

Danthine Kristina

Kübler Jayanti

Das Vertrauen der Gesellschaft in die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde



Eine Auseinandersetzung mit der Bedeutung von Vertrauen gegenüber staatlichen Einrichtungen am Beispiel der Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde

Bachelor-Thesis zum Erwerb
des Bachelor-Diploms

Berner Fachhochschule
Soziale Arbeit

Abstract

Das alte Vormundschaftsrecht wurde per 1. Januar 2013 durch das neue Kindes- und Erwachsenenschutzrecht (KESR) abgelöst und die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) als neue Fachbehörde ins Leben gerufen. Die Professionalisierung, neue massgeschneiderte behördliche Massnahmen sowie die Betonung der Selbstbestimmung im neuen KESR gelten als Errungenschaft. Doch bald nach der Einführung sind die neuen Fachbehörden durch mediale Berichterstattungen über Einzelfälle "in Verruf geraten". Unter anderem führt dies bei den Betroffenen zu Unsicherheit und Misstrauen gegenüber den KESB, was sich in der Zusammenarbeit in Form von Widerständen manifestieren kann.

In der vorliegenden Bachelorarbeit setzen sich die Verfasserinnen mit der Frage auseinander, welche Bedeutung das Vertrauen der Gesellschaft für staatliche Einrichtungen hat, was am Beispiel der KESB veranschaulicht wird. Dazu wurde das Verständnis des Begriffs Vertrauen sowie ausgewählte Vertrauentheorien erarbeitet. Das theoretische Wissen wird in Zusammenhang mit der KESB als staatliche Einrichtung gebracht, um für die Fachpersonen der KESB Handlungsmöglichkeiten abzuleiten, welche sowohl auf der Mikroebene als auch auf der Makroebene betrachtet werden.

Über die verschiedenen Vertrauentheorien wurde erkannt, dass Vertrauen für die Überbrückung von Unsicherheitsmomenten einen zentralen Mechanismus darstellt und auf den verschiedenen Analyseebenen beobachtbar wird. Hier konnten Erkenntnisse darüber gewonnen werden, welche Aspekte erheblichen Einfluss auf das Entstehen von Vertrauen haben. Die Komplexität des Rechtssystems und der Ausdrucksweise in den Entscheiden, die mediale Darstellung von Einzelfällen, sowie der Mangel an zugänglichen und einfach verständlichen Informationen für Betroffene und Interessierte stellen sich aus Sicht der Verfasserinnen der Bachelorarbeit als wichtigste Ursachen für das bestehende Misstrauen der Gesellschaft gegenüber der KESB heraus.

Die Verfasserinnen der Bachelorarbeit kommen zur zentralen Erkenntnis, dass sich für die KESB in folgenden Bereichen Handlungsbedarf und -möglichkeiten eröffnen: Öffentlichkeitsarbeit, Ausgestaltung der Nachvollziehbarkeit von Handlungsweisen und Entscheiden der KESB, sowie das Offenlegen der Partizipationsmöglichkeiten im Verfahren. Dadurch kann die KESB einen Ausgleich zu ihrem aktuellen Fremdbild ermöglichen und das damit verbundene Misstrauen abgebaut werden. Die Aspekte der Kommunikation, Haltung, Transparenz sowie fachliche und methodische Kompetenz bilden zentrale Grundsätze und somit bedeutsame Einflussmöglichkeiten für die Fachpersonen der Sozialen Arbeit für den Vertrauensaufbau auf der Mikroebene.

Das Vertrauen der Gesellschaft in die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde

Eine Auseinandersetzung mit der Bedeutung von Vertrauen gegenüber staatlichen
Einrichtungen am Beispiel der Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde

Bachelor-Thesis zum Erwerb
des Bachelor-Diploms in Sozialer Arbeit

Berner Fachhochschule
Soziale Arbeit

Vorgelegt von
Kristina Danthine
Jayanti Kübler

Bern, Mai 2021

Gutachterin: Prof. Dr. iur. Marianne Schwander

Dank

An dieser Stelle möchten wir Frau Prof. Dr. iur. Marianne Schwander einen grossen Dank für ihre fachliche Begleitung ausdrücken. Der gemeinsame Austausch war stets bereichernd und ihre konstruktiven Anregungen waren für uns von grosser Bedeutung.

Grossen Dank gilt auch unseren Familien und Freunden für das Korrekturlesen und dafür, dass sie uns, während dem Prozess der Erarbeitung der Bachelorarbeit auf verschiedenste Art und Weise unterstützt haben.

Ein besonderer Dank gebührt auch Danja Egli und Nina Lodise für das Korrekturlesen und ihre wertvollen fachlichen Anmerkungen.

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung	9
1.1 Ausgangslage	9
1.2 Problemstellung	10
1.3 Herleitung der Fragestellung	10
1.4 Relevanz der Fragestellung für die Soziale Arbeit	12
1.5 Methodisches Vorgehen	13
2 Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde	14
2.1 Allgemeines über die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde	14
2.1.1 Geschichtlicher Hintergrund	15
2.2 Aufgaben der Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde	16
2.3 Das Kindes- und Erwachsenenschutzgesetz	17
2.4 Rechte und Pflichten der Betroffenen	18
2.5 Möglichkeiten und Grenzen	18
2.5.1 Möglichkeiten	18
2.5.2 Grenzen	19
2.6 Herausforderungen der Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde	21
2.7 Medien und Öffentlichkeitsarbeit	23
2.7.1 Die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde in der medialen Kritik	23
2.7.2 Öffentlichkeitsarbeit	25
3 Vertrauen	28
3.1 Begriff Vertrauen	28
3.1.1 Definition des Begriffs Vertrauen	28
3.1.2 Abgrenzung von Vertrauen zu Misstrauen	31
3.1.3 Verwandte Begriffe von Vertrauen	32
3.1.3.1 Vertrauen	32
3.1.3.2 Vertrauenswürdigkeit	33
3.1.3.3 Vertrautheit	33
3.1.3.4 Verlässlichkeit	34
3.1.3.5 Glaubwürdigkeit	34
3.1.4 Formen von Vertrauen	34
3.1.4.1 Urvertrauen	34
3.1.4.2 Selbstvertrauen	35
3.1.4.3 Interpersonales Vertrauen und persönliches Vertrauen	35
3.1.4.4 Systemvertrauen	35

3.1.4.5 Interorganisationales Vertrauen	36
3.1.4.6 Generalisiertes Vertrauen	36
3.1.4.7 Spezifisches Vertrauen	36
3.1.4.8 Generalisiertes, spezifisches und persönliches Vertrauen im Überblick	37
3.1.5 Grundvertrauen	38
3.1.6 Vertrauen als Einstellung und Persönlichkeit	39
3.1.7 Vertrauen und Risiko	41
3.1.8 Grenzen des Vertrauens	42
3.2 Soziologische Vertrauenskonzepte	44
3.2.1 Vertrauen in der Soziologie	44
3.2.2 Georg Simmel	44
3.2.3 Niklas Luhmann	47
3.2.3.1 Vertrautheit	47
3.2.3.2 Vertrauen	48
3.2.3.3 Persönliches Vertrauen	48
3.2.3.4 Systemvertrauen	50
3.2.3.5 Warum braucht es Vertrauen?	53
3.2.3.6 Das Komplexitätsproblem	53
3.2.4 Anthony Giddens	54
3.2.4.1 Vertrauen, Zutrauen und Zuversicht	54
3.2.4.2 Giddens Hauptaussagen zum Vertrauen	55
3.2.4.3 Vertrauen auf Expertensysteme in der modernen Gesellschaft	56
3.2.4.4 Beziehungsarten nach Giddens	57
3.2.5 Zusammenfassung der ausgewählten soziologischen Theorien	57
3.2.6 Exkurs: Figuration nach Norbert Elias	59
3.3 Vertrauen als Prozess	62
3.3.1 Entstehung von Vertrauen	62
3.3.2 Phasen des Vertrauensaufbau	63
3.3.3 Phasen des Vertrauensverlusts	64
3.3.3.1 Wiedergewinnung von Vertrauen nach Vertrauensverlust	65
3.3.4 Vertrauensbildende Aspekte und Massnahmen	66
3.3.4.1 Sieben Aspekte für die Entstehung von Vertrauen	66
3.3.4.2 Vertrauen in Organisationen und Institutionen	68
3.3.4.3 Vertrauensbildende Massnahmen für Institutionen	68
3.3.5 Fazit	70
4 Das Vertrauen der Gesellschaft in die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde	71

4.1 Notwendigkeit von Vertrauen in Bezug zur Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde	71
4.2 Vertrauen und Soziale Arbeit	72
4.2.1 Vertrauen in der Sozialen Arbeit	72
4.2.2 Vertrauensarten in der Sozialen Arbeit im Vergleich	74
4.2.3 Systemvertrauen in der Sozialen Arbeit	76
4.3 Bearbeitung der Hypothesen	79
5 Handlungsbedarf und Handlungsmöglichkeiten	81
5.1 Handlungsbedarf	81
5.2 Handlungsmöglichkeiten	82
5.2.1 Öffentlichkeitsarbeit	83
5.2.2 Transparenz	85
5.2.3 Rechte und Widerspruchsmöglichkeiten	86
5.2.4. Partizipationsmöglichkeiten	86
5.3 Vertrauensbildende Massnahmen	87
5.3.1 Makroebene	88
5.3.2 Mikroebene	88
5.4 Relevanz Vertrauensverhältnis für die Soziale Arbeit in der KESB	93
6 Schlussbetrachtung	95
6.1 Beantwortung der Fragestellung	95
6.2 Weiterführende Gedanken	100
7 Literatur- und Quellenverzeichnis	103
8 Abkürzungsverzeichnis	112

Abbildungsverzeichnis

<i>Abbildung 1.</i> Schlagzeilen in den “Obersee-Nachrichten” rund um die KESB Linth. Nach Noser, 2016.....	24
<i>Abbildung 2.</i> Formen des Vertrauens. Nach Wagenblaus, 2004, S. 62, angepasst	37
<i>Titelbild.</i> Trust & Mistrust. Nach Pixabay, 2020.....	1

1 Einleitung

In diesem Kapitel sind die Ausgangslage für die vorliegende Bachelorthesis sowie eine sich daraus ergebende Problemstellung erläutert. Darauf aufbauend wird die Herleitung der Fragestellung ausgeführt sowie deren Relevanz für die Soziale Arbeit erarbeitet. Zuletzt wird in diesem Kapitel das methodische Vorgehen erklärt.

1.1 Ausgangslage

Im Jahr 2013 wurde das ehemals geltende Vormundschaftsrecht durch das seither geltende Kinder- und Erwachsenenschutzrecht (KESR) ersetzt und die Vormundschaftsbehörden von neuen Fachbehörden abgelöst und (Noser, 2020, S. 12). Das KESR definiert die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) als eine interdisziplinäre Fachbehörde, welche aus mindestens drei Mitgliedern besteht (S. 17). Ziel und Auftrag der Behörde ist es, schutzbedürftigen Personen Unterstützung zu bieten (S. 26).

Seit einigen Jahren ist die KESB als "verhassteste Behörde der Schweiz" in aller Munde (Akkaya, 2019). Die KESB ist eine öffentlich sehr kontrovers diskutierte Behörde. Durch tragische Vorfälle, wie zum Beispiel jener im zürcherischen Flaach im Jahre 2014, als eine Mutter das Leben ihrer Kinder und später ihr eigenes Leben beendete, aus Angst vor einer erneuten Fremdplatzierung ihrer Kinder, ist die KESB unter anderem in heftige Kritik geraten (Trempp, 2016, S. 23).

Beobachtungen der Verfasserinnen der vorliegenden Bachelorarbeit in der Medienwelt und Rechercharbeiten im Rahmen dieser Bachelorarbeit ergaben, dass im Internet viele negative mediale Berichte sowie private Beiträge über die KESB kursieren, welche als Ausdruck von Unsicherheit und Misstrauen gedeutet werden können. Eine Verfasserin dieser Bachelorarbeit absolvierte ein Praktikum bei einer KESB und wurde mit den Reaktionen von Betroffenen direkt konfrontiert. Die Reaktionen erlebte sie als unterschiedlich, jedoch war mehrheitlich ein Misstrauen gegenüber der KESB spürbar. Dies manifestierte sich in der Zusammenarbeit mit der Klientel in Form von Widerstand, Angst und Unsicherheit seitens der Betroffenen.

Diese Ausgangslage motivierte die Verfasserinnen dieser Bachelorarbeit, das Phänomen des Vertrauens bzw. Misstrauens in staatliche Einrichtungen, am Beispiel der KESB, näher zu betrachten. Zudem wollen sie sich mit den Grundsätzen des Vertrauens und deren Relevanz für die Soziale Arbeit in der KESB auseinandersetzen.

1.2 Problemstellung

Fachpersonen der Sozialen Arbeit bauen ihre Arbeit auf Vertrauen und Wertschätzung auf (Avenir Social, 2010, S. 12). Der Aufbau einer Arbeitsbeziehung ist von hoher Bedeutung, denn sie ist empirisch nachgewiesen der bedeutungsvollste Wirkungsfaktor für eine veränderungsorientierte Beratung oder Betreuung (Mayer, 2019, S. 19). Dies stellt vor allem in Zwangskontexten, wie beispielsweise jener der KESB, eine grosse Herausforderung dar. Besitzt eine Klientin oder ein Klient bereits eine starke Voreingenommenheit, welche von Misstrauen und Ablehnung geprägt ist, sind Fachpersonen der KESB mit einer zusätzlichen Erschwernis konfrontiert, denn das Vertrauen seitens der Klientel ist ein wesentliches Merkmal einer guten Arbeitsbeziehung (S. 21). Die sich aus dem Misstrauen ergebenden Problemstellungen liegen aus der Sicht der Verfasserinnen dieser Bachelorarbeit darin, dass Vertrauen in der Interaktion mit der Klientel eine entscheidende Komponente und Voraussetzung für eine Kooperation darstellt (Widulle, 2012, S. 209). Das heisst, ohne Vertrauen kann ein Hilfeprozess nicht oder nur stark verzögert stattfinden. Dies kann vor allem dann schwere Folgen haben, wenn Betroffene bereits einer akuten Gefährdung gegenüberstehen und die Zeit drängt.

Die Verfasserinnen dieser Bachelorarbeit stellen in Bezug auf diese Problemstellung folgende Hypothesen auf:

1. Die subjektiv empfundene, überwiegend negative Darstellung der KESB in den Medien spielt in Bezug auf die Bildung des Vertrauensverhältnisses in der Gesellschaft eine erhebliche Rolle.
2. Die Unsicherheit der Bevölkerung gegenüber der KESB rührt daher, dass verlässliche Informationen über den Auftrag, die Aufgaben und die Handlungen der KESB unzureichend an die Gesellschaft herangeführt werden.

Diese Hypothesen werden in Kapitel 4.3 bearbeitet. Die Bearbeitung der Hypothesen basiert auf der Grundlage des vorher erarbeiteten theoretischen Wissens in den Kapitel 2, 3 und 4.

1.3 Herleitung der Fragestellung

Wie bereits in der Einleitung erwähnt, steht die KESB immer wieder in der medialen Kritik und wird in der Öffentlichkeit kontrovers diskutiert. In verschiedenen Gesprächen im beruflichen sowie im privaten Umfeld haben die Verfasserinnen dieser Bachelorarbeit die Erfahrung gemacht, dass viele Schweizer Bürgerinnen und Bürger der KESB kritisch und negativ

gegenüberstehen. Die Verfasserinnen dieser Bachelorarbeit fragen sich, warum diese skeptische, negative und kritische Haltung gegenüber der KESB bei vielen Menschen in der Gesellschaft immer wieder zu bemerken ist. Diese Ausgangslage gibt den Verfasserinnen der vorliegenden Bachelorarbeit Anlass dazu genauer zu untersuchen, worauf diese Wahrnehmung zurückzuführen ist.

Obschon die Behörde professionalisiert wurde, herrscht dennoch ein grosses Misstrauen. Es ist Ziel der vorliegenden Bachelorarbeit, das Phänomen des Vertrauens der Gesellschaft in die KESB als staatliche Einrichtung zu verstehen, Gründe für diesen Zustand zu erkennen sowie mögliche Handlungswege aufzuzeigen.

Die dargelegte Ausgangslage stellt für die Verfasserinnen dieser Bachelorarbeit die Motivation dar, folgender Fragestellung nachzugehen:

Welche Bedeutung hat das Vertrauen der Gesellschaft, am Beispiel der Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde, in staatliche Einrichtungen?

Zur Beantwortung der Fragestellung soll ergründet werden, wie sich Vertrauen im Allgemeinen aber auch gegenüber staatlichen Institutionen konstituiert, wie dieses gestärkt bzw. geschwächt werden kann und welchen Sinn und Zweck das Vertrauen in Arbeitsbündnisse erfüllt. Abschliessend werden Handlungsmöglichkeiten für Fachpersonen der Sozialen Arbeit der KESB herausgearbeitet, wie das Vertrauen in die Behörden des Kindes- und Erwachsenenschutzes gestärkt werden kann.

Ergänzend nehmen sich die Verfasserinnen der vorliegenden Bachelorarbeit folgenden Unterfragen an, welche in Kapitel 5 beantwortet werden:

1. Welcher Handlungsbedarf lässt sich in Bezug auf vertrauensbildende Massnahmen seitens der KESB aufgrund der Ergebnisse der Recherchen ableiten?
2. Wie kann die KESB Vertrauen (wieder)herstellen bzw. fördern?
3. Welche Relevanz lässt sich vom Vertrauensverhältnis zur KESB für die Sozialarbeitenden in der KESB ableiten?

1.4 Relevanz der Fragestellung für die Soziale Arbeit

Ausgangslage der Fragestellung bildet die Erkenntnis, dass Menschen, die mit der KESB in Kontakt kommen, meist in Unsicherheit geraten. Die Mitarbeitenden einer Behörde sind Teil der öffentlichen Gewalt. Dieses Faktum wirkt sich unmittelbar auf die Machtverhältnisse aus, was wiederum Unsicherheit begünstigen kann. Die Erfahrungen der einen Verfasserin dieser Bachelorarbeit zeigen, dass ein Teil der Zusammenarbeit mit den Betroffenen darin besteht, Vorurteile und Unwissen zu berichtigen sowie Ängste zu thematisieren, um somit das Vertrauen als Basis für eine Lösungsfindung zu bilden.

Menschen in sozial belasteten Lebenslagen haben oftmals mit mehrdimensionalen Problematiken zu kämpfen (Wagenblaus, 2018, S. 1810). Durch die daraus entstehende Komplexität kann die Schwierigkeit darin bestehen, die Situation nicht aus eigener Kraft bewältigen zu können. Oft gehen mit komplexen Problemlagen auch die fehlende soziale Unterstützung, das Fehlen und Wegbrechen sozialer Netzwerke sowie destruktive Bewältigungsstrategien einher, die ein erhöhtes Risiko von Instabilität und psychischen Erkrankungen hervorrufen können (S. 1810).

Dem gegenüber steht das Vertrauen, welches eine orientierende, komplexitätsreduzierende und stabilisierende Wirkung hat (vgl. Luhmann, 2014, S. 21 ff.). Vertrauen stellt in der Interaktion mit Adressatinnen und Adressaten der Sozialen Arbeit ein unverzichtbarer Bestandteil dar (Widulle, 2012, S. 209). Ein allfälliges grundsätzliches Misstrauen in Behörden wie die KESB bedeutet für die Tätigkeit der Mitarbeitenden der KESB eine zusätzliche Erschwernis. Daher ist es für die Soziale Arbeit von Relevanz, das Phänomen von Vertrauen in der Gesellschaft in die KESB zu verstehen.

Das Erwachsenenschutzrecht schreibt vor, dass die Kinder- und Erwachsenenschutzbehörden interdisziplinär zusammengesetzt sein müssen¹. Aus Artikel 8 des Gesetzes über den Kindes- und Erwachsenenschutz (KESG) des Kanton Bern ergibt sich, dass in fast allen Behörden Vertreterinnen und Vertreter der Sozialen Arbeit eingesetzt werden (Voll, 2020, S. 1). In der Deutschschweiz besteht die Belegschaft der KESB im Durchschnitt aus 33% Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeitern (S. 3). Die Gesetzesgrundlage und die Vertretung der Sozialen Arbeit in der KESB sowie das auf Vertrauen gründende Vorgehen von Professionellen der Sozialen Arbeit (vgl. Avenir Social, 2010, S. 12) halten die Verfasserinnen

¹ Artikel 440 ZGB:

¹ Die Erwachsenenschutzbehörde ist eine Fachbehörde. Sie wird von den Kantonen bestimmt.

² Sie fällt ihre Entscheide mit mindestens drei Mitgliedern. Die Kantone können für bestimmte Geschäfte Ausnahmen vorsehen.

³ Sie hat auch die Aufgaben der Kinderschutzbehörde.

für elementare Gründe, um sich im Rahmen der vorliegenden Bachelorarbeit mit der Thematik des Vertrauens auseinanderzusetzen.

1.5 Methodisches Vorgehen

Im folgenden Kapitel wird das methodische Vorgehen aufgezeigt, um die ausgewählte Fragestellung beantworten zu können. Die Verfasserinnen dieser Bachelorarbeit haben folgende Schritte definiert, um das notwendige Wissen aus der Literatur zu erarbeiten.

1. Im Kapitel 2 wird die **Ausgangslage der KESB** erarbeitet. Diese Ausgangslage hat die Funktion, einen Überblick über die KESB zu erhalten und dient zur Einarbeitung in die Problemstellung. Damit die Fragestellung beantwortet werden kann, wurden folgende Teilaspekte erläutert: geschichtlicher Hintergrund, Aufgaben, Auftrag, Rechte und Pflichten, Möglichkeiten und Grenzen, Herausforderungen und die KESB im Zusammenhang mit der Kritik.
2. Im Kapitel 3 liegt der Schwerpunkt auf der **Thematik des Vertrauens**. Zuerst wird der Begriff Vertrauen im Allgemeinen sowie Vertrauen als Konstrukt betrachtet. Anschliessend wird Vertrauen gegenüber Behörden thematisiert, wobei Behörden in der vorliegenden Bachelorarbeit als Systeme verstanden werden. Unter anderem wird der Frage nachgegangen, wie Vertrauen und Systemvertrauen entsteht und aufgebaut werden kann. In Kapitel 4 wird die Relevanz von Vertrauen für die KESB dargelegt und das Phänomen des Misstrauens gegenüber Behörden thematisiert sowie die zu Beginn gestellten Hypothesen bearbeitet.
3. In Kapitel 5 werden **Ableitungen aus den theoretischen Erkenntnissen** für die Herleitung von Handlungsmöglichkeiten für die Fachpersonen der KESB getätigt, insbesondere für die Fachpersonen der Sozialen Arbeit in der KESB. Des Weiteren wird die Relevanz des Vertrauensverhältnisses in Bezug auf die KESB thematisiert.
4. Die **Fragestellung** und Unterfragen werden mittels dem Hintergrundwissen aus den theoretischen Erkenntnissen, den Ableitungen und der Herleitung der Handlungsmöglichkeiten beantwortet. Abschliessend wird in Kapitel 6 die **Fragestellung beantwortet** und weiterführende Gedanken festgehalten.

2 Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde

Der Kontakt zur KESB kommt meist dann zustande, wenn sich eine Person in einem schwierigen Lebensabschnitt befindet (Noser, 2020, S.11). Die KESB wird dann aktiv, wenn sie eine Meldung darüber erhält, dass eine Person in einer gefährdenden Situation sein könnte (S. 33). Diese Situation ist von Mensch zu Mensch unterschiedlich. Es kann sich zum Beispiel um konfliktgeladenes Verhalten zwischen Eltern mit Kind handeln oder um eine sich entwickelnde Demenz bei einer älteren Person (S. 11). In solchen Lebensphasen brauchen die Betroffenen manchmal Unterstützung, welche die KESB bieten kann – so wenig wie möglich, so viel wie nötig. In wenigen Fällen kann es zu Konflikten zwischen der KESB und den Betroffenen kommen, welche gefährliche Dynamiken annehmen können. In den allermeisten Fällen gelingen diese Unterstützungsmassnahmen jedoch (S. 11).

Nachgehend wird kurz die Ausgangslage in Bezug auf Geschichte, Aufgaben, Auftrag, Rechten und Pflichten, Möglichkeiten und Grenzen sowie Herausforderungen der KESB wiedergegeben. Ausserdem wird das Bild über die KESB anhand der bestehenden kritischen Stimmen in den Medien, welche auf Misstrauen hindeuten dargestellt. Schliesslich wird die Öffentlichkeitsarbeit thematisiert.

2.1 Allgemeines über die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde

In diesem Kapitel werden allgemeine zentrale Aspekte der KESB aufgegriffen, um eine Wissensgrundlage für die folgenden Kapitel zu ermöglichen.

Das alte Vormundschaftsrecht wurde am 1. Januar 2013 durch das neue Kindes- und Erwachsenenschutzrecht ersetzt (Noser, 2020, S. 12). Die vorherige Laienbehörde wurde durch die neue Gesetzgebung von einer spezialisierten und interdisziplinär zusammengesetzten Fachbehörde abgelöst (S. 12). Mit der Ablösung durch die Fachbehörde wurden unter anderem die folgenden zentralen Revisionsanliegen umgesetzt: Die Professionalisierung, neue massgeschneiderte, behördliche Massnahmen sowie die Förderung des Selbstbestimmungsrechts (Häfeli, 2016, S. 27 ff.). Die KESB setzt sich aus mindestens drei Behördenmitgliedern zusammen, wobei diese je einer Disziplin entstammen müssen: Soziale Arbeit und Recht (zwingend) sowie eine Fachperson aus den Bereichen Psychologie, Pädagogik oder Medizin (Noser, 2020, S. 17). Der Bund überlässt den Kantonen die Organisationskompetenz des Kindes- und Erwachsenenschutzes. Es gibt nur minimale Vorgaben auf Bundesebene. Die Kantone können selbst entscheiden, auf welcher Ebene sie die Behörde organisieren wollen, sei dies auf der Gemeinde-, Bezirks-, Kreis- oder Regionalebene (S. 16). Die KESB kann ausserdem in zwei Formen organisiert sein. In der

Deutschschweiz und im Tessin wird die KESB als eigenständige Behörde organisiert und in der Westschweiz ist sie vor allem dem Gericht angegliedert (Noser, 2020, S. 16).

Jede einzelne KESB untersteht einer Aufsichtsbehörde (Noser, 2020, S. 19). Auch hier können die Kantone bestimmen, welcher jeweiligen Aufsichtsbehörde die KESB unterstellt ist. Zu den Aufgaben der Aufsichtsbehörde gehört die administrative Aufsicht und Gewährleistung der Qualitätssicherung (S. 19).

2.1.1 Geschichtlicher Hintergrund

Schon im Altertum wurden bestimmte Bevölkerungsgruppen aufgrund von Krankheit, Altersschwäche, Behinderung oder Verwaisung sowie ledige Frauen mit Kindern bevormundet (Bundesamt für Sozialversicherungen [BSV], 2013). Damals galt die Vormundschaft als eine ausschliesslich familiäre Angelegenheit und zielte vor allem darauf ab, das Vermögen der betroffenen Person zu verwalten (BSV, 2013).

Ab dem 16. Jahrhundert wurde das Vormundschaftswesen rechtlich strukturiert und die Vormundpersonen wurden von den Gemeinden bestimmt und kontrolliert. Diesen wurden mehr Kompetenzen zugesprochen, wodurch sie mit Einschränkungen als Stellvertreterinnen und Stellvertreter der bevormundeten Personen agieren und deren Vermögen verwalten konnten (BSV, 2013).

Im 19. Jahrhundert wurde das schweizerische Vormundschaftswesen erstmals kantonal festgelegt (BSV, 2013). Die Moralvorstellung der Gesellschaft und die damit einhergehende Angst vor Verwahrlosung in der bürgerlichen Schicht hatten zur Folge, dass behördliche Eingriffe in Familiensysteme zunahmten. Kinder von Eltern, denen man eine schlechte Lebensführung zuschrieb, wurden als durch das Umfeld gefährdet angesehen und in der Folge entweder zur Adoption freigegeben, als Arbeitskräfte verdingt oder in Heimen untergebracht (BSV, 2013).

Seit 1907 ist das Vormundschaftswesen im Schweizerischen Zivilgesetzbuch (ZGB, SR 210) geregelt, wobei das Gesetz in den Kantonen unterschiedlich umgesetzt wurde und die Ausführung weiterhin den Gemeinden oblag (BSV, 2013). Zudem ermöglichte dieses Gesetz einen starken Eingriff in familiäre Verhältnisse und ermächtigte die Behörden dazu, Betroffene nach den herrschenden gesellschaftlichen Normen zu disziplinieren. So wurden wie bisher, Kinder verdingt oder in Anstalten untergebracht und bestimmte Personengruppen, wie Mütter unehelicher Kinder, als renitent geltende Jugendliche oder Angehörige verschiedener Randgruppen "administrativ versorgt". Gerichtliche Rekurse für Betroffene waren nicht möglich (BSV, 2013). Die Menschenrechtskonvention von 1953 bewirkte, dass den Betroffenen mit der

Ersetzung der administrativen Versorgung durch den Fürsorgerischen Freiheitsentzug von 1981 ein besserer Rechtsschutz zugesprochen werden konnte, da die Rekursmöglichkeiten verstärkt wurden (BSV, 2013). Als Folge des veralteten und paternalistischen Vormundschaftsrechts von 1907 und der Überforderung der Laienbehörden aufgrund der Komplexität der Fälle, wurde 1993 ein Revisionsprozess hervorgerufen (BSV, 2013). Dieser Prozess hatte durch das Einsetzen von Fachpersonen zum Ziel, Betroffene vor Diskriminierungen zu schützen, ihr Selbstbestimmungsrecht zu wahren und die Verhältnismässigkeit fürsorgerischer Unterbringungen besser zu überwachen (BSV, 2013).

Im Jahr 2013 wurde schliesslich das ehemalige Vormundschaftsrecht durch das neue KESG abgelöst und die Vormundschaftsbehörden wurden als KESB einheitlich organisiert (BSV, 2013).

2.2 Aufgaben der Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde

Die KESB hat den Auftrag, das geltende KESR umzusetzen, um gefährdete Menschen zu schützen, welche sich selbst nicht schützen können (Noser, 2020, S. 18). Sie steht schutz- und hilfsbedürftigen Menschen in ihrem Zuständigkeitsbereich beratend, begleitend und unterstützend zur Seite. Die KESB leistet Hilfestellung und Unterstützung, wenn die Betroffenen mit Hilfe des familiären und sozialen Umfeldes die Problemlage nicht allein bewältigen können und auch freiwillige Unterstützungsangebote nicht mehr ausreichen (S. 26). Das heisst, die Involvierung der KESB ist erst dann gefordert, wenn die persönliche Bewältigung auch unter freiwilligen und niederschweligen Hilfeleistungen nicht gelingt. Sie kommt somit subsidiär zum Tragen (S. 118-119).

Die Kernaufgaben der KESB bestehen in der Abklärung, Anordnung, Führung und Prüfung von gesetzlichen und behördlichen Massnahmen (Noser, 2020, S. 18). Dabei orientiert sich die Behörde an den individuellen Bedürfnissen der Personen und muss ein gesetzlich legitimes Verfahren führen (Noser, 2020, S. 18 ff.). Die KESB verfolgt das Ziel, die betroffenen Menschen in ihrer Autonomie und Selbstständigkeit, sowie im persönlichen Wohlergehen zu fördern und die Teilhabe am gesellschaftlichen Leben zu ermöglichen. Hierbei berücksichtigt die KESB auch die finanziellen und zeitlichen Aspekte und sucht nach ökonomisch vertretbaren und nachhaltigen Lösungen (S. 19). Jedoch gilt zu beachten, dass jede Massnahme der KESB nicht nur als Hilfe zu verstehen ist, sondern ein staatlicher Eingriff in die Privatsphäre der Betroffenen darstellt, weshalb nach dem Verhältnismässigkeitsprinzip vorgegangen werden muss (S. 187).

2.3 Das Kindes- und Erwachsenenschutzgesetz

Der Kindes- und Erwachsenenschutz ist Teil des schweizerischen Sozialrechts. Es beinhaltet Rechtsbereiche, welche einen bestimmten sozialen Zweck verfolgen. Die KESB hat den gesetzlichen Auftrag, gefährdete Kinder, Jugendliche oder Erwachsene, welche sich in einem Schwächezustand befinden, zu schützen (Noser, 2020, S. 18). Fundament dafür bilden die folgenden Gesetzesartikel in der Schweizerischen Bundesverfassung (BV, SR 101):

- Art. 7 BV: Die Menschenwürde ist zu achten und zu schützen
- Art. 8 Abs. 4 BV: Das Gesetz sieht Massnahmen zur Beseitigung von Benachteiligung vor
- Art. 11 BV: Schutz von Jugendlichen und Kindern
- Art. 41 BV: gesetzte Sozialziele zu sozialer Sicherheit, Gesundheit, Arbeit, Wohnen, Bildung, Entwicklung und Selbständigkeit

Im ZGB ist das Kindesschutzrecht (Art. 307 ff.) sowie das Erwachsenenschutzrecht (Art. 360-456 ZGB) als Eingriffssozialrecht geregelt. Der Begriff «Eingriffssozialrecht» kommt daher, weil die in der BV aufgeführten Grundrechte jede einzelne Person vor Eingriffen des Staates schützen, wobei dieser Schutz nicht absolut gilt. Bei Erfüllung aller Kriterien nach Artikel 36 BV kann der Staat in die Grundrechte eingreifen (Fountoulakis & Rosch, 2018, S. 26).

Das Verfahrensrecht (formelles Recht) in der Zivilprozessordnung (ZPO, SR 272) regelt, wie zivilrechtliche materielle Rechtsansprüche (materielles Recht) umgesetzt werden (Mösch Payot, 2016, S. 223). Folgende Gesetzesartikel aus der ZPO sind mögliche Beispiele, welche für Verfahren im Zusammenhang mit der KESB von Relevanz sein können:

- Art. 297 Abs. 2 ZPO: Strittige Eltern können zu einem Mediationsversuch aufgefordert werden
- Art. 238 ZPO gibt vor, welche Inhalte ein Entscheid der KESB enthält

2.4 Rechte und Pflichten der Betroffenen

Im Kontext eines Verfahrens der KESB haben Betroffene Rechte, über die sie informiert werden müssen und Pflichten, welche sie nach bestem Wissen und Gewissen zu erfüllen haben. Zum Beispiel besteht das Recht auf rechtliches Gehör nach Art. 29 Abs. 2 BV sowie Art. 447 Abs. 1 ZGB, aber auch die Mitwirkungspflicht nach Art. 448 Abs. 1 ZGB, wonach die am Verfahren beteiligten Personen und Dritte im Rahmen der Abklärung des Sachverhalts zur Mitwirkung verpflichtet sind. Art. 449b ZGB gewährt den am Verfahren beteiligten Personen das Recht zur Akteneinsicht, soweit nicht überwiegende Interessen entgegenstehen. Wird einer am Verfahren beteiligten Person die Einsichtnahme in ein Aktenstück verweigert, so wird auf dieses nur abgestellt, wenn ihr die Behörde von seinem für die Sache wesentlichen Inhalt mündlich oder schriftlich Kenntnis gegeben hat (Art. 449b Abs. 2 ZGB).

Weiter kann eine Person gestützt auf Art. 117 ZPO ihren Anspruch auf unentgeltliche Rechtspflege prüfen lassen und gegebenenfalls davon Gebrauch machen, wenn eine Person nicht über die erforderlichen finanziellen Mittel verfügt, um die Kosten für das Verfahren zu tragen.

Seitens der Behörde gelten allerdings ebenfalls Pflichten, wie beispielsweise der Anspruch jeder Person von den staatlichen Organen ohne Willkür und nach Treu und Glauben behandelt zu werden (Art. 9 BV), sowie die Rechtsgleichheit und das damit einhergehende Diskriminierungsverbot gemäss Art. 8 BV. Die KESB als staatliches Organ hat ebenfalls die Pflicht, Kinder und Jugendliche zu schützen (Art. 11), sowie Schutz der persönlichen Daten nach Art. 14 BV zu gewähren.

2.5 Möglichkeiten und Grenzen

In diesem Kapitel werden relevante Möglichkeiten und Grenzen der KESB aufgegriffen und erläutert.

2.5.1 Möglichkeiten

Die Möglichkeiten der Fachpersonen der KESB orientieren sich an den Aufgaben der KESB (vgl. Kap. 2.2). Die Behörde kann Massnahmen im Bereich des Kindes- und Erwachsenenschutzes anordnen, Änderungen vornehmen und aufheben (Reichlin, 2016, S. 8). Des Weiteren nimmt sie in Bezug auf die Mandatsführung durch Beistandspersonen sowie Abklärungsarbeiten im Auftrag der KESB eine Aufsichts-, Steuerungs- und Qualitätssicherungsfunktion ein, beispielsweise durch die Abnahme von Rechenschaftsberichten von Beistandspersonen (S. 8). Dabei gilt das Prinzip der

Rechtsstaatlichkeit. Das heisst, dass die KESB und ihre Mitarbeitenden sich an die verfassungsmässigen Prinzipien wie die Gesetzmässigkeit und die Verhältnismässigkeit zu halten haben (Schwander, 2016a, S. 353).

Die interdisziplinäre Zusammenarbeit eröffnet viele Möglichkeiten, welche für die Arbeit in der KESB einen Mehrwert generieren (Dörflinger, 2012, S. 3). Beispielsweise kann die Komplexität der Wirklichkeit besser erfasst werden, denn die verschiedenen Perspektiven ermöglichen einen erweiterten Blickwinkel (S. 3). Dadurch können Entscheide breiter fundiert und objektiver getroffen werden (S. 3). Das Einbringen des fachlichen Wissens aus den verschiedenen Disziplinen und der Kompetenzen der Fachpersonen erzielt eine höhere Effektivität und Effizienz, was gegenüber einem monodisziplinären Fokus einen entscheidenden Mehrwert einbringt (S. 3).

2.5.2 Grenzen

Die Fachpersonen der KESB verfügen über Ermessensspielräume, welche sich an den gesetzlichen Grundlagen orientieren und dadurch auch begrenzt sind. Die Entscheide und Massnahmen müssen auf einer gesetzlichen Grundlage basieren und können somit nicht willkürlich getroffen werden (Rosch, 2018, S. 71-72).

Die Fachpersonen können sich im Handlungsspielraum im vorgegeben gesetzlichen Rahmen bewegen und ihren Beitrag zur Lösungsfindung beisteuern, jedoch oftmals die ganze Problemlage nicht vollumfänglich und unmittelbar lösen (Reichlin, 2016, S. 10). Deshalb ist die Vernetzung an eine weitere Fachstelle ein wichtiger Bestandteil des Aufgabenbereiches einer Fachperson in der KESB (S. 10).

Die Verfasserinnen dieser Bachelorarbeit wissen zudem aus Praxiserfahrungen, dass Konflikte auch bezüglich der Zuständigkeit bestehen können. Die KESB ist nicht für jede Problemlage zuständig, weshalb eine Triage erfolgen muss, damit die Bearbeitung der entsprechenden Aufgabe durch die zuständige Behörde erfolgen kann (vgl. Cantieni & Wyss, 2018, S. 320).

Im Prozess der Abklärung gibt es mehrere limitierende Bedingungen (Dörflinger, 2012, S. 8). Beispielsweise ist die Wahrnehmung der abklärenden Fachperson von der eigenen fachlichen Kompetenz und den persönlichen Prägungen abhängig (S. 8). Des Weiteren spielt die Qualität des Diskurses, die unterschiedliche Entscheidungsfreudigkeit und die Zusammenbeitskultur innerhalb der Behörde und der abklärenden Fachperson für den jeweiligen Entscheid eine wesentliche Rolle (S. 7-8).

Eine weitere Grenze beinhaltet den zeitlichen Faktor, denn die zeitlichen Ressourcen sind aufgrund der Komplexität und Menge der Fälle meistens begrenzt, wodurch die Fachpersonen unter Druck geraten (Dörflinger, 2012, S. 7-8). All diese Faktoren führen schlussendlich dazu, dass wesentliche Informationen bei der Abklärung verloren gehen können (S. 7). Der Zeitdruck kann dazu führen, dass Informationen teilweise nicht wahrgenommen werden oder bei der Verschriftlichung verloren gehen. Andere Informationen werden durch die persönliche Wahrnehmung verdrängt oder als nicht relevant angesehen (S. 7).

Widerstand der Adressatinnen und Adressaten kann in der Zusammenarbeit eine weitere Grenze darstellen (Reichlin, 2016, S. 10). Kommt es in der Kooperationsbereitschaft der Adressatinnen und Adressaten zu Widerstand, hat dies eine negative Wirkung auf die Schutzmassnahmen zur Folge (S. 10). Einerseits kann der Widerstand dazu führen, dass die Klientel die Kooperation gänzlich verweigern, wichtige Informationen verschweigen oder kommunikativ und emotional nicht zugänglich sind (Widulle, 2012, S. 107 ff.). Andererseits kann Widerstand seitens der Klientel aber auch zu einer Überforderung oder Blockade bei der abklärenden Fachperson führen, wenn sich dieser Widerstand nicht auflösen lässt und sich verhärtet (Dörflinger, 2012, S. 7). Lässt die betroffene Person keine Unterstützung zu und kann der Widerstand nicht behoben werden, sind die Möglichkeiten der Fachpersonen der KESB begrenzt (Reichlin, 2016, S. 10).

Die Krisenintervention stellt eine Behandlungsmethode dar, bei welcher beratende und psychotherapeutische Gespräche im Zentrum stehen, zu welchen auch Angehörige der Betroffenen beigezogen werden können (Stein, 2012, S. 107). Die Vorteile einer Krisenintervention liegen unter anderem in der Niederschwelligkeit und der raschen Verfügbarkeit (S. 108). Je nach Dringlichkeit einer Intervention ist unmittelbares Handeln gefragt (S. 107). Schon allein aufgrund der begrenzten Öffnungszeiten kann jedoch eine KESB die Aufgabe einer Kriseninterventionsstelle nicht oder nur begrenzt, beispielsweise in Form einer Fürsorgerischen Unterbringung, wahrnehmen (vgl. Noser, 2020, S. 140).

Die Möglichkeiten sowie die Grenzen sind nicht als abschliessend zu betrachten. Den Verfasserinnen dieser Bachelorarbeit ist bewusst, dass es noch viele weitere Möglichkeiten und Grenzen gibt, sie erachten die oben erwähnten als besonders wichtig.

2.6 Herausforderungen der Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde

In diesem Kapitel werden die verschiedenen Herausforderungen der KESB thematisiert. Als erstes werden die Herausforderungen durch die Neugestaltung der Behörde aufgegriffen. Anschliessend werden folgende Herausforderungen in der Zusammenarbeit mit den Adressatinnen und Adressaten behandelt: Beurteilung der Glaubhaftigkeit von Aussagen der Betroffenen, subjektive und objektive Sichtweise der Wahrheit, Suggestionen und Pseudoerinnerungen sowie Widerstand (vgl. Marbet, 2019, S. 306; Rosch, 2018, S. 72; Ludewig, Baumer & Tavor, 2017, S. 27 ff.).

Verschiedene Herausforderungen durch die Neugestaltung der KESB

Die Ablösung der ehemals geltenden Vormundschaftsbehörden durch die neuen Fachbehörden im Jahr 2013 hat viele Veränderungen mit sich gebracht und damit die Fachpersonen der Behörden vor neue Herausforderungen gestellt (Oeschger, 2015, S. 3 ff.). Dazu gehören unter anderem die hohe Arbeitsbelastung aufgrund der neuen Aufgaben trotz Ressourcenknappheit und Neugestaltung von verschiedenen Prozessen (S. 7). Zudem steigt durch die Professionalisierung der KESB auch die Erwartung an die Qualität der Arbeit (S. 7). Die interdisziplinäre Zusammenarbeit innerhalb der Behörde stellt unterschiedliche und besondere Anforderungen an die Fachpersonen, beispielsweise eine gute Kommunikation, um Missverständnisse sowie Doppelspurigkeit zu verhindern und Konflikte zu minimieren (S. 7). Die anspruchsvolle Fallbearbeitung durch mehrere Fachpersonen im Zusammenhang mit den zeitlichen Ressourcen (vgl. Kap. 2.5.2) sehen die Verfasserinnen dieser Bachelorarbeit als eine grosse Herausforderung für die Behörde.

Neben den oben genannten Herausforderungen der hohen Arbeitsbelastung, Ressourcenknappheit und den hohen gesellschaftlichen Erwartungen müssen sich die Fachpersonen der KESB in ihrem Arbeitsalltag weiteren Herausforderungen stellen.

Beurteilung von Aussagen der Betroffenen

Die Aussagen der Betroffenen müssen nicht immer der Wahrheit entsprechen. Die Beurteilung des Wahrheitsgehalts von Aussagen stellt eine grosse Herausforderung für die Fachpersonen der KESB dar (Marbet, 2019, S. 306). Falschaussagen der betroffenen Personen kommen immer wieder vor und können durch Irrtum, Verschwiegenheit, bewusstes Lügen oder Suggestionen entstehen (S. 306). Bei der Beurteilung der Aussagen von Betroffenen geht es allerdings nicht um die allgemeine Glaubwürdigkeit der aussagenden Person, sondern um die Glaubhaftigkeit der Aussagen im entsprechenden Kontext (S. 306; Ludewig et al., 2017, S. 27).

Subjektive und objektive Sichtweise der Wahrheit

Eine weitere Herausforderung der Fachpersonen der KESB besteht darin, zwischen subjektiven und objektiven Sichtweisen zu unterscheiden.

Auch wenn ein Zeuge die Wahrheit sagen will, kann es aufgrund von Fehlern bei der Aufnahme, Speicherung oder beim Abruf eines Ereignisses zu unabsichtlichen Falschangaben kommen. Solche irrtümlichen Angaben sind subjektiv wahr, jedoch objektiv falsch. Die Überzeugung eines Aussagenden ist deshalb kein Hinweis auf die Richtigkeit der Aussage. (Ludewig et al., 2017, S. 34)

Aus den Ausführungen von Ludewig et al. (2017) geht hervor, dass es vorkommen kann, dass die Adressatinnen und Adressaten die Wahrheit erzählen möchten, es aber unabsichtlich zu falschen Angaben kommen kann (S. 34). Die Verfasserinnen dieser Bachelorarbeit stellen ausserdem die These auf, dass Betroffene teilweise sozialem Druck ausgesetzt sind, welcher sich insbesondere auf die Klärung eines Sachverhaltes im Zusammenhang mit dem Kindeswohl auswirkt.

Ähnlich wie bei der subjektiven Sichtweise beeinflussen auch Suggestionen die Erinnerung eines Menschen.

Suggestionen und Pseudoerinnerungen

Es besteht die Gefahr, dass sich durch Suggestionen Pseudoerinnerungen bilden können. Damit ist gemeint, dass sich falsche Erinnerungen bilden können. Dies ist vor allem bei Kindern die Gefahr, wenn sie über eine längere Zeitspanne mit suggestiven Inhalten und Fragen konfrontiert werden (Marbet, 2019, S. 306; Ludewig et al., 2017, S. 74 ff.). Diese durch Suggestion herbeigeführten Pseudoerinnerungen führen dazu, dass die betroffene Person an diesen falschen Erinnerungen festhält und diese für wahrheitsgetreu hält (Ludewig et al., 2017, S. 74 ff.). Dies hat zur Folge, dass es zu Falschaussagen kommt und die KESB Massnahmen einleitet und Entscheidungen trifft, welche durch diese Pseudoerinnerungen beeinflusst werden (Marbet, 2019, S. 306). Daher müssen die Fachpersonen der KESB bei der Abklärung enorm vorsichtig sein und keine suggestiven Fragetechniken anwenden. Denn diese falschen Erinnerungen verfälschen nicht nur den Sachverhalt der Abklärung, sondern können auch schwerwiegende Folgen für die betroffenen Personen haben (Marbet, 2019, S. 306).

Widerstand

Die Abklärungen und Massnahmen der KESB werden nicht immer als Hilfeleistung gesehen, sondern als Einmischung von Behörden in private Angelegenheiten und in die persönliche Freiheit empfunden, da sie ein Eingriff in die Persönlichkeitsrechte sind (Oeschger, 2015, S. 7). Daher erstaunt es nicht, dass gegenüber der Behörde vereinzelt mit Widerstand reagiert wird (S. 7). Die Reaktion des Widerstands ist insofern als natürlich zu werten (Rosch, 2018, S. 72). Widerstand hat einen Einfluss auf die Bereitschaft der Zusammenarbeit. Der Umgang mit Widerstand ist oftmals nicht einfach, erfordert viel Einfühlungsvermögen und ist je nach Komplexität des Widerstandes äusserst zeitintensiv (Rosch, 2018, S. 73 ff.).

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die Fachpersonen der KESB durch die hohe Arbeitsbelastung und gleichzeitige Ressourcenknappheit vor grossen Herausforderungen stehen. Das Vornehmen von Einschätzungen von Aussagen der Klientel und deren Lebenssituation ist zudem eine heikle Angelegenheit, da mit Widerstand gerechnet werden muss und ein Irrtum in Bezug auf die Einschätzung nie ausgeschlossen werden kann. Es zeigt sich, dass die Fallbearbeitung der Fachpersonen der KESB höchst anspruchsvoll ist.

2.7 Medien und Öffentlichkeitsarbeit

Dieses Kapitel zeigt auf, wie die KESB in den Medien dargestellt wird und greift den Bereich der Öffentlichkeitsarbeit in Bezug auf die KESB auf.

2.7.1 Die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde in der medialen Kritik

Die KESB unterstützt Personen, die sich bereits in schwierigen Lebenslagen befinden und nicht aus eigener Kraft Abhilfe schaffen können (Noser, 2020, S. 11). In den allermeisten Fällen gelingen die Unterstützungsmassnahmen (S. 11). In wenigen Fällen kommt es jedoch auch zu Konflikten zwischen der KESB und den Betroffenen, welche gefährliche Dynamiken annehmen können (S. 11). So auch der tragische Fall "Flaach", welcher sich im Jahr 2014 zugetragen hat. Seither gestaltet sich die mediale Darstellung der KESB – aber auch bereits der Vormundschaftsbehörde davor – ausgesprochen negativ. Darunter fallen Vorwürfe wie "Willkür" und "Inkompetenz" (Schweizer Radio und Fernsehen SRF, 2014) sowie "Machtmissbrauch" (Blumer, 2019). Schon wenige Jahre nach der Umstrukturierung der KESB gibt es viele Stimmen, die sich für die Abschaffung der KESB erheben und sich etwa in Internetseiten oder auf sozialen Netzwerken Gehör verschaffen (Akkaya, 2019). Somit spielen die Medien als kollektiver Informationszugang in dieser Angelegenheit eine bedeutende Rolle, denn Medien und Meinungsbildung stehen in einem direkten Zusammenhang (Fawzi, 2014, S. 100 ff.).

Durch diese Darstellung der KESB schliessen die Verfasserinnen dieser Bachelorarbeit einerseits auf ein grundsätzliches Misstrauen, andererseits auf eine gefährliche Wechselwirkung zwischen Medien und Mediennutzenden, da sich *Medien* dafür anbieten, Meinungen, Informationen und Kulturgüter zu vermitteln und zu beeinflussen („Medium“, 2021).



Abbildung 1. Schlagzeilen in den “Obersee-Nachrichten” rund um die KESB Linth. Nach Noser, 2016.

Schlagzeilen wie “KESB Schuld [sic] an Tötungsdelikt?” (TeleBärn, 2016) oder “Es ist niederträchtig, wie Sie sich in mein Leben einmischen” (Jäggi, 2015) können bei den Leserinnen und Lesern zu Unsicherheiten und Misstrauen führen. Dadurch bilden sich bei Adressatinnen und Adressaten der KESB zahlreiche und einseitige Vorurteile, die in Gesprächen mit Fachpersonen der KESB zutage kommen können (Schmid, 2017, S. 34) . Diese äussern sich dann in entsprechendem Misstrauen und Widerständen.

Die Verfasserinnen der vorliegenden Bachelorarbeit erachten die Berichterstattung über die KESB als wichtigen Einflussfaktor, wie viele Bürgerinnen und Bürger die KESB wahrnehmen. Fassbind, Präsident der KESB Basel-Stadt, bringt in seinem Experteninterview mit Schmid (2017) zum Ausdruck, dass die mediale Darstellung der KESB den Eindruck hinterlässt, die gesamte Schweizer Bevölkerung sei gegen die intervenierende Arbeit der KESB (S. 32). Dies ist jedoch nicht der Fall: Ein grosser Anteil der Betroffenen begegnet der KESB zu Beginn zwar zweifelnd, kann im Verlaufe des Prozesses jedoch zur Mitarbeit überzeugt werden (S. 33). Dennoch gibt es einen Teil, bei dem das Misstrauen überwiegt und starker Widerstand besteht, wodurch eine Kooperation sehr erschwert ist. Dies generiert einen grossen zeitlichen Ressourcenaufwand und die Mitarbeitenden der KESB sind vor schwierige Herausforderungen gestellt (S. 33-34). Oft müssen bei Fallaufnahmen entsprechende Vorbehalte erst besprochen werden, bevor eine Kooperation zustande kommen kann (S. 34).

Fassbind führt diesen Zustand auf den undifferenzierten und einseitigen Journalismus zurück, welche die KESB in ein schlechtes Bild rückt (2017, S. 34). Die Problematik liegt in der Tatsache, dass bei Anfragen aufgrund des Datenschutzes keine konkrete Stellungnahme abgegeben werden kann (S. 34), was einen Ausgleich dieser Einseitigkeit erschwert.

Tremp (2016) resümiert in seinem Artikel in der Fachzeitschrift Curaviva, auf welche Weise die KESB in den Medien dargestellt werde: "Emotional, irrational und affektgesteuert" (S. 19). Wo Pressefreiheit einst bedeutete, aufzuklären und den rationalen Geist zu verbreiten, gilt es heute lediglich, möglichst viele Menschen "bei ihren Emotionen abzuholen" (S. 19). Dabei wird die Pressefreiheit vor allem in den Boulevardmedien meist dazu gebraucht "das zu sagen und zu schreiben, was das Publikum aufwühlt, aufregt, aufpeitscht" (S. 19). So giessen Medien mit reisserischen Schlagzeilen oft Öl ins Feuer und die tatsächliche Geschichte hinter den Schicksalen bleibt meist im Verborgenen (S. 21). Tremp spricht sich daher für eine sachliche und vernünftige Auseinandersetzung im Zusammenhang mit der KESB aus, und zwar samt Konstruktionsfehlern und gemachten Fehlentscheiden (S. 23).

Die negative Darstellung der KESB lässt die Frage offen, wie die KESB das aktuelle Fremdbild vertrauensfördernd gestalten kann. Das Vermitteln von Transparenz und Glaubwürdigkeit kann ein Gegengewicht darstellen (Berner Fachhochschule [BFH], 2016, S. 4). Dies kann im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit geschehen, wie im folgenden Kapitel dargestellt wird.

2.7.2 Öffentlichkeitsarbeit

Aus einer Medienmitteilung der Anlaufstelle Kindes- und Erwachsenenschutz (KESCHA) im Jahr 2019 geht hervor, dass die KESCHA einen grossen Teil der vielen Informations- und Aufklärungsarbeit der KESB und deren Vorgehen übernimmt (KESCHA, 2019a). Aufgrund dessen wird der Behörde und den Kantonen empfohlen, das Vertrauen aufzubauen, indem sie aktive Aufklärungs- und Medienarbeit in einfacher Sprache leisten (KESCHA, 2019a).

Die KESCHA ist ein unabhängiges Informations- und Beratungsangebot, um Betroffene bei Fragestellungen zu unterstützen und Aufklärungsarbeit zu leisten (KESCHA, 2021). Es wurde 2017 von der Guido-Fluri-Stiftung initiiert und mit Integras Fachverband Sozial- und Sonderpädagogik, Stiftung Kinderschutz Schweiz, Kinderanwaltschaft Schweiz, Pflege- und Adoptivkinder Schweiz und der KOKES, der Konferenz für Kindes- und Erwachsenenschutz, aufgebaut (KESCHA, 2021).

Die Tatsache, dass die KESCHA viel Aufklärungsarbeit leistet, untermalt das Bedürfnis der Schweizer Bevölkerung nach mehr Klarheit bezüglich Aufgaben und Abläufen in der KESB (BFH, 2016, S. 4). Dies verwundert nicht, denn Kommunikationspflichten der öffentlichen

Hand sind viel weitreichender als die der Privatwirtschaft, da sie im öffentlichen Dienst der Bürgerinnen und Bürger stehen, welche sie mit ihren Steuergeldern finanzieren (BFH, 2016, S. 4). In den meisten Kantonen gilt das Öffentlichkeitsprinzip, welches besagt, dass grundsätzlich jede Person ein Einsichtsrecht in amtliche Dokumente hat (S. 4).

Ein wichtiger Bestandteil des Zusammenwirkens von Behörden, Medien und Bevölkerung stellt die Transparenz dar (BFH, 2016, S. 4). Dabei gilt, dass eine Behörde nicht nur das Richtige tun muss, sondern dies auch optimal kommuniziert (S. 4).

Die Informationsansprüche der Medien und der Öffentlichkeit sind enorm gestiegen (BFH, 2016, S. 4). Dabei vermag nur eine einzige Negativschlagzeile tausende positive Meldungen zu überwiegen. Hier wird von einem sogenannten "Shitstorm" gesprochen (S. 4). Dazu kommt, dass das Überangebot von Nachrichten sowie der Einfluss von Sozialen Medien wie beispielsweise Facebook die Informationstiefe verflacht (S. 4). Sich den Medien zu entziehen kann aber keineswegs eine Lösung darstellen, auch nicht mit der Begründung, dass das Thema zu komplex ist, um es in der Kürze zu thematisieren, so wie es oft in der Boulevardpresse gehandhabt wird (S. 4). Denn im Grunde ist jedes Thema zu komplex für die Medien. Daher muss jedes Thema und seine internen Zusammenhänge so vereinfacht werden, damit es durch die Medien vermittelt werden kann (S. 4). Allerdings erfolgt Kommunikation ebenso wenig nur durch das Mitteilen, von dem was zu sagen ist, denn erst durch die Reaktionen der Informationsempfängerinnen und -empfängern stellt sich heraus, ob die Mitteilung verstanden wurde und sie davon überzeugt wurden (S. 4). Daher stellt beim Kommunizieren das Denken aus der Perspektive der Empfängerinnen und Empfänger ein wichtiger Aspekt dar (S. 4).

Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit wird noch immer unterschätzt (BFH, 2016, S. 4). Oft ist es sogar so, dass nicht die Krise selbst, sondern die mangelhafte Kommunikation den Anlass der Kritik darstellt (S. 4). Öffentlichkeitsarbeit ist als langfristige orientierte Tätigkeit zu betrachten, welche in Krisensituationen wertvolle Vorteile bringen können (S. 4). Dies beinhaltet Glaubwürdigkeit, Transparenz und Vertrauen aufzubauen (S. 4).

Kommunikation findet durch Informationsaustausch auf verschiedenen Ebenen statt, darunter die Halbinterne Kommunikation von KESB zu anderen Behörden und der Verwaltung sowie die externe Kommunikation mit der Öffentlichkeit wie Politik, Medien und der Bevölkerung (BFH, 2016, S. 6).

Grenzen und Rahmenbedingungen kennzeichnen die Öffentlichkeitsarbeit (BFH, 2016, S. 7). Diese beinhalten einerseits die Menge an Informationen und andererseits die Festlegung des Adressatinnen- und Adressatenkreises (S. 7). Das im Kanton Bern geltende Öffentlichkeitsprinzip beinhaltet, dass im Grundsatz alles veröffentlicht werden darf oder muss, was nicht aufgrund anderer überwiegender Interessen als vertraulich oder geheim beurteilt wird (BFH, 2016, S. 7). Es gilt jedoch zu definieren, welche Informationen für Adressatinnen und Adressaten relevant sind. Deshalb ist es wichtig, dass Informationen in Bezug auf Inhalt und Form so bereitgestellt werden, dass sie für den entsprechenden Adressatinnen- und Adressatenkreis gut, einfach und schnell zu verstehen sind (S. 7).

3 Vertrauen

Die Thematik Vertrauen ist im letzten Jahrhundert zu einem weit verbreiteten Forschungsgegenstand geworden und hat vor allem seit 1990 in den gesellschaftswissenschaftlichen Disziplinen an Bedeutung gewonnen (Kleiner, 2013, S. 23). Der Vertrauensbegriff wird in den Sozialwissenschaften unterschiedlich definiert (Evers, 2018, S. 37).

In diesem Kapitel wird zunächst der Vertrauensbegriff erörtert. Danach gehen die Verfasserinnen dieser Bachelorarbeit auf jene Theorien ein, welche sich für die Beantwortung ihrer Fragestellung eignen. Dabei liegt ihr Erstreben nicht darin, dieses äusserst weitläufige Phänomen vollständig zu durchleuchten. Vielmehr sollen die möglichen Erklärungen durch ausgewählte Theorien im Fokus stehen, welche auf den Zustand der vorliegenden Problemstellungen zurückführen (vgl. Kap. 1.2). Zuletzt wird Vertrauen als Prozess dargestellt und verschiedene vertrauensbildende Aspekte behandelt.

3.1 Begriff Vertrauen

Beim Begriff Vertrauen denken wahrscheinlich viele an das Vertrauen zwischen Menschen, welches die Basis für soziale Beziehungen bildet (Dernbach & Meyer, 2005, S. 12). Jedoch existiert Vertrauen nicht nur zwischen Menschen, sondern es kann auch in Bezug auf die Öffentlichkeit, Organisationen, Institutionen und in staatliche Behörden entstehen (S. 12). Deshalb spielt Vertrauen eine wesentliche und vielfältige Rolle (S. 12).

Da unter dem Begriff Vertrauen Verschiedenes verstanden werden kann und seine Verwendung unterschiedlich ausfällt (vgl. Evers, 2018, S. 37 ff.), wird es als hilfreich erachtet, den Begriff zu definieren und verschiedene Vertrauensansätze zu erarbeiten. Nachfolgend wird zunächst ein Verständnis von Vertrauen erarbeitet. Danach wird Vertrauen von Misstrauen abgegrenzt. Im Anschluss wird dargelegt, wie Vertrauen entsteht. Zuletzt werden die Grenzen von Vertrauen diskutiert.

3.1.1 Definition des Begriffs Vertrauen

Wie bereits im oberen Abschnitt erwähnt, gibt es keine allgemeingültige oder einheitliche Definition des Begriffs Vertrauen, da sich dieser je nach Disziplin, Literatur oder Forschung unterscheidet (Evers, 2018, S. 37-38). Die Verfasserinnen der vorliegenden Bachelorarbeit haben unter der Vielzahl der bestehenden Vertrauensdefinitionen nachfolgend die wichtigsten aufgegriffen.

Hobbes (1976) betrachtet Vertrauen aus einer philosophischen Sichtweise und kommt zu folgender Erkenntnis:

Vertrauen ist eine Empfindung, die aus dem Glauben an jemand entsteht, von dem wir Gutes erwarten oder erhoffen und die so frei von Zweifel ist, dass wir keinen anderen Weg verfolgen, um etwas zu erreichen. Und Misstrauen ist der Zweifel, der uns veranlasst, uns nach anderen Mitteln umzusehen. (S. 70)

Aus dem Verständnis von Hobbes ziehen die Verfasserinnen dieser Bachelorarbeit den Schluss, dass Vertrauen bei der Erwartung an eine andere Person ansetzt und sich diese Erwartungen positiv gestalten, wobei keine Zweifel offen sind. Dadurch benötigt es keine weiteren Mittel oder Handlungen, um ein bestimmtes Ziel zu erreichen. Wenn jedoch Zweifel bestehen, ist nach Hobbes Misstrauen vorhanden und um das bestimmte Ziel zu erreichen, werden weitere oder gar andere Mittel und Handlungen benötigt.

Petermann (2013) vertritt nach Bierhoff aus psychologischer Perspektive die Ansicht, dass zwischenmenschliches Vertrauen darauf basiert, dass sich Menschen in riskanten und schwierigen Situationen auf die Informationen einer anderen Person über schwer abschätzbare Vorgänge und/oder deren Konsequenzen verlassen (S. 15).

Hartmann (2011) versteht, in Anlehnung an Luhmanns Vertrauensverständnis, unter dem Begriff folgendes:

Vertrauen ist ein Phänomen, das, so heisst es, Komplexität reduzieren kann und Kooperation erleichtert oder überhaupt erst möglich macht. Wenn wir anderen vertrauen, müssen wir nicht nachdenken über ihre Motive, müssen nicht wachsam sein, können auf Umwege verzichten und gelangen so in die Lage, unsere Ziele und Wünsche mit ihrer Hilfe zu erreichen oder umzusetzen. (S. 9)

Simmel (1983) bezeichnet Vertrauen als eine Hypothese des Verhaltens in der Zukunft, welches genügend Sicherheit vermittelt, um darauf basierend praktisches Handeln zu legitimieren (S. 263). Ausserdem beschreibt Simmel im Zusammenhang mit dem Vertrauen den Zustand von Wissen und Nichtwissen: "Der völlig Wissende braucht nicht zu vertrauen, der völlig Nichtwissende kann vernünftigerweise nicht einmal vertrauen" (Simmel & Rammstedt, 1992, S. 393).

Luhmann (2014) sieht Vertrauen als eine Reduktion der Komplexität² menschlichen Handelns, welche die Erweiterung des Erlebens und Handelns mit sich bringt und gleichzeitig Sicherheit vermittelt (S. 12 ff.).

Giddens (1995) hingegen definiert Vertrauen auf diese Weise:

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 (technischen Wissens) zum Ausdruck bringt. (S. 49)

Vergleichend kann gesagt werden, dass sich Luhmanns und Hartmanns Definition insofern ähnlich sind, als dass sie die Funktion von Vertrauen hervorheben. Nämlich, dass Komplexität reduziert wird. Giddens' und Hobbes' Definition sind ähnlich, weil laut Hobbes beim Zustand des Vertrauens gegenüber einer Person keine Zweifel bestehen und dies als Zeichen dafür verstanden werden kann, dass an die Ehrlichkeit einer Person glaubt wird. Giddens Ausführungen zu Vertrauen in Systeme kann so verstanden werden, dass bezüglich der Richtigkeit in abstrakten Prinzipien keine Zweifel bestehen. Bei Luhmann sowie bei Simmel spielt der Sicherheitsaspekt eine wesentliche Rolle.

Anhand dieses Hintergrundwissens der obenstehenden Begriffsdefinitionen verstehen die Verfasserinnen dieser Bachelorarbeit unter dem Begriff Vertrauen folgendes:

Vertrauen ist eine positiv gestaltete Erwartung an die Vertrauenswürdigkeit einer Person oder eines Systems bezüglich des Verhaltens und Handlungen in der Zukunft, welche menschliches Handeln ermöglicht und die Kooperation erleichtert. Vertrauen hilft einem Menschen sich in komplexen, riskanten oder schwierigen Situationen auf Handlungen, Wissen und Fähigkeiten einer anderen Person oder eines Systems zu verlassen, ohne über allfällige Konsequenzen nachdenken zu müssen oder an deren Richtigkeit zu zweifeln. Damit wird die Handlungsfähigkeit einer Person nicht blockiert.

² Unter Komplexität ist folgendes zu verstehen: "Komplexität bedeutet, dass Unsicherheit darüber besteht, welche Wahl überhaupt getroffen werden soll, weil unbestimmt ist, ob eine Situation so oder auch anders eintreffen kann" (Bohn, 2007, S. 23)

3.1.2 Abgrenzung von Vertrauen zu Misstrauen

Misstrauen wird als eine kritische und zweifelnde Einstellung gegenüber einem bestimmten Sachverhalt, einer Person oder einer Organisation angesehen („Misstrauen“, 2021).

Ob Misstrauen als Gegenteil von Vertrauen verstanden werden kann, wird in den folgenden Abschnitten erörtert. Laut Hartmann (2011) bietet sich Misstrauen wörtlich gesehen für die gegenteilige Beschreibung von Vertrauen an (S. 57). Jedoch bedeutet für ihn fehlendes Vertrauen noch lange nicht, dass zwingend ein Zustand des Misstrauens vorliegt. Misstrauen und Vertrauen verhalten sich zwar gegensätzlich, heben sich aber nicht gegensätzlich auf (S. 57). Aus den Aussagen von Hartmann lässt sich folgern, dass der Begriff Misstrauen durchaus als Gegenbegriff zu Vertrauen verwendet werden kann. Allerdings darf nicht grundsätzlich davon ausgegangen werden, dass es einen kausalen Zusammenhang zwischen Vertrauen und Misstrauen gibt, wenn kein Vertrauen besteht.

Luhmann (2014) hingegen versteht Misstrauen als Gegenteil von Vertrauen (S. 82). Er ist der Meinung, dass Vertrauen und Misstrauen in einer funktionalen Äquivalenz stehen, weshalb er es als notwendig erachtet, sich zwischen Vertrauen und Misstrauen zu entscheiden. Falls kein Vertrauen besteht, entsteht eine andere Reduktion der Komplexität, nämlich durch Misstrauen (S. 82; vgl. Kap. 3.2.3.3). Dies hat zur Folge, dass daraus weniger wachsende Handlungsmöglichkeiten entstehen als bei der Reduktion der Komplexität durch Vertrauen. Besteht kein Vertrauen, so bleibt nur die Möglichkeit auf die Funktion des Misstrauens zurückzugreifen, um Entscheidungen fällen zu können (S. 82 ff.).

Obschon Luhmann und Hartmann ein ähnliches Verständnis von Vertrauen haben (vgl. Kap. 3.1.1), geht ihr Verständnis beim Begriff Misstrauen auseinander. Für Luhmann (2014) ist Misstrauen zwingend als Gegenteil von Vertrauen zu sehen, wobei jeweils zwischen Vertrauen und Misstrauen entschieden werden *muss* (S. 82). Hartmann (2011) hingegen vertritt die Meinung, dass Misstrauen in bestimmten Situationen als Gegenteil von Vertrauen angesehen werden kann, jedoch nicht zwingend vorhanden sein muss, wenn kein Vertrauen vorliegt (S. 57). Denn für Hartmann gilt es noch den Aspekt der Gleichgültigkeit zu beachten (S. 58). Er ist der Ansicht, dass mangelndes oder fehlendes Vertrauen nicht sofort mit Misstrauen gleichzusetzen ist (S. 59). Es kann zu Vertrauenskrisen kommen, bei denen das zuvor gewonnene Vertrauen verloren geht und anschliessend ein Zustand des Misstrauens entsteht. Jedoch besteht auch die Möglichkeit, dass beim Verlust von Vertrauen generell die Notwendigkeit des Vertrauensbedarfs verloren geht und sich Gleichgültigkeit entwickelt (S. 59). Demnach kann sich der Bedarf von Vertrauen mit der Zeit ändern und in Richtung des Misstrauens oder der Gleichgültigkeit bewegen. Wenn die Notwendigkeit von Vertrauen

verloren geht und sich Gleichgültigkeit gegenüber einer anderen Person, einem Thema oder einem System bildet, besteht weder Vertrauen noch Misstrauen.

Das vorangehende Wissen über Misstrauen führt zu folgenden Erkenntnissen, welche für diese Bachelorarbeit relevant sind:

- *Misstrauen* ist fehlendes Vertrauen gegenüber Sachverhalten, Personen und Organisationen („Misstrauen“, 2021)
- Misstrauen wird als Gegensatz von Vertrauen verstanden (Luhmann, 2014, S. 82; Hartmann, 2011, S. 57), wenn der Aspekt der Gleichgültigkeit ausgeschlossen ist (Hartmann, 2011, S. 58)
- Misstrauen reduziert zwar ebenso wie Vertrauen Komplexität, jedoch bleiben im Falle von Misstrauen weniger Handlungsmöglichkeiten bestehen (Luhmann, 2014, S. 82).

Zusammenfassend ist Misstrauen fehlendes Vertrauen und erschwert die Zusammenarbeit, indem beispielsweise die Kompetenz der Fachperson immer wieder in Frage gestellt wird. Insofern lässt sich sagen, dass das Erkennen und das Thematisieren von Misstrauen wichtige Voraussetzungen darstellen, um es zu beseitigen und stattdessen eine vertrauensvolle Kooperationsbasis zu schaffen.

3.1.3 Verwandte Begriffe von Vertrauen

Im Zusammenhang mit Vertrauen werden verschiedene Begriffe im Alltag häufig vage und als Synonym zueinander verwendet, beispielsweise die Begriffe Vertrauen, Vertrauenswürdigkeit, Vertrautheit, Verlässlichkeit und Glaubenswürdigkeit (Dernbach & Meyer, 2005, S. 13). Allerdings haben die Begriffe bei präziser Betrachtung unterschiedliche Bedeutungen.

Diese Begrifflichkeiten werden in den Ausführungen zu den ausgewählten Vertrauenstheorien verwendet, weshalb sie zum besseren Verständnis in diesem Kapitel erläutert werden.

3.1.3.1 Vertrauen

Der Begriff *Vertrauen* wird im Wörterbuch als eine feste Überzeugung von Verlässlichkeit und/oder Zuverlässigkeit einer Person oder Sache beschrieben („Vertrauen“, 2021). Das heisst, grundsätzlich kann Vertrauen als eine subjektive Überzeugung von Verlässlichkeit und Zuverlässigkeit gegenüber einer Person oder Sache verstanden werden.

Nach Endress (2001) beinhaltet der Begriff Vertrauen grundsätzlich zwei Aspekte (S. 165). Er spricht einerseits vom Vertrauen gegenüber einer anderen Person, womit gemeint ist, dass ein Mensch einem anderen Menschen Vertrauen schenkt und er sich auf diese Person verlässt (S. 165). Andererseits gibt es noch den zweiten Aspekt, nämlich selbst Vertrauen zu genießen (S. 165).

3.1.3.2 Vertrauenswürdigkeit

Der Begriff Vertrauenswürdigkeit beinhaltet bereits die wörtliche Bedeutung, nämlich des Vertrauens würdig zu sein. Eine Person gilt als vertrauenswürdig, wenn sie verbal und nonverbal vertrauensvolles Verhalten zeigt (Petermann, 2013, S. 95). Dazu gehört die Verschwiegenheit, indem persönliche Mitteilungen und Informationen nicht ohne die jeweilige Zustimmung weitergegeben werden und echtes Interesse und Zuversicht vermittelt wird (S. 95).

Giddens (1995) macht eine Unterscheidung zwischen Vertrauenswürdigkeit und Vertrauen (S. 48). Er sieht Vertrauen als Ergebnis, welches aus dem Zustand der Vertrauenswürdigkeit entsteht (S. 48 ff.). Im alltäglichen Sprachgebrauch werden Umschreibungen für Vertrauenswürdigkeit verwendet, wie beispielsweise jemanden für glaubwürdig, verlässlich und/oder zuverlässig zu halten (Dernbach & Meyer, 2005, S. 14).

3.1.3.3 Vertrautheit

Vertrautheit kann entstehen, wenn zuvor persönliche Erfahrungen stattgefunden haben (Dernbach, 2005, S. 138). Ist etwas oder eine Person fremd, ist es wahrscheinlich, dass keine Vertrautheit besteht (Geramanis, 2002, S. 70). Vertrautheit festigt sich durch gegenseitiges Kennenlernen und der anhaltenden persönlichen Beziehung zur Situation, Umgebung oder zu einer Person (S. 70 ff.). Luhmann (2014) sieht die Vertrautheit als Voraussetzung für Vertrauen und Misstrauen (S. 25; vgl. Kap. 3.2.3.1). Auch Endress (2001) beschreibt, dass Vertrauen nur in bestimmten sozialen Beziehungen auftritt, wenn eine Grundbasis von Vertrautheit besteht (S. 167-168).

Daraus lässt sich schlussfolgern, dass durch die persönlichen Erfahrungen und das Kennenlernen einer Umgebung oder einer Person ein sicheres und sogar ein geborgenes Gefühl entstehen kann, welches sich in Vertrautheit ausdrückt. Bei zukünftigen Begegnungen ist die Umgebung oder die Person nicht mehr fremd, sondern man kennt sich aus und ist mit der Umgebung bzw. mit einer Person vertraut.

3.1.3.4 Verlässlichkeit

Nach Endress (2001) ist Verlässlichkeit eine Grundvoraussetzung, dass der Mensch einem anderen Menschen vertrauen kann (S. 165). *Verlässlichkeit* entsteht, wenn eine Person zuverlässig ist und man sich aufgrund dessen auf sie verlassen kann („Verlässlichkeit“, 2021). Indem eine Person zuverlässig ist und sich an die Abmachungen hält, vermittelt sie den Personen in ihrem Umfeld Verlässlichkeit. Diese Zuverlässigkeit ermöglicht es anderen Personen auf die Verlässlichkeit der Person zu vertrauen.

3.1.3.5 Glaubwürdigkeit

Eine Person als glaubwürdig einzustufen, setzt voraus, dass der Person Glauben geschenkt wird, ohne Beweise dafür zu haben, dass sie die Wahrheit sagt (Dernbach & Meyer, 2005, S. 15). Bei der Glaubwürdigkeit werden die Hoffnung und Erwartung auf das Eintreffen eines künftigen Verhaltens oder Ereignisses weniger stark eingeschlossen als beim Vertrauen (S. 15.). Im Nachhinein sprechen einige Gründe dafür, dass bei der Glaubwürdigkeit eine Fehlannahme nicht ausgeschlossen werden kann (S. 15). Die Glaubwürdigkeit veranlasst Menschen, sich auf andere zu verlassen ohne Gewissheit zu haben, bis das Gegenteil bewiesen ist (S. 15).

Die Verfasserinnen dieser Bachelorarbeit verstehen die Glaubwürdigkeit als eine schwächere Form oder sogar eine Vorstufe von Vertrauen. Wird eine Person als glaubwürdig beurteilt, ist man sich des Risikos bewusster, dass das Gesagte auch unwahr sein kann oder vielleicht nicht eingehalten wird.

3.1.4 Formen von Vertrauen

In diesem Unterkapitel werden verschiedenen Formen von Vertrauen aufgegriffen, um eine Wissensgrundlage zu ermöglichen. Die für diese Bachelorarbeit relevanten Formen von Vertrauen werden in den nachfolgenden Kapiteln weiterführend behandelt. Dabei soll ein Verständnis erarbeitet werden, wie sich Vertrauen als Phänomen zwischen Individuen, sowohl im Individuum selbst als auch im Zusammenhang mit persönlichen Voraussetzungen entwickeln kann.

3.1.4.1 Urvertrauen

Urvertrauen wird als eine innere Sicherheit verstanden, welche sich in den ersten Lebensmonaten entwickelt und im Zusammenhang mit der Entstehung der Bindung zur Bezugsperson besteht (Petermann, 2013, S. 72). Urvertrauen kann sich bilden, wenn das Kind liebevolle und konstante Zuwendung von einer nahen Bezugsperson erfährt und lernt, sich auf diese Bezugsperson zu verlassen (Erikson, 1971, S. 240 ff.). Erfährt ein Kind diese

Zuwendung und Verlässlichkeit nicht, so entsteht Urmisstrauen (Erikson, 1971, S. 241). Die Entwicklung von Urvertrauen und Urmisstrauen ist insbesondere für die Entwicklung der Persönlichkeit zentral (Hartmann, 2011, S. 64).

3.1.4.2 Selbstvertrauen

Selbstvertrauen bedeutet, an die eigenen Fähigkeiten und Fertigkeiten zu glauben und auf diese zu vertrauen („Selbstvertrauen“, 2021). Luhmann (2014) spricht von einer notwendigen inneren Sicherheit, welche zu einer Vertrauensbereitschaft gegenüber anderen Menschen führt (S. 90). Daraus lässt sich schliessen, dass Selbstvertrauen das Vertrauen in andere begünstigt und grundsätzlich als Voraussetzung für Vertrauen in andere Menschen oder Systeme gesehen werden kann.

3.1.4.3 Interpersonales Vertrauen und persönliches Vertrauen

“Das persönliche Vertrauen hat die Funktion, die Unsicherheitsmomente im Verhalten anderer Menschen zu überbrücken” (Wagenblass, 2004, S. 70).

Vertrauen zwischen zwei Menschen wird interpersonales, persönliches oder personales Vertrauen genannt (Schön, 2020, S. 45). Das persönliche Vertrauen umfasst die Interaktion einer vertrauensgebenden Person und einer vertrauensnehmenden Person (Schön, 2020, S. 45). Damit von persönlichem Vertrauen gesprochen werden kann, müssen folgende Bedingungen gegeben sein:

- eine Person, die einer anderen Person Vertrauen schenkt
- und eine Person, die das gegebene Vertrauen annehmen kann (vgl. Schön, 2020).

Das Verhalten der jeweiligen Person erzeugt eine Wirkung, welche die Vertrauensbildung der Menschen in ihrem Umfeld ihr gegenüber beeinflusst (Schön, 2020, S. 45).

Neben dem Vertrauen, welches sich an eine Person richtet, gibt es auch Vertrauen, das sich auf Systeme bezieht. Im folgenden Abschnitt wird dies kurz erläutert, sowie im Kapitel 3.2.3.4 erneut aufgegriffen und ausführlicher behandelt.

3.1.4.4 Systemvertrauen

Personales Vertrauen ist für Luhmann (2014) Voraussetzung für das Systemvertrauen (S. 28.). Dabei ist es gemäss Luhmann die intersubjektive Kommunikation allein, welche ein System entstehen und stabilisieren lässt (S. 28). So sind Beispiele für ein System Politik, Recht, Wirtschaft aber auch Liebe oder Religion. Das Systemvertrauen kann durch das jeweilige personale Vertrauen der Menschen in das entsprechende System entstehen (S. 28).

Systemvertrauen bedeutet, dass Menschen einem entpersonalisierten System Vertrauen schenken, welches unabhängig von ihnen funktioniert (Wagenblass, 2004, S. 71). Der Übergang vom personalen Vertrauen zum Systemvertrauen wird durch den Glauben an das Funktionieren des Systems erleichtert. Wenn die vorangehenden direkten und indirekten Erfahrungen das Vertrauen in das System gestärkt haben, ist keine grosse Menge an Beweisen seitens des Systems mehr nötig, um eine Person zu überzeugen (S. 72).

3.1.4.5 Interorganisationales Vertrauen

Interorganisationales Vertrauen bezieht sich auf das Vertrauen zwischen zwei Organisationen. Diese Art von Vertrauen enthält auch interpersonale Aspekte, da das Vertrauen zwischen zwei Organisationen von den handelnden Personen, welche in diesen Organisationen tätig sind, beeinflusst wird (Schön, 2020, S. 47).

3.1.4.6 Generalisiertes Vertrauen

Im Gegensatz zum personellen Vertrauen, wo das Vertrauen aufgrund der Erfahrungswerte mit den zu vertrauenden Personen entsteht, geht das generalisierte Vertrauen über die engere Lebenswelt hinaus und kennzeichnet sich durch seine Ausdehnung auf unbekannte Adressatenkreise und situationsunabhängige Anwendbarkeit (Freitag & Bühlmann, 2005, 579). Generalisiertes Vertrauen in Systeme kann als ein interpersonelles Vertrauen in Unbekannte verstanden werden (Wagenblass, 2004, S. 62). Diese Form von Vertrauen benötigt keinen persönlichen Kontakt und richtet sich auch an unbekannte Fachpersonen in einem System (S. 61). Das generalisierte Vertrauen in Systeme bezieht sich auf das Vertrauen an die prinzipiellen Leistungs- und Funktionsfähigkeiten der Fachpersonen in den jeweiligen Systemen, ohne die Fachpersonen persönlich zu kennen oder ohne jegliche persönlichen Erfahrungen (Wagenblass, 2004, S. 62; siehe Abb. 2).

3.1.4.7 Spezifisches Vertrauen

Das spezifische Vertrauen setzt persönliche und konkrete Erfahrungen mit den Fachpersonen einer Organisation als System voraus (Wagenblass, 2004, S. 62). Das spezifische Vertrauen besteht dementsprechend zwischen Fachpersonen und Laien (S. 62). Es bezieht sich auf deren konkrete Interaktionsbeziehung, welche von Abweichungen und Übereinstimmungen des Handelns im Erwartungskontext innerhalb des Systems geprägt ist (S. 62; siehe Abb. 2).

3.1.4.8 Generalisiertes, spezifisches und persönliches Vertrauen im Überblick

Wagenblaus (2004) spricht von Vertrauen in abstrakte Systeme, welches sich in generalisiertes und spezifisches Vertrauen unterscheiden lässt (S. 62). In der Abbildung 2 stellt Wagenblaus das generalisierte und spezifische Vertrauen dem persönlichen Vertrauen gegenüber, welche einen Überblick über persönliches Vertrauen und Systemvertrauen vermittelt:

Vertrauen in abstrakte Systeme		Vertrauen in private Beziehungen
<p><i>Generalisiertes Vertrauen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>Entbettete</i> soziale Beziehungen zwischen abstrakten Systemen und Laien ◆ Die sozialen Beziehungen beruhen auf gesichtsunabhängigen Bindungen und dem Glauben an die prinzipielle Leistungsfähigkeit der Expertenkenntnisse ◆ Generalisiertes Vertrauen kann ohne direkten Kontakt mit Vertreterinnen und Vertreter des Systems aufgebaut werden 	<p><i>Spezifisches Vertrauen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>Rückgebettete</i> soziale Beziehungen zwischen Vertreterinnen und Vertreter abstrakter Systeme und Laien ◆ Die sozialen Beziehungen beruhen auf gesichtsabhängigen Bindungen und den persönlichen Erfahrungen mit den Experten und ihren fachlichen Handlungsweisen an den Zugangspunkten ◆ Spezifisches Vertrauen setzt konkrete Erfahrungen mit den Vertreterinnen und Vertreter des Systems voraus 	<p><i>Persönliches Vertrauen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Eingebettete soziale Beziehungen zwischen Einzelpersonen ◆ Die sozialen Beziehungen beruhen auf gesichtsabhängigen Bindungen, Intimität und einem wechselseitigen Prozess der Selbstoffenbarung der beteiligten Personen. ◆ Persönliches Vertrauen ist an private Kontakte und Beziehungen gebunden

Abbildung 2. Formen des Vertrauens. Nach Wagenblaus, 2004, S. 62, angepasst.

3.1.5 Grundvertrauen

In diesem Unterkapitel wird das Grundvertrauen erläutert. Der Begriff Grundvertrauen ist weitläufig, kann aber Erklärungen dafür liefern, unter welchen persönlichen Bedingungen Vertrauen überhaupt entstehen kann.

Hartmann (2011) vertritt die Sichtweise, dass Vertrauen den Menschen zum Handeln befähigt (S. 63). Er spricht von einem Grundvertrauen, welches Auswirkungen auf das Handeln von Menschen hat. Diese Auswirkungen des Grundvertrauens prägen sowohl das Verhältnis einer Person zu sich selbst als auch das Verhältnis einer Person zu anderen Menschen (S. 63). Für Hartmann beinhaltet der Begriff Grundvertrauen: Urvertrauen, primitives Vertrauen und Weltvertrauen (S. 63 ff.). Diese drei Formen des Grundvertrauens von Hartmann werden in den folgenden Abschnitten näher beschrieben.

Hartmann (2011) bezieht sich auf das **Urvertrauen** von Erikson, welcher die Theorie und Thematik zu dem Begriff Urvertrauen in seinem Buch *Kindheit und Gesellschaft* beschreibt (S. 63). Erikson geht davon aus, dass Kinder ein Urvertrauen entwickeln, welches ihnen dabei hilft, in der physischen Abwesenheit der Bezugsperson keine Angst zu haben (Erikson, 1971, S. 240). Dieses Urvertrauen kann entstehen, wenn die Kinder lernen, dass die Bezugsperson regelmässig anwesend ist, immer wieder zum Kind zurückkommt und zuverlässig ist (S. 240 ff.). Die Kinder verinnerlichen diese Zuverlässigkeit und vertrauen anhand Erinnerungen, Erfahrungen und Erwartungen darauf, dass die Bezugsperson nach einer Abwesenheit wieder zurückkehrt (Hartmann, 2011, S. 63). Beim Urvertrauen handelt es sich nicht um eine angeborene Kompetenz, sondern es muss erlernt und erlebt werden (S. 64). Reine Zuverlässigkeit ist nicht ausreichend, damit sich das Urvertrauen bildet (S. 64). Hartmann beschreibt, dass Erfahrungen von liebevoller Zuwendung sich positiv auf das Empfinden des Kindes auswirken, da sie in Liebe umgewandelt und damit zum Gegenstand des Vertrauens werden (S. 65). Das Fehlen dieser Erfahrungen und somit das Fehlen eines stabilen Urvertrauens hat zur Folge, dass sich später keine ernsthaften Formen von Vertrauen bilden können (S. 66). Demzufolge ziehen die Verfasserinnen der Bachelorarbeit den Schluss, dass das Urvertrauen eine wesentliche Rolle dabei spielt, ob der Mensch im weiteren Leben in der Lage ist, ernsthaftes Vertrauen zu entwickeln.

Hartmann (2011) versteht unter dem Begriff **primitives Vertrauen** verschiedene Ebenen von Vertrauen, welche den Menschen dazu bringen unbewusst, ohne Zögern und ohne Zweifel in Interaktionen mit anderen Menschen zu treten und diesen zu vertrauen (S. 66). Im Gegensatz zur verbalen Ebene, bei der die Absicht der Täuschung vorhanden sein kann, verfügt der Mensch auf der nonverbalen Ebene über ein komplexes Repertoire an Gesten und

Mimik, anhand welchen er einordnen kann, ob die Interaktion des Gegenübers wohlwollend und vertrauenswürdig gemeint ist (Hartmann, 2011, S. 66-77). Hartmann zählt darüber hinaus die Fähigkeit, auf die verbalen Äusserungen anderer Menschen zu vertrauen, ohne sie ständig auf ihre Wahrheit zu prüfen, ebenfalls als eine Form des primitiven Vertrauens (S. 67). Diese Art von Vertrauen setzt eine kritische Beurteilungskompetenz voraus, welche es ermöglicht, Vertrauen zu schenken, ohne bewusst die Äusserungen anderer Menschen kritisch zu hinterfragen (S. 67). Das primitive Vertrauen ist zwar nicht als Basisvertrauen zu verstehen, wie beispielsweise das Urvertrauen, jedoch spielt es in den alltäglichen Interaktionen eine wichtige Rolle und ermöglicht soziales Handeln (S. 68).

Das psychologische Grundvertrauen – damit ist das Urvertrauen gemeint – beinhaltet den Aspekt der Identitätssicherung und das Vertrauen in die emotionale Zuwendung einer Bezugsperson (Hartmann, 2011, S. 68). Die verschiedenen Ebenen des primitiven Vertrauens bilden das kommunikative Vertrauen (S. 68). Hartmann spricht von einem dritten Grundvertrauen, nämlich vom existenziellen Weltvertrauen (S. 68). Das existenzielle Weltvertrauen ermöglicht es dem Menschen ohne bewusste Vorsicht oder kritische Betrachtung im Alltag zu handeln (S. 68). Unter normalen Umständen und Bedingungen stellt der Mensch die Stabilität eines Gebäudes oder die Luft zum Atmen nicht in Frage (S. 68-69). Anhand des Weltvertrauens werden diese möglichen Risiken im Alltag nicht hinterfragt und erleichtern dem Menschen das alltägliche Handeln (S. 69). Das Weltvertrauen deckt noch einen weiteren Aspekt ab: Der Mensch geht davon aus, dass ihm seine Mitmenschen grundsätzlich ohne böse Absichten begegnen und gegenübertreten (S. 69).

Zusammenfassend erkennen Verfasserinnen der vorliegenden Bachelorarbeit, dass diese drei Formen des Grundvertrauens (Urvertrauen, primitives Vertrauen und Weltvertrauen) grundlegend sind und die Basis für die weitere Vertrauensbereitschaft im Laufe des Lebens eines Menschen bilden. Diese drei verschiedenen Formen von Grundvertrauen ermöglichen es dem Menschen, ein soziales Leben zu führen, in Interaktionen und Beziehungen mit anderen Menschen zu treten und den Alltag zu bewältigen.

3.1.6 Vertrauen als Einstellung und Persönlichkeit

Vertrauen als eine Einstellung

Laut Hartmann (2011) kann das Phänomen des Vertrauens mit dem Begriff Einstellung in Zusammenhang gebracht werden: "Wir nennen jemanden eine grundsätzlich vertrauensvolle Person und meinen damit eine Person, die eine Disposition hat, anderen zu vertrauen" (S. 144). Beim Begriff "vertrauensvoll" geht Hartmann also davon aus, dass jeweils diejenige Person als vertrauensvoll gilt, welche zur höheren Vertrauensbereitschaft neigt (S. 144). Die

vertrauensvolle Person schenkt anderen Personen immer wieder den Glauben, dass sie die Wahrheit sagt oder die Information, auf welche sich die bzw. der Vertrauende stützt, verlässlich ist. Dabei wird das Wohlwollen allgemein sowie auch in den Empfindungen der Person verfestigt (Hartmann, 2011, S. 144). Diese vertrauensvolle Einstellung ermöglicht es dem Menschen, viele der eigenen Ziele ohne grossen Aufwand zu erreichen. Jedoch kann der Mensch auch vertrauen, wenn er keine vertrauensvolle Einstellung besitzt (S. 144). Vertrauen ist bei der Erreichung von einzelnen Zielen und Wünschen hilfreich, jedoch davon abhängig, ob die Person diesen Wünschen und Erwartungen entspricht (S. 145). Vertrauen bezieht sich nicht nur auf den Einstellungsbegriff, sondern orientiert sich auch an sozialen Handlungen anderer Menschen (S. 144). Jemandem zu vertrauen hat mit eigenen Einstellungen, Erwartungen und Wünschen zu tun, weist aber gleichermassen eine Abhängigkeit der Handlungen und Umgang mit dem geschenkten Vertrauen der anderen Person auf (S. 144-145).

Vertrauen kann auch als persönliche Eigenschaft verstanden werden, wie der folgende Abschnitt erklärt.

Vertrauen als Persönlichkeitsmerkmal

In diesem Abschnitt wird Vertrauen in Bezug auf die Persönlichkeit einer Person näher beschrieben. Vertrauende Menschen haben eine positivere Herangehensweise Probleme anzugehen und werden als verlässliche Personen geschätzt (Petermann, 2013, S. 82). Menschen, welche aufgrund ihrer Persönlichkeit eine hohe Vertrauensbereitschaft haben, bringen ihren Mitmenschen nicht mehr Vertrauen entgegen, weil sie naiv sind oder blind vertrauen. Sie sind eher in der Lage zu vertrauen, weil sie ein offeneres und vertrauensvolleres Menschenbild haben als eher misstrauische Menschen (S. 83). Vertrauende Menschen haben im Vergleich zu misstrauischen Menschen andere zwischenmenschliche Erwartungen und Menschenbilder (S. 83). Sie sehen und erwarten auch das Gute in ihren Mitmenschen, bis diese Beweise vorbringen, dass vertrauensvolles Verhalten nicht mehr gezeigt wird (S. 83).

Misstrauische Menschen gehen hingegen eher davon aus, dass ihre Mitmenschen nicht verlässlich und vertrauenswürdig sind und treten ihren Mitmenschen eher kritisch gegenüber (Petermann, 2013, S. 84). Es lässt sich vermuten, dass dieses Grundmisstrauen aufgrund vieler Enttäuschungen und Erfahrungen der Unzuverlässigkeit von Mitmenschen entsteht (S. 84). Durch diese Erfahrungen haben misstrauische Menschen mit einer vielfältigen Ansammlung von Befürchtungen, Ängsten und Verdachtsmomenten zu kämpfen (S. 84). Diese Befürchtungen und Ängste haben zur Folge, dass einem anderen Menschen zu

vertrauen, eine ganz andere Bedeutung erhält als bei einem Menschen, der eine hohe Vertrauensbereitschaft besitzt (Petermann, 2013, S. 84).

Vor diesem Hintergrund lässt sich schwer sagen, wie sehr die Persönlichkeit bei der Vertrauensbildung eine Rolle spielt (Petermann, 2013, S. 101). Vertrauen und Persönlichkeitsmerkmale, wie beispielsweise Neurotizismus, Extraversion, Offenheit, Verträglichkeit und Gewissenhaftigkeit (S. 82), weisen wenig Parallelen auf (S. 101). Vielmehr spielen die erlebten Erfahrungen und situativen Faktoren eine wesentliche Rolle (S. 101).

Mit diesem Hintergrundwissen lässt sich zusammenfassen, dass Menschen von Natur aus oder den entsprechenden Erfahrungen in ihrem Leben ihren Mitmenschen mit mehr oder weniger Vertrauen begegnen. Persönlichkeitsmerkmale haben weniger Einfluss auf die Vertrauensbereitschaft als die gemachten Erfahrungen, die persönliche Haltung und das Menschenbild der jeweiligen Person.

3.1.7 Vertrauen und Risiko

Vertrauen ist immer mit dem Risiko verbunden, enttäuscht zu werden (Schweer, 2008, S. 14). Vertrauen kann als Wagnis betrachtet werden, bei dem die Möglichkeit besteht, dass die andere Person dieses Vertrauen aktiv missbraucht (S. 14).

Der Mensch will grundsätzlich nicht verletzt werden (Hartmann, 2011, S. 99). Obschon ein Mensch nicht davon ausgeht, verletzt zu werden, wenn er einer Person oder einem System vertraut, nimmt er jedes Mal dieses Risiko in Kauf (S. 99-100).

Für Luhmann (2014) bezieht sich Vertrauen immer auf eine kritische Alternative, bei der die Möglichkeit besteht, dass der Schaden beim Vertrauensbruch grösser ausfallen kann als der Vorteil, der aus dem Vertrauensbeweis hervorgeht (S. 30). Hier spricht auch Luhmann das Risiko der Verletzlichkeit an, welches im Zusammenhang mit Vertrauen steht. Jedoch ist dies noch keine Erklärung, weshalb ein Mensch überhaupt vertraut. Luhmann (2014) geht von folgender Annahme aus: "Vertrauen kann auch unbedacht, leichtsinnig, routinemässig erwiesen werden und erfordert insbesondere dann keinen unnötigen Bewusstseinsaufwand, wenn die Erwartungen nahezu sicher sind" (S. 30). Das heisst, dass der Mensch nicht über die Konsequenzen nachdenkt, wenn er sich sicher ist, dass seine Erwartungen eintreffen werden.

Vertrauen ist einerseits für das alltägliche Leben erforderlich und andererseits problematisch (Wagenblass, 2004, S. 77). Vertrauen zu schenken, besteht aus einem sogenannten doppelten Risikobezug. Es besteht das Problem des Handelns unter dem Aspekt des Risikos

und das Problem der riskanten Vorleistung durch Vertrauen (Wagenblaus, 2004, S. 77). Vertrauen ist somit eine riskante Handlung und gleichzeitig notwendig, damit ein soziales und gesellschaftliches Leben gelebt werden kann. Denn die komplexen Zusammenhänge im Leben in ihrer Gesamtheit und Abstraktheit sind für den einzelnen Menschen nicht mehr oder nur schwer berechenbar, rekonstruierbar und kontrollierbar (S. 77-78).

3.1.8 Grenzen des Vertrauens

In diesem Kapitel werden die Grenzen des Vertrauens erläutert. Dies ist für die Verfasserinnen dieser Bachelorarbeit insofern von Relevanz, als dass diese einen Hinweis dafür liefert, wann eine Einflussnahme auf Vertrauen vollzogen werden kann und inwiefern bzw. wodurch diese Einflussmöglichkeiten limitiert sind.

Die vertrauende Person macht sich von der Vertrauensempfängerin bzw. Vertrauensempfänger abhängig und gibt einen Teil der Macht an diese Person ab, indem sie ihr vertraut (Hartmann, 2011, S. 241). Üblicherweise wird das Gegenüber als kompetent und vertrauenswürdig eingeschätzt, wenn ihr Vertrauen geschenkt wird. Jedoch kann auf den Umgang der anderen Person mit diesem geschenkten Vertrauen nicht Einfluss genommen werden (S. 241). Es ist möglich, dass die Person vertrauensvoll und verantwortungsvoll mit dem geschenkten Vertrauen umgeht. Es kann aber auch sein, dass sie dieses entgegengebrachte Vertrauen ausnutzt und gegen die Person verwendet (S. 241). Vertrauen bedeutet auch immer sich verwundbar zu zeigen, da das Vertrauen aktiv missbraucht werden kann (S. 241).

Eine weitere Grenze besteht darin, dass zwar Vertrauen in eine Person oder ein System gegeben werden kann, wobei das Gegenüber aber in der Lage sein muss, dieses geschenkte Vertrauen anzunehmen (Hartmann, 2011, S. 242).

Grundsätzlich kann Vertrauen nicht erzwungen werden (Hartmann, 2011, S. 242). Zu vertrauen heisst, die Verletzbarkeit zu akzeptieren. Da diese Verletzbarkeit akzeptiert werden *muss*, kann Vertrauen im Zwang nicht entstehen (S. 242). Gerade bei einem Zwangsverhältnis oder im Zwangskontext, wie jener der KESB, ist die Entstehung von Vertrauen demnach schwierig vor allem in Hinblick auf drohende Konsequenzen. Jedoch können sich auch in diesen Kontexten vertrauensvolle Beziehungen entwickeln (S. 242). So kann aus systemischer Perspektive eine Unfreiwilligkeit als Lösungsstrategie betrachtet werden, welche die Motivation nährt, den Zwang vorerst durchzuhalten und im Zuge dessen die Chance einer Vertrauensentwicklung entsteht (Günnewig, 2010, S. 109 ff.).

Widulle (2012) vertritt die Meinung, dass Vertrauensbeziehungen in Zwangskontexten nicht so wie in den freiwilligen Bereichen entstehen können, auch wenn der Zwang nicht von der Fachperson ausgeht (S. 133). Die Arbeitsbeziehung kann durch Transparenz bezüglich den Zwangsaspekten in der Zusammenarbeit gegenüber den Adressatinnen und Adressaten aufgebaut werden, wobei dies viel Zeit erfordert (S. 133). Auch Zobrist (2017) ist der Meinung, dass bei der Auftragsklärung die Positionierung der Fachperson aufgezeigt werden muss (S. 56). So soll sie den Zwang, den Druck sowie allfällige Sanktionen unbedingt thematisieren, damit eine transparente Arbeitsbasis entstehen kann (S. 56). Es besteht jedoch die Möglichkeit, dass während dem ganzen Verfahren kein Vertrauen entstehen kann (Widulle, 2012, S. 133).

Laut Giddens (1995) wird Vertrauen vor allem in Situationen geschenkt, in denen die vertrauende Person in Unkenntnis ist (S. 114). Allerdings bringt diese Unkenntnis auch immer Gründe für Skepsis oder Vorsicht mit sich (S. 114). Vertrauen entsteht nicht immer unter freiwilligen Bedingungen und ist ein hoch komplexer, unausweichlicher, ambivalenter, verwundbarer und brüchiger Prozess (Wagenblass, 2004, S. 63; Giddens, 1995, S. 114 ff.).

Auch beim Systemvertrauen (vgl. Kap. 3.2.3.4) gibt es Grenzen. Im Vergleich zum persönlichen Vertrauen ist die Kontrolle oder Überprüfung des Vertrauens beim Systemvertrauen schwieriger (Wagenblass, 2004, S. 72). Die Kontrolle eines Systems benötigt meist eine grosse Menge an Fach- bzw. Expertenwissen. Ein System kann komplex sein, weshalb für dessen Verständnis oftmals ein breites Fachwissen und viele Informationen benötigt werden. Dies hat wiederum zur Folge, dass Laienwissen nicht ausreichend ist, um Handlungen, Entscheidungen und Vorgehensweisen der Systeme nachzuvollziehen oder gar zu kontrollieren (S. 72). Diese Komplexität des Fachwissens über die Systeme und die nicht nachvollziehbaren sowie schwer kontrollierbaren Handlungen innerhalb dieser Systeme kann also die Entstehung von Vertrauen hemmen.

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass Vertrauen durchaus an seine Grenzen stossen kann. Darauf, wie mit dem geschenkten Vertrauen umgegangen wird, kann die vertrauende Person keinen Einfluss nehmen. Es besteht die Gefahr, dass das Vertrauen missbraucht oder nicht angenommen wird. Eine weitere Grenze besteht darin, dass gewisse Strukturen, wie beispielsweise Zwang oder Komplexität des Fachwissens eines Systems, die Entstehung von Vertrauen verhindern oder hemmen.

3.2 Soziologische Vertrauenskonzepte

Im folgenden Kapitel wird zuerst auf Vertrauen in der Soziologie allgemein und danach auf zentrale und ausgewählte Vertrauensatheorien eingegangen, namentlich von Simmel, Luhmann und Giddens. Abschliessend wird für dieses Kapitel eine kurze Zusammenfassung erstellt, um eine Übersicht über die anspruchsvollen Theorien zu erhalten.

Die soziologischen Betrachtungsweisen liefern Erklärungen darüber, wie sich Vertrauen in der Gesellschaft gestalten kann und weshalb es für das gesellschaftliche Leben ein wichtiger Mechanismus darstellt. Die im Folgenden erläuterten Theorien sind für die Beantwortung der Fragestellung in der vorliegenden Bachelorarbeit zentral.

3.2.1 Vertrauen in der Soziologie

Vertrauen als interdisziplinärer Forschungsgegenstand hat in den letzten Jahren an grosser Bedeutung gewonnen (Frings, 2010, S. 13). Während beispielsweise in der politikwissenschaftlichen Diskussion unter dem Vertrauensbegriff ein enges Verständnis von sozialem Vertrauen vorherrscht, ist in der Soziologie der Begriff Vertrauen als Oberbegriff zu verstehen (S. 13). In der Soziologie umfasst diese Bezeichnung auch Vertrauen in kollektive Grössen, wie Systeme oder Organisationen (S. 13). Dennoch wird auch in der Soziologie von interpersonalem Vertrauen als grundlegendste Form aller möglichen Vertrauensbeziehungen ausgegangen (Warren, 1999, S. 348). Dem Vertrauen werden positive Effekte auf das Zusammenleben der Gesellschaft sowie auf die wirtschaftlichen und politischen Ebenen zugeschrieben, weshalb es in der politik- und sozialwissenschaftlichen Forschung viel Aufmerksamkeit genießt (Frings, 2010, S. 14). Dabei wird im gesellschaftlichen Bereich Vertrauen als zentraler Faktor für die Lösung wahrgenommener sozialer Integrationsprobleme angesehen (S. 14).

3.2.2 Georg Simmel

Simmel ist einer der klassischen Vertreter der Soziologie und hat die weitere Diskussion zum Vertrauensbegriff in der Soziologie nachhaltig beeinflusst (Endress, 2002, S. 13). Bei Simmels Erörterung über das Phänomen Vertrauen kommt hervor, dass er dieses stets im Kontext seiner Interpretation der modernen Gesellschaft, welche auf der Logik des Kredites aufbaut, betrachtet (S. 13; Simmel, 1989, S. 212 ff.).

Simmel (1983) erörtert eine versachlichte, generalisierte Form des Vertrauens, welche für die wandelnde Gesellschaft der Moderne eine Voraussetzung darstellt (S. 264). In dieser charakterisiert sich ein Beziehungsverhalten dadurch, dass es "die Motivierung und

Regulierung dieses Verhaltens [...] so versachlicht, dass das Vertrauen nicht mehr der eigentlichen personalen Kenntnis bedarf" (Simmel, 1983, S. 394). Damit ist gemeint, dass personales Vertrauen nicht mehr gebraucht wird, weil es sich ersatzweise an Kultursymbole richtet, wie beispielsweise Geld (S. 216; Endress, 2002, S. 14). Damit durch den Besitz von Geld ein Gefühl der Sicherheit entstehen kann (Simmel, 1989, S. 216), muss neben der funktionierenden Kreditwirtschaft auch das Vertrauen in die Politik bestehen (Endress, 2002, S. 13). Denn ansonsten hätte entweder der Geldwert keine Relevanz, um das Geld auch als solches mit bestimmtem Wert zu verwenden oder aber sein realer Kaufwert wäre zweifelhaft (Simmel, 1989, S. 215). Dabei gilt jedoch, dass auch für eine geschäftliche Kooperation oder professionelle Interaktion allein ein generalisiertes Vertrauen (vgl. Kap. 3.1.4.6) nicht solide genug ist, sondern stets einer persönlichen Interaktion bedarf (Endress, 2002, S. 14).

Simmel unterscheidet für eine differenzierte Beschreibung des Phänomens Vertrauen zwischen drei Emergenzebenen, welche er zusammenfassend als "Vor- und Nachform des Wissens" bezeichnet (Simmel & Rammstedt, 1992, S. 393):

Das Phänomen Vertrauen als "Glaube" im Sinne des "abgeschwächten induktiven Wissens" bildet nach Simmel eine **erste Form** des Vertrauens (1989, S. 215 ff.). Mit dem folgenden Beispiel verdeutlicht Simmel (1989) das Vertrauen kombiniert als Glaube im Sinne von abgeleitetem Wissen:

Wenn der Landwirt nicht glaubte, dass das Feld in diesem Jahr so gut wie in früheren Früchte tragen würde, so würde er nicht säen; wenn der Händler nicht glaubte, dass das Publikum seine Waren begehren wird, so würde er sie nicht anschaffen usw. (S. 215)

Hierbei kann das Vertrauen als genereller Glaube an Konstanten des Alltages oder als eine Art generelle Hoffnungen angesehen werden (Endress, 2002, S. 14). Diese Art von Vertrauen ist dem versachlichten, generalisierten Vertrauen am nächsten (S. 14). Gemäss Simmel (1989) klärt diese Form des Glaubens das in Frage stehende Vertrauen bei einer Kreditvergabe noch nicht vollständig auf (S. 215), weshalb zwischen diesem abgeschwächten induktiven Wissen und dem Vertrauen auf jemanden zu unterscheiden ist (S. 216).

Simmel (1989) beschreibt die **zweite Form** von Vertrauen als eine Wissensform (S. 216). Sie befindet sich an der Grenze von Wissen zu Nichtwissen (S. 216). Diese Vertrauenskonzeption bezieht sich hauptsächlich auf interpersonales Vertrauen, welches auf gegenseitiger Kenntnis zwischen Vertrauensgeberin bzw. Vertrauensgeber und -nehmerin bzw. -nehmer über Wissen und Nichtwissen beruht (S. 216). Vertrauen ist immer dann gefordert, wenn ein Mangel an

Informationen besteht (Simmel, 1983, S. 263) und darauf gründend kann ein Handeln ermöglicht werden, wobei ein erhöhtes Risiko eingegangen wird (S. 263). Er versteht in diesem Zusammenhang Vertrauen als Hypothese über künftiges Verhalten, auf welche man sich sicher genug verlassen kann, um eine Handlung zu vollziehen (Simmel & Rammstedt, 1992, S. 393). "Der völlig Wissende braucht nicht zu vertrauen, der völlig Nichtwissende kann vernünftigerweise nicht einmal vertrauen" (S. 393). Nach Simmel kann Vertrauen also zwischen Wissen und Nichtwissen eingeordnet werden.

Als **dritte Form** von Vertrauen nennt Simmel ein Vertrauen "jenseits von Wissen und Nichtwissen" (Simmel & Rammstedt, 1992, S. 393). Er beschreibt es als Gefühl des "Glaubens", der ein Mensch in einen anderen Menschen haben kann und ihm ohne Vorbehalte gegenübertritt (S. 393). Simmel (1989) ordnet diese Art des Vertrauens als "übergeordneten Glauben" ein (S. 216) und erkennt, dass sie in ihrer reinsten Form wahrscheinlich nur innerhalb der Religion auftritt (Simmel & Rammstedt, 1992, S. 393).

Mit diesen drei Auslegungen von Vertrauen veranschaulicht Simmel: "eine der wichtigsten synthetischen Kräfte der Gesellschaft" (Simmel & Rammstedt, 1992, S. 393).

Auf den Risikoaspekt, welcher das Phänomen Vertrauen birgt, geht Simmel nur sehr kurz ein. Für ihn birgt zweifellos jedes Vertrauen eine Gefahr in sich (Simmel, 1989, S. 668). Nach Endress (2002) ist für Simmel aber viel mehr die Betrachtung des Verpflichtungscharakters, welcher mit Vertrauen einhergeht, von Wichtigkeit (S. 15). Denn Vertrauen impliziert für ihn jeweils eine Art Versprechen, die Reziprozität einer Vertrauensbeziehung – trotz zeitlicher Verzögerung – zu erfüllen (Simmel, 1989, S. 214).

Die Überlegungen und Unterscheidungen dieser Vertrauensphänomene können als Hinweis darauf interpretiert werden, dass die Vertrauenskonstellationen auf verschiedenen Analyseebenen³ betrachtet werden können und sich jeweils emergent verhalten (Endress, 2002, S. 16). Nach Endress' (2002) Auffassung ist das "Vertrauen als abgeschwächtes induktives Wissen" bei den gesellschaftlichen Funktionssystemen auf der Makroebene einzugliedern (S. 16). Das Vertrauen als "Zustand zwischen Wissen und Nichtwissen" (Simmel & Rammstedt, 1992, S. 393) hingegen reiht er bei den typischen Interaktionen mit Expertinnen und Experten ein (Endress, 2002, S. 16). Vertrauen als Gefühl schliesslich versteht Endress als die persönlichen und intimen Beziehungen (Endress, 2002, S. 16; vgl. Simmel & Rammstedt, 1992, S. 393).

³ Mit Analyseebenen sind die Mikro-, Meso- und Makroebenen gemeint.

3.2.3 Niklas Luhmann

In diesem Kapitel wird das Vertrauensverständnis von Luhmann in Bezug auf Individuen aber auch auf Systeme genauer beschrieben (vgl. Kap. 3.1.4.3; Kap. 3.1.4.4). Bei seinen komplexen Ausführungen bleibt Luhmann fast ausschliesslich auf einer abstrakten Ebene. Aufgrund dessen haben die Verfasserinnen dieser Bachelorarbeit zum besseren Verständnis konkrete Beispiele und Bezüge zur KESB herausgearbeitet.

Luhmann (2014) sieht Vertrauen als zentralen Tatbestand für das soziale Leben (S. 8). Er bezieht seine Auslegung über das Phänomen Vertrauen auf das Problem der sozialen Komplexität (vgl. Luhmann, 2014, S. 8). Durch die komplexitätsreduzierende Funktion von Vertrauen sind Menschen überhaupt erst imstande, ihr Handlungspotential zu nutzen, denn Vertrauen steigert die Möglichkeit des Erlebens und Handelns (S. 12). Durch diese erweiterten Möglichkeiten des Erlebens und Handelns steigt allerdings wiederum die Komplexität eines sozialen Systems, also die Anzahl an Handlungs- und Erlebnismöglichkeiten, welche in einer solchen Struktur vereint sind (S. 12). Für Luhmann ist also die Funktion von Vertrauen zentral.

Nachfolgend wird Luhmanns Vertrauenskonzeption wiedergegeben, wobei auf die verschiedenen Formen und Voraussetzungen eingegangen wird.

3.2.3.1 Vertrautheit

Luhmann (2014) geht davon aus, dass für Vertrauen die Grundlage der Vertrautheit (vgl. Kap. 3.1.3.3) benötigt wird (S. 25). Vertrautheit ermöglicht es, relativ sichere Erwartungen zu bilden und Risiko zu absorbieren (S. 25; vgl. Kap. 3.1.7). Vertrautheit ist Voraussetzung für Vertrauen und Misstrauen und somit für jede Form des Engagements in eine bestimmte Einstellung zur Zukunft (S. 25). Dabei gilt dies nicht nur bei Aussicht auf ein positives Ergebnis, sondern auch bei Gefahren geht eine gewisse Vertrautheit voraus (S. 25). Das heisst, Vertrautheit kann als eine Art Vorleistung angesehen werden, die als "Struktur der Existenz" fungiert (S. 25). Die Vertrautheit steht in Beziehung mit der Welt, während Vertrauen oder Misstrauen sich jeweils nur auf einzelne Aspekte in der Welt beziehen und somit vergleichsweise kleine Ausschnitte thematisieren können (S. 25). So ist einem beispielsweise die Stadt vertraut, in der man aufgewachsen ist, während auf die Treue der Ehepartnerin oder des Ehepartners vertraut wird. Dabei orientiert sich die Vertrautheit am Vergangenen, welche somit bereits eine reduzierte Komplexität darstellt (S. 26). Vertrauen hingegen ist in die Zukunft gerichtet und nur in einer vertrauten Welt möglich. Vertrauen bedarf die Vertrautheit als eine Art Hintergrundversicherung, da nicht ohne Weiteres und ohne Anhaltspunkt aus den Vorerfahrungen Vertrauen entgegengebracht werden kann (S. 26). Vertrautheit und Vertrauen sind aneinander gekettet und stellen komplementäre Mittel dar, welche Komplexität zu absorbieren vermag (S. 26).

3.2.3.2 Vertrauen

Wie im vorangehenden Unterkapitel thematisiert, bildet Vertrautheit die Grundvoraussetzung für Vertrauen (Luhmann, 2014, S. 25). Seine Ausführungen zum Vertrauen als Reduktion von Komplexität leitet Luhmann mit folgendem Satz ein, in welchem alle Bestandteile enthalten sind, welche für die Vertrauensvergabe massgebend sind: "Wir können das Problem des Vertrauens nunmehr bestimmter fassen als Problem der riskanten Vorleistung" (Luhmann, 2014, S. 30). Wie im vorangehenden Unterkapitel (vgl. Kap. 3.2.3.1) erwähnt, richtet sich Vertrauen – im Gegensatz zur Vertrautheit – in die Zukunft. Sie kommt jeweils dann zum Tragen, wenn trotz ungenügend vorhandener Informationen eine Entscheidung getroffen werden muss. Dabei kann man nicht vollständig auf das in der Vergangenheit erworbene Wissen bzw. die Vertrautheit zurückgreifen, weshalb Vertrauen als eine Vorleistung erbracht werden muss. Dafür werden die vorhandenen Informationen, welche für eine Gewissheit nicht ausreichen, überzogen (Luhmann, 2014, S. 32). Es wird also ein Wagnis eingegangen, denn "Vertrauen bezieht sich [...] stets auf eine kritische Alternative, in der der Schaden beim Vertrauensbruch grösser sein kann als der Vorteil, der aus dem Vertrauenserweis gezogen wird" (S. 30).

Ganz ohne Vorinformation ist Vertrauen nicht möglich (Luhmann, 2014, S. 26), denn das Risiko muss kalkulierbar und reflektiert sein. Ist dies nicht der Fall, wird einem möglichen Risiko mit blosser Hoffnung und Zuversicht begegnet (S. 30). Liegen also genügend Informationen vor, lässt sich das Risiko vollständig berechnen, wodurch sich die Notwendigkeit von Vertrauen erübrigt. Allerdings geht mit der Vertrauensvergabe nicht immer die Berechnung von Risiken einher: "Vertrauen kann auch unbedacht, leichtsinnig, routinemässig erwiesen werden und erfordert insbesondere dann keinen unnötigen Bewusstseinsaufwand, wenn die Erwartungen nahezu sicher sind" (S. 30).

3.2.3.3 Persönliches Vertrauen

Das persönliche Vertrauen ist eine alltägliche Form der Vertrauensbeziehung. Sie gilt als ein den Beteiligten vertrautes System, welches nicht explizit zur Sprache kommt (Luhmann, 2014, S. 44). Vielmehr trägt es die Kommunikation für eine alltägliche Verständnisgrundlage in sich (S. 44). Luhmann versteht persönliches Vertrauen als wechselseitige Abhängigkeit und das Wissen darum, dass die Situation auch vom Gegenüber so eingeschätzt wird (S. 44). In diesem sozialen Zusammenhang "herrscht das Gesetz des Wiedersehens", was einen Vertrauensbruch erschwert, weil sich die Beteiligten auch immer wieder in die Augen sehen können müssen (S. 44).

Durch andere Menschen entsteht eine Komplexitätserweiterung (Luhmann, 2014, S. 46). Vertrauen kann dann entgegengebracht werden, wenn das Gegenüber als Persönlichkeit wahrgenommen wird, als ein strukturierendes Zentrum eines Systems jeglicher Handlungen, das keine Willkür betreibt und mit welchem man sich zu verständigen vermag (S. 46). Hier äussert sich das Vertrauen als Erwartung, dass das Gegenüber seine unzähligen Handlungsmöglichkeiten im Sinne seiner Persönlichkeit ausgestaltet. Vertrauenswürdig ist jener Mensch, der "bei dem bleibt, was er bewusst oder unbewusst über sich selbst mitgeteilt hat" (S. 46).

Jedes beobachtbare Handeln ist gleichzeitig eine Darstellung seiner selbst und in jeder Interaktion steht die Frage nach Vertrauen im Raum - bewusst oder unbewusst (Luhmann, 2014, S. 46). Dabei dient diese Selbstdarstellung als Medium bei der Entscheidungsfindung zur Beantwortung der Vertrauensfrage (S. 46). Die Motive für die gezeigte Selbstdarstellung mögen verschieden sein. Beispielsweise möchte die Vertrauensnehmerin bzw. der Vertrauensnehmer vertrauenswürdig erscheinen oder aber sie bzw. er möchte sich selbst treu bleiben. Ungeachtet möglicher Motive kommt immer eine selektive Selbstdarstellung zustande (S. 47).

Deshalb ist die Voraussetzung für persönliches Vertrauen vor allem, "dass menschliches Handeln überhaupt als persönlich bedingtes Handeln sichtbar wird" (Luhmann, 2014, S. 48). Dabei basiert dieses Vertrauen auf der zugeschriebenen Motivation der Vertrauensnehmerin bzw. des Vertrauensnehmers (S. 48). Es gilt zu beachten, dass Verhalten immer von gesellschaftlichen Normen beeinflusst ist. Insofern ist die Freiheit des Handelns eine "institutionalisierte Freiheit, nämlich Freiheit, die in die Sozialordnung eingefangen und dort gezähmt ist" (S. 48). In seinen Erläuterungen zum persönlichen Vertrauen hält Luhmann ausserdem folgender Grundsatz fest: "Man kann Vertrauen nicht verlangen. Es will geschenkt und angenommen sein" (S. 50).

Wer vertraut, vergrössert dadurch sein Handlungspotential (Luhmann, 1987, S. 180). Dem gegenüber steht das Misstrauen (vgl. Kap 3.1.2), welches diese Vielfalt an Handlungsmöglichkeiten einschränkt und dennoch eine handlungsermöglichende Strategie darstellt (S. 180). Nach Luhmanns Verständnis ist Misstrauen das Gegenteil von Vertrauen und ausserdem gleichzeitig ein "funktionales Äquivalent" für Vertrauen, weshalb zwischen Vertrauen und Misstrauen gewählt werden kann und muss (Luhmann, 2014, S. 82). Eine Person, die nicht vertraut, braucht also eine alternative Strategie, um Komplexität reduzieren zu können und somit handlungsfähig zu bleiben: Misstrauen.

Luhmann fasst zusammen:

Auch Misstrauen leistet somit Vereinfachung, oft drastische Vereinfachung. Wer misstraut, braucht mehr Informationen und verengt zugleich die Informationen, auf die zu stürzen er sich getraut. Er wird von weniger Informationen stärker abhängig. (Luhmann, 2014, S. 82)

3.2.3.4 Systemvertrauen

Im Zuge der Modernisierung der Gesellschaft und der Weiterentwicklung gesellschaftlicher Systeme ist Vertrauen nicht mehr nur interpersonell, sondern auch auf der institutionellen Ebene zu betrachten (Wagenblaus, 2018, S. 1804).

Systemvertrauen geht über das Vertrauen in andere Menschen hinaus. Um eine Sicherheit der Lebensführung zu erlangen, wurden durch die Menschheit relativ einfache Sozialordnungen geschaffen (Luhmann, 2014, S. 56). Diese wurden nach Luhmann durch Annahmen über das Sein, Natur, Übernatur aber auch durch Mythos, Sprache und Naturrecht erreicht, wobei sie als normativ und vertraut galten (S. 56). Wo nötig, wurde durch "die Autorität von Göttern, Heiligen oder wissenden Interpreten, denen wie einer Person vertraut wurde" (S. 56) eine Vermittlung einer Sozialordnung vorgenommen (S. 56). Dadurch war die Komplexität durch die Formen von sozialen Ordnungen bereits reduziert (S. 56).

Sehr komplexe Sozialordnungen, zum Beispiel die Rechtsordnung oder die Wirtschaft, lassen sich nur überblicken, wenn die Selektionsleistungen im Handeln und Erleben in einem sozialen System geregelt und darin verteilt werden können (Luhmann, 2014, S. 56). Mit dieser Auslegung von Vertrauen übernimmt Luhmann Simmels Unterscheidung von persönlichem und versachlichtem Vertrauen (vgl. Kap 3.2.2) und deutet sie auf eigene Weise: Persönliches Vertrauen beruht meist auf der weitgehenden Vertrautheit mit anderen (Luhmann, 2001, S. 151). Sie bezieht sich auf Momente, in denen "bewusste Selbstreflexion [...] unnötig ist" (Luhmann, 2014, S. 56).

Systemvertrauen definiert Luhmann hauptsächlich als Vertrauen in die symbolisch generalisierten Kommunikationsmedien, wie beispielsweise Geld, Wahrheit und politische Macht, welche die Funktion haben Selektionsleistungen abgelöst vom Individuum über lange Ketten hinweg zu erbringen (Luhmann, 2014, S. 56). Diese Art von Vertrauen bezieht sich auf funktionale Teilsysteme der Gesellschaft bzw. auf Organisationen. Durch die Ausdifferenzierung von sozialen Systemen wie zum Beispiel einem Staat, der Wissenschaft oder der Wirtschaft, welche für die Evolution unseres Gesellschaftssystems von grosser

Bedeutung sind, nimmt die Welt an Komplexität zu. Damit verändern sich auch die Bedingungen, unter welchen der Mensch Vertrauen "leisten" muss (Luhmann, 2014, S. 56 ff.).

Nach Luhmann's Theorie über das Systemvertrauen besteht der Sinn dieses Konzeptes darin, Selektionsleistungen über lange Ketten hinweg abgelöst vom Individuum zu erbringen (Luhmann, 2014, S. 56). Was Selektionsleistungen sind, veranschaulichen die Verfasserinnen dieser Bachelorarbeit mit folgendem Beispiel:

Ausgehend vom Beispiel einer möglichen Gefährdungssituation einer Person wird zunächst von der Melderin bzw. dem Melder die Leistung erbracht, eine mögliche Gefährdung überhaupt wahrzunehmen und beurteilen zu können, dass die Zuständigkeit für die Problemlage möglicherweise bei der KESB liegt. Dies stellt die erste Selektionsleistung in diesem Beispiel dar. Beim Eingang dieser Meldung bei der KESB wird beurteilt bzw. festgestellt, dass es sich bei der eingehenden Information um eine Gefährdungsmeldung handelt (eine weitere Selektionsleistung), wobei diese mittels administrativer Fachkenntnisse an die richtige Stelle (Fachperson) weitergeleitet wird. Diese nimmt die nächsten Beurteilungen vor: Wer ist betroffen? Wie ist die Problemlage? Wie und wie rasch muss voraussichtlich gehandelt werden? Welche Rechtsbereiche sind betroffen? Dies sind alles Fragen, welche aus den vertretenen Disziplinen in der KESB betrachtet werden können. So können weitere bzw. genauere Abklärungen im interdisziplinären Austausch getätigt werden, wobei auch hier die Selektionskette weitergeführt wird.

Alle diese zu verarbeitenden Informationen, welche mit der Erfassung der Gefährdungssituation und der daraus erfolgten Meldung an die KESB sowie deren Weiterverarbeitung einhergehen, sind beinahe unmöglich durch eine einzelne Person zu erfassen. Die Abläufe, welche dieses Ereignis nach sich ziehen, sind Teil einer komplexen Sozialordnung und lassen sich nur überblicken, wenn die daraus entstehende Selektionsaufgabe von Erleben und Handeln in sozialen Systemen verteilt und geordnet werden kann (Luhmann, 2014, S. 48). Luhmann beschreibt Vertrauen als Funktion, um die Komplexität unserer Gesellschaft zu reduzieren (S. 30). Dies ist dann nötig, wenn ein System (jeglicher Art) aus derart vielen Bestandteilen besteht, dass nur selektive Zusammenhänge zwischen ihnen vorgenommen werden können (S. 30).

Die Selektionsketten nehmen durch die stetige Ausdifferenzierung der Gesellschaft an Länge und Komplexität zu, wodurch der Sprung von allgemeinen Glaubensannahmen zum persönlichen Vertrauen immer grösser und schwieriger wird (Luhmann, 2014, S. 57). “Das Vertrauen in andere Menschen schliesst die Massgeblichkeit ihrer Weltsicht nicht mehr ohne weiteres ein. Man muss lernen ‘weltanschauliche’ Differenzen zu ertragen und trotzdem an fremde Selektionsleistungen eigenes Verhalten anzuschliessen” (S. 57).

Da die gesellschaftlich verfügbare Komplexität überwältigend gross ist, ist ein jeder darauf angewiesen, sich auf fremde Informationsverarbeitungen verlassen zu können (Luhmann, 2014, S. 60). So weiss beispielsweise eine Person, wo bzw. bei wem sie Auskunft über rechtliche Fragen erhält und verlässt sich auf die Aussagen dieser Fachperson. An einem Beispiel in Bezug auf die KESB ausgedrückt, mag eine betroffene Person der Behörde misstrauen, aber gleichzeitig darauf vertrauen, dass das geforderte rechtliche Fachwissen einer Juristin bzw. eines Juristen zumindest im Ansatz wahr ist.

Am Beispiel des Vertrauens in die legitime politische Macht erklärt Luhmann (2014), dass dies eine Form des Systemvertrauens in eine “Zentralisierung des Reduktionsprozesses [ist], der auf ein Fällen verbindlicher Entscheidungen hinausläuft” (S. 62). Dabei werden durch eine organisierte und verstärkte Selektivität Entscheidungen herbeigeführt. Diese Entscheidungen verstehen sich nicht immer von selbst und führen in diesem System dennoch eine legitime Verbindlichkeit mit sich, welche nötigenfalls mittels Zwang durchgesetzt werden (S. 62).

Bezüglich der Erwartungen an ein System, welche enttäuscht werden können, führt Luhmann (2014) aus: “Das Vertrauen in die Funktionsfähigkeit von Systemen schliesst Vertrauen in die Funktionsfähigkeit ihrer immanenten Kontrolle ein. Die Risikoneigung muss in diesen Systemen selbst unter Kontrolle gehalten werden” (S. 67). Das heisst, dass mit der Vergabe von Vertrauen an ein System auch das Vertrauen darauf gegeben wird, dass die im System innewohnenden Kontrollmechanismen funktionieren. In Bezug auf die KESB wäre ein Beispiel für einen Kontrollmechanismus, dass ein Entscheid nicht durch die Willkür einer einzelnen Person erfolgen kann, sondern stets von drei KESB-Mitgliedern gefällt wird (Noser, 2020, S. 38). Vertrauen in diesen Mechanismus besteht, wenn der Funktionsfähigkeit auch Glauben geschenkt werden kann.

Gemäss Wagenblass (2018) stellt für Luhmann Systemvertrauen also ein Mechanismus dar, der notwendig ist, um die Fülle an Informationen, welche durch die Teilsysteme unserer modernen Gesellschaft entstehen, zu verarbeiten und die Komplexität reduzieren zu können (S. 1804). Diese Reduktion der Komplexität besteht darin, dass künftige Handlungs- und Entwicklungsmöglichkeiten einer Person oder eines Systems berechenbarer erscheinen. So

können Gefahren, welche in hoch differenzierten Gesellschaften nicht ausgeschlossen werden können, handhabbarer werden (Wagenblaus, 2018, S. 1804). Ein Beispiel in Bezug auf die KESB wäre das Vertrauen darauf, dass ein Kind nicht ohne Rechtsgrundlage und ohne valide Begründung fremdplatziert werden kann.

3.2.3.5 Warum braucht es Vertrauen?

Nachdem die verschiedenen Formen von Vertrauen nach der Theorie von Luhmann dargelegt wurden, widmet sich dieses Kapitel der Frage, weshalb Luhmann Vertrauen als notwendig erachtet. Luhmann (2014) legt das Augenmerk vor allem auf die Funktionalität von Vertrauen und führt in seiner Theorie aus, dass Vertrauen bzw. Misstrauen nötig ist, um Handlungen zu vollziehen (S. 8). Beispielsweise muss ein Mensch darauf vertrauen können, dass kein herabstürzender Komet ihn treffen wird, sobald er einen Schritt vor die Haustür macht (S. 8). Im Umkehrschluss könnte ihn also das Misstrauen darüber, dass ihn kein Komet treffen wird, dazu bewegen, seine Handlung dahingehend zu steuern, als dass er nicht aus seinem Hause tritt. Luhmann (2014) sieht die Empfindung von Vertrauen und das damit einhergehende Vermögen, Misstrauen zu empfinden, als naturgegebenen Ausgangspunkt der Welt (S. 8). Auch kann die Notwendigkeit von Vertrauen als Grund für die Herleitung von Verhaltensregeln betrachtet werden (S. 8). Vertrauen ist somit ein elementarer Mechanismus für die Stabilisierung von Erwartungen und stellt somit die Bedingung der Möglichkeit individuellen Handelns dar, sowohl als Vertrauen in andere Personen als auch in symbolisch generalisierte Kommunikationsmedien wie Geld und Macht (Endress, 2002, S. 30).

3.2.3.6 Das Komplexitätsproblem

“Komplexität bedeutet, dass Unsicherheit darüber besteht, welche Wahl überhaupt getroffen werden soll, weil unbestimmt ist, ob eine Situation so oder auch anders eintreffen kann” (Bohn, 2007, S. 23). Dabei handelt es sich laut Bohn um das Problem der doppelten Kontingenz (S. 23). Doppelte Kontingenz ist ein Begriff dafür, dass eine Person entgegen der Erwartung handeln kann. Dabei agieren Menschen im Verhältnis zueinander. Und gerade wenn und weil das Gegenüber um die Erwartung des anderen weiss, kann sie deshalb entgegen dessen Erwartung handeln. Das Gegenüber kann einen über seine Absichten im Dunkeln lassen oder täuschen (Luhmann, 1987, S. 179). Die Wirkung eines Handelns kann also nicht immer vorausgesehen werden. Die Folge daraus ist die Entstehung von Vertrauen oder Misstrauen, denn oft kann das richtige Handeln erst am Erfolg oder Misserfolg überprüft werden (Luhmann, 2014, S. 31 ff.). Dies ist zum Beispiel der Fall in der Rolle einer Politikerin oder eines Politikers. Vor Eintreten eines Erfolgs bedarf es einer Handlung, eines Engagements (S. 31 ff.). Es ist daher ein Vertrauensvorschuss gefordert, welcher die Zeit zwischen Handlung und Erfolg überbrückt (S. 32). Vertrauen kommt also jeweils dann zum Tragen, wenn die zur Diskussion

stehende Handlung zum Erreichen eines Ziels in Frage steht und keine Gewissheit über deren Erfolg besteht (Luhmann, 2014, S. 32). Das heisst also für den Fall der Politikerin bzw. des Politikers, dass sie bzw. er in die entsprechende Position gewählt werden muss, ehe man überprüfen kann, ob die jeweiligen Erwartungen an sie bzw. ihn erfüllt werden. Vertrauen als Vorleistung bedarf es, wenn nicht oder nicht zur Gänze auf vorangehende Erfahrungen und bestehendes Wissen zurückgegriffen werden kann (S. 32). Daher ist ein Vertrauensvorschuss für die Wahl der Politikerin bzw. des Politikers notwendig. Aber auch für einen Vertrauensvorschuss braucht es irgendeinen Anhaltspunkt auf den man zurückgreifen kann, um einer Person oder einem System Vertrauen entgegenbringen zu können (Luhmann, 2014, S. 26). Bei Vergabe von Vertrauen besteht immer ein Risiko, weil der Schaden beim Bruch des zuvor geleisteten Vertrauens unter Umständen grösser sein kann als der Vorteil, welcher durch die Vertrauensvergabe erreicht werden kann (S. 26). Dabei beeinflussen eigene oder vermittelte indirekte positive oder negative Erfahrungen, wie die Entscheidung bezüglich der Vertrauensvergabe ausfällt (Wagenblaus, 2018, S. 1804). Es lässt sich ergänzen, dass kein Vertrauen benötigt wird, wenn genügend sichere Informationen vorliegen.

3.2.4 Anthony Giddens

Giddens (1995) legt Vertrauen als prozessbasierten Aspekt in sozialen Interaktionen und in zwischenmenschlichen Beziehungen dar und betont die Sozialität des Vertrauens, also die Angewiesenheit auf Vertrauen für ein gesellschaftliches Leben (S. 43 ff.).

Zunächst wird die Unterscheidung von Vertrauen, Zutrauen und Zuversicht nach Giddens vorgenommen, worauf seine Feststellungen in Bezug auf Vertrauen erläutert wird. Als wichtige Ausführungen für diese Bachelorarbeit wird auf die Bedeutung von Vertrauen in Expertensysteme eingegangen. Zuletzt werden die Beziehungsarten nach Giddens erläutert, aufgrund welchen er Bewertungen von Vertrauen vornimmt.

3.2.4.1 Vertrauen, Zutrauen und Zuversicht

Zunächst nimmt Giddens eine Abgrenzung der Begriffe Vertrauen, Zutrauen und Zuversicht vor. Er vergleicht sie folgendermassen:

Anders als beim **Zutrauen** ist man sich beim **Vertrauen** über riskante Aspekte bestimmter Umstände im Klaren, wobei aber sowohl bei Vertrauen als auch bei Zutrauen Erwartungen gedämpft oder enttäuscht werden können (Giddens, 1995, S. 45). Die Begriffe sind also insofern auseinander zu halten, als dass diese in Abhängigkeit dazu stehen, ob die Möglichkeit zur Enttäuschung durch das eigene (vorausgehende) Verhalten beeinflussbar ist (S. 46). Während jemand, der sich in einer Situation der **Zuversicht** befindet, keine alternative

Entscheidung in Betracht zieht, befindet sich eine vertrauende Person in einer Situation, in welcher sie sich darüber im Klaren ist, dass alternative Entscheidungen und Handlungen möglich sind (Giddens, 1995, S. 46). Giddens selbst trennt Vertrauen nicht vom Begriff des Zutrauens ab. Vielmehr versteht er darunter eine bestimmte Art von Vertrauen (S. 46).

3.2.4.2 Giddens Hauptaussagen zum Vertrauen

In seinem Werk *Die Konsequenzen der Moderne* resümiert Giddens (1995) eine Reihe von zusammenhängenden Feststellungen bezüglich des Vertrauens. Die Hauptaussagen lauten wie folgt:

- Als Hauptbedingung von Vertrauen nennt Giddens das Fehlen vollständiger Informationen (Giddens, 1995, S. 48).
- Er verfolgt folgenden Ansatz: „Vertrauen hat stets auch die Bedeutung von Zuverlässigkeit angesichts kontingenter Erlebnisse, einerlei, ob es dabei um die Handlungen von Einzelpersonen geht oder um das Funktionieren von Systemen“ (Giddens, 1995, S. 48).
- Vertrauen schlägt eine Brücke zwischen Glauben und Zutrauen, weshalb es – anders als Simmels Auffassung (vgl. Kap. 3.2.2) – nicht als “abgeschwächtes induktives Wissen” zu betrachten ist. Glaube ist die Folge von Vertrauen (Giddens, 1995, S. 48 ff.).
- Vertrauen in symbolische Zeichen und im Sinne von Glauben an Systeme beruhen auch auf Vertrauen in Personen. Allerdings bezieht sich dieses Vertrauen nicht auf das Funktionieren eines Systems als solches, sondern auf die Frage, ob dieses System korrekt funktioniert (Giddens, 1995, S. 49).
- Vertrauen als Begriff lässt sich als Zutrauen zur Zuverlässigkeit einer Person oder eines Systems definieren (Giddens, 1995, S. 49).
- Unter den Bedingungen der Moderne besteht das Vertrauen darauf, dass menschliches Handeln eine gesellschaftliche Leistung ist (und weder durch “das Wesen der Dinge” noch durch göttliche Einflussnahme gesteuert wird) und dass Vertrauen durch die Dynamik der modernen sozialen Institutionen eine Kontingenz geschaffen hat, in welcher nicht mehr religiöse Autoritäten bestimmen, sondern “die moralische Imperative des Menschen, die natürlichen Ursachen und der Zufall” (Giddens, 1995, S. 49 ff.).
- Wird eine riskante Entscheidung getroffen, setzt dies voraus, dass eine Gefahr besteht, welche der vertrauenden Person bewusst oder unbewusst ist. Das heisst,

das gewünschte Ergebnis des Vertrauens wird bedroht. Geht jemand ein kalkuliertes Risiko ein, ist sich die Person einer allfälligen Bedrohung bewusst, was sich auf ihre Handlungsweise auswirkt (Giddens, 1995, S. 50).

- Der Begriff Vertrauen steht in engem Zusammenhang mit dem Begriff Risiko und ist immer an Unsicherheit gebunden (Giddens, 1995, S. 50 ff.).
- Risiken beinhalten nicht nur individuelle Handlungen, sondern können Menschen auch im Kollektiv betreffen (Giddens, 1995, S. 51). Ein Beispiel wäre die über einem Epizentrum lebende Bevölkerung, welche dem Risiko eines starken Erdbebens ausgesetzt ist.
- Aus all diesen Aspekten kann nicht das Gegenteil von Vertrauen erschlossen werden. Misstrauen kann laut Giddens nicht bedingungslos als Gegenteil von Vertrauen betrachtet werden (Giddens, 1995, S. 52).

3.2.4.3 Vertrauen auf Expertensysteme in der modernen Gesellschaft

Nach Wagenblass (2018) betont Giddens die Notwendigkeit von Vertrauen in der modernisierten Gesellschaft (S. 1805). In früheren Gesellschaftsformationen haben Beziehungen durch Verwandtschaftssysteme, regionale Gemeinschaften, Religion und Tradition in lokalen Kontexten stattgefunden (S. 1805). In der Moderne dehnen sich die direkten persönlichen Bezüge weiter auf fremde Personen und abstrakte Systeme aus (S. 1805). Die Zusammenhänge in solchen abstrakten Systemen sind in ihrer Gesamtheit nicht mehr erfassbar, weshalb auf das Wissen der Expertensysteme vertraut werden muss (S. 1805). Giddens (1995) versteht Expertensysteme als "Systeme technischer Leistungsfähigkeit oder professioneller Sachkenntnis, die weitere Bereiche der materiellen und gesellschaftlichen Umfelders, in denen wir heute leben, prägen" (S. 40 ff.). Das sind Systeme, in welche das Wissen von Fachpersonen wie zum Beispiel Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälte oder Ärztinnen und Ärzte eingebettet sind (S. 41). Im Regelfall lässt sich das Expertenwissen nicht vollständig überprüfen (S. 41). Deshalb sind die Nicht-Expertinnen und -Experten auf die Verlässlichkeit der Expertinnen und Experten angewiesen. Um handlungsfähig zu sein, ist Letzteren gegenüber also Vertrauen gefordert nicht gegenüber der Person selbst, sondern gegenüber deren Expertenwissen (S. 41). Individuen vertrauen auf die Stabilität dieses Wissens und die Kontinuität ihrer Geltung (S. 42). Es kann somit Kontrolle an das jeweilige Expertensystem abgegeben werden (S. 42).

3.2.4.4 Beziehungsarten nach Giddens

Giddens (1995) beschreibt zwei Arten von Beziehungen: Zum einen *gesichtsabhängige* Bindungen, welche Vertrauensbeziehungen durch Nähe beschreiben (S. 103 ff.). Diese Beziehungen sind geprägt durch die Nähe und Vertrautheit der Beteiligten (S. 103 ff.).

Zum anderen beschreibt Giddens (1995) *gesichtsunabhängige* Bindungen, welche sich auf das Vertrauen in die Leistungsfähigkeit von Expertensystemen und der Glaube an symbolische Zeichen bezieht, welche er zusammengefasst als abstrakte Systeme bezeichnet (S. 103 ff.).

Die Bewertungsgrundlagen von Vertrauen können hierbei insofern unterschieden werden, als dass einerseits *personenabhängige* Bewertungen auf den Kompetenzen und fachlichen Fähigkeiten von Vertreterinnen und Vertretern einer Institution gründen (Giddens, 1995, S. 103 ff.). Andererseits beziehen sich *personenunabhängige* Bewertungen auf die Legitimität sowie grundsätzliche Leistungsfähigkeit der abstrakten Systeme (S. 103 ff.). Giddens (1995) hält fest, dass Vertrauen in abstrakte Systeme nicht immer die Interaktion von Expertinnen und Experten mit Adressatinnen und Adressaten voraussetzt (S. 107). Dennoch kommen diese überwiegend zustande. Giddens nennt diese Zusammentreffen *Zugangspunkte*, welche den Bereich bezeichnen, in welchem personenabhängige und personenunabhängige Bindungen zusammenlaufen (S. 107). Hier wird die soziale Beziehung zwischen Adressatin oder Adressat und Expertin oder Experte personalisiert (S. 107).

Giddens (1995) unterscheidet hier zwischen generalisiertem und spezifischem Vertrauen (vgl. Kap. 3.1.4.6; Kap. 3.1.4.7), wobei Ersteres sich im Rahmen der personenunabhängigen Bindung konstituiert und Letzteres durch personenabhängige Bindung erheblich beeinflusst wird (S. 107).

3.2.5 Zusammenfassung der ausgewählten soziologischen Theorien

Um eine Übersicht der drei soziologischen Theorien von Simmel, Luhmann und Giddens zu erhalten, sind nachstehend die zentralsten Aspekte zusammengefasst und Vergleiche aufgeführt, welche auf den Inhalten aus den vorangehenden Kapiteln basieren.

Simmel (vgl. Kap. 3.2.2) führt in seiner Theorie aus, dass Vertrauen in der Moderne in eine versachlichte generalisierte Form übergegangen ist. Das bedeutet, dass nicht mehr nur personales Vertrauen gebraucht wird, sondern sich generalisiertes Vertrauen auch gegen Kultursymbole wie beispielsweise das Geld richtet und somit Vertrauen auch in Systemen gebraucht wird.

Für Simmel gibt es drei Formen des Vertrauens:

- Abgeschwächtes induktives Wissen: Vertrauen wird als genereller Glaube an die Konstanten des Alltages dargestellt.
- Vertrauen als eine Form des Wissens und zugleich Nichtwissens: Es ist Vertrauen gefordert, wenn ein Mangel an Informationen besteht, aber gerade noch die Menge, welche es braucht, um eine Handlung basierend auf Vertrauen zu ermöglichen. Dieser Aspekt kann mit Luhmanns Ausführungen über Vertrauen als Vorleistung, weil für Gewissheit zu wenig Informationen bestehen, verglichen werden.
- Vertrauen als Gefühl: Ein Mensch, der einem anderen Menschen ohne Vorbehalte gegenübertritt, erweist Vertrauen in der Form des Gefühls. In seiner reinsten Form gibt es diese Form laut Simmel in der Religion.

Luhmann (vgl. Kap. 3.2.3) geht beim Vertrauen vor allem auf die Funktionalität ein, Komplexität zu reduzieren. Dabei geht er von der Grundlage der Vertrautheit aus, auf welcher Vertrauen aufgebaut werden kann und welche auf vergangenen Erfahrungen beruht. Vertrauen ist für Luhmann eine riskante Vorleistung, welche sich in die Zukunft richtet. Mit Vertrauen werden für die Gewissheit zu wenig vorhandenen Informationen überzogen, um handlungsfähig zu bleiben. Persönliches Vertrauen versteht Luhmann als gegenseitige Abhängigkeit, als Handlungserwartung eines Gegenübers und es setzt voraus, dass menschliches Handeln als persönlich bedingt sichtbar wird. Systemvertrauen hat die Funktion, Selektionsleistungen über längere Handlungsketten hinweg aufteilen zu können. Dabei muss sich ein Individuum oder die Gesellschaft auf fremde Informationsverarbeitungen und Entscheidungen verlassen können. Systemvertrauen ist ein weiterer Mechanismus der Komplexitätsreduktion und ermöglicht es, künftige Handlungs- und Entwicklungsmöglichkeiten einer Person oder eines Systems vorhersehbarer zu machen.

Giddens (vgl. Kap. 3.2.4) versteht Vertrauen als Prozess in sozialen Interaktionen und als Voraussetzung für gesellschaftliches Leben. Hauptbedingung für Vertrauen ist das Fehlen von genügend Informationen. Für ihn lässt sich Vertrauen auch als Zuverlässigkeit einer Person oder eines Systems definieren. Zudem steht Vertrauen in engem Verhältnis mit einem Risiko und ist immer an eine Unsicherheit gebunden. Ähnlich wie bei Luhmanns Verständnis von Systemvertrauen braucht es Vertrauen auch für abstrakte Systeme, denn die Zusammenhänge in diesen Systemen sind für ein Individuum nicht auf einmal erfassbar, weshalb auf das Wissen der Expertensysteme vertraut werden muss. Gesichtsabhängige Bindungen beschreibt Giddens als Beziehungen, welche sich durch eine gewisse Nähe zu einer Person auszeichnen. Gesichtsunabhängige Bindungen dagegen beziehen sich auf

abstrakte Systeme und darauf, dass diese legitimiert und ihnen eine grundsätzliche Leistungsfähigkeit zugestanden werden.

3.2.6 Exkurs: Figuration nach Norbert Elias

Gemäss Adloff und Farah (2012) geht Elias in seiner Zivilisationstheorie davon aus, dass ein jedes Individuum und die Gesellschaft eng verwoben sind (S. 108). Er zeigt auf, dass das Entstehen der modernen Gesellschaft, der Staaten und der sozio-ökonomischen Arbeitsteilung auf der einen Seite und das menschliche Handeln, Denken und Fühlen, auf der anderen Seite nicht als isolierte Prozesse anzusehen sind, sondern dass diese in Abhängigkeit zueinanderstehen (S. 108). Die Analyse von Individuum, Gesellschaft, Psycho- und Soziogenese sind demnach nicht getrennt möglich (S. 108). Unter dem Begriff "Menschenwissenschaften" versuchte Elias, die Disziplinen Ökonomie, Soziologie, Ethnologie, Anthropologie, Geschichte, Psychologie und Psychoanalyse zu vereinen (S. 108.). Die gesellschaftlichen Figurationen wandeln sich prozesshaft. Diese prägen das Individuum nicht nur im Denken, sondern auch in der Gefühlswelt (S. 108). Elias geht davon aus, dass die komplexeren Gefühle eines Individuums nicht nur biologisch und psychologisch situiert sind, sondern ein Ergebnis der Wechselwirkung zwischen Individuum und gemeinschaftlichem Gefüge sind (S. 109).

Nach dem Verständnis von Treibel (2008) behandelt Elias mit dem Begriff "Figuration" die Thematik der "wechselseitigen Abhängigkeit der Menschen voneinander" (S. 69). Menschen untereinander bilden Figurationen miteinander. Diese gruppenartigen Konstellationen können in grösseren oder kleineren Grössen auftreten und sind auf verschiedenen Analyseebenen beobachtbar, zum Beispiel Lehrpersonen und Lernende in einer Klasse, Sozialarbeitende und ihre Klientel, Bewohnende eines Dorfes, einer Grossstadt oder einer Nation (Elias, 2000, S. 143). Dabei geht Elias davon aus, dass der Mensch niemals isoliert, betrachtet werden kann, denn Menschen könnten ohne die Orientierung an anderen Menschen und ohne die mittelbar und unmittelbar herrschenden Zwänge, die Menschen wechselseitig aufeinander ausüben, nicht existieren. Unter diesem Gesichtspunkt erübrigte sich für Elias die Analyse eines Individuums (Treibel, 2008, S. 69). Im Begriff der Figuration offenbart sich das Verhältnis der Individuen und der Gesellschaft: Menschen sind nicht gesellschaftslos und Gesellschaften sind nicht menschenlose Organisationen (Treibel, 2008, S. 70). Figurationen stellen Beziehungsgeflechte von Menschen dar, welche durch die wachsende Interdependenz der Menschen an Komplexität zunehmen (S. 70).

Gemäss Treibel (2008) verwendet Elias den Begriff der Figuration explizit nicht als Synonym zum Begriff "Gruppe", denn er ist als Beziehungsbegriff zu verstehen, als ein Modell das soziale Prozesse darstellen kann (S. 73). Figuration versteht sich als eine Art gesellschaftsspezifische Sprache, zu welcher eine Reihe von Symbolen gehört, wie beispielsweise der Umgang mit Zeit (S. 73). Weil sich die gesellschaftliche Wirklichkeit, das Wissen und damit die Symbole von Gesellschaften konstant ändern, sind auch Figurationen wandelbar. Insofern kann Figuration als eine Art Machtverhältnis verstanden werden, wobei gemäss Kim (1995) Elias Macht nicht als etwas Negatives auffasst, sondern als Beziehungsbegriff versteht (S. 87). Die Figuration kann als eine Struktureigentümlichkeit menschlicher Beziehungen angesehen werden (Elias, 2000, S. 77). Ein Individuum verfügt über Macht, "solange es in irgendeinem Sinne einen Wert besitzt" (S. 77). Ein Beispiel dafür ist die Eltern-Kind-Beziehung: Das Kind hat mit seinen Möglichkeiten – zum Beispiel Lachen oder Weinen – auch seine "Trümpfe" (S. 131). Allerdings gibt es überall Machtdifferentiale, da Menschen aufeinander bezogen und voneinander abhängig sind (S. 77). Elias sieht Macht als ein dynamisches, prozesshaftes Konzept (vgl. Elias, 2001, S. 271). Es lässt sich insofern eine Prozesshaftigkeit von sozialen Abläufen erklären.

Figuration: Bezüge zum Vertrauen und zu der KESB

Wie Elias beschreibt, sind Menschen untereinander und voneinander abhängig und nicht isoliert, sondern als gemeinschaftliches Gefüge zu betrachten. In Bezug auf diese Abhängigkeit kann gesagt werden, dass Vertrauen als Vorleistung (vgl. Kap 3.2.3.2) benötigt wird, damit Momente der Unsicherheit und des Nichtwissens überbrückt werden können. Diese Überbrückungsleistung braucht der Mensch, um die Handlungsfähigkeit zu bewahren. Menschen müssen sich an anderen Menschen orientieren können, weshalb sich Vertrauen für gesellschaftliche Leben als unabdingbar herausstellt.

Figurationen berühren Menschen auch in der Gefühlswelt. Diese Gefühle sind nach Elias auf die Dynamiken zwischen den Individuen und der Gesellschaft zurückzuführen (Adloff & Farah, 2012, S. 108). Adloff und Farah führen sinngemäss nach Elias aus, dass "[w]as auch immer der Einzelne tut, denkt und fühlt, ist vermittelt durch die Gesellschaft [...]" (S. 108). Insofern lässt sich erahnen, was dies für die Einstellung der Bevölkerung gegenüber der KESB bedeutet, zumal auch insbesondere Boulevardmedien die Menschen "bei ihren Emotionen abholen" (vgl. Kap. 2.7.1) und somit die vermeintlich allgemeingültige Meinung als Gefühl verkauft wird.

Figuration: Bezüge zur Sozialen Arbeit:

Der Machtbegriff nach dem Verständnis von Elias ist gemäss Heiner (2007) für die Soziale Arbeit insofern interessant, als dass er die Beziehung zwischen Sozialarbeitenden und Klientel oder Sozialarbeit und Institution in den Blick zu nehmen vermag (S. 37 ff.). Die Soziale Arbeit beschäftigt sich unter anderem mit dem sozialen Wandel und den Problemlösungen in zwischenmenschlichen Beziehungen (Avenir Social, 2010, S. 9). Die aus der Figurationstheorie erlangten Kenntnisse können Erklärungen liefern, wie sozialer Wandel zustande kommen kann und wie sich Beziehungen als Geflechte in der Gesellschaft bilden können, denn unsere Gesellschaft ist das Ergebnis menschlichem und symbolisch strukturierten Handelns⁴ (Heiner, 2007, S. 36 ff.). Im Symbolischen Interaktionismus werden Prozesse sozialen Handelns auf der Mikroebene betrachtet (S. 39). Elias' Figurationssoziologie hingegen zieht zwischen den verschiedenen Analyseebenen keine Begrenzung (S. 39) und versteht den Symbolischen Interaktionismus insofern als Ebenen übergreifend.

⁴ Mit symbolisch strukturiertem Handeln ist der Symbolische Interaktionismus gemeint.

Symbolischer Interaktionismus beinhaltet folgende Grundannahmen:

- Menschen handeln 'Dingen' (Gegenständen, Menschen, Handlungen, Institutionen, Situationen u.a.) gegenüber auf der Grundlage der Bedeutungen, die diese Dinge für sie haben;
- diese Bedeutungen entstehen aus der sozialen Interaktion mit anderen Menschen und haften somit nicht von vornherein dem Gegenstand an;
- die Bedeutungen werden während der Auseinandersetzung mit der Umwelt verändert und situationsadäquat interpretiert. (Peuckert, 2001, S. 355, nach Herbert Blumer)

3.3 Vertrauen als Prozess

Vertrauen ist ständig in Bewegung und kann als fortlaufender Prozess verstanden werden. In diesem Kapitel wird die Entstehung sowie der Auf- und Abbau von Vertrauen erörtert. Darüber hinaus werden vertrauensbildende Aspekte und Massnahmen thematisiert, welche Vertrauen ermöglichen, fördern und pflegen.

Dieses Wissen über die Entstehung von Vertrauen und wie Vertrauen aufgebaut werden kann, ist elementar für die vorliegende Bachelorarbeit, damit anschliessend in Kapitel 5 Handlungsmöglichkeiten für die Fachpersonen der KESB abgeleitet werden können.

3.3.1 Entstehung von Vertrauen

Wird Vertrauen über eine Zeitspanne hinweg betrachtet, zeigt es sich als aktiver Prozess, welcher nicht stabil ist, sondern von internen sowie externen Faktoren abhängig ist (Petermann, 2013, S. 72). Die Vertrauensbereitschaft ändert sich im Verlaufe eines Lebens. In den ersten Lebensjahren gewinnt ein Kind das Urvertrauen oder Misstrauen meistens im familiären Rahmen und dieses gewonnene Vertrauen wird auch unbekanntem Personen geschenkt (S. 72). Urvertrauen und Urmisstrauen (vgl. Kap. 3.1.5) werden als interne Faktoren angesehen (S. 72). Das Kind lernt mit der Zeit und den gemachten Erfahrungen, dass blindes Vertrauen nicht gegenüber jedem Menschen und in jeder Situation hilfreich ist und es Menschen gibt, die mit Absicht täuschen. Der Aspekt der Ehrlichkeit in Verbindung mit Vertrauen und dem Verhalten anderer Menschen gewinnt an Relevanz und externe Faktoren kommen dazu, wie beispielsweise der Einfluss von Mitmenschen sowie politische Ereignisse (S. 72). Das Kind lernt durch Erfahrungen mit verschiedenen Menschen, dass Verlässlichkeit und Vertrauenswürdigkeit stark von den geäusserten Versprechen, dem jeweiligen Verhalten und den tatsächlichen Handlungen abhängen (S. 72).

Vertrauen setzt ein gewisses Mass an Sicherheitsgefühl voraus. Dieses Sicherheitsgefühl kann durch die Zuverlässigkeit und die Berechenbarkeit des Gegenübers entstehen (Petermann, 2013, S. 110).

Vertrauen verändert sich über das ganze Leben hinweg und die Erfahrungen prägen die Vertrauensbereitschaft einer Person. Vertrauen ist eine bedeutsame Ressource in vielen Lebensbereichen, welche aufgebaut, stets gepflegt und gewahrt werden muss (Wagenblass, 2004, S. 110). Im nächsten Kapitel wird aufgegriffen, wie Vertrauen in Phasen aufgebaut werden kann.

3.3.2 Phasen des Vertrauensaufbau

Nachdem nun auf verschiedene Aspekte eingegangen wurde, welche wichtig für das Entstehen von Vertrauen sind, wird in diesem Kapitel anhand verschiedener Phasen dargelegt, wie ein Vertrauensaufbau funktionieren kann.

Für die Entstehung von Vertrauen spielt der Aspekt der Sicherheit eine wesentliche Rolle (Petermann, 2013, S. 110). Petermann vermutet, dass aufgrund des generalisierten Vertrauens (vgl. Kap. 3.1.4.6) die Menschen vermehrt Sicherheitssignale bei anderen wahrnehmen (S. 110). Beispiele für Sicherheitssignale sind Gesten und verbale Ankündigungen über künftiges Handeln (S. 110). Solche Signale lösen ein Sicherheitsgefühl aus, welches Vertrauen ermöglicht. Allerdings spielen die aktuellen Faktoren eine Rolle, wie beispielsweise objektiv oder subjektiv wahrgenommene Bedrohungen. Gegen bedrohlich wirkende Handlungen kann aktiv durch den gezielten Vertrauensaufbau Einfluss genommen werden (S. 110). Petermann (2013) beschreibt drei Phasen, welche für einen gelingenden Vertrauensaufbau vorausgesetzt werden:

- Herstellen einer verständnisvollen Kommunikation,
- Abbau von bedrohlichen Handlungen und
- gezielter Einsatz von vertrauensauslösenden oder -fördernden Handlungen (S. 110).

Das Herstellen einer verständnisvollen Kommunikation und Interaktion ist die Basis des Vertrauensaufbaus und bildet somit die **erste Phase** (Petermann, 2013, S. 111). Für eine gelingende und verständnisvolle Kommunikation ist aktives Zuhören grundlegend. Aktives Zuhören beinhaltet das Vermitteln von echtem Interesse am Gespräch und an der Person, das uneingeschränkte Zuhören und das Halten des Blickkontakts (S. 111). Die gezielte Zuwendung ermöglicht, Veränderungen in der Mimik, Gestik, Körperhaltung und verbalen Sprache wahrzunehmen, einzuordnen und darauf zu reagieren. Diese Art der Zuwendung und des Verstehens wird durch Einfühlungsvermögen vermittelt (S. 111-112). Damit eine verständnisvolle Kommunikation entstehen kann, benötigt es die Bereitschaft, Aufmerksamkeit zu schenken, aktiv zuzuhören und empathisch zu sein.

In der **zweiten Phase** geht es um den Abbau bedrohlich wirkender Handlungen (Petermann, 2013, S. 111). Es gibt viele Handlungen, welche auf das Gegenüber ohne Absicht bedrohlich wirken. Diese vermeintliche Bedrohung kann nur durch gezieltes und geplantes Verhalten abgebaut werden (S. 111). Eine Bedrohung besteht, wenn die Person Informationen und Verhalten nicht einordnen kann, dadurch die Orientierung verliert und das Sicherheitsgefühl

verloren geht oder nicht entstehen kann (Petermann, 2013, S. 111). Um eine solche Bedrohung zu vermeiden ist es hilfreich, das eigene Verhalten eindeutig und berechenbar für das Gegenüber zu gestalten. Dabei können kurze und klare Erklärungen und Begründungen für ein Verhalten oder Handeln wertvoll sein (S. 111). In der zwischenmenschlichen Interaktion gibt es gewisse Strukturen, die schlussendlich eine vertrauenswürdige Interaktion ermöglichen. Mit Struktur sind hier Anforderungen und Erwartungen an das Gegenüber gemeint, welche verbalisiert werden müssen und damit Sicherheit vermitteln (S. 111 ff.). Erklärungen und Rückmeldungen dienen als Orientierungshilfe und ermöglichen dem Gegenüber einen weiteren Zugang, um das Verhalten zu verstehen (S. 113).

Die ersten beiden Phasen bilden die Grundvoraussetzung, damit in der **dritten Phase** Vertrauen systematisch und gezielt aufgebaut werden kann (Petermann, 2013, S. 113). Vertrauen kann gezielt aufgebaut werden, wenn das Selbstvertrauen der anderen Person gefördert wird, indem anspruchsvolle Aufgaben bewältigt werden und dadurch Kompetenz übertragen wird (S. 112 ff.). In einem ersten Schritt wird der Person Vertrauen entgegengebracht, indem ihr gezeigt wird, dass an sie und ihre Fähigkeit diese Aufgaben bewältigen zu können, geglaubt und vertraut wird. Die Bedingungen werden so ausgelegt, dass ein gewisser Handlungsdruck für die andere Person entsteht, sie jedoch mit grosser Wahrscheinlichkeit in der Lage sein wird, die Aufgaben zu bewältigen. Das Zutrauen dieser Aufgaben und die erfolgreiche Bewältigung fördern das Kompetenzgefühl der Person und stärkt ihr Selbstwertgefühl und Selbstvertrauen (S. 113-114).

So wie es möglich ist Vertrauen aufzubauen, besteht auch die Möglichkeit das bestehende Vertrauen zu verlieren. Petermann beschreibt diesen Verlauf des Vertrauensverlust ebenfalls wie beim Vertrauensaufbau in drei Phasen. Diese werden im nächsten Kapitel behandelt.

3.3.3 Phasen des Vertrauensverlusts

Vertrauen kann verloren gehen, wenn gewisse Prinzipien und Bedingungen vom Gegenüber nicht beachtet werden (Petermann, 2013, S. 120). Wie bereits beim Vertrauensaufbau (vgl. Kap. 3.3.2) unterteilt Petermann den Vertrauensverlust in drei Phasen (S. 120). Vertrauen kann in jeder Phase zerstört werden. Wenn jedoch bereits in der ersten Phase ein Vertrauensbruch entsteht, wird dies für alle weiteren Bemühungen in den folgenden zwei Phasen schwerwiegende Folgen haben (S. 120).

Die **erste Phase** beinhaltet die vertrauensvolle Kommunikation (Petermann, 2013, S. 120). Wird diese vertrauensvolle Kommunikation verletzt, beispielsweise durch zu starke Selbstdarstellung, unzureichende Beachtung der Gefühle und der Bedürfnisse des

Gegenübers und/oder fehlende Empathie, hat das zur Folge, dass die Bereitschaft, eine vertrauensvolle Beziehung aufzubauen oder aufrechtzuerhalten, sinkt (Petermann, 2013, S. 120-121). Oftmals wird in dieser Phase aneinander vorbei kommuniziert, was zu Missverständnissen führt (S. 120).

In der **zweiten Phase** geht es um bedrohliche Handlungen oder bedrohliches Verhalten (Petermann, 2013, S. 120). Schwer vorhersehbares und willkürliches Verhalten lässt sich für das Gegenüber schlecht einordnen, wirkt oft bedrohlich und kann ein unsicheres Gefühl auslösen (S. 120-121). Ebenso haben zu viele sowie auch zu wenige Ratschläge eine desorientierende Wirkung (S. 120-121). Fehlende oder einseitige Rückmeldung können ebenfalls als bedrohlich wahrgenommen werden (S. 120).

Die **dritte Phase** umfasst den gezielten Vertrauensbruch (Petermann, 2013, S. 120). Zynismus, eine abwertende Haltung und Geringschätzung der Kompetenzen des Gegenübers haben im Laufe der Zeit einen Einfluss auf das Selbstvertrauen und können zu Verhaltensunsicherheiten in der Kooperation führen (S. 120-122). Diese Handlungen können gezielt eingesetzt werden und haben zur Folge, dass das Vertrauen dadurch gehemmt oder verloren geht (S. 122).

Vor diesem Hintergrund schliessen die Verfasserinnen dieser Bachelorarbeit, dass die Art und Weise der Kommunikation und der Handlungen einen Einfluss auf das Vertrauen vom Gegenüber haben. Um einen Verlust des Vertrauens anderer Menschen vorzubeugen, ist es sinnvoll, sich der eigenen Art und Weise der Kommunikation, des eigenen Verhaltens und der Haltung gegenüber der anderen Person bewusst zu sein. Ebenso sind bedrohliche Verhaltensweisen und Vertrauen hemmende Handlungen zu vermeiden. Kommt es trotzdem zu einem Vertrauensverlust, kann versucht werden, das verlorene Vertrauen wiederherzustellen. Wie dies gelingen kann, wird im folgenden Kapitel beschrieben.

3.3.3.1 Wiedergewinnung von Vertrauen nach Vertrauensverlust

Wie im vorangehenden Kapitel erwähnt, ist es möglich, durch bedrohlich wirkende Handlungen das Vertrauen des Gegenübers zu verlieren. In diesem Kapitel soll der Frage nachgegangen werden, wie das Vertrauen nach einem Vertrauensverlust wiederhergestellt werden kann.

Mit dieser Frage hat sich Petermann (2013) auseinandergesetzt (S. 80 ff.). Eine Entschuldigung beeinflusst die Wiederherstellung von Vertrauen weder auf kurze noch lange Dauer. Im Gegensatz zum Vertrauensaufbau hat eine Entschuldigung bei der Wiederherstellung von Vertrauen eine vage Wirkung (S. 80). Ob Vertrauen wiederherstellbar ist oder nicht, ist von der Art und Weise des Vertrauensverlustes abhängig. Beispielsweise, ob

die Ursache für den Vertrauensverlust durch eine bewusste und absichtliche Täuschung oder durch ungünstiges Verhalten hervorgerufen wurde (Petermann, 2013, S. 80-81).

Verhaltensweisen, wie zum Beispiel Entschuldigungen, Wiedergutmachung und das Zeigen von Reue, können einen Wiederaufbau von Vertrauen begünstigen. Jedoch hängt die Wirkung davon ab, welche Vorgeschichte zum Vertrauensverlust geführt hat und wie ernsthaft die Bemühungen für das Wiederherstellen von Vertrauen gemeint sind (Petermann, 2013, S. 81). Um das Vertrauen wiederherzustellen, muss die Person ihre Vertrauenswürdigkeit (vgl. Kap. 3.1.3.1) beweisen. Die Vertrauenswürdigkeit ist abhängig vom Wohlwollen und der Integrität einer Person (S. 81). Wohlwollen kann durch Wiedergutmachung, Entschuldigung und Reue gezeigt werden. Die Integrität wird durch das Einhalten der Versprechen und vertrauenswürdigen Handeln wiedergewonnen (S. 81).

Nach einem absichtlichen persönlichen Betrug ist es wahrscheinlich, dass der Vertrauensverlust so hoch ist, dass das Vertrauen nicht mehr vollständig hergestellt werden kann (Petermann, 2013, S. 81). Wenn die Person, die einen Vertrauensverlust erlitten hat, die Vertrauenswürdigkeit der anderen Person immer wieder in Frage stellt oder gar nach Vergeltung strebt, kann das Vertrauen nicht wiederhergestellt werden (S. 81-82).

3.3.4 Vertrauensbildende Aspekte und Massnahmen

In einem ersten Schritt werden sieben Aspekte für die Entstehung von Vertrauen auf der persönlichen Ebene aufgegriffen. Anschliessend wird das Vertrauen in Organisationen und die entsprechenden vertrauensbildenden Massnahmen behandelt.

3.3.4.1 Sieben Aspekte für die Entstehung von Vertrauen

Schön (2020) benennt sieben Aspekte, welche für die Entstehung von personalem und Systemvertrauen relevant sind. Zu den Aspekten gehören: Kompetenz, Selbstvertrauen, Wertschätzung, Respekt, echtes Interesse, Information und Erfahrung (S. 66).

Fachliche und methodische **Kompetenz** ermöglichen Vertrauen (Schön, 2020, S. 68). Kompetenz wirkt vertrauensbildend auch ohne die Notwendigkeit des zuvor persönlichen Kontakts oder jegliche soziale und interpersonelle Fähigkeit. Menschen sind bereit, auf eine hohe Kompetenz zu schliessen, wenn vermeintliche Kompetenzindikatoren wie Titel, Ämter oder Empfehlungen vorhanden sind. Ein Beispiel dafür kann die Kompetenz einer Pilotin oder eines Piloten sein. Ihnen wird vertraut, ohne sie persönlich kennen gelernt zu haben (S. 68).

Selbstvertrauen entsteht in der Interaktion mit sich selbst und durch positive Erfahrungen (Schön, 2020, S. 68-69). Selbstvertrauen kann durch erreichte Ziele entstehen sowie auch

dem Gefühl, sich selbst vertrauen zu können. Durch ein gesundes Selbstvertrauen steigert sich zudem das Selbstbewusstsein und der Selbstwert (Schön, 2020, S. 68-69). Selbstvertrauen und Selbstsicherheit sind zentrale Voraussetzungen für die Bereitschaft, anderen Menschen zu vertrauen (Schön, 2020, S. 69; Luhmann, 2014, S. 90).

Wertschätzung und Anerkennung gehören für Schön (2020) zu den fundamentalsten Faktoren für die Entstehung von Vertrauen (S. 69). Schön versteht unter Wertschätzung eine positive, unvoreingenommene und empathische Haltung. Dabei ist es wichtig, die Menschen wahr- und ernst zu nehmen, die Leistungen anderer Personen anzuerkennen, zu würdigen und diese Anerkennung und Würdigung explizit zu äussern (S. 69).

Neben der Wertschätzung und Anerkennung ist auch **Respekt** ein fundamentaler Aspekt für die Entstehung von Vertrauen (Schön, 2020, S. 71). Unter Respekt wird die Achtung der Werte anderer Personen sowie die Wahrung von Vertraulichkeit und die Berücksichtigung der persönlichen Grenzen anderer Personen verstanden. Ausserdem spielt die persönliche Ehrlichkeit, die Zuverlässigkeit und die Berechenbarkeit eine wesentliche Rolle (S. 71).

Echtes Interesse an einem Menschen und dessen Situation, Gedanken und Handlungen sind ebenfalls von grosser Bedeutung für die Entstehung von Vertrauen (Schön, 2020, S. 69). Wichtig ist es, Interesse nicht vorzutäuschen, sondern sich wirklich zu interessieren. Dazu gehört, den Personen aktiv zuzuhören, nachzufragen und Bezug auf Gesagtes zu nehmen (S. 69-70). Die Verfasserinnen dieser Bachelorarbeit verstehen unter dem Zeigen von echtem Interesse, sich Zeit zu nehmen und die Bereitschaft, die Menschen mit ihren Emotionen und Handlungen wahrzunehmen.

Die Transparenz durch Offenlegung von **Informationen** ist für die Entstehung von Vertrauen notwendig (Schön, 2020, S. 70). Indem Informationen offengelegt und die beteiligten Personen ins Boot geholt werden, wird eine Basis für Vertrauen geschaffen (S. 70). Schön fügt ausserdem den Aspekten von Information und Transparenz noch das respektvolle Feedback hinzu. Respektvolles Feedback dient nach seiner Sichtweise der Entwicklung von Kompetenzen, Selbstvertrauen und lässt gegenseitiges Vertrauen entstehen (S. 71).

Vertrauen baut auf gemachten **Erfahrungen** auf (Schön, 2020, S. 71). Jede Erfahrung, sei dies mit einer einzelnen Person oder mit Gruppen, Organisationen, Institutionen oder Behörden, bildet ein Erlebnis. Diese Erlebnisse und Erfahrungen beeinflussen die Vertrauensbereitschaft der Menschen. Für die Entstehung von Vertrauen sind positive Erlebnisse und Erfahrungen unabdingbar (S. 71-72).

3.3.4.2 Vertrauen in Organisationen und Institutionen

Bevor Vertrauen in ein System oder in eine Organisation entstehen kann, muss der Mensch in der Lage sein, personales Vertrauen empfinden und geben zu können (vgl. Kap. 3.1.4.3; Luhmann, 2014, S. 28). Sind diese Bedingungen erfüllt, kann der Mensch Vertrauen in ein System oder in eine Organisation entwickeln.

Schweer und Thies (2005) vertreten die These aus psychologischer Sichtweise: “[...], dass Institutionen und Organisationen nur dann das Vertrauen der Bürger [und Bürgerinnen] (zurück-) gewinnen können, wenn sie selbst auf der Basis von Vertrauen als einem übergeordneten Organisationsprinzip funktionieren, so dass sowohl intra- als auch extraorganisationales Vertrauen gefördert werden kann” (S. 47; Anm. der Verfasserinnen). Eine Organisation, welche das Vertrauen der Gesellschaft gewinnen möchte, steht vor dem Problem, dass sie selbst als Organisation nicht vertrauen kann, was wiederum ein Kernmerkmal für Vertrauen darstellt (S. 54-55). Um trotzdem Vertrauen aufbauen und stabilisieren zu können, muss die Organisation den Adressatinnen und Adressaten der Gesellschaft ihre Vertrauenswürdigkeit beweisen (vgl. Kap. 3.1.3.2). Der entscheidende Punkt liegt darin, dass die Organisation selbst auf der Basis von Vertrauen funktioniert und dies von aussen erkennbar ist (S. 55). Daher ist es von grosser Relevanz, dass die Mitglieder der Organisation die Bedeutung von Vertrauen innerhalb der Organisation erkennen und dies nach aussen repräsentieren. Um das Vertrauen in die Organisation repräsentieren zu können, ist es wichtig, dass die Mitglieder sich der Organisation verpflichtet fühlen und ihr Vertrauen schenken (S. 55). Gelingt es den repräsentierenden Personen, personales Vertrauen zu den Adressatinnen und Adressaten aufzubauen, können sie auf dieser Basis Bezug zu der Organisation herstellen und den Aufbau des Systemvertrauens fördern (S. 55).

Wie die Organisation bzw. ein System sowie die Fachpersonen eines Systems das Vertrauen explizit aufbauen können, wird im nachfolgenden Kapitel behandelt.

3.3.4.3 Vertrauensbildende Massnahmen für Institutionen

Wie bereits in Kapitel 3.3.4.1 beschrieben wurde, braucht es für die Entstehung von Vertrauen folgende Aspekte: Kompetenz, Selbstvertrauen, Wertschätzung, Interesse, Information, Respekt und Erfahrung (vgl. Schön, 2020, S. 66). Jedoch spielen noch weitere Aspekte eine wesentliche Rolle bei der Bildung und Entstehung von Vertrauen.

Laut Schweer und Thies (2005) können Institutionen und Organisationen vor allem durch glaubwürdige Kommunikation und gerechten Handlungen Vertrauen aufbauen (S. 47). Die vertrauensbildende Kommunikation ist für das intra- als auch extraorganisationalen Vertrauen

von Bedeutung (Schweer & Thies, 2005, S. 54 ff.). Die glaubwürdige Kommunikation verfolgt das Ziel, Vertrauenswürdigkeit zu beweisen, um Vertrauen zu ermöglichen (S. 56). Die Kommunikation innerhalb der Organisation sowie in der Öffentlichkeit und gegenüber den Adressatinnen und Adressaten soll von Ehrlichkeit, Sorgfalt, Offenheit, Authentizität, Transparenz und Wohlwollen geprägt sein (Brühl, Basel & Kury, 2016, S. 184). Diese Aspekte der Kommunikation allein sind jedoch nicht ausreichend, es müssen ausserdem explizit Möglichkeiten für die Kommunikation auf der Metaebene (Metakommunikation) geschaffen werden, um den Austausch über die Kommunikationskanäle, Inhalte, Missverständnisse und Qualität der Kommunikation zu ermöglichen (Schweer & Thies, 2005, S. 56).

Dabei ist die Förderung des Vertrauens der Gesellschaft in die Organisation (extraorganisationales Vertrauen) durch die Kommunikation über Medien unerlässlich (Schweer & Thies, 2005, S. 56). Auch Arendt (1993) vertritt die Meinung: "Ohne Öffentlichkeit sind moderne Unternehmen, Verbände und Institutionen sprachlos. Wer nicht informiert und kommuniziert, ist nicht existent" (S. 15). Dadurch zeigt sich, dass die Öffentlichkeitsarbeit und der Medienauftritt einer Organisation von grosser Bedeutung sind, damit die Gesellschaft Vertrauen aufbauen kann. Die direkte Kommunikation mit den Adressatinnen und Adressaten ist nicht ausreichend, um das Vertrauen der gesamten Gesellschaft zu fördern.

Nebst den erläuterten Aspekten von Schweer und Thies (2018) nennt auch Mühlbacher vier Massnahmen für die Vertrauensbildung: Kompetenz, Wohlwollen, Integrität, und Berechenbarkeit (S. 107). Der Aspekt der Kompetenz wird bereits bei der Entstehung von Vertrauen thematisiert (vgl. Kap. 3.3.1). Wohlwollen bildet sich in der Haltung, in der Kommunikation und im Verhalten ab und beinhaltet Ehrlichkeit, Freundlichkeit und Vermittlung von echtem Interesse (Mühlbacher, 2018, S. 107; Brühl et al., 2016, S. 184; Schön, 2020, S. 69 ff.). Integrität umfasst die Einhaltung versprochener Prinzipien, Normen und Werte und eine faire Behandlung (Mühlbacher, 2018, S. 107). Bei der Integrität fällt auch die Gerechtigkeit ins Gewicht (vgl. Schweer & Thies, 2005, S. 58-59). Eine Organisation ist in der Lage, gerecht zu handeln oder eben nicht (S. 47). Dabei wird die Gerechtigkeit jeweils subjektiv wahrgenommen (S. 58-59). Wird die Gerechtigkeit von den Adressatinnen und Adressaten als hoch empfunden, so nimmt das Vertrauen in die Organisation und explizit auch in die Behörden zu (Mühlbacher, 2018, S. 108). Die Berechenbarkeit bezieht sich auf die Regelmässigkeit und Vorhersehbarkeit der Handlungen einer Person oder Organisation (S. 107).

3.3.5 Fazit

Anhand der Ausführungen in den vorangegangenen Kapiteln ist erkennbar, dass Vertrauen ein aktiver Prozess ist und sich im Verlaufe eines Lebens immer wieder verändert. Die Entstehung von Vertrauen wird von verschiedenen Faktoren, wie das familiäre Umfeld, Erfahrungen in sozialen Situationen oder politischen Ereignissen, beeinflusst.

Persönliches Vertrauen kann mittels verschiedener Aspekte, wie beispielsweise Kommunikation, Haltung und transparenten Handlungen gezielt aufgebaut und gepflegt werden. Vertrauen spielt in allen Bereichen des menschlichen Lebens eine wesentliche Rolle. Auch für ein System ist das Vertrauen der Adressatinnen und Adressaten relevant. Da ein System selbst nicht in der Lage ist Vertrauen aufzubauen, benötigt es die Repräsentation von Vertrauen durch die eigenen Fachpersonen. Sowie beim persönlichen Vertrauen, ist beim Vertrauen in ein System bzw. in eine Organisation die vertrauensvolle Kommunikation und die Berechenbarkeit der Handlungen elementar. Die Fachpersonen einer Organisation können im direkten Kontakt mit den Adressatinnen und Adressaten und durch Öffentlichkeitsarbeit, wie beispielsweise die eigene Präsenz in den Medien, Vertrauen aufbauen.

4 Das Vertrauen der Gesellschaft in die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde

Dieses Kapitel ist für die Fragestellung dieser Bachelorarbeit sehr zentral. Darin wird das Vertrauensverhältnis der Adressatinnen und Adressaten in die KESB behandelt. Es wird nicht nur die Relevanz von Vertrauen in Bezug der KESB erörtert, sondern es wird auch die Bedeutung von Vertrauen und Systemvertrauen in der Sozialen Arbeit und in der KESB thematisiert. Des Weiteren werden die zu Beginn gestellten Hypothesen bearbeitet und das gegenwärtige Vertrauensverhältnis der Gesellschaft in die KESB dargelegt.

4.1 Notwendigkeit von Vertrauen in Bezug zur Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde

Dieses Kapitel ist der Relevanz von Vertrauen für die Fachpersonen der KESB gewidmet. Fassbind (2018) ist der Ansicht, dass die Fachpersonen der KESB für eine erfolgreiche Arbeit das Vertrauen zur Klientel aufbauen müssen (S. 117). In der Praxis sollen weniger die Interventionen im Vordergrund stehen (S. 117). Vielmehr muss die enge Zusammenarbeit mit den betroffenen Menschen und den internen oder externen Abklärungsdiensten der KESB im Fokus stehen (S. 117). Die Massnahmen der KESB wirken nachhaltiger, wenn betroffene Menschen eine kooperative Haltung einnehmen. Die Kooperation der Klientel ist vom Vertrauen gegenüber der abklärenden Person und der Behörde abhängig (S. 117).

Auch Fluri (2020), Gründer der Anlaufstelle KESCHA, vertritt die Meinung, dass der Kindes- und Erwachsenenschutz nur funktionieren kann, wenn die Gesellschaft Vertrauen in die KESB hat (S. 11). Er ist überzeugt, dass eine gute Aufklärung in verständlicher und einfacher Sprache im ganzen Verfahren den Adressatinnen und Adressaten hilft, sich zu orientieren und Vertrauen in die Fachpersonen der KESB aufzubauen (S. 11).

Fassbind (2018) nennt weitere Aspekte, welche die Behörde berücksichtigen kann, um das Vertrauen der Klientel aufzubauen (S. 117). Er empfiehlt eine pragmatische Herangehensweise, welche von Offenheit, Ehrlichkeit, Flexibilität, Gelassenheit, Geduld, Kompromissbereitschaft, Kritik- und Lernbereitschaft, Verlässlichkeit, Transparenz, Mut zur Entscheidungs- und Verantwortungsübernahme, Verständnis, Empathie und klarer und überzeugender Kommunikation geprägt ist (S. 117-119).

Zusammenfassend ist feststellbar, dass Vertrauen für die Zusammenarbeit zwischen Fachpersonen und der Klientel wesentlich ist. Behördliche Massnahmen verfolgen den Zweck,

die Situation der Klientel zu verbessern und unter einem guten Vertrauensverhältnis können diese nachhaltiger wirken.

Den Fachpersonen der KESB stehen verschiedene Möglichkeiten zur Verfügung, um das Vertrauen der Gesellschaft sowie der Klientel aufzubauen. Fassbind und Fluri nennen in den vorangehenden Abschnitten wichtige Aspekte bezüglich der Haltung, Herangehensweise und Kommunikation der Fachpersonen, welche zentral für die Vertrauensbildung sind (Fassbind, 2018, S. 117 ff.; Fluri, 2020, S. 11). Diese Aspekte und die behandelten Möglichkeiten für die Vertrauensbildung in Kapitel 3.3.4 bilden die Grundlage für die Handlungsmöglichkeiten für die Fachpersonen der KESB, welche in Kapitel 5 behandelt werden.

4.2 Vertrauen und Soziale Arbeit

In den folgenden Unterkapiteln wird das Vertrauen in der Sozialen Arbeit im Allgemeinen aufgegriffen sowie die Bedeutung von Systemvertrauen in der Sozialen Arbeit behandelt. Diese Kapitel haben die Funktion, das theoretisch erarbeitete Wissen aus Kapitel 3 in Zusammenhang mit der Sozialen Arbeit zu bringen.

4.2.1 Vertrauen in der Sozialen Arbeit

Im Folgenden werden die Voraussetzungen für die Entstehung von Vertrauen im Handlungsfeld der Sozialen Arbeit erläutert sowie aufgezeigt, wo sich Vertrauen bzw. Misstrauen in der Sozialen Arbeit abbildet.

Damit Vertrauen in der Sozialen Arbeit entstehen kann, werden gewisse Strukturen benötigt. Nach Arnold (2009) sind folgende Bedingungen und Strukturmerkmale in der Sozialen Arbeit für den Vertrauensaufbau zentral:

- die gesellschaftliche Funktion der Sozialen Arbeit
- die institutionelle Anbindung der Sozialen Arbeit
- die unterschiedlichen Zugänge zu den Angeboten der Sozialen Arbeit in Bezug auf die Freiwilligkeit und der Eingriffsintensität
- sowie die Asymmetrie innerhalb der Beziehungen aufgrund der Rollen- und Machtverteilung (S. 137).

Diese Bedingungen und Strukturen wirken sich auf die Arbeitsbeziehung aus (Arnold, 2009, S. 137). Arnold findet es sinnvoll, diese Strukturen im Zusammenhang zu betrachten, denn es ist wahrscheinlich, dass die Gründe für Unsicherheiten in der Arbeitsbeziehung bereits in den strukturellen Gegebenheiten zu finden sind (S. 138). Diese strukturellen Gegebenheiten bieten

eine Vielzahl an Möglichkeiten, welche sich vertrauenshemmend auf die Klientel auswirken können, was zu Misstrauen führt (Arnold, 2009, S. 138). Arnold sieht die erfolgreiche Ausführung des Arbeitsauftrages in der Sozialen Arbeit stets in der Verknüpfung mit dem spezifischen Vertrauen (S. 374; vgl. Kap. 3.1.4.7). Demgegenüber stehen die oben genannten strukturellen Gegebenheiten und das geringe generalisierte Vertrauen (vgl. Kap. 3.1.4.6), was die Entstehung von Vertrauen beeinflusst und sich dementsprechend auch auf den Erfolg der Arbeit auswirkt (Arnold, 2009, S. 374).

Die Verfasserinnen dieser Bachelorarbeit schliessen daraus, dass die Soziale Arbeit viele für das Vertrauen relevante Strukturen aufweist, welche sowohl vertrauensfördernd als auch vertrauenshemmend sein können. Dieses Verständnis ermöglicht es den Sozialarbeitenden, die Ursache der Entstehung von Misstrauen nicht nur auf der personalen oder Systemebene zuzuordnen, sondern auch die Möglichkeit in Betracht zu ziehen, dass Misstrauen auch durch die strukturellen Gegebenheiten entstehen kann.

Das Misstrauen sowie das personale Vertrauen der Adressatinnen und Adressaten der Sozialen Arbeit zeigt sich vor allem in der Beziehungsarbeit. Diese ist in der Sozialen Arbeit zentral (Widulle, 2012, S. 56). Die Beziehung zwischen der ratsuchenden Person und der beratenden Person ist laut Nussbeck (2014) die wichtigste Variable im gesamten Beratungsprozess in der Sozialen Arbeit (S. 109). Eine erfolgreiche Beratung ist ohne eine vertrauensvolle Beratungsbeziehung fast unmöglich (S. 110). Daraus lässt sich schlussfolgern, dass Vertrauen einen wesentlichen Bestandteil in der Zusammenarbeit mit Menschen darstellt.

Oft zeigt sich das von Adressatinnen und Adressaten ausgehende Misstrauen in Konfliktsituationen oder in Form von Widerstand (Widulle, 2012, S. 209). Es entstehen Zweifel, die Kompetenz der Fachperson wird in Frage gestellt und es besteht die Möglichkeit, dass Misstrauen entsteht (S. 209). Berkel (2011) schlägt in Konfliktsituationen und bei Widerstand folgende Verhaltensweisen für die Vertrauensbildung vor: Selbstoffenbarung, Bezug zur Realität, schonende Reaktion und Metakommunikation (S. 87).

Abschliessend kann festgehalten werden, dass Vertrauen die Voraussetzung für eine Arbeitsbeziehung, eine gelingende Zusammenarbeit und eine erfolgreiche Auftragserfüllung in der Sozialen Arbeit bildet. Vertrauensbildende Handlungen sind nicht nur für die Entstehung von Vertrauen relevant, sondern auch in Widerstands- und Konfliktsituationen hilfreich.

4.2.2 Vertrauensarten in der Sozialen Arbeit im Vergleich

In diesem Kapitel wird Systemvertrauen mit anderen Arten des Vertrauens verglichen und dabei in den Kontext der Sozialen Arbeit gebracht.

Durch das erarbeitete Verständnis über die verschiedenen soziologischen Theorien kann gesagt werden, dass sich Vertrauen kategorisieren lässt.

Systemvertrauen und **generalisiertes Vertrauen** (vgl. Kap. 3.1.4.4; Kap. 3.1.4.6) beziehen sich auf die Funktionsfähigkeit und grundsätzliche Leistungsfähigkeit von Systemen und sind zunächst personenunabhängig, denn es kann ohne den direkten Kontakt mit den Vertreterinnen und Vertreter des Systems gebildet werden (Wagenblass, 2018, S. 1806). Die Verbindlichkeit von Gerichten oder Rechtsnormen und Gesetzen sind Beispiele davon. Das Vertrauen in diese Systeme setzt kein Vertrauen in Vertreterinnen und Vertreter eines Systems (beispielsweise Staatsanwältinnen und Staatsanwälte) voraus, "sondern in das Funktionieren des Systems und dessen gesellschaftliche anerkannten Sanktionsmöglichkeiten" (S. 1806). Dadurch, dass das Gewaltmonopol an ein funktionierendes Rechtssystem übertragen wird, kann zum Beispiel auf die eigenmächtige Verfolgung einer Täterin oder eines Täters verzichtet werden (S. 1806).

Das **spezifische Vertrauen** (vgl. Kap. 3.1.4.7) ist jenes Vertrauen, welches den Vertreterinnen und Vertretern einer Institution entgegengebracht wird (Wagenblass, 2018, S. 1806). Diese Form des Vertrauens baut darauf auf, dass die Personen als Vertreterinnen und Vertreter über das geforderte Wissen verfügen und fachlich kompetent Handeln (S. 1806). Daraus ergibt sich, dass dieses Vertrauen nicht in erster Linie auf den persönlichen Eigenschaften der Personen beruht, sondern auf die Funktion der (Berufs-)Rollenträgerin bzw. des Rollenträgers als Vertreterin oder Vertreter des Systems bezogen ist. Obwohl gegenüber diesen Rollenträgerinnen und Rollenträgern eine gewisse Verhaltenserwartung besteht, sind diese nie starr, denn die Ausgestaltungsmöglichkeit einer Rolle obliegt der Rollenträgerin bzw. dem Rollenträger und ist insofern individuell (S. 1806).

Das **persönliche Vertrauen** (vgl. Kap. 3.1.4.3) als weitere Form des Vertrauens gründet auf Intimität, Gegenseitigkeit (Wagenblass, 2018, S. 1806) und im Gegensatz zum spezifischen Vertrauen auf die persönlichen Eigenschaften. Über die Relevanz dieser Form des Vertrauens für die Soziale Arbeit wird aktuell rege diskutiert (S. 1807). So geht die eine Position davon aus, dass persönliches Vertrauen als nicht bedeutsam für die Beziehung zwischen Professionellen und Adressatinnen und Adressaten eingestuft werden kann (Tiefel, 2012, S. 18). Andere sind wiederum der Meinung, dass sowohl Anteile des persönlichen als auch des

spezifischen Vertrauens in einer Sozialbeziehung im institutionellen Rahmen vertreten sind (Tiefel, 2012, S. 18). Denn wird der Klientel Wertschätzung entgegengebracht und Autonomie eingefordert, so kann angenommen werden, dass nicht nur einseitig in die Adressatinnen und Adressaten investiert wird, sondern von diesen auch Erwidern folgt (S. 29). Daraus kann geschlossen werden, dass personales Vertrauen für die Arbeitsbeziehung zwischen Sozialarbeitenden und der Klientel durchaus bedeutsam ist.

Wagenblaus (2018) jedoch erachtet die Bedeutung des persönlichen Vertrauens für die Beziehung zwischen den Professionellen und der Klientel als unerheblich, da es sich hierbei um öffentliche und institutionalisierte Beziehungen handelt (S. 1807). Sie begründet dies damit, dass berufliche von privaten Beziehungen analytisch abgrenzbar sind (S. 1807). Im Gegensatz zu privaten Beziehungen können professionelle Beziehungen folgendermassen beschrieben werden:

- sie sind zeitlich begrenzt,
- sie weisen zu Adressatinnen und Adressaten eine gewisse emotionale Distanz auf,
- sie sind gekennzeichnet durch Fachkenntnisse bzw. den Rückgriff auf bestimmte Methoden und Techniken und
- beinhalten den spezifischen Zweck, sich selbst aufzulösen (Böhle, Grosse, Schrödter, Mark und van den Berg, 2012, 187 ff.)

Kleiner (2013) dagegen ist der Meinung, dass die Grenzen zwischen Personen- und Institutionenvertrauen manchmal fliessend sind (S. 28). "So kann Professionenvertrauen zu Trägern bestimmter Rollen einerseits als eine Form institutionellen Vertrauens interpretiert werden, welches allerdings andererseits stark von personalen Attributen beeinflusst wird" (S. 28). Es kann also sein, dass eine Person Sozialarbeitenden gegenüber, ein grosses Mass an Vertrauen entgegenbringt, was nicht zwingend bedeuten mag, dass dieses Vertrauen auch gegenüber der KESB als staatliche Institution gilt.

Um Vertrauen im professionellen Kontext weiter auszdifferenzieren, unterscheidet Wagenblaus (2018) zwischen spezifischem Vertrauen in die Rolle bzw. fachliche Kompetenz und in die Person bzw. personale Kompetenzen und Eigenschaften (S. 1807).

Gemäss Wagenblaus (2018) kann in der Sozialen Arbeit der Vertrauensbegriff auf drei Ebenen betrachtet werden:

1. Das generalisierte Vertrauen bzw. Systemvertrauen in die Soziale Arbeit auf der Makroebene
2. Vertrauen in die Kooperation zwischen unterschiedlichen Expertensystemen auf der Mesoebene
3. Auf der Mikroebene schliesslich das Vertrauen in Interaktionsbeziehungen zwischen Professionellen der Sozialen Arbeit und der Klientel. (S. 1808)

Es wird für die Verfasserinnen diese Bachelorarbeit erkennbar, dass auf allen drei Ebenen Vertrauen aktiv erarbeitet und hergestellt werden muss. Denn ein professionelles Wissen darum, wie sich Vertrauen auf den verschiedenen Ebenen zeigt sowie über die Vertrauensformen, -strategien und -mechanismen, können dazu beitragen, dass die unreflektierte positive Konnotation von Vertrauen überwunden wird (Fabel-Lamla, Tiefel & Zeller, 2012, S. 808). Somit kann die notwendige Vertrauensarbeit im Arbeitsbündnis transparenter gestaltet werden (S. 808). Dabei gilt zu beachten, dass Vertrauen nicht instrumentalisiert wird, da dies wiederum die Gefahr in sich birgt, die Vertrauensgrundlage zu untergraben (S. 808).

4.2.3 Systemvertrauen in der Sozialen Arbeit

Systemvertrauen in die Soziale Arbeit versteht sich grundlegend als Glaube daran, dass die Institutionen der Sozialen Arbeit prinzipiell leistungs- und funktionsfähig sind und in ihrer Wirksamkeit vom Fehlverhalten einzelner Fachpersonen nicht berührt werden sowie funktionsfähige Sanktions- und Kontrollmechanismen enthalten (Wagenblaus, 2018, S. 1808). Dieses Vertrauen kann sich durch *eigene* positive oder *stellvertretende Erfahrungen* konstituieren, wobei Letztere sich auf Erfahrungen beziehen, die eine andere Personen gemacht und durch eigenes Berichten weitervermittelt hat (S. 1808). Im Umkehrschluss heisst dies, dass auch negative Erfahrungen gemacht oder durch Erzählungen anderer Personen übernommen werden können, wodurch letztlich Misstrauen entstehen kann (S. 1808). Dabei können direkte sowie stellvertretende Erfahrungen mit Expertinnen und Experten bzw. mit den Informationen über ein abstraktes System Erwartungen erwecken, welche den eigentlichen Entstehungskontext übersteigen (S. 1808). Aufgrund dessen können generalisierte Erwartungen auf der institutionellen Dimension des Systemvertrauens entstehen (S. 1808). Neben den direkten oder indirekten Erfahrungen beeinflusst aber auch das Fremdbild den

Aufbau von Vertrauen gegenüber Institutionen, denn dieses repräsentiert die subjektiven Wahrnehmungen und Attribuierung in der Öffentlichkeit (Wagenblass, 2018, S. 1808).

Wagenblass (2018) beschreibt die Bewertung der öffentlichen Ämter der deutschen Bevölkerung als eher negativ (S. 1808). Die Soziale Arbeit im Allgemeinen wird von der Bevölkerung überwiegend als wichtig angesehen, was insofern als positive Wertung betrachtet werden kann (S. 1808). Die institutionellen Strukturen in Deutschland⁵ hingegen werden kritischer beurteilt (S. 1808). So wird von allen Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit, jenes der Sozialarbeit in öffentlichen Ämtern und Behörden am negativsten bewertet, wobei dies wohl auf das generelle Misstrauen gegen Bürokratie, öffentliche Verwaltung und Beamte zurückzuführen ist (S. 1808). Dies kann unter anderem in der medialen Berichterstattung und der öffentlichen Wahrnehmung gründen, nach welcher Jugendschutzbehörden oft als versagende oder "kinderklauende" Behörde dargestellt werden (S. 1808). Wagenblass folgert, dass der Kontakt zum Jugendamt erst unter Druck und Zwang zustande kommt und dadurch Unterstützungsmöglichkeiten von Ämtern auf freiwilliger Basis gar nicht erst zum Zuge kommen können (S. 1808). Demnach ist ein positives Fremdbild ein wichtiger Bedingungsfaktor, um Systemvertrauen aufbauen zu können. Mit der Vermittlung von Informationen über die Soziale Arbeit sowie das Wissen darüber, wie sich deren Leistungskatalog gestalten kann, könnte die öffentliche Wahrnehmung der amtlichen Sozialen Arbeit aufgebessert werden (S. 1808). Zudem ist vor allem aufgrund der asymmetrischen Machtbeziehung zwischen Sozialarbeitenden und der Klientel in öffentlichen Ämtern Transparenz gefordert (S. 1809). Dies kann unter anderem damit erreicht werden, indem der Klientel die Kontrollmechanismen in Form der Widerspruchsmöglichkeiten offengelegt werden (S. 1809).

Fast alle Handlungsfelder der Sozialen Arbeit haben gesetzliche Regelungen und fachbezogene Empfehlungen zur Kooperation (Wagenblass, 2018, S. 1810). Diese nehmen aufgrund der zunehmenden Komplexität von individuellen und familiären Problemlagen an Wichtigkeit zu (S. 1810). Oft sind diese keine vereinzelt beobachtbaren Phänomene, sondern sie wirken auf komplexe Weise auf die Lebenslagen der Adressatinnen und Adressaten ein und zeigen vielschichtige Folgeerscheinungen (S. 1810). So beeinflusst zum Beispiel Armut verschiedene Bereiche des Lebens: Folgeerscheinungen zeigen sich nicht nur in der materiellen Versorgung, sondern können auch in den Bereichen der sozialen Teilhabe, der Bildungschancen sowie in der psychischen und physischen Verfassung auftreten (S. 1810). Somit ist die Überwindung von isolierten Hilfestellungen gefordert, da sonst meist nur auf

⁵ Von Deutschland lässt sich nicht auf die Schweiz schließen. Allerdings vermuten die Verfasserinnen dieser Bachelorarbeit, dass sich in der Schweiz ein ähnliches Bild zeigt.

Teilaspekte von Problemlagen eingegangen werden kann (Wagenblaus, 2018, S. 1810). Es ist also zentral, dass Kooperationen zwischen den Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit zustande kommen können, um die Unterstützungsangebote bedarfsgerecht und ganzheitlich zu gestalten (S. 1810). Auch auf der interprofessionellen Kooperationsebene ist somit Vertrauen gefordert, denn "überall dort, wo handelnde Subjekte auf die Kooperation mit anderen angewiesen sind, die sie nicht kennen oder deren Motive ihnen verschlossen sind, taucht die Notwendigkeit des Vertrauens auf", wie Hartmann äussert (2011, S. 16). Auch hier bedarf es zunächst eines Vertrauensvorschlusses (vgl. Kap. 3.2.3.6), weil keine Sicherheit darüber besteht, ob die Erwartungen in Bezug auf die Handlungsweisen der Kooperationspartner erfüllt werden. Dennoch braucht es den Vertrauensvorschluss, da sonst keine Kooperation zustande kommen kann (Wagenblaus, 2018, S. 1810).

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass sich Systemvertrauen gegenüber der Sozialen Arbeit so versteht, dass der Leistungs- und Funktionsfähigkeit von Institutionen der Sozialen Arbeit grundsätzlich Glauben geschenkt und insofern vertraut werden kann, wobei sich dieses Vertrauen durch eigene, aber auch durch fremde Erfahrungen bildet. Allerdings wird die Soziale Arbeit in den öffentlichen Ämtern von allen Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit am negativsten bewertet. Es bestehen vielerlei Möglichkeiten, wie sich diese Wahrnehmung verbessern könnte: Unter anderem durch Thematisierung der Machtbeziehung zwischen Sozialarbeitenden und Klientel, Transparenz über die Leistungsmöglichkeiten und -grenzen sowie Kontrollmechanismen. Daraus resultiert die Einsicht der Verfasserinnen dieser Bachelorarbeit, dass von der KESB Öffentlichkeitsarbeit gefordert ist.

4.3 Bearbeitung der Hypothesen

In diesem Kapitel werden die zu Beginn gestellten Hypothesen aufgegriffen, überprüft und anhand des theoretisch erarbeiteten Wissens der vorherigen Kapitel bearbeitet. Die erste Hypothese lautet:

Die subjektiv empfundene, überwiegend negative Darstellung der KESB in den Medien spielt in Bezug auf die Bildung des Vertrauensverhältnisses in der Gesellschaft eine erhebliche Rolle.

Wie im Kapitel 4.2.2 dargelegt wird, kann der Glaube an die Verlässlichkeit eines Systems, beispielsweise einer staatlichen Institution wie die KESB, sowie deren Kontrollmechanismen durch stellvertretende Erfahrungen verfestigt oder geschwächt werden. Die Verfasserinnen dieser Bachelorarbeit erkennen, dass die mediale Berichterstattung über Einzelfälle der KESB als eine solche stellvertretende Erfahrung verstanden bzw. von den Medienkonsumentinnen und -konsumenten empfunden werden könnte. Dabei spielt die generalisierende Komponente des Vertrauens in Systeme eine bedeutende Rolle (vgl. Kap. 3.1.4.6). Diese Kombination kann die Konsumentinnen und Konsumenten der Medien dazu veranlassen, vom Einzelfall auf das gesamte System zu schliessen. Diese Verallgemeinerung ist für die Bildung von Vertrauen bzw. Misstrauen massgeblich, wenn auch nicht als abschliessend zu betrachten. Die Darstellung der KESB in den Medien ist seit einigen Jahren überwiegend negativ gestaltet (vgl. Kap. 2.7). Die Verfasserinnen dieser Bachelorarbeit kommen zur Schlussfolgerung, dass die negative Darstellung in den Medien einen wesentlichen Einfluss auf die Meinungsbildung bzw. auf die Bildung des Vertrauensverhältnisses der Konsumentinnen und Konsumenten gegenüber der KESB hat.

Es besteht ausserdem die Möglichkeit, dass Medien als Informationsquelle für die Konsumentinnen und Konsumenten nicht als ausreichend bzw. verlässlich genug erachtet werden, um sich ein abschliessendes Bild über die KESB sowie deren Vertrauenswürdigkeit zu machen. An diesem Punkt setzt die zweite Hypothese an:

Die Unsicherheit der Bevölkerung gegenüber der KESB rührt daher, dass verlässliche Informationen über den Auftrag, die Aufgaben und die Handlungen der KESB unzureichend an die Gesellschaft herangeführt

Verlässliche Informationen sind für Interessierte aber auch für Betroffene der KESB teilweise unzureichend verfügbar. Dies zeigt sich in der Medienmitteilung der KESCHA, in welcher erläutert wird, dass sie viel Informations- und Aufklärungsarbeit vornehmen muss (2019a, S.

2; vgl. Kap. 2.7.2). Nach Simmel ist Vertrauen immer dann gefragt, wenn ein Mangel an Informationen besteht (vgl. Kap. 3.3.2). Was aber, wenn die Quantität aber auch die Qualität der vorhandenen Informationen für einen Zustand des Vertrauens nicht ausreichend sind?

Vor dem Hintergrund des erarbeiteten Wissens in den Kapiteln 2 und 3 schliessen die Verfasserinnen dieser Bachelorarbeit, dass das Fachwissen der KESB hochkomplex und für Laien schwer fassbar ist. Sie erkennen, dass die Informationen über die KESB zwar vorhanden sind, jedoch der niederschwellige Zugang zu diesen Informationen nicht gegeben ist. Die vorhandenen Informationszugänge sind oftmals schwer verständlich, da sie in juristischer Sprache verfasst sind. Dies erhöht die Komplexität und führt zu Unsicherheiten. Ausserdem erachten die Verfasserinnen die verschiedenen Informationszugänge als zu fachspezifisch für die breite Masse der Gesellschaft. Es sind zu viele Hürden vorhanden, um an das notwendige Wissen zu gelangen, um den Auftrag, die Aufgaben und die Handlungen der Behörde zu verstehen. Weitere Erschwernisse für das Verständnis können beispielsweise fehlender Zugang zum Internet sowie fehlende Sprachkenntnisse und fehlende Bildung sein. Die Verfasserinnen dieser Bachelorarbeit erachten es deshalb als notwendig, niederschwellige Informationszugänge über Aufgaben, Abläufe und gesetzliche Rahmenbedingungen der KESB bereit zu stellen. In der Beantwortung der Unterfragen im nächsten Kapitel gehen die Verfasserinnen näher auf diesen Bezug ein.

5 Handlungsbedarf und Handlungsmöglichkeiten

In diesem Kapitel werden die erarbeiteten Erkenntnisse zum Handlungsbedarf im Zusammenhang mit vertrauensbildenden Massnahmen dargelegt. In einem zweiten Schritt werden Handlungsmöglichkeiten für die Soziale Arbeit sowie für die KESB herausgearbeitet, um mit dem bestehenden Misstrauen der Bevölkerung einen geeigneten Umgang finden zu können.

5.1 Handlungsbedarf

In diesem Kapitel wird der Handlungsbedarf mittels folgender Unterfrage beantwortet:

Welcher Handlungsbedarf lässt sich in Bezug auf vertrauensbildende Massnahmen seitens der KESB aufgrund der Ergebnisse der Recherchen ableiten?

Aufgrund der vorangehenden Kapitel sowie den bearbeiteten Hypothesen erkennen die Verfasserinnen dieser Bachelorarbeit in Bezug auf die Vertrauensbildung der Adressatinnen und Adressaten der KESB, dass hinsichtlich des Informationsflusses einige Aspekte aufzuarbeiten sind. Diese Aspekte beinhalten zusammengefasst folgenden Handlungsbedarf:

- Informationen über die Aufgabenbereiche sowie Handlungsmöglichkeiten- und -grenzen der KESB in leicht verständlicher Sprache und in verschiedenen Sprachen zu verschriftlichen, welche schnell und einfach zu erreichen sind.
- Ermöglichung eines niederschweligen Zugangs zu den wichtigsten Informationen.

Aufgrund der Auswertung der Universität Freiburg hat sich gezeigt, dass 34% aller Kontaktsuchenden bei der KESCHA nach Informationen gefragt haben, ohne selbst von einem Kindes- oder Erwachsenenschutzverfahren betroffen zu sein (KESCHA, 2019b, S. 1). Die Verfasserinnen schliessen daraus, dass ein beachtlicher Teil der Gesellschaft wenig Kenntnis über die KESB und ihre Aufgaben besitzt. Dadurch, dass die geforderten Informationen oft nicht offensichtlich zugänglich sind, müssen die betroffenen und interessierten Personen selbst einen grossen Effort leisten, um an die Informationen zu gelangen, was für die Informationsaneignung eine grosse Hürde darstellt.

Weiter stellt die KESCHA aufgrund der Auswertung ihrer Anfragen fest, dass mehr Kommunikation zur Vertrauensbildung gegenüber der KESB benötigt wird (KESCHA, 2019a, S. 2). Die kritische Wahrnehmung der Bevölkerung und das daraus resultierende Misstrauen

lässt die Ableitung zu, dass die Kantone vermehrt proaktive Kommunikation und Medienarbeit leisten sollen, damit der Bevölkerung die Arbeits- und Funktionsweise der KESB nähergebracht werden (KESCHA, 2019a, S. 2). Daraus resultiert Verständnis und Vertrauen, was sich positiv auf die Kooperation mit den Betroffenen auswirkt (S. 2). Im Kanton Schwyz zum Beispiel stellt die KESB in mehreren Gemeinden ihre Arbeit in öffentlichen Veranstaltungen vor (S. 2). Ansonsten ist diese Art von Öffentlichkeitsarbeit in anderen Kantonen wenig verbreitet. Die Verfasserinnen dieser Bachelorarbeit erachten es deshalb als zentral, dass die KESB im Rahmen von Öffentlichkeitsarbeit Aufklärung in den Bereichen Aufgaben, Vorgehensweise und Methoden der KESB betreibt, was beispielsweise durch regelmässige Informationsveranstaltungen erreicht werden kann und dabei den Aspekt der Sprachenvielfalt sowie Verständlichkeit für Laien berücksichtigt.

Die Verfasserinnen dieser Bachelorarbeit erkennen seitens der KESB in Bezug auf vertrauensbildende Massnahmen einen Handlungsbedarf. Dieser Handlungsbedarf gibt den Verfasserinnen Anlass dazu, Handlungsmöglichkeiten für die Behörde und für die Fachpersonen auszuarbeiten, welche im folgenden Kapitel erläutert werden.

5.2 Handlungsmöglichkeiten

Wie in Kapitel 2.6 dargelegt wird, gelingt es im Rahmen der Verfahren der KESB in den meisten Fällen das Vertrauen der Klientel herzustellen. Eine konstruktive Zusammenarbeit wird jedoch in den Fällen erschwert, in denen das Misstrauen überwiegt. Dies ist aus Sicht der Verfasserinnen dieser Bachelorarbeit vor allem dann problematisch, wenn die Gefährdung einer betroffenen Person unmittelbar vorliegt und schneller Handlungsbedarf besteht.

Aus den gewonnenen Recherchen über die Wahrnehmung der KESB in der Bevölkerung sowie den erarbeiteten Theorien und den Erkenntnissen über den Handlungsbedarf betreffend der Vertrauensbildung, leiten die Verfasserinnen dieser Bachelorarbeit in den folgenden Bereichen Handlungsmöglichkeiten ab, wie die KESB das Vertrauen zu der Gesellschaft aufbauen kann: Öffentlichkeitsarbeit, Transparenz, Rechte und Widerspruchsmöglichkeiten sowie Partizipationsmöglichkeiten.

5.2.1 Öffentlichkeitsarbeit

Dieses Unterkapitel behandelt die Handlungsmöglichkeit der Öffentlichkeitsarbeit der KESB und die Relevanz der Öffentlichkeitsarbeit in der Sozialen Arbeit.

Öffentlichkeitsarbeit der KESB

Mit der KESCHA wurde ein unabhängiges Informations- und Beratungsangebot ins Leben gerufen, um Betroffene bei Fragestellungen zu unterstützen und Aufklärungsarbeit zu leisten. Durch die wissenschaftliche Begleitung der Universität Freiburg können Erkenntnisse an die Behörden zurückfliessen, wodurch die Möglichkeit eröffnet wird, entsprechend auf die Erkenntnisse zu reagieren (KESCHA, 2019a). Damit wird ein wichtiger Einflussfaktor geschaffen, der für die Vertrauensbildung auf verschiedenen Ebenen (vgl. Kap. 4.2.2) von erheblicher Relevanz ist. Wagenblast (2018) hält diesbezüglich fest, dass "durch ausreichende Informationen und Wissen über die Soziale Arbeit und deren Leistungsspektrum im Allgemeinen sowie in Behörden [...] das public image beeinflusst werden [kann]" (S. 1808). Diese Aufklärungsarbeit kann unter anderem durch Medien- und Öffentlichkeitskampagnen erfolgen.

Auch die KOKES ermöglicht es durch ihre Publikationen in leichter Sprache den Adressatinnen und Adressaten ein besseres Verständnis für den Auftrag sowie den Ablauf der KESB näher zu bringen. Jedoch sind diese Informationen schriftlich und vorwiegend über das Internet zugänglich. Das hat zur Folge, dass ein Teil der Klientel in den Sachverhaltsabklärungen ausgeschlossen wird, da nicht alle über einen Internetzugang verfügen. Dies ist gerade bei den älteren Adressatinnen und Adressaten problematisch, denn gemäss Untersuchung des Bundesamtes für Statistik (BFS) benutzen von den 60- bis 69-Jährigen lediglich 79.1% und von den über 70-Jährigen nur noch zu 53.2% das Internet regelmässig (BFS, 2020).

Die Verfasserinnen dieser Bachelorarbeit erachten es insbesondere für diesen Teil der Bevölkerung als notwendig, andere Informationskanäle zu verwenden. Dies können beispielsweise Broschüren, Videos, Podcasts, im direkten Kontakt mit der KESB Hinweise über die KESCHA oder das Aushändigen entsprechender mehrsprachiger Broschüren beim Erstkontakt sein.

Folgende Grundsätze der Öffentlichkeitsarbeit gilt es zu beachten:

Datenschutz: In der gesetzlichen Arbeit sind immer die Persönlichkeitsrechte der Betroffenen tangiert (BFH, 2016, S. 8). Bei der Bearbeitung der persönlichen Daten gelten die folgenden Grundsätze:

- **Gesetzmässigkeit:** es braucht immer eine Rechtsgrundlage für die Bearbeitung der Personendaten
- **Verhältnismässigkeit:** so wenig wie möglich, so viel wie nötig
- **Zweckbindung:** die Erhebung der Daten dient einem bestimmten Zweck
- **Sicherheit:** wer die Daten bearbeitet, muss gewährleisten, dass nur Berechtigte Zugriff darauf haben
- **Richtigkeit** (BFH, 2016, S. 8).

Persönlichkeitsschutz und Amtsgeheimnis: Die Mitarbeitenden sowie die Behördenmitglieder der KESB unterliegen dem Amtsgeheimnis, worunter sowohl Personen- als auch Sachdaten fallen (BFH, 2016, S. 8). Diese können nur an Dritte weitergegeben werden, wenn eine Zustimmung der betroffenen Person besteht oder die Daten im Rahmen der Meldepflicht weitergegeben werden müssen oder die Behörde die Zustimmung zur Entbindung des Amtsgeheimnisses gegeben hat (S. 8).

Allgemeine Informationen: Informationen, die auf allgemeinen gesetzlichen Rahmenbedingungen oder Vollzugsverordnungen beruhen, dürfen beschrieben werden (BFH, 2016, S. 8).

Personenbezogene Informationen: Bei Anfragen von Dritten sind in jedem Fall die Anforderungen des Persönlichkeitsschutzes zu beachten (BFH, 2016, S. 8). Grundsätzlich unterliegen persönliche Angaben der Schweigepflicht. Unter Wahrung der Datenschutzbestimmungen dürfen falsche Angaben oder Auskünfte richtiggestellt werden.

Öffentlichkeitsarbeit für die Soziale Arbeit

Medien werden auch in der Sozialen Arbeit beispielsweise in Form von Online-Beratungen oder Büchern eingesetzt. Insofern lässt sich sagen, dass die Soziale Arbeit in diversen Formen Öffentlichkeitsarbeit leistet. Nebst dieser selbstinszenierten Öffentlichkeitsarbeit wird die Soziale Arbeit durch die Medien als Profession in den Fokus geführt, wodurch deren Fremdbild entscheidend beeinflusst wird (Straub, 2010, S. 206-207).

Einer unter vielen Gründen, weshalb Fachpersonen der Sozialen Arbeit Öffentlichkeitsarbeit leisten sollten, ist, dass die Soziale Arbeit einen öffentlichen Auftrag hat (Straub, 2010, S. 207). Ausserdem operiert sie im öffentlichen Raum (S. 207). Als Körperschaft des öffentlichen Rechts hat die Soziale Arbeit eine Informationspflicht, welche sich unter anderem auf die Tätigkeiten der Journalistinnen und Journalisten bezieht (S. 207). Die Öffentlichkeitsarbeit der Sozialen Arbeit kann als Dialog mit den Bürgerinnen und Bürgern als ein ureigenes Handlungsfeld angesehen werden (S. 207). Dabei ist diese Kontaktaufnahme Voraussetzung für die Meinungsbildung der Bürgerinnen und Bürger über soziale Veränderungsprozesse (S. 207-208). Ein Aspekt der Öffentlichkeitsarbeit beinhaltet also die Beziehungsarbeit mit der Öffentlichkeit, womit das Fremdbild mitbestimmt wird (Straub, 2001, S. 264; Straub, 2012, S. 208).

5.2.2 Transparenz

Während der Recherchen fiel den Verfasserinnen dieser Bachelorthesis auf, dass ein Bedürfnis nach besserer Nachvollziehbarkeit von Vorgehensweisen und Entscheiden der KESB besteht (vgl. Kap. 3.1.8). Wie jedes staatliche Handeln gründen auch Entscheide auf generell-abstrakten Rechtsnormen und muss zwingend begründet sein. Allerdings erscheint auch hier wieder die Schwierigkeit, dass diese jeweils juristisch und abstrakt formuliert sind. So berichtet die KESCHA beispielsweise, dass Ratsuchende unter anderem Mühe damit bekundeten, Entscheide und Handlungen nachvollziehen zu können, da diese schwer verständlich waren und/oder zu wenig erklärt wurden (KESCHA, 2019b, S. 3). Diese Tatsache verlangt, dass Entscheide einfacher und nachvollziehbarer formuliert sowie verständliche Informationen über die KESB im Allgemeinen unter Berücksichtigung der im Kapitel 5.2.1 dargelegten Grundsätze der Öffentlichkeitsarbeit transparent gemacht werden müssen.

“Die verfügbaren Leistungen der Sozialen Arbeit sowie der Verlauf der internen Entscheidungswege und -vollzüge bei Inanspruchnahme von Hilfe- und Unterstützungsleistungen müssen transparent gemacht werden” (Wagenblass, 2018, S. 1809). Die internen Deutungs- und Entscheidungsprozesse müssen nachvollziehbar und gegenüber der Klientel einsehbar sein (S. 1809). Somit würden sich beispielsweise regelmässige Informationsveranstaltungen der KESB, welche über ihre Arbeit aufklären, förderlich auf die Transparenz auswirken.

5.2.3 Rechte und Widerspruchsmöglichkeiten

In einem asymmetrischen Machtverhältnis, wie es zwischen Fachpersonen der KESB und ihrer Klientel der Fall ist, sowie der einseitigen Möglichkeit von Machtausübung, ist es zentral, dass Widerspruchsmöglichkeiten, welche die professionelle Macht eingrenzen, einerseits gewährleistet sind und andererseits kommuniziert werden (Wagenblass, 2018, S. 1809). Institutionen können in dieser Hinsicht Offenheit demonstrieren und somit Vertrauen aufbauen, in dem sie die Adressatinnen und Adressaten hinsichtlich der internen und externen Kontrollmöglichkeiten aufklären (S. 1809). Sie müssen darauf vertrauen können, dass sie im Falle eines Dissenses bei der Entscheidung einer Massnahme Widerspruchsmöglichkeiten haben und dass diese so institutionalisiert sind, dass die Überprüfung eines Widerspruchs nicht von der Entscheidung einer einzelnen Person abhängt (S. 1809).

“Ein System benötigt zum Aufbau höherer Komplexität das Vertrauen der AdressatInnen in die Wirksamkeit und Effizienz der institutionalisierten Formen von Kontrolle und Sanktionsmechanismen” (Wagenblass, 2018, S. 1809). Dies bedeutet für Fachpersonen in der KESB, dass sowohl Problemdeutungen und Entscheidungsschritte innerhalb eines Verfahrens sowie auch die Möglichkeiten der Beschwerdemöglichkeit transparent gemacht werden müssen. Eine Schwierigkeit hierbei stellt die Verständlichkeit der juristischen Sprache dar. Es liegt daher nahe, eine entsprechend leicht verständliche und gleichzeitig präzise Sprache anzuwenden, damit Betroffene die Argumentationen sowie die damit verbundene Entscheidung verstehen und sich gleichzeitig ihrer Handlungsmöglichkeiten gewahr werden. Hinzu kommen die knappen zeitlichen Ressourcen für Gespräche, was eine zusätzliche Schwierigkeit darstellt.

Unterstützend dazu gibt es in der Schweiz das Informations- und Beratungsangebot der KESCHA. Diese unterstützt Adressatinnen und Adressaten durch Aufklärung und rechtliche Beratung. Dazu können Informationsbroschüren über die KESB in vielen Sprachen und in leichter Verständlichkeit unter die Bevölkerung gebracht werden.

5.2.4. Partizipationsmöglichkeiten

Die Partizipationsmöglichkeiten der Adressatinnen und Adressaten sind bezogen auf die Arbeit der KESB von grosser Bedeutung, damit sie Einfluss auf Entscheidungen nehmen können (Wagenblass, 2018, S. 1809). Sind Adressatinnen und Adressaten neben ihren Pflichten auch über ihre Mitbestimmungsmöglichkeiten informiert, kann dies für die Vertrauensbildung von erheblicher Wichtigkeit sein (S. 1809). Denn dabei wird ihnen nicht nur Vertrauen abverlangt, sondern dieses auch entgegengebracht. Werden auch den Adressatinnen und Adressaten Gestaltungsspielräume und Einflussmöglichkeiten in den

Entscheidungsprozessen geboten, gehen damit zentrale Bestandteile von Vertrauen einher, nämlich die Vorhersagbarkeit, die Verlässlichkeit und der Glaube an den anderen (Wagenblass, 2018, S. 1809). Auch kann damit das Gefühl von Ohnmacht seitens der Klientel abgewendet oder reduziert werden.

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass sich der KESB verschiedenen Handlungsmöglichkeiten bieten, um in der Gesellschaft und vor allem im direkten Kontakt mit den Adressatinnen und Adressaten das Vertrauen aufzubauen. Eine grosse und wesentliche Handlungsmöglichkeit liegt in der Öffentlichkeitsarbeit und in der Transparenz. Mit der KESCHA besteht ein gutes Informations- und Beratungsangebot, welches viel Aufklärungsarbeit leistet. Jedoch erachten es die Verfasserinnen dieser Bachelorarbeit als wichtig, dass die KESB selbst mehr Öffentlichkeits- und Aufklärungsarbeit leistet. In Bezug auf die Rechte und Widerspruchsmöglichkeiten sowie Partizipationsmöglichkeiten sehen die Verfasserinnen viele Handlungsmöglichkeiten, die die Fachpersonen im direkten Kontakt mit den Adressatinnen und Adressaten beachten müssen. Des Weiteren bieten sich im persönlichen Kontakt noch weitere Möglichkeiten an das Vertrauen aufzubauen und zu pflegen. Diese werden im folgenden Kapitel aufgegriffen.

5.3 Vertrauensbildende Massnahmen

Die KESB wird in den vorangehenden Kapiteln als staatliche Einrichtung bezeichnet und kann als System betrachtet werden. Das Systemvertrauen der Gesellschaft bezieht sich auf das generalisierte und spezifische Vertrauen in ein System (vgl. Kap. 3.1.4.6; Kap. 3.1.4.7). Idealerweise sind beide Arten von Vertrauen in der Gesellschaft vertreten. Dabei handelt es sich um das Systemvertrauen auf der Makroebene (vgl. Wagenblass, 2018, S. 1808). Aus dem theoretischen Wissen aus Kapitel 3 geht hervor, dass Vertrauen in ein System und in Personen unter den geschilderten Voraussetzungen aufgebaut werden kann. Anhand dieses Hintergrundwissens werden in den folgenden Abschnitten Ableitungen gemacht. Sie verfolgen das Ziel, mittels vertrauensbildender Massnahmen auf der Makro- sowie auf der Mikroebene das Vertrauen in die KESB als System zu fördern und aufzubauen. Die Mesoebene, welche die Vertrauensbildung zwischen Fachpersonen darstellt, wird in diesem Kapitel bewusst nicht thematisiert.

5.3.1 Makroebene

Die KESB ist eine staatliche Einrichtung und wird als eigenes System verstanden, welches einen Teil der Rechtsnormen des schweizerischen Gesetzes umsetzt. Eine Behörde als System ist nicht in der Lage, einzelnen Personen in der Gesellschaft Vertrauen entgegenzubringen (vgl. Schweer & Thies, 2005, 54 ff.). Wie in dieser Bachelorarbeit dargelegt wurde, beruht diese Tatsache jedoch nicht auf Gegenseitigkeit, denn eine Person ist sehr wohl in der Lage, einem System Vertrauen oder Misstrauen entgegenzubringen. Wenn also die KESB das Vertrauen der einzelnen Menschen in der Gesellschaft aufbauen möchte, muss sie ihre Vertrauenswürdigkeit beweisen. Dabei ist es entscheidend, dass die KESB selbst auf Vertrauen basiert. Das heisst, dass die Zusammenarbeit der Mitarbeitenden in der KESB auf einer Kultur des Vertrauens basieren muss und sie selbst dem Rechtssystem vertrauen. Es ist zentral, dass die Mitarbeitenden dies nach aussen für die einzelnen Adressatinnen und Adressaten sichtbar und spürbar machen (vgl. Schweer & Thies, 2005, S. 54-55; vgl. Kap. 3.3.4.2). Für die Umsetzung dieser Aspekte ist die KESB als System darauf angewiesen, dass die Fachpersonen der KESB diese Vertrauenswürdigkeit nach aussen repräsentieren. Entsprechend sind Fachpersonen der KESB dazu angehalten, neben der Repräsentation der Vertrauenswürdigkeit der KESB auch das Vertrauen in der Zusammenarbeit auf der Mikroebene mit Betroffenen aufzubauen.

5.3.2 Mikroebene

Die Thematisierung der Entstehung von personalem Vertrauen wird auf vorangehende Kapitel aufgebaut. Dabei hat sich herausgestellt, dass folgende Aspekte zentral für die Entstehung von Vertrauen sind: Kompetenz, Selbstvertrauen, Haltung, echtes Interesse, Transparenz, Erfahrung, Kommunikation, Handlungen und Wiederherstellung nach Vertrauensverlust (vgl. Kap. 3.3). Diese werden nachfolgend näher in den Zusammenhang mit der KESB gebracht.

Kompetenz

Fachliche sowie methodische Kompetenzen erhöhen die Wahrscheinlichkeit, dass das Gegenüber einer Fachperson eher Vertrauen schenkt (vgl. Schön, 2020). Seit dem Jahr 2013 entstammen Fachpersonen der KESB aus unterschiedlichen Disziplinen, wie Soziale Arbeit, Recht, Psychologie und/oder Medizin (vgl. Noser, 2020). Alle Fachpersonen der KESB bringen fachlich und methodisch fundierte Kompetenzen mit (Noser, 2020, S. 17). Damit ist dieser Aspekt für einen Vertrauensaufbau grundsätzlich gegeben. Jedoch liegt es schlussendlich beim Individuum, ob eine Fachpersonen der KESB als kompetent wahrgenommen wird. Hierbei spielt in den Augen der Verfasserinnen dieser Bachelorarbeit auch der Einfluss der Medien eine wesentliche Rolle, in welchem Licht die Kompetenz der Fachpersonen der KESB

dargestellt wird und wie sehr sich die Individuen der Gesellschaft davon beeinflussen lassen. Die KESB kann nur auf den eigenen öffentlichen Auftritt in den Medien Einfluss nehmen. Die eigene Darstellung und Präsenz sind elementar im öffentlichen Auftritt. Insofern ist neben der hohen Fachkompetenz und Methodenkompetenz also die Auftrittskompetenz vor allem in der Öffentlichkeitsarbeit von zentraler Bedeutung.

Selbstvertrauen

Im Allgemeinen erachten die Verfasserinnen Selbstvertrauen als eine ausschlaggebende Komponente in Bezug auf den Aufbau des Vertrauens. Auf das individuelle Selbstvertrauen (vgl. Schön, 2020, S. 68) der einzelnen Personen der Gesellschaft kann die KESB jedoch keinen Einfluss nehmen. Allerdings besteht die Möglichkeit, dass sich Fachpersonen der KESB selbst über ihr Selbstvertrauen bewusst werden und analysieren, welche Auswirkung dies in ihrer Haltung und in ihrem Auftritt gegenüber den Adressatinnen und Adressaten und der Öffentlichkeit hat. Denn eine selbstbewusste Haltung hat eine gewisse Wirkung auf das Gegenüber (vgl. Schön, 2020, S. 69). Ein selbstbewusster Auftritt wirkt kompetent, was den Aspekt der fachlichen und methodischen Kompetenz unterstreicht. Dies kann zum Beispiel durch Coaching und Teamweiterbildungen erreicht werden. Dabei ist zu beachten, dass das selbstbewusste nicht mit autoritärem Auftreten zu verwechseln ist.

Haltung

Die Aspekte der Wertschätzung und des Respekts bilden das Fundament für einen gelingenden Vertrauensaufbau (vgl. Schön, 2020, S. 69 ff.). Diese zwei elementaren Aspekte spiegeln sich in der Haltung einer Fachpersonen der KESB wider. Diese beiden Aspekte bieten den Fachpersonen der KESB die Möglichkeit auf den Vertrauensaufbau entscheidenden Einfluss zu nehmen. Indem die Fachpersonen der KESB den Adressatinnen und Adressaten mit einer wertschätzenden und empathischen Haltung gegenüber treten und ihnen mit Respekt begegnen, ermöglichen sie eine wichtige Basis für einen Vertrauensaufbau. Wie in einem der vorangehenden Kapitel bereits ausführlich dargelegt wurde, gehört zum respektvollen Verhalten auch die persönliche Ehrlichkeit, die Zuverlässigkeit und die Berechenbarkeit (vgl. Kap. 3.3.4.1; Schön, 2020, S. 71). Wenn sich Fachpersonen der KESB diese Faktoren bewusst machen und sie in ihre Haltung integrieren, erhöht dies die Chance auf eine auf Vertrauen basierende Arbeitsbeziehung. Gerade in der Zusammenarbeit mit Menschen in schwierigen Lebenssituationen ist es zentral, eine empathische, authentische, offene, ehrliche, wertschätzende und wohlwollende Haltung einzunehmen (vgl. Fassbind, 2018, S. 117-119).

Echtes Interesse

Neben der Relevanz der Haltung der Fachpersonen der KESB hat das Haben und Zeigen von echtem Interesse an die Adressatinnen und Adressaten eine hohe Bedeutung für das Entstehen von Vertrauen (vgl. Schön, 2020, S. 69). Auch auf diesen Aspekt können die Fachpersonen der KESB grösstenteils direkten Einfluss nehmen. In Bezug auf den Vertrauensaufbau ist es bedeutsam, dass sich die Fachpersonen der KESB Zeit nehmen und an der Situation und Geschichte der Betroffenen aufrichtiges Interesse bekunden. Dabei ist entscheidend, dass das Interesse nicht vorgetäuscht wird, sondern wirklich echt und ernst gemeint ist. Dabei spielt auch eine Rolle, nach welchen Kriterien die KESB ihre Mitarbeitenden anstellt, denn neben den fachlichen Kompetenzen müssen die Mitarbeitenden viele weitere Eigenschaften besitzen, darunter ein aufrichtiges Interesse an der Materie des Kindes- und Erwachsenenschutzes sowie der Klientel.

Transparenz

Die Transparenz durch Offenlegung von Informationen gibt den Adressatinnen und Adressaten einen Anhaltspunkt über die Nachvollziehbarkeit der Handlungen ausgehend von der KESB und ihren Mitarbeitenden. Dies ermöglicht es das Vorgehen der Fachpersonen der KESB zu verstehen. Wie bereits in den obenstehenden Abschnitten mehrmals thematisiert, ist die Transparenz hinsichtlich Informationen, Kommunikation und Handlungen von grosser Relevanz. Daher empfehlen die Verfasserinnen dieser Bachelorarbeit die grösstmögliche Transparenz zu gewährleisten.

Beispielsweise besteht für die Betroffenen ein Anspruch auf Akteneinsicht, wenn keine überwiegenden Interessen dagegensprechen. Dabei haben die am Verfahren beteiligten Personen die Möglichkeit, die Akten einzusehen (vgl. Kap. 2.4). Für die Fachpersonen in der KESB gilt es, diese Möglichkeit der Klientel entsprechend offenzulegen.

Erfahrung

Der Aspekt der Erfahrung spielt ebenfalls eine wesentliche Rolle für den Vertrauensaufbau (vgl. Schön, 2020). Die Fachpersonen der KESB können auf diesen Aspekt nur bedingt aktiv Einfluss nehmen. Sie können sich bemühen, dass die Adressatinnen und Adressaten eine möglichst positive Erfahrung mit der KESB erleben, beispielsweise dass Betroffene sich in der Entscheidungsfindung beteiligt und gehört fühlen. Jedoch ist dies je nach Vorgeschichte, Kooperation und Verständnis der Adressatinnen und Adressaten und je nach Massnahme der KESB nicht immer möglich. Die KESB muss teilweise überaus einschneidende Massnahmen und Entscheidungen treffen, die das Leben der beteiligten Personen stark beeinflussen. Diese werden in der Regel als negativ empfunden. Bei Massnahmen und Entscheiden der KESB,

bei der die Adressatinnen und Adressaten und deren Umfeld kein Verständnis zeigen können und somit starke negative Emotionen hervorgerufen werden, ist die Aussicht auf eine positive Erfahrung mit der KESB nicht gegeben.

Kommunikation

Es hat sich herausgestellt, dass sich eine klare, glaubwürdige, vertrauensvolle und verständliche Kommunikation positiv auf das Entstehen von Vertrauen auswirkt (vgl. Petermann, 2013, S. 111; Fassbind, 2018, S. 117). Die Fachpersonen der KESB sollen mit den Adressatinnen und Adressaten deshalb klar, verständlich und empathisch kommunizieren. Denn in der Kommunikation wird auch die Haltung spürbar. Um eine vertrauenserweckende Kommunikation zu erreichen, ist es von Bedeutung, dass die Fachpersonen der KESB aktiv zuhören, Blickkontakt halten, Veränderungen und Bedürfnisse des Gegenübers wahrnehmen und konstruktiv darauf eingehen (vgl. Petermann, 2013, S. 111-112). Des Weiteren ist es sinnvoll, dass die Fachpersonen der KESB auf die Metaebene eingehen können, um mittels der Metakommunikation Konflikte und Missverständnisse zu klären (vgl. Schweer & Thies, 2005, S. 56). Das heisst, die Fachpersonen sollen die Art und Weise ihrer eigenen Kommunikation reflektieren. Dies kann beispielsweise erreicht werden, indem bei Teamkolleginnen und -kollegen bezüglich der eigenen Kommunikationskompetenzen Rückmeldungen eingeholt werden.

Handlungen

Handlungen der Fachpersonen der KESB können von den Adressatinnen und Adressaten als bedrohlich aufgefasst werden. Verstehen sie das Handeln der Fachpersonen nicht, können sie es nicht einordnen und fühlen sich unsicher. Die Folge davon ist, dass die Adressatinnen und Adressaten in diesen Situationen kein personales Vertrauen empfinden können oder es verlieren (vgl. Kap. 3.3.2; Petermann 2013, S. 111). Diese bedrohlichen Handlungen können von den Fachpersonen der KESB abgebaut oder gar vermieden werden, indem sie ihre Handlungen transparent, vorhersehbar und berechenbar gestalten und ihre Vorgehensweise einfach und verständlich kommunizieren. Dadurch kann Sicherheit entstehen und Vertrauen aufgebaut werden (vgl. Petermann, 2013, S. 111).

Des Weiteren gibt es vertrauensfördernde Handlungen, wie beispielsweise die Einhaltung von Versprechen und Abmachungen sowie die Kompetenzübertragung an die Adressatinnen und Adressaten durch die Fachpersonen der KESB (vgl. Kap. 3.3.3). Durch die Kompetenzübertragung bringen die Fachpersonen der KESB den Adressatinnen und Adressaten Vertrauen entgegen und fördern dadurch die Selbstwirksamkeit und das Selbstvertrauen (vgl. Arnold, 2009, S. 89).

Wiederherstellung nach Vertrauensverlust

Vertrauen ist ein Prozess, der sich je nach Erfahrungen und Erlebnissen in eine andere Richtung bewegen kann. Nach einem Vertrauensverlust ist es nicht immer möglich, die Vertrauensbasis wiederherzustellen oder das ganze Vertrauen zurückzugewinnen (vgl. Kap. 3.3.3.1). Missverständnisse, unzureichende Transparenz oder für die Klientel nicht nachvollziehbare Handlungen können zu einem Vertrauensverlust führen. Ist dies der Fall, können die Fachpersonen der KESB versuchen ihre Vertrauenswürdigkeit wiederherzustellen, indem sie ihre Integrität durch vertrauenswürdigen Verhalten und die Einhaltung von Versprechen und Abmachungen beweisen (vgl. Kap. 3.3.3.1; Petermann, 2013, S. 81).

Anhand der gewonnenen Erkenntnisse im vorangehenden Kapitel beantworten die Verfasserinnen der vorliegenden Bachelorarbeit folgende Unterfrage:

Wie kann die KESB Vertrauen (wieder)herstellen bzw. fördern?

Die Verfasserinnen kommen zum Schluss, dass die KESB als System sowohl auf der Makroebene als auch vor allem auf der Mikroebene Einfluss auf das Entstehen von Vertrauen nehmen kann. Die KESB kann als System nicht personales Vertrauen aufbauen, sondern benötigt die Fachpersonen der KESB, um die Verlässlichkeit und Vertrauenswürdigkeit der KESB gegen aussen zu repräsentieren. Die Fachpersonen der KESB haben vor allem auf der Mikroebene die Möglichkeit, das Vertrauen der Adressatinnen und Adressaten zu gewinnen, zu pflegen und zu fördern.

Die Fachpersonen der KESB können auf der Mikroebene das personale Vertrauen zur Klientel fördern bzw. (wieder)herstellen. Damit ihnen dies gelingt, ist es elementar, dass die Fachpersonen wissen und verstehen, dass es sich bei Abklärungen und Massnahmen um sehr einschneidende Ereignisse für die Betroffenen handelt. Dieses Verständnis allein ist nicht ausreichend, um eine vertrauensvolle Basis zu schaffen. Die Fachpersonen haben verschiedene Möglichkeiten Vertrauen aufzubauen, zu fördern und zu pflegen, indem sie sich ihrer Haltung gegenüber der Klientel bewusst sind und eine empathische, wertschätzende, würdigende, respektvolle, offene und verständnisvolle Haltung einnehmen. Diese Haltung soll sich auch in der Kommunikation widerspiegeln. Die Kommunikation ist ein wichtiges Mittel um Vertrauen aufzubauen und zu pflegen. Die Kommunikation soll für die Klientel einfach und verständlich sein, um Missverständnisse zu vermeiden und um konstruktiv Widerstände und Konflikte abzubauen. Die Komplexität der Thematik im Verfahren soll möglichst vereinfacht erklärt werden, damit die Klientel die Möglichkeit haben, die Handlungen und die Entscheide der Behörde nachzuvollziehen und zu verstehen. Sind die Handlungen der Behörde für die

Klientel verständlich bzw. nachvollziehbar und berechenbar, wissen sie eher, was auf sie zukommt und können sich darauf verlassen. Sind jedoch die Handlungen der Behörde nicht verständlich, können diese als Bedrohung wahrgenommen werden und die Klientel wird sehr wahrscheinlich kein Vertrauen zu den Fachpersonen aufbauen.

Anhand der Erarbeitung dieser Handlungsmöglichkeiten und vertrauensbildenden Massnahmen erkennen die Verfasserinnen dieser Bachelorarbeit, dass die Vertrauensbildung durch die Fachpersonen der KESB gestärkt und gefördert werden kann.

5.4 Relevanz Vertrauensverhältnis für die Soziale Arbeit in der KESB

In diesem Kapitel wird die Relevanz vom Vertrauensverhältnis zur KESB für die Soziale Arbeit aufgegriffen und die entsprechende Unterfrage beantwortet:

Welche Relevanz lässt sich vom Vertrauensverhältnis zur KESB für die Sozialarbeitenden in der KESB ableiten?

Das Vertrauen ermöglicht den Beziehungsaufbau, welcher in der Arbeit mit Menschen elementar ist und die Zusammenarbeit erleichtert (vgl. Nussbeck, 2014, S. 110; Widulle, 2012, S. 209). Ist das Vertrauen nicht gegeben oder besteht sogar Misstrauen gegenüber den Sozialarbeitenden, kann die Zusammenarbeit durch Widerstände seitens der Klientel geprägt sein, was die Zusammenarbeit zusätzlich erschwert (vgl. Rosch, 2018, S. 73 ff.). Die Widerstände und Konflikte in der Arbeitsbeziehung können durch die Sozialarbeitenden abgebaut werden, indem sie Konflikte konstruktiv lösen sowie den Widerstand akzeptieren und versuchen, den Widerstand aufzulösen durch vertrauensbildende Verhaltensweisen (vgl. Kap. 4.2.1; Berkel, 2011, S. 87). Der Umgang mit Widerstand und Konflikten in der Zusammenarbeit mit der Klientel im Kontext der Sozialen Arbeit in der KESB ist herausfordernd, erfordert viel Empathie und beansprucht viel Zeit im Unterstützungsprozess (vgl. Rosch, 2018, S. 73-74). Diese Herausforderung kann die Sozialarbeitenden auch an ihre Grenzen bringen, was zur Überforderung und Blockade im Unterstützungsprozess führen kann (Dörflinger, 2012, S. 7; vgl. Kap. 2.5.2).

Vor diesem Hintergrundwissen über die Zusammenarbeit, Widerstände in den Gesprächen und möglichen Konflikten sowie Missverständnissen zeigt sich für die Verfasserinnen dieser Bachelorarbeit, dass Vertrauen seitens der Klientel in die Sozialarbeitenden und in die Behörde die Zusammenarbeit wesentlich erleichtert. Das Vertrauen begünstigt den Beziehungsaufbau, welcher wiederum die Kooperation positiv beeinflusst. Dies hat wiederum

zur Folge, dass eine unterstützende Massnahme eine nachhaltige Wirkung hat (vgl. Fassbind, 2018, S. 117).

Den Verfasserinnen dieser Bachelorarbeit ist bewusst, dass Widerstände, Missverständnisse und Konflikte in der Sozialen Arbeit oft anzutreffen sind und zum Unterstützungsprozess dazu gehören. Die vertrauensbildenden Massnahmen, welche in Kapitel 5.3 behandelt wurden, sollen im Umgang mit Widerstand und Konflikten Unterstützung leisten. Daraus schliessen die Verfasserinnen dieser Bachelorarbeit, dass Vertrauen sehr relevant für die Sozialarbeitenden in der KESB sowie allgemein in der Sozialen Arbeit ist. Denn die Verfasserinnen dieser Bachelorarbeit erkennen einen enormen hohen Stellenwert einer vertrauensvollen Basis, um geeignete Hilfeprozesse ausgestalten zu können.

6 Schlussbetrachtung

Im folgenden Kapitel wird im ersten Schritt die Fragestellung der vorliegenden Bachelorarbeit beantwortet. In einem zweiten Schritt werden als weiterführende Gedanken, bis anhin nicht berücksichtigte Aspekte dargestellt.

6.1 Beantwortung der Fragestellung

In diesem Kapitel wird die eingangs in der Bachelorarbeit ausformulierte Fragestellung der vorliegenden Bachelorarbeit beantwortet. Die Fragestellung lautet:

Welche Bedeutung hat das Vertrauen der Gesellschaft, am Beispiel der Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde, in staatliche Einrichtungen?

Mit dem Hintergrundwissen über die Entstehung von Vertrauen und der Abgrenzung von Vertrauen zu Misstrauen kommen die Verfasserinnen dieser Bachelorarbeit zum Schluss, dass **Vertrauen ein heikles Konstrukt ist, welches das Resultat eines aktiven Prozesses darstellt**. Diese Tatsache verlangt ein Bewusstsein darüber, dass Vertrauen gepflegt werden will und es somit kein statischer Zustand ist, sondern durch Vertrauensbruch verletzt, aber auch wieder aufgebaut werden kann. Das Bewusstsein über diese Tatsache ist für die Fachpersonen des KESB von grosser Wichtigkeit, da sie für einen nachhaltigen Hilfeprozess auf eine auf Vertrauen basierende Kooperation mit der Klientel angewiesen sind.

Das erarbeitete Wissen über den Begriff Vertrauen und die erläuterten Vertrauenskonzepte geben Aufschluss darüber, wie Vertrauen zustande kommt und lassen die Erkenntnis zu, dass **Vertrauen in sozialen Situationen** einen zentralen Aspekt darstellt. Denn überall, wo Menschen miteinander interagieren, klingt die Frage nach der Vertrauenswürdigkeit mit implizit wie explizit. Insofern liegt es nahe, dass den Fachpersonen der KESB im Sinne des personalen Vertrauens viele Möglichkeiten offenstehen, wie Vertrauen zur Klientel aufgebaut, gepflegt und gefördert werden kann. Mit dem Ergebnis der Ableitungen im vorangehenden Kapitel stehen den Fachpersonen viele vertrauensfördernde und -bildende Handlungsmöglichkeiten zur Verfügung (vgl. Kap. 3.3.4; Kap. 5.2; Kap.5.3)

Die Kosten der Massnahmen der KESB, welche nicht durch die Betroffenen selbst getragen werden können, werden durch die öffentliche Hand übernommen (Noser, 2020, S. 49). Dadurch entsteht für die Auftragserfüllung der KESB ein Legitimationsdruck. Dadurch, dass die Steuerzahlerinnen und Steuerzahler Teilkosten dieses Systems tragen, erkennen die

Verfasserinnen dieser Bachelorthesis seitens der KESB ein gewisses Schuldverhältnis. Dieses gilt es aus der Sicht der Verfasserinnen durch die Erarbeitung des Vertrauens der Bevölkerung gegenüber der Legitimität ihrer Arbeit aufzuwiegen.

Das Wissen über die **Entstehung und Förderung** von Vertrauen bringt den Fachpersonen der KESB einen zusätzlichen Vorteil, denn es kann Aufschluss über das Verhalten der Klientel geben. Wenn eine betroffene Person beispielsweise mit Widerstand reagiert, ist es für den weiteren Verlauf der Kooperation entscheidend, dass die Fachpersonen der KESB Misstrauen als möglichen Grund für Widerstand erkennen und entsprechend darauf eingehen können.

Diese Vertrauensgrundlage basiert nicht nur auf personaler Ebene, sondern auch auf Systemebene: Betroffene sollen erkennen können, dass das in der Schweiz bestehende **Rechtssystem keine Willkür** zulässt, dass die KESB ein einwandfreies Rechtsverfahren vollziehen muss und innerhalb dieses Rechtssystems ausserdem Kontrollmechanismen bestehen.

Die Verfasserinnen diese Bachelorarbeit erkennen, dass Systemvertrauen durch **Öffentlichkeitsarbeit** der KESB, der Präsenz in den Medien und personales Vertrauen zu Fachpersonen der KESB, welche die Behörde als staatliche Institution repräsentieren, zustande kommt. Die Behörde kann demnach auf zwei Ebenen Vertrauen in der Gesellschaft aufbauen und fördern: Einerseits auf der Makroebene durch die Öffentlichkeitsarbeit und der eigenen Präsenz in den Medien sowie durch den allgemeinen Auftritt gegen aussen. Weiter kann die KESB mittels **Repräsentation durch die Fachpersonen im Einzelkontakt** mit Betroffenen auf der Mikroebene Vertrauen aufbauen. In Bezug auf Letzteres besteht die Möglichkeit, dass die Adressatinnen und Adressaten der einzelnen Fachperson der KESB Vertrauen entgegenbringen, jedoch der Behörde als System kein Vertrauen oder sogar Misstrauen entgegenbringen.

Ausserdem ist es für Fachpersonen der KESB von Bedeutung, frühzeitig zu erkennen, wann und wie ein ungewollter Vertrauensbruch zustande kommen kann. Fehlende oder lückenhafte Transparenz in der Kommunikation mit Betroffenen führt zu einem Mangel an Informationen seitens der Klientel. Dies wiederum hat zur Folge, dass **Misstrauen** entsteht, welches sich in der **Kooperation als Widerstand** zeigen kann. Diese Tatsache zeigt auf, dass es für die Kooperation von zentraler Bedeutung ist, dass Betroffene ein Verständnis darüber erlangen können, was die Aufgaben, Handlungen und Entscheide der KESB beinhalten und wie sie diese umsetzen.

Widerstand im Kontext der KESB erachten die Verfasserinnen dieser Bachelorarbeit als eine natürliche Reaktion, denn die Fachpersonen der KESB bewegen sich oft zwischen der Achtung und Würdigung des Privatlebens und dem öffentlichen Interesse in Bezug auf den Schutz der Bürgerinnen und Bürger. Eingriffe in die Persönlichkeitsrechte sowie die Offenlegung sämtlicher persönlichen Daten und Informationen können bei der Klientel Widerstand hervorrufen. Widerstand kann unter anderem durch **vertrauensbildende Handlungen** abgeschwächt werden. Die Verfasserinnen betrachten das personale Vertrauen der Klientel zur Fachperson der KESB als zentralen Wirkungspunkt im Umgang mit Widerstand. Ein gutes Vertrauensverhältnis wirkt sich positiv auf die Zusammenarbeit aus und kann die Akzeptanz und den **nachhaltigen Erfolg der Massnahmen** erleichtern, wenn die Betroffenen die Fachperson als zuverlässig, berechenbar und vertrauenswürdig beurteilen können.

Auch wenn sich Misstrauen hinderlich auf die Kooperation zwischen Fachperson und Klientel auswirken kann, gilt es dennoch, einige Aspekte des Misstrauens zu würdigen. Luhmann beschreibt zwar, dass Vertrauen das Handlungspotential vergrössert, während Misstrauen es einschränkt. Dennoch hat Misstrauen eine handlungsermöglichende und komplexitätsreduzierende Wirkung. Wie Luhmann sagt, macht sich die oder der Misstrauende von weniger Informationen stärker abhängig (vgl. Kap. 3.2.3.3). Infolgedessen benötigt sie bzw. er mehr Informationen, um unabhängiger zu werden. Misstrauen kann also auch als Motivation dafür dienen, sich vertiefter mit der Thematik im Zusammenhang mit der KESB auseinanderzusetzen. Im Sinne der Ermächtigung als Grundsatz der Sozialen Arbeit ist ein gesundes Misstrauen der Klientel also zu würdigen, da es Menschen dazu bewegen kann, sich über ihre Rechte und Gestaltungsmöglichkeiten gewahr zu werden (Avenir Social, 2010, S. 10).

Die Thematik und die Abläufe der Behörde sind mehrheitlich überaus komplex. Daher ist es hilfreich, wenn Fachpersonen der KESB Betroffene bei der ersten Kontaktaufnahme auf verständliche Weise erklären, worum es geht. Dadurch können sich Betroffene ein Bild über den Ablauf machen und wichtige Informationen erfassen, damit eine Vertrauensgrundlage entstehen kann. Die **verständliche Kommunikation** und Aufklärung über das notwendige Wissen für das Verständnis der Klientel sowie über die Handlungen der Fachpersonen ist für die Entstehung und Förderung des Vertrauensverhältnisses während des ganzen Verfahrens elementar.

Die **Komplexität der Thematik** und Ausdrucksweise der Entscheide, Mangel an zugänglichen sowie verständlichen Informationen über den Auftrag, Aufgaben, Handlungen und Grenzen der KESB haben für die betroffenen und interessierten Personen in der Gesellschaft einen grossen Einfluss.

Ein Grund für fehlendes Vertrauen kann sein, dass die Klientel **Kontrolle abgeben** muss und das Rechtssystem nicht unmittelbar kontrollieren kann. Betroffene müssen sich somit auf die in der KESB selbst befindlichen Kontrollmechanismen, aber auch anderen gerichtlichen Instanzen verlassen können (vgl. Kap. 3.2.3.4; Kap. 4.2.3). In Kombination mit fehlendem Wissen über die hochkomplexe Thematik des KESR und den behördlichen Abläufen stellt dies für den Vertrauensaufbau eine äusserst grosse Herausforderung dar. Das Wissen darum, dass beispielsweise ein Entscheid nicht von einer einzelnen Person erfolgt, sondern stets von drei KESB-Mitgliedern gefällt werden muss und somit nicht auf der Willkür einer einzelnen Person beruhen kann, ist eine wichtige Voraussetzung dafür, dass sich Betroffene nicht ohnmächtig fühlen. Um diesen Aspekt mit Simmels Vertrauenstheorie in Verbindung zu bringen, bewegen sich Betroffene somit im Zustand zwischen Wissen und Nichtwissen: Einerseits das Wissen um die Abläufe, aber das Nichtwissen darüber, was in einer Behördensitzung im Detail besprochen wird. Gemäss Simmel ist in diesen oder vergleichbaren Situationen Vertrauen möglich und auch gefordert. Zudem gilt gegenüber solchen Kontrollmechanismen nicht nur das Vertrauen als Glaube daran, dass dies als System funktioniert, sondern dass es auch korrekt funktioniert.

Der Aspekt, dass **Komplexität in der Gesellschaft** immer weiter zunimmt, kann in den Zusammenhang mit Zweifeln gegenüber der KESB in Verbindung gebracht werden. Die Informationsfülle, mit welcher die Gesellschaft konfrontiert ist, nimmt in Folge der Globalisierung und Digitalisierung zu, während die Informationstiefe im Grossen und Ganzen abnimmt. Menschen vernehmen Informationen durch die Medien im Überfluss, welche sich oft widersprechen und oft nicht in erster Linie darauf abzielen, die Bevölkerung wahrheitsgetreu zu informieren, sondern um sich zu verkaufen. Die Konsumentinnen und Konsumenten sind damit immer mehr gefordert, zu beurteilen, welche Informationen vertrauenswürdig sind und welche nicht. Umso mehr ist die **Bevölkerung auf Verlässlichkeit angewiesen**, um im Zusammenhang mit der KESB an Sicherheit zu gewinnen. Dabei stellen die Verfasserinnen dieser Bachelorarbeit die Vermutung an, dass sich Menschen durch die Informationsfülle einerseits sowie die einseitige Berichterstattung andererseits ein grundsätzliches Misstrauen aneignen, was für einen Vertrauensaufbau eine erschwerende Voraussetzung darstellt. Umso mehr ist die Bevölkerung auf Aufklärung seitens der KESB angewiesen, um im

Zusammenhang mit der KESB an verlässliche Informationen zu gelangen sowie Sicherheit zu gewinnen.

Weiter ist es im Zuge der Ausdifferenzierung der Gesellschaft und der Systeme bereits vor langer Zeit unmöglich geworden, alle Tätigkeiten durch das eigene Selektionsvermögen zu bewältigen. Infolgedessen steigt die Angewiesenheit des Menschen, einem System oder einer Organisation vertrauen zu können, damit das für das Individuum übersteigende Selektionsvermögen an Expertinnen und Experten bzw. Fachpersonen "abgegeben" werden kann.

Vertrauen kann grundsätzlich nicht erzwungen werden. Dennoch bestehen im Rechtssystem Normen, die eine legitime Verbindlichkeit darstellen, welche beim Bestehen eines öffentlichen Interesses nötigenfalls mittels Zwang durchgesetzt werden müssen. Daher ergibt sich die Frage, wie **Vertrauen im Zwangskontext** der KESB dennoch aufgebaut werden kann (vgl. Kap. 3.1.8). Aus systemischer Perspektive kann Unfreiwilligkeit auch als Strategie angesehen werden. Der Zwang kann als Chance angesehen werden, einen Durchhaltewillen zu entwickeln. Auch kann Transparenz in Bezug auf den Zwangskontext dabei unterstützen, in der Zusammenarbeit mit der Klientel eine Vertrauensbasis zu schaffen.

Die mangelnden zeitlichen Ressourcen erkennen die Verfasserinnen dieser Bachelorarbeit als Folge der **Ökonomisierung** in der Sozialen Arbeit als weiteren Faktor, welcher sich negativ auf die Vertrauensbildung auswirken kann. Die Entstehung von Vertrauen benötigt Zeit. So finden sich Fachpersonen der KESB im Spannungsfeld zwischen Beziehungs- und Vertrauensaufbau sowie raschem und professionellem Handeln.

Die Verfasserinnen dieser Bachelorarbeit erachten den Aspekt als wichtig, dass **strukturelle Bedingungen der Sozialen Arbeit** sich wesentlich auf den Vertrauensaufbau auswirken. Von zentraler Bedeutung ist, dass sich Fachpersonen der Sozialen Arbeit darüber bewusst sind, dass der Zugang zu den Angeboten der Sozialen Arbeit über eine geringe Freiwilligkeit bzw. durch Zwang, wie es bei der KESB meistens der Fall ist, sowie die Eingriffsintensität eine erhebliche Rolle beim Vertrauensaufbau spielt. Weiter gilt es auch, sich der Asymmetrie in Bezug auf die Rollen- und Machtverteilung gewahr zu werden, um damit einen geeigneten Umgang zu finden, welcher die vertrauenshemmende Wirkung dieser Asymmetrie abschwächen kann.

Die Verfasserinnen dieser Bachelorarbeit erachten **die Geschichte der KESB** als wichtigen Faktor dafür, wie sich die Wahrnehmung der Bevölkerung ihr gegenüber gestaltet. Die negative Konnotation der Bevormundung hallt bis heute nach. Durch die Verdingung oder Unterbringung der Kinder in Anstalten hat die Vertrauenswürdigkeit der Vormundschaftsbehörden stark gelitten. So haben sich selbst beim Versuch der Wiedergutmachung des erlebten Unrechts der ehemaligen Verdingkinder eine überraschend kleine Zahl für den Solidaritätsbeitrag gemeldet (Vonlanthen, 2018, S. 31). Gemäss Vermutungen der Medien sei dies unter anderem auf die Enttäuschung und das fehlende Vertrauen Behörden gegenüber zurückzuführen (S. 31). Dies verdeutlicht, dass für die Wiedergewinnung des Vertrauens gegenüber den Behörden der Aspekt der geschichtlichen Aufarbeitung ebenso bedeutungsvoll ist.

6.2 Weiterführende Gedanken

Dieses Kapitel dient dazu, die Themen und Aspekte als weiterführende Gedanken zu thematisieren, welche in der Bachelorarbeit nicht oder nur kurz berücksichtigt wurden.

Vertrauen der Fachpersonen der KESB in die Adressatinnen und Adressaten

Die Verfasserinnen dieser Bachelorarbeit haben den Schwerpunkt des Vertrauens der Gesellschaft in die KESB bewusst einseitig gewählt. Als weiterführender Gedanke wäre es spannend zu untersuchen, welchen Einfluss das Vertrauen der Fachpersonen der KESB in die Adressatinnen und Adressaten auf das Verfahren hat. Den Verfasserinnen dieser Bachelorarbeit ist bewusst, dass in der Zusammenarbeit auch das Vertrauen einer Fachpersonen in die Klientel eine wesentliche Rolle spielt. Das Verhalten der Klientel beeinflusst jeweils die Sichtweise und Entscheidungen der Fachpersonen und das Vertrauensverhältnis kann auch seitens der Adressatinnen und Adressaten verletzt werden. Dies wiederum kann ebenfalls die Arbeitsbeziehung und das Arbeitsbündnis schwächen.

Ein weiterer Aspekt, welcher in der vorliegenden Bachelorarbeit bewusst nur kurz angedeutet wurde, ist das Vertrauen auf der Mesoebene. Dazu gehört das Vertrauen zwischen den einzelnen Fachpersonen innerhalb der Behörde sowie das Vertrauen von Fachpersonen zu anderen Institutionen, wie beispielsweise anderen Behörden, Sozialdiensten, abklärenden Diensten und weiteren freiwilligen sowie unfreiwilligen Unterstützungsangeboten. Dieser Aspekt ist insofern wichtig, als dass sich dieses Vertrauen auf die Qualität der geleisteten Unterstützung auswirkt. Dieses Thema zusätzlich aufzugreifen, hätte den Rahmen dieser Bachelorarbeit jedoch zu sehr ausgedehnt.

Selbstvertrauen der Klientel

Die Notwendigkeit von Selbstvertrauen für die Entstehung von Vertrauen wird in der vorliegenden Bachelorarbeit thematisiert. Jedoch nicht behandelt wird, wie sich das Selbstvertrauen konkret bildet und wovon das eigene Selbstvertrauen beeinflusst wird. Weiterführend wäre es interessant zu erforschen, ob speziell die Klientel der KESB, aber auch der Sozialen Arbeit im Allgemeinen, anfällig für ein geringes Selbstvertrauen sind. Im Zuge dessen wäre es spannend zu erforschen, wie die Klientel diesbezüglich unterstützt und gefördert werden kann.

Ökonomisierung der Sozialen Arbeit

Des Weiteren wird die Ökonomisierung in der vorliegenden Bachelorarbeit nur kurz angeschnitten. Hier erachten es die Verfasserinnen als wichtig und spannend, diesen Aspekt genauer zu beleuchten und herauszufinden, inwiefern sich die Ökonomisierung der Sozialen Arbeit auf den Vertrauensaufbau mit der Klientel auswirkt. Diese konkrete Auseinandersetzung mit der Ökonomisierung hätte zu einer weiteren umfassenden Sichtweise geführt, was den Rahmen der vorliegenden Bachelorarbeit (möglicherweise) überschritten hätte. Dennoch muss gesagt werden, dass diese einen direkten Einfluss auf die zeitlichen und finanziellen Ressourcen pro Klientin oder Klient haben. Wenn diese knapp sind, kann automatisch weniger Beziehungsarbeit geleistet werden.

Herausforderungen und Erwartungen an die KESB

Die Erwartungshaltungen an die KESB sind enorm hoch. Es ist den Fachpersonen der KESB sowie der KESB selbst kaum möglich, all diesen Erwartungen zu entsprechen, insbesondere infolge der knappen Ressourcen und nicht etwa aufgrund mangelnder Fachkompetenz. Die Verfasserinnen erachten es als hilfreich, sich mit den Ursachen und Gründen dieser hohen Erwartungen auseinanderzusetzen. Einerseits dafür, die Erwartungen zu verstehen und andererseits, um den Gründen für die Erwartungen entgegenzuwirken. Dies könnte den daraus entstehenden Druck auf die Fachpersonen der KESB minimieren. Ausserdem wäre es spannend herauszufinden, welche Rolle die Gesetzgebung dabei spielt und welchen Einfluss die Professionalisierung der KESB auf die Erwartungen der Menschen in der Gesellschaft hat.

Medien, Öffentlichkeitsarbeit und Gesellschaft

In der vorliegenden Bachelorarbeit wird aufgezeigt, dass das Fremdbild der KESB durch die mediale Darstellung stark dramatisiert wird. Die Folge der negativen und einseitigen Schlagzeilen über die KESB schürt das Misstrauen. Als Gegenpol dafür haben die Verfasserinnen dieser Bachelorarbeit erkannt, dass dieses Misstrauen mittels Öffentlichkeitsarbeit aufgewogen werden kann. Als weiterführender Gedanke stellt sich die Frage, ob die Vermittlung von sachlichen Informationen überhaupt auf dieselbe Art und Weise an die Adressatinnen und Adressaten gelangen können wie die emotionsgeladenen Schlagzeilen in den Medien (Menschen "bei ihren Emotionen abholen"). Es wäre also interessant zu erkunden, welche Strategie für eine wirksame Öffentlichkeitsarbeit gewählt werden müsste.

Abschluss

Die Verfasserinnen dieser Bachelorarbeit betrachten es als Aufgabe der Sozialen Arbeit, sich explizit mit der Thematik Vertrauen auseinanderzusetzen. Wie sich im Verlauf dieser Bachelorarbeit immer wieder gezeigt hat, ist der Aspekt des Vertrauens in der Zusammenarbeit mit Menschen von elementarer Bedeutung. Den Verfasserinnen dieser Bachelorarbeit ist aufgefallen, dass Vertrauen in der Sozialen Arbeit immer wieder angedeutet und implizit thematisiert wird. Jedoch vertreten die Verfasserinnen die Sichtweise, dass der Auseinandersetzung mit der Vertrauens-thematik in sämtlichen Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit mehr Beachtung geschenkt und beispielsweise in Form eines bewussten Handlungsablaufes stets in Erinnerung gebracht werden soll.

7 Literatur- und Quellenverzeichnis

- Adloff, Frank & Farah, Hindeja. (2013). Norbert Elias: Über den Prozess der Zivilisation. In Konstanze Senge & Rainer Schützeichel (Hrsg.), *Hauptwerke der Emotionssoziologie* (S. 108-115). doi: 10.1007/978-3-531-93439-6
- Akkaya, Gülcan. (2019, 4. Sept.). Menschen ohne Schutz weit mehr als früher greift die Kesb ein. Das liegt am rasanten sozialen Wandel. *Neue Zürcher Zeitung*. Abgerufen von <https://www.nzz.ch/>
- Arendt, Gusti. (1993). *PR der Spitzenklasse. Die Kunst, Vertrauen zu schaffen*. Landsberg: Verlag Moderne Industrie.
- Arnold, Susan. (2009). *Vertrauen als Konstrukt: Sozialarbeiter und Klient in Beziehung*. Marburg: Tectum Verlag.
- Avenir Social. (2010). *Berufskodex Soziale Arbeit Schweiz: Ein Argumentarium für die Praxis der Professionellen* [PDF]. Abgerufen von <https://avenirsocial.ch/publikationen/verbandsbroschueren/>
- Berkel, Karl. (2011). *Konflikttraining: Konflikte verstehen, analysieren, bewältigen*. Hamburg: Windmühle.
- Berner Fachhochschule. (2016). *Richtig kommunizieren – bloss wie? Ein Leitfaden zur Kommunikation für Sozialdienste und Sozialbehörden* (Aktualisierte und überarbeitete Auflage) [PDF]. Abgerufen von: https://www.bfh.ch/dam/jcr:7741cf97-de91-4c91-a2ad-904e9fb4c5ee/160302_A4_Broschuere_Kommunizieren.pdf
- Blumer, Claudia. (2019, 15. März.). Glarner Winkelried kämpft gegen die Kesb. *Tagesanzeiger*. Abgerufen von <https://www.tagesanzeiger.ch/>
- Böhle, Andreas, Grosse, Martin, Schrödter, Mark, & van den Berg, Willi. (2012). Beziehungsarbeit unter den Bedingungen von Freiwilligkeit und Zwang. *Soziale Passagen Journal für Empirie und Theorie Sozialer Arbeit*, 4(2), 183–202. doi: 10.1007/s12592-012-0117-z

-
- Bohn, Ursula. (2007). *Vertrauen in Organisationen: Welchen Einfluss haben Reorganisationsmaßnahmen auf Vertrauensprozesse? Eine Fallstudie* (Dissertation, Philosophie an der Ludwig-Maximilians-Universität München). Abgerufen von <https://edoc.ub.uni-muenchen.de/7157/>
- Brühl, Rolf, Basel, Jörn, S, & Kury, Max. (2016). Vertrauensbildung durch Kommunikation – die Rolle von Verantwortung und Rechenschaft. In Frank Keuper & Tom Sommerlatte (Hrsg.), *Vertrauensbasierte Führung* (S. 179-196). doi: 10.1007/978-3-662-48499-9
- Bundesamt für Sozialversicherungen BSV. (2013). *Geschichte der Sozialen Sicherheit in der Schweiz. Kindes- und Erwachsenenschutz* [Website]. Abgerufen von <https://www.geschichtedersozialensicherheit.ch/institutionen/kantonale-lokale-und-private-institutionen/kinde-und-erwachsenenschutz>
- Bundesamt für Statistik BFS. (2020). *Internetnutzung* [Website]. Abgerufen von <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/kultur-medien-informationsgesellschaft-sport/informationsgesellschaft/gesamtindikatoren/haushalte-bevoelkerung/mobile-internetnutzung.html>
- Cantieni, Linus & Rosch, Daniel. (2018). Toolbox: Zuständigkeit Regelung elterliche Sorge, Betreuung/persönlicher Verkehr und Unterhalt. In Daniel Rosch, Christiana Fountoulakis & Christoph Heck (Hrsg.), *Handbuch Kindes- und Erwachsenenschutz. Recht und Methodik für Fachleute* (2 Aufl., S. 319-320). Bern: Haupt.
- Dernbach, Beatrice & Meyer, Michael. (2005). *Vertrauen und Glaubwürdigkeit, Interdisziplinäre Perspektiven*. doi: 10.1007/978-3-322-80505-8
- Dernbach, Beatrice. (2005). Der Glaube an den Fortschritt: Vom Vertrauen in Wissenschaft. In Beatrice Dernbach & Michael Meyer (Hrsg.), *Vertrauen und Glaubwürdigkeit, Interdisziplinäre Perspektiven* (S. 27-46). doi: 10.1007/978-3-322-80505-8
- Dörflinger, Peter. (2012). *Möglichkeiten und Grenzen der Interdisziplinarität in den Arbeits- und Geschäftsprozessen der KESB* [PPT-Präsentation, KOKES- Neues Kindes- und Erwachsenenschutzrecht – konkrete Umsetzungsfragen Fachtagung]. Abgerufen von https://www.kokes.ch/application/files/8714/6167/0812/Interdisziplinaere_Arbeitsprozess.pdf
- Elias, Norbert. (2000). *Was ist Soziologie*. Weinheim: Juventa Verlag.
-

-
- Elias, Norbert. (2001). Prozesse, Soziale. In Schäfers, Bernhard (Hrsg.), *Grundbegriffe der Soziologie* (7. durchgesehene Auflage.). doi: 10.1007/978-3-322-92251-9
- Endress, Martin. (2001). Vertrauen und Vertrautheit: Phänomenologisch-anthropologische Grundlegung. In Martin Hartmann & Claus Offe (Hrsg.), *Vertrauen, die Grundlage des sozialen Zusammenhalts* (S. 161-203). Frankfurt: Campus Verlag.
- Endress, Martin. (2002). *Vertrauen*. Bielefeld: transcript Verlag.
- Erikson, Erik. (1971). *Kindheit und Gesellschaft*. Stuttgart: Ernst Klett Verlag.
- Evers, Janina. (2018). *Vertrauen und Wandel sozialer Dienstleistungsorganisationen: Eine figurationssoziologische Analyse*. doi: 10.1007/978-3-658-19618-9
- Fabel-Lamla, Melanie, Tiefel, Sandra & Zeller, Maren. (2012). Vertrauen und Profession. *Zeitschrift für Pädagogik*, 6(12), 799-811. Abgerufen von https://www.pedocs.de/frontdoor.php?source_opus=10476&nr=2&prev=10477&next=10475%2C10482%2C10474%2C8698%2C12931&anker=start&&suchwert1=Vertrauen+und+Profession&ur_wert_volltextsuche=Vertrauen+und+Profession&suchfeld1=o.freitext&bool1=and&Lines_Displayed=100#start
- Fassbind, Patrick. (2018). Verfahren vor der KESB: Von der Gefährdungsmeldung bis zur Vollstreckung. In Daniel Rosch, Christiana Fountoulakis & Christoph Heck (Hrsg.), *Handbuch Kindes- und Erwachsenenschutz. Recht und Methodik für Fachleute* (2 Aufl., S. 99-123). Bern: Haupt.
- Fawzi, Nayla. (2014). *Machen Medien Politik? Medialisierung der Energiepolitik aus Sicht von politischen Akteuren und Journalisten*. Baden-Baden: Nomos Verlag.
- Fluri, Guido. (2020). Vorwort. In Walter Noser (Hrsg.), *Alles über die KESB: Rechte und Pflichten gegenüber der Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde* (S. 11). Zürich: Beobachter Edition.
- Fountoulakis, Christiana & Rosch, Daniel. (2018). Kindes- und Erwachsenenschutz als Teil des schweizerischen Sozialrechts. In Daniel Rosch, Christiana Fountoulakis & Christoph Heck (Hrsg.), *Handbuch Kindes- und Erwachsenenschutz. Recht und Methodik für Fachleute* (2 Aufl., S. 22-29). Bern: Haupt.

-
- Freitag, Markus & Bühlmann, Marc. (2005). Politische Institutionen und die Entwicklung generalisierten Vertrauens. Ein internationaler Vergleich. *Politische Vierteljahresschrift*, 46(4), 575–601. doi: 10.1007/s11615-005-0303-0
- Frings, Cornelia. (2010). *Soziales Vertrauen. Eine Integration der soziologischen und der ökonomischen Vertrauensatheorie* (1. Aufl.). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Geramanis, Olaf. (2002). *Vertrauen. Die Entdeckung einer sozialen Ressource*. Stuttgart: Hirzel Verlag.
- Giddens, Anthony. (1995). *Konsequenzen der Moderne*. Frankfurt: Suhrkamp.
- Günnewig, Nadine. (2010). Kontext. In Christian Reutlinger, Caroline Fritsche & Eva Lingg (Hrsg.), *Raumwissenschaftliche Basics: Eine Einführung in die Soziale Arbeit* (1. Aufl.). doi: 10.1007/978-3-531-92619-3_11
- Häfeli, Christoph. (2016). *Grundriss zum Kindes- und Erwachsenenschutz* (2. überarb. und erw. Aufl.). Bern: Stämpfli Verlag AG.
- Hartmann, Martin. (2011). *Die Praxis des Vertrauens*. Berlin: Suhrkamp.
- Heiner, Maja. (2007). *Soziale Arbeit als Beruf: Fälle – Felder – Fähigkeiten*. München: Reinhardt Ernst.
- Hobbes, Thomas. (1976). *Naturrecht und allgemeines Staatsrecht in den Anfangsgründen*. Essen: Verlag von Reimar Hobbing.
- Jäggi, Sarah. (2015, 21. September). „Es ist niederträchtig, wie Sie sich in mein Leben einmischen“. *Zeit Online*. Abgerufen von <https://www.zeit.de/2015/38/kesb-schweiz-kinderschutz-erwachsene-behoerde>
- KESCHA. (2019a). *KESCHA-Auswertung: Es braucht mehr private Beistände, mehr Umsicht bei Gefährdungs-meldungen und mehr Kommunikation zur Vertrauensbildung* [PDF]. Abgerufen von <https://www.guido-fluri-stiftung.ch/de/aktuelles/meldungen/kescha-2019.php>
- KESCHA. (2019b). *KESCHA im Jahr 2018: Kurzbericht* [PDF]. Abgerufen von <http://kescha.ch/de/medien/>
-

-
- KESCHA. (2021). *Über die KESCHA* [Website]. Abgerufen von <https://kescha.ch/de/ueber-die-kescha/>
- Kim, Eun-Young. (1995). *Norbert Elias im Diskurs von Moderne und Postmoderne: ein Rekonstruktionsversuch der Eliasschen Theorie im Licht der Diskussion von Foucault und Habermas*. Marburg: Tectum Verlag.
- Kleiner, Tuuli-Marja. (2013). *Vertrauen in Nationen Durch Kulturelle Nähe? Analyse Eines Sozialen Mechanismus*. doi: 10.1007/978-3-658-02675-2
- Ludewig, Revital, Baumer, Sonja & Tavor, Daphna. (2017). *Aussagepsychologie für die Rechtspraxis: Zwischen Wahrheit und Lüge*. Zürich: Dike Verlag.
- Luhmann, Niklas. (1987). *Soziale Systeme. Grundriss einer allgemeinen Theorie*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Luhmann, Niklas. (2001). Vertrautheit, Zuversicht, Vertrauen. Probleme und Alternativen. In Martin Hartmann & Claus Offe (Hrsg.), *Vertrauen. Die Grundlagen des sozialen Zusammenhalts* (S. 143-160). Frankfurt a. Main: Suhrkamp.
- Luhmann, Niklas. (2014). *Vertrauen: Ein Mechanismus der Reduktion sozialer Komplexität* (5. Aufl.). Konstanz: UVK Verlagsgesellschaft.
- Marbet, Guido. (2019). Die Herausforderung bei der Wahrheitssuche im Kinderschutzverfahren: Welche Grundkenntnisse der Aussagepsychologie können in der familienrechtlichen Praxis helfen? *ZKE RMA*, 4, 293-309. Abgerufen von <https://www.zke-online.ch/de/artikel/2504-0677-2019-0029/die-herausforderung-bei-der-wahrheitssuche-im-kinderschutzverfahren?f%5B0%5D=&keys=4/2019&s%5Bref%5D=/de/search/content>
- Mayer, Klaus. (2019). *Beziehungsgestaltung als Herzstück Sozialer Arbeit* [PDF]. Abgerufen von https://avenirsocial.ch/wp-content/uploads/2019/03/Beziehungsgestaltung-als-Herzstu%CC%88ck-Sozialer-Arbeit_2019_03_20.pptx_.pdf
- Medium. (2021). *Munzinger Online*. Abgerufen von <https://www.munzinger.de/search/document?index=duden-d0&id=D000003233&type=text/html&query.key=mhmPoGcH&template=/publikationen/duden/document.jsp#D00000105130>
-

-
- Misstrauen. (2021). *Munzinger Online*. Abgerufen von <https://www.munzinger.de/search/document?index=duden-d0&id=D000003304&type=text/html&query.key=nvFXJgsV&template=/publikationen/duden/document.jsp#D00000107920>
- Mösch Payot, Peter. (2016). Die Person und ihr staatlicher Schutz. Verfassungsrechtlicher Überblick. In Peter Mösch Payot, Johannes Schleicher & Marianne Schwander (Hrsg.), *Recht für die Soziale Arbeit. Grundlagen und ausgewählte Aspekte* (4. Aufl., S. 235-240). Bern: Haupt.
- Mühlbacher, Stephan. (2018). Strategien zur Verbesserung der Steuermoral. In Stephan Mühlbacher & Maximilian Zieser (Hrsg.), *Psychologie des Steuerzahlers* (S. 121-143). doi: 10.1007/978-3-662-53846-3
- Noser, Walter. (2016, 26. Feb.). Kesb-Bashing: Es reicht! [Website]. *Beobachter*. Abgerufen von <https://www.beobachter.ch/burger-verwaltung/standpunkt-kesb-bashing-es-reicht>
- Noser, Walter. (2020). *Alles über die KESB: Rechte und Pflichten gegenüber der Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde*. Zürich: Beobachter Edition.
- Nussbeck, Susanne. (2014). *Einführung in die Beratungspsychologie* (3. Aufl.). München: Ernst Reinhard.
- Oeschger, Sara. (2015). Die KESB unter Beschuss –wie weiter? [PDF]. *NPPM-Input*, 1/15. Abgerufen von <https://www.fhnw.ch/de/die-fhnw/hochschulen/hsw/nppm/nppm-input>
- Petermann, Franz. (2013). *Psychologie des Vertrauens* (4. überarb Aufl.). Göttingen: Hogrefe.
- Peuckert, Rüdiger. (2001). Verhaltens- und Handlungstheorien. In Bernhard Schäfers (Hrsg.), *Grundbegriffe der Soziologie* (7. Aufl., S. 353-360). Opladen: Leske + Budrich.
- Pixabay. (2020, 13. Januar). *Trust* [Website]. Abgerufen von <https://pixabay.com/de/illustrations/vertrauen-misstrauen-stra%C3%9Fenschild-4760282/>
- Reichlin, Beat. (2016). Häusliche Gewalt: Möglichkeiten und Grenzen einer KESB in Fällen von Häuslicher Gewalt. *SKP INFO*, 2, 8-10. Abgerufen von: <https://www.skppsc.ch/de/download/skp-info-2-2016/>
-

-
- Rosch, Daniel. (2018). Kindes- und Erwachsenenschutz als Berufsfeld der Sozialen Arbeit. In Daniel Rosch, Christiana Fountoulakis & Christoph Heck (Hrsg.), *Handbuch Kindes- und Erwachsenenschutz. Recht und Methodik für Fachleute* (2. Aufl., S. 67-88). Bern: Haupt.
- Schmid, Matthias Samuel. (2017). *Kein Erhoffen sondern Bedenken. Widerstand gegen Abklärungen im Auftrag der KESB* (Bachelor-Thesis, Fachbereich Soziale Arbeit der Berner Fachhochschule). Abgerufen von <http://www.soziothek.ch>
- Schön, Wolfarm. (2020). *Vertrauen, die Führungsstrategie der Zukunft: So entstehen Vertrauen, Wirkung und persönlicher Erfolg*. doi: 10.1007/978-3-662-61971-1
- Schwander, Marianne. (2016). Person, Abweichung und Sanktion. In Peter Mösch Payot, Johannes Schleicher & Marianne Schwander (Hrsg.), *Recht für die Soziale Arbeit. Grundlagen und ausgewählte Aspekte* (4. Aufl., S. 343-417). Bern: Haupt.
- Schweer, Martin. (2008). Vertrauen und soziales Handeln: Eine differentialpsychologische Perspektive. In Elias Jammal (Hrsg.), *Vertrauen im interkulturellen Kontext* (S. 13-26). Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften.
- Schweer, Martin & Thies, Barbara. (2005). Vertrauen durch Glaubwürdigkeit - Möglichkeiten der (Wieder-) Gewinnung von Vertrauen aus psychologischer Perspektive. In Beatrice Dernbach & Michael Meyer (Hrsg.), *Vertrauen und Glaubwürdigkeit: Interdisziplinäre Perspektiven* (S. 47-63). doi: 10.1007/978-3-322-80505-8
- Schweizer Radio und Fernsehen SRF. (2014). *Charlotte Michel: Neue Kinderschutz-Behörde versagt: Chaos statt Kompetenz* [Video-Podcast]. Abgerufen von <https://www.srf.ch/sendungen/kassensturz-esspresso/themen/familie-und-freizeit/neue-kinderschutz-behoerde-versagt-chaos-statt-kompetenz>
- Selbstvertrauen. (2021). *Munzinger Online*. Abgerufen von <https://www.munzinger.de/search/document?index=duden-d0&id=D000004468&type=text/html&query.key=DvNI8kJI&template=/publikationen/duden/document.jsp#D00000148141>
- Simmel, Georg. (1959). *Soziologie. Untersuchungen über die Formen der Vergesellschaftung*. Berlin: Duncker & Humblot.
- Simmel, Georg. (1983). *Soziologie: Über die Formen der Vergesellschaftung* (Gesamtausgabe Band 11). Frankfurt: Suhrkamp.
-

-
- Simmel, Georg. (1989). *Philosophie des Geldes* (Gesamtausgabe Band 6). Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Simmel, Georg & Rammstedt, Otthein. (1992). *Soziologie : Untersuchungen über die Formen der Vergesellschaftung* (Gesamtausgabe Band 2). Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Stein, Claudius. (2012). Krisenintervention. *Neuropsychiatrie*, 26(3), 106–110. doi: 10.1007/s40211-012-0026-6
- Straub, Ute. (2001). Image und Öffentlichkeitsarbeit der Jugendhilfe: Beziehungsarbeit mit der Öffentlichkeit. *Forum Erziehungshilfen*, 5, S. 264-272.
- Straub, Ute. (2010). Wer sich wie ein Bild macht. In Georg Cleppien & Ulrike Lerche (Hrsg.), *Soziale Arbeit und Medien* (S. 205-218). Wiesbaden: VS Verlag.
- TeleBärn. (2016). *Tobias Kilchör: Hasle: KESB Schuld an Tötungsdelikt?* [Video-Podcast]. Abgerufen von <https://www.telebaern.tv/telebaern-news/hasle-kesb-schuld-an-toetungsdelikt-133266254>
- Tiefel, Sandra. (2012). Strategien der Vertrauensherstellung im Beratungsprozess. In Sandra Tiefel & Maren Zeller (Hrsg.), *Vertrauensprozesse in der Sozialen Arbeit*. Baltmannsweiler: Schneider Hohengehren.
- Tremp, Urs. (2016). Anschwellender Shitstorm. *Fachzeitschrift Curaviva*. Verband Heime & Institutionen Schweiz, 2016 (10), 19-23.
- Treibel, Anette. (2008). *Die Soziologie von Norbert Elias: Eine Einführung in ihre Geschichte, Systematik und Perspektiven*. doi: 10.1007/978-3-531-91171-7
- Verlässlichkeit. (2021). *Munzinger Online*. Abgerufen von <https://www.munzinger.de/search/document?index=duden-dd&id=DD00009802&type=text/html&query.key=s8BIBkHj&template=/publikationen/duden/document.jsp#DD0000176524>
- Vertrauen. (2021). *Munzinger Online*. Abgerufen von <https://www.munzinger.de/search/document?index=duden-d0&id=D000005420&type=text/html&query.key=gEfUNJPh&template=/publikationen/duden/document.jsp#D00000178069>
-

-
- Voll, Peter. (2020). *Professionalization by Interdisciplinary Cooperation? Strategies of Social Workers in the Context of the Swiss Child & Adult Protection Authorities*. Project funded by the Swiss National Scientific Foundation, Haute école spécialisée de Suisse Occidentale, 9 May 2020. Abgerufen von <https://www.hevs.ch/de/afe-instituts/institut-soziale-arbeit/projets/professionalisierung-durch-interdisziplinare-zusammenarbeit-strategien-von-sozialarbeiterinnen-im-kontext-der-kindes-und-erwachsenenschutzbehorden-10107>
- Vonlanthen, Daniel. (2018). Späte symbolische Wiedergutmachung für Verdingkinder. Der seelische Schmerz bleibt. *Curaviva: Fachzeitschrift*, 89(4), 31-33. Abgerufen von <https://www.e-periodica.ch/digbib/view?pid=cuv-008:2018:89::719#183>
- Wagenblass, Sabine. (2004). *Vertrauen in der Sozialen Arbeit: Theoretische und empirische Ergebnisse zur Relevanz von Vertrauen als eigenständiger Dimension*. Weinheim: Juventa Verlag.
- Wagenblass, Sabine. (2018). Vertrauen. In Hans-Uwe Otto, Hans Thiersch, Rainer Treptow & Holger Ziegler (Hrsg.), *Handbuch Soziale Arbeit* (S. 1803-1813). Ernst Reinhardt Verlag.
- Warren, Mark E. (1999) Conclusion. In Mark E. Warren (Hrsg.), *Democracy and Trust* (346-360). Cambridge: Cambridge University Press. doi: 10.1017/CBO9780511659959
- Widulle, Wolfgang. (2012). *Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit. Grundlagen und Gestaltungshilfen* (2. Aufl.). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Zobrist, Patrick. (2017). Freiwilligkeit und Zwang. *Zeitschrift für Konfliktmanagement*, 20(2), S. 54-57. doi: 10.9785/zkm-2017-0205

8 Abkürzungsverzeichnis

Abs.	Abschnitt
Art.	Artikel
BFH	Berner Fachhochschule
BSV	Bundesamt für Sozialversicherungen
BV	Bundesverfassung
bzw.	beziehungsweise
Kap.	Kapitel
KESB	Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde
KESR	Kindes- und Erwachsenenschutzrecht
KESCHA	Anlaufstelle Kindes- und Erwachsenen-schutz
usw.	und so weiter
vgl.	vergleiche
ZGB	Schweizerisches Zivilgesetzbuch
ZPO	Schweizerische Zivilprozessordnung