwendung vorgegeben werden. Vielmehr existiert die Haltung, dass ein Aushandlungsprozess zwischen Professionellen und Klientel stattfinden sollte, in welchem die Klientel die Erarbeitung des Problemlösungsprozesses aktiv mitgestaltet. (S. 78-89).

Um diesen Aushandlungsprozess in Gang zu setzen, ist jedoch eine Offenheit der Klientel gegenüber den Sozialarbeitenden erforderlich, damit Erwartungen im ersten Schritt erkannt und benannt werden können. Zudem setzt die gemeinsame Problemlösung ein kooperatives Verhalten auf der Seite der Klientel voraus.

Sozialarbeitende sind auf entgegengebrachtes Vertrauen angewiesen, um Aufträge zu erfüllen die Veränderungen mit einschliessen. Die Notwendigkeit eines funktionierenden Vertrauensverhältnisses beruht im ersten Schritt auf einer gewissen Abhängigkeit gegenüber den Sozialarbeitenden, um einen Problemlösungsprozess in Gang zu setzen. Ohne das Vertrauen in die Kompetenzen von Sozialarbeitenden, in Veränderungsprozessen Anregung, Unterstützung und Begleitung zu erhalten, würde Klientinnen und Klienten vermutlich wenig Wille zur Zusammenarbeit zeigen. Diese Unterstützung aufrecht zu erhalten und Klientinnen und Klienten von sich abhängig zu machen widerspräche jedoch dem Grundprinzip Sozialer Arbeit, die Klientel zur Eigenständigkeit zu befähigen und zu bemächtigen. Auf der anderen Seite sind Sozialarbeitende deshalb darauf angewiesen, dass die Klientel letztlich genügend Vertrauen zu sich selbst aufbaut, um die Zusammenarbeit überflüssig werden zu lassen.

5 Aufbau von Vertrauen in der systemischen Sozialarbeit

Im Kapitel 3.1 wurde Vertrauen von der Autorin und dem Autoren für die Soziale Arbeit folgendermassen definiert:

„Vertrauen im sozialarbeiterischen Kontext ist die Einstellung der Klientel, sich auf den Kontakt mit Sozialarbeitenden einzulassen, obwohl dieser Kontakt mit einem Risiko verbunden ist. Mit dieser Einstellung ist die Erwartung verbunden, entscheidungs- und handlungsfähig zu bleiben.“

Auf der Grundlage der bisherigen Erläuterungen zum Phänomen Vertrauen lässt sich diese Definition leicht anpassen (vgl. Kapitel 3 und 4):

„Vertrauen im sozialarbeiterischen Kontext ist die Einstellung der Klientel, sich auf den Kontakt mit Sozialarbeitenden einzulassen, obwohl dieser Kontakt mit einem Risiko verbunden ist. Mit dieser Einstellung ist die Erwartung verbunden, entscheidungs- und handlungsfähig zu bleiben. Das Risiko hängt mit der Funktion und der damit verbundenen Funktionsweise der Sozialen Arbeit zusammen, die der Klientel nicht bekannt sind und als subjektive Bedrohung der eigenen Integrität, Entscheidungs- und/oder Handlungsfreiheit wahrgenommen werden.“

Daraus lässt sich eine Erklärung für den Aufbau von Vertrauen in der Sozialen Arbeit ableiten:

„Vertrauensaufbau und -erhalt in der Sozialen Arbeit wird als sämtliche Handlungen gegenüber der Klientel Sozialer Arbeit verstanden, die dazu führen, dass die Klientel Unsicherheiten und damit verbundene wahrgenommene Risiken soweit reduziert, dass dadurch die Bereitschaft zum Eingehen einer Arbeitsbeziehung mit Sozialarbeitenden möglich wird.

Diese Handlungen werden methodisch unter Einbezug von Fachwissen und unter Einhaltung der ethischen Richtlinien der Sozialen Arbeit ausgeführt.“

Es wurde beschrieben, dass Vertrauen für den Aufbau einer funktionierenden Arbeitsbeziehung in der Sozialarbeit notwendig ist (vgl. Kapitel 4.3 und 4.4). Aus der Sicht von Klientinnen und Klienten ist die Arbeitsbeziehung mit den Sozialarbeitenden als vorübergehend zu betrachten, da das eigentliche Ziel Sozialer Arbeit die Befähigung und Bemächtigung des Klientel darstellt.

Das folgende Kapitel befasst sich nun mit dem Aufbau von Vertrauen als Prozess. Dies soll als Grundlage dienen, um mögliches vertrauensförderndes Verhalten für die Sozialarbeit zu erschliessen.

Es ist dabei wichtig, dass Vertrauen im Folgenden nicht als eine Methode beschrieben wird. Dies ist gemäss Arnold (2009) eher im Bereich der klinischen Psychotherapie zu finden. Sie fügt an, dass auch der Gefühlsaspekt von Vertrauen in der sozialarbeiterischen Beratung nicht so ausgeprägt wie beim

Vertrauen in persönlichen Beziehungen vorkommt. Vielmehr unterstützt Vertrauen in der Sozialen Arbeit die Steuerung des Hilfsprozesses. (S. 373-374).

5.1 Das Petermann-Modell

Im Folgenden soll ein Modell aus der Psychologie verwendet werden, um den Aufbau von Vertrauen als Prozess aufzuzeigen.

Petermann⁴ ist Direktor am Zentrum für klinische Psychologie und Rehabilitation der Universität Bremen (Stand Dezember 2012). Er forschte im Bereich der Ärztinnen/Ärzte und Patientin/Patient - Beziehung⁵ und entwickelte daraus die zentralen Variablen für den Aufbau vertrauensvollen Verhaltens. Petermann (1996) nimmt im ersten Schritt die vertrauensgebende Person in den Fokus, indem er aufgrund seiner Beobachtungen die Bedingungen ableitet, damit diese Person jemandem Vertrauen entgegenbringen kann. Dabei benennt Petermann das Einfühlungsvermögen und die Selbstwirksamkeit als zentrale Variablen. (S. 98-108).

Einfühlungsvermögen versteht Petermann (1996) nicht nur als „die Fähigkeit, sich in die Lage eines anderen [sic!] hineinzusetzen“. Für vertrauensvolles Verhalten stellt Petermann (ebd.) die zusätzliche Bedingung auf, dass dies auf einer Uneigennützigkeit beruhen muss, die sich in einer geringen Selbstbezogenheit und einem kaum vorhandenen Konkurrenzverhalten zeigt. Um sich in das Gegenüber hineinzusetzen, muss es diesem gezielt Aufmerksamkeit zuwenden. Erst wenn eine Person über die Fähigkeit verfügt, sich in das Gegenüber hineinzusetzen, kann sie das mit einer Vertrauensgabe verbundene Risiko abschätzen, fälschlicherweise zu vertrauen. Dies ermöglicht die Entscheidung, sich entweder reserviert oder vertrauensvoll zu verhalten (S. 109-111). Dies lässt sich auch grafisch darstellen:

⁴ Für weitere Informationen zu Franz Petermann siehe unter: www.zrf.uni-bremen.de

⁵ Der Fokus lag dabei auf dem Vertrauen, welches Ärztinnen/Ärzten bei Patientinnen/Patienten im Kindesalter aufbauten. Die dabei gewonnenen Erkenntnisse können auch auf den sozialarbeiterischen Kontext übertragen werden, da sich Kinder, wie auch Erwachsene, bei einer ärztlichen Konsultation in einer ähnlichen Situation befinden und das Gegenüber als Vertreterin oder Vertreter eines Expertensystems wahrnehmen.

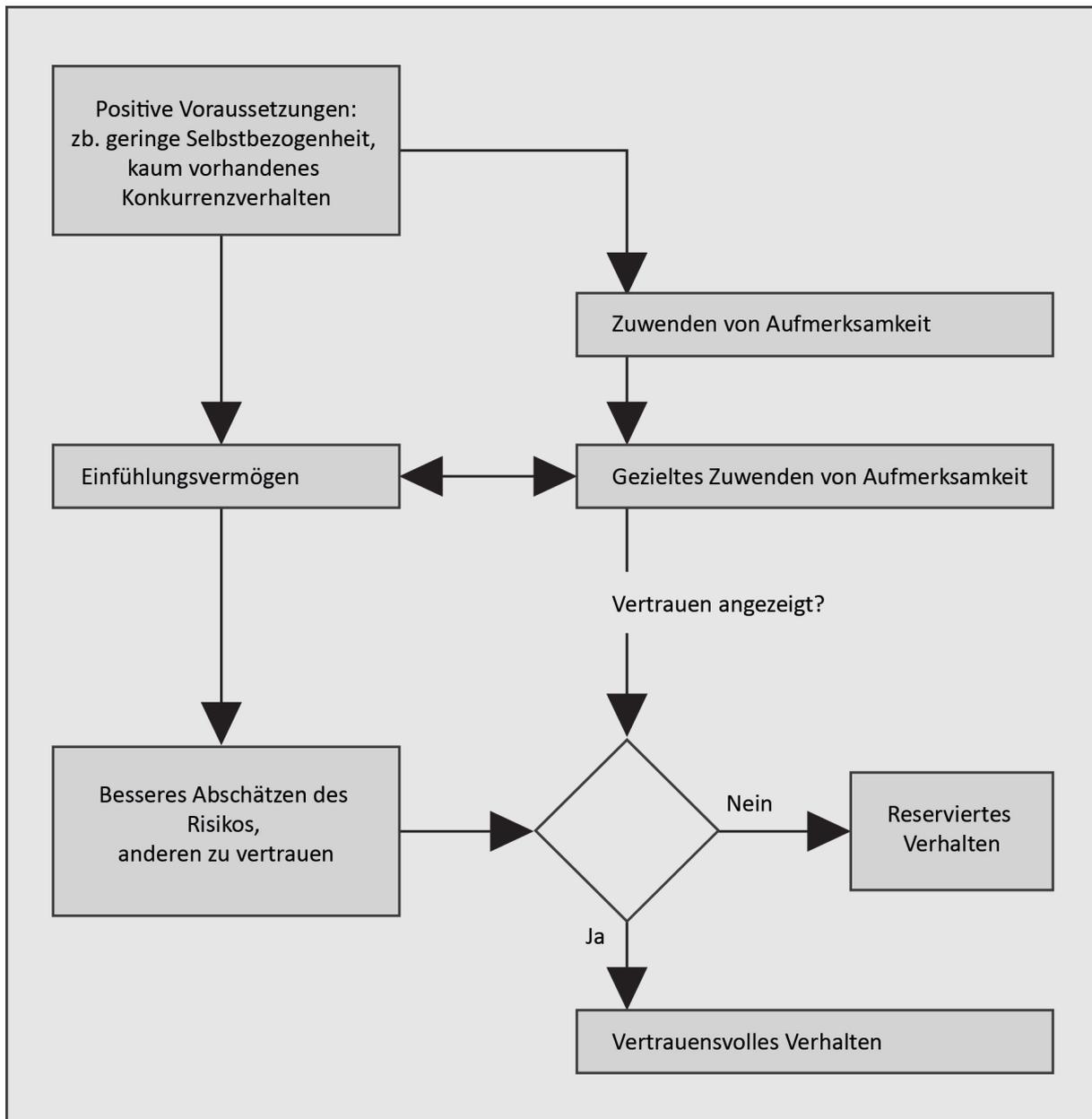


Abbildung 7: Einfühlungsvermögen als Voraussetzung nach Petermann, 1996, S. 110.

Gemäss Petermann (1996) bildet die **Selbstwirksamkeit** die zweite Variable für den Aufbau vertrauensvollen Verhaltens. Er versteht darunter die erfahrene Selbstwirksamkeit nach Albert Bandura. (S. 109). Bandura (1997) entwickelte das Konzept der Selbstwirksamkeit anhand seiner sozial-kognitiven Theorie (zit. in Elisabeth Seethaler, 2012, S.55).

Für das Verständnis wird im Folgenden dieses Konzept nach Albert Bandura kurz ausgeführt. Gemäss Jörg Pscherer (2004) haben die meisten fachlichen Begriffserklärungen zur Selbstwirksamkeit folgendes gemeinsam: „der Glaube an das eigene Können, Handlungen in Angriff nehmen und erfolgreich zu Ende (zu) führen (...).“ (zit. in Seethaler, 2012, S. 55).

Laut Seethaler (2012) ist für die Entwicklung von Selbstwirksamkeit entscheidend, dass Handlungen aus eigenem Antrieb ausgeführt werden und eine gewisse Schwierigkeit der zu bewältigenden Auf-

gaben vorliegt. Die Ziele, welche dadurch erreicht werden sollen und das entsprechende Ergebnis müssen selbst gesetzt und positiv gewertet werden. (S. 53-56).

Es ist naheliegend, dass dieses Konzept in das Modell von Petermann Eingang gefunden hat. So geht beispielsweise Pscherer (2004) davon aus, dass durch die Stärkung von Selbstwirksamkeit gleichzeitig die eigenen Existenz- und Zukunftsängste kontrolliert werden können (zit. in Seethaler, 2012, S. 53). Gemäss Petermann (1996) bildet die stabile Persönlichkeit eine wichtige Grundlage, um das mit Vertrauen verbundene Risiko einzugehen. Dabei erachtet er es als wichtig, trotzdem ein realistisches Selbstbild zu wahren. Unrealistische Selbstbilder drücken sich durch Egozentrik oder übermässigen Zweifel an den eigenen Fähigkeiten aus. Somit stellt die erlebte Selbstwirksamkeit eine Voraussetzung für geringe Selbstbezogenheit und ein kaum vorhandenes Konkurrenzverhalten dar. Dies ist wiederum nötig, um sich in andere Personen hineinversetzen und ihnen gezielt Aufmerksamkeit zuwenden zu können. (S. 109-114).

Petermann (1996) verknüpft das Erleben von Selbstwirksamkeit und das Einfühlungsvermögen in seinem Modell zum Aufbau von vertrauensvollem Verhalten:

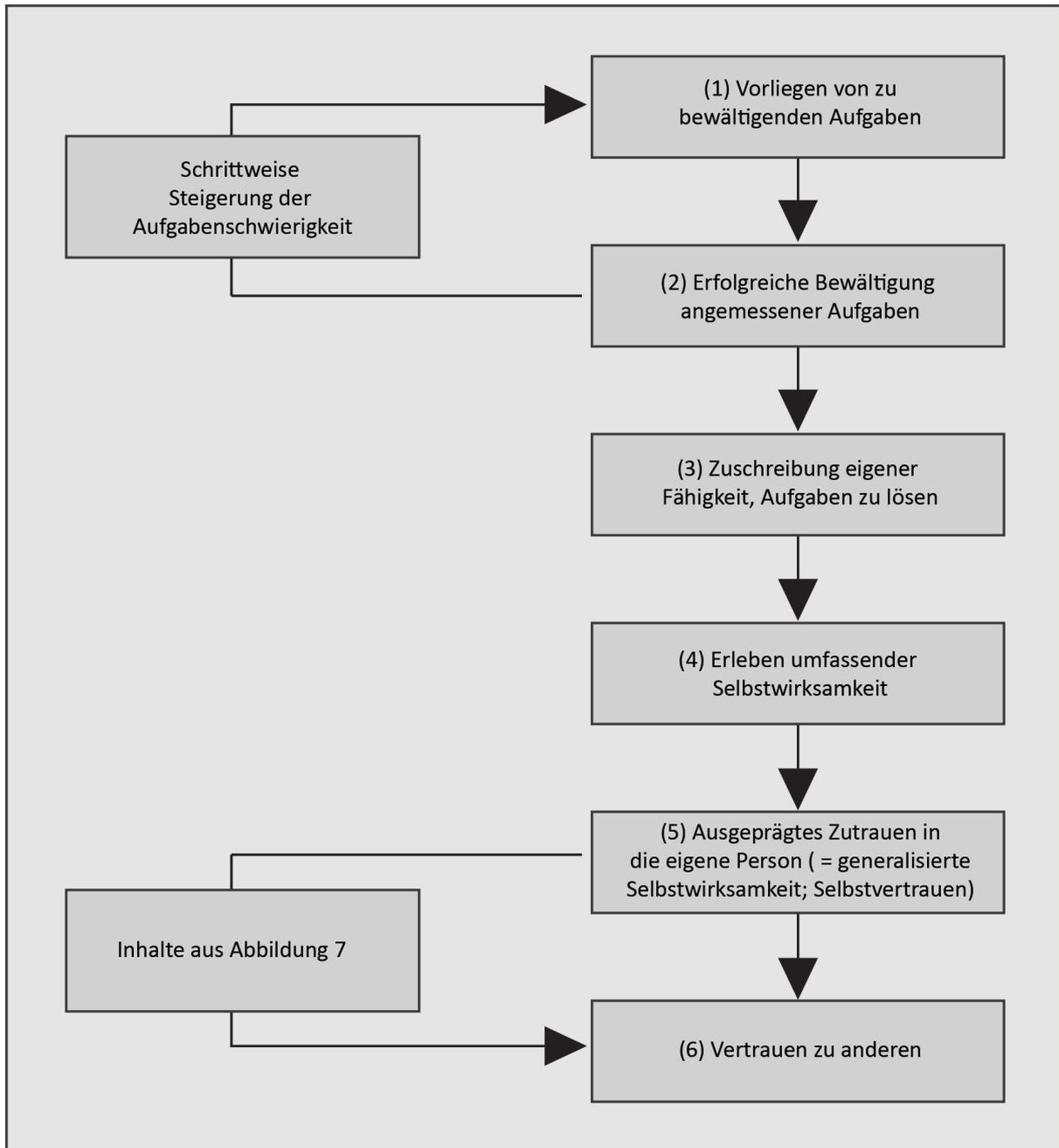


Abbildung 8: Verknüpfung von Selbstwirksamkeit und Vertrauen nach Petermann, 1996, S. 112.

Petermann (1996) überlegte sich auf der Grundlage der vorher aufgezeigten Variablen und seiner Studie, wie sich eine Person verhalten muss, um beim Gegenüber Vertrauen aufzubauen. Er erkannte, dass primär Sicherheit signalisiert werden sollte, um vermeintliche Bedrohungen zu minimieren. Daraus entwickelte er ein Modell zum Aufbau von Vertrauen, dessen Phasen im Folgenden zitiert werden:

- „1) Herstellen einer verständnisvollen Kommunikation
- 2) Abbau von bedrohlichen Handlungen und
- 3) gezielter Einsatz von vertrauensauslösenden oder -fördernden Handlungen.“ (S. 116).

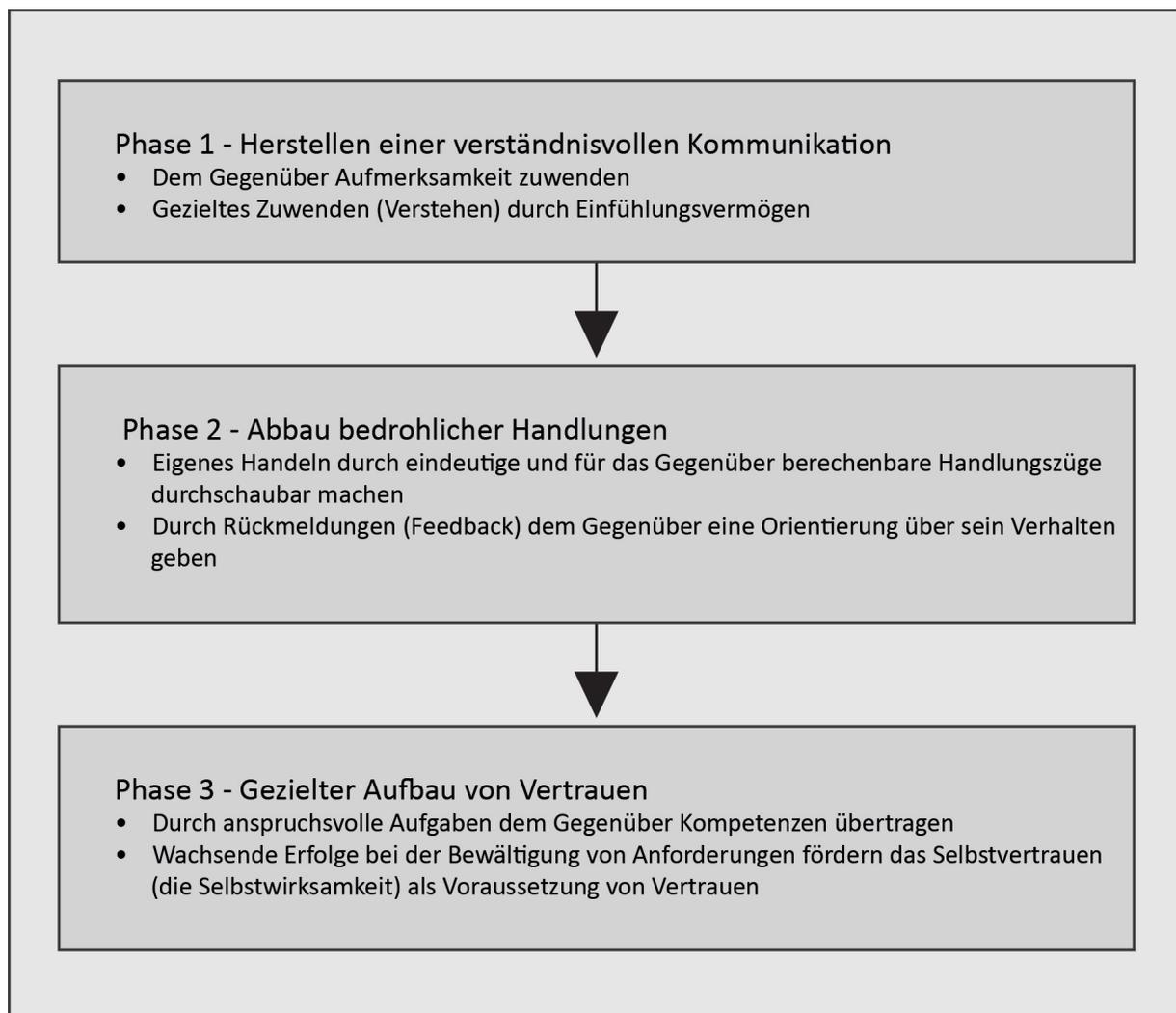


Abbildung 9: Drei-Phasen-Modell des Vertrauensaufbaus nach Petermann, 1996, S. 117.

Die einzelnen Phasen werden nun näher erläutert und mit Erkenntnissen ergänzt.

5.1.1 Phase 1: Herstellen einer verständnisvollen Kommunikation

Bereits zu Beginn dieser Arbeit wurde auf der Grundlage der Erkenntnisse von Luhmann und Giddens darauf hingewiesen, dass Vertrauen ein soziales Phänomen ist, welches über Kommunikation hergestellt wird. Deshalb ist es nicht verwunderlich, dass sich die erste Phase in diesem Modell der Herstel-

lung einer verständnisvollen Kommunikation widmet. In dieser Phase muss es der Person, die Vertrauen aufbauen möchte gemäss Petermann (1996) gelingen, der potenziell vertrauensgebenden Person uneingeschränkte Zuwendung zu vermitteln. Während dies in privaten Beziehungen auch Körperkontakt beinhaltet, wird dieser Aspekt in einer professionellen Beziehung ausgeschlossen. Es geht im ersten Schritt darum, sich dem Gegenüber zuzuwenden und dessen Gestik, Mimik, Körperhaltung und sprachliches Verhalten wahrzunehmen. Auf der Grundlage der dadurch gesammelten Informationen sollten diese rückgemeldet werden. Der Fokus liegt hier auf „Ängsten, Befürchtungen, Wünschen und Forderungen“. Erst durch ein empathisches Verstehen des Gegenübers ist es möglich, eine verständnisvolle Kommunikation aufzubauen. (S. 117-118).

5.1.2 Phase 2: Abbau von bedrohlichen Handlungen

Die nächste Phase soll dem Gegenüber ermöglichen, dass die andere Person als berechenbar und somit vertrauenswürdig wahrgenommen wird. Das eigene Handeln sollte geplant ablaufen und Absichten für das Gegenüber nachvollziehbar formuliert werden. Petermann (1996) begründet dies damit, dass im Gespräch mit Personen, welche sich unterlegen fühlen oft schon spontanes Handeln oder eine besondere emotionale Zuwendung beängstigend wirken können. Dem kann vorgebeugt werden, indem das eigene Handeln für das Gegenüber geplant abläuft. Dies ermöglicht, dass man als berechenbar wahrgenommen wird. Entscheidend ist also, dass die Interaktion ein Mindestmass an Struktur aufweist, an welcher die potenziell vertrauensgebende Person sich orientieren kann. Diese wird über Rückmeldungen aufgebaut, wie ihr Verhalten wahrgenommen wird. (S. 118).

Die Ausführungen von Petermann können durch Erkenntnisse von Klaus Grawe (2004) ergänzt werden, der das Erleben von Orientierung und Kontrolle eines Individuums dem Erleben von Angst, Enttäuschung und Ärger gegenüberstellt (S. 190-191).

Grawe (2004) erklärt mit Hilfe neuropsychologischer Erkenntnisse das menschliche Erleben und Verhalten anhand seiner Konsistenztheorie⁶. Er geht davon aus, dass Erleben und Verhalten jeweils davon abhängen, ob neurologische Prozesse⁷ gehemmt oder aber enthemmt (aktiviert) werden. (S. 59). Grawe (2004) sieht die Triebfeder dazu in Grundbedürfnissen, die bei allen Menschen natürlich gegeben sind:

- „ein Bedürfnis nach Orientierung und Kontrolle
- ein Bedürfnis nach Lust
- ein Bedürfnis nach Bindung

⁶ Für weitere Ausführungen zur Konsistenztheorie empfiehlt sich Grawe, 2004, S. 183-192.

⁷ Grawe (2004) sieht die Grundlage für das Verhalten und Erleben in neuronalen Mustern (Schemata), welche sich im Laufe der Entwicklung eines Menschen durch die eigenen Erfahrungen herausbilden. Diese können bewusst oder unbewusst aktiviert oder gehemmt werden. (S. 57-62).

- ein Bedürfnis nach Selbstwerterhöhung (S. 185-186)“.

Zudem spricht Grawe (2004) von annähernden und vermeidenden motivationalen Schemata. Diese bilden sich im Laufe eines Lebens durch Erfahrungen aus. Jedes Muster hat entweder zum Ziel, die eigenen Grundbedürfnisse zu befriedigen (Annäherungsschemata) oder deren Verletzung zu verhindern (Vermeidungsschemata). Wächst jemand in einer Umgebung auf, in der die eigenen Grundbedürfnisse permanent verletzt, bedroht oder enttäuscht werden, entwickelt diese Person vor allem Vermeidungsschemata. Demgegenüber bilden Menschen, die in einer Umgebung aufwachsen, in der viele Bedürfnisse befriedigt werden eher Annäherungsschemata aus. Nur in der zweiten Erfahrung ist die Ausbildung von positiven Erwartungen, Zielen und entsprechender Strategien zur Erreichung dieser Ziele möglich. (S. 187-188).

Grawe (2004) geht zudem davon aus, dass Emotionen wie Ärger, Angst und Enttäuschung ausgelöst werden, wenn die aktivierten motivationalen Schemata nicht mit der realen Erfahrung übereinstimmen. Dies bezeichnet Grawe als Inkongruenzerfahrung. Ist ein Mensch über längere Zeit Inkongruenzerfahrungen ausgesetzt, entwickelt er oder sie Stress, der sich negativ auf die psychische und physische Gesundheit auswirken kann. (S. 190-191).

Hier stellt sich die Frage, inwiefern die Befriedigung dieser Grundbedürfnisse eine Rolle für das sozialarbeiterische Handeln spielt.

Die Klientel der Sozialen Arbeit befindet sich meist in komplexen Lebenslagen und hat bisher oftmals negative Erfahrungen mit der Erreichung eigener Ziele gemacht. Der Grund, weshalb die Klientel mit Sozialarbeitenden in Kontakt kommt, kann auch auf eine Inkongruenzerfahrung zurückzuführen sein. Diese kann durch das Verhalten von Aussenstehenden, aber auch das eigene Verhalten ausgelöst worden sein. Bei Klientinnen und Klienten, die unfreiwillig an eine Institution der Sozialarbeit gelangen, ist zu folgern, dass bereits der Weg zur Institution eine Inkongruenzerfahrung bedeuten kann.

Es ist vom Erleben des Individuums abhängig, welche Grundbedürfnisse, dadurch nicht befriedigt werden. Allerdings ist ein Grundbedürfnis bei allen Klientinnen und Klienten beim Kontakt mit Sozialarbeitenden voraussichtlich nicht befriedigt: Das Bedürfnis nach Orientierung und Kontrolle.

Grawe (2004) sieht im Kontrollbedürfnis „ein Bedürfnis, etwas zu können, was zur Herbeiführung und Aufrechterhaltung der eigenen Ziele wichtig ist (S. 232)“. Grawe meint weiter, dass es beim Kontrollbedürfnis nicht darum geht, effektiv Kontrolle auszuüben, sondern sich selber einen möglichst grossen Handlungsspielraum zu sichern (S. 232). Dies kann im Sinne von Albert Bandura (1977) als Selbstwirksamkeitserwartung bezeichnet werden (zit. in Grawe, 2004, S.232).

Gemäss Grawe (2004) kann das Kontrollbedürfnisses befriedigt werden, indem das Gegenüber Handlungsweisen von aussen zur Verfügung gestellt bekommt, die bei der Problembewältigung helfen. Er erachtet es jedoch als besseren Weg, wenn das Gegenüber Klarheit über die eigene Situation (Orientierung) gewinnt und daraus selber Handlungsmöglichkeiten ableitet. (S. 233).

Dies wird im unfreiwilligen Kontext jedoch im ersten Moment eingeschränkt. Gerade bei Klientel, das keine eigenen Anteile am Problemlösungsprozess sieht, ist davon auszugehen, dass die Beratungssituation an sich eine Verletzung des Kontrollbedürfnisses darstellt. Es lässt sich somit folgern, dass die Befriedigung des Bedürfnisses nach Orientierung und Kontrolle auch zum Abbau von als bedrohlich wahrgenommenen Handlungen führt.

5.1.3 Phase 3: Gezielter Aufbau von Vertrauen

Für Petermann (1996) stellt der gezielte Aufbau von Vertrauen die letzte Phase in seinem Modell dar. Durch die gezielte Förderung der Selbstwirksamkeit des Gegenübers soll dessen Fähigkeit, zu vertrauen, auf- und ausgebaut werden. Unter Bedingungen, die beim Gegenüber einen Handlungsdruck auslösen, können anspruchsvolle Aufgaben übertragen werden. Dadurch erfährt diese Person, dass ihr etwas zugetraut wird. Bei diesen Aufgaben kann es sich um alltägliche Tätigkeiten handeln, welche vom Gegenüber als anspruchsvoll, aber als zu bewältigen wahrgenommen werden. Es ist dabei wichtig, dass die Person die dadurch errungenen Erfolge dem eigenen Handeln zuschreiben kann und nicht auf äussere Umstände oder die Einfachheit der Aufgabe zurückführt. Dies kann beispielsweise dadurch ermöglicht werden, dass Verantwortung übertragen wird. (S. 119).

Klaus Jonas und Philip Brömer (2002) geben einen wichtigen Hinweis zu Albert Banduras Unterscheidung zwischen Selbstwirksamkeitserwartung und Ergebniserwartung (S. 277). Bei letzterem handelt es sich nach Bandura (1997) um die Erwartung einer Person, dass ein Verhalten zu einem bestimmten Ergebnis führen kann. Eine Person wird jedoch erst dann handeln, wenn sie sich subjektiv dazu fähig fühlt, das entsprechende Verhalten auch auszuführen. (zit. in Jonas und Brömer, 2002, S.277).

Auf die Klientel der Sozialen Arbeit bezogen, lässt sich daraus schliessen, dass viel nötiges Wissen bereits vorhanden ist, um eine Veränderung zu bewirken. Jedoch kann es an der fehlenden Selbstwirksamkeitserwartung scheitern, diese Veränderung auch anzugehen. Es ist somit wichtig, dass Menschen sich innerhalb und ausserhalb der Beratung als selbst wirksam erleben, indem Erfolge ermöglicht werden. Diese sollten mit Zielen zusammenhängen, die von der Klientel selbst gebildet wurden. Der Aufbau von Selbstwirksamkeit dient einerseits als Grundlage, um überhaupt eine Vertrauensbeziehung eingehen zu können und andererseits als Ziel des Beratungsprozesses, damit die Klientel sich wieder vom Beratungssystem ablösen kann.

Bereits im Kapitel 4.2.4 wurde erwähnt, dass es ein Ziel der Sozialarbeit ist, die Klientel nicht von sich abhängig zu machen. Vielmehr soll deren Unabhängigkeit durch Veränderungen erreicht werden. Andererseits würde man den Handlungsspielraum eines Menschen bestenfalls belassen, schlimmstenfalls sogar einschränken. Dies bringt wiederum eine längerfristige Abhängigkeit der Klientel von Institutionen der Sozialarbeit mit sich (vgl. Kapitel 4.2.4).

5.2 Aufbau und Erhalt von Vertrauen im systemisch-sozialarbeiterischen Handeln

Im Folgenden wird versucht, eine Auswahl an konkreten Verhaltensweisen aus bereits bestehendem sozialarbeiterischen Methodenwissen in das Petermann-Modell zu integrieren.

Dabei wird berücksichtigt, dass

- das eigene Verhalten vom Gegenüber interpretiert wird und sich dabei entsprechende Erwartungen auf zukünftiges Verhalten ausbilden.
- diese Erwartungen sich an das richtige Funktionieren eines Systems oder die Wahrung der eigenen Integrität richten.
- Risiken minimiert werden müssen, damit das Gegenüber vertrauen kann.
- eine Vertrauensbereitschaft geschaffen werden kann.

Die Überschriften der jeweiligen Unterkapitel orientieren sich an den Phasen des Modells von Petermann, wobei die zweite Phase in „Orientierung schaffen und Kontrolle ermöglichen“ abgeändert wurde. Petermann (1996) gibt mehrfach den Hinweis, dass durch das Schaffen von Orientierung als bedrohlich wahrgenommene Handlungen abgebaut werden können (S. 118).

Dies wurde mit den Erkenntnissen von Grawe verknüpft, der in der Orientierung ein Grundbedürfnis erkennt, das mit der Möglichkeit zu Kontrolle zusammenhängt (vgl. Kapitel 5.1.2).

5.2.1 Herstellen einer verständnisvollen Kommunikation

Gemäss Paul Watzlawick (1982) besteht Kommunikation aus der Übertragung von Informationen zwischen zwei oder mehreren Individuen. Dies wird als ein Prozess aus Aktion und Reaktion verstanden, wobei die eigene Reaktion immer auch eine Aktion für das Gegenüber darstellt. Watzlawick spricht in diesem Zusammenhang deshalb von einem kreisförmigen Prozess oder auch der „Rückkopplung“. Eine Interaktion ist somit an zwei Dimensionen geknüpft:

- die eigene Wahrnehmung des Gegenübers
- das eigene kommunikative Verhalten, das auf dieser Wahrnehmung beruht. (S. 30-31).

Die **Wahrnehmung** liegt demzufolge bei beiden Interagierenden. Sie wird dabei von den Informationen beeinflusst, welche das Gegenüber bewusst oder unbewusst von sich preisgibt. Ausgehend von einer konstruktivistischen Sichtweise (vgl. Kapitel 2) und dem ersten Schritt, eine verständnisvolle Kommunikation aufzubauen, ist es also von Bedeutung, dass Sozialarbeitende sich in die Wahrnehmung des Gegenübers hineinversetzen. Das Prinzip der Kybernetik 2. Ordnung wird somit berücksichtigt (vgl. Kapitel 2.1). Dabei müssen sich Sozialarbeitende bewusst sein, dass auch ihre eigene Wahrnehmung nur ein Konstrukt ist. Die Autorin und der Autor dieser Arbeit erachten folgende Verhaltensweisen als hilfreich, damit Sozialarbeitende den Aspekt der Wahrnehmung beachten:

- Einen adäquaten Umgang mit Selbstenthüllungen der Klientinnen und Klienten finden

- Berücksichtigung der Aspekte, aus denen sich die eigene Wahrnehmung zusammensetzt
- Empathisches Verstehen der Lebenswelt der Klientinnen und Klienten

Kähler (2009) geht davon aus, dass in einem Beratungsgespräch ein adäquater Umgang mit Selbstenthüllungen gefunden werden muss. Als weiteren Punkt nennt er die Wahrnehmung der Klientel, welches gleichzeitig an die Selbstenthüllung der Klientel gekoppelt ist. (S. 55-56).

Umgang mit Selbstenthüllung (verbale Ebene)

Gemäss Sachse (2006) bildet Vertrauen auch die Grundlage, dass die Klientel sich der beratenden Person gegenüber öffnet und persönliche, eventuell peinliche Inhalte mitteilen kann (S. 28). Sozialarbeitende sind darauf angewiesen, dass Klientinnen und Klienten über ihre Situation berichten. Erst mit Hilfe dieser Informationen können sich Sozialarbeitende ein Bild von der Problemlage machen, in welcher sich die Klientel befindet.

Kähler (2009) geht davon aus, dass Klientinnen und Klienten der Sozialen Arbeit, Sozialarbeitenden von Anfang an Informationen über sich selbst mitteilen oder dass diese bereits bekannt sind. Wird ein adäquater Umgang mit diesen Informationen gefunden, so folgert Kähler, dass die Klientel die Bereitschaft entwickelt, weitere Informationen über sich mitzuteilen. Vertrauensrelevant ist demzufolge, wie Sozialarbeitende mit solchen Selbstenthüllungen umgehen. (S.55).

Es kann geschehen, dass Klientinnen und Klienten mehr von sich preisgeben, als beabsichtigt war und sich am Ende des Gesprächs dadurch schlecht fühlen. Kähler (2009) beschreibt dies treffend mit den Begriffen des „Auftrittskaters“ oder eines „Seelenstriptease“. Auch bringen Sozialarbeitende mit einer gut geschulten Beobachtungsgabe im Normalfall mehr über das Gegenüber in Erfahrung, als dieses von sich aus mitteilen möchte.

Er empfiehlt deshalb, dass einerseits die Selbstenthüllung oder Selbstoffenbarung gefördert werden sollte, auf der anderen Seite jedoch ein taktvoller Umgang mit den erhaltenen Informationen gepflegt wird. Dies betrifft insbesondere Informationen, die durch unbeabsichtigte Selbstenthüllung gewonnen wurden. Grundsätzlich ist darauf zu achten, dass diese Informationen nur insoweit verwendet werden, wie es die Klientel selber zulassen kann. (S. 55-56).

Kähler (2009) nennt ergänzend den Datenschutz, die Vertraulichkeit sowie die Schweigepflicht als vertrauensrelevant. Diese Bestimmungen oder internen Regelungen sollten nur in Ausnahmefällen umgangen werden. Ausnahmefälle stellen Situationen dar, in denen Sozialarbeitende erfahren, dass die Klientel sich selbst oder andere bedroht oder gefährdet. Grundsätzlich sollte die Klientel sich jedoch darauf verlassen können, dass die Informationen vom Gegenüber nicht zu dessen Ungunsten ausgelegt oder missbraucht werden. (S.68).

Ausschlaggebend für den Vertrauensaufbau ist der taktvolle Umgang der beratenden Person mit Informationen, welche die Vulnerabilität des Gegenübers offenlegen. Macht die Klientel diesbezüglich im Gespräch positive Erfahrungen, so hat dies zur Folge, dass entsprechende

Erwartungen auch zukünftig positiv sein werden. Unsicherheiten und damit verbundene Befürchtungen betreffend den Umgang mit sensiblen Informationen können dadurch ausgeräumt und das Vertrauen gegenüber der beratenden Person erhöht werden.

Ausgehend von der Annahme, dass Kommunikation immer auf dem Austausch von Informationen beruht, ist der Umgang mit Selbstenthüllung somit an die erste Phase des Modells von Petermann gekoppelt. Auch kann mit Hilfe der Erkenntnisse von Kähler auf eine Besonderheit in der Kommunikation zwischen Sozialarbeitenden und Klientel eingegangen werden. Einerseits müssen Sozialarbeitende eine Atmosphäre schaffen, die Klientinnen und Klienten dazu bewegt, alle relevanten Informationen mitzuteilen. Andererseits wird es gerade bei Selbstenthüllungen erforderlich, adäquat darauf zu reagieren. Informationen seitens der Klientel sind somit Grundlage wie auch Gefahrenquelle einer verständnisvollen Kommunikation im sozialarbeiterischen Beratungskontext. Eine weitere Variable für den Vertrauensaufbau bildet die Verarbeitung der erhaltenen Informationen. Oder anders formuliert, wie die Klientel wahrgenommen wird.

Wahrnehmung der Klientel

Wie oben bereits erwähnt, erhalten Sozialarbeitende nach Kähler (2009) durch die Beobachtung ihrer Klientel auch Informationen zu dessen Befindlichkeit. Dabei ist natürlich darauf zu achten, dass es sich im Gegensatz zu verbalen Äußerungen um Interpretationen handelt. Hier empfiehlt es sich noch stärker als bei verbalen Äußerungen, einen taktvollen Umgang zu pflegen. Überdies sollte man sich darüber bewusst sein, dass Interpretationen immer auch falsch sein können. (S. 56). Kähler zählt in Anlehnung an Fine und Glasser (1996) sieben Beobachtungsdimensionen auf, die er als besonders relevant für Erstgespräche betrachtet:

1. Gefühlslage
2. Kleidung
3. Bewegungen
4. Gesundheitszustand
5. Hinweise auf Angespanntheit
6. Stimme
7. Projektionen (zit. in Kähler, 2009, S. 57)

Kähler (2009) geht davon aus, dass Annahmen differenzierter ausfallen, wenn möglichst viele dieser Dimensionen beachtet werden. Er mahnt zur Vorsicht, wenn es um die Beobachtung von körperlichen Beschwerden geht. Es ist wichtig, diese ärztlich abzuklären, bevor daraus eine Hypothese abgeleitet wird. (S. 57-58).

Empathie

Carl R. Rogers stellt 1957 in seinem Vortrag vor der Counseling Center Staff an der Universität in Chicago ein Beratungskonzept vor, das bis heute eine wichtige Grundlage für psychotherapeutische und helfende Beziehungen bildet. Rogers (1957) nennt die Echtheit der therapierenden Person, die bedingungslose positive Zuwendung sowie das empathische Verstehen als Voraussetzungen, um eine Beziehung zwischen Klientinnen und Klienten und beratenden Personen zu ermöglichen. Letztere verfolgen nach seinem Verständnis immer das Ziel, eine Veränderung herbeizuführen. Im Zusammenhang mit der Wahrnehmung sieht Rogers (1957) vor allem das empathische Verstehen der beratenden Person als zentralen Faktor. Dabei geht es darum, „die private Welt des Klienten [sic!] so zu spüren, als ob es die eigene wäre [...]“. Dabei warnt er jedoch davor, die so wahrgenommenen Gefühle mit den eigenen Gefühlen zu verknüpfen. (zit. in Carl R. Rogers und Peter F. Schmid (Übers. aus dem Engl.), 1991, S. 165-175).

Es wird also ersichtlich, dass die Wahrnehmung im ersten Schritt die Hypothesenbildung beeinflusst. Auch wenn Kähler hier nicht explizit den Zusammenhang zum Vertrauensaufbau benennt, kann in Anlehnung an Petermann (1996) davon ausgegangen werden, dass erst nach der adäquaten Verarbeitung der Informationen welche vom Gegenüber gesammelt werden, diesem vermittelt werden kann, dass es die gezielte Aufmerksamkeit der beratenden Person erhält. Dies wird wiederum für den Aufbau von Vertrauen vorausgesetzt. (S. 116-118).

Die Autorin und der Autor betrachten an dieser Stelle das Vorhandensein von Empathie bei der beratenden Person als wichtige Voraussetzung, um eine adäquate Wahrnehmung zu ermöglichen. Während also im ersten Schritt ein adäquater Umgang mit der (bewussten und unbewussten) Vermittlung von Informationen gefunden werden muss, geht es anschliessend darum, das Gegenüber „richtig“ zu verstehen und die eigene Wahrnehmung zurückzumelden. Die eigene Wahrnehmung gehört somit zur ersten Phase des Petermann-Modells und läuft gewissermassen parallel zu dem Umgang mit Selbstenthüllung. Dem Gegenüber ein Feedback geben, wie dessen Verhalten wahrgenommen wird, gehört in die zweite Phase, ist jedoch mit der eigenen Wahrnehmung (WAS kommuniziert wird) und dem kommunikativen Verhalten (WIE kommuniziert wird) aus Phase 1 verbunden.

Im Hinblick auf das **kommunikative Verhalten** wird im Folgenden eine Auswahl der Autorin und des Autors aufgezeigt, die im Beratungsgespräch angewendet werden könnten, um dem Gegenüber Verständnis zu zeigen:

- Joining
- Pacing
- Verbalisieren
- Nonverbale Kommunikation
- Paraphrasieren

Dieses Verhalten setzt die Beachtung der vorher genannten Wahrnehmungsaspekte voraus.

Joining

Unter dem Joining verstehen Rainer Schwing und Andreas Fryszer (2006) das Herstellen einer Atmosphäre, die einen Zugang zur Klientel ermöglicht. Es findet im Rahmen des ersten Kontakts eines jeden Beratungsgesprächs statt. (S. 33). Gemäss Fuchs (2012) wird ein erfolgreiches Joining ermöglicht, indem sich die beratende Person am Gesagten des Gegenübers orientiert und Fragen vermeidet, die sich aus den eigenen Gedanken ergeben (S. 10). Schwing und Fryszer (2006) zählen folgende Möglichkeiten auf, um das Ankommen der Klientel in der Beratungssituation im Sinne des Joinings zu ermöglichen:

- Einige Minuten Smalltalk. (z.B. Haben Sie uns gut gefunden? / Wie sind Sie zu uns gekommen?) Es wird darauf hingewiesen, dass Beratende im Gegenzug auch etwas von sich selber erzählen sollten.
- Im ersten Schritt nicht die Probleme, sondern Interessen, Hobbys und andere Ressourcen fokussieren (z.B. Was arbeiten Sie? / Was machen Sie, um in Ihrer Freizeit abzuschalten? usw.)
- Informationen über sich selber als beratende Person geben (z.B. was der Auftrag der Institution ist / was angeboten wird usw.). (S. 34).

Beim letzten oben genannten Schritt kann die Klientel mit negativen Gefühlen konfrontiert werden, wenn der Auftrag auch Kontrolle oder Sanktion beinhaltet. Es ist deshalb darauf zu achten, wann und wie diese Inhalte vermittelt werden. Das Joining stellt eine Methode dar, die Sozialarbeitende anwenden können, um einer Klientin oder einem Klient den Einstieg in die Beratungssituation zu ermöglichen. Da Beratende gleich zu Beginn die eigene Kommunikation am Gegenüber ausrichten, ermöglichen sie der Klientin oder dem Klienten, sich verstanden zu fühlen.

Pacing als Teil des Joinings

Der Begriff des Pacing kommt aus der hypnosystemischen und orientiert sich an der Methode für den Aufbau einer kooperativen Ja-Haltung (Yes-Set) nach Milton Erickson⁸. Nach Gunther Schmidt (2005) ist das Pacing hilfreich, um sich in die Lebenswelt der Klientel hineinzuversetzen, um Klientinnen und Klienten dort abzuholen, wo sie gerade stehen. Dies gilt als Voraussetzung, um einen kooperativen Zustand zu erreichen. Folgende (Pacing-) Strategien können dafür eingesetzt werden (nicht abschliessend):

- Ähnliche Körperhaltung wie das Gegenüber einnehmen

⁸ Vergleiche dazu Haley, Jay (1973). Uncommon therapy: the psychiatric techniques of Milton Erickson. New York: Norton.

- Den eigenen Sprechrhythmus an den des Gegenübers anpassen
- Empathisches wörtliches Wiederholen des Gesagten
- Hypothetische Fragen stellen, welche die eigene Achtung für die Eigenständigkeit und Autonomie des Gegenübers zum Ausdruck bringen. (S. 85 – 87).

Das Pacing hat die Anpassung der beratenden Person an das Gegenüber zum Ziel. Im Rahmen des Aufbaus einer verständnisvollen Kommunikation zwischen Sozialarbeitenden und Klientel kann ein erfolgreiches Pacing dazu führen, dass sich die Klientin oder der Klient im eigenen Weltbild verstanden fühlt.

Schmidt (2005) weist darauf hin, dass eine ausschliessliche Beachtung der Pacing-Strategie eine Veränderung beim Gegenüber unmöglich macht, da gemäss dem systemischen Verständnis diese nur dort möglich wird, wo auch Unterschiede geschaffen werden. Die beratende Person sollte sich deshalb immer auch der eigenen Position bewusst sein. (S. 85-87).

In der sozialarbeiterischen Beratung ist die Position gleichzusetzen mit dem institutionellen Auftrag oder übergeordneten Bedürfnissen von Drittpersonen, welche durch die Bedürfnisse der beratenen Person gefährdet sein könnten (z.B. Gefährdung des Lebens, potenzielle Vernachlässigung des eigenen Kindes usw.).

Der Vertrauensaufbau wird somit dort erschwert, wo die Erwartungen der Klientel innerhalb der Beratung nicht erfüllt werden können, da sie sich ausserhalb der Funktion von Sozialarbeitenden bewegen (vgl. Kapitel 4.3).

Verbalisieren

Kähler (2009) sieht im Verbalisieren eine wichtige Technik, um die eigene Wahrnehmung zu überprüfen. Dabei wird versucht, die Gefühlslage des Gegenübers mit Worten auszudrücken. Die eigene Gefühlslage bietet eine Grundlage, um dies umzusetzen (siehe auch weiter oben unter dem Punkt: Empathie). Die Aussagen kommen dabei immer in Form von eigenen Eindrücken, welche die Klientel dazu einladen sollen, diese zu korrigieren oder zu ergänzen. (S. 136-137).

Gezielte Nonverbale Kommunikation

Neben dem bereits vorgestellten *Pacing* kann auch die Gestik dazu eingesetzt werden, eine verständnisvolle Kommunikation aufzubauen. Siegfried Frey (1999) erklärt, dass die Wirkung der Gestik der Wirkung von Mimik übergeordnet ist (zit. in Wolfgang J. Linker, 2010, S. 239-240). Linker (2010) spricht von einer Geste, die gezielt eingesetzt werden kann, um dem Gegenüber Vertrauen zu vermitteln. Dabei solle man die eigene Hand mit leicht gebogenen Fingern an den eigenen Körper (meist die Brust) führen. Das Ziel ist dabei die Unterstreichung der eigenen Vertrauenswürdigkeit, ohne sich dabei sprachlich zu fest auf sich selbst zu beziehen. Ein zusätzlicher Blickkontakt kann dabei

verstärkend wirken. Dabei ist jedoch darauf zu achten, dass in einer Situation, wo das Gegenüber einem bereits über Blickkontakt Aufmerksamkeit entgegenbringt, ein zusätzlicher Blickkontakt auch den gegenteiligen Effekt haben kann. Zudem beschreibt Linker eine Beziehungsgeste, die während eines Gesprächs, d.h. koverbal, die Beziehung zwischen sich und dem Gegenüber betont, ohne sich dabei zu berühren. Dazu wird die Hand in einer kurzen Bewegung aus dem Handgelenk heraus vom Gegenüber zu sich selbst geführt. Dabei zeigt der Unterarm schräg nach oben. (S. 249-251).

Paraphrasieren

Weber (2012) sieht im Paraphrasieren eine grundlegende Fertigkeit von Sozialarbeitenden. Dabei soll der sachliche Inhalt einer Kommunikation, also das was gehört wurde, zusammengefasst und in eigenen Worten wiedergegeben werden. (S. 23).

Es kann hier davon ausgegangen werden, dass Paraphrasieren erst nach der reflektierten Interpretation der eigenen Wahrnehmung möglich wird. Es dient einerseits dazu, die eigene Wahrnehmung zu überprüfen, andererseits soll dadurch dem Gegenüber zu verstehen gegeben werden, dass es verstanden wird.

5.2.2 Orientierung schaffen und Kontrolle ermöglichen

In der zweiten Phase des Modells von Petermann liegt das Ziel im Abbau von Handlungen, die von Seiten der Klientel als bedrohlich wahrgenommen werden könnten. Dem Gegenüber soll ermöglicht werden, dass man berechenbar und somit vertrauenswürdig ist. Das eigene Handeln sollte geplant verlaufen und Absichten für das Gegenüber nachvollziehbar formuliert werden.

Dies lässt sich auf das Bedürfnis nach Orientierung und Kontrolle in Anlehnung an Grawe (vgl. Kapitel 5.1.2) zurückführen.

Damit die Klientel Vertrauen in den Beratungsprozess gewinnen kann, muss also Orientierung und Kontrolle ermöglicht werden. Strukturen innerhalb der Kooperation mit Sozialarbeitenden, die die Klientel als gefährlich wahrnimmt, müssen offen gelegt werden. Gleichzeitig braucht es Möglichkeiten, um mit diesen Gefahren umzugehen und diese als Risiken handhabbar zu machen. Ferner muss die Klientel darüber orientiert werden, welche Möglichkeiten bestehen, in diesem Prozess selber wirksam zu werden. Andernfalls kommt es zu Enttäuschungen der eigenen Erwartungen. Dies findet auch in Form eines Aushandlungsprozesses statt, in welchem die eigenen Erwartungen auf beiden Seiten angepasst werden. Hier gibt es verhandelbare und nicht verhandelbare Komponenten.

In der Phase 2 des Petermann-Modells muss deshalb Orientierung geschaffen und Kontrolle ermöglicht werden, damit sich das Gegenüber auf ein gewisses konstantes Verhalten der beratenden Person verlassen kann (S. 118-119). Die Autorin und der Autor zeigen anhand der folgenden Auswahl

Verhaltensweisen auf, wie dies innerhalb der Interaktion mit Klientinnen und Klienten ermöglicht werden kann:

- Orientierung schaffen durch:
 - o Befolgen von Basisregeln der Gesprächsführung
 - o Einhalten wichtiger Verhaltensprinzipien im Beratungssetting
 - o Schaffen von Echtheit, Transparenz und Kongruenz
 - o Klientinnen- und Klienten-gerechtes Informieren
- Kontrolle ermöglichen durch:
 - o Partizipation der Klientel im Beratungsprozess
 - o Schaffen von Flexibilität innerhalb des Beratungsprozesses
 - o Erklären der Rechte der Klientel

Orientierung schaffen

Basisregeln der Gesprächsführung

Kähler (2009) geht davon aus, dass sich in der Beziehung zwischen zwei einander zunächst fremden Personen mit der Zeit ein Regelsystem entwickelt, das Orientierung, Sicherheit und somit auch Vertrauen ermöglicht (S. 22). Die Einhaltung von Basisregeln der Gesprächsführung kann also hilfreich sein, um einen allgemeinen Orientierungsrahmen für die Interaktion in Beratungssituationen zu setzen. Ein Beispiel für das Befolgen von Basisregeln während eines Beratungsgesprächs bildet die Aufzählung von Kähler in Anlehnung an Fine und Glasser (1996) neun wichtige Basisregeln auf, die bei der Führung von Erstgesprächen zu beachten sind:

1. Keine geschlossenen Fragen stellen. Dabei ist darauf zu achten, dass dennoch alle notwendigen Informationen gesammelt werden.
2. Direktives Verhalten ist ebenso zu vermeiden wie Passivität.
3. Fragen der Klientel sollten nur dann beantwortet werden, wenn dies sinnvoll erscheint.
4. Die Klientel bestimmt die Gesprächsinhalte. Klientinnen und Klienten haben somit die Aufgabe der Führung. Hier ist darauf zu achten, dass die Klientin oder der Klient sich nicht zu oft wiederholt.
5. Die beratende Person kontrolliert die Klientel nicht, behält aber gleichzeitig die Kontrolle über das Gespräch.
6. Moralisieren, Gönnerschaft, Verallgemeinerungen und Ratschläge sollten vermieden werden. Gleichzeitig sollte die Klientel jedoch realisieren, dass Unterstützung gewährleistet ist.
7. Es ist eine offene und ehrliche Haltung gegenüber der Klientel einzunehmen. Die persönliche Meinung der beratenden Person ist irrelevant.
8. Die moralische Haltung der beratenden Person darf nicht in das Gespräch einfließen.
9. Im Erstgespräch nimmt die beratende Person eine neutrale Haltung gegenüber der Klientel ein, auch wenn sich diese im Verlauf des Beratungsprozesses voraussichtlich in eine parteiliche anwaltschaftliche Position ändert. (zit. in Kähler, 2009, S. 59).

Diese Liste bildet gemäss Kähler (2009) den Rahmen, in welchem Professionelle der Sozialen Arbeit sich bewegen. Er merkt jedoch an, dass es von der Gesprächssituation abhängt, ob sie angewendet werden kann oder nicht. (S. 60).

Wichtige Verhaltensprinzipien

Innerhalb des Verhaltensrahmens können auch gewisse Verhaltensprinzipien hilfreich sein, die grundsätzlich in allen Beratungssituationen befolgt werden können. Kähler nennt einige grundlegende Verhaltensprinzipien, die er den Ausführungen von Fine und Glasser (1996) entnommen hat. Sie dienen der Orientierung, um eine vertrauensfördernde Kommunikation herzustellen:

1. Die Klientel leitet die Interaktion, die Sozialarbeitenden folgen.
2. Emotionen des Gegenübers stehen im Zentrum. Sie sollten erkannt, akzeptiert und benannt werden, soweit es dem Gegenüber hilft, diese dadurch besser kontrollieren zu können.
3. Vertrauen wird durch die Art der Kommunikation und nicht deren Inhalte hergestellt.
4. Bedingungsloses Akzeptieren. Keine Aber-Sätze.
5. Keine Bewertungen. Keine Konfrontation mit anderen Wertvorstellungen (weder denen der Sozialarbeitenden noch gesellschaftlichen).
6. „Kleine Ermutiger“ (Nicken, Hm,Hm, erzählen Sie weiter), Zusammenfassungen [Paraphrasieren] und Gefühlsreflexionen [Empathisches Verstehen/Verbalisieren] werden in allen Gesprächen als besonders wichtig betrachtet. (zit. in Kähler, 2009, S. 60-61).

Die Verbindung ergibt sich hier auf der Ebene des von Petermann (1996) beschriebenen transparenten Verhaltens, das als vertrauensfördernd angesehen wird (S. 118). Dies korreliert mit dem Bedürfnis nach Orientierung und Kontrolle (vgl. Kapitel 5.1.2).

Schaffen von Echtheit, Transparenz und Kongruenz

Klaus Sander und Torsten Ziebertz (2010) sehen in der Echtheit oder auch Kongruenz die eigentliche Bedingung, um eine effektive Beratung zu ermöglichen. Erst dadurch wird es möglich, die zuvor beschriebene Empathie und das einführende Verstehen adäquat zum Ausdruck zu bringen. (S. 79). Rogers (1977) versteht unter Kongruenz die Übereinstimmung oder Deckungsgleichheit des inneren Zustandes der beratenden Person mit dem, was sie von sich gibt. Anstatt sich hinter einer Fassade zu verbergen, sollten die eigenen Empfindungen sichtbar werden. Rogers macht dabei jedoch die Einschränkung, dass die Gefühlsäusserungen angemessen sein sollten. (zit. in Sander und Ziebertz, 2010, S. 79).

Sander und Ziebertz (2010) zählen folgende Voraussetzungen für das Herstellen von Echtheit während der Beratung auf:

- Die beratende Person nimmt die eigenen Gefühle wahr, die innerhalb des Beratungsprozesses entstehen. Dies wird auch als Selbstkongruenz bezeichnet.
- Erlebnisinhalte sollten unverzerrt ausgedrückt werden können. Kein Vorspielen von falschem Interesse.
- Die beratende Person sollte bereit sein, sich dem Gegenüber zu öffnen, ohne dabei die Klientel durch die eigenen Probleme oder Empfindungen zu belasten. (S. 79).

Sander und Ziebertz (2010) führen weiter aus, dass die beratende Person bezüglich derjenigen Inhalte authentisch sein muss, welche für den Hilfeprozess Priorität haben (S. 79). Die Autorin und der Autor sind der Meinung, dass sich in der Praxis, was die Umsetzung der Kongruenz betrifft, oftmals Missverständnisse bilden. Auf der einen Seite steht die Klientel im Zentrum der Aufmerksamkeit, auf der anderen Seite soll man möglichst authentisch bezüglich der eigenen Gefühlslage wirken. Gerade hier besteht die Gefahr, dass die Persönlichkeit der beratenden Person den Beratungsprozess mit beeinflusst. Um dies zu vermeiden, schlagen die Autorin und der Autor dieser Arbeit vor, kongruentes Verhalten ausschliesslich an der professionellen Rolle auszurichten. Wenn Sozialarbeitende persönliche Äusserungen, Meinungen und Gefühle in die Beratung einbringen, wirkt dies auf das Gegenüber bestenfalls verwirrend, da man dann eben nicht kongruent ist. Um das Verhalten ausschliesslich an der professionellen Rolle ausrichten zu können, benötigt es jedoch eine gut ausgebildete Berufsidentität und die Fähigkeit zur Wahrnehmung und Kontrolle der eigenen Gefühlslage.

Klientinnen- und Klienten-gerechtes Informieren

Auch wenn es grundsätzlich selbstverständlich klingt, ist bei allen Gesprächen darauf zu achten, dass die eigene Sprache dem Gegenüber angepasst wird. Dies beginnt bereits bei der Sprache an sich. Ist die Klientin oder der Klient der eigenen Sprache mächtig oder sollten Übersetzerinnen und Übersetzer⁹ beigezogen werden? Fachausdrücke sollten möglichst vermieden werden, um Interpretationen und daraus folgende Missverständnisse zu vermeiden. Es empfiehlt sich nachzufragen, wenn bemerkt wird, dass vermittelte Inhalte nicht oder missverstanden wurden. Dies empfiehlt sich, vor allem bei komplizierten Zusammenhängen, wie beispielsweise Rechtsfragen. Wird dieser Aspekt nicht beachtet, können die Klientinnen und Klienten diesbezüglich Erwartungen entwickeln, die von den Möglichkeiten von Sozialarbeitenden abweichen. Dies wirkt somit auch präventiv in Bezug auf etwaige Vertrauensenttäuschungen.

⁹ Die Beratungssituation, in der eine übersetzende Person anwesend ist, stellt einen Sonderfall dar. Hier ist eine direkte Kommunikation nur nonverbal möglich, die zudem eine besondere Anforderung für die beratende Person bedeutet. Der Aufbau von Vertrauen wird hier angesichts der Komplexität erschwert.

Kontrolle ermöglichen

Wie bereits im Kapitel 5.1.2 erwähnt ist die Verletzung des Kontrollbedürfnisses mit negativen Emotionen wie Angst, Enttäuschung oder Ärger verbunden. Gerade in der Interaktion mit Sozialarbeitenden als Vertreterinnen und Vertreter einer Expertise kann es dabei schnell zu voreiligen Ratschlägen kommen, die zwar das Vertrauen in die Kompetenzen der Sozialarbeitenden fördern, längerfristig jedoch den Aufbau der Selbstwirksamkeit behindern. Hinderlich ist zudem, wenn die Klientel keine eigenen Anteile am Problemlösungsprozess sieht. Es besteht dann die Wahrscheinlichkeit, dass entsprechende Vermeidungsstrategien aktiviert werden, um die eigene Selbstwirksamkeitserwartung zu schützen.

Einbezug der Klientel in den Beratungsprozess

Christoph Stucki und Klaus Grawe (2007) nennen vor dem Hintergrund der Bedürfnis- und Motivorientierten Beziehungsgestaltung konkrete Handlungsanweisungen, um das Bedürfnis nach Orientierung und Kontrolle der Interaktionspartnerinnen und Interaktionspartner zu befriedigen. Es ist zentral, dass das Gegenüber die Erfahrung macht, selbst bestimmen zu können, was in der Beratung passiert. Klientinnen und Klienten sollen in Entscheidungen mit einbezogen werden und dadurch das Gefühl bekommen, das Geschehen kontrollieren zu können. (S. 20-21).

Gemäss Stucki und Grawe (2007) kann zwischen förderlichen und hinderlichen Handlungen unterschieden werden, mit denen Beratende das Bedürfnis nach Orientierung und Kontrolle bei ihren Klientinnen entweder befriedigen oder aber hemmen (S. 21).

In Anlehnung an Stucki und Grawe lassen sich diese Verhaltensweisen einander tabellarisch gegenüberstellen:

Förderliches Verhalten	Hinderliches Verhalten
Beratungen so transparent wie möglich gestalten, alles genau erklären	Sozialarbeitende, die alles selber entscheiden
Klientel in allen Schritten und Entscheidungen des Vorgehens explizit mit einbeziehen	Sozialarbeitende, die den Verlauf des Beratungsprozesses bestimmen
Verschiedene Wahlmöglichkeiten bieten und Klientel entscheiden lassen	Klientel zu etwas drängen
Immer die Bereitschaft der Klientel für Vorgehen und Techniken abklären	Eigeninitiative der Klientel abblocken
Klientel spüren lassen, dass es um die Verwirklichung ihrer Ziele geht	Klientel im Unklaren lassen, was gerade passiert
Auf Anregungen, Vorschläge und Initiativen der Klientel eingehen	Sich uneindeutig und missverständlich ausdrücken
Der Klientel zeigen, dass es positive Erfahrungen selber herbeiführen kann	Zu starke Problemaktivierung
Vorgehen so gestalten, dass die Klientel dabei gut mitmachen kann und weder über- noch unterfordert ist	Der Klientel das Gefühl geben, ein Kontrollverlust im Beratungsprozess wäre schlimm; Klientel überfordern oder unterfordern

Tabelle 8: Förderliches und hinderliches Verhalten nach Stucki & Grawe, 2007, S. 21.

Erklären der Rechte von Klientinnen und Klienten

Klientinnen und Klienten kommen nicht immer freiwillig in die Beratung. Gemäss Conen und Cecchin (2011) beinhaltet die Rolle der Sozialarbeitenden deshalb oftmals auch eine kontrollierende Funktion. Diese kann nicht geleugnet werden. (S. 109). Wie bereits beschrieben wurde, müssen Sozialarbeitende bezüglich ihres Auftrages transparent sein, damit die Klientel die nötige Orientierung erhält um Gefahren in Risiken zu transformieren (vgl. Kapitel 3.4).

Conen und Cecchin (2011) gehen davon aus, dass unter dem Umstand der Kontrolle die Sozialarbeitenden sich zwischen einer beratenden oder einer vermittelnden Rolle befinden. In der vermittelnden Rolle steht die Partizipation der Klientel an Entscheidungsprozessen der überweisenden Institution im Zentrum. Dieses Mitspracherecht zu ermöglichen ist Auftrag der Sozialarbeitenden. Um diese Rechte jedoch wahrzunehmen, braucht es die nötigen Kompetenzen. Hier nehmen Sozialarbeitende also eine beratende Rolle ein, um dem Gegenüber das nötige Wissen zu vermitteln und es zu befähigen, die eigenen Rechte im Beratungsprozess vertreten zu können. (S. 109-110).

Der Klientel sollte neben allen Pflichten und Rechten auch Handlungsmöglichkeiten aufgezeigt werden, um sich gegen äussere Kontrolle wehren zu können.

5.2.3 Selbstwirksamkeitserwartung fördern

Im Kapitel 5.2.1 und 5.2.2 wurden anhand der ersten und zweiten Phase des Petermann-Modells Schritte erläutert, die den gezielten Aufbau von Vertrauen begünstigen. Betrachtet man den Erstkontakt an sich als eine herausfordernde Situation für die Klientel, so zeigt sich, dass der Aufbau von Selbstwirksamkeitserwartungen bereits in dieser Phase vorbereitet wird. Im ersten Schritt wird der Klientel die Verantwortung der Gesprächsführung übertragen. Dies korreliert mit dem Bedürfnis nach Orientierung und Kontrolle (vgl. Kapitel 5.1.2). Im Kapitel 5.1.2 wurde dargestellt, dass die Befriedigung des Kontrollbedürfnisses eng mit der eigenen Selbstwirksamkeitserwartung verbunden ist. Es zeigt sich somit auch in dieser Phase, dass die vorherigen beiden Phasen durchlaufen werden müssen, damit das Gegenüber überhaupt erst Selbstwirksamkeitserwartungen aufbauen kann.

Das Ziel der letzten Phase des Vertrauensaufbaus ist es somit, der Klientel Erfolgserlebnisse zu ermöglichen, die es durch das eigene Handeln erreicht. Hierfür bietet sich das Konzept der lösungsorientierten Beratung an. Im Kapitel 2.4 wurde bereits darauf hingewiesen, dass das übergeordnete Ziel in jedem Beratungsprozess die Ablösung der hilfeschekenden Person von der beratenden Person sein sollte. Dieses Ziel wird durch die Erweiterung des Handlungsspielraums sowie die Förderung der nötigen Kompetenzen erreicht. Im Kapitel 5.1.3 wurde festgestellt, dass der wahrgenommene Handlungsspielraum einer Person eng mit den Erwartungen und dem eigenen Kontrollbedürfnis verknüpft ist.

Von Schlippe und Schweitzer (2012) beschreiben aus der Sicht der systemischen Therapie und Beratung konkrete Interaktionsanweisungen für Sozialarbeitende, um die Wirklichkeit der Klientel „auf eine bestimmte Weise wahrzunehmen“ (S. 309). Von Schlippe und Schweitzer (2012) gehen davon aus, dass eine Interaktion immer auch ein Austausch von Wirklichkeitsbeschreibungen ist (S. 249).

Die Selbstwirksamkeit kann bereits innerhalb der Beratung erlebt werden, wenn das bisherige Verhalten des Gegenübers im Sinne einer Kompetenz zur Lösungsfindung anerkannt wird. Dies scheint auf den ersten Blick kontrovers, wenn durch diese Lösung andere zu Schaden kommen. Aus systemischer Sicht lässt sich das Verhalten jedoch nicht werten. Vielmehr muss das Verhalten des Gegenübers als eine Möglichkeit anerkannt werden, um eine Situation zu bewältigen. Auch Komplimente können sich hier als hilfreich erweisen.

Gelingt dieser Schritt, so kann davon ausgegangen werden, dass die Klientel sich grundsätzlich als wirksam erlebt. Hier ist zu beachten, dass die erlebte Selbstwirksamkeit im Sinne von Petermann nicht an „richtigem“ Verhalten gemessen wird, sondern an der selbständigen Lösung von Aufgaben (vgl. Kapitel 5.1.3). Erst zu einem späteren Zeitpunkt sollte die Klientel dazu hingeführt werden, die eigene Wirklichkeit zu hinterfragen und Alternativen zum bisherigen Verhalten zu entdecken. Für den Vertrauensaufbau kann es vernichtend sein, wenn das Verhalten des Gegenübers in einer Situation als falsch deklariert oder abgewertet wird. Demgegenüber kann es Vertrauen in die beratende Person fördern, wenn man von dieser als grundsätzlich wirksam betrachtet wird.

6 Schlussfolgerungen

6.1 Beantwortung der Fragestellung

Im Schlussteil der Arbeit, werden die Hauptfragestellung sowie die Unterfragen nochmals aufgegriffen, um sie aufgrund der gewonnenen Erkenntnisse zu beantworten.

Die Hauptfragestellung lautete:

Wie können Sozialarbeitende Vertrauen in der systemischen Sozialarbeit aufbauen und erhalten?

Der Aufbau von Vertrauen in der Sozialarbeit ist von ihren Strukturen und der Gestaltung der Interaktion zwischen Sozialarbeitenden und ihrer Klientel abhängig. Es bieten sich mehrere Vorgehensweisen an, um Vertrauen im Kontakt mit Klientinnen und Klienten unter Beachtung ihrer berufsspezifischen Strukturen aufzubauen.

Die Grundlagen dazu sind folgende Fertigkeiten:

- eine verständnisvolle Kommunikation zu ermöglichen.
- Orientierung schaffen und Kontrolle ermöglichen.
- Selbstwirksamkeitserwartung bei der Klientel gezielt fördern zu können.

Um die Hauptfragestellung abschliessend zu beantworten, wird auf die im Kapitel 1.2 aufgeführten Unterfragen eingegangen.

Unterfrage 1: Woraus ergibt sich die Zuständigkeit der Sozialarbeit für das Phänomen Vertrauen?

Die Relevanz für das Berufsfeld wurde mit Hilfe des Berufskodex des schweizerischen Berufsverbandes Avenir Social erläutert. Im Berufskodex konnte Vertrauen gleich mehrfach lokalisiert werden. Es wird explizit erwähnt, dass Berufsangehörige der Sozialen Arbeit ihr Handeln auf Vertrauen abstützen müssen.

Der Vertrauensbegriff konnte im Laufe des Auseinandersetzungprozesses mit dem Phänomen konkretisiert werden. Dies ermöglichte eine genauere Bestimmung der Relevanz für die Soziale Arbeit.

Vertrauen bildet die nötige Grundlage, damit Menschen Institutionen der Sozialen Arbeit überhaupt nutzen und mit den Professionellen der Sozialen Arbeit zusammenarbeiten wollen. Wenn Menschen in sozialen Problemlagen mit Institutionen der Sozialen Arbeit in Kontakt treten, erwarten sie, dass die dortigen Sozialarbeitenden über die nötige Kompetenz verfügen, um ihre Situation zu verbessern. Die Klientel kennt sich häufig mit den Arbeitsweisen von Sozialarbeitenden nicht aus. Erst wenn die Klientel darauf vertraut, dass die nötige Kompetenz vorhanden ist, lässt sie sich beim Problemlösungsprozess von Sozialarbeitenden unterstützen.

Vertrauen erfüllt in modernen Gesellschaften die Funktion, dass Menschen sich auf Grund komplexer Lebensumstände an Institutionen wenden, in der Erwartung, dass diese Komplexität dadurch reduziert wird. Da sich die Sozialarbeit mit Sozialen Problemlagen auseinandersetzt, die sich entsprechend komplex gestalten, ist die Zuständigkeit für das Phänomen Vertrauen gegeben.

Unterfrage 2: Wie lässt sich der Vertrauensbegriff in der Sozialarbeit konkret bestimmen?

In der Literatur konnte keine konkrete Definition zum Vertrauen in der Sozialarbeit gefunden werden. Durch die Zuhilfenahme von Definitionen aus den Bezugswissenschaften Psychologie und Soziologie konnte eine Definition für den Begriff des Vertrauens in der Sozialen Arbeit gebildet werden:

„Vertrauen im sozialarbeiterischen Kontext ist die Einstellung der Klientel, sich auf den Kontakt mit Sozialarbeitenden einzulassen, obwohl dieser Kontakt mit einem Risiko verbunden ist. Mit dieser Einstellung ist die Erwartung verbunden, entscheidungs- und handlungsfähig zu bleiben.“

Auf dem Hintergrund einer Auseinandersetzung mit Vertrauen, welche die Klientel der Sozialen Arbeit oder ihren Berufsangehörigen entgegenbringt, konnte eine Definition für den Aufbau von Vertrauen abgeleitet werden. Da sich die Autorin und der Autor dieser Arbeit auf das Vertrauen beschränkten, welches von Klientel den Sozialarbeitenden entgegengebracht wird, wurde die Definition entsprechend konkretisiert:

„Vertrauen im sozialarbeiterischen Kontext ist die Einstellung der Klientel, sich auf den Kontakt mit Sozialarbeitenden einzulassen, obwohl dieser Kontakt mit einem Risiko verbunden ist. Mit dieser Einstellung ist die Erwartung verbunden, entscheidungs- und handlungsfähig zu bleiben. Das Risiko hängt mit der Funktion und der damit verbundenen Funktionsweise der Sozialen Arbeit zusammen, die den Klientinnen und Klienten nicht bekannt sind und als subjektive Bedrohung der eigenen Integrität, Entscheidungs- und/oder Handlungsfreiheit wahrgenommen werden.“

„Vertrauensaufbau und -erhalt in der Sozialen Arbeit wird als sämtliche Handlungen gegenüber der Klientel Sozialer Arbeit verstanden, die dazu führen, dass Klientinnen und Klienten Unsicherheiten und damit verbundene wahrgenommene Risiken soweit reduzieren, dass dadurch die Bereitschaft zum Eingehen einer Arbeitsbeziehung mit Sozialarbeitenden möglich wird.

Diese Handlungen werden methodisch unter Einbezug von Fachwissen und unter Einhaltung der ethischen Richtlinien der Sozialen Arbeit ausgeführt.“

Unterfrage 3: Unter welchen Bedingungen entsteht Vertrauen zwischen Sozialarbeitenden und ihren Klientinnen und Klienten?

Vertrauen zwischen Menschen entsteht innerhalb von Kommunikation. Zudem ist Vertrauen mit Erwartungen verbunden, die auf die Zukunft gerichtet sind. Es hängt mit einer Ungewissheit und fehlender Beeinflussbarkeit in Bezug auf das eigene Schicksal zusammen, was durch die Kontingenz in sozialen Systemen begründet wird. In jeder Interaktion besteht somit ein Risiko, dass das Gegenüber sich anders verhält als erwartet. Vertrauen ermöglicht einem Individuum, sich trotz dieses Risikos auf den Kontakt mit anderen Menschen einzulassen. Dieses Risiko setzt sich aus den Gefahren zusammen, dass die eigenen Erwartungen enttäuscht werden, oder die persönliche Integrität verletzt wird. Vertrauen der Klientel gegenüber Sozialarbeitenden entsteht unter folgenden Bedingungen:

- Die Klientel besitzt das Bewusstsein, dass eigene Entscheidungen und das eigene Handeln mehrere mögliche Auswirkungen auf die Zukunft haben.
- Es bildet im Kontakt mit Sozialarbeitenden die Erwartung aus, dass damit verbundene Risiken soweit minimiert werden, dass die eigenen Entscheidungs- und Handlungsmöglichkeiten erhalten oder erweitert werden.
- Erwartungen, die sich an die berufliche Rolle von Sozialarbeitenden richten, können erfüllt werden.
- Es existiert ein Risiko, dass Erwartungen von den Sozialarbeitenden nicht erfüllt werden können. Dieses Risiko kann von Klientinnen und Klienten abgeschätzt und innerhalb der Interaktion mit Sozialarbeitenden minimiert werden.
- Die Klientel geht davon aus, dass es durch das Verhalten der Sozialarbeitenden nicht in der eigenen Integrität verletzt wird.

Unterfrage 4: Wo lässt sich Vertrauen innerhalb der Sozialarbeit verorten?

Vertrauen ist ein multidimensionales Phänomen. Auf abstrakter Ebene wird in die Funktionsfähigkeit der Sozialarbeit vertraut. In der direkten Interaktion wird in die Sozialarbeitenden als Vertreterinnen und Vertreter der Sozialen Arbeit vertraut. Dabei besteht ein Zusammenhang zwischen den beiden Dimensionen. Dieser ergibt sich auf Grund struktureller Bedingungen, die für den Aufbau von Vertrauen relevant sind und den Erwartungen, welche die Klientel an die berufliche Rolle von Sozialarbeitenden stellt.

Folgende Strukturen stehen in einem förderlichen oder hinderlichen Zusammenhang mit dem Vertrauensaufbau:

Die **Funktion** der Sozialen Arbeit beinhaltet die Inklusion oder Re-inklusion von Menschen in die Gesellschaft. Im Erfüllen dieser Funktion zeigen sich Unsicherheiten innerhalb der Ambivalenz zwischen

Hilfe und Kontrolle, einem fehlenden eindeutigen Selbstverständnis und ihrem eindeutigen Gegenstand. Dies wirkt sich auf die Erfüllbarkeit von Erwartungen ihrer Klientinnen und Klienten aus. Dadurch kann Vertrauen gegenüber der Sozialen Arbeit als Expertensystem nicht vorausgesetzt werden. Je früher die Erwartungen der Klientel auf dem Hintergrund der bestehenden Unsicherheiten hinsichtlich der Funktion der Sozialen Arbeit geklärt werden können, desto eher ist ein Vertrauensaufbau auch möglich.

Hinsichtlich des **Zugangs zum Angebot** bewegt sich die Sozialarbeit in einem Spannungsfeld zwischen Freiwilligkeit und Zwang. Die Klientel vertraut den Sozialarbeitenden, durch die Risiken in diesem Spannungsfeld nicht zu Schaden zu kommen. Namentlich sind mögliche subjektiv wahrgenommene Gefahren, inkompetent beraten zu werden oder in der persönlichen Integrität verletzt zu werden. Diese Risiken können subjektiv von Klientinnen oder Klienten wahrgenommen werden, oder aber effektiv bestehen. Was als Risiko gilt kann somit von der eigenen Wahrnehmung und/oder real vorhandenen Umständen abhängen.

Weiter wird darauf vertraut, dass Sozialarbeitende die **Machtasymmetrie** durch ihren Kompetenzvorteil gegenüber der Klientel nicht ausnutzen, um die Klientel zu entmächtigen.

Als letztes vertrauensrelevantes Strukturmerkmal gilt das Doppelmandat der Hilfe und Kontrolle. Vertrauen kann nur dort entstehen, wo der Klientel eine Mitgestaltung an der Umsetzung der Kontrolle ermöglicht wird. Dies wird in dieser Arbeit auch als „kontrollierte Kontrolle“ bezeichnet.

Das Vertrauen konnte auch **innerhalb der Erwartungen der Klientel in die berufliche Rolle von Sozialarbeitenden** lokalisiert werden. Es wird von Erwartungen ausgegangen, welche Klientinnen und Klienten aufgrund der eigenen Persönlichkeit und bisherigen Erfahrungen mit Sozialarbeitenden ausbildet. Neben den strukturellen Bedingungen, in welchen man als Sozialarbeiterin oder Sozialarbeiter tätig ist, müssen deshalb auch die Erwartungen der Klientinnen und Klienten beachtet werden, um überhaupt in der Lage zu sein, Vertrauen aufzubauen. Der Vertrauensaufbau im ersten und eventuell auch weiteren Kontakten wird davon beeinflusst, ob die Erwartungen seitens der Klientinnen und Klienten an die Sozialarbeitenden erfüllt werden können. Dies ist nur mit dem Beziehungstyp der Kundin oder des Kunden möglich (vgl. Kapitel 4.3).

Es bestehen immer Erwartungen seitens der Klientinnen und Klienten, welche Möglichkeiten eine Beratung bieten soll. Diese müssen Sozialarbeitende im Gespräch mit ihren Klientinnen und Klienten klären, um eventuellen Vertrauensenttäuschungen vorzubeugen. Andererseits haben auch Sozialarbeitende Erwartungen an ihr Klientel und stellen ihr Handeln darauf ein. Die Erwartungen der Klientinnen und Klienten können Sozialarbeitende zu Beginn nur in Form von Annahmen erfassen. Diese Annahmen richten sich primär an der Achtung des Gegenübers als Individuum aus. Von einer Klientin oder einem Klienten als Individuum wird die Erwartung erwartet, dass sie:

- Gefühle ausdrücken dürfen,

- Verständnis finden,
- Wertschätzung finden,
- keine Verurteilung erleben,
- Entscheidungsfreiheit bewahren
- und wissen, dass Sozialarbeitende Geheimhaltung bewahren können.

In Bezug auf den Aufbau von Vertrauen wird angenommen, dass die oben genannten Erwartungen mit der Wahrung der persönlichen Integrität von Klientinnen und Klienten in der Interaktion mit Sozialarbeitenden zusammenhängen. Es sind demnach erwartete Erwartungen, die Sozialarbeitende gegenüber ihrer Klientel beibehalten sollten. Das eigene Handeln daran auszurichten bildet somit eine Voraussetzung um den Aufbau von Vertrauen zu ermöglichen.

Unterfrage 5: Wie können sich Sozialarbeitende verhalten, um das Vertrauen ihrer Klientinnen und Klienten aufzubauen?

Da Vertrauen stets innerhalb von Kommunikation entsteht, ist der erste Schritt das Herstellen einer verständnisvollen Kommunikation. Aus systemischer Perspektive bedeutet dies, dass nicht nur das Verhalten der Klientel wahrgenommen und richtig interpretiert werden sollte; unter Berücksichtigung der Kybernetik 2. Ordnung muss auch die **eigene Wahrnehmung hinterfragt werden und wie man vom Gegenüber wahrgenommen wird**. Es braucht einerseits ein gutes empathisches Verstehen sowie eine gut ausgebildete Wahrnehmung, andererseits muss man sich jedoch bewusst sein, dass es sich dabei um Interpretationen handelt. Zudem ist ein feinfühleriger Umgang mit Selbstenthüllungen der Klientel erforderlich. Erst dann ist es möglich, **auf einer Ebene mit den Klientinnen und Klienten zu kommunizieren** und verstanden zu werden. Um dies zu erreichen sind unterschiedliche Methoden aus der Therapie und der Sozialarbeit hilfreich. In dieser Arbeit wurden das Joining, Paraphrasieren, Verbalisieren und die Beachtung der nonverbalen Kommunikation als geeignet beschrieben, um Verständnis innerhalb von Kommunikation auszudrücken.

Die meisten Menschen verfügen nicht über das notwendige Wissen, um die Funktionsweise einer Beratung zu verstehen. Dies hat zur Folge, dass anfängliche Erwartungen an die Sozialarbeitenden enttäuscht werden können. Um dies zu verhindern, braucht die Klientel **Struktur innerhalb der Beratung, um sich orientieren zu können**. Das Befolgen von Basisregeln, die Einhaltung wichtiger Verhaltensprinzipien im Beratungssetting und das Schaffen von Echtheit, Transparenz und Kongruenz können diesbezüglich hilfreich sein. Neben der Orientierung muss die Klientel innerhalb dieser Struktur auch **eine gewisse Kontrolle im Beratungsprozess ermöglicht werden**. Die Partizipation der Klientel im Beratungsprozess, das Schaffen von flexiblen Bedingungen und das Erklären der Rechte der Klientel können es der Klientel ermöglichen, die Beratung nicht als bedrohlich wahrzunehmen und damit verbundene Risiken abzuschätzen.

Als letzter Punkt sollte beachtet werden, dass **Klientinnen und Klienten der Sozialarbeit sich selber dazu in der Lage fühlen sollten, einen Veränderungsprozess anzugehen**. Dies ist erst dann möglich, wenn sie das eigene Handeln als wirksam betrachten. Dies wiederum wird ermöglicht, wenn das bisherige Handeln der Klientel als mögliche Lösung anerkannt wird. Darüber hinaus sollten Ziele, welche die Klientel sich selber gesetzt und erreicht hat, gewürdigt werden. Auch Komplimente können in diesem Fall förderlich sein.

6.2 Fazit

In diesem Kapitel werden zusammenfassend die Erkenntnisse dargelegt, die sich in der Auseinandersetzung mit der Fragestellung ergeben haben. In einem letzten Schritt folgt ein Ausblick, wie sich die Sozialarbeit zukünftig mit dem Phänomen Vertrauen auseinandersetzen könnte.

Erkenntnisse für die Handhabung des Phänomens Vertrauen in der Sozialarbeit

Das Leben ist nicht vorhersagbar. Menschen sind davon abhängig, dass sie der Umwelt und ihren Mitmenschen Vertrauen entgegenbringen können. Jede Entscheidung und jedes Handeln begründet sich aus einer Erwartung heraus, wie die Zukunft sein könnte oder sollte. Die subjektiv geschaffene Sicherheit, dass die Umwelt und Menschen sich so verhalten, wie man aus der eigenen Wirklichkeit heraus annimmt, wird oftmals auf die Probe gestellt.

In der Auseinandersetzung mit dem Phänomen Vertrauen hat sich gezeigt, dass das Leben in einer modernen Gesellschaft mit Komplexität verbunden ist. Die eigene Entscheidungsfreiheit muss teilweise an Institutionen, Expertinnen und Experten abgegeben werden, um überhaupt handlungsfähig zu bleiben.

Die Sozialarbeit bildet hier keine Ausnahme. Sozialarbeitende bewegen sich aufgrund ihres Berufes zwischen Individuen und Gesellschaft und werden dabei von beiden Seiten mit der Erwartung konfrontiert, Menschen in komplexen Lebenssituationen zu einer Entscheidung zu verhelfen. Aufgrund ihrer Haltung und ihrer wissenschaftlichen Kenntnisse gestaltet sich dies jedoch nicht als ein plumpes „Ratschläge erteilen“. Vielmehr soll das Individuum in die Unabhängigkeit und Selbständigkeit geführt werden. In diesem Sinne spricht man in der Sozialarbeit auch von einer „Bemächtigung“.

Angesichts der Kontingenz des Lebens (vgl. Kapitel 3) wird hier der Anspruch an die Sozialarbeit gestellt, in die Zukunft blicken zu können.

Im Gegenzug stellt sich die Frage, ob Sozialarbeitende ihren Klientinnen und Klienten eher ermöglichen sollten, mehr Vertrauen sich selber entgegenzubringen, um die Komplexität, die ein Leben an sich hat zu bewerkstelligen. Diese Frage bleibt noch offen.

Was jedoch festgehalten werden kann, ist dass die Sozialarbeit vom entgegengebrachten Vertrauen abhängt. In einem Berufsfeld, das sich zwischen Hilfe und Kontrolle bewegt, bedarf es eines äusserst feinfühligem Umgangs mit den Erwartungen der Klientel. Im Gegensatz zu anderen Berufsgruppen wird hier nicht an der Vertrauenswürdigkeit von Produkten gearbeitet, sondern dem Vertrauen da-

rin, dass Veränderungen im Leben eines Menschen möglich und machbar sind, bei gleichzeitiger Beachtung der Integrität der Betroffenen.

Ausblick

In der vorliegenden Arbeit wird das Phänomen Vertrauen als relevant für die Soziale Arbeit betrachtet. Die explizite Auseinandersetzung mit dem Thema wurde von der Autorin und dem Autor in der Fachwelt der Sozialen Arbeit jedoch wenig angetroffen (vgl. Kapitel 1.1). Es wäre deshalb wünschenswert, dass die Soziale Arbeit sich im Zuge ihrer Professionalisierung breiter und vertiefter mit diesem Phänomen befasst.

Im Laufe der Arbeit hat sich gezeigt, dass bereits einiges an Handlungswissen in der Sozialarbeit vorhanden ist, um sich im Kontakt mit Klientinnen und Klienten vertrauenswürdig zu verhalten. Die vorliegende Kombination dieses Handlungswissens zu einem Modell (vgl. Kapitel 5.2), das den Aufbau von Vertrauen ermöglicht, sollte in der Praxis zunächst erprobt und evaluiert werden. Dazu bedarf es jedoch in erster Linie geeigneter Messinstrumente. Deren Ausarbeitung dürfte sich als schwierig erweisen, da es sich um ein multidimensionales Phänomen handelt, das einerseits von den subjektiven Erwartungen der Klientel abhängt. Andererseits wird von Erwartungen ausgegangen, die sich aus einer beruflichen Grundhaltung gegenüber ihrer Klientel ableiten. Ob diese Erwartungen in jedem Fall zutreffen, müsste mit Hilfe von Forschung überprüft werden. In diesem Zusammenhang wäre interessant, wie sich Vertrauen gegenüber Klientel aufbauen lässt, die von psychischen Erkrankungen betroffen ist. Die Autorin und der Autor gehen davon aus, dass in diesem Handlungsfeld die Erwartungen seitens der Klientel nicht ohne weiteres erschlossen werden können. Ein Beispiel bildet hier die Arbeit mit Menschen mit einer manisch-depressiven Erkrankung, die in einer manischen Phase sehr viele Erwartungen an die Sozialarbeitenden formulieren können und in einer depressiven Phase diese wieder verwerfen möchten.

Diese Arbeit hat den Schwerpunkt auf dem Vertrauen, das den Sozialarbeitenden von Seiten ihrer Klientel entgegengebracht wird. Eine Forschung zu der Frage, wie es sich mit Vertrauen verhält, das die Sozialarbeitenden ihrer Klientel entgegenbringen, wäre ebenfalls spannend.

7. Quellenverzeichnis

Arnold, Susan (2009). *Vertrauen als Konstrukt. Sozialarbeiter und Klient in Beziehung*. Marburg: Tectum Verlag.

AvenirSocial (2010). *Berufskodex Soziale Arbeit Schweiz. Ein Argumentarium für die Praxis der Professionellen*. Gefunden am 15. März 2012, unter http://www.avenirsocial.ch/cm_data/Do_Berufskodex_Web_D_gesch.pdf

Bamberger, Günter G. (2010). *Lösungsorientierte Beratung. Praxishandbuch* (4. Aufl.). Weinheim: Beltz Verlag.

Beck, Ulrich (1996). Wissen oder Nicht-Wissen? Zwei Perspektiven reflexiver Modernisierung<<. In Ulrich Beck; Anthony Giddens & Scott Lash (Hrsg.), *Reflexive Modernisierung. Eine Kontroverse* (S. 289-315). Frankfurt am Main: Suhrkamp Verlag.

Bereswill, Mechthild & Ehlert, Gudrun (2010). Soziologie und Soziale Arbeit. In: Werner Thole (Hrsg.), *Grundriss Soziale Arbeit. Ein einführendes Handbuch* (3., überarbeitete und erweiterte Aufl., S. 338 – 343). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Berghaus, Margot (2003). *Luhmann leicht gemacht. Eine Einführung in die Systemtheorie*. Köln: Böhlau Verlag.

Bierhoff, Hans-Werner (2010). Psychologie des Vertrauens. In Matthias Maring (Hrsg.), *Vertrauen zwischen sozialem Kitt und der Senkung von Transaktionskosten* (S. 71-89). Karlsruhe: Universitätsverlag Karlsruhe.

Brandl-Nebehay, Andrea & Russinger, Ulrike (1995). Systemische Ansätze im Jugendamt. Pfade zwischen Beratung, Hilfe und Kontrolle. *Zeitschrift für systemische Therapie*, 13 (2), S. 90-104. Gefunden am 21.8.2012, unter http://www.brandl-nebehay.at/_downloads/Pfade_zw_Beratung_Hilfe_und_Kontrolle.pdf

Conen, Marie-Luise & Cecchin, Gianfranco (2011). *Wie kann ich Ihnen helfen, mich wieder loszuwerden? Therapie und Beratung mit unmotivierten Klienten und in Zwangskontexten* (3. Aufl.). Heidelberg: Carl Auer Systeme Verlag.

Conen, Marie-Luise (2012, Okt.). Zur Hilfe gezwungen. *Sozial Aktuell*, 44 (10), S. 13-14.

- De Jong, Peter & Berg, Insoo Kim (2008). *Lösungen (er-)finden. Das Werkstattbuch der lösungsorientierten Kurztherapie* (6. Aufl.). Dortmund: Verlag modernes Lernen.
- Endress, Martin (2002). *Vertrauen*. Bielefeld: transcript Verlag.
- Fuchs, Ursula (2009). *Kontext und Auftragsklärung*. Unveröffentlichtes Unterrichtsskript. Hochschule Luzern Soziale Arbeit.
- Fuchs, Ursula (2010). *Systemische Beratung, Grundlagen*. Unveröffentlichtes Unterrichtsskript. Hochschule Luzern Soziale Arbeit.
- Fuchs, Ursula (2012). *Beziehung gestalten*. Unveröffentlichtes Unterrichtsskript. Hochschule Luzern Soziale Arbeit.
- Gergen, Kenneth J. & Gergen, Mary (2009). *Einführung in den sozialen Konstruktivismus (Karin Roth, Übers.)*. Carl-Auer-Systeme Verlag: Heidelberg. (engl. *An Invitation to Social Construction*. London 2009).
- Giddens, Anthony (1996a). *Konsequenzen der Moderne (Joachim Schulte, Übers.)*. Suhrkamp Verlag: Frankfurt am Main. (engl. *The consequences of Modernity*. Oxford 1990).
- Giddens, Anthony (1996b). Risiko, Vertrauen und Reflexivität (Philipp Rang, Übers.). In Ulrick Beck; Anthony Giddens & Scott Lash (Hrsg.), *Reflexive Modernisierung. Eine Kontroverse*. S. 316-337. Frankfurt am Main: Suhrkamp Verlag.
- Grawe, Klaus (2004). *Neuropsychotherapie*. Göttingen: Hogrefe Verlag.
- Hartmann, Martin & Offe, Claus (Hrsg.). (2001). *Vertrauen. Die Grundlage des sozialen Zusammenhalts*. Frankfurt am Main: Campus Verlag GmbH.
- Hauss, Gisela (2012, Okt.). Der Zwang zu ordentlichem Verhalten. *Sozial Aktuell*, 44 (10), S. 10-12.
- Herwig-Lempp, Johannes (2009). Die Macht der Sozialarbeiter. Von der Macht, das Mögliche Wirklichkeit werden zu lassen. *Sozialmagazin*, 34 (5), S. 32-39.

Herwig-Lempp, Johannes & Kühling, Ludger (2012). Sozialarbeit ist anspruchsvoller als Therapie. *Zeitschrift für systemische Therapie und Beratung*, 30 (2), 51-56. Gefunden am 22.10.12, unter <http://www.dgsf.org/service/wissensportal/Sozialarbeit%20ist%20anspruchsvoller%20als%20Therapie%20-2012.pdf>

Hosemann, Wilfried & Geiling, Wolfgang (2005). *Einführung in die systemische Soziale Arbeit*. Freiburg im Breisgau: Lambertus-Verlag.

Jonas, Klaus & Brömer, Philip (2002). Die sozial-kognitive Theorie von Bandura. In Dieter Frey & Martin Irle (Hrsg.), *Theorien der Sozialpsychologie. Band II. Gruppen-, Interaktions- und Lerntheorien* (2. vollständig überarbeitete und erweiterte Aufl., S. 277 – 299). Bern: Verlag Hans Huber.

Jiménez, Fanny (2011, 21. März). Vertrauen ist der Klebstoff der Gesellschaft. *Welt Online*. Gefunden am 16. Mai 2012, unter http://www.vertrauen-verstehen.uzh.ch/aktuelles/Welt_Online.pdf

Kähler, Harro Dietrich (2009). *Erstgespräche in der sozialen Einzelhilfe* (5. unveränderte Aufl.). Freiburg in Breisgau: Lambertus-Verlag.

Kunz, Daniel (2012). *Beratung und Intervention*. Unveröffentlichtes Unterrichtsskript. Hochschule Luzern Soziale Arbeit.

Linker, Wolfgang J. (2010). *Kommunikative Kompetenz: Weniger ist mehr! Die Mikromuster der Impuls-Kommunikation* (2. Aufl.). Offenbach: GABAL Verlag.

Ludwig, Kurt (1992). *Systemische Therapie. Grundlagen klinischer Therapie und Praxis*. Stuttgart: Klett-Cotta.

Luhmann, Niklas (2000). *Vertrauen: Ein Mechanismus der Reduktion sozialer Komplexität* (4. Aufl.). Stuttgart: UTB.

Müller, Berkhart (2011). Eingriff. In Hans-Uwe Otto & Hans Thiersch (Hrsg.), *Handbuch Soziale Arbeit* (4. völlig neu bearbeitete Aufl., S. 299-305). München: Ernst Reinhardt Verlag.

Nestmann, Frank (2008). Die Zukunft der Beratung in der Sozialen Arbeit. *Beratung Aktuell. Fachzeitschrift für Theorie und Praxis der Beratung*, 2008 (2), S.1-25. Gefunden am 15.11.2012, unter www.beratung-aktuell.de/Zukunft%20der%20Beratung.pdf

Oswald, Margit E. (1997). Bedingungen des Vertrauens in sozialen Situationen. In Martin K.W. Schweer (Hrsg.), *Vertrauen und soziales Handeln. Facetten eines alltäglichen Phänomens* (S.78 - 98). Berlin: Hermann Luchterhand Verlag GmbH.

Oxford English Dictionary (7th ed.). (2012). Oxford: Oxford University Press.

Petermann, Franz (1996). *Psychologie des Vertrauens* (3. Aufl.). Göttingen: Hogrefe-Verlag.

Rogers, Carl R. & Schmid, Peter F. (Hrsg.). (1991). *Person-Zentriert. Grundlagen von Theorie und Praxis. Mit einem kommentierten Beratungsgespräch von Carl R. Rogers* (3. Aufl.). Mainz: Matthias-Grünwald-Verlag.

Sachse, Rainer (2006). *Therapeutische Beziehungsgestaltung*. Göttingen: Hogrefe Verlag.

Sander, Klaus & Ziebertz, Torsten (2010). *Personenzentrierte Beratung. Ein Lehrbuch für Ausbildung und Praxis* (2. Vollständig neu bearbeitete Ausgabe). Weinheim und München: Juventa Verlag.

Schäfter, Cornelia (2010). *Die Beratungsbeziehung in der Sozialen Arbeit. Eine theoretische und empirische Annäherung*. Wiesbaden: VS Verlag.

Schmidt, Gunther (2005). *Einführung in die hypnosystemische Therapie und Beratung*. Heidelberg: Carl-Auer-Systeme Verlag.

Schmocker, Beat (2009). *Diskussionsskizze zu ‚the social work profession‘*. Unveröffentlichtes Unterrichtsskript. Hochschule Luzern Soziale Arbeit.

Schweer, Martin K.W. & Thies, Barbara (1999). *Vertrauen. Die unterschätzte Kraft*. Zürich: Walter Verlag.

Schwing, Rainer & Fryszer, Andreas (2006). *Systemisches Handwerk. Werkzeug für die Praxis*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht GmbH (2009).

Seethaler, Elisabeth (2012). Das Konzept der Selbstwirksamkeit. Kann der Glaube an die eigene Kraft Berge versetzen?. *ph.script. Pädagogische Hochschule Salzburg. Beiträge aus Wissenschaft und Lehre*, (2012), S.53-60. Gefunden am 07.12.2012, unter http://www.phsalzburg.at/fileadmin/PH_Dateien/Wallner/phscript05.pdf

Stucki, Christoph & Grawe, Klaus (2007). Bedürfnis- und Motivorientierte Beziehungsgestaltung. Hinweise und Handlungsanweisungen für Therapeuten. *Psychotherapeut*, 52 (1), S. 16-23.

Urban, Martin (2005). *Warum der Mensch glaubt. Von der Suche nach dem Sinn*. Frankfurt am Main: Eichborn AG.

Uecker, Horst (2012). Risikoattribution und Soziale Arbeit - eine systemtheoretische Skizze. In *Zwischen Sicherheitserwartung und Risikoerfahrung*. Mathias Lindenau & Marcel Meier Kressig (Hrsg.). Bielefeld: transcript Verlag.

Von Ameln, Falko (2004). *Konstruktivismus*. Tübingen: A. Francke Verlag.

Von Schlippe, Arist & Schweitzer, Jochen (2012). *Lehrbuch der systemischen Therapie und Beratung I. Das Grundlagenwissen*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

Von Spiegel, Hiltrud (2011). *Methodisches Handeln in der Sozialen Arbeit*. (4. Aufl.). Stuttgart: UTB Verlag.

Wagenblaus, Sabine (2004). *Vertrauen in der Sozialen Arbeit. Theoretische und empirische Ergebnisse zur Relevanz von Vertrauen als eigenständiger Dimension*. Weinheim: Juventa.

Watzlawick, Paul; Beavin, Janet H. & Jackson, Don D. (1982). *Menschliche Kommunikation. Formen, Störungen, Paradoxien* (6. unveränderte Aufl.). Stuttgart/Wien: Huber.

Weber, Esther (2012). *Beratungsmethodik in der Sozialarbeit. Das Unterrichtskonzept der Beratungsmethodik an der Hochschule Luzern - Soziale Arbeit*. (3. überarbeitete Aufl.). Luzern: interact.