

# Vertrauen in der Sozialpädagogischen Familienbegleitung

Eine Untersuchung zur Bedeutung von Vertrauensgestaltungsprozessen aus aktuellen Forschungsbeiträgen über die SPF in der Schweiz.

## **Masterthesis**

im Rahmen des Kooperationsstudiengangs MSc Master of Science in Sozialer Arbeit  
Fachhochschulen Bern | Luzern | St. Gallen

**Verfasser**

**Fachbegleitung**

**Matrikelnummer**

**Studienbeginn**

**Abgabe Masterthesis**

Dorje Gammeter

Prof. Dr. phil. habil. Stefan Köngeter

13-176-342

September 2019, Fachhochschule OST, Standort St. Gallen

09. August 2023

## Abstract

In den sozialwissenschaftlichen Diskursen bestehen unterschiedliche Hinsichten, um die Komplexität von Vertrauen zu erklären und zu beschreiben. In der Sozialpädagogischen Familienbegleitung erhält Vertrauen eine besondere Bedeutung, da sich das Setting in der familialen Privatheit der Adressat:innen vollzieht. Aktuelle Forschungsarbeiten zur SPF in der Schweiz geben Hinweise zu deren Wirksamkeit und Qualität. Vor diesem Hintergrund wird in der vorliegenden Masterthesis mittels einer qualitativen Sekundäranalyse der Frage nachgegangen, wie sich Vertrauensformen in aktuellen Forschungsarbeiten zur SPF darstellen. Die vorliegende Masterthesis fragt nach der Bedeutung von vertrauensrelevanten Prozessen aus der Perspektive der Adressat:innen. Sie leistet damit einen Beitrag, einen geschärften Blick auf Vertrauen in Hilfeprozessen zu erhalten und um gelingende Rahmenbedingungen für vertrauensvolle Arbeitsbeziehungen zu schaffen.

Als dynamisches und prozesshaftes Geschehen erhält Vertrauen für die Sozialpädagogische Familienbegleitung in unterschiedlichen Vertrauensformen besondere Bedeutung. Nebst dem Interaktionsgeschehen auf der Mikroebene, zeigen sich auch relevante Vertrauensgestaltungsprozesse auf der Makroebene. Familienbegleitende agieren mittels einer Vertrauensarbeit, wobei der Sozialpädagogischen Familienbegleitung vorgängige Prozesse der Kinder- und Jugendhilfe das Vertrauen wesentlich vorbestimmen. Strukturelle Ausgangsbedingungen stehen einer gelingenden und vertrauensvollen Arbeitsbeziehung erschwerend oder ermöglichend gegenüber. Dabei kann Vertrauen nicht vorausgesetzt werden. Als Akteurin der Kinder- und Jugendhilfe ist die Sozialpädagogische Familienbegleitung von vertrauensrelevanten Strukturproblematiken betroffen und es zeigte sich, dass das Streben nach Steuerungsmassnahmen zur Wirksamkeit und Qualität die Frage von grundlegendem Vertrauen unbeantwortet lässt.

Die Analysearbeit hebt die Besonderheit von Vertrauen für die Sozialpädagogische Familienbegleitung heraus und verweist gleichzeitig darauf, dass aus dem eigenen Professionsverständnis vertrauensrelevante Handlungsmaxime generiert werden. Es zeigt sich, dass eine Vertrauensarbeit als Kern sozialpädagogischen Handelns bedeutet, wiederholend Gelegenheiten für Vertrauensbildungsprozesse zu ermöglichen – Vertrauen ist zentrale Voraussetzung für eine wirksame Hilfeleistung, deren Gestaltung und Herstellung einen geschärften Blick benötigt.

## Vorwort

Als Fachkraft der Sozialen Arbeit in der Sozialpädagogischen Familienbegleitung ist es mein Ziel, die Zusammenarbeit und das Setting der aufsuchenden Hilfeleistung so zu gestalten, dass die Adressat:innen eine vertrauensvolle Arbeitsbeziehung erleben und ihre Selbstbestimmung zur Lebensgestaltung zurückgewinnen. Seit Januar 2018 arbeite ich in diesem Bereich und beschäftige mich seit Beginn meiner Ausbildung als Sozialarbeiter mit Fragen zur individuellen Lebenspraxis und der Konstruktion von sozialen Problemen. Die Arbeit mit marginalisierten und vulnerablen Personengruppen hat mein Verständnis für gesellschaftliche Normen und strukturelle Gegebenheiten geprägt. Diese Erfahrungen haben mich dazu veranlasst, eine kritisch-reflexive Grundhaltung zu entwickeln, die sowohl strukturelle Gegebenheiten als auch individuelle Lebenslagen berücksichtigt.

Kooperative und partizipative Arbeitsweisen sind in der Sozialen Arbeit wichtige Eckpunkte und verweisen ihrerseits auf Vertrauensverhältnisse. Gleichzeitig gibt es Bestrebungen nach Standardisierung, um Qualität und Wirksamkeit sicherzustellen. Ich vermute, dass vereinfachte Ursache-Problem-Mechanismen zu verkürzten Wirkungszusammenhängen bei der Hilfeleistung führen. Die Individualität eines Falls zeigt sich in den Details und erfordert einen sorgfältigen Verstehensprozess. Angesichts individueller Ansprüche, Bedürfnisse und (strukturellen) Ursachen schwieriger Lebenssituationen der Adressat:innen bin ich überzeugt, dass die Weiterentwicklung der Hilfeleistungen weiterhin dringend erforderlich ist. Meine Fragestellung befasst sich mit der komplexen und zentralen Rolle des Vertrauens in der Sozialpädagogischen Familienbegleitung. Ich möchte untersuchen, wie Vertrauen oder Misstrauen in der Praxis entstehen und wie strukturelle (Zugangs-)Bedingungen aus Sicht der Adressat:innen geprüft und verbessert werden können.

## **Dank**

Ich möchte mich an dieser Stelle bei all jenen Bedanken, die mich während des Prozesses der Masterthesis unterstützt und motiviert haben. Zuerst möchte ich mich bei meiner Fachbegleitung Herrn Stefan Köngeter für seine äusserst kompetente und wohlwollende Unterstützung und hilfreichen Anregungen in der Erarbeitung sowie seiner Begutachtung der Arbeit bedanken. Weiter bedanke ich mich bei meinen Kolleg:innen und Freund:innen für kritische und grundlegende Diskussionen zum Gegenstand von Vertrauen in der Sozialen Arbeit, was eine persönliche und fachliche Bereicherung darstellt. Bei meinem Arbeitgeber möchte ich mich für die Unterstützung während der gesamten Masterausbildung bedanken. Für die Korrektur und stilistischen Feinschliff bedanke ich mich herzlich bei Corinne. Ebenfalls sage ich Danke an meine Familie und Freund:innen für deren bedingungslose Unterstützung in meiner Auseinandersetzung.

# Inhalt

<b>1. Einleitung – Überlegungen zu Wirkung und Qualität der SPF</b> .....	7
1.1 Ausgangslage und Relevanz dieser Arbeit .....	8
1.2 Erkenntnisinteresse und Fragestellung .....	10
1.3 Konkretisierung und Fragestellung .....	10
<b>2. Vorgehen und Aufbau der Arbeit</b> .....	11
2.1 Theoriebildung als Basis.....	12
2.2 Methodologie.....	12
<b>3. Das Handlungsfeld der Sozialpädagogischen Familienbegleitung</b> .....	15
3.1 Ergänzende Hilfen zur Erziehung – SPF als ambulante Grundleistung der Kinder und Jugendhilfe .....	16
3.2 Rechtliche Rahmenbedingungen und Gesetzgebung.....	19
3.3 Spezifika der Sozialpädagogischen Familienbegleitung.....	20
<b>Teil I Theoretische Verortung von Vertrauen</b> .....	23
<b>4. Vertrauen als Gegenstand</b> .....	23
4.1 Umgangssprachliche Annäherung an Vertrauen .....	24
4.2 Sozialwissenschaftliche Annäherung an Vertrauen .....	24
4.3 Ein- und Abgrenzung des Gegenstandes .....	29
4.4 Resümee sozialwissenschaftliche Diskurse .....	30
<b>5. Vertrauen in der Kinder- und Jugendhilfe</b> .....	32
5.1 Bestimmung von Vertrauen.....	33
5.2 Exkurs Profession und Habitus - Vertrauen als berufsethische Handlungsmaxime .....	39
5.3 Persönliches Vertrauen und Professionalität in den ergänzenden Hilfen zur Erziehung.....	43
5.4 Resümee Vertrauen und professionelles Handeln.....	47
<b>6. Vertrauensfacetten und Suchheuristik</b> .....	48
6.1 Facetten von Vertrauen auf der Ebene von Institutionen .....	48
6.2 Facetten von Vertrauen auf der Ebene des Settings .....	49
6.3 Facetten von Vertrauen auf der personalen Ebene.....	49
6.4 Suchheuristik .....	50
<b>Teil II Ergebnisse – Vertrauensformen in der SPF</b> .....	51
<b>7. Darstellung und Diskussion der Ergebnisse</b> .....	51
7.1 Institutionenvertrauen und strukturelle Implikationen .....	51
7.2 Settingvertrauen und neue offene Anfänge .....	65
7.3 Personales Vertrauen und Beziehungsgestaltung.....	80
<b>8. Eine übergreifende Perspektive auf Vertrauen in der SPF</b> .....	103
8.1 Strukturelle Rahmenbedingungen und Grenzsetzungen.....	103
8.2 «Herstellung von Konvergenz» als zentrale Herausforderung der SPF.....	104
8.3 Beziehungs- und Rollengestaltung als Strukturmerkmal der SPF.....	104
8.4 Kommunikatives Handeln und Professionalität.....	105
8.5 Drei Implikationen für Vertrauensprozesse in der SPF.....	107
8.6 Beantwortung der Forschungsfrage.....	109
<b>9. Schlussfolgerung und Ausblick</b> .....	111
<b>10. Literatur- und Quellenverzeichnis</b> .....	115
<b>11. Anhang</b> .....	124
11.1 Suchheuristik für die Analyse des Datenkorpus .....	124
11.2 Eigenständigkeitserklärung für schriftliche Arbeit .....	125

## **Abbildungsverzeichnis**

Abbildung 1: Vertrauensformen (angepasste eigene Darstellung nach Linke (2021) und Wagenblast (2004)) .....	37
Abbildung 2: Vertrauensformen in der Sozialen Arbeit, Darstellung übernommen aus Tiefel & Zeller (2014), S. 350 .....	46
Abbildung 3: Suchheuristik für die Analyse des Datenkorpus nach vertrauensrelevanten Passagen und Momenten, angelehnt an die Vertrauensformen von Tiefel & Zeller (2014, 350) .....	124

# 1. Einleitung – Überlegungen zu Wirkung und Qualität der SPF

Die vorliegende Masterthesis behandelt die Frage nach Vertrauensverhältnissen, Arbeitsbeziehungen und strukturellen sowie organisationalen Rahmenbedingungen der Sozialpädagogischen Familienbegleitung (SPF)<sup>1</sup> in der Schweiz. Die Arbeit versucht, ausgewählte Forschungsergebnisse zur SPF in der Schweiz mit einer Perspektive des Vertrauens zu analysieren und daraus bedeutsame Relevanzen für die Praxis der SPF herauszuarbeiten. Sie ist ein Beitrag, um den Blick auf Adressat:innen-Professionellen-Beziehungen zu schärfen und Unklarheiten und Unsicherheiten zur Bedeutung von Vertrauen in der SPF versuchen zu verringern.

Die Ergebnisse aktueller Studien zu Qualität und Wirksamkeit der SPF in der Schweiz weisen darauf hin, dass ein grosser Teil der Wirkung durch die professionelle Beziehungsgestaltung geschieht, was den Bedarf von fachlichen Kompetenzen und Qualitäten der Beziehungsgestaltung voraussetzt. Daran anschliessend lässt sich nach den Rahmenbedingungen professioneller Beziehungsgestaltung fragen, wodurch sich der Fokus nebst der Mikro-, auch auf Strukturen der Meso-, und Makroebene richtet. Entlang gesellschaftlicher Veränderungsprozesse erhält die professionelle Beziehungsgestaltung eine grössere Bedeutung (Arnold, 2009; Gahleitner, 2017; Mörsberger, 2022; Rügger, Gautschi, Becker-Lenz & Rotzetter, 2022; Wagenblass, 2018)<sup>2</sup>, gleichzeitig bestehen Entwicklungen hinzu Standardisierung und Steuerungslogiken in der Sozialen Arbeit. Sie zielen im Kern auf Fragen zum Verhältnis zwischen *professioneller Selbststeuerung* und der sogenannten *neuen Steuerung* entlang sozialstaatlicher Programmatiken (Hünersdorf & Hartmann, 2013; Keller, Rosenbauer & Schröder, 2014; Otto, 2020; Polutta, 2014; Schallberger & Wyer, 2010; Schilling, Neuhaus, Muerner & Reim, 2023; Thole & Polutta, 2011).

Solche Entwicklungen interessieren und rahmen den zu interessierenden Gegenstand und die Fragestellung der vorliegenden Arbeit deshalb, weil *Vertrauen* vermeintlich für die professionelle Ausgestaltung von Arbeitsbeziehungen einerseits, aber auch für die individuelle und familiale Lebensführung der Adressat:innen und deren Verortung zur Welt und dem

---

<sup>1</sup> Sozialpädagogische Familienbegleitung wird im Weiteren mit *SPF* abgekürzt. Der Ausdruck Sozialpädagogische Familienhilfe SPFH wird dabei synonym verwendet oder entlang der Literatur oder Quellen bei Bedarf mit SPFH abgekürzt.

<sup>2</sup> In der vorliegenden Arbeit wird nach den Zitationsempfehlungen und Anleitung der OST - Ostschweizer Fachhochschule zitiert. Die Anleitung orientiert sich am APA-Style.

sozialen Zusammenleben andererseits – und damit zur Gesellschaft insgesamt – *sui generis* von besonderer Bedeutung ist (Lindenau & Meier Kressig, 2022).

Die Gewährleistung von Vertrauen und Zutrauen scheint dergestalt als Hauptaufgabe personenbezogener Dienstleistungsorganisationen zur Herstellung von Legitimität (Drepper, 2010, S. 147). Von sekundärem Interesse sind daher praxeologische Wirkvorstellungen als Legitimationsversprechen. Mit Blick auf die strukturellen Rahmenbedingungen der Kinder- und Jugendhilfe greift die Arbeit auf einer Metaebene damit aktuelle Diskurse von Sozialer Arbeit als wirkungsorientierte (soziale) Investitionen auf (Otto & Ziegler, 2020), wobei kein Anspruch darauf besteht, diese Diskurse in ihrer Breite und Tiefe abzubilden. Ferner interessiert es, wie sich die Praxis der SPF zu sozial- und gesellschaftlichen Entwicklungen und Zwängen in Relation zu Vertrauen verhält. Folgendermassen stehen nicht einzelne Konzeptionen und Methodiken sozialpädagogischen Handelns im Fokus, sondern eine übergeordnete Ebene von Vertrauen, und damit der SPF vorgelagerte Prozesse der Genese von Vertrauen und deren Bedeutung für die Anfänge sozialpädagogischer Interventionen.

Mit dem Fokus auf Vertrauensprozesse in der SPF bedarf es vorerst einer theoretischen Öffnung der Vertrauensdiskurse verschiedener Disziplinen, welche sich wiederum mit theoretischen Strängen der Beziehungsgestaltung und spezifischen Professionsdiskursen der Sozialen Arbeit verknüpfen. Der erste Teil der Masterthesis versucht sich dem Gegenstand von Vertrauen aus unterschiedlichen Perspektiven anzunähern und diese in Bezug zur Sozialen Arbeit und der SPF im Speziellen zu setzen. Aus den daraus ermittelten vertrauensrelevanten Facetten wird mittels eigener Suchheuristik eine Auswahl von Forschungsergebnissen mit Fokus auf *Vertrauen* untersucht. Die Analyseergebnisse werden im zweiten Teil zusammenfassend dargestellt und abschliessend diskutiert.

## 1.1 Ausgangslage und Relevanz dieser Arbeit

Seit dem Jahr 2015 koordiniert der Fachverband SPF Schweiz einen Forschungsverbund<sup>3</sup>, unter welchem sich verschiedene Schweizer Fachhochschulen mit eigenen Forschungsprojekten zusammengeschlossen haben. Initial für das gemeinsame Interesse von Praxis und For-

---

<sup>3</sup> Einer Übersicht zum Forschungsverbund, den einzelnen Forschungsvorhaben und einzelne Ergebnisse sind auf der Webseite des Fachverbandes SPF Schweiz abrufbar unter: [www.spf-fachverband.ch/forschung](http://www.spf-fachverband.ch/forschung)



schung war eine Fachtagung im Jahr 2015 zum Thema Wirkung und Qualität von SPF. Die Ziele des Forschungsverbunds sind einerseits empirische Erkenntnisse zum Handlungsfeld der SPF in der Schweiz zu generieren, den Nutzen und die Qualität für die Adressat:innen zu vergrössern und andererseits mittels empirischer Befunde Wirkungs- und Wirkmechanismen der SPF als Unterstützungsleistung herauszuarbeiten und damit die Legitimation von SPF zu stärken (Rhyner, 2017). Die Ergebnisse des Verbundforschungsprojekts wurden in den letzten Jahren in unterschiedlichen Formaten publiziert, wobei eine Gesamtbetrachtung und übergreifende Einordnung der Ergebnisse noch aussteht.

Die unterschiedlichen Forschungsansätze ermöglichen vertiefte Einblicke und Beobachtungen in das sonst eher verborgene Handlungsfeld der SPF. Nebst dem Verbundforschungsprojekt entstanden weitere aktuelle Forschungsarbeiten zur SPF in der Schweiz<sup>4</sup> und zu Urteils- und Entscheidungslogiken von Kinderschuttabklärung und Hausbesuchen (Bastian & Schrödter, 2014; Franzheld, 2017; Freres, Bastian & Schrödter, 2019; Koch, Steffen & Bühler, 2020; Koch & Schoch, 2022; Rotzetter, Steffen & Koch, 2023; Steffen, Koch & Bühler, 2023). Insgesamt zeigt sich im komplexen Feld des Kinderschutzes und der herrschenden Spannungsverhältnisse der Kinder- und Jugendhilfe ein reges Forschungsinteresse<sup>5</sup> (Faltermeier, Knuth & Stork, 2022; Kostka, 2023; Macsenaere, Esser, Knab & Hiller, 2014; Peyerl & Züchner, 2022; Rätz, Biere, Reichmann, Krause & Ramin, 2021; Schwarzloos, 2023; Seithe & Heintz, 2014). Die SPF lässt sich als *soziale personenbezogene Dienstleistung* verorten (Klatetzki, 2010, S. 8). In diesem anspruchsvollen Handlungsfeld arbeiten Familienbegleitende als Expert:innen im Feld von *front-line organizations* (Klatetzki, 2010a; Wolff, 2010). Dabei erweist sich im Kern die direkte Interaktion mit den Adressat:innen als die «zu verrichtende Arbeit» (Klatetzki, 2010b, S. 16). Dies verweist auf weitere Implikationen und Charakteristika zur Gestaltung von Sozial- und Arbeitsbeziehungen, sowie die Aushandlungsprozesse von Passungsverhältnissen.

In der Fachliteratur und in der Alltagssprache bestehen verschiedene Verständnisse von Vertrauen. Sei dies auf der Ebene von eigenen Überzeugungen oder in der Relation mit anderen Personen, Organisationen oder Institutionen. Vertrauen wird des Weiteren als Pro-

---

<sup>4</sup> Für die Analyse der Masterthesis insbesondere die Forschungsarbeit von Simone Brauchli (2021).

<sup>5</sup> Vgl. dazu auch nationales Forschungsprogramm *Fürsorge und Zwang* - NFP 76 unter: [www.nfp76.ch](http://www.nfp76.ch)

zess beschrieben, und eine häufige Definitionsform verortet Vertrauen als ein Produkt eines Austauschverhältnisses, wo «Vertrauen eine mit positiven Zukunftserwartung verbundene Vorleistung des Vertrauensgebers ist, die persönliche Verletzbarkeit und das Eingehen individueller oder kollektiver Risiken impliziert, da negative Konsequenzen resultieren können» (Clases, 2021).

## 1.2 Erkenntnisinteresse und Fragestellung

Vertrauen und damit vermeintlich zusammenhängende Implikationen wie Partizipation, Kooperation, Aushandlungsprozesse oder Vertrauensarbeit können als wesentliche Orientierungspunkte von sozialarbeiterischem Handeln genannt, ja auch an sich als zentrales Merkmal ethischer Ansprüche einer Sozialen Arbeit als Profession betrachtet werden (IFSW, 2018; Schmocker, 2011). Gleichwohl verortet sich die SPF in einem Praxisfeld, wo die Vertrauenswürdigkeit und fachliche Integrität bedroht scheinen, speziell durch das Skepsis auslösende Bedrohungspotential in Form eines Eingriffs in die Privatheit und die Korrektur defizitärer Lebenspraktiken gegenüber Adressat:innen. Übergeordnet scheinen für die Familienbegleitenden die strukturellen Rahmenbedingungen die professionelle Selbststeuerung und Vertrauensprozesse mitzubestimmen (Becker-Lenz, Busse, Ehlert & Müller-Hermann, 2015; Kelle & Dahmen, 2020).

Wird Vertrauen und Freiwilligkeit als wichtige Ausgangsbedingung für gelingende Hilfemassnahmen und damit einen *gelingenderen Alltag* für die Adressat:innen betrachtet (Grunwald, Köngeter & Zeller, 2018), bedarf dies besondere berufliche Qualifikationen sowie organisationale Rahmenbedingungen, die eine Rahmung für eine solche Praxis bietet. Folglich sind fehlendes Vertrauen oder Misstrauen gegenüber der Kinder- und Jugendhilfe strukturell eingeschrieben und bilden konstitutive Spannungsverhältnisse. Entlang dieser Überlegung lässt sich die Frage anschliessen, wie Transparenz und Klarheit für vertrauensbildende Prozesse entlang unterschiedlicher Akteur:innen gewährt werden können. Das besondere Interesse gilt damit dem spezifischen Handlungsfeld der SPF und den diffusen Anteilen professionellen Handelns.

## 1.3 Konkretisierung und Fragestellung

Fungiert Vertrauen tatsächlich als eine grundlegende Voraussetzung professioneller Beziehungsgestaltung oder wirkt Vertrauen in Form eines wirkungsvollen Mittels und Instrument

zur Fabrikation einer (Arbeits-)Beziehung? Letzteres würde Vertrauen eher als eine Form von organisationalem *Fassadenmanagement* oder *Imagepflege* darstellen, um Vertrauenswürdigkeit zu signalisieren (Drepper, 2010, S. 153-154). In der Theorie und Praxis Sozialer Arbeit wird Vertrauen als zentrale Kategorie und Voraussetzung für die Ausgestaltung von Hilfen und Zusammenarbeitsformen beschrieben und diskutiert (Wagenblass, 2018). Die Voraussetzung von Vertrauen klingt banal. Dennoch wird Vertrauen im Detail oft nicht weiter ausdifferenziert. Demgegenüber interessiert für die Masterthesis, wie sich Vertrauen als an sich komplexes Phänomen im ebenfalls komplexen Handlungsfeld der SPF explizit und implizit erkennbar macht und dadurch differenzierter betrachtet werden kann.

Die Forschungsfrage der Masterthesis lautet deshalb:

*Welche Merkmale und Prozesse von Vertrauen werden in aktuellen Forschungsergebnissen zur Praxis der SPF in der Schweiz erkennbar und welche Bedeutung haben diese Ergebnisse für das professionelle Handeln?*

Für die Auswertung gilt folgende Konkretisierung der Fragestellung als leitend:

*In aktuellen Studien zur SPF in der Schweiz ist nicht nur danach zu fragen, ob SPF als Dienstleistung der Kinder- und Jugendhilfe wirkt, sondern ebenfalls, inwiefern Vertrauensmomente in unterschiedlichen Ebenen der Zusammenarbeit erkennbar werden und welche Bedeutung dabei Vertrauen für Professionellen-Adressat:innen-Beziehung erhält und wie sich diese auf die Anfänge von SPF auswirken.*

## **2. Vorgehen und Aufbau der Arbeit**

Die Masterthesis beinhaltet eine kurze Einführung in das Praxisfeld der SPF und zwei empirische Hauptteile. Der erste Hauptteil untersucht Vertrauen als Gegenstand. Dieser literaturgestützte Teil soll unterschiedliche Perspektiven von Vertrauen differenziert herausarbeiten. Daraus ableitend ergeben sich relevante Facetten und Chiffren von Vertrauen für die SPF, welche die Basis für die weiterzuverwendende Suchheuristik darstellen. Im zweiten empirischen Hauptteil werden die Vertrauensformen der SPF in Form der Analyseergebnisse zusammenfassend dargestellt und diskutiert. Ergänzt wird dies durch die abschliessende Beantwortung der Forschungsfrage, Schlussfolgerungen und einen Ausblick.

## 2.1 Theoriebildung als Basis

Die eigentliche Suche nach expliziten und impliziten Momenten von Vertrauen in der SPF bedarf zuerst einer vertieften Auseinandersetzung mit den Rahmenbedingungen und Eigenheiten des Arbeitsfeldes einerseits und einer Recherche sozial- und geisteswissenschaftlicher Vertrauensdiskurse andererseits. Erst dadurch lässt sich eine differenzierte Perspektive von Vertrauen gewinnen, um den Blick auf differenzierte Vertrauenselemente in der SPF zu schärfen. Die Literaturrecherche orientiert sich entlang einer systematischen Suche zu Schlüsselbegriffen in Onlinebibliotheken, der Sichtung von Fachartikeln und weiteren Forschungsarbeiten. Zusätzlich fokussierte sich ein weiterer Teil der Recherchearbeit auch auf die Handsuche weiterer Literatur und damit der händischen Sichtung von Fachmedien. Dadurch wurde eine Vielzahl zusätzlicher Quellen sichtbar. Mittels eines zirkulären Vorgehens verdichteten sich ausserdem die Wissensbestände des zu interessierenden Gegenstands. Entlang der Komplexität von Vertrauen erwies sich die Sortierung und Einordnung wesentlicher theoretischer Erkenntnisse als besonders umfangreich.

## 2.2 Methodologie

Die Analyse fokussiert auf die publizierten Forschungsergebnisse, um daraus neue Erkenntnisse zu gewinnen. Das Vorgehen fusst bewusst auf der theoretischen und empirischen Auseinandersetzung der qualitativen Sekundäranalyse (QSA), da dadurch auf eine eigene Datenerhebung im schwer zu untersuchenden Feld der SPF verzichtet werden konnte. Das Forschungsinteresse grenzt sich davon ab, unterschiedlichen Forschungsergebnisse zusammenzufassen oder vergleichend zu einem Thema zusammenzutragen. Ebenfalls grenzt sich die Masterthesis von einem Gesamtüberblick zur Qualität und Wirksamkeit von SPF in der Schweiz ab.

Mittels der QSA werden bereits vorhandenen Forschungsdaten entlang einer neuen Fragestellung überprüft und dadurch neue Forschungsfragen beantwortet (Medjedović, 2014; C. Richter & Mojescik, 2021). Medjedović verweist bezüglich der Frage, welche (Roh-)Daten für eine qualitative Sekundäranalyse geeignet sind, auf die Definition von Heaton: «Secondary analysis is a research strategy which makes use of pre-existing quantitative data or pre-existing qualitative research data for the purposes of investigating new questions or verifying previous studies» (Heaton, 2004, zitiert nach Medjedović 2014, S. 19). Die QSA zeichnet sich dadurch

aus, dass auf das Erheben von eigenen Daten verzichtet wird und damit die Datenverarbeitung und Interpretation in den Fokus rückt, da «der Prozess der Datenauswertung und -interpretation vom Prozess der Datenerhebung entkoppelt ist» (Medjedović, 2014, S. 55). Gemäss Medjedović geht es bei der QSA nicht «um die Zusammenfassung und die Integration von Forschungsbefunden, die über mehrere individuelle Studien hinweg zum selben Thema vorliegen» (S. 17). Weiter beschränken sich die Daten innerhalb der QSA auf Forschungsdaten bzw. nicht-naturalistische Daten, also auf Daten, welche von Forschenden selbst generiert wurden (Medjedović, 2021, S. 21–26). Entlang von diesem Verständnis richtet sich der Fokus darauf, dass neue Erkenntnisse über die gewählten Forschungsarbeiten zu gewinnen und damit «neue oder ergänzende Fragen an das bereits vorhandene Material zu stellen» (S. 14).

Die Feinauswertung des Datenkorpus gestaltet sich mittels der eigenen, deduktiv hergeleiteten Suchheuristik und die Analyseergebnisse werden mittels zusammenfassender Inhaltsanalyse nach Mayring (2022) dargestellt. Die Herstellung der eigenen Suchheuristik nach vertrauensrelevanten Facetten lässt sich einem Ablaufmodell der deduktiven Kategorienanwendung unterordnen (Mayring, 2022, S. 97–98, 107). Das Vorgehen lässt sich weiter als eine Misch-, bzw. eine Parallelfarm der Qualitativen Inhaltsanalyse (QIA) beschreiben, da entlang der verschiedenen Vertrauensebenen und Vertrauensfacetten mehrere Fragestellungen gleichzeitig überprüft und zentrale Aspekte wiederum auf induktivem Weg in das Kategoriensystem aufgenommen werden können (S. 103). Der Datenkorpus wird digital und computergestützt nach expliziten Worten und Begrifflichkeiten, aber auch nach impliziten Momenten, die auf Vertrauensprozesse und Vertrauensmomente hindeuten, untersucht. Anschliessend werden die Ergebnisse zusammenfassend dargestellt und zur Diskussion gestellt.

### *2.2.1 Herstellung des Datenkorpus*

Die Zusammenstellung des Datenkorpus orientiert sich zunächst an den Forschungsarbeiten des erwähnten Verbundforschungsprojektes sowie an weiteren qualitativen Forschungsarbeiten zur SPF in der Schweiz. Für die Analyse wurden die Forschungsvorhaben gesichtet und bezüglich der Eignung und Qualität für die QSA eingestuft. Zentrale Kriterien bezüglich des Ein- und Ausschlusses waren:

- a) Öffentlicher Zugang zu den Forschungsergebnissen
- b) Inhaltliche und thematische Eignung

### c) Qualität und Passung des Formats der Forschungsergebnisse für das empirische Vorgehen

Nebst Arbeiten des Forschungsverbundes wurde die in Buchform veröffentlichte Dissertationsschrift von Simone Brauchli in die Auswahl aufgenommen. So entstand vorerst ein Pool mit 16 Primärquellen in Form von Abschlussberichten, Magazinartikeln, Buchpublikationen, Manuals und Kurzzusammenfassungen. Aus forschungspragmatischer Perspektive einerseits, aber auch aufgrund der laufend herausgearbeiteten Suchheuristik andererseits, wurde dieser Pool von Forschungsergebnissen weiter reduziert. Final wurden folgende fünf Autor:innen und Autoren und deren unterschiedlichen Publikationen zur Verarbeitung ausgewählt:

- Simone Brauchli<sup>6</sup>: Das Wohl der Kinder und die Selbstbestimmung der Eltern: Eine qualitative Untersuchung zur SPF in der Schweiz (2021), Das Problem mit dem Problem: Vertrauen und Kooperation in der Sozialpädagogischen Familienbegleitung in der Schweiz (2020)
- Heinz Messmer, Marina Wetzler, Lukas Fellmann und Oliver Käch<sup>7</sup>: Sozialpädagogische Familienbegleitung: Ausgangsbedingungen – Praxis – Wirkungen (2021)
- Marius Metzger und Anoushiravan Masoud Tehrani<sup>8</sup>: Indikationseinschätzung Sozialpädagogische Familienbegleitung (IE-SPF) (2020), Indikation für die Sozialpädagogischen Familienhilfe und Familienbegleitung (2021b), Finanzierung der Sozialpädagogischen Familienbegleitung in der Schweiz: Wirkungen der Rückerstattungs- und Beitragspflicht (2021a)
- Marius Metzger und Silvia Domeniconi Pfister: Arbeits- und Handlungsprinzipien Sozialpädagogischer Familienhilfe und Familienbegleitung (2016, 2018)
- Cornelia Rüeegger, Joel Gautschi, Roland Becker-Lenz und Fabienne Rotzetter<sup>9</sup>: Bedeutung und Aufbau von Vertrauen in der Sozialpädagogischen Familienbegleitung (2021)

---

<sup>6</sup> Durch SNF finanzierte Studie der UZH und Dissertationsarbeit. Qualitative Untersuchung entlang eines ethnografischen Zugangs anhand von zwei Familienbegleitungen. Im Fokus steht die Frage, inwiefern die Selbstbestimmung der Eltern zwischen den beteiligten Akteur:innen verhandelt wird.

<sup>7</sup> Durch SNF finanzierte Studie der FHNW Basel. Mischung aus quanti- und qualitativer Forschung, Fokus auf Wirkungen und Wirkfaktoren von SPF.

<sup>8</sup> Verschiedene Teilprojekte mit unterschiedlichen Forschungsansätzen und Finanzierungen. Fokus auf strukturelle und organisationale Rahmenbedingungen wie Indikation und Zuweisungspraxis, Finanzierung und Handlungsprinzipien der SPF.

<sup>9</sup> Durch SNF finanzierte Studie der FHNW Olten. Die Forschungsarbeit fokussiert den Aufbau einer vertrauensvollen Zusammenarbeit in der SPF unter erschwerten Bedingungen. In der qualitativ ausgelegten Forschung wurden Daten zu sechs Fällen erhoben.

### 2.2.2 *Sorting – Auswahl und Eingrenzung der Samples*

Für die Feinanalyse entstand ein Datenkorpus, welcher sich mittels eigener Suchheuristik zusammensetzte. In den ausgewählten neun Forschungsarbeiten wurden relevante Stellen identifiziert und zurechtgeformt (Medjedović, 2014, S. 176–178). Dieser Arbeitsschritt der Sichtung und Prüfung des Analysegehalts umfangreicher Daten ist arbeitsaufwendig. Zusätzliche relevante Passagen können im Verlauf des deduktiven Vorgehens das zu analysierende Material induktiv ergänzen. Die Kategorisierung und Feinanalyse wurde computergestützt mit der QIA nach Mayring (2022, S. 111-117) vorgenommen. Die kodierten Stellen wurden im Anschluss reduziert und für die Ergebnisdarstellung zusammenfassend dargestellt.

## 3. Das Handlungsfeld der Sozialpädagogischen Familienbegleitung

Nun folgt eine Annäherung an das im Fokus stehende Handlungsfeld. Zuerst wird die SPF als ambulante Hilfe zur Erziehung beschrieben und anschliessend im Kontext rechtlicher Rahmenbedingungen verortet. Im Fokus stehen dabei Erläuterungen zur SPF als Hilfemassnahme der Kinder- und Jugendhilfe in der Schweiz<sup>10</sup>. Eine Übersicht zur historischen Entwicklung der SPF und des sozial- und wohlfahrtsstaatlichen Arrangements der Kinder- und Jugendhilfe in der Schweiz bietet der Beitrag von Stefan Eberitzsch (2016). Die Übersichtsarbeit von Messmer et al. (2019) verortet die SPF entlang internationaler Wissensbestände und den typisch schweizerischen Strukturen. Die aktuelle Forschungsarbeit von Marius Metzger und Anoushiravan Tehrani (2021) bietet ihrerseits erstmalig einen vertieften und systematischen Einblick in die strukturellen Zugänge der SPF entlang von Finanzierungsfragen. Es interessiert zusätzlich, wie sich die SPF im Zuge gesellschaftlicher Entwicklungen als eine Form der Unterstützungsleistung der schweizerischen Kinder- und Jugendhilfe etablierte und sich als eigenständiges professionelles Handlungsfeld der Sozialen Arbeit auszeichnet.

---

<sup>10</sup> Für eine historische Übersicht und Verortung aktueller Forschungsstränge zur SPFH in Deutschland siehe z. B. Schwarzloos (2023). Petko (2019) hält zur Entwicklung der SPF in der Schweiz fest, dass «dieser Ansatz aus der deutschen SPFH hervorgegangen ist und nun ein eigenständiges Profil entwickelt hat (kürzere Besuchszeiten von durchschnittlich 2-4 Stunden pro Woche), jedoch nach wie vor viele Merkmale der deutschen SPFH teilt (z. B. aufsuchendes Arbeiten, komplexe Problemlagen, längere Dauer, Hilfe im Kontrollkontext)» (S. 192).

### **3.1 Ergänzende Hilfen zur Erziehung – SPF als ambulante Grundleistung der Kinder und Jugendhilfe**

Historische und gesellschaftliche Entwicklungen liessen das lange gewachsene Ideal der bürgerlichen Kleinfamilie und der familientypischen Rollenzuteilungen brüchig werden, was aufgrund manifestierter Ansprüche an gute Elternschaft insbesondere für Alleinerziehende und deren Kindern zu Mehrfachbelastungen führen kann (Messmer et al., 2019, S. 37–38). Familien und ihre Kinder stehen aus unterschiedlichen Gründen unter Druck oder geraten in Bedrängnis. Trotz aller Entwicklungen und Wandlungen ist die Familie und deren unterschiedlichen Facetten von individueller Lebensgestaltung und Führung eine schätzenswerte Institution mit begrenzten Ressourcen (Messmer et al., 2019, S. 39).

Als Antwort auf herausfordernde Lebenslagen entwickelten sich professionelle erzieherische Hilfen, welche sich entlang der Entwicklung familiärer Belastungen ihrerseits weiterentwickelt und an Bedeutung gewonnen haben. Die SPF als aufsuchende Hilfeleistung hat das Ziel mittels sozialpädagogischer Interventionen die Familien durch alltagsnahe Unterstützung und Beratung in ihrer Wohnung zu begleiten, damit sie «ihren Alltag wieder allein bewältigen und die Erziehungsaufgaben verantwortungsvoll übernehmen» (Freigang, 2016, S. 845) können. Ausgangspunkt für eine SPF als ambulante Hilfe ist demnach ein erzieherischer Bedarf und die Einschätzung, dass die SPF die dafür geeignete Hilfe ist, wobei die prekären sozioökonomischen Lebenslagen per se nicht in die Problembearbeitung der SPF aufgenommen werden, sondern meist eher ein problematisches Verhalten als Indikation und zu bearbeiten des Thema gesetzt wird (Albus, 2012, S. 481).

#### ***Abgrenzung gegenüber anderen Hilfeformen der Kinder- und Jugendhilfe***

Die SPF lässt sich als Teilbereich eines breiten und ausdifferenzierten Spektrums der Kinder- und Jugendhilfe in der Schweiz verstehen. Wobei sich aufgrund der gesteigerten Beachtung von Kindern sich in den letzten Jahren der Leitbegriff *Kinder- und Jugendhilfe* auch in der Schweiz mehr und mehr durchsetzt im Sprachgebrauch (Messmer et al., 2021, S. 16). In diesem Verständnis wird die SPF in der Schweiz als ambulante Grundleistung der Kinder- und Jugendhilfe verstanden (Metzger & Tehrani, 2021a; Schweizerische Eidgenossenschaft, 2012, S. 23–28). Gleichzeitig ist der individuelle Zugang zu den Grundleistungen nicht auf nationaler Ebene festgehalten; Die SPF wird «heute auf kantonaler wie auch gemeindlicher Ebene finanziert und fachlich gesteuert» (Eberitzsch, 2016, S. 167). Die Grundleistungen der Kinder-



und Jugendhilfe fasst Stefan Schnurr in seinem Bericht zuhanden des Bundesamtes für Sozialversicherungen folgendermassen zusammen:

- Angebote zur allgemeinen Förderung von Kindern, Jugendlichen und Familien (Kinder- und Jugendarbeit; Familien- und schulergänzende Kinderbetreuung; Elternbildung)
- Beratung und Unterstützung zur Bewältigung allgemeiner Herausforderungen und schwieriger Lebenslagen (Beratung und Unterstützung für Eltern, Beratung und Unterstützung für Kinder und Jugendliche; Schulsozialarbeit; Krisenberatung)
- Ergänzende Hilfen zur Erziehung und zur Bewältigung schwieriger Lebenslagen (Aufsuchende Familienarbeit wie z.B. Sozialpädagogische Familienbegleitung; Heimerziehung; Pflegefamilien) (Schweizerische Eidgenossenschaft, 2012)

Die SPF ist demnach als aufsuchende ergänzende Hilfe zur Erziehung zu verorten (Metzger & Tehrani, 2021a, S. 6; Schnurr & Messmer, 2020, S. 3), bei der es sich um eine «bekannte und bewährte Leistung bzw. Leistungsart handelt und davon ausgegangen werden kann, dass sie auf solche Bedarfslagen und Unterstützungserfordernisse antwortet, die an allen Wohnorten des Landes jederzeit vorkommen können» (Schweizerische Eidgenossenschaft, 2012, S. 71). Die SPF zeichnet konzeptionell insbesondere die Gehstruktur der Fachpersonen in die Wohnungen der Familien aus. Die SPF erkennt die Belastungsstrukturen und leistet vor Ort passende Unterstützung. Entlang des Grundsatzes der *Hilfe zur Selbsthilfe* werden Lösungsstrategien entwickelt, die sich im Optimalfall am Bedarf der Adressat:innen orientieren (Fachverband SPF, 2017; Messmer et al., 2021, S. 10).

Im Fokus der Beauftragungen und Interventionsmassnahme stehen die Erziehungsberechtigten, die Kinder und Jugendlichen. Daher lässt sich die SPF als mehrdimensional angelegte Intervention der ambulant aufsuchenden Erziehungshilfen verorten (Schnurr & Messmer, 2020, S. 4). Die SPF grenzt sich von anderen Erziehungshilfen wie der Elternberatung oder betreuenden sowie (teil-)stationären Settings der ergänzenden Hilfen zur Erziehung ab und hat sich in Deutschland, aber auch in der Schweiz, als bedeutende Hilfeform etabliert (Fröhlich-Gildhoff, 2014, S. 114). Wolf (2015, S. 140) nennt folgende Strukturmerkmale als kennzeichnend für die SPF<sup>11</sup>:

---

<sup>11</sup> Vgl. dazu auch die herausgearbeiteten Merkmale von Rätz et al. (2021, S. 16–17).

- Adressat ist die gesamte Familie («das System») und alle ihre Mitglieder,
- sie findet überwiegend aufsuchend in der Wohnung der Familie statt und
- bezieht sich sowohl auf Erziehungsthemen als auch auf alle anderen Probleme der Familie, bzw. ihrer Mitglieder (z. B. Wohnsituation und Finanzen, Tages- und Wochenstruktur, Krankheiten, Beziehungen der Familienmitglieder untereinander und zu anderen und weitere)

Die SPF orientiert sich entlang systemischer Zugänge, Methodiken und Leitideen familientherapeutischer Arbeitsweisen und pflegt im Grundsatz einen lebensweltorientierten Zugang (Fachverband SPF, 2017; Wolf, 2015, S. 144). Die Einbindung in den Alltag der Familien stellt daher eine besondere Chance für die Wirkung der SPF dar. Sie ist aber gleichzeitig auch mit unterschiedlichen Risiken verbunden, da die konstitutive Lebensfeldnähe ein Eindringen in die Privatsphäre und ein Überschreiten von familiären Privatheitsgrenzen darstellt.

SPF hat sich in den letzten Jahrzehnten als professionelle Hilfeleistung in einem komplexen und anspruchsvollen Arbeitsfeld entwickelt und etabliert, was sich auch in erhöhten Inanspruchnahmen und Beschäftigtenzahlen zeigt (Frindt, 2013; Messmer et al., 2019, S. 40; Rätz et al., 2021, S. 19; Schnurr & Messmer, 2020, S. 14). Die Komplexität generiert sich aus den unterschiedlichen Problemlagen von Familien in sogenannten Multiproblemlagen (Schnurr & Messmer, 2020, S. 7–8) und damit verbundenen Herausforderungen im Hilfesystem einerseits, und der interdisziplinären Zusammenarbeit und rechtlichen Rahmenbedingungen andererseits<sup>12</sup>. Die SPF hat sich in der Schweiz so weit etabliert, dass Sie «gemessen an ihrem Potenzial [...] die wichtigste Grundleistung der Kinder- und Jugendhilfe in der Schweiz» (Metzger & Tehrani, 2021a, S. 6) darstellt.

Im Zuge dieser Einordnung fällt auf, dass sich die SPF in der Schweiz zur Praxis der SPFH in Deutschland bezüglich der strukturellen Zugänge und fachlichen Grundsätzen zu unterscheiden scheint. Die länderspezifischen Unterschiede werden an dieser Stelle jedoch nicht weiter ausgeführt, auch wenn sich daraus aufschlussreiche Diskurse zur Bedeutung und Gestaltung von SPF ergeben würden. Im nächsten Abschnitt werden die relevanten Gesetze und weitere Rahmenbedingungen für die SPF in der Schweiz beschrieben.

---

<sup>12</sup> In der vorliegenden Masterthesis steht die *klassische* SPF im Fokus und grenzt sich von Beauftragungsformen wie z. B. sozialpädagogischen Einzel- oder Jugendbegleitungen, Besuchsbegleitungen oder auch von delegierten Abklärungsaufträgen ab, wobei die Frage zur Bedeutung des Vertrauens gleichermaßen von Bedeutung ist.

### 3.2 Rechtliche Rahmenbedingungen und Gesetzgebung

Entlang der (sozial-) politischen Grundstruktur der Schweiz, existieren vielfältige, nicht einheitliche Verständnisse und Rahmenbedingungen bezüglich des Anspruchs und der Ausgestaltung von Hilfeleistungen. Auf der rechtlichen Ebene besteht, im Unterschied zu Deutschland<sup>13</sup>, in der Schweiz kein nationales Jugendhilfegesetz, «obwohl den Kantonen einheitliche Regelungen empfohlen werden» (Metzger & Tehrani, 2021a, S. 6). Es gibt daher keinen eigentlichen Rechtsanspruch auf die Leistung der SPF als Unterstützungsmassnahme (Messmer et al., 2021, S. 16), vielmehr ist die Umsetzung der Angebote, Indikation und Zugangsgestaltung ist Sache der Kantone und Gemeinden, was den Zugang zur SPF je nach Wohnort vergleichsweise willkürlich erscheinen lässt (Metzger & Tehrani, 2021b, S. 234).

Rechtliche Ansprüche auf Gleichbehandlung, Wahrung des Kindeswohls, Anhörung und Partizipation sowie gute Lebens- und Entwicklungsbedingungen für Kinder lassen sich aus der UN-Kinderrechtskonvention ableiten (KRK)<sup>14</sup>, wobei aufgrund des Schweizer Föderalismus zur Umsetzung unterschiedliche Akteur:innen zur Umsetzung beteiligt sind. Die Schweizerische Bundesverfassung (BV) beinhaltet für Kinder basale Rechtsansprüche bezüglich Schutz, Unversehrtheit und Entwicklung, woraus sich ebenfalls grundsätzliche Rechtsansprüche für Kinder ableiten lassen. Inhalte und Ausrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe beziehen sich inhaltlich auf die KRK und Bestimmungen der BV, wobei die Ausgestaltung von Kinder- und Jugendhilfemassnahmen entlang von zivilrechtlichen Kindeschutzmassnahmen wiederum die Rechte von Dritten beschneiden können.

Die Rahmenbedingungen und Finanzierung für die SPF als Dienstleistung der Kinder- und Jugendhilfe sind kantonal unterschiedlich, teilweise in eigenen Kinder- und Jugendhilfegesetzen und in der Deutschschweiz mehrheitlich in der Sozialhilfegesetzgebung der Kantone geregelt<sup>15</sup>. Auf Stufe des Schweizerischen Zivilgesetzbuches [ZGB] ist das Familienrecht im zweiten Teil von Art. 90 ZGB bis Art. 456 ZGB geregelt, was unter anderem auch die Kindeschutzmassnahmen und Unterhaltspflichten der Eltern gegenüber den Kindern definiert –

---

<sup>13</sup> Vgl. dazu Albus (2012), Wolf (2015) oder auch Rätz (2018; 2021).

<sup>14</sup> Vgl. dazu Übereinkommen über die Rechte des Kindes (1997).

<sup>15</sup> Vgl. dazu im Detail zur Ausgestaltung von Rahmenbedingungen und Finanzierungsfragen in der Schweiz Eberitzsch (2016) und Metzger & Tehrani (2021a).

auch diese Gesetzgebung beinhaltet in dieser Form keinen Anspruch, sondern regeln vor allem die Eingriffsrechte staatlich mandatierter Akteur:innen (Messmer et al., 2021, S. 16) und dienen primär als Grundlage für die Klärung verschiedener Hilfe- bzw. Schutzmassnahmen und deren Finanzierung (S. 17). Wird die SPF als ergänzende Hilfe zur Erziehung betrachtet, also als eine Massnahme die sich strukturell am erzieherischen Defizit der Eltern orientiert, haben demnach grundsätzlich die Eltern für die Kosten der Inanspruchnahme der SPF aufzukommen (Metzger & Tehrani, 2021a, S. 8).

Die SPF kann als freiwillige, vereinbarte oder als angeordnete Hilfeleistung von Kindes- und Erwachsenenschutzbehörden (KESB), Gerichten oder Jugendstaatsanwaltschaften zustande kommen. Damit bestimmen die kantonalen oder zuweilen auch kommunalen Gesetzgebungen wesentlich über die Rahmenbedingungen der SPF, was entsprechend Unterschiede über die Zugänge und Finanzierungsfragen deutlich macht. Messmer et al. (2021, S. 16) halten fest, dass die Zugänge von freiwillig in Anspruch genommenen Hilfemassnahmen wenig bis gar nicht einheitlich geregelt sind. Die uneinheitliche rechtliche Regelung strukturiert die SPF daher in der Schweiz besonders und es gibt je nach Kanton, Gemeinde – und damit dem Wohnort potenzieller Adressat:innen – unterschiedliche Zugangs- und damit Ausgangsbedingungen.

### **3.3 Spezifika der Sozialpädagogischen Familienbegleitung**

Die kurz dargestellten strukturellen und rechtlichen Rahmenbedingungen weisen auf konstitutive Herausforderungen der SPF hin. So wirken sich kantonale Unterschiede zur Organisation und Umsetzung der Kinder- und Jugendhilfe auf deren Angebotslandschaft und damit auch auf organisationale Rahmenbedingungen von Anbieter:innen von Familienbegleitungen aus. Eine weitere Herausforderung zeigt sich entlang der aufsuchenden Gehstruktur der Hilfeleistung. Es ist davon auszugehen, dass das wiederholende Öffnen der Türe und Hereinbitten seitens der Familien, um in deren privaten Wohnungen über familiäre Probleme zu reden und gemeinsame nach Problemlösungen zu suchen, grundsätzlich so etwas wie Vertrauen, Mut und Hoffnung in das Gegenüber bedarf. Je nach sozialer Lage, Wohnort und Wohnverhältnissen, Zeitpunkt des Besuchstermins etc., bestehen etliche Variationen von sogenannten *Eröffnungen* oder Erstkontakten vor Ort bei der Familie (Wolf, 2015, S. 145). Weiter schwingen in Erstkontakten auch Statusfragen und Aspekte von Verletzbarkeit und Diskreditierbarkeit mit, was auf Aspekte der Rollen- und Beziehungsgestaltung verweist (S. 150). Das Erzählen über

die Entstehungsgeschichte persönlicher Probleme und aktuelle Herausforderungen im familiären Zusammenleben benötigt ein erstes Vertrauen, da es sich dabei um Themen handelt, worüber Menschen nur mehr oder weniger leicht von sich aus erzählen und sie sich dem Gegenüber öffnen müssen.

Nebst dem verbalen Gespräch erhält die SPF durch deren Nähe und Begleitung in den *lebensweltlichen Räumen* der Familie zusätzliche Informationen durch nonverbale Gestiken, Emotionen und Interaktionen unter den Familienmitgliedern (Schwarzloos, 2023, S. 140). Die Familie ist mit der Ungewissheit konfrontiert, was die SPF mit ihren gewonnenen Informationen und Interpretationen macht (Wolf, 2015, S. 76). Durch diese durch das Setting erst hergestellten Situationen zur Informationsgewinnung können für die fachliche (sozialpädagogische) Diagnosepraxis und Fallverstehen<sup>16</sup> der Situationen hilfreiche Gelegenheiten geschaffen werden, welche in ihrer Ausgestaltung hohes fachliches Können benötigen. Denn die «Qualität der Diagnose beeinflusst stark die Wirksamkeit der Intervention» (Wolf, 2015, S. 79) und damit den gesamten Verlauf der SPF. Gerade in dieser Verschränkung des intimen Settings und der zugleich potenziell grossen Offenheit von möglichen Themen und Methodiken sowie dem Typus lebensweltorientierter Sozialpädagogik zeigen sich sogleich konstitutive Paradoxien und Probleme der Rollengestaltung und Herstellung professioneller Arbeits- und Vertrauensbeziehungen, aber auch Ansprüche an die Haltung und das professionelle Selbstverständnis der SPF.

Eine gelungene Zusammenarbeit erweist sich daher als zentraler Punkt der SPF und ihrer spezifischen Arbeitsweise. Der Anspruch für das Zustandekommen eines *Arbeitsbündnisses*<sup>17</sup> verweist auf Implikationen von Vertrauensmomente auf der Mikroebene, also dem direkten Interaktionsgeschehen zwischen Fachperson und Adressat:in, aber ebenso auf (Ausgangs-)Bedingungen des Settings, der organisationalen Rahmung und grundsätzlichen Leistungen von Institutionen der Kinder- und Jugendhilfe (Tiefel & Zeller, 2014). Der alltagsnahe Rahmen bietet damit Möglichkeiten für Interaktionsformen nebst der verbalen Beratung, «indem gemeinsame alltagspraktische Interventionen «des Mitlebens, Dabeiseins, Vorlebens,

---

<sup>16</sup> Diagnose wird als rekonstruktives Fallverstehen verstanden und wird damit als wesentliche Voraussetzung sozialpädagogischen Handelns betrachtet (Hörster, 2021; Thiersch, 2019).

<sup>17</sup> Vgl. dazu Oevermann (2013, 2016).

Steuerns und Miteinander-Tuns» (Woog 2010, S. 185, zitiert nach Schwarzloos, 2023, S. 141) umgesetzt werden und so auf wesentliche methodische Wirkansätze der SPF verweisen (Messmer et al., 2021).

Daran lassen sich rasch prominente Spannungsverhältnisse der Sozialen Arbeit entlang bekannter Metaphern von Nähe und Distanz (Dörr, 2019) oder dem doppelten Mandat von Hilfe und Kontrolle (Dahme & Wohlfahrt, 2018) verdeutlichen. Eine differenzierte Perspektive von Vertrauen scheint dahingehend Abhilfe zu schaffen, um solche Paradoxien und Spannungsfelder aus einer Adressat:innen- und lebensweltorientierten Perspektive reflexiv in Bezug zum professionellen Handeln zu stellen. Die SPF bewegt sich also in einem Feld, welches sich durch strukturelle Unsicherheiten und Entgrenzungen einerseits und auf die Wirkung einer gelingenden Arbeitsbeziehung andererseits auszeichnet. Vertrauen fungiert dabei insbesondere als Basis für «das Handeln unter Ungewissheitsstrukturen» (Rabe-Kleberg, 2019, S. 151) für Adressat:innen und Fachpersonen.

Wesentliche Eckpunkte zur SPF als Hilfeleistung der schweizerischen Kinder- und Jugendhilfe wurden erkennbar, wobei eine übergreifende theoretische und fachliche Einordnung aufgrund des Föderalismus nur schwer möglich ist. Ebenfalls wurden Praktiken ersichtlich, die sich auf Vertrauen in der Zusammenarbeit mit Adressat:innen berufen. Es interessiert nun, was unter *Vertrauen* verstanden werden kann. In dem folgenden Hauptteil werden unterschiedliche Perspektiven aufgegriffen, um daraus relevante Facetten von Vertrauen herauszuarbeiten. Durch die theoretische Annäherung an *Vertrauen* sollen sich weitere Elemente für die Beantwortung der Forschungsfragen herauskristallisieren.

# Teil I

## Theoretische Verortung von Vertrauen

**«Vielmehr wird hier dafür plädiert, sich mit dem Begriff Vertrauen zu befassen, aber nicht blindlings als eine immer und überall anzustrebende Sache, sondern auch daraufhin prüfend, ob nicht auch Misstrauen angebracht sein könnte oder insbesondere auch, ob es sich in diesem oder jenem Zusammenhang überhaupt um Vertrauen in seiner Kernbedeutung handelt.»** (Mörsberger, 2022, S. 361)

Im alltäglichen Geschehen scheint Vertrauen in unterschiedlichen Kontexten eine zentrale Rolle zu spielen. Dabei verwenden wir eine Vorstellung und Definition von Vertrauen, welche eng mit Begrifflichkeiten wie Sicherheit bzw. Unsicherheit gekoppelt ist. Vertrauen erhält generell die Zuschreibung, dass sich Praktiken des Vertrauens durch Ungewissheiten und damit verbundene Risiken kennzeichnen und oft mit dem Eingehen eines Wagnisses verbunden sind. Grösser formuliert, fungiert Vertrauen in Momenten, die durch Unsicherheiten gekennzeichnet sind, als eine Art Zustimmung und Halt in Form von Erwartungssicherheit. Besondere Relevanz bekommt Vertrauen in zwischenmenschlichen Beziehungen und dem sozialen Zusammenleben sowie dem gesellschaftlichen Zusammenhalt.

### 4. Vertrauen als Gegenstand

Aufgrund der Breite und Tiefe vertrauensrelevanter Diskurslinien wird auf eine vertiefende Begriffsanalyse und das Ausbuchstabieren eines integrierenden Prototyps von Vertrauen verzichtet. Dem Rahmen entsprechend wird in dieser Masterthesis versucht, dem Umstand des virulenten Diskurses bezüglich der Komplexität von Vertrauen gerecht zu werden, indem aktuelle, zentrale und dominante theoretische Zugänge aufgegriffen und dadurch Bezüge zur Forschungsfrage hergestellt werden.

## 4.1 Umgangssprachliche Annäherung an Vertrauen

Umgangssprachlich kann Vertrauen zur Beschreibung unterschiedlicher Relationen genutzt werden, etwa Vertrauen in andere Personen, Vertrauen in Institutionen und Organisationen oder Vertrauen in abstrakte Entitäten. Es verweilt in seiner eigenen Entwicklung und Herstellung oftmals diffus, denn «Vertrauen wird häufig erst dann zum Thema, wenn es infrage gestellt wird, und ist schwer wieder herzustellen, wenn es verloren ist» (Simon, 2022, S. 31). Matthias Lindenau und Marcel Meier-Kressig halten unter anderem folgende Vertrauensformen fest: ein unerschütterliches Gottvertrauen, Zuversicht in andere Personen und deren Verschwiegenheit, den Mut, selbst ein Wagnis einzugehen, oder ein Systemvertrauen und die Hoffnung in dessen Verlässlichkeit (2022, S. 10). Vertrauen erscheint als eine grundlegende Bedingung sozialer Interaktionen, sei dies im privaten oder beruflichen Kontext. Alltagssprachlich korrelieren damit zukunftsorientierte Begriffe in Form von Erwartung, Hoffnung oder Zuversicht. In diesen umgangssprachlichen Beschreibungen zeigen sich bereits verschiedene Verständnisse von Vertrauen, auf welche nachfolgend entlang sozialwissenschaftlicher Diskurse eingegangen wird.

## 4.2 Sozialwissenschaftliche Annäherung an Vertrauen

### 4.2.1 *Vertrauen als Funktion*

Ohne Vertrauen scheint die Sozialität und das Zwischenmenschliche bedroht. Im alltäglichen Sprachgebrauch bestehen vielfältige Definitionen und Handlungen, die Bezug auf Vertrauen nehmen. Nach Niklas Luhmann wird Vertrauen auch als unbewusster, routinemässiger Mechanismus zur Reduktion sozialer Komplexität in modernen Gesellschaften diskutiert (Wagenblast, 2004, S. 160). Quer durch die vielfältige Literatur, welche sich mit der Begriffsanalyse, Bedeutung und Funktion von Vertrauen beschäftigt, hält sich so auch die prominente Aussage von Luhmann, dass der Mensch ohne jegliches Vertrauen, morgens nicht sein Bett verlassen könne (Luhmann, 2014, S. 1).

Entlang von Luhmanns systemtheoretischer Perspektive kann Vertrauen als Art von *Komplexitätsreduktion* oder als ein «Problem der riskanten Vorleistung» (Luhmann, 2014, S. 27) verstanden werden. Es erhält in dieser Auslegung also eine funktionale Komponente, welche umgekehrt erst die Kooperation mit anderen ermöglicht. Vertrauen fungiert in dieser Lesart als massgebliche Ressource sozialen Handelns. Als Gegenstück zu Vertrauen wird oft-



mals Misstrauen postuliert, wobei die Entwicklung von Vertrauens- oder Misstrauensmomenten dynamisch ist und sie damit über den Zustand einer Ware oder Einstellung hinausgehen (Cocard, 2014, S. 203).

#### 4.2.2 Vertrauen als Grundmodus

Weiter kann Vertrauen grundsätzlicher als eine Art Hilfestellung verstanden werden, um «die Herausforderungen, die die Welt an uns stellt, bewältigen zu können» (Lindenau & Meier Kressig, 2022, S. 9). Damit rücken das Mensch-Welt-Verhältnis und biografische Elemente des Geworden-Seins in den Fokus von *grundlegendem Vertrauen*. Vertrauen lässt sich weiter als eine Erwartungshaltung bezeichnen, dass sich die eine Person auf die andere Person oder ein Objekt verlassen kann, und erzeugt dadurch ein (fragiles) Gefühl der Sicherheit, da dadurch gewissermassen Unsicherheiten überbrückt werden können. Die Differenzierung und Loslösung von einem reduzierten alltagssprachlichen Verständnis von Vertrauen ist deshalb für die weitere Auseinandersetzung wichtig.

Die Auseinandersetzung mit der Komplexität von Vertrauen verweist tiefergehend auf die Frage nach Entstehungsbedingungen und der Generierung von Vertrauen in spezifischen Handlungskontexten. Dazu hält Martin Hartmann in seiner Einleitung zu Vertrauen Folgendes fest: «Vertrauen kann nicht gekauft werden, es kann nicht befohlen werden und es kann auch nicht gelernt oder gelehrt werden; wie wir es auch drehen und wenden, es braucht Zeit zum Entstehen und verlangt in der Regel nach wiederholter Begegnung» (2001, S. 34). Damit verweist Hartmann auf ein prozessuales Verständnis von Vertrauen, in dem er die Bedeutung der sozialen Interaktion in Form von Wiederholung und Routine für die Herstellung von Vertrauen hervorhebt. An Luhmann anschliessend kann durch Routinehandeln und soziale Aspekte der Interaktion eine Reduktion von Komplexität erfolgen. Das erweitert den Blickwinkel hin zu Vertrauensprozessen, weg von einer rein thematischen, funktionalistischen Vorstellung von Vertrauen.

Eine daran anschliessende Perspektive aus der Theorielinie der Soziologie bietet Martin Endress (2002, 2010) mit seiner Herausarbeitung von unterschiedlichen Reflexionsebenen und Typisierungen von Vertrauen. Er erweitert das duale Verständnis von Luhmann und unterscheidet Vertrauen nach drei unterschiedlichen Grundmodi. Einerseits das *explizite, thematisierbare reflexive Vertrauen* und andererseits den Modus des *impliziten, unthematischen und habitualisierten Vertrauens* entlang der Gewohnheit (Endress, 2010, S. 97). Den dritten

und damit primären Modus von Vertrauen umschreibt Endress als Kernphänomen von Vertrauen. Er nennt diesen das *prä-reflexive, fungierende Vertrauen* und beschreibt damit die Voraussetzung von reflexivem und habitualisiertem Vertrauen (2002, S. 68, 2010, S. 103–105).

Fungierendes Vertrauen ist weder eine implizite noch eine explizite Basis des Handelns, die als selbstverständlich gegeben betrachtet werden könnte [...] Dieser Modus muss als konstitutive Form des menschlichen Weltverhältnisses verstanden werden, der habitualisiertes Vertrauen seinerseits erst ermöglicht. Insofern ist dieses Vertrauen ebenso Voraussetzung jedweden Misstrauens. (Endress, 2010, S. 101)

Der Argumentation von Endress folgend, ergibt sich dadurch eine zusätzliche analytische Ebene zur Verortung von expliziten Vertrauensmomenten und impliziten Vertrauensprozessen und deren Konstitutionsverhältnis von Vertrauen und Vertrautheit, da sich «beide Phänomene [...] als zirkulär aufeinander verweisend [...] bestimmen» (2002, S. 70). Endress betont damit, dass die Beschreibung von Vertrauen als Form reiner Erwartungshaltung oder Komplexitätsreduktion dem Kernphänomen von Vertrauen nicht gerecht wird (2002, S. 97). Für das Forschungsinteresse der Masterthesis wendet sich damit auch der Blick auf die Frage, welcher Vertrauensmodus Ziel von sozialpädagogischer Intervention sein soll.

#### 4.2.3 Vertrauensgeber und Vertrauensobjekte

Vertrauen wird in den Sozialwissenschaften generell als wichtiger, aber gleichzeitig auch als gefährlicher Gegenstand beschrieben, der es dem Menschen ermöglicht, sich auf andere oder anderes zu verlassen (depend on others). Er beschreibt eine spezifische Beziehungsqualität zwischen a) einer vertrauenden Person (trustor oder Vertrauensgeber) und b) einer Person, in die das Vertrauen gesetzt wird (trustee oder Vertrauensobjekt) (McLeod, 2021; Clases, 2021). Vertrauende Personen machen sich bezüglich möglicher negativer Konsequenzen letztlich und gehen dadurch ein gewisses Risiko ein. Sie verfügen grundsätzlich über eine Grundkonstitution von Vertrauenserfahrungen, welche sich entlang von habituellem und fungierendem Vertrauen als veränderbar und sich gegenseitig prozessierend darstellen lassen (Endress, 2010, S. 100).

Die vertrauende Person verfügt über positive Zukunftserwartungen gegenüber der zu vertrauenden Person (bzw. gegenüber dem Vertrauensobjekt), und der oder die Vertrauensempfänger:in ist zuversichtlich, dass die zu vertrauende Person, sich dazu verpflichtet, das Vertrauen auch einzulösen. Vertrauen kann in dieser thematischen und reflexiven Auslegung als eine Art bewusste Vorschussleistung verstanden werden, um mit Ungewissheiten umzuge-

hen und risikohafte Momente zu überstehen. Oder anders gesagt, bilden Zuverlässigkeit und Glaubwürdigkeit in der Interaktion wichtige Eckpunkte für die Herstellung von Vertrauen.

Wie bereits in der Annäherung eines Alltagsverständnisses von Vertrauen beschrieben, scheint der Rückgriff auf die soziologische Perspektive von Luhmann und Anthony Giddens verbreitet. Diese Perspektive bietet die Unterscheidung von Vertrauen entlang von unterschiedlichen Ebenen, Funktionen und Formen. Auf der Mikroebene kann nach interpersonalem Vertrauen (trust in persons / facework-commitments) und auf der Makroebene nach Systemvertrauen (trust in systems / faceless-commitments) unterschieden werden (Wagenblass, 2018, S. 1805).

#### 4.2.4 *Generalisiertes, interpersonales und Systemvertrauen*

Eine Differenzierung der unterschiedlichen Wirkdimensionen von Vertrauen bietet die Einteilung nach den einzelnen Vertrauensebenen, in denen sich Vertrauensprozesse einerseits vollziehen und andererseits auch in den genaueren Fokus von Problemstellungen zu Vertrauensverhältnissen gelangen. Eine Übersicht zu den unterschiedlichen Vertrauensebenen bietet folgende Auflistung nach Clases:

- Das generalisierte Vertrauen ist die Voraussetzung einer anderen Person bzw. einem Vertrauensobjekt vertrauen zu können (oder auch dem Vertrauen in die Welt)
- Interpersonales Vertrauen beschreibt ein Vertrauensverhältnis zwischen konkreten Personen
- Systemvertrauen wird als Vertrauen gegenüber Institutionen und Organisationen beschrieben (Clases, 2021)

Das generalisierte Vertrauen lässt sich mit dem Typus des fungierenden Vertrauens von Endress verknüpfen und geht demnach dem interpersonalen und dem Systemvertrauen voraus. Der Argumentation von Endress weiter folgend, kann reflexives Vertrauen zur Herstellung eines Vertrauensverhältnisses genutzt werden, welches über den zeitlichen Verlauf und je nach Sozialbeziehung in unthematisches, habituelles Vertrauen übergehen kann. Ähnlich verhält es sich auf der Ebene des Systemvertrauens, welches sich ebenfalls in Form reflexiven Vertrauens, aber nicht nur in der direkten face-to-face Begegnung, entwickelt. Im nächsten Abschnitt werden die Differenzierungen einzelnen Vertrauensformen weiter herausgearbeitet, da sie den Blick auf Vertrauensverhältnisse in der Sozialen Arbeit und in der SPF weiter schärfen.

#### 4.2.5 Formen von Vertrauensbeziehungen

Die Ausweitung des interpersonalen Vertrauens auf Vertrauensobjekte in Form von Systemen, Institutionen oder Organisationen lässt sich dadurch begründen, dass Institutionen als zwar abstrakte Systeme dennoch durch konkrete Personen vertreten oder repräsentiert werden. Wenn an dieser Schnittstelle Fachpersonen auf Adressat:innen treffen, spricht man von sogenannten *access-points* (Arnold, 2009, S. 55; Rügger et al., 2022, S. 2; Wagenblaus, 2004, S. 112, 2018, S. 1827). Wagenblaus (2004, 2018) nennt diese Vertrauensform zwischen Laien und Professionellen das *spezifische Vertrauen*, welches sich auf das zwischenmenschliche Interaktionsgeschehen bezieht. Endress unterscheidet Vertrauen auf der Mikroebene zusätzlich zwischen Intim-/Freundschafts-, Vertrauens- und Loyalitätsbeziehungen (2002, S. 72).

Auf welchen Gegenstand oder Person sich Vertrauen genau bezieht, kann demnach entlang unterschiedlicher Sozialbeziehungen und unterschiedlicher Faktoren unterschieden werden. Professionelles Handeln fokussiert dabei rollenspezifisches Handeln und damit eine spezifische Vertrauensbeziehung<sup>18</sup>, was an den Eckpunkten des professionellen Arbeitsbündnisses von Ulrich Oevermann anknüpft. Inwiefern dabei diffuse Beziehungsaspekte Bestandteil der professionellen Rollenausgestaltung sind, scheint stark mit der jeweiligen Perspektive des grundsätzlichen Professionsverständnisses zusammenzuhängen (Becker-Lenz, 2014, S. 360; Fabel-Lamla, Tiefel & Zeller, 2012, S. 801).

Gemäss Endress versteht sich Vertrauen nicht als eine Einstellungssache oder individuelle Gefühlslage, sondern als ein soziales Zuschreibungsphänomen<sup>19</sup>, welches die wechselseitige Orientierung zwischen Akteur:innen beschreibt (2002, S. 70–71). Sogenannt reziproke Austauschprozesse verweisen insbesondere in asymmetrischen Sozialbeziehungen – wie dem Verhältnis zwischen Professionellen und Laien – auf ein Mehr als reine verbalen oder nonverbalen Kommunikationsformen. Zu erwähnen sind dabei darüberhinausgehende Momente des

---

<sup>18</sup> Vgl. dazu z. B. auch die *Vertrauensperson* wie sie in der Pflegekinderverordnung (PAVO) gesetzlich festgehalten ist (Integras, 2020). Die Frage der Profession der Vertrauensperson steht dabei gar nicht im Zentrum. Die Vertrauensperson als Kontakt für Jugendliche ergibt sich dergestalt vor allem aus diffusen Anteilen der Sozialbeziehung und grenzt sich von professionellen Helfer:innen als Vertrauenspersonen ab, da eben genau die rollenspezifischen Anteile überwiegen und Mitarbeitende der Institutionen unter anderem als Teil des Systems betrachtet würden.

<sup>19</sup> Dazu Endress: «In soziologischer Perspektive ist Vertrauen als (implizite oder explizite) reziproke Orientierung von (mindestens zwei) Akteuren zu fassen, die auf einem (impliziten oder expliziten) gemeinsam geteilten Situationsverständnis beruht und in dadurch strukturierten Verhaltensweisen und Handlungen zum Ausdruck kommt, sich darin symbolisiert» (2002, S. 71).

Erlebens vertrauensrelevanter Situationen (Schweer, 2010a, S. 164). Damit rücken Faktoren der Gestaltung, Symbole und Entstehungsprozesse von Ausgangsbedingungen, der situativen Atmosphäre des Settings, aber auch der Erzeugung partizipativer Gelegenheitsstrukturen für vertrauensrelevante Situationen in Form der *Konstruktion von Hilsimpulsen* (Petko, 2019, S. 201) in den Fokus.

Vertrauen als Gegenstand lässt sich also auf unterschiedlichen Ebenen und mit verschiedenen Funktionen verorten. Die Gestaltung von vertrauensvollen Arbeitsbeziehungen ist in der SPF dabei eng gekoppelt mit einer besonderen Nähe zum Nahraum der Adressat:innen und damit verbundenen Prämissen lebensweltorientierter Sozialpädagogik. Damit gewinnen Vertrauensbildungsprozesse der SPF, aber auch unterschiedliche vorgängige vertrauensrelevante Prozesse und Erfahrungen der Adressat:innen für den gesamten Hilfeverlauf an besonderer Bedeutung.

### **4.3 Ein- und Abgrenzung des Gegenstandes**

In der Recherchearbeit zur Vertrauen zeigte sich deutlich, wie unterschiedliche Diskussionen und Vorschläge aus den Disziplinen der Soziologie, Psychologie, Philosophie, Politik, aber auch aus Wirtschafts- und Erziehungswissenschaften, versucht haben, Vertrauenskonzepte zu definieren (Hartmann & Offe, 2001; Wagenblass, 2018). An anderer Stelle wird die zahlreiche Thematisierung von Vertrauen sogar als ein *boom* bezeichnet (Arnold, 2009; Bartmann, Fabel-Lamla, Pfaff & Welter, 2014, S. 14; Schweer, 2010b; Wagenblass, 2018). Hinsichtlich der disziplinären Vielfalt und unterschiedlichen Konzeptionen hält Wagenblass fest: «Ein integrierendes Konzept, das die verschiedenen Ansätze zusammenzuführen versucht, steht bislang noch aus» (2018, S. 1825). Entlang der Auseinandersetzung und dem Versuch Vertrauen disziplinär ein- oder abzugrenzen, stellt Hartmann provokativ die Frage, inwiefern es «eine von konkreten praktischen Kontexten abgelöste Theorie des Vertrauens» (2010, S. 15) benötigt.

Aus seiner philosophischen Perspektive hält Hartmann deshalb fest, «dass wir ohne ein allgemeines Verständnis davon, was Vertrauen ist, gar nicht in der Lage wären, in unterschiedlichen Handlungsfeldern überhaupt Phänomene als vertrauensrelevant zu identifizieren» (S. 16), was auf das Missen eines übergreifenden Prototyps verweist und gleichzeitig die feldspezifische Klärung und Schärfung eines Vertrauensverständnisses unterstreicht. Demgegenüber kann festgehalten werden, dass dieser Anerkennung der Fülle von Annäherungsver-

suchen und dem Fehlen einer kompletten Vertrauentheorie genau die Pluralität, Vielfalt und Faszination von Vertrauen als komplexem Phänomen auszumachen scheint.

The struggle to find a complete theory of trust has led some philosophers to be pluralists about trust – that is, to say, «we must recognize plural forms of trust» (Simpson 2012: 551) or accept that trust is not just one form of reliance, but many forms of it. (McLeod, 2021)

In diesem Sinne gibt es keine insgesamt integrierende und allgemeingültige Grunddefinition von Vertrauen, welche all die Spezifika der unterschiedlichen Kontexte subsumieren kann. Es bestehen entlang der verschiedenen Disziplinen, Handlungsfelder und Kontexte verschiedene Schwerpunkte auf Entstehungsprozesse und Funktionen von Vertrauen<sup>20</sup>. Es ist nochmals zu erwähnen, dass zur Beschreibung und Erklärung von Vertrauen weitere Ansätze aus anderen sozialwissenschaftlichen Disziplinen bestehen<sup>21</sup>, sich aber primär die theoretischen Auseinandersetzungen aus der Soziologie für die weitere Analyse anbieten. Dies, da Phänomene der Entstehung und Genese von Vertrauen und Vertrautheit zentrale Bedeutung für das soziale Zusammenleben und soziale Beziehung darstellen und dadurch einen zentralen Untersuchungsgegenstand der Soziologie und Konzeptionen der Sozialen Arbeit darstellen (Endress, 2002, S. 9).

#### 4.4 Resümee sozialwissenschaftliche Diskurse

In der bisherigen Annäherung zeigte sich Vertrauen als komplexes, individuelles und gesellschaftliches Phänomen, welches sich als soziale Komponente der Beziehungsgestaltung in unterschiedlicher Weise darstellen und beschreiben lässt. Verallgemeinernd muss der oder die Vertrauensgeber:in ein Bewusstsein dafür haben, dass das gegebene Vertrauen prinzipiell enttäuscht werden kann. Vertrauen ist in dieser thematischen Interaktion als eine Ressource zu betrachten (Schweer, 2010a, S. 166), welche reflexiv erarbeitet und eingesetzt werden kann

---

<sup>20</sup> Aus der philosophischen Warte ursprünglich vor allem rationalitätstheoretische Ansätze mit Fokus auf Vertragsdenken (daran anschließend soziologische rational-choice Theorien) und später Ausweitung auf intime Beziehungen und soziologische Hinsichten als Form der Komplexitätsreduktion in funktional differenzierten Gesellschaften oder der Hinwendung zu Vertrauen als *einer* «weichen» Kategorie als Abwendung von rationalitätstheoretischen Ansätzen sowie sozialem Vertrauen in demokratischen Netzwerken und politischem Handeln (Hartmann, 2001).

<sup>21</sup> Eine kurze Übersicht gibt z. B. Alexander Thomas (2014): Er hält insgesamt neun verschiedene grössere Theoriestränge fest: Der psychoanalytische Ansatz, spieltheoretische Konzepte, Konzepte der sozialen Lerntheorie, austauschtheoretische Konzepte, funktionale Konzepte, entwicklungspsychologische Konzepte, Konzepte der Sozialisationsforschung, erziehungswissenschaftliche Konzepte und die Zielerwartungstheorie (S. 127–128).

und mit einem Risiko verbunden ist. Weiter muss die Person, welche Vertrauen annimmt, gewillt sein die Erwartung des Vertrauensgebers zu erfüllen. Als dominant zeigte sich in der theoretischen Auseinandersetzung dieses duale Verständnis von Luhmann entlang einer funktionalistischen Konzeption von Vertrauen.

Vertrauen hat für zwischenmenschliche Interaktionen, aber auch für den gesellschaftlichen Zusammenhalt Bedeutung und scheint deshalb für Berufe, welche sich einerseits mit individuellen Problemlagen und Krisen auf der Mikroebene auseinandersetzen, aber andererseits auch für die Bearbeitung gesamtgesellschaftlicher Entwicklung und sozialer Probleme relevant sind, von besonderer Bedeutung. Vertrauen als Kernphänomen kann wiederum als ein kontinuierlicher und prozesshafter Modus des grundlegenden menschlichen in Beziehung zu Welt sein verstanden werden (Endress, 2014, S. 40). Denn sie bietet eine Perspektive auf sich entwickelnde Vertrauensbiografien und Merkmale von Konzepten der Beziehungs- und Bindungsgestaltung.

Für die SPF, welche sich radikal im Nahraum der Adressat:innen verortet, erhalten Vertrauensverhältnisse in längeren Zusammenarbeitskonstellationen besondere Bedeutung und damit auch die Entwicklung von reflexivem hin zu habitualisiertem Vertrauen. Grundlegendes Vertrauen in gesellschaftliche Verhältnisse und deren Institutionen prozessiert somit das Vertrauen gegenüber professionellen Vertreter:innen von Institutionen oder Behörden (Fabel-Lamla et al., 2012, S. 803–804; Wagenblass, 2018, S. 1808). Als Baustein einer zusammenfassenden und übergreifenden Beschreibung von Vertrauen als komplexes Phänomen, scheint folgende Darlegung von Silke Bartmann, Nicolle Pfaff und Nicole Welter zur erziehungswissenschaftlichen Vertrauensforschung passend:

Vertrauen stellt also erstens als generalisiertes Vertrauen in sich selbst und andere eine implizite Grundannahme sozialisations- und biografietheoretischer Ansätze dar. Auf persönliche Beziehungen wird Vertrauen sowohl in psychoanalytischen wie auch in soziologischen und historischen Arbeiten bezogen. Letztere machen darüber hinaus vor dem Hintergrund von Diagnosen über gesellschaftlichen Wandel auf die Bedeutung von Vertrauen in die sozialen Zusammenhänge von Institutionen und Expertengruppen aufmerksam. (Bartmann et al., 2012, S. 775)

Nach diesem Versuch das Panorama zur Komplexität der unterschiedlichen Gegenstandsbeschreibungen von Vertrauen zu öffnen, bezieht sich die weitere Abhandlung zur theoretischen Verortung von Vertrauen auf das vorherrschende Paradigma des zwischenmenschlichen bzw. des interpersonalen Vertrauens und richtet den Fokus darauf, unter welchen Bedingungen

sich Vertrauen entwickelt<sup>22</sup>. Damit rückt die Frage der Bedeutung von Vertrauen für die Praxis der Sozialen Arbeit weiter ins Zentrum. Mit dem Fokus auf sozialarbeiterische Tätigkeiten treten partikulare Vertrauensprozesse in verschiedenen Vertrauensformen und -ebenen in Erscheinung. Zusätzliche Bedeutung erhält Vertrauen auch deshalb, da Praxisfelder der Sozialen Arbeit – und insbesondere der Kinderschutz – zunehmend in die öffentliche Kritik geraten (Biesel, Brandhorst, Rätz & Krause, 2019) und unterschiedliche Professionen hinsichtlich gesellschaftlicher Modernisierungsprozesse von Vertrauensveränderungen betroffen sind.

Diese Hinsichten von generalisiertem, interpersonalem und Systemvertrauen sowie den Modi von reflexivem, habituellem und fungierendem Vertrauen werden als gedankliche Folie für die weitere Analyse mitgenommen. Zur weiteren Eingrenzung verengt sich nun der Fokus auf die Bedeutung von Vertrauen im Handlungsfeld der Kinder- und Jugendhilfe.

## 5. Vertrauen in der Kinder- und Jugendhilfe

Eine Systematisierung von Vertrauensformen wie sie von Sabine Wagenblaus (2004, 2018) und Susan Arnold (2009) definiert wurden, scheint weiterhin eine verbreitete Darlegung von Vertrauen in der Sozialen Arbeit darzustellen, deshalb werden diese genauer beleuchtet. Weitere Forschungsbeiträge zu Vertrauen in den Erziehungswissenschaften<sup>23</sup> und dem Verhältnis von Vertrauen in der professionellen Beziehungsgestaltung<sup>24</sup> regen einen reflexiven und kritischen Diskurs an und werden daher für die weitere theoretische Auseinandersetzung aufgenommen. Mit der Annahme, dass Vertrauen eine wichtige Kategorie professionellen Handelns darstellt, rücken auch Bezugspunkte zur eigenen Berufsethik und daraus abgeleiteten Kodizes für eine vertrauensvolle Praxis in den Fokus.

---

<sup>22</sup> Vgl. dazu McLeod (2021): «This piece explores these different philosophical issues about trust. It deals predominantly with interpersonal trust, which arguably is the dominant paradigm of trust. Although some philosophers write about trust that is not interpersonal, [...] most would agree that these forms of 'trust' are coherent only if they share important features of (i.e., can be modeled on) interpersonal trust. The assumption going forward therefore is that the dominant paradigm is interpersonal.»

<sup>23</sup> Vgl. dazu vor allem die Forschungsbeiträge des Forschungsnetzwerks *Bildungsvertrauen – Vertrauensbildung. Netzwerk zur Rekonstruktion von Vertrauensbildungsprozessen in sozialen und professionellen Kontexten* herausgegeben von Bartmann et al. (2014).

<sup>24</sup> Vgl. dazu unter anderem Forschungsarbeiten und Beiträge zu professionellem Handeln, Vertrauen und Beziehungsarbeit bzw. Professionalität in der Sozialen Arbeit (Cloos, Köngeter, Müller & Thole, 2009; Gahleitner, 2017; Köngeter, 2009; Rügger et al., 2022; Wigger, 2013).



## 5.1 Bestimmung von Vertrauen

Im Feld der Kinder und Jugendhilfe wird Vertrauen in unterschiedlicher Form Bedeutung zugeschrieben, wobei die Wort(be)deutung je nach Kontext unterschiedlich ausgelegt wird. Entlang einer kurzen und nicht abschliessenden Stichwortsuche in Karin Böllert's Kompendium der Kinder- und Jugendhilfe (2018) lassen sich folgende Beispiele festhalten, die explizit auf Vertrauensformen hinweisen:

- Angebote und Hilfeleistungen sollen flexibel und gleichzeitig verlässlich und auf der Basis einer vertrauensvollen Beziehung ausgestaltet werden und den Adressat:innen dadurch auch ein Gefühl der gesellschaftlichen Zugehörigkeit vermitteln (S. 25, S. 106)
- Entlang unterschiedlicher Expert:innensysteme erhalten Bezugspersonen für die Adressat:innen eine besondere Relevanz, wenn diese zu Personen ihres Vertrauens werden (S. 144 -147, S. 1033) und dabei ergeben sich Ansprüche an einen vertrauensvollen Umgang mit besonders schützenswerten Personendaten (S. 150, S. 1187, S. 1203)
- Als eine zentrale Kategorie für die Beziehungsarbeit und damit verbundenen Wirkvorstellungen für Veränderungsimpulse wird Vertrauen als ein Teil eines spezifischen Handlungsrepertoires verstanden, welches wiederum als Voraussetzung für Kooperation verstanden werden kann (S. 343, S. 936, S. 1196, S. 1232, S. 1277)
- Bei (Des-)Integrationsthematiken wird Vertrauen als generalisierte Einstellungen gegenüber staatlichen Institutionen als ein Vertrauensverhältnis von Individuum und Staat beschrieben (S. 932, S. 1371)
- Vertrauen kann als Kategorie eines Führungsverständnisses und als Voraussetzung von Fachberatungen innerhalb von sozialen Dienstleistungsorganisationen beschrieben werden (S. 620, S. 646, S. 1276)
- Im Mechanismus von Macht- und Herrschaftsverhältnissen in der organisationalen Einbettung von Koproduktion können Vertrauen und Misstrauen eine wichtige Bedeutung bekommen (S. 292, S. 799)

Entlang der oben genannten Fachliteratur wird Vertrauen und deren Bedeutung in der Sozialen Arbeit auf unterschiedlichen Ebenen untersucht, wobei diesen Ebenen wiederum spezifische Vertrauensformen zugeordnet werden (Endress, 2002, S. 67; Fabel-Lamla & Fetzer, 2014, S. 252; Wagenblass, 2018, S. 1808). Vertrauen in der Kinder- und Jugendhilfe hat an unterschiedlichen Stellen eine Bedeutung oder Funktion, bedarf aber ähnlich wie die umgangssprachliche Bedeutung von Vertrauen einer differenzierten Betrachtungsweise. Die weitere Differenzierung und Eingrenzung hilft schlussendlich, dass sich für die SPF passende Vertrauensformen herauskristallisieren, die dem komplexen Phänomen von Vertrauen und den

vielfältigen Zuschreibungen gerecht werden und sich für die Analyse des Datenmaterials operationalisieren lassen.

### 5.1.1 *Vertrauen ja, aber was ist damit gemeint?*

Die Prämisse, dass Vertrauen auch in der Sozialen Arbeit eine hohe Bedeutung hat, erscheint auf den ersten Blick banal, sodass «dem Begriff [Vertrauen, Anm. D. G.] in der pädagogischen Praxis sowie in der pädagogischen Theoriebildung zwar eine hohe Bedeutung zugesprochen wird, er aber zugleich grösstenteils unreflektiert als Prämisse pädagogischer Beziehungen eher unterstellt als geklärt wird» (Fabel-Lamla & Welter, 2012, S. 767). Inwiefern Vertrauen überhaupt als pädagogische Grundkategorie in Theorie und Praxis genauer beschrieben wird, scheint in Anbetracht der dem Vertrauen zugesprochenen Bedeutung noch relativ unbestimmt (Fabel-Lamla et al., 2012; Rügger et al., 2022). Melanie Fabel-Lamla, Sandra Tiefel und Maren Zeller unterscheiden in ihrer Darlegung von Vertrauen im pädagogisch-professionellen Setting zwei «sich wechselseitig beeinflussende Dimensionen» (2012, S. 801) von Vertrauen, nämlich:

- a) die Herstellung und Aufrechterhaltung atmosphärischer Elemente und
- b) die reflektierte Inszenierung von Vertrauen als methodisches Mittel

Ergänzend halten die Autorinnen fest, dass Vertrauen als «implizite Basisressource pädagogischer Interaktion» zu verstehen sei und dadurch «zunehmend die Spezifika pädagogischer Settings [...] und die aktiven Prozesse der Vertrauensbildung in den Blick erziehungswissenschaftlicher Reflexion» (S. 801) geraten. Dieser kurze Abriss zu Vertrauen im Kontext der Kinder- und Jugendhilfe zeigt, dass «die Verwendung eines unspezifizierten umgangssprachlichen Begriffes als Erklärungsbegriff für professionell methodisches Handeln [...] sich allerdings als problematische herausstellen [kann, Anm. D. G.]» (Arnold, 2009, S. 139). Betrachtungsweisen von Vertrauen als Einstellung oder Mittel zur scheinbaren Überbrückung von Momenten der Unsicherheit, scheinen daher verkürzt und der Komplexität von Vertrauen in einem personenzentrierten Praxisfeld nicht gerecht zu werden.

Die Hinsicht, Vertrauen als Basisressource zu denken, ändert den Blick auf Vertrauen als permanent gegebene und sich stets vollziehende Ressource, die zuerst aber als solche er-

kannt und anschliessend genutzt und nicht missbraucht werden sollte<sup>25</sup>. Mit Blick auf die vorhin erwähnten Beispiele unterschiedlicher Vertrauensformen in der Kinder- und Jugendhilfe, lassen sich diese Vertrauensmomente einerseits nach bereits dargestellten Vertrauensebenen des interpersonellen und Systemvertrauens einordnen. Andererseits zeichnet sich eben ein Typus der *Vertrauensarbeit* heraus, welcher sich einem prozessualen und dynamischen Verständnis von Vertrauen verschreibt und damit auch die Frage nach weiteren Vertrauensformaten und Ebenen eröffnet (Fabel-Lamla et al., 2012, S. 807).

### 5.1.2 Vertrauen in der Sozialen Arbeit

Sabine Wagenblass bildet in ihrer Forschungsarbeit zu Vertrauen in der Kinder- und Jugendhilfe drei theoretische Zugänge ausgehend von «gesellschafts-, transformations- und dienstleistungstheoretischen Vertrauenskonzepten» und der Unterscheidung nach einer Mikro- (Vertrauen in einzelne Personen) und einer Makroebene (generalisiertes bzw. Institutionenvertrauen) (2004, S. 160). Als Folge gesellschaftlicher Modernisierungsprozesse seien Adressat:innen zusehends auf die Hilfe von Professionellen angewiesen bzw. «gestalten heute eine Vielzahl von Expertensystemen – insbesondere Jugendhilfe und Schule – das Aufwachsen von Kindern und Jugendlichen» mit (S. 161-162). Insgesamt rücken gemäss Wagenblass öffentliche Einrichtungen stärker in die Lebenswelt der Adressat:innen vor. Durch gesellschaftliche Veränderungen auf der Makroebene und damit verbundenen Transformationsdynamiken, welche wiederum die Ausgestaltung von Dienstleistungsangeboten der Kinder- und Jugendhilfe prägen, hält Wagenblass fest, dass Vertrauen eine zentrale Kategorie für die Soziale Arbeit darstelle.

Die theoretische Auseinandersetzung mit Vertrauen als sozialpädagogischer Kategorie eröffnet einen neuen Blick auf das Verhältnis von Jugendhilfe und ihren Adressatinnen und bietet gleichzeitig auch Ansatzpunkte für andere aktuelle Debatten in der Sozialen Arbeit, wie bspw. der Qualitäts- oder Partizipationsdebatte. Denn, wenn das Ergebnis einer Dienstleistung und somit auch ihre Qualität unter anderem auch von der Kooperationsbereitschaft der Adressatinnen und ihrem Vertrauen in das professionelle Handeln abhängig ist, dann sind die in dieser Arbeit darge-

---

<sup>25</sup> Vgl. dazu auch *Vertrauen und soziale Kategorisierung* in Schweer (2010a, S. 155–157) und der dort aufgegriffenen Frage, inwiefern Vertrauen in der Lehrer-Schüler-Beziehung mit diskriminierenden Effekten gekoppelt ist.

legten Thesen auch für die Gestaltung von Qualitätsentwicklungs- bzw. Beteiligungsprozessen von Bedeutung. (Wagenblass, 2004, S. 163)

### ***Vertrauen als Glaube in das Wissen und Können der Vertreter:innen des Systems***

Wagenblass orientiert sich an einem Verständnis der Professionellen-Adressat:innen-Beziehung, welches ein spezifisches Vertrauen in «die prinzipielle Leistungsfähigkeit von Expertenwissen und deren Fachwissen» (2018, S. 1805) ausweist. Betreffend der zwischenmenschlichen Ebene von Vertrauen bezieht sich Wagenblass auf die modernisierungstheoretischen Überlegungen von Anthony Giddens und dessen Unterscheidung von *facework commitments* (gesichtsabhängige Beziehungen) und *faceless commitments* (gesichtsunabhängige Beziehungen). Demnach wandle sich durch die «Nähe und Vertrautheit der Beteiligten» die Form der vorerst unbekanntenen Beziehung hinzu sozialen Vertrauensbeziehungen (2018, S. 1805). Für professionelles Handeln spielen demnach Interaktionspunkte zwischen Institutionsvertreter:innen und Adressat:innen eine zentrale Rolle: «Access points bilden den Bereich, in dem facework commitment und faceless commitment miteinander in Berührung kommen» (2018, S. 1806). Sie stellen nach Wagenblass die Schnittstelle dar, an denen Vertrauen gewahrt und aufgebaut werden kann (s. Abbildung 1).

An access-points personalisiert sich also die soziale Beziehung zwischen Professionellen und Adressat:innen und lässt sich nach Wagenblass auf der Mikroebene als *spezifisches Vertrauen* umschreiben. Das von den Adressat:innen entgegengebrachte Vertrauen bezieht sich «auf den Glauben an das Wissen, Können und die fachlich kompetenten Handlungsweisen der VertreterInnen des Systems» (2018, S. 1806). Wagenblass orientiert sich dabei an einem Verständnis von spezifischem Vertrauen in die explizite und fachliche (Berufs-)Rolle der Professionellen. Folglich habe das persönliche Vertrauen, also diffuse Beziehungsanteile, keine Bedeutung für die Professionellen-Adressat:innen-Beziehung.

Einen weiteren Blickpunkt bietet Susan Arnold. In ihrer eigens formulierten Konstruktion von Vertrauen unterscheidet sie ebenfalls zwischen den beiden Vertrauensformen von generalisiertem und spezifischem Vertrauen und hält dabei fest, dass das «persönliche Vertrauen [...] darum für den professionellen Kontext ausgeschlossen [ist, Anm. D. G.]». Und weiter: Das «spezifische Vertrauen entwickelt sich hingegen in der persönlichen Begegnung und Erfahrung mit den einzelnen Vertretern der Institution» (Arnold, 2009, S. 370). Arnold beschreibt damit die Funktionalität von Vertrauen in Form einer vertrauensvollen Arbeitsbe-

ziehung auf der Mikroebene, was Endress «als Mechanismus der Überbrückung der ‘competence gap’ zwischen Experten und Laien» (2002, S. 21) beschreibt, wobei Arnold spezifisches Vertrauen als den zentralen Modus einer professionellen Rollenausübung festmacht.

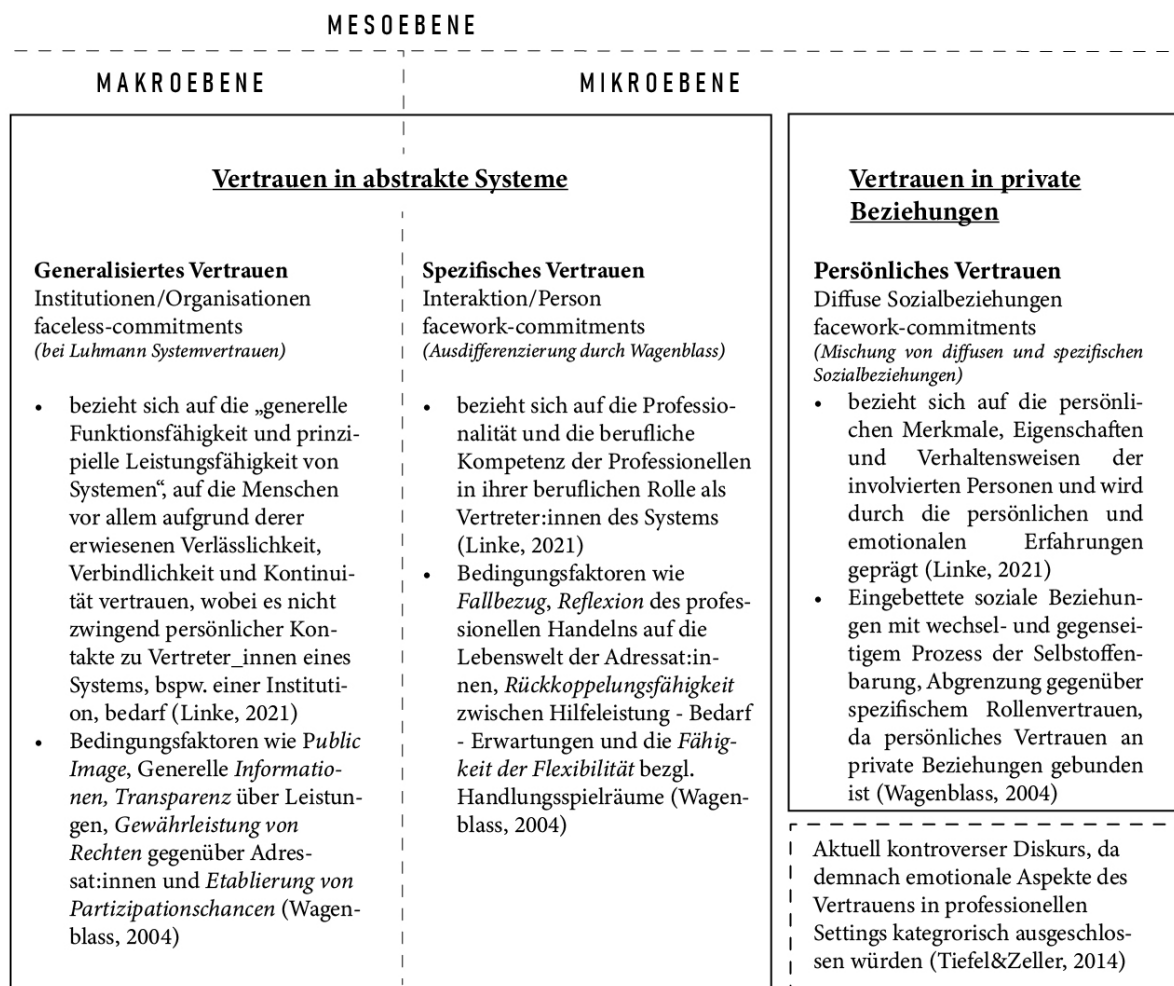


Abbildung 1: Vertrauensformen (angepasste eigene Darstellung nach Linke (2021) und Wagenblass (2004))

### ***Vertrauen als spezifische Einstellung oder grundsätzliche Ressource – zum Verhältnis des persönlichen Vertrauens***

Arnold hält Vertrauen als bewussten Vorgang<sup>26</sup> fest und definiert Vertrauen grundsätzlich als eine soziale Einstellung, «die auf Personen oder auch auf die personalen Komponenten abstrakter Systeme bezogen ist; im professionellen Zusammenhang ist sie das Ergebnis einer bewussten Entscheidung» (2009, S. 369). Ein emotionales, auf der zwischenmenschlichen Ebene angesiedeltes Vertrauensverhältnis schliesst Arnold in ihrer Herleitung für professionelle Zu-

<sup>26</sup> Arnold beschreibt in ihrer theoretischen Herleitung, dass Vertrauen zwar unbewusst entstehen könne und neuere Forschungsarbeiten auf die Prozesshaftigkeit von Vertrauen hinweisen, sie sich in ihrer Dissertationsschrift dennoch von eben dieser Form des Vertrauens – des persönlichen Vertrauens – abgrenzt und persönliches Vertrauen entsprechend nicht berücksichtigt (2009, S. 52).

sammenarbeitsformen, wie auch zunächst Wagenblaus<sup>27</sup>, systematisch aus (2009, S. 370). In ihrer Vertrauenskonstruktion dient Vertrauen als «Grundbegriff, um soziale Interaktionen und Handlungsweisen unter Beachtung der Zielbestimmung näher zu beschreiben» (Arnold, 2009, S. 369). Das Vertrauen (zukunftsorientiert) und die Vertrautheit (vergangenheitsorientiert) werden prinzipiell vorausgesetzt (S. 379). Arnold verweist damit auf Aspekte der Interaktionsatmosphäre<sup>28</sup> und damit auch auf Ausgangsbedingungen professionellen Handelns: «Eine wesentliche Aufgabe im Rahmen der Beziehungsgestaltung in der Sozialen Arbeit kann also die Herstellung von Vertrautheit sein» (2009, S. 164).

Arnold und Wagenblaus bilanzieren beide, dass Vertrauen in der Praxis der Sozialen Arbeit auf der Makroebene in Form von generalisiertem Vertrauen und als spezifisches Personenvertrauen auf der Mikroebene die Beziehungsarbeit in Form einer *sozialen Einstellung* beeinflusst. Beide gehen demnach davon aus, dass «vor allem die Erfüllung von Rollenerwartungen für die Vertrauensgenese relevant» (Arnold, 2009, S. 372) ist. Wagenblaus und Arnold argumentieren, dass sich das spezifische Vertrauen in Professionelle erst in der direkten Begegnung herstellt und sich damit vor allem durch fachliches Wissen und Können auszeichnet, was dadurch wiederum das generalisierte Systemvertrauen positiv oder negativ beeinflusst.

Entlang der bisherigen Überlegungen könnten gerade die Begriffe der Interaktionsatmosphäre und der Vertrautheit Hinweise darauf geben, dass rein spezifisches, rollenförmiges Verständnis von Vertrauen den unterschiedlichen Phänomenen von Vertrauen nicht gänzlich gerecht wird. An dieser Stelle lässt sich an die Vertrauensmodi von Endress anknüpfen. Vertrauen ist demnach mehr als eine soziale Einstellung und lässt sich in der professionellen Beziehungsgestaltung nicht pragmatisch in entweder generalisiertes oder spezifisches Vertrauen teilen. Vertrauen als Kernphänomen lässt sich als eine Art grundsätzlicher Ressource beschreiben, oder «anders formuliert: In dieser seiner Kernbedeutung dient (fungiert) Vertrauen wesentlich als stillschweigend vorausgesetzter (<tactic>) Bezugsrahmen alltäglichen Handelns

---

<sup>27</sup> Bei Wagenblaus dazu: «Die dritte Form des Vertrauens, das persönliche Vertrauen, ist in diesem Zusammenhang nicht von Bedeutung, da es sich hierbei nicht um private und intime, sondern um öffentliche und institutionalisierte Beziehungen handelt» (S. 62) und an anderer Stelle: «Während persönliches Vertrauen dabei aus den besonderen Eigenschaften eines Individuums resultiert, erwächst das spezifische Vertrauen aus bestimmten Rollenzuschreibungen, [...] ohne dass etwas über die persönlichen Eigenschaften einer Person bekannt sein muss» (2004, S. 159).

<sup>28</sup> Arnold hält dazu fest, dass Vertrauen ohne Vertrautheit nicht möglich sei, und verweist damit auf die Gestaltung von Rahmenbedingung wie Transparenz und Nachvollziehbarkeit des Auftrags und partizipativen Strukturen (2009, S. 379).

bzw. wird als solcher wirksam» (Endress, 2010, S. 97). Endress bezeichnet diesen Grundmodus von Vertrauen, als «konstitutive Form des menschlichen Weltverhältnisses, der habitualisiertes Vertrauen seinerseits erst ermöglicht» (S. 101). Wird persönliches Vertrauen in der Professionellen-Adressat:innen-Beziehung gänzlich ausgeschlossen, steht im weiteren Verlaufe die Frage im Raum, ob Arbeitsbeziehungen die Ebene von fungierendem und habituellem Vertrauen erreichen sollen und wenn nein, welche Bedeutung Vertrauen hinsichtlich einer lebensweltorientierten Denkweise in der Sozialen Arbeit innehat.

Nach diesen ersten Ausführungen zu den Vertrauensformen kann festgehalten werden, dass Vertrauen in der Sozialen Arbeit nicht nur eine normative Forderung an professionelles Handeln darstellt, sondern auch, dass «Vertrauen eine Kategorie darstellt, die für die Jugendhilfe von besonderer Relevanz ist» (Wagenblass, 2004, S. 163, 2018, S. 1812). Auf der einen Seite erhält Vertrauen auf der Makroebene des Systemvertrauens Relevanz für den Glauben in eine gute Kinder- und Jugendhilfe. Auf der anderen Seite auf der Mikroebene in Form der sozialen Interaktion und Beziehungsgestaltung, die sich an einem koproduktiven und zukunftsorientierten Prozess orientiert (Linke, 2021; Wagenblass, 2018, S. 1812).

Zur Frage des Verhältnisses einer solchen Grundkategorie von professionellem Handeln und strukturellen Rahmenbedingungen einerseits und den Spannungsfeldern von Hilfe und Kontrolle und Nähe und Distanz andererseits, können berufseigene Kodizes zur zusätzlichen Orientierung herangezogen werden. Mit den Hinsichten von generalisierten und spezifischen Vertrauensverhältnissen rücken mittels professionstheoretischer Überlegung die Fachperson als Ganzes und damit diffuse Rollenanteile und Facetten des persönlichen Vertrauens in den Fokus.

## **5.2 Exkurs Profession und Habitus - Vertrauen als berufsethische Handlungsmaxime**

Im Berufskodex des Berufsverbandes AvenirSocial Soziale Arbeit Schweiz wird Vertrauen als Handlungsprinzip einer ethisch begründeten Praxis festgehalten: «Die Professionellen der Sozialen Arbeit gründen ihre Arbeit auf Vertrauen und Wertschätzung, sie informieren über ihre Möglichkeiten und Grenzen, ihre Arbeitsweisen und Methodenwahl, ihre Befugnisse und Kompetenzen sowie den Einbezug anderer Fachpersonen» (2010, S. 11).

Mit dem Fokus auf Vertrauen als Handlungsprinzip einer ethisch begründeten Praxis entsteht eine weitere Perspektive auf Vertrauen in der Professionellen-Adressat:innen-

Beziehung. Daraus lassen sich konkrete vertrauensrelevante Ansprüche an den professionellen Habitus und das professionelle Handeln im Praxisfeld der SPF ableiten. Für Fachkräfte ergeben sich daraus Verpflichtungen gegenüber der eigenen Profession und den Bedürfnissen ihrer Adressat:innen einerseits und Ansprüche an die stete Reflexion über die Grenzen des eigenen professionellen Handelns andererseits. Die Berufsethik wirkt als wesentlicher Bezugsrahmen sozialer Arbeit, wobei sich entlang dem Verhältnis von Vertrauen auch Diskurse einer *professionalisierungsbedürftigen* bzw. *bescheidener Profession* aufdrängen (Oevermann, 2013; Schütze, 2021).

### 5.2.1 Vertrauen, Ethos und zentrale Werte

Zentrale Werte der Berufsethik sind für die Soziale Arbeit in der Schweiz im Berufskodex festgehalten, woran sich Fachkräfte orientieren. Professionelles Handeln ist daher immer normengeleitet, denn «jede Profession, auch die Soziale Arbeit, entwickelt in der Praxis [...] Normen und Wertmassstäbe, die das berufliche Handeln begleiten und regulieren, aber auch die Qualität ihrer Arbeit gewährleisten und sichern soll» (Schmocker, 2011, S. 23).

Beat Schmocker hebt den berufseigenen, professionellen Ethos der Sozialen Arbeit hervor, «worauf sich letztlich jede moralische Haltung, alle moralischen Grundsätze und ethisch-moralischen Normen unserer Profession gründen» (2011, S. 11). Entlang dieser Argumentation lässt sich der Anspruch auf eine vertrauensvolle Arbeitsbeziehung in Form einer berufseigenen Grundmaxime einordnen. Die Umsetzung vertrauensfördernder Strukturen wird dadurch zur moralischen Pflicht, denn «das Ethos der Sozialen Arbeit, ihr höchstes Gut, ist der Schutz des durch Verletzlichkeit gefährdeten «Mensch-Sein» (Integrität) durch die Verwirklichung des «Mensch-in-Gesellschaft» (Integration)» (Schmocker, 2011, S. 44).

Für den Anspruch einer solchen Handlungsmaxime scheint eine professionstheoretische Klärung notwendig, um den Rückgriff auf ethische Grundsätze des beruflichen Handelns greifbarer zu machen. Carolyn McLeod (2021) verhandelt Vertrauen aus einer philosophischen Perspektive und greift die Frage auf, inwiefern einer Person die Vertrauenswürdigkeit als moralische Disposition zugeschrieben werden kann. Eine Praxis, welche sich mit einer auf Vertrauen berufenden Handlungsmaxime ausweist, bedarf gleichzeitig des Anspruchs, Vertrauen als nicht zu sehr tugendhafte Charaktereigenschaft zu verorten, da es auch unmoralisches Vertrauen gibt. Der Umgang mit dem Laster nicht vertrauenswürdig zu sein, würde seinerseits weitere Reflexion des professionellen Selbstverständnisses benötigen. Nebst der



Orientierung an zentralen gesellschaftlichen Werten als ethischem Grundbestand (Stichwort Menschenrechtsprofession), bietet sich nach Thomas Schumacher eine weitere ethische Orientierung entlang einer individuellen, gelingenden Lebenspraxis an (Stichwort Lebensweltorientierung). «Beide Ansätze [...] stützen dasselbe Menschenverständnis; sie treffen sich in dem Anliegen, Lebensqualität zu erwirken; und sie flankieren ein Verständnis, das Soziale Arbeit dazu anhält, ‹tragfähige Beziehungen› zu gestalten» (Schumacher, 2013, S. 186). Schmocker hält ebenfalls fest, dass sich die Soziale Arbeit als Profession entlang eines eigenen Berufsethos mit ihren eigenen Werten, den Werten der Gesellschaft und denjenigen der Adressat:innen auseinanderzusetzen habe (2011, S. 23).

Roland Becker-Lenz hält seinerseits fest, dass aufgrund der nicht Standardisierbarkeit professionellen Handelns und der Verpflichtung zur Orientierung am Einzelfall «Vertrauen in der professionellen Handlungspraxis eine grosse Rolle» (2014, S. 359) erhält. Was diese Perspektive auf professionelles Handeln in der Sozialen Arbeit und der Vertrauensbildung hinsichtlich der vielfältigen Mandate genau bedeutet, scheint aufgrund der unterschiedlichen Ziele und Verpflichtung der Sozialen Arbeit, wie im Berufskodex festgehalten, zunächst eher unklar. Nichtsdestotrotz sollten Fachkräfte der Sozialen Arbeit entlang ihrer Handlungsmaximen ein Bewusstsein für problematische Ausgangsbedingungen von Vertrauensbildungsprozesse entwickeln.

Der Berufskodex kann bei Bedarf als Argumentarium konsultiert werden, damit Vertrauen als zentraler Gegenstand professionellen Handelns seinen gebührenden Platz in der Praxis und Ausgestaltung von Hilfeleistungen erhält und Vertrauensverhältnisse der Adressat:innen gegenüber Fachkräften und Institutionen nicht unterminiert werden. Dafür notwendig scheint die Herausbildung eines eigenen professionellen Habitus als Professionsideal. Fachkräfte verpflichten sich als *ganze Personen*<sup>29</sup> einem Berufsethos und gestalten damit die Praxis, Arbeitsbeziehungen aber auch gesellschaftliche Entwicklungen und die Bearbeitung sozialer Probleme von sich aus mit.

---

<sup>29</sup> Vgl. dazu auch *die Professionsmerkmale der Sozialarbeit* in Schütze (2021, S. 41–43).

### 5.2.2 Herrschaftsverhältnisse und Ansprüche der Teilhabe

Thomas Klatetzki (2018) verweist mit der Frage, inwiefern Soziale Arbeit in der Kinder- und Jugendhilfe soziale Hilfe und Kontrolle gleichzeitig ausübe, auf weitere ethische Bezugspunkte der Sozialarbeitspraxis. Damit rücken organisationale Rahmenbedingungen und Strukturproblematiken für professionelles Handeln in den Fokus. Klatetzki verweist auf immanente Macht- und Herrschaftsverhältnisse zwischen behördlichen Institutionen und sozialen personenbezogenen Dienstleistungsorganisationen, aber auch in den Professionellen-Adressat:innen-Beziehungen: Da «diese Interaktionen der Gewährleistung gesellschaftlich wünschenswerter Normalzustände dienen, haben sie einen doppelten Charakter: Sie sind Hilfen und Kontrollen zugleich» (Klatetzki, 2018, S. 1269).

In seinen prototypischen *Regierungsformen* nennt Klatetzki einen Herrschaftsmodus, welcher sich nach dem Typus einer Ko-Produktion auslegt und in dem Vertrauen als zentraler Mechanismus zur Umsetzung einer partnerschaftlichen Zusammenarbeit fungiert (2018, S. 1277). Er verweist damit auf eine professionelle Praxis und deren Organisation im Spielfeld sozialpolitischer Strategien und fortschreitender ökonomischen Logiken der Kinder- und Jugendhilfe. Klatetzki bilanziert, «dass sich in den Jugendämtern zunehmend eine dominante Allianz von Autorität und Performanz etabliert hat» (S. 1277). Eine höher werdende Dominanz solcher organisationaler Regierungsformen<sup>30</sup> würde die Bedeutung der idealtypischen Vorstellung<sup>31</sup> von *Vertrauen als Grundkategorie in der Sozialen Arbeit* zusätzlich in Frage stellen und seinerseits die Professionellen in die Pflicht nehmen, für ihre berufsethischen Handlungsmaximen in Organisationen und Sozialpolitik einzustehen. Welches Mandat<sup>32</sup> in konkreten Situationen höher gewichtet wird, bzw. welches Selbstverständnis von professionellem Handeln vorherrscht und wie einzelne Fachkräfte damit umgehen, bleibt vorerst eine theoretische Frage: «Dieses dritte Mandat [das Tripelmandat] steuert Professionelle der Sozialen

---

<sup>30</sup> Vgl. dazu *Managerialisierung und neuere Ansätze wirkungsorientierter Steuerung* in Polutta (2014), oder zur kritischen Reflexion des Kinderschutzes und fachlichen Entwicklungen in Deutschland Biesel et al. (2019).

<sup>31</sup> Vgl. bezüglich idealtypischer Vorstellung von professionellem Handeln auch die *Tabula-rasa-Sozialarbeiterin als Kunstgriff* in Schütze (2021, S. 50–68).

<sup>32</sup> Schmocker hält entlang des dreifach Mandates sozialer Arbeit wie im Berufskodex festgehalten folgende Beispiele fest: «Kann meine Klientel auf meine Achtsamkeit vertrauen, reicht mein Respekt vor ihrer Menschenwürde, ist meine Verteidigung ihres Selbstbestimmungsrechts genügend? Fordere ich klar genug soziale Gerechtigkeit bei den dafür Verantwortlichen ein, verurteile ich deutlich genug behindernde Machtverhältnisse, und kämpfe ich genug für menschengerechte Sozialstrukturen?» (2011, S. 22–23).

Arbeit durch mögliche Konflikte zwischen dem ersten [dem Doppelmandat von Hilfe und Kontrolle] und dem zweiten Mandat [das Mandat gegenüber dem Begehren der Adressat:innen]» (Beck et al., 2010, S. 7).

Professionen übernehmen wichtige Aufgaben in der Gesellschaft, sei dies für die soziale Ordnung insgesamt oder auf individueller Ebene in Form *stellvertretender Krisenbewältigung* bzw. Hilfe zur bestmöglichen Wiederherstellung autonomer Lebenspraxis in Form von *Hilfe zur Selbsthilfe* (Fachverband SPF, 2017). Vertrauen scheint insgesamt eine essenzielle Rolle zu spielen, denn «Vertrauen ist also in Bereichen bedeutsam, in denen die Erfüllung bestimmter Erwartungen, die sich auf soziale Normen beziehen, besonders wichtig ist, jedoch genau dies nicht mit Gewissheit vorhergesagt werden kann» (Becker-Lenz, 2014, S. 358). Diese Bestimmung trifft auf Professionen im Speziellen zu, welche sich an zentralen Handlungsmaximen wie der Lebensweltorientierung, strukturierten Offenheit und Hilfe zur Selbsthilfe orientieren.

### **5.3 Persönliches Vertrauen und Professionalität in den ergänzenden Hilfen zur Erziehung**

Bei der Herstellung eines Arbeitsbündnisses, welches im Verständnis nach Ulrich Oevermann einen wechselseitigen Vertrauensvorschuss bedingt und durch diffuse Beziehungsanteile gekennzeichnet ist (Becker-Lenz, 2014, S. 356–357), können bei fehlender Mitwirkungsbereitschaft folgenreiche Probleme auftreten. Speziell, da Vertrauen als sozialpädagogische Massnahme nicht herstellbar ist und zugleich die Bereitschaft zur Mitwirkung der Adressat:innen eine Voraussetzung eines professionellen Arbeitsbündnisses darstellt.

Nebst dem Arbeitsbündnis als Modell der Gestaltung professioneller Arbeitsbeziehungen würde sich eine vertiefende Auseinandersetzung reflexiver- und relationaler Professionalität von Stefan Königeter (2009, 2013) anbieten. Für die Fachkräfte der Sozialen Arbeit zeigen sich aus berufsethischer Perspektive vielfältige Ansprüche und grosse Verantwortungsbereiche an das professionelle Handeln und die Gestaltung von Strukturen, um vertrauensvolle Arbeitsbeziehungen zu etablieren. Wie bereits festgehalten, erhält die Herausbildung eines

professionellen Habitus eine besondere Bedeutung zur Bearbeitung der *Handlungsprobleme*<sup>33</sup> und stärkt dadurch die Qualität und Wirkung der Hilfemassnahmen entlang der Bedürfnisse der Adressat:innen (Schallberger, 2013, S. 286–294).

### 5.3.1 Persönliches Vertrauen als Grundkategorie

Aufbauend auf den berufsethischen Maximen und der Herausbildung eines professionellen Habitus, welcher sich in der Interaktion gegenüber den Adressat:innen am Modus einer *Beziehungskunst* (Wigger, 2013, S. 161) orientiert, wird abschliessend auf diffuse vertrauensrelevante Beziehungsaspekte eingegangen. Melanie Fabel-Lamla und Janina Fetzer ergänzen bezüglich der Formen und Funktionen von Vertrauen, dass in der direkten sozialen Interaktion (face to face) «die Unterscheidung der beiden Vertrauentypen «spezifisches Vertrauen» und «personales Vertrauen» eher eine analytische ist» (2014, S. 252). Die Trennung von Person und rollenförmiger Funktion sei daher nicht gänzlich möglich. Sie verweisen in ihrer Studie aus der Schulpädagogik darauf, dass der Beziehungsarbeit zwischen Lehrpersonen und Schüler:innen auch «diffuse, nicht rollenförmige Momente eingemischt» sind, so dass es Momente in der Professionellen-Adressat:innen-Beziehung gebe, «in denen sich dann personales und spezifisches Vertrauen überlagern» (S. 252).

Auch Sandra Tiefel und Maren Zeller (2014) verweisen darauf, dass diese pragmatische Unterteilung von spezifischem und personalem Vertrauen nicht der Perspektive bzw. des Erlebens von Vertrauensbeziehungen von Adressat:innen entspreche. Damit setzen sie einen Gegenpunkt zum vorherrschenden Paradigma der strikten Trennung von spezifischem und personalem Vertrauen auf der Mikroebene und gelangen zum Schluss: «Das aber von Wagenblass als unprofessionell ausgeschlossene, auf Emotionen beruhende persönliche Vertrauen gewinnt hier als «Katalysator» für weitere Vertrauensleistungen, z. B. in die professionellen Kompetenzen, an enormer Bedeutung» (2014, S. 345). Sie schliessen sich damit anderen Forschungsarbeiten an, welche die professionelle Rollen- und Beziehungsgestaltung in den Fokus nehmen und die ursprüngliche Systematik von Wagenblass weiter ergänzen. Rückt vertrauen

---

<sup>33</sup> Becker-Lenz & Müller Hermann nennen vier typische Handlungsprobleme: die Auftragsklärung, die Diagnostik, die Methodenwahl und die Gestaltung von Arbeitsbeziehungen. Daraus leiten Sie ihren idealtypischen professionellen Habitus heraus, welcher folgende drei Grundkomponenten ausweisen sollte: Das Berufsethos mit Zentralwerten und einer berufsethischen Grundhaltung, die Fähigkeit zur Gestaltung eines Arbeitsbündnisses und die Fähigkeit des Fallverstehens unter Einbeziehung wissenschaftlicher Erkenntnisse (2013, S. 213–225).

nicht als Einstellung, sondern in Anlehnung an Endress, als prä-reflexives Phänomen in den Fokus, halten Fabel-Lamla et al. fest, dass dadurch Vertrauensbildungsprozesse über den gesamten Fallbearbeitungsverlauf bzw. die gesamte Professionellen-Adressat:innen-Beziehung besser erklär- und verstehbar werden. Erst dadurch würden Fragen zum Verlauf, der Aufrechterhaltung aber auch zur Brüchigkeit von Vertrauen und dessen Wiederherstellung bei Missbrauchsmomenten erst in den Fokus und damit reflexiv erkenn- und bearbeitbar (2012, S. 808).

### 5.3.2 Bedeutung von Vertrauen in professionellen Settings

Für ein weiterführendes Verständnis und zur Differenzierung von Vertrauensformen in der Sozialen Arbeit werden die Ansätze von Tiefel & Zeller (2014) und daran anschließende Konstruktionen übernommen. Sie nehmen das prozesshafte Geschehen von Vertrauensmomenten in ihre Systematisierung mit auf und heben die Unterscheidung von generalisierten und konkreten Vertrauensformen in Bezug auf Institutionen, Settings und Personen hervor.

Zwar wissen wir nun, dass Vertrauen auch in der Sozialen Arbeit virulente Beschreibungen geniesst und sich entlang der verschiedenen Ebenen unterschiedliche Vertrauensformen verorten lassen, Praxisbezüge zur Bedeutung von Vertrauen in konkreten Interaktionsmomenten wurden aber noch nicht beschrieben. Als Anknüpfungspunkt für die Analyse konkreter Interaktionsmomente zwischen Adressat:innen und Professionellen soll einerseits die erweiterte Darstellung<sup>34</sup> von Vertrauensformen von Tiefel & Zeller und (s. Abbildung 2), andererseits die Beschreibungen von Wagenblass aus dem Handbuch Soziale Arbeit (2018, S. 1803-1813) dienen. Dabei wird ersichtlich, dass Adressat:innen gegenüber Professionellen (als Vertreter:innen abstrakter Systeme in Form von access points) spezifisches Vertrauen entgegenbringen, welches sich auf die konkrete Fachperson und ihrer professionellen Ausübung ihrer Tätigkeit (Berufsrolle) bezieht. Tiefel und Zeller betonen entgegen der Argumentation von Wagenblass, dass die Adressat:innen darauf vertrauen, dass es die Professionellen als *ganze Person* gut mit ihnen meinen und Vertrauen somit als Basisressource

---

<sup>34</sup> Die Darstellung von Tiefel & Zeller differenziert die von Wagenblass genannten Vertrauensformen weiter aus und gibt zentrale Hinweise auf das dynamische und prozesshafte Geschehen von Vertrauen und stellt dabei die Perspektive der Adressat:innen in den Fokus.

einer *lebensweltorientierten Beziehungskunst* (Wigger, 2013) betrachtet werden kann und nicht als soziale Einstellung oder Gefühlslage.

Bartmann et al. weisen darauf hin, den Vertrauensbegriff weiter auszudifferenzieren und bezüglich der Ausgangsbedingungen von Vertrauensverhältnissen die «Wechselbeziehungen biografischer und professioneller Deutungs- und Handlungsmuster bei der Herstellung von Vertrauen zwischen Adressat:innen und Professionellen stärker zu beleuchten» (Bartmann et al., 2014, S. 19).

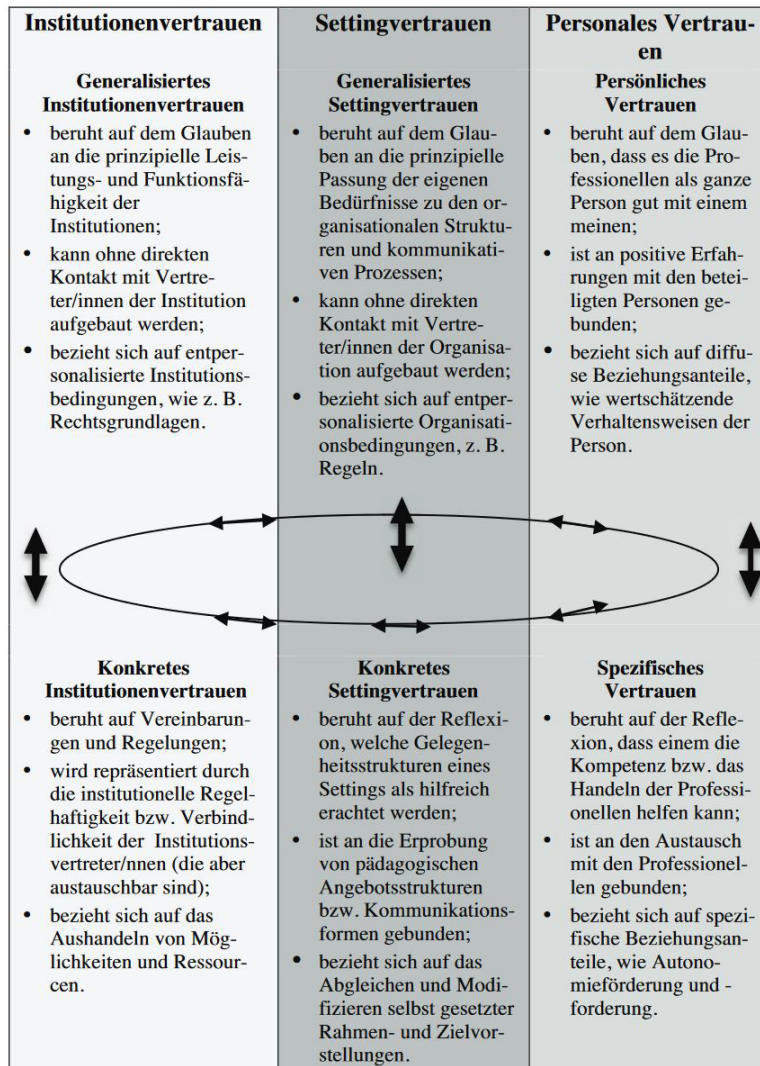


Abbildung 2: Vertrauensformen in der Sozialen Arbeit, Darstellung übernommen aus Tiefel & Zeller (2014), S. 350

hungen biografischer und professioneller Deutungs- und Handlungsmuster bei der Herstellung von Vertrauen zwischen Adressat:innen und Professionellen stärker zu beleuchten» (Bartmann et al., 2014, S. 19).

Karl Friedrich Bohler ergänzt mit Bezug auf Burkhard Müller: «Erst ein solches Setting schafft die Gelegenheitsstrukturen, die soziale, interaktive Ereignisse ermöglichen, über deren Erfahrung sich bei den jugendlichen Klientinnen und Klienten intersubjektives Vertrauen bilden kann» (2011, S. 191). Tiefel & Zeller halten fest, dass der Aufbau eines Vertrauensverhältnisses und die Schaffung von vertrauensgenerierenden Rahmenbedingungen zur Herstellung einer wechselseitigen Vertrauensbeziehung zur Kompetenz der Professionellen gehört (2014, S. 335). Damit rücken Fragen der Gestaltung und Ausgangsbedingungen des Settings und der institutionellen Rahmung in Form der Beauftragung in den Fokus (S. 352). Eine Vertrautheit in das Setting entwickelt sich dergestalt über die Dauer entlang von Routine und Gewohnheit, was auf die wechselseitige Erprobung und strukturelle Grenzen des Settings hinweist.

hungen biografischer und professioneller Deutungs- und Handlungsmuster bei der Herstellung von Vertrauen zwischen Adressat:innen und Professionellen stärker zu beleuchten» (Bartmann et al., 2014, S. 19).

## 5.4 Resümee Vertrauen und professionelles Handeln

Für einen gelingenden Hilfeverlauf begegnen Professionelle den Adressat:innen mit einem authentischen Interesse an ihrer Person und Notlage. Ausserdem erhalten diffuse Persönlichkeitseigenschaften, die es den Adressat:innen erleichtern, sich den Fachkräften in der Krise anzuvertrauen, besondere Bedeutung für eine vertrauensvolle Arbeitsbeziehung. Dazu zählen «Empathie, Krisenfestigkeit und Optimismus» (Becker-Lenz, 2014, S. 364). Die Vertrauensarbeit ist wesentliche Aufgabe professionellen Handelns und Vertrauen kann nicht vorausgesetzt oder erzwungen werden, sondern wird mittels eines prozesshaften Geschehens wiederholend hergestellt, wobei es sich dynamisch und situativ verändern kann. Entlang den Paradoxien professionellen Handelns bestehen aber auch besondere Gefahrenpotenziale für Vertrauensbildungsprozesse, welche einen differenzierten Blick benötigen, um solche Prozesse zu erkennen und bearbeitbar zu machen. Fabel-Lamla et al. (2012, S. 807-808) halten drei zentrale Punkte für Vertrauensbildungsprozesse und professionelles Handeln fest:

- Entlang einer soziologischen Herleitung kann nicht von reziproken und gleichgewichtigen Vertrauensbeziehungen ausgegangen werden. Die Autorinnen heben hervor, dass sich Vertrauen der Professionellen und der Adressat:innen auf andere Merkmale beziehen und die zu leistenden Vertrauensvorschüsse für die Adressaten risikoreicher sind als für die Professionellen.
- Vertrauen müsse entlang eines Prozessverständnisses betrachtet und verstanden werden. Damit rücken der Verlauf, die Aufrechterhaltung und die Brüchigkeit von Vertrauen einerseits, aber auch Misstrauensmomente in den Fokus.
- Erst wenn Vertrauen nicht als reine Einstellung, sondern im Kern als prä-reflexives Phänomen verstanden wird, können weitere Dimensionen von Vertrauen erfahr- und beobachtbar gemacht werden. Es schärft den Blick auf den gesamten Fallverlauf, da so Prozesse der Vertrauensbildung rekursiv erfassbar werden.

Es zeigt sich ein dynamisches und prozesshaftes Verständnis von Vertrauensbildungsprozessen. Dieses kann dazu beitragen, «die vorherrschende unreflektiert positive Konnotation von Vertrauen in pädagogischen-professionellen Prozessen [zu, Anm. D. G.] überwinden und die notwendige Vertrauensarbeit im Arbeitsbündnis transparenter zu gestalten, ohne dabei Vertrauen zu instrumentalisieren und damit wiederum möglicherweise Vertrauensgrundlagen zu untergraben» (Fabel-Lamla et al., 2012, S. 808). Entgegen der Sicht von Wagenblass und Arnold wird deutlich, dass Professionelle gegenüber den Adressat:innen für die «Vertrauensbildung auch als ganze Personen von Bedeutung [sind, Anm. D.G.]» (Becker-Lenz, 2014, S. 373), denn «vom Modell des Arbeitsbündnisses aus gesehen sind [...] die Persönlichkeitsanteile

le, mit denen die Professionellen als ganze Personen beteiligt sind, funktional für die professionelle Ausführung der Hilfe» (S. 364).

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass für die Beobachtung von Vertrauensmomenten in der Professionellen-Adressat:innen-Beziehung nebst der Mikroperspektive insbesondere Bedingungen des Settings und der institutionellen Rahmung von Bedeutung sind. Vertrauen ist eine zentrale Grundkategorie beim Zustandekommen von Arbeitsbeziehungen. Zudem ist die Vertrauensbeziehung über den zeitlichen Verlauf veränderbar und bedarf deshalb über die gesamte Dauer wiederholende Vertrauensarbeit, wobei Vertrauen dabei nicht als Instrument, sondern als grundlegende Basisressource professioneller Beziehungsarbeit betrachtet werden kann. Damit zeigen sich Prozesse und Dynamiken, die eine vertrauensvolle Arbeitsbeziehung als zentraler Referenzpunkt von *professioneller Nähe* und damit wesentliches Element der SPF herausheben (Dörr, 2019).

## 6. Vertrauensfacetten und Suchheuristik

Abschliessend für den ersten Hauptteil wird nun erläutert, entlang welcher Vertrauensfacetten im zuvor definierten Datenkorpus nach Vertrauen in der SPF gesucht wird. Diese Facetten sind das Resultat des deduktiven Vorgehens der theoretischen literaturgestützten Auseinandersetzungen und werden als Merkmale oder Ankerbeispiele für die eigene Suchheuristik übernommen und in der Analysearbeit weiterverwendet. Der Aufbau der Suchheuristik orientiert sich dabei an den herausgearbeiteten Vertrauensformen von Tiefel & Zeller: Institutionen, Setting, und personalem Vertrauen (s. Abbildung 2). Im anschliessenden zweiten Teil der Masterthesis werden die Analyseergebnisse dargestellt.

### 6.1 Facetten von Vertrauen auf der Ebene von Institutionen

Vertrauen ist für **Kooperation** und den **sozialen Zusammenhalt** notwendig. Vertrauen wird als komplexes Phänomen beschrieben, welches mit **Risiken** verbunden scheint, aber nicht als statisches Momentum, sondern als **prozesshaftes Geschehen** begriffen werden kann. Weiter kann Vertrauen als eine Form von **Komplexitätsreduktion** verstanden werden, aber andererseits auch als **Grundmodus** in Form eines **prä-reflexiven fungierenden Vertrauens**. Wagenblass nennt ein positives **public image der Institution** als wichtigen Bedingungsfaktor für generalisiertes Vertrauen. Dieses ergründe sich durch **Information, Wissen und Transparenz** über deren Funktion und verfügbare Leistungen. An anderer Stelle nennt Wagenblass als



wichtige Voraussetzung für Vertrauensbildungsprozesse «die Etablierung und **Gewährleistung adressatenspezifischer Rechte und Widerspruchsmöglichkeiten**», die «**Partizipationsmöglichkeiten** für die AdressatInnen an den sie betreffenden Entscheidungen» (2018, S. 1808–1809) sowie den **Zeitfaktor** der Fachpersonen, welche ihnen Organisationen für die Arbeit mit Adressat:innen zur Verfügung stellen.

## 6.2 Facetten von Vertrauen auf der Ebene des Settings

Aufgrund der zunehmenden **Komplexität der Problemlagen** von Adressat:innen und «einer immer komplexer werdenden Gesellschaft mit **stark ausdifferenzierten Hilfe- und Unterstützungssystem** wird **Kooperation** für die Soziale Arbeit zu einer unverzichtbaren Grösse» (Wagenblass, 2018, S. 1811). Damit beschreibt Wagenblass die Wichtigkeit von Vertrauen in der **interprofessionellen Zusammenarbeit** auf der Mesoebene, denn eine **transparente und gleichberechtigte, vertrauensvolle Zusammenarbeit im Helfersystem** führe zu **weniger Kontrolle** und schaffe umgekehrt **produktive Handlungsspielräume** (2018, S. 1811).

Bezüglich der **erschwertten Rahmenbedingungen** hält Arnold fest, «dass **das Zustandekommen spezifischen Vertrauens** zur **persönlichen Leistung** des einzelnen Sozialarbeiters wird» (2009, S. 375). Ein weiteres Spannungsverhältnis wäre demnach, wie mit **nicht gelingenden bzw. erschwerenden organisationalen Rahmenbedingungen** umgegangen werden kann, sei dies für Professionelle und ihre organisationale Eingebundenheit, aber auch aus Perspektive der Adressat:innen entlang ihrer eigenen Konstitution von Vertrauen. Damit rücken Momente der **Passung** und der Bildung von **atmosphärischen Elementen** bzw. einer **Vertrautheit** in den Fokus der Settinggestaltung.

## 6.3 Facetten von Vertrauen auf der personalen Ebene

Grundsätzlich **offenbaren** Adressat:innen gegenüber Professionellen der Sozialen Arbeit ihre **Problemlage** und ihren **Leidensdruck**. Sie gehen damit ein **Leistungsversprechen** mit den Professionellen ein, ohne vorerst zu wissen, ob das Hilfeangebot auch erfüllt werden kann. Die Adressat:innen sind entlang ihres **Leidensdrucks und ihrer Krise** – und damit verbundenen **eingeschränkten Handlungsmöglichkeiten** – auf die Professionellen und deren Wissensbestände **zur gemeinsamen Problemlösung angewiesen**. Die **Adressat:innen gehen dabei ein besonderes Risiko ein**, denn sie hoffen darauf, dass die Professionellen ihre eigene **Machtposition** nicht zu ihren Ungunsten ausnützen. Die Vertrauensleistung und das **risiko-**

**hafte Moment des Vertrauensvorschlusses** ist bei den Adressat:innen höher aufgrund der **asymmetrischen Grundstruktur** der Professionellen-Adressat:innen-Beziehung. Die Adressat:innen hoffen, dass es die Professionellen **als ganze Person** gut mit ihnen meinen und sich ihnen gegenüber **wertschätzend** zeigen. Die Interaktion zwischen Professionellen und Adressat:innen ist grundsätzlich durch eine **Machtasymmetrie** gekennzeichnet, weshalb Vertrauen seitens der Adressat:innen **nicht eingefordert oder vorausgesetzt** werden kann.

Im positiven Verlaufe der Zusammenarbeit kann sich die Motivation und **Bereitschaft** trotz **erschwerter Ausgangsbedingungen** verändern – umgekehrt garantiert eine vertrauensvolle Arbeitsbeziehung zu Beginn keinen positiven Hilfeverlauf. Vertrauensbildungsprozesse befinden sich im Spannungsfeld zwischen der **Ziellogik des Auftrags** und **den individuellen Zielen der Adressat:innen**. Wichtig ist dabei **Transparenz** und **Partizipation**: «Erst wenn die AdressatInnen darin unterstützt werden, **ein eigenes Ziel bzw. einen Auftrag zu formulieren**, und bereit zur **Mitwirkung** sind, kann ein **Arbeitsbündnis** entstehen und ein **Veränderungsprozess** initiiert werden» (Wagenblass, 2018, S. 1812).

Eine vertrauensvolle Zusammenarbeit korreliert mit Vertrautheit und benötigt die Herstellung gelingender Rahmenbedingungen, die überhaupt Gelegenheitsstrukturen für Partizipation der Adressat:innen ermöglichen. Diese Verantwortlichkeit der Vertrauensarbeit ist eine zentrale Kompetenz der Professionellen (Arnold, 2009, S. 383). Vertrauen wird in Arbeitsbeziehungen, sei dies mit Adressat:innen als auch in der interprofessionellen Zusammenarbeit erarbeitet und entwickelt. Vertrauen kann nicht vorausgesetzt oder als dauerhafter Zustand betrachtet werden und ist für eine gelingende Zusammenarbeit und Beziehungsgestaltung konstitutiv.

#### 6.4 Suchheuristik

In der Folge wurde entlang der Vertrauensfacetten und der Unterteilung der Vertrauensformen nach Tiefel & Zeller (2014, S. 350) ein Raster erstellt, mit der die ausgewählten Forschungsarbeiten untersucht und dadurch relevante Stellen im Datenmaterial ersichtlich und für die Feinanalyse verfügbar gemacht wurden. Die Suchheuristik (s. Anhang, Abbildung 3) ergibt sich aus der theoretischen Auseinandersetzung und der herausgearbeiteten Vertrauensfacetten, die auf die Forschungsfragen Bezug nehmen. Dadurch kann die grosse Datenmenge schrittweise reduziert werden, anschliessend können die kodierten Passagen des Datenkorpus für die Darstellung der Ergebnisse übergreifend und zusammenfassend dargestellt werden.

## Teil II

# Ergebnisse – Vertrauensformen in der SPF

**«Emotional tiefgreifende Erfahrungen von Vertrauen (...) brauchen Zeit, um sich zu entwickeln und in den Nischen und Spalten von Institutionen Wurzeln zu schlagen.»** (Sennett 1998, zitiert nach Hartmann, 2001, S. 34)

## 7. Darstellung und Diskussion der Ergebnisse

Die Analyseergebnisse wurden entlang des Institutionen-, des Setting- und des personalen Vertrauens unterteilt. In Zwischenresümees werden die Kapitel zusammengefasst und zentrale Erkenntnisse festgehalten. Daraus wird abschliessend eine übergreifende Perspektive von Vertrauen für die SPF herausgearbeitet. Der Fokus der Analyse richtet sich auf Vertrauensgestaltungsprozesse im Hilfeverlauf aus Sicht der Adressat:innen sowie auf das direkte Interaktionsgeschehen zwischen Familienbegleitung und Adressat:innen.

### 7.1 Institutionenvertrauen und strukturelle Implikationen

Zwischen den Adressat:innen und den Institutionsvertreter:innen finden erste Kontakte und Interaktionen entlang der Bedürftigkeitsprüfung statt. Sie bilden damit erste Eindrücke<sup>35</sup>. Diese Schlüsselmomente des in Kontakt Kommens mit den Institutionen der Kinder- und Jugendhilfesysteme können im weiteren Verlauf den gesamten Unterstützungsprozess und damit die Ausgangsbedingungen für Vertrauen prägen. Im Folgenden werden Anfänge und (Ausgangs)-Bedingungen beschrieben, welche sich vor dem Zustandekommen und Beginn der SPF verorten. Mit dem Beginn der SPF ergeben sich Herausforderungen entlang der Be-

---

<sup>35</sup> Erster Eindruck verstanden als *primary effect* (Abele, 2022).

auftragung und dem Umgang mit vertrauensrelevanten Indikatoren. Im Fokus des Institutionenvertrauens steht das grundlegende Vertrauen der Adressat:innen gegenüber staatlicher Hilfesysteme. Mit Blick auf die SPF und vorgängig entwickelten *vertrauensrelevanten Ausgangsbedingungen* (Rüegger et al., 2021) erhält das Institutionenvertrauen der Adressat:innen besondere Relevanz für einen gelingenden Einstieg in die Zusammenarbeit mit der Familienbegleitung.

### 7.1.1 Defizitäre Bedingungslogiken als Herausforderung

#### ***Stigmatisierung und Hürden der Finanzierung***

Die Zuweisungspraxis von behördlich angeordneten und freiwilligen Massnahmen<sup>36</sup> ist bezüglich der Anfänge sozialpädagogischen Arbeitens zwischen Adressat:innen und Fachkräften der SPF ein wichtiger Konnex<sup>37</sup>. Für den Beginn der Unterstützungsarbeit spielen erste Kontakte zwischen Hilfesystemen und Adressat:innen eine besondere Rolle. In diesem Zusammenhang steht, dass – entlang der Bedürftigkeitsprüfung als Strukturproblem der Kinder- und Jugendhilfe (Schrödter & Freres, 2019) – die SPF keine bedingungslose Unterstützungsleistung darstellt. Bereits im Voraus werden über die Bedürftigkeit, Bedingungen und Zugänge zu möglichen Hilfemassnahmen aufgrund von der Problemstellung und Finanzierungsfragen zwischen Institutionen und Adressat:innen verhandelt.

Gemäss Simone Brauchli gehen Eltern ein besonderes Risiko ein, da ihnen die Mitbestimmung über den Ausgang, die Dauer und monetäre Konsequenzen der Massnahme nur eingeschränkt gewährt wird (2021, S. 222, 358). Dadurch rücken auf der Ebene des Institutionenvertrauens autonomieverletzende Strukturbedingungen des Kinderschutzes und das strukturell bedingte Misstrauen gegenüber den Eltern als potenzielle Gefährder:innen ihrer Kinder in den Fokus vertrauensrelevanter Anfänge (Brauchli, 2020, S. 250, 2021, S. 70). Auch

---

<sup>36</sup> Brauchli (2021) beschreibt SPF als eine nur bedingt freiwillige Form der Kinder- und Jugendhilfe, da in der Schweiz per Gesetz Eltern keinen Anspruch auf SPF als Unterstützungsleistung haben, solange keine Kindeswohlgefährdung festgestellt wurde (2021, S. 70).

<sup>37</sup> Ergänzung zur nicht-angeordnete SPF: Der rechtliche Zugang zur SPF ist kantonal unterschiedlich geregelt (vgl. Kapitel 3.2). Im Kanton Zürich wurde bspw. per 1. Januar 2022 die Sozialpädagogische Familienhilfe als Grundleistung für Kinder und Jugendliche im Kinder- und Jugendheimgesetz [KJG] eingeführt und dadurch auch die Aufsicht, Bewilligung und Kostenübernahme gesetzlich einheitlich geklärt. Dadurch haben Adressat:innen mit Wohnort im Kanton Zürich den rechtlichen Anspruch selbst eine SPF zu beantragen. Die (Selbst-)Indikation orientiert sich dabei weiterhin an einer defizitorientierten Bedingungslogik. Beides kann die Anfänge und Ausgangsbedingungen von SPF beeinflussen.

Metzger und Tehrani halten fest, dass durch die Abklärung der Bedürftigkeit und dem daraus konstruierten Hilfeanspruch Stigmatisierungsprozesse gegenüber den Adressat:innen einhergehen (2021, S. 22), was sogleich die Perspektive für Beziehungs- und Vertrauensgestaltungsprozesse eröffnet.

Für das Zustandekommen der SPF als Unterstützung für belastete Familiensysteme sind also Fragen der Ermöglichung und Herstellung von Ermessensspielräumen zum Zugang der Hilfemassnahmen von grosser Bedeutung. Der Faktor der Finanzierung der Hilfemassnahmen und daraus resultierender Konsequenzen zeigt sich als zentrale Weichenstellung für die Anfänge der sozialpädagogischen Intervention. Als Folge der heterogenen, föderalistisch geprägten Zugangsbedingungen in der Schweiz können durch die Inanspruchnahme von SPF – je nach Wohnort – zusätzliche finanzielle Konsequenzen für die Adressat:innen entstehen (Metzger & Tehrani, 2021a, 2021b). Die Anamnese, Indikationsstellung und das Aufgleisen einer SPF als nicht-angeordnete Massnahme erscheint auch für die zuständigen Sozialdienste als keine einfache Aufgabe.

Metzger und Tehrani bilanzieren, dass Eltern paradoxerweise mitunter aufgrund finanzieller Aspekte – die mit dem Zustandekommen der SPF zusammenhängen – auf die Inanspruchnahme einer nicht-verordneten SPF verzichten würden<sup>38</sup>, obwohl sie als Adressat:innen selbst einen Unterstützungsbedarf benennen. Eine Kostenbeteiligung der Massnahme (oder sogar die Übernahme der gesamten Kosten) kann zur zusätzlichen Belastung für die Adressat:innen werden: «Für diese Familien führen solche Schulden zu einem kurzzeitigen oder sogar dauerhaften Verlust finanzieller Autonomie» (Metzger & Tehrani, 2021a, S. 9). Bei Metzger und Tehrani finden sich Hinweise dazu, inwiefern Fachpersonen aus unterschiedlichen Hilfesystemen mit Finanzierungsfragen betroffen sind:

Anschliessend ist es vielfach so, dass diejenigen, die noch keine Sozialhilfe beanspruchen, einen Schritt zurückmachen. Sie überlegen sich nochmals, ob sie die sozialpädagogische Familienbegleitung benötigen oder nicht. Wir erleben es so, dass diese Leute dann überhaupt nicht mehr bei uns erscheinen, sodass die Sozialpäda-

---

<sup>38</sup> Bei behördlich verordneten Massnahmen gemäss ZGB Artikel 307 Abs. 1 werden die Kosten sekundär geregelt, das heisst die verordnete Kinderschutzmassnahme startet und die Kosten müssen von der zuständigen Wohngemeinde subsidiär übernommen werden. Die Klärung eines Elternbeitrages bzw. der Rückerstattungspflicht wird damit nicht vorgängig, sondern im Verlauf der Massnahme zwischen den Eltern und den zahlenden Sozialämtern geklärt (Eberitzsch, 2016, S. 168; Metzger & Tehrani, 2021a, S. 8).

gogische Familienbegleitung gar nicht installiert wird. [...] Selbst können sie es nicht finanzieren, sie ziehen sich zurück, um sich nicht zu verschulden. (Zitat eines Interviews mit einer Fachperson eines Sozialdienstes, in Metzger & Tehrani, 2021a, S. 17)

Familien, die Sozialhilfe beziehen, sind viel motivierter, die Sozialpädagogische Familienbegleitung zu installieren, die kennen das System schon und haben sich bereits verschuldet. Dann wird die Schuld einfach ein bisschen grösser. (Zitat eines Interviews mit einer Fachperson eines Sozialdienstes, in Metzger & Tehrani, 2021a, S. 17)

Häufig sind sie [die Eltern, Anm. D. G.] bis zum Zeitpunkt, wo sie erfahren, dass Kosten anfallen werden, einverstanden. Sie müssen sich ja je nach Einkommensverhältnis an den Kosten beteiligen. Dann kann es sein, dass es ins Negative umschlägt. (Zitat eines Mitglieds einer KES-Behörde in Metzger & Tehrani, 2021b, S. 243).

Frustrierend finde ich, dass es bei diesen Eltern häufig an den Finanzen scheitert. Mein Eindruck ist, dass sich die Auftraggebenden bei diesen Familien extrem einsetzen müssen, um an das Geld zu gelangen. Dort wird besonders gut beim Elternbeitrag hingeschaut. Ich finde es schade, dass es am Schluss daran scheitert. (Zitat einer Familienbegleiterin in Metzger & Tehrani, 2021b, S. 244).

Wenn dann Vorwürfe gegenüber dem Kind kommen, also so: «Weil du so schwierig tust und dich nicht benimmst, benötigen wir jetzt eine externe Fachperson. Das kostet uns viel Geld und daran bist du schuld. Das erleben wir immer wieder, dass der Druck von oben nach unten gegeben wird. Das hilft dem Kind nichts. Das unterstützt das Familiensystem nicht, sondern belastet zusätzlich. (Zitat einer Fachperson eines Sozialdienstes, in Metzger & Tehrani, 2021a, S. 20)

Die mit der Bedürftigkeitsprüfung zusammenhängende Pflicht zur Offenlegung persönlicher Daten und daraus folgenden finanziellen Kosten, kann ein Zustandekommen der SPF verhindern und das Vertrauen in Institutionen und deren Regelmäßigkeit schmälern. Familien, die bereits Sozialhilfe beziehen werden als «viel motivierter» für eine SPF beschrieben, da sie das «System» kennen würden und bereits verschuldet seien (Metzger & Tehrani, 2021a, S. 17). In dieser Leseart ermöglichen bereits ungünstige Lebensverhältnisse und Abhängigkeiten die SPF als weitere staatlich finanzierte Hilfemassnahme. Bezüglich der Hürden der Finanzierung identifizieren Metzger & Tehrani Strategien der Fachpersonen, um mit ungünstigen, strukturellen Rahmenbedingungen umzugehen und sich dadurch gewisse Handlungsspielräume zu eröffnen (2021a, S. 25). Inwiefern SPF die Absicht besitzt, die Lebensverhältnisse an sich zu verbessern oder einzelne Verhaltensweisen pädagogisch zu korrigieren, misst sich an der die

Auseinandersetzung mit der professionellen Grundhaltung und eigenen ethischen Handlungsmaximen.

Scheitert das Zustandekommen einer SPF trotz der Zustimmung der Adressat:innen und fachlicher Einschätzung aufgrund von Finanzierungs- und Kostenbeteiligungsgründen «werde mitunter zugewartet, bis eine Krise entstünde, die es rechtfertigt, das Kindeswohl als gefährdet einzustufen, wofür dann wieder andere Finanzierungsrichtlinien gelten» (Messmer et al., 2021, S. 114). Ebenso ungünstig ist es, wenn die Kinder in die Rolle des eigentlichen Problems geraten und so als Auslöser zusätzlicher Verschuldung der Familie gelten. Diese Prozesse verdeutlichen das Strukturproblem der Bedürftigkeitsprüfung und daraus resultierender Konsequenzen und Auswirkungen auf vertrauensrelevante Prozesse.

Als Grundlage für die Konstruktion der Hilfsbedürftigkeit und daraus abgeleiteten Ansprüchen fungieren heterogene gesetzliche Rahmenbedingungen, die Indikationsstellung und normative Vorstellungen von Fachpersonen einerseits und die Problemlage sowie der Leidensdruck der Adressat:innen andererseits. Für das generalisierte Institutionenvertrauen ergeben sich daraus mannigfaltige Hürden und Stolpersteine, da dem Glauben an die Leistungs- und Funktionsfähigkeit der Hilfesysteme bereits früh potenzielle Eingriffe in die autonome Lebenspraxis gegenüber- und zur Prüfung gestellt werden. Trotz eines individuellen Leidensdrucks und dem Wunsch nach Unterstützung, können strukturelle Rahmenbedingungen das Aufgleisen der SPF also verhindern und das grundlegende Vertrauen der Adressat:innen in Unterstützungsmöglichkeiten mindern.

### ***Institutionelle Verhandlung autonomiebeschränkender Massnahmen***

Massnahmen, welche sich durch Merkmale wie dem Ausweiten von Grenzen der familialen Privatheit auszeichnen, können mitunter dazu führen, dass (ungewollt) die gesamte Lebenswelt der Adressat:innen in den Fokus der Hilfesysteme rückt und Eltern wiederum zu Gegenhandlungen drängt (Brauchli, 2021, S. 337). Entlang der vorhin dargestellten Probleme der Finanzierungshürden scheint dies bei Personen, welche bereits Sozialhilfe beziehen und das System kennen von geringerer Relevanz. Der scheinbar einfachere oder raschere Zugang bzw. das Zustandekommen einer SPF erscheint dadurch erklärbar. Gleichzeitig verweist es auf strukturelle Abhängigkeiten und bereits tiefere Hürden für Eingriffe in die Autonomie der individuellen Lebenspraxis der Adressat:innen.

In den Arbeiten von Metzger und Tehrani zeigten sich bezüglich der Abklärung und allfälliger Beauftragung unterschiedliche Herangehensweisen der interviewten Fachpersonen, welche stark mit dem sozialen Status der Adressat:innen zusammenhängen. Hier können weitere normative Vorstellungen ins Gewicht fallen und es ist zu erwähnen, dass Adressat:innen nebst der Bedürftigkeitsprüfung von weiterer Stigmatisierung betroffen sein können<sup>39</sup>. Mit der Pflicht zur Offenlegung der persönlichen familiären und finanziellen Verhältnisse können weitere Risiken (z. B. ausländerrechtliche Fragestellungen) für die Adressat:innen entstehen. Die Klärung möglicher Risiken und Konsequenzen ist ein wesentlicher Aspekt für die Adressat:innen und deren Glaube und Vertrauen in die Korrektheit und Nachvollziehbarkeit der Bedingungen und Regelungen von Institutionen (Metzger & Tehrani, 2021a, S. 18).

Die Eltern haben also vorgängig mit den Professionellen zusammengearbeitet, aber ich kenne die Eltern nicht. Sie werden über andere Stellen an mich verwiesen. Die Klient\*innen müssen sich dann bei mir melden, wenn sie eine Sozialpädagogische Familienbegleitung wünschen. Das ist eine hohe Hürde. Man hat sich bereits geöffnet, die Probleme beschrieben, und jetzt gelangen sie an mich und müssen nochmals alles erzählen und sich erklären. Sie müssen die ganzen Probleme bei mir auf den Tisch legen, damit ich einschätzen kann, ob wir die Sozialpädagogische Familienbegleitung finanzieren oder nicht. (Zitat einer zuweisenden Stelle in Metzger & Tehrani, 2021a, S. 17)

Diese Frage der Zuständigkeit und Orientierung erscheint für weitere Vertrauensprozesse von Bedeutung, da an dieser Stelle Adressat:innen und Institutionenvertreter:innen aufeinandertreffen (*access-points*). In diesem Interaktionsgeschehen werden Aspekte der Problemdeutung und Bedürftigkeit aufgegriffen. Es lässt sich erahnen, dass sich die Zugangswege hinzu einer SPF für die Adressat:innen per se nicht als schlüssig und nachvollziehbar erweisen. Inwiefern die Bedürftigkeit, welche Problemdeutungen verhandelt, und die SPF als passende Hilfemassnahme empfohlen und im Detail erklärt wird, obliegt den zuständigen Institutionenvertreter:innen.

Wenn wir feststellen, dass Eltern ein Entwicklungspotenzial in der Erziehungsfähigkeit haben, dann gelange ich schneller zur Sozialpädagogischen Familienbegleitung als zu anderen Massnahmen (...). Wenn die Eltern die Bereitschaft und Moti-

---

<sup>39</sup> Das Ausweisen einer Hilfsbedürftigkeit und der Bezug von Sozialhilfe, oder auch die Zusammenarbeit mit einer SPF kann für die Adressat:innen zu einem zusätzlichen Stigma werden. Aber auch normative Vorstellungen zur individuellen Lebensgestaltung und damit grenzverletzendes Verhalten der Fachpersonen spielen dabei eine Rolle (Brauchli, 2021, S. 333).



vation haben, ihre Erziehungsfähigkeit zu entwickeln, dann installiere ich ziemlich rasch die Sozialpädagogischen Familienbegleitung. (Zitat einer Fachperson eines Sozialdienstes in Metzger & Tehrani, 2021b, S. 238)

Es verbleibt unklar, entlang welcher Indikatoren die Fachperson im obigen Ausschnitt das «Entwicklungspotenzial in der Erziehungsfähigkeit» feststellt und damit von «anderen Massnahmen» ablässt. Auch Anschlussfragen bezüglich des konkreten Settings, in welchem Fragen der Indikation verhandelt werden, bleiben in den analysierten Daten weitestgehend offen. Es würde aber bedeuten, dass die Abklärung der Erziehungskompetenzen, Potenziale und Ressourcen – in der Austarierung um eine bestmögliche Passung der Hilfemassnahme – wesentlicher Bestandteil der abklärenden Stellen darstellt. Ein solches Bemühen um optimale *Passungsverhältnisse* kann das konkrete Institutionenvertrauen der Adressat:innen positiv beeinflussen. Verkürzte Einschätzungen können hingegen das Gegenteil bewirken.

Nebst stigmatisierenden Prozessen der Bedürftigkeitsprüfung und einem konstitutiven Misstrauensvotum gegenüber den Erziehungsberechtigten finden sich bei Brauchli weitere Hinweise auf bedrohliche Momente gegenüber den Eltern. Mit der Offenlegung und Preisgabe von Informationen, welche von der gesellschaftlichen Norm abweichen, gehen Eltern tendenziell zurückhaltend um. Denn eine direkte sozialpädagogische Bearbeitung einer «zwangs- und gewaltförmigen Eltern-Kind-Dynamik» wird gemieden, bzw. «unterlagen diese Praktiken sozial wirksamen Tabus» (Brauchli, 2021, S. 395). Die Offenlegung von gewaltförmiger Erziehung etwa werde tendenziell vermieden, da «sich die Eltern durch die Offenlegung solcher Zwangs- und Gewaltausübung gegenüber ihren Kindern der Kritik einer Kindeswohlgefährdung aussetzen und damit härtere sozialpädagogische Interventionen in ihre Elternschaftspraktiken riskieren würden» (Brauchli, 2021, S. 377–378).

Bezogen auf das generalisierte Institutionenvertrauen ist anzunehmen, dass die Adressat:innen entlang der Bedürftigkeitsprüfung einer Deutungsmacht unterliegen. Die Ermöglichung einer SPF als Hilfemassnahme ergibt sich also nicht nur aus der Initiative und dem Leidensdruck der Adressat:innen, sondern kann auch zusätzliche autonomieeinschränkende Massnahmen bedeuten.

### ***Vertrauen in die Regelmäßigkeit von Institutionen als positive Ausgangsbedingung***

Aus Sicht der Adressat:innen wird Vertrauen gegenüber Institutionen durch deren transparente Einhaltung gesetzlicher Regeln und Pflichten sowie einem grundlegenden Glauben und

Vertrauen in die (staatlichen) Hilfesysteme generiert (Messmer et al., 2021; Tiefel & Zeller, 2014). Ein Institutionenvertrauen würde bedingen, dass potenzielle Adressat:innen über die Ausgestaltung von Hilfeleistungen, persönlichen Widerspruchsrechten und möglichen Konsequenzen aufgeklärt werden. Die Vermittlung von Wissen und Informationen zu Abläufen und Logiken der Kinder- und Jugendhilfe bzw. des Kinderschutzes obliegt damit zu einem grossen Teil den der SPF vorgängigen Stellen<sup>40</sup>. Dabei rücken Rahmenbedingungen des Setting- und personalen Vertrauens in den vorgelagerten Hilfesystemen in den Fokus. Arbeitsbeziehungen zwischen Institutionenvertreter:innen und Adressat:innen beeinflussen das vorgelagerte Verständnis, Gefühl, Wissen und Vertrauen der Adressat:innen gegenüber der SPF als institutionell und behördlich vermittelte Hilfeform – auch wenn die meisten SPF-Betriebe private, nicht staatliche Organisationen sind.

Aus solchen vorgelagerten Kontakten und Interaktionen mit Institutionen unterscheiden Rüegger et al. (2021) zwischen *positiven und negativen vertrauensrelevanten Vorerfahrungen* der Adressat:innen. Bei positiven Vorerfahrungen in Form eines generalisierten Institutionenvertrauens handle es sich für den Start der SPF um «eine sehr günstige Einstiegskonfiguration für den Beziehungsaufbau und die Herstellung von Vertrauen» (S. 5). Negative Vorerfahrungen zeigen sich in Misstrauen gegenüber behördlichen Institutionen bzw. «dass dort, wo sich die Klientin nicht genügend mit ihren Anliegen ernstgenommen und von den Fachkräften empathisch unterstützt fühlt, sie diese Hilfen als wenig nützlich codiert und sich verletzt fühlt» (S. 6).

[I]ch bin ich bin schon wieder getriggert jetzt jetzt (-) sorry, weil ähm (.) Vertrauen natürlich wichtig und so ja aber der Punkt, wo ähm (.) wo die allermeisten nicht kennen, (.)n\_gefühlten Punkt wo (.) wenn du gesagt bekommst (-) von von irgendjemandem, du darfst das Kind jetzt nicht mitnehmen, wie damals im Krankenhaus, (.) das ist etwas, das ist ein Erlebnis das kannte ich bis dahin noch nicht //[F1: mhm]// und ab dem Punkt mh Vertrauensverhältnis zu irgendwas oder irgendwem aufzubauen (-) äh grad so in äh Institutionen oder irgend ner Behörde oder so ist //das (-) der Restzweifel wird //IMMER bleiben immer. (Zitat aus einem Interview mit dem Kindsvater aus Fall 6, in Rüegger et al., 2021, S. 6)

---

<sup>40</sup> Vgl. dazu auch das Kapitel *Untersuchungen zu Eltern im Kinderschutz* in Brauchli (2021, S. 26–39)

Dieser Interviewausschnitt zeigt, wie aus der Perspektive des Vaters Anfänge sozialpädagogischen Handelns entstanden sind und entlang einer Historizität das Grundvertrauen gegenüber «irgend ner Behörde» bis in die Gegenwart geprägt ist. Solche vertrauensrelevanten Vorerfahrungen beeinflussen auf der Ebene der Beziehungsgestaltung und Problemverhandlung den Einstieg der SPF. Vorgelagerte Vertrauens- bzw. Misstrauensmomente auf der Ebene des Institutionenvertrauens konstituieren die Erstkontakte zwischen potenziellen Adressat:innen und der Familienbegleitung auf einer Emotions- und Vertrauensebene.

Da je nach Zustandekommen und Ausgangssituation der SPF als angeordnete oder freiwillige Hilfemassnahme die Vertrauenswürdigkeit zur Debatte gestellt wird, spielen für das Vertrauen der Adressat:innen gegenüber Institutionen und Organisationen und deren Vertreter:innen die Kontextbedingungen der Fallkonstitution eine zentrale Rolle. Diese Dynamiken beeinflussen auch das in Kontakt kommen und die Einstiegsphase der SPF, da Vertrauen dergestalt nicht als einseitige Voraussetzung, als ein Gefühl oder eine Einstellungen verstanden werden kann, sondern im Kontext *netzwerkförmiger Beziehungsgefüge* betrachtet werden muss (Köngeter, 2013; Schwarzloos, 2023).

### 7.1.2 Indikation und Beauftragung der SPF

#### ***Erzieherisches Defizit als Label***

Zum Ablauf und dem Zustandekommen von Unterstützungsmassnahmen wurden aus den analysierten Daten Befunde zur Herstellung von vertrauensrelevanten Momenten ersichtlich. Daran anschliessen lässt sich die Frage, inwiefern in den Anfängen institutionalisierter Hilfformen die Fachpersonen auf den Leidensdruck und die Problemdeutung der Adressat:innen eingehen. Insbesondere die Verhandlung unterschiedlicher Problemperspektiven und daran anschliessende Möglichkeiten verschiedener Unterstützungsmassnahmen sind von weiterem Interesse. In der Analyse zu den Beauftragungen zeigte sich unter anderem, dass sich Zuweisungsgründe und Beauftragung meist offen gestalten (Messmer et al., 2021, S. 101). Die Autor:innen stellen fest, dass sich ungeklärte Sachverhalte und unzureichende Vorabklärungen beim Start der SPF als problematisch erweisen können (ebd.). Damit rückt der explizit formulierte Auftrag der zuweisenden Stelle an die SPF-Organisation als formale Startbedingung in den Fokus. Die Hinsichten zur Art der Beauftragung einer SPF erscheinen in den analysierten

Daten als vielfältig<sup>41</sup> und oft würden nebst expliziten Anlässen für die Massnahme noch weitere implizite Aufträge seitens der zuweisenden Stellen bestehen (Messmer et al., 2021, S. 225).

Die SPF als Interventionsmassnahme ist «vor allem Ausdruck und Reaktion auf eine indizierte Gefährdung des Kindeswohls» (Rüegger et al., 2021, S. 170). Meist treffen die Adressat:innen im Rahmen eines Erstgesprächs<sup>42</sup> auf die ihnen noch fremden Fachpersonen der SPF. Entlang vorgängiger Prozesse der Zugangsprüfung und Indikation ist mit dem Blick auf Vertrauensgestaltungsprozesse anzunehmen, dass die Sichtweise und Problemdeutungen der Eltern nicht unbedingt mit der formalen Beauftragung korrespondieren. Die Auftragsziele würden demnach «allgemein formuliert» und ergeben sich oftmals infolge formalrechtlicher Tatbestände «einer defizitären Erziehungskompetenz der Eltern mit dem Ziel [...] die Erziehungsfähigkeit der Eltern [...] zu stärken» (Messmer et al., 2021, S. 170).

Für die SPF zeigt sich also eine Herausforderung im Umgang mit den Bedürfnissen und Vorerfahrungen der Adressat:innen, aber auch der Beauftragung und deren Verweise auf *aufgelegte Relevanzen*<sup>43</sup>. Die Arbeitsweise der SPF sollte seitens der zuweisenden Stelle während derer Fallarbeit und Indikationsklärung mit der Familie besprochen werden, «andernfalls ist der Auftrag an die zuweisende Stelle zurückzuweisen» (Metzger & Tehrani, 2021b, S. 241). Auch eine minimale Kooperationsbereitschaft begünstigt den Beginn der SPF, wobei die Herstellung von Kooperationsbereitschaft ihrerseits auf die der SPF vorgängigen Merkmale vertrauensrelevanter Arbeitsbeziehungen verweist.

Und, dass Transparenz geschaffen wird, was Sozialpädagogische Familienhilfe bedeutet: Jemand kommt, berätet und begleitet. (...) Es zeigt sich, dass der Familie noch nie genauer erklärt wurde, was die Sozialpädagogischen Familienhilfe leistet oder bei den Familien ein ganz anderes Bild vorhanden ist, zum Beispiel, dass die Sozialpädagogischen Familienhilfe Betreuungsaufgaben übernimmt, dann kann man die Anfrage zur genaueren Klärung gleich wieder zurückgeben. (Zitat einer Familienbegleiterin in Metzger & Tehrani, 2021b, S. 241)

---

<sup>41</sup> In den Daten wurden Tätigkeiten der SPF mit folgenden Bezeichnungen beschrieben: Veränderungsauftrag, Abklärungsauftrag, Stabilisierungsauftrag, Platzierungsaufträge, Kontrollauftrag, Schutzauftrag, Mandatsführung als Auftrag, Begleitauftrag, Beratungsauftrag, Rolle der emotionalen Unterstützung als Auftrag (Messmer et al., 2021; Metzger & Tehrani, 2021b).

<sup>42</sup> Auf diesen Ablauf verweisen u. a. die von Metzger und Tehrani (2021b) erstellten Indikationskriterien und Prozessabläufe, aber auch Rätz et al. (2021) verorten solche erste Begegnungen in der Anfangsphase der SPFH und werden daher als allgemeingültiger Ablauf verstanden.

<sup>43</sup> Vgl. dazu Hörster & Müller (2021; 1999)

Die Qualität der Indikation und Auftragsklärung bestimmt wesentlich den weiteren Verlauf der professionellen Hilfen. Bezüglich der fachlichen Qualität orientiert sich die von Metzger & Tehrani erarbeitete Indikation für eine SPF mitunter an den Handlungs- und Arbeitsprinzipien des Berufsverbands Sozialer Arbeit Schweiz. Diese wiederum können als Prüfstein der eigenen Fachlichkeit herangezogen werden (Metzger & Domeniconi Pfister, 2016; Metzger & Tehrani, 2021b).

Es erstaunt dennoch, wenn Messmer et al. bezüglich der *Ausgangsbedingungen aus Sicht der Falldossiers* bilanzieren, dass «zwischen den Auftragszielen der zuweisenden Stelle und den Perspektiven der betroffenen Eltern» (2021, S. 170) unterschieden werden kann. Sie nehmen an, «dass den Eltern aus externer Sicht ein erzieherisches Defizit zugeordnet wird, das als Label (oder ‹Türöffner›) zur Rechtfertigung entsprechender Interventionen genutzt werden kann» (ebd.). Die Autor:innen stellen deshalb in Frage, «inwiefern die Problemlagen der Familien den zuweisenden Stellen bekannt sind und wie umfassend diese vorgängig abgeklärt wurden» (S. 171). Aus der Perspektive des Vertrauens und damit einhergehenden Vertrauensfacetten wie der Schaffung von Transparenz, Vermittlung von Informationen zu Abläufen, Prozessen und Verbindlichkeiten, schmälert eine solche Vorabklärung das grundlegende Vertrauen der Adressat:innen gegenüber Institutionen – zumindest wird die Vertrauenswürdigkeit ihrerseits besonders geprüft.

Metzger & Tehrani halten in ihrer Ausarbeitung der Indikationskriterien<sup>44</sup> betreffend der Beauftragung für die SPF fest, dass «dieser auf veränderbare Aspekte des Familien- und Erziehungsalltag bezogen werden muss» (2021b, S. 248). Sie bestärken die Ansicht, dass die Klärung eines Veränderungsauftrages und dessen Finanzierung als Notwendigkeit für einen gelingenden Hilfeverlauf vorausgesetzt werden muss. Es zeigt sich auch hier, dass wesentliche Prozesse der Fallklärung in die Kompetenz der SPF vorgängigen Institutionen und Fachpersonen fallen. Die Analyseergebnisse weisen jedoch darauf hin, dass in der Praxis die Abläufe nicht per se geklärt sind. Dadurch rücken zentrale Aufgaben der Auftragsklärung und Indika-

---

<sup>44</sup> Insgesamt soll das von Metzger und Tehrani (2021b) entwickelte Instrument *Indikationseinschätzung Sozialpädagogische Familienbegleitung (IE-SPF)* die Zuweisungsdiagnostik für eine SPF verbessern und hat damit auch Einfluss auf vertrauensrelevante Prozesse der SPF. Es grenzt sich aber von Instrumenten von Kindeswohlabklärungen und Verfahrensprozessen ab (z.B. Biesel et al., 2017; Hauri, Jud, Lätsch & Rosch, 2021) und ist daher nicht als *Hilfsmittel zur Hilfeplanung* zu verstehen (Köngeter, 2009, S. 130–142).

tion in die Einstiegsphase der SPF (Messmer et al., 2021, S. 171; Metzger & Tehrani, 2021b, S. 249). Als Konsequenz scheinen Familienbegleitende zu Beginn der SPF darum bemüht, bestehende Differenzen der Auftragsziele und Beauftragung zu bereinigen, verpasste Partizipationsmöglichkeiten vorgelagerter Stellen zu kompensieren und damit eine minimale Kooperationsbereitschaft für den Einstieg der SPF herzustellen. Darin zeigt sich mitunter ein besonderes Potenzial der SPF, nämlich dass sich Familienbegleitende den Aufgaben der Indikationsklärung (nochmals) annehmen.

### ***Divergierende Problemperspektiven als Herausforderung***

Das Hervorbringen und Verhandeln von Problemdeutungen und Lösungen erscheint für die involvierten Akteur:innen ein konstitutives Element für vertrauensrelevante Prozesse der Arbeits- und Beziehungsgestaltung im Netzwerk der Familie (Brauchli, 2021, S. 390). Messmer et al. verweisen ebenfalls darauf, «dass die Problemsichten von zuweisenden Stellen, Fachpersonen der SPF und die der betroffenen Eltern (und Kinder) nicht von vornherein konvergieren» (2021, S. 245) und «ein wesentliches Strukturmerkmal der Praxis von SPF liegt daher in der Schaffung geeigneter Ausgangsbedingungen professioneller Interventionen, um den Hilfeaspekt aus den Begrenzungen sozialer Kontrolle zu lösen» (S. 226–227).

Die Verflechtung zwischen Helfen und sozialer Kontrolle<sup>45</sup> zeichnet SPF genuin aus, weshalb dieses Spannungsverhältnis in der Konzeption ihrer eigenen Praxis inhaltlich und methodisch klarer verortet werden sollte (Messmer et al., 2021, S. 248). Daran anschliessend interessieren die Anfänge und der Prozess der Fallbearbeitung, sowie die Fallgeschichte, da diese die Beauftragung der SPF und damit auch das Verhältnis von Hilfe und Kontrolle wesentlich beeinflussen. Divergierende Rationalitäten und komplexe, familiäre Problemlagen fordern insbesondere die Herstellung einer vertrauensvollen Professionellen-Adressat:innen-Beziehung (Brauchli, 2021, S. 80). Für die Adressat:innen geht es zu Beginn um nicht mehr als die Frage, inwiefern ihre eigene Problemperspektive (nochmals) Eingang in die Verhandlung

---

<sup>45</sup> Die Frage, ob SPF nur fallspezifische Erziehungsinstanz ist oder auch fallunspezifische Tätigkeiten welche die sozialen Lebensverhältnisse der Adressat:innen betreffen in ihren Arbeitsbogen aufnimmt, wird an dieser Stelle nicht weiter ausgeführt. In der Analyse zeigten sich aber Hinweise und Logiken, dass die SPF in der Praxis nicht per se daraufhin arbeitet, grundsätzliche Lebensbedingungen bzw. strukturelle Verhältnisse der Adressat:innen zu verändern (Metzger & Domeniconi Pfister, 2016, S. 17).

einer Problembeschreibung finden kann und dass deren Potenzial zur Veränderung familialer Probleme in der Auftragsklärung erkannt wird (Metzger & Tehrani, 2021b, S. 238).

### ***Erziehungsdefizit als Passungselement***

Wie bereits gesehen, dient mehrheitlich die *eingeschränkte Erziehungskompetenz* der Eltern als veritabler Indikator für die Installation einer SPF, auch wenn dieses Label und die Problembeschreibung nicht mit der Problemperspektive der Eltern übereinstimmen muss (Messmer et al., 2021, S. 226). Die Autor:innen umschreiben diese Prozesse der vorgelagerten (stigmatisierenden) Bedürftigkeitsprüfung und daraus resultierender (ungenügender) Fallarbeit und abschliessender Beauftragung an die SPF als *Verschattung sozialer Kontrolle* (S. 225). Sie bemängeln, dass die Klärung der unterschiedlichen Perspektiven und Rollen – im Spannungsfeld von Hilfe und Kontrolle – gegenüber den Adressat:innen eher verdeckt und ungeklärt bleibt.

Daraus lässt sich schliessen, dass zuweisende Stellen dazu neigen, ihre eigenen Fallabklärungen und Hypothesen zu Problemursachen und Problemlösungen so zu subsumieren, dass schlussendlich das Etikett inkompetenter Eltern übrigbleibt, welches das Setting der SPF erlaubt. Mittels einer Vertrauensperspektive hingegen würden sich Prozesse der Beauftragung und Verhandlung der Selbstbestimmung und Problemdeutung der Adressat:innen zeigen – sofern geklärt wird, inwiefern deren Wahrnehmung- und Problemperspektive in das Setting der SPF transformiert wird. Ebenfalls steht dabei zur Verhandlung, inwiefern mit dem adressat:innenseitigen Vertrauensvorschuss und damit verbundenen Unsicherheiten, Befürchtungen und Ängsten umgegangen wurde.

### ***7.1.3 Zwischenresümee***

Institutionenvertrauen generiert sich wesentlich entlang der Fallarbeit und der Indikation, sowie der abschliessenden Beauftragung an die SPF. Die Adressat:innen sehen sich zum Anfang einem Misstrauen ihnen gegenüber konfrontiert und leisten einen bewussten Vertrauensvorschuss in die Leistungs- und Funktionsfähigkeit der Hilfesysteme. Mit den ersten Begegnungen und dem in Kontakt kommen mit Institutionen des gesetzlichen Kinderschutzes drohen weitere Konsequenzen oder Eingriffe in ihre Privatheit und Autonomie. Die Abklärung und Indikation hin zu einer SPF könnte darum so gestaltet werden, dass die Beauftragung entlang einer minimalen Kooperationsbereitschaft im gemeinsamen Einvernehmen geschieht. Die Fallarbeit und die Abklärungsprozesse sollten sich bereits am Anfang der Zu-

sammenarbeit zum Ziel machen, dass sich die Adressat:innen die Unterstützungsmassnahme zu ihrer eigenen Sache machen. Zentral scheint daher, wie transparent Adressat:innen über institutionelle Abläufe und Logiken informiert werden und wie ihre eigenen Problemperspektiven und Lebenslagen verhandelt werden.

Das Strukturproblem der defizitorientierten Bedürftigkeitsprüfung birgt hinsichtlich der Beauftragung und auferlegten Relevanzen Konfliktpotenzial für die professionelle Rollen- und Beziehungsgestaltung. Nebst gesetzlichen Rahmenbedingungen erhält die fachliche Einschätzung, Qualität und Kompetenz in der Fallabklärung und Indikation also eine wichtige Rolle. Darin zeigen sich ebenfalls asymmetrische Kräfteverhältnisse, wenn es darum geht, individuelle Lebenspraxen als abweichend, störend oder gefährdend einzuschätzen. Daraus resultieren vertrauensrelevante Ausgangskonfigurationen für das Setting der SPF und die individuelle Adressat:innen-Professionellen-Beziehung.

#### **Ergebnisse für die SPF auf der Ebene des Institutionenvertrauens:**

- Wenn die rechtlichen Rahmenbedingungen und die Problemperspektive der Adressat:innen in der Abklärung ungenügend verhandelt werden, dann wird das generalisierte Vertrauen und den «Glauben an die prinzipielle Leistungs- und Funktionsfähigkeit der Institutionen» (Tiefel & Zeller, 2014, S. 350) unterminiert.
- Finanzierungsfragen können zu Schuldzuweisungen und zusätzlicher Belastung im Familiensystem führen, in dem das *schwierige Kind* für die zusätzlichen Kosten verantwortlich gemacht wird. Solche strukturellen Rahmenbedingungen fördern die Individualisierung familialer Problemlagen. Wenn die subjektiven und objektiven Problemdeutungen nicht korrelieren, wird dies das Vertrauen in professionelle Hilfesysteme vermindern.
- Wenn Finanzierungsfragen nicht vor dem Beginn der SPF geklärt sind, kann ein zeitlich verzögerter Kostenbescheid, das konkrete Institutionenvertrauen der Adressat:innen beschädigen.
- Wird der Vertrauensvorschuss der Eltern in der Abklärung und Indikation nicht bemerkt und honoriert, schmälert sich das generalisierte Institutionenvertrauen und jenes in darauffolgende Hilfesettings.
- Wenn Adressat:innen in der Kinder- und Jugendhilfe ihnen gegenüber Stigmatisierung und strukturelles Misstrauen erleben, sind Fachkräfte der SPF bei der Entgegennahme von Aufträgen dazu angehalten, die ihnen auferlegten Relevanzen zu untersuchen und eigene Handlungs- und Ermessensspielräume herzustellen, welche die Chance dazu bieten, bestehende Differenzen zu verhandeln. Das bedingt entsprechende Ressourcen und fachliche Kompetenzen.



## 7.2 Settingvertrauen und neue offene Anfänge

Das Settingvertrauen bezieht sich darauf, ob Adressat:innen die SPF als eine zu ihren Bedürfnissen und Problemlagen passende mögliche Intervention erachten. Der Fokus der Analyse lag auf der Aushandlungspraxis der Bedürfnisse zwischen Adressat:innen, Familienbegleitenden und der Beauftragung. Daran anschliessend wurden Momente der Erprobung dieses Settings im direkten Interaktionsgeschehen bei den Familien zu Hause betrachtet.

Mit dem Anspruch der gemeinsamen Bearbeitung familialer Probleme stellt sich zunächst die Herausforderung, entlang welcher *Rahmung* sich die Gehstruktur der SPF vollzieht. Gemäss Brauchli «schafft diese Rahmung die Voraussetzung dafür, dass ein familiales Problem überhaupt zum Gegenstand einer sozialpädagogischen Bearbeitung gemacht werden kann» (2021, S. 329). Sie bezeichnet die *Selbstbestimmungsverhandlung des Settings* als eine weitere Kernaufgabe der SPF (S. 390). Diese notwendige Klärung fungiert als wesentliche Voraussetzung für den Aufbau von generalisiertem Settingvertrauen, welches sich im Hilfeverlauf mittels Erprobung des Rahmens und Routinen als gemeinsamer Akt mit der SPF zu konkretem Settingvertrauen entwickeln kann.

Die vorherigen Analyseergebnisse des Institutionenvertrauens zeigten bereits, dass die Verhandlung zentraler Rahmenbedingungen und das Zustandekommen der SPF bereits Teil vorgelagerter Hilfeprozesse sind und sich die Wirkung solcher Verhandlungen auf unterschiedlichen Ebenen und Phasen durch die Praxis der SPF hindurchzieht. Mit der Beauftragung der zuweisenden Stelle und dem Beginn der SPF stellt sich die Herausforderung der *Herstellung von Konvergenz* (Messmer et al., 2021, S. 245) und inwiefern es der SPF gelingen kann, wiederholt *neue offene Anfänge* zu gestalten (Hörster, 2021, S. 127; Hörster & Müller, 1999, S. 617; Rätz & Keller, 2014, S. 326).

Aus der Erprobung des Settings entlang unterschiedlicher und wechselseitiger Interaktionen der Adressat:innen-Professionellen-Beziehungen, Abläufen und Routinen sowie situativem und strategischem Handeln resultiert im besten Fall konkretes Settingvertrauen (Messmer et al., 2021, S. 80). Aus der Perspektive der Adressat:innen zeigen sich beide Verhandlungstypen von besonderer Bedeutung für das Settingvertrauen, also die Verhandlung der Problemdeutung und Selbstbestimmung einerseits, aber auch die Verhandlung des eigentlichen Rahmens der sozialpädagogischen Problembearbeitung andererseits. Es ist daher weiter

anzunehmen, dass das Setting, welches die Privatsphäre der Familie einbezieht, wiederum die Ebene des personalen Vertrauens beeinflusst und sich wechselseitig prozessiert.

### 7.2.1 Suche nach dem Anfang und Rahmen der SPF

#### «Vertrauensrelevante Vorerfahrungen»

Beim Erstgespräch sind Adressat:innen damit konfrontiert, inwiefern ihr «Glaube an eine prinzipielle Passung der eigenen Bedürfnisse zu den organisationalen Strukturen und kommunikativen Prozesse» (Tiefel & Zeller, 2014, S. 350) und zum Leistungsangebot der SPF passt. Fachliche Herausforderungen einer vertrauensvollen Beziehungsgestaltung zeigen sich besonders im Erstgespräch und der Einstiegsphase der SPF. Wurde die Familienbegleitung in der Indikationsstellung und Zuweisungspraxis noch nicht direkt involviert, sollte sie spätestens bei einem offiziellen Erstgespräch anwesend sein, da ansonsten Möglichkeiten für die *herstellbare Passung* übergangen werden können (Metzger & Tehrani, 2020, S. 3). Es wurde im vorherigen Kapitel zum Institutionenvertrauen bereits darauf hingewiesen, dass die Adressat:innen optimalerweise bereits vor dem Erstgespräch über die Arbeitsweise und Rahmenbedingungen (Finanzierung, Dauer, Zuständigkeiten etc.) einer SPF informiert und aufgeklärt werden<sup>46</sup>.

Entlang positiver Vorerfahrungen<sup>47</sup> blicken Adressat:innen «der Zusammenarbeit mit der Fachkraft hoffnungsvoll entgegen und berichten von der Erleichterung Hilfe zu bekommen» (Rüegger et al., 2021, S. 5). Die Adressat:innen berichten offen über ihre Probleme, was sich wiederum positiv auf das personale Vertrauen zur Familienbegleitung auswirke. Negative Vorerfahrung zeigten sich darin, dass sich die Adressat:innen vor allem in ihrem Anliegen und Bedürfnissen nicht ernstgenommen fühlten und Entscheide gegen deren Willen umgesetzt wurden (S. 6). Es obliegt demnach den Familienbegleitenden, die Ausdrucks- und Verhaltensweisen der Adressat:innen zu lesen, einzuordnen und mit der Fallgeschichte in Zusammenhang zu stellen. Bei der ersten Begegnung bedarf es Sorgfalt im Umgang mit den gemachten Vorerfahrungen der Adressat:innen. Denn vertrauensrelevante Ausgangsbedingun-

---

<sup>46</sup> Vgl. dazu auch Wolfgang Widulle und seine Differenzierung von Gesprächstypen im Hilfeprozess (2020, S. 153).

<sup>47</sup> Rüegger et al. halten fest, dass sich grundlegendes, quasi fungierendes Vertrauen «durch biografische Erfahrungen, Erfahrungen von relevanten Anderen (Eltern, Peers etc.) und öffentliche Diskurse erschwert oder erleichtert werden» (2021, S. 3).

gen sind für den Einstieg der SPF zwar wichtig, aber nicht per se determinierend für die weitere Ausgestaltung konkreter Arbeitsbeziehungen (Rüegger et al., 2021, S. 3). Je nach Ausgangslage obliegt es im Erstgespräch den Fachpersonen, Gelegenheiten zur Beziehungseröffnung und eine Motivation für das weitere Kennenlernen herzustellen. Denn «damit sich Vertrauen etablieren kann, erfordert dies von den Beteiligten ‹Vertrauensarbeit›» (ebd.). Die Familienbegleitenden benötigen deshalb einen Gestaltungsrahmen des Settings, damit trotz «negativer Erfahrungen und Einstellungen der Klientel» (S. 6) neue Anfänge gestaltet werden können.

### **«Vertrauensarbeit» als Ausgangsbedingung**

Das generalisierte Settingvertrauen ist davon geprägt, inwiefern es der SPF im ersten Kontakt gelingt, vertrauensrelevante Vorerfahrungen der Adressat:innen zu erkennen und in die weitere Arbeitsbeziehung mitaufzunehmen. Partizipation und Kooperationsbereitschaft sollten im Erstgespräch soweit ermöglicht und hergestellt werden, dass die Adressat:innen der weiteren Zusammenarbeit mit der SPF zustimmen. Messmer et al. betonen, dass sich der Erfolg der gesamten Hilfemassnahme oft bereits in der Abklärungsphase entscheidet (2021, S. 171, 227). Für die weitere Zusammenarbeit mit einer SPF scheint eine minimale Bereitschaft der Adressat:innen notwendig, da «davon ausgegangen werden [kann, Anm. D. G.], dass es der Sozialpädagogischen Familienbegleitung im Verlauf gelingen wird, diese minimale Kooperationsbereitschaft laufend zu erhöhen» (Metzger & Tehrani, 2021b, S. 237).

Es braucht ein Ja um die Tür für einen ersten Austausch zu öffnen, nicht unbedingt schon eine Veränderungsbereitschaft, aber das Öffnen der Tür zur Bearbeitung von Themen ist die Voraussetzung. (Zitat einer Familienbegleiterin in Metzger & Tehrani, 2021b, S. 237)

Die Eltern müssen wie auf irgendeine Art und Weise natürlich mit dem Ziel, das von aussen kommt, einverstanden sein. Oder auch mit dem Ziel, das von ihnen kommt, aber sie müssen das so auch wirklich wollen. [...] Und wenn es einen Gewinn für die Eltern hat. Also wenn sie merken, «aha» es wird wirklich ruhiger. Oder wenn die Kinder früher schlafen. [...] Dann ja, beeinflusst sich das gegenseitig positiv. (Ausschnitt eines Fachpersoneninterviews in Messmer et al., 2021, S. 119)

Die Perspektiven der Eltern erscheinen in den Protokollen der Erstgespräche «nicht oder nur unvollständig dokumentiert» (Messmer et al., 2021, S. 65). Die Perspektive der Kinder findet gemäss den Autor:innen oft gar keinen Eingang in die Erstgespräche. Eine Anschlussfrage wäre, ob die Familienbegleitenden sich in den Protokollen bewusst an der Formulierung der zuweisenden Stellen orientieren (defizitäre Erziehungspraktik = Stärkung der elterlichen Er-

ziehungskompetenz) oder ob sie davon ausgehen, dass die Klärung möglicher Differenzen der Problemdeutung per se Teil der Einstiegsphase der SPF darstellt und daher im Erstgespräch nicht besonders zu gewichten ist. Das würde die These stützen, dass je nach vertrauensrelevanter Vorerfahrungen, konkretes Settingvertrauen erst im Verlauf mittels Reflexionsschleifen und *Modifizierungen* der Ziele und Themen erarbeitet und hergestellt wird. So wurde in den von Messmer et al. untersuchten Fällen die Problemerkennung innerhalb der Einstiegsphase in fast allen Fällen verändert und modifiziert (2021, S. 69). Für Letzteres würde auch das methodische Vorgehen der SPF sprechen, wenn es in der Regel nach drei Monaten zu einem Standortgespräch kommt, wo ähnlich einer Probezeitauswertung erste Bilanz gezogen wird (Messmer et al., 2021, S. 62).

Konkretisierungen der Themen und Ziele der SPF entlang von gemeinsamen Modifizierungen werden als wichtiges Instrument der «Her- und Sicherstellung des klientelen Commitments» (Messmer et al., 2021, S. 175) sowie als konstitutiv für den weiteren Vertrauensaufbau beschrieben. Dies könnte als Hinweis gesehen werden, dass die SPF und deren Adressat:innen, unabhängig der vertrauensrelevanten Ausgangsbedingungen, insbesondere die ersten Wochen für die *Vertrauensarbeit* benötigen und so die Ziele und Themen entlang eines Passungsabgleichs neu aushandeln können. Ein solches Verständnis würde einen spezifischen Bedarf von Ressourcen für die SPF mit sich bringen. Als wenig hilfreich scheinen enggefasste externe Zielvorgaben, die der SPF keinen Raum für eigene fachliche Ermessensspielräume und Modifizierungen bieten.

### ***Vertrauensvorschuss der Adressat:innen gegenüber dem Setting***

Wenn in vorgelagerten Abklärungsinstanzen fachliche Strategien zugunsten der Bedürfnisse und Perspektiven der Adressat:innen angewendet wurden, kann eine SPF auch per Gefährdungsmeldung mit den Eltern gemeinsam aufgegleist werden, denn für die «Entwicklung von interpersonalem Vertrauen ist von Bedeutung, inwiefern bei der Klientel im Ausgangspunkt der Fallarbeit ein intrinsisches Interesse an der Hilfe vorliegt» (Rüegger et al., 2021, S. 7).

Im Halbfreiwilligen- oder im Zwangsetting liegt der Vorteil darin, dass man einen Zuweisenden hat, der die Zielsetzung vorgibt oder mitformuliert und herausfordernde Themen einbringt. Das sind dann Vorgaben von aussen, von jemandem, der etwas zu sagen hat. (...) Es gibt Situationen, da braucht es Druck von aussen, damit sich eine Veränderung zeigt. Andererseits ist dort der Einstieg schwieriger, weil die Eltern eventuell demotiviert sind. Ihnen muss aufgezeigt werden, wie die

Sozialpädagogische Familienbegleitung helfen kann. Sie zu gewinnen ist beim Einstieg anspruchsvoller. (Zitat eines Familienbegleiters in Metzger & Tehrani, 2021b, S. 237)

Eine Referenzperson, der man glaubt, oder, die schliesslich Fachkompetenz hat, sodass Leute aus diesem Gebiet, wenn sie ihm zuhören, dann ihm auch Glauben schenken. [...] Einfach auch mit dem Gedanken, es gibt einen Bericht an die Behörde jedes Quartal. Und es tönt einfach besser, als wenn wir sagen: «Es läuft gut!» als wenn das jemand anderes tut. (Ausschnitt eines Elterninterviews in Messmer et al., 2021, S. 133)

Trotz des Zwangscharakters einer behördlich angeordneten SPF können vertrauensfördernde Ausgangsbedingungen für die SPF hergestellt werden, da der adressat:innenseitige «Leidensdruck und das daraus resultierende Interesse an der Hilfe» (Rüegger et al., 2021, S. 9) als günstige Voraussetzung für das generalisierte Vertrauen in das Setting und den weiteren Vertrauensprozess fungieren. Im Fallbeispiel bei Brauchli (2021, S. 244) dient eine bereits etablierte Vertrauensbeziehung zu einer anderen Fachperson im Hilfesystem als Indikator für die SPF, was der betroffenen Mutter das Gefühl vermittelt, dass sie die SPF selbstständig auswählt und bei Bedarf auch wieder selbst beenden kann.

[...] und durch das ist äh (1) haben wir dann äh (.) hat der Herr Punkt gesagt gehabt es wäre gut weil er nicht nach Hause kommen kann dass man vielleicht eine Familienbegleiterin hat die da nach Hause kommt gerade die Probleme .hh Probleme gerade zuhause anschaut wie ich mich vielleicht falsch verhalte oder wie man das besser kann wie ich mich besser verhalten kann .h dass man das de- deeskalieren kann .hh und dann dann seit dann ist dann die Frau haben wir das dem Jugendamt gesagt und seit dann ist die Frau Anton eigentlich da. (Ausschnitt Interview Frau M. in Brauchli, 2021, S. 231)

Mit Blick auf den Start der Begleitung in der privaten Wohnung sehen sich Eltern gemäss Messmer et al. mit unterschiedlichen Gefühlen gegenüber der SPF konfrontiert, wobei sie nebst Unsicherheiten und Ängsten auch Hoffnung in die aufsuchende Hilfe zu Hause verbinden (2021, S. 131). Die Eltern geben dahingehend einen Vertrauensvorschuss in die SPF, damit diese, entgegen dem strukturellen Misstrauen und übergeordneten Mechanismen sozialer Kontrolle, die elterliche Erziehungspraxis positiv konnotieren und quasi das Bild nach Aussen zurechtrücken. Damit wird auf die Passung zwischen der Erwartungshaltung der Adressat:innen und dem Setting der SPF verwiesen. Dadurch werden Ansprüche an die organisationalen Rahmenbedingungen einerseits und die Expertise der einzelnen Fachperson anderer-

seits erfahrbar. Dazu gesellt sich die Beauftragung der zuweisenden Stelle und deren objektive Problemzuschreibung. Der SPF obliegt die Herausforderung, die unterschiedlichen Problemperspektiven zusammenzuführen sowie die eigene Rolle gegenüber den Adressat:innen möglichst transparent zugänglich zu machen.

Ich habe ein bisschen Bedenken, Angst, oder, weil, äh, sie sind auch im Clinch, oder, äh, sie müssen, auf einer Seite, müssen sie mir helfen, aber wir haben, im Gleichen ein Bericht schreiben müssen. [...] Ich bin ein bisschen unsicher, äh, schadet mir das, anstatt hilft mir das. (Elterninterview 2a, Z. 229–231 in Messmer et al., 2021, S. 131)

Fachpersonen lösen diesen *Rollenspagat*, in dem sie die beauftragten Ziele mit den Adressat:innen in eigene, gemeinsam ausgehandelte Zielvereinbarungen überführen (Messmer et al., 2021, S. 112, 175). Im Detail wird dabei noch nicht ersichtlich, was dieser Rollenspagat für die Ausgestaltung unterschiedlicher Arbeitsbeziehungen im Familiensystem bedeutet. Die Erprobung eines passenden Rahmens und die Aushandlung der Ansprüche und Bedürfnisse der Adressat:innen lässt sich damit als genuiner Auftrag der SPF bezeichnen.

Die Herstellung offener Anfänge vermag möglicherweise die Komplexität des Settings dahin gehend zu reduzieren, dass es die Chance bietet, mit den Adressat:innen einen passenden Rahmen des Settings zu definieren, welcher die Etablierung neuer vertrauensvoller Arbeitsbeziehung erst ermöglicht. Das würde dem Vertrauensvorschuss der Adressat:innen vermutlich gerecht werden, wobei das konstitutive asymmetrische Machtverhältnis der Arbeitsbeziehung dadurch nicht aufgelöst, aber in einen koproduktiven Arbeitsprozess transformiert werden kann.

Für die Herstellung einer gelingenden Kooperation liegt gemäss Brauchli die Herausforderung darin, «den Eltern glaubhaft zu versichern, dass sie ihre Selbstbestimmung nicht aufgeben müssen, sondern sie in ein anderes Verhältnis zum Wohl des Kindes setzen sollen» (Brauchli, 2020, S. 249). Damit wandelt sich der Fokus des individuellen Mangels (das erzieherische Defizit) hin zu einer Aushandlung unterschiedlicher Wirklichkeitskonstruktionen und Problemperspektiven. Zu Beginn der SPF würden Familienbegleitenden demnach versuchen, die ungünstigen vertrauensrelevanten Ausgangsbedingungen der Auftragsklärung mittels beziehungsfördernder Faktoren zu kompensieren (Messmer et al., 2021, S. 118). Darin erschliesst sich die pädagogische Kernpraxis. Zwecks einer vertrauensvollen Arbeitsbeziehung zu den Adressat:innen werden die divergierenden Bedürfnisse und Problemperspektiven ge-

gegenseitig in Bezug gestellt und Veränderungsprozesse hin zu eigenen Lösungsperspektiven angeregt. Darin zeigt sich, wodurch Adressat:innen konkretes Settingvertrauen erfahren.

### ***Rahmung der Gehstruktur als Risiko für konkretes Settingvertrauen***

Hausbesuche als fremdinitiierte Massnahmen stellen formal einen strukturell bedingten Bruch der familialen Privatheit der Adressat:innen dar und sind für die Betroffenen aufgrund des Kontrollmoments der SPF mit Risiken verbunden. Gleichzeitig kann der Eingriff in die Privatheit die Chance zur Entwicklung alternativer Lebensentwürfe bedeuten und bedrohliche Lebenspraktiken für betroffene Kinder beheben (Brauchli, 2021, S. 78, 80). In den Hausbesuchen rücken das Beobachten von habitualisierten Lebenspraktiken und der Prozess der Vertrauensherstellung und Rollengestaltung in den Fokus. Je nach Zielen und Vorgaben der zuweisenden Stellen entsteht für die SPF das Problem, ungenügend abgeklärte Fälle übernehmen zu müssen, und die SPF ist damit konfrontiert, für die zuweisenden Stellen eine *Türöffnerfunktion* zu übernehmen (Messmer et al., 2021, S. 111).

Manchmal geht es mir auch um eine Absicherung, dass regelmässig jemand in die Familie hineingeht, sei es, weil der Elternteil zum Beispiel psychisch auffällig ist [...], dann hat die Sozialpädagogische Familienbegleitung eine Unterstützungsfunktion des Kindes. Dann geht es nicht nur um die Eltern, sondern um die Frage, wie es dem Kind geht. So kann dies näher beobachtet werden, damit man schneller an Informationen gelangt, wenn das Kind unter Belastung steht. (Interviewausschnitt mit einer Beistandsperson in Metzger & Tehrani, 2020, S. 11)

Dahinter verbirgt sich die grundsätzliche Herausforderung, inwiefern es der SPF gelingt, dass «Eltern darin sozialpädagogisch unterstützt werden, ihren Kindern bei der Bewältigung von Entwicklungsherausforderungen und beim Autonomwerden helfen» (Brauchli, 2021, S. 360). Dass die SPF dementsprechend nicht durch «Probleme legitimiert wird, die gegen den Willen der Eltern» und zum Selbstzweck der Massnahme zielen (ebd.). Brauchli geht es darum, den für die SPF charakteristisch ambivalenten und paradoxen Kern des «Umgangs mit der Selbstbestimmung der adressierten Eltern» (S. 390) aufzuschlüsseln.

Die Befürchtung von Eltern, dass es trotz der SPF zu weiter eingreifenden Kinderschutzmassnahmen kommt, scheint die Abklärungsphase, Indikation und das erste Kennenlernen mit der SPF zu überdauern. Die *Verschattung sozialer Kontrolle* vollzieht sich hinein in die Hausbesuche. Generalisiertes Misstrauen in Institutionen und Organisationen hat demnach für das konkrete Settingvertrauen besondere Bedeutung, da die Bedrohung möglicher

weiterer Kinderschutzmassnahmen das Settingvertrauen laufend auf die Probe und infrage stellt. Elemente dieses Spannungsfelds von Hilfe und sozialer Kontrolle müssten gemäss den Autor:innen hinzu einer kooperativen Zusammenarbeit transformiert werden, da «der Aufbau einer Vertrauensbasis eine unabdingbare Ressource für einen gelungenen Hilfeverlauf [darstellt, Anm. D. G.]» (Messmer et al., 2021, S. 227). Mit der Perspektive von Vertrauensarbeit, welche die Generierung einer Vertrauensbasis als stets wiederherzustellendes, prozesshaftes und dynamisches Geschehen betrachtet, erhält die Herstellung von Gelegenheitsstrukturen zentrale Bedeutung.

## 7.2.2 Eingriffe in die Privatheit und Erprobung des Settings

### **Zonen der Privatheit und Kontrolle**

Elterliche Strategien im Umgang mit Eingriffen in die familiäre Privatheit werden von Brauchli als *impression management* (2021, S. 341) beschrieben. Dabei steht im Fokus, inwiefern es den Adressat:innen gelingt, private Informationen vor dem Zugriff der SPF zu schützen. *Impression management* lässt sich als Reaktion zur *sozialpädagogischen Verdachtsarbeit*<sup>48</sup> verstehen und kann durch explizite oder implizite Kontrollaufträge der zuweisenden Stelle verstärkt werden. Wenn Eltern derartige Strategien wählen, «um private Informationen als solche zu wahren» (ebd.), verschränken sich Vertrauensgestaltungsprozesse mit elterlichen Schutzmechanismen. Wünschen sich die Eltern eine loyale Fachkraft an ihrer Seite, zeigen sie sich darum bemüht, die Räumlichkeiten, bestimmte Familiensituationen und Alltagspraktiken gegenüber der Familienbegleitung möglichst positiv darzustellen. Solche Inszenierungen ergeben sich aus dem Interaktionsgeschehen zwischen SPF und Adressat:innen. Dabei prägen die Beauftragung, das Thema und Ziel der SPF sowie vertrauensrelevante Vorerfahrungen der Adressat:innen, aber auch der Familienbegleitung, das Geschehen und die Atmosphäre mit. Die SPF ist damit konfrontiert, Mutmassungen zum Verhalten und der Präsentation der familialen Situation gegenseitig in Bezug zu stellen. Diese Aushandlungs- und Einordnungsprozesse können die Herstellung einer vertrauensvollen Zusammenarbeit auf die Probe stellen. Versuche der Adressat:innen zur Erhaltung der Kontrolle über private Informationen können zu

---

<sup>48</sup> Vgl. dazu auch aktuelle Ergebnisse zu Abklärungslogiken im Kinderschutz bezgl. *Street-Level Bureaucracy* und *client-processing* in Steffen et al. (2023).



Misstrauen seitens der SPF führen. Für die SPF ist es deshalb hilfreich, beobachtete Muster, Verhaltensweisen oder Irritationen fachlich zu reflektieren und Situationen mit Blick auf die Fallgeschichte einzuordnen und zu verstehen.

Indem Eltern versuchen, die Zeiten der Hausbesuche vorzugeben oder zu bestimmen, können sie ein Stückweit festlegen, welche Familiensituationen die SPF zu Gesicht bekommt (Brauchli, 2021, S. 342). Auch die Schaffung von Räumen und Rückzugsmöglichkeiten, welche vor den fremdbestimmten Eingriffen schützen, können als Kontrolle und Schutz der familialen Privatheit verstanden werden (S. 345). Umgekehrt ist die SPF, je nach Art des Auftrages, dazu angewiesen, Strategien zu entwickeln, um an vorenthaltene Informationen zu gelangen. Täuschungsversuche beeinflussen das Setting-, aber auch das personale Vertrauen wechselseitig, wobei es der SPF bestmöglich gelingen sollte, solche Inszenierungsstrategien im Kontext der Fallgeschichte zu verordnen und die Handlungsstrategien der Adressat:innen nicht per se zu verurteilen.

Die Begehung des heiklen Terrains der Preisgabe und Verdeckung von privaten Informationen ist ständige Aufgabe der SPF und erfordert einen sorgfältigen Umgang mit den gewonnenen Beobachtungen sowie Interpretationen in der Fallbearbeitung und Berichterstattung. Zusätzlich kann die Elternschaftspraxis durch kindlichen Eigensinn bzw. «fehlender Situationskontrolle aufgrund von kindlichem Handeln» (Brauchli, 2021, S. 349) oder anderen Unvorhersehbarkeiten eingeschränkt werden, was zu fehlender Kontrolle und einem Bedrohungspotenzial für die Eltern werden kann. Auf die Adressierung der Kinder und damit verbundene Spannungsmomente wird im Kapitel des personalen Vertrauens genauer eingegangen.

### ***Loyalitätsprüfungen und strategisches Handeln – Erprobung des Settings***

Im einen Fallbeispiel bei Brauchli entscheidet sich die involvierte SPF dafür, ein Narrativ der Fallgeschichte zu übernehmen, welches die Problemperspektive der Mutter und die externe Problemperspektive der Behörde gleichermaßen aufnehmen kann (2021, S. 136-137). Ein solches Vorgehen mittels «einer die Verantwortungs- und Schuldfrage externalisierenden Problemgeschichte» (S. 131) beschreibt Brauchli als strategischen Handeln der Familienbegleiterin. Dadurch soll der Problemperspektive der Mutter Rechnung getragen und gleichzeitig ihr Vertrauen gewonnen werden, um die weitere Zusammenarbeit im Setting überhaupt zu ermöglichen. Entsprechend muss zu Beginn ein veritabler Grund für die zu Hause erschei-

nende Familienbegleitung benannt werden. Die Familienbegleiterin im Fallbeispiel bei Brauchli macht sich eine Strategie zunutze, welche auch als *kontrafaktische Vertrauensunterstellung* (Rüegger et al., 2021, S. 3, 2022, S. 8) beschrieben wird.

Das Anknüpfen an die Problemperspektive der Mutter fungiert hier als bewusste, thematische vertrauensbildende Massnahme, um den Einstieg der SPF zu begünstigen. Die Familienbegleiterin erzeugt in der Situation eine Gelegenheitsstruktur, um an der Problemperspektive der Mutter anzuknüpfen und bietet der Mutter dadurch ihr persönliches Vertrauen an. Die Frage ist, ob die Familienbegleitung tatsächlich einen Vertrauensvorschuss in die Sichtweisen der Adressatin gewährt, ob die Mutter dieser Vertrauensunterstellung Glauben schenkt oder ob diese Strategie zusätzliches Misstrauen schürt und es zu einer gegenseitig geduldeten Scheinkooperation kommt. Die Strategie birgt also Risiken. Den Adressat:innen würde dann eine intrinsische Veränderungsmöglichkeit abgesprochen und das SPF-Setting würde geduldet, um potenziell weiter eingreifende Massnahmen zu verhindern (Messmer et al., 2021, S. 123; Rüegger et al., 2021, S. 7).

Der Begriff des *Rollenspagats* bietet sich auch für das strategische Handeln der Adressat:innen an. Sie sehen sich je nach Anordnung der Massnahme damit konfrontiert kooperativ mit der SPF zusammenzuarbeiten zu müssen und sich gleichzeitig vor Übergriffen in ihre autonomen Selbstbestimmungsmöglichkeiten und Lebenspraktiken zu schützen<sup>49</sup>. Solche Vertrauensprüfungen beeinflussen wechselseitig die Arbeitsbeziehungen und -Prozesse zwischen Familienbegleitung und Adressat:innen und werden im Kapitel des personalen Vertrauens im Detail betrachtet. Loyalitätsprüfungen und Strategien im Umgang von Hilfe und Kontrolle sind für die SPF konstitutiv und lassen die Frage vorerst noch offen, inwiefern reflexives Vertrauen als Instrument genutzt werden soll und dadurch habitualisiertes Vertrauen überhaupt ermöglicht werden kann.

### ***Gift für die Vertrauensarbeit und Hindernisse für die Herstellung von Settingvertrauen***

Als «Prüfstein der Vertrauensbildung» (Brauchli, 2021, S. 353) – oder nach Tiefel & Zeller eben als «Erprobung von pädagogischen Angebotsstrukturen bzw. Kommunikationsformen»

---

<sup>49</sup> Brauchli bezeichnet dieses Brüchigwerden von Grenzen des Privaten als Charakteristika des Settings von SPF und könne nach Jürgen Habermas gesprochen «als Effekt einer sozialpädagogischen Kolonialisierung der Lebenswelt (vgl. Habermas 1981, S. 171-294) von Eltern gedeutet werden» (2021, S. 337).

(2014, S. 350) – lässt sich die Herausforderung beschreiben, wie es der SPF gelingt, die Sichtweisen der Adressat:innen in die gemeinsame Lösungsperspektiven aufzunehmen. Eltern prüfen, inwiefern sich die SPF zu ihren Sichtweisen positioniert und zu einer Parteinahme verhält, was das konkrete Settingvertrauen der Adressat:innen stark beeinflussen kann. Die SPF sieht sich in der Ausgestaltung des Settings demnach mit unterschiedlichen Problemperspektiven und Ansprüchen divergierender Arbeitsbeziehungen konfrontiert:

- I. Der indizierten objektiven Problemzuschreibung von Dritten mittels auferlegten Relevanzen
- II. Der Sichtweise und Problemdeutung der Eltern
- III. Die Perspektive der Kinder und deren Wiederherstellung autonomer Lebenspraxis, die eigentlich die Maxime der SPF darstellt (Brauchli, 2021, S. 353)

Loyalitätsprüfungen erscheinen im Setting der SPF als konstitutiver Teil der *Vertrauensarbeit*, deren Resultat das Vertrauen in die SPF als passende Hilfeleistung für die Adressat:innen stärken kann. Entlang der strukturellen Offenheit können trotz positiver Ausgangsbedingungen Zielvorstellungen kollidieren und zu Ablehnung, Misstrauen oder verstärkter Reaktanz in der Zusammenarbeit führen (Brauchli, 2021, S. 355). Das Ansetzen an den Problemperspektiven der Adressat:innen als Strategie, birgt gemäss Rüeegger et al. die Gefahr, «dass Fachpersonen ihre eigenen Sichtweisen und auch behördlichen Kontrollaufträge nicht offenlegen», und «Fachpersonen über Gefährdungen hinwegsehen und die Kooperation mit den Eltern priorisieren» (Rüeegger et al., 2022, S. 8).

Ein Prüfstein der Vertrauensbildung sollte sich optimalerweise am berufsethischen Grundsatz der Transparenz orientieren, sonst droht die SPF primär dem Modus der Informationsbeschaffung und Verdachtsarbeit zu verfallen, was die Entwicklung von konkretem Settingvertrauen, sowie grundsätzlichem Vertrauen der Adressat:innen gegenüber hilfeleistenden Institutionen schmälert. Wird der Auftrag von der Familienbegleitung und den Adressat:innen als eine reine Form von Verdachtsarbeit<sup>50</sup> verstanden, werden Adressat:innen nur schwer Vertrauen in das Setting entwickeln können. Im Gegenteil: Ein solches Setting würde

---

<sup>50</sup> Vgl. dazu auch *suspicion work* in Franzheld (2017, S. 282, 289).

seinerseits negative vertrauensrelevante Vorerfahrungen produzieren und damit wiederum das grundlegende Institutionenvertrauen der Adressat:innen schmälern.

### 7.2.3 Prozessgestaltung und Normalisierungsleistungen

#### ***Private Souveränität und institutionelle Autorität – «wie Eindringlinge zu Gästen werden»***

Interessante Hinweise zum Verhältnis von personalem Vertrauen und Settingvertrauen aus der Perspektive der Adressatinnen zeigen die Herleitungen zu den Eingriffen der SPF in die lokale und informationelle Privatheit<sup>51</sup> in Brauchli. In ihrer Analyse lassen sich in beiden Fallverläufen Momente und Interaktionen erkennen, welche die Eingriffe der SPF in die familiäre Privatheit entschärfen.

Frau Märki geht in den Flur und erkundigt sich, was wir trinken möchten. Marina antwortet: «Kaffee», ich füge an: «Ich auch gerne.» Frau Märki fragt, ob mit Zucker und Milch, worauf Marina erwidert, sie möge ihren wie immer, mit viel Milch. Frau Märki bemerkt, dies wisse sie ja bereits. Sie fragt, wie ich den Kaffee denn gerne hätte. «Genau gleich», antworte ich. (Beobachtungsprotokoll Besuch Märki\_140130, S. 2 in Brauchli, 2021, S. 330)

Marina erzählt, sie habe immer noch oft etwas Mühe, den Kaffee, den ihr die Klientin jeweils anbiete, zu trinken und deutet an, der Kaffee erwecke ebenfalls den Anschein, schmutzig zu sein. Aber dass ihr die Frau bei jedem Besuch einen Kaffee anbiete, sei bei ihnen zu einem Ritual geworden. Rituale seien generell etwas Wichtiges, gerade bei psychisch kranken Menschen. (Beobachtungsprotokoll 1.Treffen mit Marina Anton\_140124, S. 7 in Brauchli, 2021, S. 331)

In diesen Beispielen lassen sich institutionalisierte Abläufe und wechselseitige Routinen in der lokalen Privatheit erkennen, welche Brauchli als *Gast-Gastgeber-Verhältnis* (2021, S. 330) und Form der Freundschaftshandlung identifiziert<sup>52</sup>. Die Familienbegleiterin trinkt den angebotenen Kaffee, obwohl die Wohnung schmutzig ist und bei ihr Ekel auslöst, da das Kaffee trinken einen institutionalisierten Bestandteil der Hausbesuche darstellt und es damit zum Prozess der Rahmengestaltung dazugehört. Die Familienbegleitung betont die Bedeutung von Ritualen in der SPF, um berechenbare Routinen zu schaffen und Sicherheit zu vermitteln. Damit

---

<sup>51</sup> Brauchli orientiert sich bezüglich der Frage, inwieweit SPF einen Bruch mit der Autonomie der Familie bedeutet, mittel der Konzeption von Privatheit nach Rössler: «Sie unterscheidet drei Dimensionen von Privatheit: die informationelle (a), die dezisionale (b) und die lokale (c) Privatheit. Jede dieser drei Dimensionen hat im Hinblick auf die individuelle Autonomie ihre spezifische Funktion» (Brauchli, 2021, S. 72).

<sup>52</sup> Vgl. dazu auch *Gastgeberrolle* in Messmer et al. (2021, S. 80).

wird das Bedrohungspotenzial für die Adressat:innen vorläufig abgebaut. Das ermöglicht die Entstehung einer Atmosphäre der Vertrautheit.

Mit der Rolle der Gastgeberin werden ebenfalls Ansprüche und Regeln für die Gäste wichtig – die Eltern erhalten dadurch ein Stück Kontrolle über ihre lokale Privatheit. Weiter ist dieses Ritual interessant, da es gleichermassen auf die Überschreitung persönlicher Grenzen der Fachpersonen verweist, wenn diese das Interaktionsgeschehen selbst eher als eine Zumutung empfinden. Durch die Zumutung und eigene Grenzüberschreitung wird auf die Professionalität der SPF verwiesen: «Dieses Moment der Überschreitung eigener Grenzen [...] erfordert, dass die sozialpädagogischen Familienbegleiterinnen bzw. Familienbegleiter ihre Wahrnehmungen und Impulse nicht unbesehen als Richtmass anwenden [...] sondern sie im Licht ihres Eingriffs in die Selbstbestimmung der adressierten Eltern kritisch hinterfragen und erst dann gegebenenfalls zur Debatte stellen» (Brauchli, 2021, S. 334).

Durch den Rückgriff auf das kulturell gefestigte Gast-Gastgeber-Verhältnis wird der invasive Charakter des Eingriffs in die lokale Privatheit abgeschwächt und normalisiert. Gleichzeitig kann sie als konstitutives Momentum für das *Brüchigwerden der Grenzen des Privaten* in professionellen Settings betrachtet werden (ebd.). Der Besuch wird gebilligt und die Eindringlinge werden zu Gästen. Dadurch kann das Vertrauen zwischen den beteiligten Parteien gestärkt werden und es entsteht eine mögliche Basis für eine Zusammenarbeit (S. 331). Auch Messmer et al. identifizieren in der Anfangsphase der SPF solche typischen Interaktionsmuster zwischen institutioneller Autorität und privater Souveränität mit dem Ziel einer gemeinsamen Aussöhnung, «damit ein für beide Seiten tragfähiger Interaktionsrahmen daraus resultiert» (Messmer et al., 2021, S. 80).

### ***Routinen als Abschwächung der Eingriffe in die familiale Privatheit***

Entlang von Routinen können Erwartungen an zukünftiges Verhalten abgeleitet werden. Das reduziert einerseits die Komplexität von sozialen Interaktionen und macht andererseits die Eingriffe in die familiale Privatheit für die Adressat:innen planbar. Konkretes Settingvertrauen kann auf dieser Basis entstehen und sich weiterentwickeln, da die Erfahrungen aus wiederholten Hausbesuchen mit der SPF zur Verfeinerung von Erwartungen und zur Anpassung von gegenseitigen Verhaltensweisen beitragen.

Damit zeigt sich erneut, dass sich Vertrauen entlang des Settings und des personalen Vertrauens wechselseitig prozessiert. Ein direktives und kontrollierendes Auftreten der Fami-

lienbegleitung erscheint für die Herstellung von Routinen als wenig hilfreich, da dadurch die elterliche Autonomie innerhalb der familialen Privatheit zusätzlich infrage gestellt wird (Messmer et al., 2021, S. 139). Untenstehender Ausschnitt verweist auf ein solches Verschwimmen von Grenzen der familialen Privatheit:

Also einer der wirklichen Hauptpunkte ist .h, .h vom Setting weisst du (.) dass wir als Familienarbeiterinnen nach Hause gehen zu den Familien (.) was ich immer (1) auch ein Geschenk finde wenn sie einen reinlassen (.) ich meine m:::an betritt hier einen sehr intimen (.) Bereich // F.: Mhm // und ich glaube diesbezüglich ist auch ganz wichtig dass man das (.) das wahr (2) also wenn ich einen Kasten aufmache= mache ich ihn nicht nicht einfach auf=DARF ich? // F.: Mhm // Sind hier die Gläser? Darf ich einen Kasten aufmachen oder darf ich die Milch wegräumen ((„versorge“))? Aber natürlich mit der ZEIT weisst du wenn sie mich KENNEN (.) klar nehme ich dann selber ein Glas heraus // F.: Mhm // oder so das ist dann- aber einfach d- d- es braucht schaurig viel Respekt // F.: Mhm // und Akzeptanz vom- vom Vis-à-vis // F.: Mhm // das finde ich einen ganz wesentlichen Punkt (1). (Transkript\_Interview\_Weber\_160125, Z. 210–221 in Brauchli, 2021, S. 337–338)

Die Textstelle zeigt das dynamische und prozessuale Geschehen von Vertrauen entlang einer Zeitachse, wo Routinen zur Gewohnheit werden. Weiter hebt Brauchli den doppelten und intendierten Bruch der Familienbegleiterin mit der lokalen und informationellen Privatheit der Adressatin hervor, wenn solche Grenzverletzungen der Familienbegleitung zusätzlich die Optionen zur Informationsbeschaffung erweitern (Brauchli, 2021, S. 339).

Insgesamt ermöglichen Routinen also die Reduktion von Komplexität und können einerseits das Bedrohungspotenzial der Gehstruktur der SPF abbauen und eine Basis für die weitere Zusammenarbeit begünstigen. Andererseits kann es dadurch zu Grenzverschiebungen und weiteren Autonomieverletzungen kommen, was besondere Ansprüche an das fachliche Handeln der Familienbegleitenden stellt.

#### 7.2.4 Zwischenresümee

Für das generalisierte Settingvertrauen haben insbesondere das Erstgespräch und die Kooperationsbereitschaft zwischen den Adressat:innen, der zuweisenden Stelle und der SPF Bedeutung. Im Erstgespräch ist es wichtig, auf vertrauensrelevante Vorerfahrungen der Adressat:innen einzugehen und eine minimale Bereitschaft zur Zusammenarbeit herzustellen, wobei die Perspektiven der Eltern und Kinder berücksichtigt werden sollten. Die Kooperations-

bereitschaft kann dabei durch Elemente der Gesprächsführung und eine wertschätzende Haltung gegenüber der familialen Lebenspraxis gesteigert werden.

Das Setting der SPF vollzieht sich im Verborgenen und erschwert es daher für Adressat:innen, sich im Voraus ein Bild zu machen, da die Dienstleistung für Aussenstehende als nicht sichtbar erscheint. Daher scheinen die Adressat:innen mit dem Beginn der SPF ein besonderes Risiko einzugehen und müssen sich möglicherweise auf Rückmeldungen von Fachpersonen oder Bekannten verlassen, welche bereits mit einer SPF zusammengearbeitet haben (Messmer et al., 2021, S. 130–131).

Für das konkrete Settingvertrauen erhält die Gehstruktur der SPF besondere Bedeutung, da die SPF per se in die Privatsphäre der Familie eingreift, um dadurch bedrohliche Situationen für betroffene Kinder zu beheben und die Autonomie der Adressat:innen wiederherzustellen. Diese möchten herausfinden, inwieweit ihre Sichtweisen in die Problembearbeitung aufgenommen werden und inwiefern sie die Kontrolle über private Informationen behalten können – diese Erprobung des Settings erweist sich als zentraler Prozess zur Generierung von konkretem Settingvertrauen. Dabei wirken klare Absprachen und gemeinsame Zielvereinbarungen positiv für den Vertrauensaufbau.

Routinen können die Eingriffe in die Privatheit der Adressat:innen verringern und als Form von Normalisierungsleistungen verstanden werden. Gemeinsame Rituale bieten die Basis für eine positive Entwicklung des Setting- und personalen Vertrauens, da dadurch bedrohliche Strukturen reduziert werden können. Gelingt es der SPF nach dem Erstgespräch, trotz auferlegten Relevanzen und ungünstigen Ausgangsbedingungen, eine Zusammenarbeit und Arbeitsbeziehungen im Privaten der Adressat:innen herzustellen, erhöhen sich dadurch die Chancen mit den Adressat:innen zusammen neue Anfänge herzustellen. Letztendlich muss das Setting der SPF für alle Beteiligten einen Gewinn bringen, damit sie erfolgreich sein kann.

In der Prozesshaltung und -gestaltung gehört ein Grundmodus der Vertrauensarbeit zu den zentralen Aufgaben und Kompetenzen der SPF. Die Analyse machte die Umgangsstrategien bei Familienbegleitenden und den Adressat:innen sichtbar, welche im folgenden Kapitel zum personalen Vertrauen detaillierter betrachtet werden. Schliesslich drängt sich die Anschlussfrage auf, inwiefern Vertrauenshandlungen als bewusste Strategien genutzt werden

und eine fachlich nahe Beziehung zur Informationsbeschaffung mit den Merkmalen von unthematischem Vertrauen korrelieren kann.

**Ergebnisse für die SPF auf der Ebene des Settingvertrauens:**

- Ist die SPF bereits in der Indikation oder zumindest im Erstgespräch involviert, reüssiert dies in generalisiertem Settingvertrauen.
- Die Einstiegsphase der SPF benötigt im Speziellen zeitliche Ressourcen für die Herstellung eines Passungsverhältnisses zwischen den Ansprüchen und Bedürfnissen der Adressat:innen und den Rahmenbedingungen der SPF als sozialpädagogisches Setting.
- Wenn die SPF familiären Lebenspraktiken kontrollierend, übergriffig und abwertend begegnet und die Selbstbestimmung der Adressat:innen über die Kontrolle ihrer Privatheit missachtet, beschädigt dies das generalisierte Settingvertrauen.
- Wenn es der SPF nicht gelingt, gemeinsame und individuelle Zielvereinbarungen herauszuarbeiten, dann kann dies die Kooperationsbereitschaft und das konkrete Settingvertrauen mindern. Voraussetzung für eine solche Modifizierung der Themen und Ziele sind entsprechende Ressourcen und die fachliche Kompetenz, die Grenzen der auferlegten Relevanzen auszuloten und eigene Relevanzbereiche zu reklamieren.
- Wenn es der SPF gelingt, die individuelle Autonomie der Adressat:innen in ihrer Privatheit in Einklang mit objektiven Problembeschreibungen zu bringen und gemeinsame Problemlösungsprozesse zu entwickeln, schützt und unterstützt die SPF zentrale Voraussetzungen für die Möglichkeit zur Wiedererlangung autonomer Lebensgestaltung.
- Wenn eine versöhnliche Verhandlung eines Gast-Gastgeber-Verhältnisses in der Privatheit der Adressat:innen gelingt, kann dies das konkrete Settingvertrauen und damit auch die Arbeitsbeziehung positiv beeinflussen.

### 7.3 Personales Vertrauen und Beziehungsgestaltung

In der Analyse und Darstellung der Ergebnisse auf der Mikroebene rückte die Familienbegleitung als *ganze Person* in den Fokus. Das personale Vertrauen ist in Form der Beziehungs- und Rollengestaltung ein zentrales Handlungsprinzip der SPF (Fachverband SPF, 2017; Metzger & Domeniconi Pfister, 2016). Wobei sich personales Vertrauen gegenüber Settingvertrauen wie folgt abgrenzen lässt: Es fokussiert auf die persönlichen und spezifischen Beziehungsanteile der Adressat:innen-Professionellen-Beziehung.

Die unterschiedlichen Nuancen und Facetten des personalen Vertrauens zeigen, «dass intuitive und rationale Bezüge sich nicht ausschliessen müssen, sondern sich gegenseitig prozessieren» (Tiefel & Zeller, 2014, S. 351). Die Analyse führte zu Ausdifferenzierungen von personalem Vertrauen auf der Ebene von (personalen) Passungsverhältnissen, Elementen der



Kommunikation und Gesprächsführung sowie konkreten Interaktionselementen im Setting. Weiter schälte sich insbesondere der Einbezug der Kinder für das persönliche Vertrauen der Adressat:innen in die Familienbegleitenden als wichtiger Faktor heraus.

### 7.3.1 Passungsverhältnisse

Die herstellbare personale Passung als Voraussetzung für ein gelingendes Hilfesetting wird – wie die Voraussetzung von Kooperationsbereitschaft – als ein sich im Verlauf erst noch herzustellender Prozess der gemeinsamen Aushandlung beschrieben (Messmer et al., 2021, S. 106; Metzger & Tehrani, 2021b, S. 249). Für die Herstellung von Passungsverhältnissen sind die Bedingungen der Fallbearbeitung und das methodische Vorgehen von Bedeutung, da die «Passung» einerseits das Produkt der Kontextbedingungen innerhalb derer sich die Fachperson zurechtfinden muss, andererseits aber auch das Ergebnis einer fachlichen Haltung, die sich auf methodisch begründete Standards der Fallbearbeitung stützt» (Messmer et al., 2021, S. 106). Metzger und Tehrani nennen in den Indikationskriterien für die Aufgleisung der SPF drei Ebenen der Passung<sup>53</sup>:

- Für die **kulturelle Passung** steht die Erarbeitung eines gemeinsamen Verständnisses von Erziehung, aber auch persönliche Faktoren der Familienbegleitung wie das Alter, Sprache, Geschlecht und kulturelle Herkunft im Fokus.
- Als **organisationale Passung** wird die Passung zwischen Angebot und Bedarf der Adressat:innen beschrieben, was ebenfalls auf Elemente des Institutionen- und Settingvertrauen verweist.
- Professionelles Handeln (spezifisches Vertrauen) und diffuse Beziehungsanteile (persönliches Vertrauen) der Familienbegleitenden prägen die **persönliche Passung** zwischen den Adressat:innen und der Familienbegleitenden (Metzger & Tehrani, 2020, 2021b)

Folgende Interviewausschnitte von Fachpersonen des Kinderschutzes in Metzger & Tehrani verweisen einerseits auf eine idealtypische Vorstellung einer persönlichen Passung und geben andererseits Hinweise darauf, welche Indikatoren aus deren Sicht für eine gelungene Passung und damit gute Ausgangsbedingungen für eine vertrauensvolle Arbeitsbeziehung wichtig sind:

---

<sup>53</sup> Die drei Passungsebenen von Metzger und Tehrani schliessen sich damit den verbreiteten *pädagogischen Passungsverhältnissen* an: «Immer geht es um das Verhältnis zwischen Subjekt und Struktur, von Adressat und Organisation, vom Erbringer-verhältnis im Erbringungskontext» (Graßhoff, 2012, S. 141) und Passung sei dabei als «prozesshaft, interaktiv, mehrdimensional und reflexiv» zu verstehen (S. 148).

Man kann sich für die Sozialpädagogische Familienbegleitung entscheiden, wenn dann aber diejenige Person, welche in die Familie geht, den Draht zur Familie nicht findet und nicht in die Beziehung eintreten kann, dann wird das nicht fruchten.

Bei kulturellen Unterschieden muss man sehr achtsam vorgehen, damit man das vermitteln kann, was man vermitteln will. Hier muss man mögliche Stolpersteine berücksichtigen.

Das Geschlecht der Begleitenden spielt eine Rolle. Manchmal ist es sinnvoll, wenn ein Mann die Begleitung übernimmt, beispielsweise dann, wenn ein dominanter Vater im System vorhanden ist. (2021b, S. 240-241)

Die Frage des Passungsverhältnisses scheint in diesen Ausschnitten eher als ein einseitiges und lineares Geschehen verstanden zu werden, was als Stolperstein betrachtet werden könnte. In dieser Lesart versteht sich die Indikationsstellung als Guideline für eine gute Praxis der SPF, wobei mit dem Hinweis des herzustellenden Prozesses von Passungsverhältnissen angenommen werden kann, dass mit der Passung als Indikationskriterium an sich noch keine Zielvorstellung gemeint ist.

In dieser Vorstellung von Passung lassen sich entsprechende Ermessensspielräume und Aushandlungsprozesse subsumieren, sofern sich diese mit der Beauftragung und organisationalen Rahmenbedingungen vereinbaren lassen. Anderweitig würde sich der Begriff der einseitigen (An)Passung eher anbieten, was wiederum das konkrete Settingvertrauen und den gesamten Erfolg der Hilfemassnahme schmälern und den eigenen professionellen Ansprüchen nur schwer gerecht würde. Positiv scheint daher die grundsätzliche Anerkennung der Bedeutung von Passungsverhältnissen und deren Verankerung in den Indikationskriterien für die SPF in der Schweiz. Jedoch sollte dabei die eigentliche (Be)Deutung und das Verständnis von *pädagogischen Passungsverhältnissen*<sup>54</sup> berücksichtigt werden.

Im Fokus der weiteren Ergebnisdarstellung liegen Aspekte, welche auf vertrauensrelevante Facetten der personalen Passung hinweisen. Entlang einer «prozessbezogenen und mul-

---

<sup>54</sup> Zum Begriff der Passung und Passungsverhältnis: Nach Regina Rätz und Samuel Keller bedeutet das Gelingen von Passungen für Fachkräfte, «dass sie gefordert sind, komplizierte soziale Interaktionen und Konflikte so zu gestalten, dass Hilfeprozesse fortgesetzt werden können» (2014, S. 326). Klaus Esser beschreibt mit Passung «die Notwendigkeit, Brüche zwischen den Lebenswelten des Kindes/Jugendlichen und seiner Familie zu vermeiden und die Anschlussfähigkeit zwischen den Unterstützungsangeboten und der biografischen Vorgeschichte zu gewährleisten» (2014, S. 599). Auch Klaus Fröhlich-Gildhoff beschreibt Passung als ein wichtiger Faktor der Hilfeplanung, welcher entsprechende Ressourcen benötigt (2014, S. 112), und Sarah Henn und Fabian Kessl konzipieren ihrerseits eine Empirie, welche die Nicht-Passung als Normalzustand beschreibt und quasi den Blick wendet und dazu auffordert Passungsverhältnisse als einen alltäglichen Herstellungsprozess in Form eines dynamischen «Ringens um Passung» zu verstehen (Henn & Kessl, 2022, S. 522).

tiperspektivischen Prämisse» (Henn & Kessl, 2022, S. 527) können Passungsverhältnisse aber als ein *Ringens um Passung*<sup>55</sup> verstanden werden. Sie korrelieren daher besonders mit vertrauensrelevanten Arbeitsbeziehungen.

### ***Persönliche Dispositionen als relevante Voraussetzung für die persönliche Passung***

Nebst dem Vertrauen in das Setting, also der Passung der Adressat:innen-Bedürfnisse gegenüber der SPF als Dienstleistung, äussern die Adressat:innen «einen die Beziehungsebene adressierenden Mangel bzw. eine Bedürftigkeit in die Arbeitsbeziehung» (Rüegger et al., 2021, S. 9). Für die Herstellung einer Arbeitsbeziehung zeigen sich weitere Ansprüche an die fachliche Kompetenz der Familienbegleitenden, da sich die Adressat:innen mitunter «als hilfsbedürftig präsentieren und eine Art mütterliche Unterstützung oder empathische verlässliche Freundin suchen, oder aber starken Wert darauflegen nicht als hilfsbedürftig, sondern auf Augenhöhe und kompetent adressiert zu werden» (Rüegger et al., 2021, S. 10).

Für die Adressat:innen scheinen also auch Faktoren wichtig, welche über das Anliegen der eigentlichen Problemlösung hinausgehen und ihre eigenen Dispositionen einbeziehen. Denn für die «Entwicklung von interpersonalem Vertrauen ist von Bedeutung, inwiefern bei der Klientel im Ausgangspunkt der Fallarbeit ein intrinsisches Interesse an der Hilfe vorliegt» (Rüegger et al., 2021, S. 7). Damit stellt sich die Frage, wie die konstitutive *Nicht-Passung als Normalfall* (Henn & Kessl, 2022) durch gegenseitige Vermittlung unterschiedlicher Bedürfnisse und Interessen in Einklang gebracht werden kann. Die Herstellung von Gelegenheitsstrukturen für die Etablierung von vertrauensvollen Arbeitsbeziehungen verschränkt sich mit der (Re)Konstruktion von Passungsverhältnissen, da sich diese ebenso prozesshaft, dynamisch und brüchig darstellen. Damit prozessieren sie phasenweise die unterschiedlichen Ebenen von Vertrauen (Institutionen-, Setting- und persönliches Vertrauen). Persönliche Dispositionen an die Beziehungsgestaltung zeigen sich entlang der Fallgeschichten und biografischen Erlebnisse der Adressat:innen. Sie sind darum von besonderer Bedeutung für die Entwicklung von persönlichem Vertrauen.

---

<sup>55</sup> Henn & Kessl (2022) verknüpfen Passungsverhältnisse mit professionstheoretischen Überlegung, sodass «sich Passungsverhältnisse idealtypisch als Arbeitsbündnis, Aushandlung, Koproduktion oder Hilfe zur Selbsthilfe konzipieren» (S. 526) lassen und als zentrale Aufgabe gilt es «im Angesicht der konstitutiven Nicht-Passung situativ Passungsverhältnisse herzustellen» (ebd.).

### ***Das «Matching» als persönliche Passung***

In der Analyse zeigte sich bisher, dass die Familienbegleiter:innen von den Adressat:innen – je nach Ausgangslage und Fallgeschichte – als ganze Personen adressiert werden. Dabei zeigt sich eine Mischung aus dem individuellen Arbeitsstil einerseits, und der Generierung von Gelegenheitsstrukturen zur Beziehungsgestaltung andererseits als Basis für eine persönliche Passung und die Erarbeitung einer vertrauensvollen Arbeitsbeziehung. Rügger et al. nennen diesen zentralen Faktor ein *Matching*, welches «über Aspekte wie Sympathie, Alter, Aussehen und Geschlecht hinausgeht» (2021, S. 10).

Ein Match auf der Beziehungsebene könne sich demnach bereits im Erstgespräch abzeichnen – umgekehrt können personenbezogene Merkmale zum Scheitern der Hilfemassnahme führen, wenn es zu keiner Passung kommt (Messmer et al., 2021, S. 114). Dergestalt zeichnet sich die Beziehungs- und Rollengestaltung der Familienbegleitenden als herausfordernd, da sie auf die Eigenheiten und Dispositionen der Adressat:innen eingehen und deren Dispositionen sorgfältig in die Problemverhandlung eines *gemeinsames Drittes*<sup>56</sup> mit aufnehmen müssen. Gerade Adressat:innen mit folgenreichen persönlichen Dispositionen und objektiv nicht geradlinigen Biografien können durch die gemeinsame Sortierung ihrer Anliegen und Bedürfnisse, sowie der Suche nach Lösungsperspektiven von der Familienbegleitung Beachtung, Würdigung und Anerkennung als ganze Menschen erfahren.

Ein Match auf der Beziehungsebene ist dabei nicht als lineare und konstante Beziehungskomponente zu verstehen. Adressat:innen und Familienbegleitende erweisen beidseitig einen Vertrauensvorschluss in der Herstellung einer vertrauensvollen Arbeitsbeziehung (Rügger et al., 2021, S. 5), ergo besteht die Möglichkeit, dass es nicht von Beginn an zu einem Matching auf der Beziehungsebene kommen muss (Messmer et al., 2021, S. 114). Die professionelle Beziehungsgestaltung zeichnet sich daher konstitutiv durch eine Asymmetrie und Brüchigkeit aus.

In komplexen und familiär (vor-)belasteten Sozialbeziehungen erscheint ein methodisches Fachwissen hilfreich, damit sich Familienbegleitende nicht im Beziehungs- und Kommunikationssystem der Familie verstricken. Es obliegt der Familienbegleitung, gelingende

---

<sup>56</sup> Vgl. dazu *die Mobilisierung eines gemeinsames Drittes* in Henn & Kessl (2022, S. 527).

Voraussetzungen für die Etablierung einer Arbeitsbeziehung zu erkennen und/oder mittels des Grundmodus der Vertrauensarbeit passende Gelegenheitsstrukturen herzustellen<sup>57</sup>.

Die Fallbearbeitung und das methodische Vorgehen der Familienbegleitung als Kontextbedingung beeinflussen den Herstellungsprozess einer persönlichen Passung hin zu einem Matching gegenseitig (Messmer et al., 2021, S. 106). Die Ausgestaltungsprozesse der Passungsverhältnisse wären demnach darauf zu prüfen, inwiefern die Adressat:innen mit der Möglichkeit einer (Aus-)Wahl der Familienbegleitung ausgestattet sind und dadurch vertrauensrelevante Ausgangsbedingungen ihrerseits mitgestalten könnten (Rüegger et al., 2021, S. 12). Diese Wahlmöglichkeit könnte den Abbau von bedrohlichen Ausgangsbedingungen begünstigen, da Merkmale des Matchings von Beginn direkt von den Adressat:innen beeinflusst werden könnten.

### ***Kommunikatives Handeln als Grundstein von Vertrauensarbeit***

Entlang des Grundsatzes der Lebensweltorientierung ist eine nicht wertende und anerkennende Grundhaltung gegenüber Fremdheit, Andersartigkeit und individueller Lebenspraxis förderlich für die Herstellung einer Passung. Das offenbart sich auch in der kommunikativen Handlung der Familienbegleitenden (Messmer et al., 2021, S. 135). Dieser Grundsatz einer «konsequenten Hinwendung zur Lebenswelt der Klientinnen und Klienten» (Metzger & Domeniconi Pfister, 2016, S. 15) ist mitunter Basis der Arbeits- und Handlungsprinzipien der SPF<sup>58</sup>. Ein professionelles Selbstverständnis als Grundhaltung widerspiegelt sich demnach in der Kommunikation der Familienbegleitenden gegenüber deren Adressat:innen.

Sogenannte *Soft Skills* der Familienbegleitenden, also persönliche Eigenschaften und Qualitäten der Beziehungsgestaltung wie Vertrauen, Empathie, Wertschätzung und die Zurückhaltung wertender Urteile, bilden für die Etablierung einer Arbeitsbeziehung zentrale

---

<sup>57</sup> Es wurde bereits an vorheriger Stelle darauf eingegangen, dass sich Passungsverhältnisse bereits in der Indikation und Hilfeplanung der zuweisenden oder abklärenden Stelle verorten lässt. Ähnlich wie die Klärung von Finanzierungsfragen prägt die Bestimmung der Auftragsart und Beauftragung damit vertrauensrelevante Ausgangsbedingungen im Voraus. Damit würde ein methodisches Handwerk zur Rekonstruktion von Passungsverhältnissen im einzelnen Fallverlauf in den Fokus rücken.

<sup>58</sup> Metzger & Pfister identifizierten in ihrer systematischen Auslegung 122 Einzelprinzipien, welche sie zu sieben Arbeits- und Handlungsprinzipien der SPF zusammenfassen lassen (Fachverband SPF, 2017; Metzger & Domeniconi Pfister, 2016). Die Prinzipien der Lebensweltorientierung subsumieren sich in den einzelnen Handlungsprinzipien und die Lebensweltorientierung fungiert Grundmuster «das in unterschiedlichen Aufgaben unterschiedlich akzentuiert und konkretisiert wird, indem aber immer das Moment der Strukturierung instrumentell für die Situation realisiert wird» (Metzger & Pfister, 2016, S. 15).

Grundsteine (Messmer et al., 2021, S. 118). Folgende Interviewausschnitte von Eltern geben Hinweise auf die Bedeutung von solchen zwischenmenschlichen und beziehungsorientierten Facetten des persönlichen und spezifischen Vertrauens:

Er hat keine Vorurteile. Er ist wirklich objektiv. [...] Und er sagt es auf eine Art und Weise, eben auf gleicher Höhe. Nicht irgendwie von oben herab.

Sie [Fachperson] ist eigentlich recht distanziert, was unsere Familie anbelangt. [...] Sie gibt uns schon Tipps und so, aber sie sagt nicht «pff, ja, was haben Sie jetzt für einen Scheiss gemacht?». [...] Also, sie hat nicht das Gefühl, dass sie es besser wissen.

Also an dem Tag, als ich dann [Fachperson] gesehen habe, am ersten Tag, habe ich sofort gedacht, die gefällt mir.

Eigentlich, ich wollte nicht, dass er kommt [...] [Familienbegleiter] hat wirklich Respekt von uns. Wir haben aber auch Respekt von ihm. [...] Wir machen auch vielmal Spass. Wenn er hätte das gesagt vor ein paar Monaten, wir werden so, ich hätte nicht geglaubt.

Wenn sie [Fachperson] in die Ferien geht, das mag ich gar nicht, dann bekomme ich so komische Leute, die ich nicht gerne habe.

Es kommt vor, dass, wenn sie in den Ferien ist, jemand anderes kommen möchte, aber dann sage ich «Nö». (Messmer et al., 2021, S. 135-136)

Aus diesen Beispielen lassen sich Attribute herauslesen, wo spezifische und diffuse Rollenanteile adressiert werden. Die wertfreie Kommunikation auf Augenhöhe und der Respekt des familiären Alltags beispielsweise werden als positiv wahrgenommen und geschätzt. Auch der erste Eindruck kann den weiteren Prozess einer gelingenden Passung von Beginn an beeinflussen, in dem die Fachperson als ganze Person adressiert wird<sup>59</sup>. Aus den Interviewausschnitten bzgl. einer Stell- oder Ferienvertretung lässt sich zudem herauslesen, dass durch die persönliche Beziehungsdimension Kontinuität, persönliche Nähe und Bindung an Bedeutung gewinnen<sup>60</sup>.

Für das personale Vertrauen tritt die Familienbegleitung als ganze Person in Erscheinung. Die Passung ergibt sich aus den vertrauensrelevanten Ausgangsbedingungen, individuellen Dispositionen und der fachlichen Kompetenzen der Familienbegleitung. Daher bedeutet

---

<sup>59</sup> Vgl. dazu auch *Zuschreibung von Eigenschaften und Sympathie* in Arnold (2009, S. 67–68).

<sup>60</sup> Vgl. dazu das *Spannungsfeld von Befähigung und Entlastung* in Messmer et al. (2021, S. 238).

eine Passung bei Familie A nicht per se auch eine Passung bei Familie B oder C. Die Nicht-Passung als Normalfall bedingt die individuelle Klärung im Einzelfall und kann bei den Adressat:innen entsprechende Reaktionen wie Abwehr oder Reaktanz auslösen (Rüegger et al., 2021, S. 10). Passungsverhältnisse konstituieren sich als steter Prozess entlang des Hilfefverlaufs und sind dergestalt eine stets wiederherzustellende Aufgabe professionellen Handelns.

Sie [die Fachkraft] hört zu und wenn ich mal etwas nicht verstehe und nachfrage (.) dann sagt sie es gerade (-) sie erklärt sehr gut (-) erklärt was ich genau genau gefragt habe (-) kann Antwort geben (.) die ich verstehe (.) sie nimmt sich Zeit für mich (.) sagt nicht oh es sind zwei Stunden rum (.) der Termin ist fertig (-) sie fragt immer am Schluss ob ich noch Fragen habe (...) sie erzählt, dass sie alles fragen kann (...) sie kann es super gut erklären bis ins Detail rein was ich genau machen muss [Lehrstellensuche] und sie hilft mir mit meinem Hobby (.) bei dem ich gehen will (-) sie ist wie ein wenig meine beste Kollegin (.) einfach dass sie etwas älter ist (lacht) und beisteht egal wo ich gehe und egal was ich habe (...) sie hilft mir und sie ist auch recht nett (-) es gibt ja auch Jugendcoach die so ein wenig beim Beruf bleiben (.) aber sie fragt auch Sachen wie waren Ferien (.) Hochzeit (-) fragte mich nach Bildern (-) zeigt Interesse in mich rein (-) will wissen wer bin ich wie bin ich. (Interviewausschnitt einer Jugendlichen in Rüegger et al., 2021, S. 10)

In dem die Jugendliche davon berichtet, dass in der Kommunikation nicht nur rollenspezifische Beziehungsanteile, sondern auch tiefere Themen aus dem Alltag Eingang in die Arbeitsbeziehung finden, zeigen sich Aspekte einer etablierten, vertrauensvollen Arbeitsbeziehung. Gerade die diffusen Rollenanteile und wertschätzenden Kommunikationsformen können als vertrauensbildende Eckpfeiler betrachtet werden.

Gelingt der Familienbegleitung eine vertrauensvolle Arbeitsbeziehung, kann diese persönliche Beziehung wiederum generalisierte Vertrauensformen der Adressat:innen beeinflussen, da die Familienbegleitenden als Bindeglied zwischen Personen- und Systemvertrauen fungieren. Loyalitätsprüfungen und Solidaritätsleistungen prozessieren sich dabei wechselseitig und sind konstitutive Aushandlungsprozesse der Passungs- und Beziehungsverhältnisse. Gelingende Interventionen der SPF orientieren sich demnach einer Logik des Verstehens, oder einer verstehenden Beobachtung<sup>61</sup>, welche sich am Interesse an der Kultur der Familie zeigt, bevor Veränderungsintentionen überhaupt publik gemacht werden. Das kommt einem

---

<sup>61</sup> Vgl. dazu *die Kunst des ethnografischen Verstehens* und *native's point of view* in Wolf (2015, S. 155).

Verständnis von bedingungslosem Interesse nahe und bietet somit eine Basis für unthematisches, habituelles Vertrauen.

### 7.3.2 Flexibilität und Bedarfsorientierung

Aus der Adressat:innenperspektive scheinen die Involviertheit und Flexibilität der Familienbegleitung wichtig für das Vertrauen in die Hilfemassnahme. Die SPF zeichnet insbesondere aus, dass sie ihre Arbeitszeiten in Abstimmung mit den Bedürfnissen und Lebenssituation der Familien festlegen. Das kann ein gelingender Aspekt für Kooperation und den Aufbau einer Arbeitsbeziehung sein (Brauchli, 2021, S. 97; Messmer et al., 2021, S. 134). Gemäss Messmer et al. sind aus Sicht der Adressat:innen folgende Aspekte für die Qualität der Arbeitsbeziehung von besonderer Bedeutung: «Die Organisation von Entlastung sowie die flexible Erreichbarkeit, Ansprechbarkeit und Allzuständigkeit der Fachperson für Probleme jedweder Art» (2021, S. 134).

Das Bedürfnis nach Entlastung verweist auf die Frage der Ressourcen der Familie und das Engagement der Familienbegleitung. Dieses Spannungsverhältnis zwischen Entlastung und Befähigung würde auf einer übergeordneten Ebene den Blick auf grundsätzliche Ursachen und zusätzliche materielle Defizite der betroffenen Familien und damit auf strukturelle Ausgangsbedingungen der familialen Lebenspraxis richten (Brauchli, 2021, S. 374). Weiter schätzen die Adressat:innen die Erreichbarkeit der Fachpersonen ausserhalb der vereinbarten Termine und wenn sie rasch eine Rückmeldung zu ihren Anliegen erhalten. In dieser Lesart orientiert sich die SPF, entlang ihrer möglichen Ressourcen, am situativen Bedarf der Familien und im Speziellen auch an Krisen oder Notfällen, wie es folgende Interviewausschnitte aus Messmer et al. (2021, S. 137) zeigen:

«Ich finde es ganz gut, dass er sich auch zwischen diesen, äh, Meetings, oder, die er mit uns hat, ist er ansprechbar» (Herr Zumsteg); «Da musste man nicht einen Monat auf einen Termin warten» (Herr Huber); «Wenn ich nicht weiterweiss, oder, dann probiere ich sie anzurufen» (Frau Erismann); «Dann kann ich ihr schreiben: Können sie heute kommen? Da ist ein Problem. Wenn sie Zeit hat, oder es ihr liegt, dann kann sie kommen» (Frau Ortega); «Und so ein Notrufding gibt es eben auch, habe ich noch nie gebraucht. Aber gibt es auch. Aber ich weiss, es ist immer jemand da, wenn etwas wäre» (Frau Blaser).

Bei der Beistandschaft ist über die Feiertage niemand, in den Ferien ist da niemand. Und meistens ist es ja dann genau an irgend so einem blöden Tag, wo man jemanden braucht. Und, dort ist es, eh, eben ich kann [Familienbegleiter] an einem Sonn-



tag ein SMS oder eine Whatsapp senden, und, es vergeht meistens keine halbe Stunde, habe ich eine Antwort. Es ist einfach, ich denke, dass macht viel aus. (Elterninterview 5a, Z. 697–702 in Messmer et al. 2021, S. 138)

Beide Wirkindikatoren, also die Erreichbarkeit und Ansprechbarkeit der Fachpersonen gegenüber den Adressat:innen, können ein Gefühl der Sicherheit vermitteln, wie die Beispiele zeigen. Dieses kann wiederum eine vertrauensvolle Arbeitsbeziehung wechselseitig beeinflussen (Messmer et al., 2021, S. 152). Besonders alleinerziehende Elternteile würden von der flexiblen Erreichbarkeit der Familienbegleitenden profitieren, was unter anderem mit einem geringen sozialen Unterstützungsnetzwerk erklärt wird (S. 137). Allein das Wissen, dass jemand im Notfall erreichbar wäre, kann ein wichtiger Faktor für die Arbeitsbeziehung sein. Eine solche flexible Gestaltung der Zusammenarbeit bedarf wiederum eines Vertrauensvorschusses in das fachliche Können der Familienbegleitenden und prägt das spezifische Vertrauen besonders, da die Adressat:innen in Krisen und Notfällen eine kompetente Hilfe erwarten. Ein enges Kostendach und knapp eingeplante Ressourcen unterminieren allerdings die Flexibilität situativer Hilfen.

Nebst der flexiblen Erreichbarkeit werden auch alltagsentlastende Hilfeleistungen<sup>62</sup> als hilfreich und damit positiv für den Vertrauensaufbau beschrieben<sup>63</sup>. Fehlendes Interesse seitens der Familienbegleitung wirkt dabei als wenig hilfreich für Arbeitsbeziehung, da die «Art und Weise, mit der sich die Fachperson in den Alltag der Familie integriert, wesentlich zum Aufbau einer Arbeitsbeziehung beitragen kann» (Messmer et al., 2021, S. 144). Umgekehrt halten die Autor:innen fest, dass *zu viel persönliche Nähe* den Auf- und Ausbau von externen sozialen Beziehungen im Netzwerk der Familie negativ beeinflussen kann und dadurch Abhängigkeitsmomente entstehen können (S. 152).

### ***Umdeutungsprozesse und Verhandlungsdynamiken als fachliche Herausforderung***

Anschliessend an die Verhandlung der Problemperspektive und gemeinsame Erarbeitung von Zielen und Themen in der Einstiegsphase der SPF, beschreiben Familien die «Ansprechbar-

---

<sup>62</sup> Vgl. dazu die unterschiedlichen Typen von Entlastung in Messmer et al. (2021, S. 243).

<sup>63</sup> Auf die Bedeutung von Entlastung entlang dem Prinzip der Hilfe zur Selbsthilfe wird nicht detaillierter eingegangen. Aus den Daten wird ersichtlich, dass sich die Adressat:innen (aber auch zuweisende Stellen) auf unterschiedlicher Ebene Entlastung wünschen (vgl. dazu auch Brauchli, 2021, S. 24). Zum Spannungsfeld von Befähigung und Entlastung als ein Handlungs- und Wirkungsprinzip der SPF vgl. auch Messmer et al., (2021, S. 238), Wolf (2015, S. 187) oder auch Königeter (2009, S. 240).

keit für unterschiedliche Problemlagen» (Messmer et al., 2021, S. 136) als entlastend und bedeutungsvoll für die Qualität der Arbeitsbeziehung. Das gemeinsame Organisieren und Sortieren von Themen und Herausforderungen ist zentraler Teil einer als kooperativ und partizipativ verstandenen Hilfeleistung und wird von den Adressat:innen als nützlich beschrieben (Messmer et al., 2021, S. 138). Als wenig hilfreich zeigen sich daher von aussen auferlegte und vorbestimmte Ziele der SPF und wenn der Familienbegleitung dadurch der «Umdeutungsprozess weg von einer bedrohlichen und hin zu einer hilfeleistenden Fachperson» (S. 137) erschwert wird oder gar nicht gelingt.

Für Familienbegleitungen und ihre Organisationen zeigen sich Herausforderungen, wie sie mit auferlegten Relevanzen umgehen. Zentral erscheint dabei, dass bereits in der Beauftragung der SPF ein Handlungsspielraum für notwendige Umdeutungsprozesse mitgedacht wird. Für die involvierte Fachperson stellt sich die Herausforderung, wie sie entlang vorbestimmender Kontextbedingungen die Ansprüche von Erreichbarkeit und Ansprechbarkeit für *unterschiedliche Problemlagen* in ihr Handeln einfließen und sich damit auf die familiäre Lebenspraxis einlassen kann: «Gelingt es der Fachperson, vorurteilsfrei mit neuen Ideen und Vorschlägen die familialen Problembelastungen zu reduzieren, lösen sich meist auch die eingangs vorhandenen Befürchtungen zugunsten einer kooperativen Arbeitsbeziehung» (Messmer et al., 2021, S. 151). Die Art und Weise wie die Familienbegleitung auf die Lebensentwürfe und Problemperspektiven der Adressat:innen Bezug nimmt, «gibt Aufschluss über die Verhandlungsdynamiken der Selbstbestimmung [...] und die damit verbundenen Herausforderungen» (Brauchli, 2021, S. 390). Sie ist ein wesentlicher Teil spezifischen und persönlichen Vertrauens.

### 7.3.3 «Beziehungskunst» als Schlüsselkompetenz

Die bisherige Analyse zur Herstellung von personalem Vertrauen zeigt, dass diffuse und spezifische Rollenanteile für die SPF von Bedeutung sind. Die Familienbegleitenden agieren in ihrem Modus Operandi der Beziehungsgestaltung nicht rein spezifisch rollenförmig, sondern sind als ganze Menschen adressier- und sichtbar. Mit Blick auf ungünstige vertrauensrelevante Ausgangsbedingungen unterbreiten Familienbegleitende laufend Beziehungsangebote, um dadurch die Passungsverhältnisse zugunsten der Adressat:innen auszuloten.

Wird die Wechselseitigkeit in der Generierung von Vertrauen als reziproker Prozess verstanden, bedarf es einer fachlichen Grundhaltung, welche das Gegenüber ebenfalls als gan-

ze Person ins Zentrum der Aufmerksamkeit stellt und nicht das problematische Verhalten, das pädagogisch behandelt werden soll, isoliert betrachtet.

Hm, also ich glaube, das ist wirklich auch für mich generell in meiner Arbeit, habe ich das festgestellt, wenn man, einer Person, wenn man die wirklich wahrnehmen kann, und auch diese, ähm, diese Ängste, oder die, ja, diese Geschichte, die sie mitbringt, wenn man das, ernst nimmt und auch auf die Person eingeht, dass das ein ganz anderen Boden ergibt, als wenn einem das nicht so gelingt. Aber das ist klar, das ist auch bei jeder Familie, oder jeder Situation anders, aber ich merke, jetzt bei Frau G., ist mir das, also ich habe mich gut können, so in sie hineinversetzen und sie auch mit ihren ganzen Gefühlen und so, wahrnehmen. Das ist mir irgendwie, ich glaube, das ist das Wichtigste, ich glaube, sie findet sich wirklich, ich denke, sie hat wirklich ein Vertrauen. Weil sie, weil sie merkt, dass, das, was sie sagt, das wird ernst genommen und das wird nicht irgendwie beschönigt oder, belächelt, oder, ja, sondern sie, hat wirkliches Vertrauen, denke ich. Und ich glaube das ist für mich das Wichtigste, ja. (Ausschnitt Fachpersoneninterview in Messmer et al., 2021, S. 119)

Die Eltern sind äusserst misstrauisch gegenüber der KESB, der Beiständin und auch gegenüber der neuen Massnahme, sehen sich aber durch die wertschätzende Haltung der Fachkraft, ihren Vertrauensvorschuss sowie ihre Bemühungen rund um das Neugeborene nicht bedroht und gewähren so regelmässigen und konfliktfreien Eintritt in die elterliche Wohnung. Dabei präsentieren sie sich als fürsorgliche Eltern, agieren strategisch und verhalten sich vordergründig kooperativ, um ihre Ziele, also die Rückführung der fremdplatzierten Kinder, zu erreichen. (Rüegger et al., 2021, S. 7)

Das in Kontakt kommen bedarf einer professionellen Grundhaltung, welche bereits mit der Bezeichnung der *Vertrauensarbeit* als Prozesshaltung schemenhaft umrissen wurde. Aus der Perspektive der Adressat:innen spielen die ersten Kontakte mit Hilfesystemen und deren Vertreter:innen für den Aufbau von personalem Vertrauen eine wichtige Rolle<sup>64</sup>. Mitunter aufgrund der defizitären Bedingungslogik der Kinder- und Jugendhilfe handelt es sich dabei nicht um reziproke, sich wechselseitig auf Augenhöhe bedingende Beziehungsgestaltungsprozesse, sondern in der Regel um asymmetrische Arbeitsbeziehungen. Nach Annegret Wigger bedarf eine professionelle Grundhaltung deshalb «ein professionsbegründetes, hohes persön-

---

<sup>64</sup> Dabei ist zu ergänzen, dass die Adressat:innen gleich wie die Familienbegleitenden, ihrerseits multiple Arbeitsbeziehungen mit unterschiedlichen Fachpersonen eingehen und dergestalt wiederum divergierende Ansprüche und Bedürfnisse für die Ausgestaltung unterschiedlicher Arbeitsbeziehungen bestehen. Daneben Wirken zusätzliche soziale Beziehungen im sozialen Umfeld der Adressat:innen, welche wiederum Relevanz für Vertrauens- oder Misstrauensprozesse erhalten.

liches Engagement, eine umfassende – um nicht zu sagen radikale – persönliche Anteilnahme am Gegenüber» (2013, S. 161), um den Adressat:innen «ein jeweils individuell glaubwürdiges Beziehungsangebot auch unter schwierigsten Bedingungen» (ebd.) zu ermöglichen.

Mit dem Begriff der *Beziehungskunst* beschreibt Wigger eine professionelle Typik und Haltung, die das Erarbeiten von Gelegenheitsstrukturen zur Herstellung tragfähiger und vertrauensvoller Arbeitsbeziehungen als zentrale Aufgabe der Fachpersonen verortet<sup>65</sup>. Daran lassen sich die bisherigen Ergebnisse der Analyse zu Vertrauen in der SPF insofern anschließen, als dass sich das Gelingen der SPF wesentlich über Aspekte des personalen Vertrauens und des Engagements der Familienbegleitenden herstellen. Aufgrund struktureller Rahmenbedingungen benötigt die SPF besonders solche Schlüsselkompetenzen der Vertrauensarbeit und Beziehungskunst für die Umsetzung ihrer Arbeit und Ziele.

### ***Selektive Offenheit zur Herstellung von persönlichem Vertrauen***

Die Familienbegleitenden treten den Adressat:innen in unterschiedlichen Rollengestalten gegenüber. Eine transparente Rollenklärung wirkt sich deshalb positiv auf die Arbeitsbeziehung aus (Messmer et al., 2021, S. 111, 229). Dabei unterstützten Methodiken der Familienbegleitung wie das offene Reden, aktives Zuhören sowie eine ressourcenorientierte Gesprächsführung die Entwicklung von Vertrautheit in das Setting. Das Interaktionsgeschehen benötigt einen möglichst authentischen Umgang mit wechselseitig wahrgenommenen Gefühlen und Emotionen. Das Erzählen von privaten Dingen seitens der Fachpersonen<sup>66</sup> etwa wird von den Adressat:innen im Erstgespräch als positiv wahrgenommen und kann das gegenseitige Vertrauen stärken (Rüegger et al., 2021, S. 5). Solche kommunikativen Prozesse können als Normalisierungsleistungen auf einem bedrohlichen Terrain verstanden werden und bilden damit konstitutive Spannungsmomente der Professionellen-Adressat:innen-Beziehung zwischen Hilfe/Nähe und Kontrolle/Distanz.

Die Fachpersonen schlüpfen selektiv aus ihrer spezifischen fachlichen Rolle heraus und zeigen Aspekte ihrer ganzen Person, wodurch sich Unsicherheiten und Ängste der Adres-

---

<sup>65</sup> Dazu Wigger: «Das Merkmal dieser Arbeitsbeziehung bestände dann darin, quasi einseitig im Alltag ein ernst gemeintes Arbeitsbündnis anzubieten und aufrechtzuerhalten, bis das Gegenüber dieses Angebot für genügend glaubhaft hält, um zumindest punktuell darauf einsteigen zu können» (2013, S. 161).

<sup>66</sup> Vgl. dazu auch Arnold: Sie verortet den Akt der Selbstöffnung in der stationären Kinder- und Jugendhilfe als eine Interaktionsform seitens der Jugendlichen gegenüber den Professionellen (2009, S. 375).

sat:innen reduzieren können. Die Strategie der selektiven Selbstöffnung gegenüber den Adressat:innen ist ein Vertrauensvorschuss der Familienbegleitung in das Gegenüber. Das Ziel dahinter ist es, gegenüber den Adressat:innen eine Art Vertrautheit herzustellen, es erweist sich aber als riskante Vorleistung der Professionellen<sup>67</sup>. Das Risiko des Vertrauensvorschusses der Adressat:innen gegenüber der Familienbegleitung wiegt im Gesamtkontext der Arbeitsbeziehung jedoch höher, da deren private Lebenspraxis per se Gegenstand des Interesses ist und ein Sich-bedeckt-Halten wiederum zu Misstrauen führen kann.

Selektive Selbstöffnung der Fachpersonen sollte aber nicht mit der Äusserung eigener, persönlicher Meinungen oder moralischer Grundsätze verwechselt werden. Es zeigte sich sowohl in den Arbeiten von Messmer et al. (2021) als auch bei Brauchli (2021), dass eine objektive, eher zurückhaltende und nicht direktive Art der Kommunikation das spezifische Vertrauen unterstützt.

Wir wurden auch nie irgendwie in etwas gepresst, das wir nicht wollten. Es war immer ein miteinander Besprechen und gemeinsam Ideen entwickeln. Gemeinsam Pläne aufstellen und dann gehen. (Interviewausschnitt Herr Huber in Messmer et al., 2021, S. 139)

Wenn ich zum Beispiel Fragen habe, oder etwas offen ist, oder wie ich es anders machen kann, frage ich sie und dann sagt sie: «Ja, man könnte da etwas anders machen, oder da». Aber sie lässt, sie sagt es, aber sie lässt es immer meine Entscheidung, oder. Das ist eben gut daran, weil, sie überschreitet nicht unsere Grenze. Sie gibt den Tipp, aber was ich damit mache, ist dann meine Sache. (Elterninterview 3b, Z. 410–413 in Messmer et al., 2021, S. 138)

Das hat sie noch nie gesagt: «Ich habe Ihnen aber gesagt, sie sollen es so machen». Das hat es noch nie gegeben. Sie hat immer wieder geschaut, ob es anders besser wäre für mich und dann haben wir [Sohn] gefragt, ob es für ihn vielleicht so besser wäre. Immer einen anderen Weg für das gleiche Ziel haben wir gesucht. (Elterninterview 2a, Z. 613–618 in Messmer et al., 2021, S. 138-139)

Eine Jugendliche formuliert dieses durch das Erzählen von privaten Dingen hergestellte Gefühl von Vertrautheit wie folgt: «Wenn ich merke die Person vertraut mir (.) fühle ich mich wertvoll (-) ich denke dann (.) ich habe etwas an mir (.) dass die Person denkt (-) ja ihr kann ich vertrauen» (Rüegger et al., 2021, S. 5). Brauchli analysierte ihrerseits eine Interaktion, in

---

<sup>67</sup> Vgl. dazu auch die *Förderung von vertrauensvollen, professionellen Umgebungsmilieus* in Gahleitner (2017, S. 298).

welcher die Familienbegleiterin gegenüber der Mutter ins «Du» wechselt und dadurch eine gewisse *solidarische Vertrautheit* (2021, S. 169) erzeugt wurde<sup>68</sup>.

Insgesamt verschränkt sich die Qualität der Arbeitsbeziehung mit der Wirkung der SPF als Hilfeleistung, wobei die «Wahrnehmung der Fachperson als Freund oder Familienmitglied auch kritisch beleuchtet werden kann» (Messmer et al., 2021, S. 135), da die Art und Weise, wie sich die Familienbegleitung «in den Alltag der Familie integriert, wesentlich zum Aufbau einer Arbeitsbeziehung beitragen kann» (Messmer et al., 2021, S. 144). Professionelle Vertrauens- und Beziehungsgestaltungsprozesse benötigen also ein reflexives Bewusstsein dafür, dass die Grenzen der Privatheit wechselseitig verschoben werden, was im nächsten Kapitel mit der Einsatzdauer der SPF nochmals genauer beleuchtet wird.

### ***Zeitfaktor und Beziehungsqualität***

Bezüglich der Anerkennung und Würdigung der Souveränität familialer Lebenswelten halten sich Fachpersonen in ihrer Rollenausübung zu Beginn grundsätzlich zurück<sup>69</sup>. Das bereits im Settingvertrauen beschriebene Gast-Gastgeber-Verhältnis entwickelt sich insbesondere bei längeren Begleitungen. Solche Entwicklungen werden als eine Grenzverschiebung der familialen Privatheit zugunsten einer vertrauensvollen Arbeitsbeziehung beschrieben (Messmer et al., 2021, S. 80). In dieser Lesart entwickelt sich die Familienbegleitung aus der Perspektive der Adressat:innen «mitunter zu einem «ständigen» Mitglied der Familie» (S. 135).

Das verweist auf eine Art von Vertrauen und Zuversicht der Zusammenarbeit, welche sich durch Routine und Gewohnheit generieren. Im zeitlichen Verlauf entwickeln sich Arbeitsbeziehungen über Nähe und Qualität. Es ist daher anzunehmen, dass beim Bedarf einer Stellvertretung oder einer anderen Familienbegleitung das persönliche Vertrauensverhältnis erst wieder vorsichtig erarbeitet werden muss. Für Stellvertretungen ist daher wichtig, dass sie zu Beginn der SPF bekanntgemacht werden und im Hintergrund über den Fallverlauf informiert sind.

Die Voraussetzung eines Matching auf der Beziehungsebene definiert Ansprüche gegenüber den Adressat:innen, aber auch Qualitätsansprüche gegenüber den Familienbegleiten-

---

<sup>68</sup> Vgl. dazu auch *modifizierte Adressierungspraktik* und *Vergemeinschaftungsprinzip* in Richter (2013, S. 100, 140, 269).

<sup>69</sup> Vgl. dazu auch *politeness strategies* in Steffen et al. (2023, S.11).

den (Metzger & Tehrani, 2020, S. 12, 2021b, S. 244). Durch die Orientierung an den Arbeits- und Handlungsprinzipien lassen sich Aspekte der Beziehungsgestaltung als zentrale Prinzipien der SPF zuordnen (Fachverband SPF, 2017; Metzger & Domeniconi Pfister, 2016). Es obliegt daher im Wesentlichen den Fachpersonen, sich auf die Lebenssituation der Adressat:innen und deren biografisches Geworden-Sein sowie die Kontextbedingungen des Settings einzulassen. Dies öffnet erneut den Blick auf die Frage, welche Art von Vertrauen Ziel der SPF sein soll und welche (zeitlichen) Ressourcen dazu benötigt werden.

Es kann nicht sein, das die Eltern abgewertet werden oder man ihnen ihre Schwächen um die Ohren haut. Es geht darum, das Gelingende zu erkennen und auf diesem aufzubauen. (Interviewausschnitt eines KESB-Mitglieds in Metzger & Tehrani, 2021b, S. 244)

Teilweise haben wir jedoch Organisationen der Sozialpädagogischen Familienbegleitung, die ihre Grenzen nicht kennen, d. h. ihre Aufgaben überstrapaziert haben, indem sie die Familien überstrapaziert haben. (Interviewausschnitt einer Beiständin in Metzger & Tehrani, 2021b, S. 245)

Und ich habe immer schauen müssen, was ich sage, was ich mache, oder, weil alles, äh, ist gegen mich nachher gelaufen (...) man tut schnell etwas falsch verstehen, das ist ganz verrückt. (...) Ich habe immer noch bisschen Ängste und so, was darf man sagen. (Interviewausschnitt eines Familienvaters in Messmer et al., 2021, S. 135)

Obige Ausschnitte machen exemplarisch drei Punkte deutlich, die den Schlussfolgerungen von Brauchli bezüglich des Umgangs «sozialpädagogischer Eingriffe in die lokale und informationelle Privatheit» (2021, S. 330) entsprechen. Erstens benötigen Familienbegleitende die fachliche Qualifikation und eine *richtige Haltung* (Wolf, 2015, S. 162). Zweitens erhält die Indikationsstellung und Hilfeplanung eine zentrale Rolle zur Ausgestaltung gelingender Passungsverhältnisse. Und drittens ist der Schutz der Adressat:innen vor grenzverletzendem Verhalten ein wesentlicher Faktor für gelingende Arbeitsbeziehungen.

#### 7.3.4 Adressierung der Kinder

Von besonderer Bedeutung für die Eltern zeigte sich in der Analyse die gelingende Beziehung und Zusammenarbeit mit den Kindern. In der SPF übernehmen Kinder unterschiedliche Funktionen und sie sind der eigentliche Anlass für eine kinderschutzrechtliche Hilfemassnahme. Dennoch konnte bereits im Institutionen- und Settingvertrauen dargestellt werden, dass die Kinder in den Falldossiers und Erstgesprächen wenig bis gar nicht in Erscheinung treten (Brauchli, 2021, S. 397; Messmer et al., 2021, S. 170).

Eine mögliche Kindeswohlgefährdung beeinflusst als potenzieller Risikofaktor das Vertrauensverhältnis der Adressat:innen gegenüber der Hilfemassnahme, was das personale Vertrauen zwischen Eltern und Familienbegleitung zu Beginn, aber auch im Verlauf der Intervention bedrohen kann (Brauchli, 2020, S. 259, 2021, S. 389; Messmer et al., 2021, S. 229; Rügger et al., 2021, S. 8). Fachpersonen stehen vor der Herausforderung, zwischen Prozessen der Beziehungsgestaltung im Netzwerk der Familie und der fachlichen Expertise zugunsten des Kindeswohls Einschätzungen treffen zu müssen.

Bisher wurde herausgearbeitet, dass ein strategisches Handeln in Form einer Annäherung und Übernahme der Problemperspektive der Eltern Vertrauen in das Setting erst ermöglicht und eine Basis für weitere Kooperation und Umdeutungsprozesse darstellt. Eine Parteinahme und Vertrauensunterstellung der Familienbegleitung gegenüber der Problemperspektive der Eltern kann wiederum die Beziehungsgestaltung zu den Kindern erschweren und «in einer Spannung zur Aufgabe der Fachperson, das Kindeswohl abzuklären» (Rügger et al., 2022, S. 8) stehen.

### ***Elternorientierung und weitere Beteiligungsformen***

Trotz systemischen Arbeitsansätzen verweist die «Eltern- bzw. Mütterzentrierung [...] als ein wesentliches Strukturmerkmal der SPFH Praxis»<sup>70</sup> (Messmer et al., 2021, S. 229) auf klient:innenzentrierte Arbeitsweisen<sup>71</sup> der Familienbegleitung. Rund um die Herstellung von Konvergenz konnten Ansätze herausgearbeitet werden, welche das Anknüpfen an der elterlichen Problemperspektive in die Balance zu den Bedürfnissen der Kinder legen. Es sei denn, die Beauftragung oder der organisationale Rahmen verweisen auf elternzentrierte, dyadische Kooperationsverhältnisse, wodurch die Kinder bewusst aus den Arbeitsbeziehungen der SPF fallen. So gesehen würde es sich eher um Elternberatung, als um SPF handeln. Durch die anfängliche Fokussierung auf die Eltern, können sich wiederum für die SPF erst die Möglichkeiten für die Adressierung der Kinder ergeben. Sollen die Kinder im Fokus der aufsuchenden Intervention stehen, benötigt es die Zusammenarbeit mit den Eltern, da das Hereinlassen in

---

<sup>70</sup> Der Status des Alleinerziehens zeigt sich bei Brauchli (2021), Messmer et al. (2021) und deckt sich ebenfalls mit den Ergebnissen aktuellen Ergebnissen zu Hausbesuchen im schweizerischen Kinderschutz (Steffen et al., 2023).

<sup>71</sup> Mechthild Seithe verweist mit dem Konzept des *Engaging* als möglichen Beratungsansatz im Feld der ambulanten Erziehungshilfen (Seithe, 2008; Seithe & Heintz, 2014).



die familiäre Privatheit in deren Kompetenz liegt. Ein strukturell bedingtes Misstrauen gegenüber der elterlichen Erziehungspraxis erschwert die Etablierung einer kooperativen, vertrauensvollen Arbeitsbeziehung zwischen Erziehenden und Familienbegleitung (Brauchli, 2020, S. 261). Für die Berücksichtigung kindlicher Bedürfnisse müssen passende Gelegenheitsstrukturen für ein in Kontakt- und Beziehung kommen gestaltet werden, wobei die Privatheitsgrenzen der Kinder ebenfalls berücksichtigt werden sollten (Brauchli, 2021, S. 337).

Die Ergebnisse der Autor:innen verweisen darauf, dass die triadische Form der Zusammenarbeit sich in deren Samples nicht als Standard widerspiegelt (Messmer et al., 2021, S. 81) und dass entlang der unterschiedlichen Familien auch unterschiedlichen Arbeits- und Beteiligungsformen der SPF bestehen<sup>72</sup>. Ein gelingender Beziehungsaufbau zwischen Fachperson und Kind kann einerseits die Eltern-Kind-Beziehung stärken und andererseits indirekt die Haltung gegenüber dem Setting der SPF positiv beeinflussen (Messmer et al., 2021, S. 141, 230). Die fachliche Ausrichtung der SPF-Organisationen denkt dabei den Einbezug weiterer Familienmitglieder strukturell mit, wobei die «Förderung von Selbst-, Sozial- und/oder Sachkompetenzen der Kinder [...] bei mehreren Hausbesuchen im Fokus der Themenbearbeitung» (Messmer et al., 2021, S. 84) steht.

Das in Kontakt- und Beziehung treten mit den Kindern ist dergestalt eine eigene Arbeitsbeziehung und bedarf daher entsprechender Sorgfalt und Aufmerksamkeit. Aussagen und Verhaltensweisen der Kinder können die Erziehungsleistung der Eltern oder Praktiken des familiären Zusammenlebens zusätzlich infrage stellen. Die damit möglicherweise einhergehenden Loyalitätsprüfungen der Eltern gegenüber der Familienbegleitung erhalten, wie bereits analysiert, eine besondere Bedeutung. Der Einbezug der Perspektive der Kinder kann die Problemstellung zudem neu rahmen und ist damit Basis einer fachlichen Perspektiventriangulation. Die Adressierung und Partizipation der Kinder bedarf die Zusammenarbeit mit den Eltern, da «ohne eine tragfähige Arbeitsbeziehung von Eltern und sozialpädagogischen Fachkräften [...] eine Sicherung des Kindeswohls aussichtslos» (Brauchli, 2021, S. 397) ist. Ein dyadisches Vorgehen «führt zu einer Reproduktion der Spaltung zwischen Elternteil und

---

<sup>72</sup> Messmer et al. erkennen drei Beteiligungsmuster: a) die konstant dyadische, b) die konstant triadische und c) alternierend dyadische und triadische Zusammenarbeitsformen (2021, S. 88). Daran anschliessen lassen sich Köngeters Interventionstypen der Erziehungshilfen und den gleichzeitigen Modi von *Erziehung als Hilfe* und *Hilfe zur Erziehung* (2013, S. 189-191).

Kindern» (Brauchli, 2021, S. 398), Rügger et al. halten eben dazu fest, dass durch zu viel einseitiges Vertrauen das Risiko besteht, dass über Gefährdungen hinweggesehen werde (2022, S. 6). Um dem eigentlichen Schutzauftrag, der Sicherung des Kindeswohls in der Familie, gerecht zu werden, benötigt es relationale und tragfähige Arbeitsbeziehungen.

### ***Emotionale Unterstützung als Grundbaustein für die Adressierung der Kinder***

Messmer et al. argumentieren, dass ein Grossteil der Eltern die Zusammenarbeit zwischen Familienbegleitung und ihren Kindern als positiv für das Selbstwertgefühl der Kinder erachtet (2021, S. 141). Für sie ist eine kindergerechte Adressierung gegenüber den Kindern wichtig, damit sie der Zusammenarbeit zwischen Familienbegleitung und den Kindern wohlwollend gegenüberstehen. Darin zeigen sich wechselseitige Wirkungszusammenhänge einer triadischen Beziehungskonstellation zwischen Eltern, Kind und Familienbegleitung. Eine etablierte Arbeitsbeziehung zwischen Familienbegleitung und Eltern bedeutet jedoch nicht automatisch eine vertrauensvolle Basis zur Zusammenarbeit mit dem Kind (Rügger et al., 2021, S. 8).

Wenn sie nicht da ist, dann fragen sie: «Wann kommt [Fachperson]?», und ich sage, «[Fachperson] kommt dann», dann ist wie ein Freuen, dann freuen sich diese Kinder drauf, und das finde ich gut. Und auch Interesse, dass diese Kinder Interesse haben, dass diese Frau kommt. Wenn es ihnen egal wäre, wäre es etwas Anderes. Ich hätte, äh, Streit, dass diese Frau kommt und ich würde sagen, «nein». (Elterninterview 2a, Z. 775–779 in Messmer et al., 2021, S. 141)

Anstatt zuhause Probleme anschauen oder diskutieren oder so, hat er gesagt: «Ich nehme das Fahrrad mit». Dann gingen wir Fahrrad fahren, eine Stunde unterwegs gewesen. Einmal etwas trinken vielleicht noch, einmal sind wir Fussball spielen gegangen, beim Sportplatz und nachher in das Schulhaus, ein bisschen Fussball gespielt, Pingpong gespielt. Und dann hat er [Fachperson] zwischendurch die Kinder gefragt: «Wie geht es?» Und eben: «Was machst du in der Schule?» (Elterninterview 1c, Z. 221–227 in Messmer et al., 2021, S. 134)

Als zentraler Baustein einer vertrauensvollen Arbeitsbeziehung zu den Kindern kann die *emotionale Unterstützung* betrachtet werden (Messmer et al., 2021, S. 74, 167). Gerade bei Kindern oder Jugendlichen in komplexen und ambivalenten Lebenslagen, kann sich der Bedarf einer solchen Rollen zeigen. Die Adressierung sollte nicht problemorientiert sein, sondern

den Kindern oder Jugendlichen als ganze Personen Beachtung und Anerkennung zeigen<sup>73</sup>. Sie schliesst sich damit den Ausführungen der personalen Passungsverhältnisse an. Der Bedarf einer emotionalen Unterstützung verweist daher auch auf beziehungs- und bindungsrelevante Dispositionen der Kinder gegenüber anderen Erwachsenen und der Familienbegleitung im Besonderen.

Es ist anzunehmen, dass sich eine direkte und verlässliche Beziehungsgestaltung mit den Kindern ebenfalls positiv auf deren Erleben von Selbstbefähigung, Selbstvertrauen und Autonomiestreben auswirkt. Insbesondere dann, «wenn keine intakten Beziehungen mehr zwischen den Eltern bestehen und auch in den privaten Netzwerken der Kinder wenig (oder keine) bedeutsame Erwachsene greifbar sind» (Messmer et al., 2021, S. 167). Vertrauen erweist sich für vulnerable Kinder von grosser Bedeutung, wenn die Familienbegleitung längerfristig die Rolle einer relevanten Bezugsperson und die Aufgabe einer emotionalen Unterstützung für Kinder übernimmt<sup>74</sup>.

Also sein positives Bestärken von den Kindern. Das ist, eben, motivierend. [...]. Also er hat dort einfach wirklich eine coole Art, die die coolen Jungs von heute auch wirklich verstehen. Nicht irgendwie von oben herab [...]. Wenn er etwas gesagt hat, ratterte es bei den Kindern. Also, es ist dann nicht einfach so, dass, kaum ist er aus dem Haus, jetzt mache ich wie ich will. Sondern, es ist geblieben. (Elterninterview 5a, Z. 668–675 in Messmer et al., 2021, S. 141)

Zuerst mal abklären, wie die aktuellen Familienverhältnisse sind, wo man etwas machen muss. [...] Und dann muss man wirklich auf das Ziel hinarbeiten und halt auch, eben vielleicht, je nachdem, mit einem gemeinsamen Familienausflug oder mit gemeinsam Spiele spielen, oder einfach so, dass dann der Zusammenhalt der Familie wiederkommt. (Elterninterview 3c, Z. 631–638 in Messmer et al., 2021, S. 141)

Die Ausgestaltung der Beteiligungsformen beginnt bereits mit der Indikation und Beauftragung der SPF, da der Schutz und die Sicherheit der Kinder die hauptsächlichen Gründe für eine Etablierung von Hilfemassnahmen darstellen (Messmer et al., 2021, S. 107). Nebst den Anliegen und Bedürfnissen der einzelnen Familienmitglieder und der Form der Beauftragung

---

<sup>73</sup> Vgl. dazu auch Jürg Liechti (2013, S. 19).

<sup>74</sup> Vgl. dazu auch *ein kompetentes signifikantes Anderes* in Messmer et al. (2021, S. 75), oder der Bedarf einer verlässlichen Bezugsperson in Form eines *single point of contact* in Gewaltsituationen (*Kinder inmitten von Partnerschaftsgewalt - eine Orientierungshilfe für die interdisziplinäre Fallarbeit*, 2021, S. 18) und die Familienbegleitenden als *Bezugspersonen* im Netzwerk der Kinder (Rhyner, 2023, S. 13).

bestimmen auch die Arbeitsweise und Programmatik der Anbieterorganisation sowie das Engagement der Familienbegleitung über den Einbezug der Kinder (S. 81).

### ***Aktivitäten und Handlungen***

Je nach Beauftragung und Zielsetzung können unterschiedliche Gelegenheitsstrukturen die Adressierung der Kinder beeinflussen. *Das Spiel* als gemeinsame Aktivität kann dazu dienen, Interaktionen der Eltern/Kinder-Beziehung zu beobachten. Gleichzeitig bieten spielerische Interaktionen Gelegenheiten zur Eröffnung weiterer Impulse zur direkten und sorgfältigen Adressierung der Kinder (Messmer et al., 2021, S. 26, 75, 165). Dabei spielen die Dauer und die insgesamt verfügbaren Ressourcen der SPF eine wesentliche Rolle, um Aktivitäten mit allen Familienmitgliedern umzusetzen. Gemeinsame Aktivitäten gestalten sich zeitintensiver als dyadische Beratungssequenzen.

Aktivitäten im Alltag gestalten sich entlang der Beteiligungsmuster, wobei sich in der Analyse das Modellhandeln mittels der triadischen Zusammenarbeit als besonders vorteilhaft zeigte. Diese Arbeitsweise ermögliche partizipative Strukturen für die Kinder, um das Setting aktiv mitzugestalten. Gleichzeitig können Eltern in erzieherischen Kompetenzen gestärkt werden (Messmer et al., 2021, S. 90). Demzufolge erhöht die Partizipation der Kinder die Wahrscheinlichkeit nachhaltiger Lösungen, da sowohl sie als auch die Eltern Selbstwirksamkeit erfahren können (ebd.).

Der Einbezug der Kinder im Gefüge unterschiedlicher Arbeitsbeziehungen braucht einen Grundmodus der Vertrauensarbeit und die Herstellung von Gelegenheiten, um Partizipation erst zu ermöglichen. Besonders die Ausgestaltung der Rolle einer emotionalen Unterstützung oder Vertrauensperson bedarf eines differenzierten Blickes auf die divergierenden Ansprüche und Bedürfnisse der Familienmitglieder und korreliert daher insbesondere mit Vertrauensgestaltungsprozessen.

### ***Kindlicher Eigensinn als Risiko – eine kurze Bezugnahme zum Settingvertrauen***

Die Familienbegleitung agiert – je nach Beauftragung – entlang ihrer Verdachtsarbeit zugunsten der Entwicklung und dem Wohl des Kindes. Die Wirkung der SPF misst sich letztlich an der Linderung der Problemlagen der involvierten Kinder. Der von Brauchli beschriebene *kindliche Eigensinn* (2021, S. 307) kann als ein Risikofaktor für den Verlust der Kontrolle über die familiäre Privatheit interpretiert werden. Eltern können sich durch Äusserungen oder ei-

gensinniges Handeln der Kinder zusätzlich fremdbestimmt fühlen (S. 297, S. 373). Kindlicher Eigensinn erhält im Beisein der Familienbegleitung Bedeutung, da sich Kinder entlang ihrer sozialen Beziehungen in ihrem alltäglichen und natürlichen Zusammenleben zu Hause präsentieren. Dadurch können kindliche Verhaltensweisen, situative Stimmungen, Emotionen, Aussagen oder ein Handeln, «das gegen gesellschaftlich etablierte Regeln verstösst» (Brauchli, 2021, S. 312) offenbart werden. Gerade solche Momente im Alltag des familiären Zusammenlebens bilden in Kombination mit anschliessenden Loyalitätsprüfungen oder anderen strategischen Umdeutungsversuchen der Eltern interessante Interaktionsmuster für die SPF, da sie mitunter Familiendynamiken erst oder besser sichtbar machen.

Kindlicher Eigensinn – oder auch andere unvorhergesehene Momente im alltäglichen Leben der Familie – strukturieren die vertrauensvollen Arbeitsbeziehungen mit und bieten gemäss Brauchli die Chance, tragfähige Problemlösungen zu entwickeln (S. 397).

### 7.3.5 Zwischenresümee

Das personale Vertrauen fungiert als *Katalysator* (Tiefel & Zeller, 2014, S. 345) für das Setting- und Institutionenvertrauen, wobei die persönliche Passung in Form eines *Matchings* die persönlichen Merkmale der Familienbegleitung als ganzen Menschen miteinbezieht. Der Familienbegleitung obliegt die Herausforderung, sich in der partikularen Interaktion mit den Adressat:innen über die unterschiedlichen und sich gegenseitig prozessierenden Sozial- und Vertrauensbeziehungen gewahr zu sein. Das personale Vertrauen ist eine zentrale Voraussetzung für den positiven Verlauf der Hilfemassnahmen und beeinflusst weitere *Passungsverhältnisse*.

Existiert eine «Passung zwischen Zielen, Interessen und Erwartungen auf der Sachebene wie auch auf der Interaktionsebene der Arbeitsbeziehung und über eine Hilfe, die von den Betroffenen als hilfreich erachtet wird» (Rüegger et al., 2021, S. 11), ergibt sich eine gute Wahrscheinlichkeit für das Gelingen der Hilfemassnahme. Das kann als eine gelungene *Herstellung von Konvergenz* (Messmer et al., 2021), *Perspektiventriangulation* (Brauchli, 2021) oder *Mobilisierung eines gemeinsamen Drittes* (Henn & Kessl, 2022) betrachtet werden. Die Erarbeitung vertrauensvoller Arbeitsbeziehungen bedarf demnach der fachlichen Kompetenz, situative Momente der Problembearbeitung und Umdeutung zu erkennen, sowie einer wertschätzenden Haltung der Fachpersonen gegenüber den Adressat:innen. Das Sich-Einlassen-Können verweist auf Faktoren wie Sympathie, erster Eindruck und Passung seitens der Adressat:innen.

Die Analysen zeigten, dass die SPF unterschiedliche vertrauensvolle Arbeitsbeziehungen in der Familie eingeht und damit unterschiedliche Vertrauensverhältnisse bestehen können, welche jeweils individuelle Aufmerksamkeit und Pflege benötigen – insbesondere die Unterscheidung von der Arbeitsbeziehung zu den Eltern und jener zu den Kindern. Es zeigen sich hohe fachliche Ansprüche an die Familienbegleitenden. Diese benötigen daher ihrerseits passende organisationale Rahmenbedingungen, die ein fachliches und professionelles Arbeiten ermöglichen.

**Ergebnisse für die SPF auf der Ebene des personalen Vertrauens:**

- Wenn es zwischen Familienbegleitung und Adressat:innen zu keiner persönlichen Passung kommt, dann schmälert dies den Erfolg der Herstellung einer wechselseitig vertrauensvollen Arbeitsbeziehung.
- Wenn im Verlauf der SPF kein personales Vertrauen aufgebaut werden kann, vermindert sich dadurch die Chance auf einen Erfolg der Intervention.
- Die Herstellung einer Passung von personalem Vertrauen kann in der Indikationsstellung durch die Berücksichtigung von passungsrelevanten Merkmalen erhöht werden. So könnte etwa eine Wahlmöglichkeit der Adressat:innen den Herstellungsprozess der Passung positiv beeinflussen.
- Wenn eine persönliche Vertrauensbasis besteht, kann dies als Katalysator das Institutionen- und Settingvertrauens, aber auch weitere Sozialbeziehungen im Netzwerk der Familie positiv beeinflussen.
- Die Herstellung einer vertrauensvollen Arbeitsbeziehung zu den Kindern kann sich positiv auf die Eltern/Kind-Beziehung auswirken und hinsichtlich einer Erarbeitung von Selbstwirksamkeit den gesamten Verlauf der Hilfemassnahme positiv beeinflussen.
- Wenn sich Fachpersonen der SPF im Herstellungsprozess von Arbeitsbeziehungen den divergierenden Problemdeutungen und teilweise konkurrierenden Bedürfnissen der Eltern und Kinder nicht bewusst sind, droht ein Vereinseitigen von Problemperspektiven, was dem Anspruch einer triadischen Problembearbeitung nicht gerecht würde. Aufgrund priorisierter Kooperationsbeziehungen droht das Risiko, mögliche Momente der Gefährdung zu übersehen.

## **8. Eine übergreifende Perspektive auf Vertrauen in der SPF**

Wenig überraschend zeigten sich vielfältige Aspekte und Facetten von Vertrauen im analysierten Datenkorpus. Die zentralen Ergebnisse werden folgend in übergreifenden Perspektiven dargestellt, daraus werden anschliessend konkrete Implikationen abgeleitet und die Forschungsfrage beantwortet.

### **8.1 Strukturelle Rahmenbedingungen und Grenzsetzungen**

Zentrale vertrauensrelevante Ausgangsbedingungen ergeben sich aus der paradoxen Strukturproblematik der Kinder- und Jugendhilfe. Einerseits orientiert sich die Hilfeleistung einer defizitären Bedingungslogik, deren Thematisierung und Behebung sich als Faktor einer gelungenen Hilfe zeigt. Andererseits entstehen durch das Defizit der Adressat:innen – im Feld der SPF in der Artikulation der elterlichen Hilflosigkeit in der Erziehung gegenüber den eigenen Kindern – sogleich Momente des Misstrauens gegenüber hilfeleistenden Institutionen und Behörden. Als Resultat einer solchen Strukturlogik rücken insbesondere Fragen der verfügbaren Ressourcen und Ermessensspielräume für die Erarbeitung von Vertrauen in den Anfängen pädagogischer Interventionen in den Fokus.

Als ergänzende Hilfe zur Erziehung agiert die SPF konstitutiv kontrollierend, um das Wohl der Kinder zu fördern. Für das Vertrauen der Adressat:innen gegenüber der SPF gilt die Informations- und Wissensvermittlung über die Arbeitsweise der SPF als zentral. Weiter erscheinen der SPF vorgängige Prozesse und Verhandlungen wichtig für das Vertrauen in Institutionen der Kinder- und Jugendhilfe. Der adressat:innenseitige Vertrauensvorschuss wäre demnach nicht als reziprok zu verstehen, sondern zeichnet sich durch ein besonderes Risiko aus. Wird diese Vulnerabilität in Form von finanzieller Beteiligung- oder Rückerstattungspflicht der Interventionen der Kinder- und Jugendhilfe zusätzlich belastet, erschwert dies die Herstellung professioneller Arbeitsbeziehungen und beeinflusst damit den Erfolg der Hilfemassnahmen wesentlich.

Transparenz und die Nachvollziehbarkeit von institutionellen Vereinbarungen und Regelungen sind für das elterliche Vertrauen oder Misstrauen relevant. Prüfwert wäre daher, inwiefern Zugangsprozesse zur SPF aus einer Vertrauensperspektive überprüft und überarbeitet werden könnten, damit sich für die Adressat:innen günstige Gelegenheiten zur Passung ergeben. Damit zusammen hängt das institutionelle Vertrauen mit gesetzlichen Struktu-

ren und sozialpolitischen Umsetzungen, da dort wesentlich über Zugänge und Ablaufprozesse entschieden wird. So gesehen gewinnen auch die Dienstleistungsorganisationen an Bedeutung. Denn die anspruchsvolle Tätigkeit der SPF benötigt organisationale Rahmenbedingungen, die eine professionelle Praxis ermöglichen und damit das Handlungsfeld der SPF in der Kinder- und Jugendhilfe aktiv mitgestalten.

## **8.2 «Herstellung von Konvergenz» als zentrale Herausforderung der SPF**

Die SPF hat die anspruchsvolle Aufgabe, im Feld von divergierenden Problemperspektiven Konvergenz herzustellen und «die familialen Praktiken in einer Art und Weise zu transformieren, dass das Verhältnis vom Kindeswohl und die Selbstbestimmung der Eltern neu bestimmt wird» (Brauchli, 2020, S. 261). In diesem Balanceakt verschränken sich die Kernaufgaben der Familienbegleitung nämlich professionelle Arbeitsbeziehungen zu etablieren und gemeinsame Lösungsperspektiven zu erarbeiten.

Die Herstellung von Konvergenz erweist sich als eine kommunikative Leistung, was ein entsprechendes Setting und Ressourcen benötigt. Auch das innere und äussere Beziehungsnetzwerk der Familie spielt in Prozessen der Hilfeplanung eine zentrale Rolle. Entlang von unterschiedlichen Sozialbeziehungen bestehen divergierende Ansprüche und Problemdeutungen, was die Herstellung von Konvergenz anspruchsvoll gestaltet.

Die Familienbegleitung ist ihrerseits darum bemüht, die zu behandelnden Themen entlang eines steten Aushandlungsprozesses zu begrenzen. Mit Blick auf die Lebensweltorientierung und strukturierter Offenheit funktioniert dieser wiederkehrende Balanceakt prozesshaft und dynamisch. Für die stete Herstellung von Konvergenz benötigen Familienbegleitende das dafür notwendige fachliche Rüstzeug, zeitliche Ressourcen und Ermessensspielräume, um Relevanzen der Adressat:innen aufzugreifen und so das Feld der Themen und Lösungsperspektiven laufend neu zu verhandeln.

## **8.3 Beziehungs- und Rollengestaltung als Strukturmerkmal der SPF**

Entlang der unterschiedlichen Bedürfnisse und Dispositionen, arbeiten Familienbegleitende in einem netzwerkförmigen Arbeitssetting mit unterschiedlichen Akteur:innen. Um den unterschiedlichen Ansprüchen gerecht zu werden, stehen sie den unterschiedlichen Personen in verschiedenen Rollenverhältnissen gegenüber. In komplexen familiären Problemlagen erwei-



sen sich oftmals auch die Hilfesysteme und deren Vertreter:innen als ebenso komplex – die Rollenklärung erhält daher für die SPF besondere Bedeutung.

Durch die Gehstruktur der SPF fallen Symboliken von institutioneller Autorität weg, was die Entwicklung einer vertrauensvollen Arbeitsbeziehung positiv beeinflussen kann. Prozesse der Beziehungs- und Rollengestaltung geschehen zeitgleich. In der Analyse zeigte sich, dass sich mit dem zeitlichen Verlauf der SPF Dynamiken anhand von Routinen und Gewohnheiten entwickeln, welche die Gestaltung von vertrauensvollen Arbeitsbeziehungen wiederkehrend prozessieren.

Mit dem zeitlichen Verlauf tritt die Familienbegleitung den Adressat:innen zunehmend auch als Gast oder Gästin, als Kontrolleur:in oder gute:r Freund:in gegenüber. Die Familienbegleitung lotet aus, welches Adressierungs- und Beteiligungssetting die Beauftragung vorgibt und welche Beteiligungsformen sich aus der jeweiligen Situation in der alltäglichen Lebenspraxis und den Problemdeutungen der Familie ergeben. Programmatiken der dyadischen Elternberatung in der Konzeption und Angebotsdarstellung der Organisation rahmen zusätzlich die Rollengestaltung und individuelle Praxis der Familienbegleitenden.

Die Aushandlung einer vertrauensvollen Arbeitsbeziehung ist als ein steter, riskanter und nicht abschliessender Prozess zu verstehen. Die mit dem zeitlichen Verlauf der SPF beobachtete Verschiebung der Grenze der familialen Privatheit zugunsten einer Gewohnheit, weist auf solche Spannungsmomente von Nähe/Distanz und Hilfe/Kontrolle hin. Auch die Adressierung der Kinder und das Bedürfnis der Entlastung in erzieherischen Themen verweisen auf konflikthafte Momente, die in der Bearbeitung der Arbeitsbeziehungen berücksichtigt werden müssen.

Wird Vertrauen grundsätzlich als zentrale Komponente für professionelle Arbeitsbeziehungen betrachtet, ergeben sich für die SPF im Feld von komplexen und unterschiedlichen Arbeits- und Sozialbeziehungen konstitutive Spannungsmomente, die bewältigt werden müssen. Hierfür bedarf es einer fachlichen Reflexivität, welche bewusste und unbewusste Vertrauensprozesse beobachtbar und mit den eigenen professionellen Ansprüchen in Zusammenhang stellen kann.

#### **8.4 Kommunikatives Handeln und Professionalität**

Die Kommunikation spielt im professionellen Handeln eine entscheidende Rolle und hat einen wesentlichen Einfluss auf die Entwicklung von Vertrauen. Indem Familienbegleitende

über eine Prozesshaltung<sup>75</sup> verfügen, die sich an Vertrauen, Empathie, Transparenz, Partizipation und Respekt gegenüber individuellen Lebenspraktiken orientiert, können durch kommunikative Elemente der Prozessgestaltung wichtige Faktoren zur gelingenden Vertrauensbildung generiert werden. Mit einer offenen, klaren und respektvollen Kommunikation kann die Etablierung von Arbeitsbeziehungen begünstigt und in der Einstiegsphase Vertrauen erarbeitet werden<sup>76</sup>.

Mittels selektiver Offenheit honorieren die Familienbegleitenden den adre-sat:innenseitigen Vertrauensvorschuss und gehen dabei selbst eine riskante Vorleistung ein, in dem sie sich als ganze Person präsentieren. In einer Atmosphäre, in der individuelle Lebenspraktiken entlang ihrer Geschichte zu verstehen versucht und die Perspektiven und Bedürfnisse der Adressat:innen beobachtet und ermittelt werden, kann sich eine Vertrautheit im Setting etablieren.

Weitere Faktoren sind ein transparenter Umgang mit Informationen und der Weitergabe von Beobachtungen und Interpretationen. Wenn die Familienbegleitung transparent über ihre Absichten und Entscheidungen kommuniziert, können Zweifel und Unsicherheiten reduziert werden, was zu einer gestärkten Vertrauensbasis führt. Dies bedingt aber, dass sich die Familienbegleitung selbst über ihre eigenen Grenzen (der Beauftragung) und Erwartungen bewusst ist. Entlang von asymmetrischen Sozial- und Hilfebeziehungen können fachliche Ansprüche an die SPF festgemacht werden, um die Dynamiken und Abhängigkeiten von unterschiedlichen Beziehungskonstellationen zu erkennen und Vertrauensprozesse basierend auf Vertrauensarbeit sorgfältig einzuleiten.

Vertrauen in der SPF erhält weitere Relevanz, da für ein Gelingen der Hilfemassnahmen eine Haltung günstig scheint, die sich an Grundsätzen professioneller Reflexivität und des (Fall-)Verstehens orientiert (Schütze, 2021). Das verweist auf eine Fähigkeit, das eigene Handeln, die eigenen Werte, Vorstellungen und Motive sowie das eigene Geworden-Sein sich selbst gegenüber kritisch-reflexiv verfügbar zu machen, in die professionelle Praxis einzubetten und in Bezug zu stellen. Als Referenz professionellen Handelns dienen für die SPF einerseits eigene fachliche und ethische Handlungsprinzipien und andererseits ein Fallverstehen

---

<sup>75</sup> Vgl. dazu auch *Prozesshaltung und Prozessgestaltung* in Grünwald (2020, S. 32–54).

<sup>76</sup> Vgl. dazu auch *Dimensionen pädagogischen Handelns* nach Woog in Rätz et al. (Rätz et al., 2021, S. 107).

und die Orientierung an den Problemdeutungen und Bedürfnissen der Adressat:innen. Es dominiert die professionelle Herausforderung, trotz auferlegter Relevanzen Gelegenheitsstrukturen zu ermöglichen, die ein in Kontakt kommen und die Erprobung eines Passungsverhältnisses erst ermöglichen, denn gerade in der Wahrnehmung und Bearbeitung von Problemen konstituieren sich professionelle Arbeitsbeziehungen<sup>77</sup>.

## 8.5 Drei Implikationen für Vertrauensprozesse in der SPF

Aus den Ergebnissen wurden übergreifende Perspektiven abgeleitet, welche zur Beantwortung der Fragestellung dienen. Entlang folgender drei zentraler Implikationen für die SPF werden die Erkenntnisse subsumiert und abschliessend die Forschungsfragen beantwortet.

- I. Die Struktur- und Bedingungslogik vermindert das Institutionenvertrauen
- II. Unzureichende Abklärungen und Hilfeplanung vermindern das Settingvertrauen
- III. Die Familienbegleitung als ganze Person begünstigt personales Vertrauen

### ***I. Die Struktur- und Bedingungslogik vermindert das Institutionenvertrauen***

Unabhängig davon, ob die SPF als erzieherische Massnahme angeordnet (Zwang) oder nicht angeordnet (freiwillig) zustande kommt, ist die Vertrauensbildung ein zentraler Faktor für eine gelingende Hilfemassnahme. Generalisiertes Institutionenvertrauen hängt von den Mechanismen der Bedürftigkeitsprüfung ab, welche wiederum die Zugangsbedingungen zu Hilfemassnahmen definiert. Für das konkrete Institutionenvertrauen sind willkürliche Zugänge zur SPF wenig hilfreich. Eine Anpassung der gesetzlichen Grundlage könnte das grundlegende Vertrauen der Adressat:innen in Hilfemassnahmen positiv beeinflussen.

### ***II. Unzureichende Fallabklärung und Hilfeplanung vermindert das Settingvertrauen***

Für die Herstellung von generalisiertem Settingvertrauen rücken vorgelagerte Fallbearbeitungsprozesse und Fragen der Indikationsstellung in den Fokus. Für das generalisierte Settingvertrauen müssen die Adressat:innen über die Arbeitsweise der SPF informiert werden und ihre Wünsche und Vorstellungen sollten vor Beginn der SPF mit der zuweisenden Stelle verhandelt werden. Mit dem Einstieg der SPF generiert sich das konkrete Settingvertrauen mittels der Erprobung des pädagogischen Rahmens. Konkretes Settingvertrauen prozessiert

---

<sup>77</sup> Vgl. dazu auch *Gestaltung der Arbeitsbeziehung* in Schwarzloos (2023, S. 286).

dabei besonders die weiteren Vertrauensebenen und ist stark von einem Matching mit der Familienbegleitung abhängig. Faktoren für einen gelingenden Hilfeverlauf zeigen sich bereits mit den ersten Eindrücken in der Einstiegsphase.

Zentrale vertrauensrelevante Aspekte müssen in den vorgängigen Prozessen der Fallanamnese, der Indikationsstellung und der anschliessenden Hilfeplanung mitgedacht werden. Ansonsten obliegt es der Familienbegleitung, ungünstige Ausgangsbedingungen in eine kooperative Zusammenarbeitsform zu transformieren. Soll dieser Prozess der SPF als Hilfeleistung gelingen, bedarf es der dafür notwendigen Ressourcen, Handlungsspielräume und entsprechenden Widerspruchsmöglichkeiten seitens der Adressat:innen, falls es zu keiner Pasung kommt.

### ***III. Für das personale Vertrauen wirkt die Familienbegleitung als ganze Person positiv***

Persönliche Arbeitsbeziehungen zu den Familienmitgliedern wirken als zentraler Grundstein für die Bearbeitung der Probleme. Die Arbeitsbeziehungen beziehen sich im Wesentlichen auf die Kernfamilie, sowie auf externe zuweisende Stellen oder andere Unterstützungseinheiten im Hilfesystem.

Das personale Vertrauen beruht darauf, dass die Familienbegleitung die Probleme der Adressat:innen wahrnimmt und in eine gemeinsame Problemlösungsperspektive transformieren kann. Idealerweise lassen sich die Familienbegleitenden auf die familialen Lebenspraktiken und ihr Geworden-Sein ein, wodurch persönliche Eigenschaften der Familienbegleitung als ganze Person an Bedeutung gewinnen. Die Kombination aus einer wertschätzenden, nicht verurteilenden und interessierten Grundhaltung sowie der Orientierung an den Bedürfnissen der Adressat:innen beeinflussen das personale Vertrauen positiv.

Gewohnheit und Routinehandlungen führen zu Grenzverschiebungen, welche das Risiko für fachlich blinde Flecken oder Übergriffe erhöhen. Der Umgang im Spannungsfeld von Nähe und Distanz bedarf einer fachlich reflexiven Rückkoppelung. Diese Merkmale der Qualität und Wirkung von personalem Vertrauen und reflexivem Verständnis von Grenzüberschreitungen erfordern einen permanenten reflexiven Grundmodus professionellen Handelns, welcher den strukturellen Rahmenbedingungen und relationalen Eigenheiten der SPF Praxis gerecht wird.

## 8.6 Beantwortung der Forschungsfrage

Die vorliegende Masterthesis bearbeitet ein aktuelles Thema der Sozialen Arbeit und ging folgender Fragestellung nach: *Welche Merkmale und Prozesse von Vertrauen werden in aktuellen Forschungsergebnissen zur Praxis der SPF in der Schweiz erkennbar und welche Bedeutung haben diese Ergebnisse für das professionelle Handeln?* Daraus ableitend ergab sich eine Konkretisierung und zentrale Fragestellungen, nämlich: *In aktuellen Studien zur SPF in der Schweiz ist nicht nur danach zu fragen, ob SPF als Dienstleistung der Kinder- und Jugendhilfe wirkt, sondern ebenfalls: a) inwiefern Vertrauensmomente in unterschiedlichen Ebenen der Zusammenarbeit erkennbar werden, b) welche Bedeutung Vertrauen für Professionellen-Adressaten-Beziehung dabei erhält und c) wie sich diese auf die Anfänge von SPF auswirken.*

Zur Beantwortung wurden sozialwissenschaftliche Theorien und Diskurse zu Vertrauen aufgegriffen, daraus wurde eine eigene Suchheuristik abgeleitet. Die Ergebnisse des analysierten Datenkorpus wurden anschliessend entlang einer zusammenfassenden Inhaltsanalyse dargestellt, weiter verdichtet und daraus konkrete Implikationen für die SPF abgeleitet. Mit Bezug auf diese herausgearbeiteten Perspektiven und Implikationen wird die konkretisierte Fragestellung prägnant beantwortet:

**a)** Im Feld der SPF zeigen sich aufgrund der Vernetztheit des Praxisfeldes konstitutiv unterschiedliche Sozial- und Arbeitsbeziehungen. Vertrauen vollzieht sich dabei als dynamisches und prozesshaftes Geschehen auf den Ebenen des Institutionen-, des Setting- und des personalen Vertrauens. Vertrauensrelevante Facetten zeigen sich dabei in der Verhandlung der Probleme und Lösungen sowie in der direkten Interaktion durch verbale-, aber auch non-verbale Merkmale. Als Angebot eines breiten Hilfesystems und der Eigenheit der Gehstruktur in die Wohnungen der Adressat:innen haben für die SPF alle drei genannten Vertrauensformen besondere Relevanz.

**b)** Vertrauen fungiert als Basis von Arbeits- und Sozialbeziehungen und hat dadurch zentrale Bedeutung für die SPF. Eine professionelle Haltung hilft dabei, mit strukturellen Widersprüchlichkeiten und fehlendem Vertrauen oder Misstrauen umzugehen und wiederkehrend, trotz ungünstiger Umstände, Gelegenheiten für gelingende Arbeitsbeziehungen herzustellen. Da sich Hilfe und Kontrolle in den ergänzenden Hilfen zur Erziehung konstitutiv Verschränken, erhält Vertrauen eine funktionale, aber im zeitlichen Verlauf auch eine diffuse Bedeutung. Familienbegleitende arbeiten im Modus der Vertrauensarbeit mit dem nötigen

Respekt und Achtung der Lebenswelt der Adressat:innen. Vertrauen in der SPF ist ein delikates Unterfangen, dessen wiederholte Herstellung und Ermöglichung aber den Kern sozialarbeiterischer Praxis darstellt.

c) Vertrauensrelevante Ausgangsbedingungen strukturieren die Anfänge der SPF wesentlich. Bei negativen Ausgangsbedingungen benötigt die SPF in der Einstiegsphase insbesondere Ermessensspielraum für die Transformation hin zu gelingenderen Zusammenarbeitsformen. Dies erweist sich als zentraler Faktor für das Gelingen der Hilfemassnahme und muss bezüglich zeitlicher und finanzieller Ressourcen berücksichtigt werden. Spezifische und diffuse Rollenanteile prägen das Matching auf der Beziehungsebene von Beginn an – die Wahlmöglichkeit der Adressat:innen könnte neue Anfänge positiv beeinflussen. Umgekehrt kann die Instrumentalisierung von Vertrauen zu Integritätsproblemen und zusätzlichem Misstrauen führen. Entlang einer Logik von Angebot- und Nachfrage rücken auch die Organisationen und Hilfeleistungen in den Fokus für die Anfänge der SPF. Sie bieten Ermöglichungsstrukturen für professionelles Handeln und entscheiden entlang ihrer Konzeptionen und Logiken wesentlich über die Ausgestaltung von neuen, offenen Anfängen.

## 9. Schlussfolgerung und Ausblick

Diese Masterthesis wurde mit der Intention geschrieben, Vertrauen als Gegenstand in einem spezifischen Handlungsfeld der Sozialen Arbeit unter die Lupe zu nehmen und sich mit Vertrauenstheorien sowie aktuellen Forschungsarbeiten zur SPF vertieft auseinanderzusetzen. Als Kristallisationspunkt von Vertrauen zeigten sich einerseits das direkte Interaktionsgeschehen zwischen den Adressat:innen und den Vertreter:innen der Kinder- und Jugendhilfe und die strukturellen Zugangsbedingungen andererseits. Mit dem Vorgehen konnte das eigene Ziel der Annäherung an eine Vertrauensperspektive der Adressat:innen in der SPF erreicht werden.

Rückblickend hätte die Verschränkung des theoretischen Hauptteils mit der empirischen Analyse von Beginn an auf vertrauensrelevante Aspekte und Konzeptionen aus der Fachliteratur der Sozialpädagogik reduziert werden können. Die Herangehensweise ist dem eigenen Interesse geschuldet, die vermutliche Banalität von Vertrauen in der Sozialen Arbeit aus den Blickwinkeln verschiedener Disziplinen dekodieren zu wollen.

Die Zusammenstellung des Datenkorpus orientierte sich ebenfalls an einem Auswahl-schema, welches der eigenen beruflichen Nähe im Praxisfeld der SPF geschuldet war. Ob der Schritt gelang, sich aus einer wirkungsorientierten Verfassung heraus hin zu Ansprüchen von vertrauensvollen Adressat:innen-Professionellen-Beziehungen zu gelangen, muss bis zum Schluss kritisch betrachtet werden. Dies, da sich in der Analyse zeigte, dass sich Wirkvorstellungen und Vertrauensprozesse verschränken.

Entlang des persönlichen Interesses einer professionellen und kritischen Sozialen Arbeit wurden professionssoziologische Diskurse zwar aufgegriffen, fanden aber nur begrenzt Eingang in die Masterthesis. Diese Aspekte weiter herauszuarbeiten und das professionelle Handeln der SPF aus voranschreitenden Argumentationen einer Kosten-Wirkung-Nutzung-Logik herauszulösen, hätte vermutlich die zentralen Schlussfolgerungen zur Bedeutung von Vertrauen in der SPF gestärkt, den inhaltlichen Rahmen aber gesprengt. Auch ein Exkurs zu Vertrauensgestaltungsprozessen bei der SPF vorgängigen und damit zentralen Akteur:innen im Kinderschutz hätten weitere Hinweise auf die Herstellung von vertrauensrelevanten Ausgangsbedingungen für die SPF, aber auch für die Rekonstruktion von Vertrauensprozessen aus der Perspektive der Adressat:innen im System der Kinder- und Jugendhilfe gegeben. Aspekte der grundsätzlichen Veränderungen von belastenden

Strukturen und Lebensverhältnissen, in welchen sich die Adressat:innen befinden, wurden entlang der Analysebefunde nur am Rande aufgegriffen. Hier hätten sich besonders Diskurse der Lebensweltorientierung und Ökonomisierung der Sozialen Arbeit angeboten, um konkrete Ursachen vertiefter zu analysieren. Gleichzeitig bot das eigene Interesse und die Nähe zum beruflichen Feld die Möglichkeit, einzelnen Hinweisen der Analyse vertieft nachzugehen und dadurch kritische Einwände einzubringen.

Entlang der bekannten Spannungsfelder stellt sich die Frage der Zielrichtung professioneller Nähe und inwiefern in der SPF ein grundlegendes, fungierendes Vertrauen überhaupt Ziel einer vertrauensvollen Arbeitsbeziehung sein soll. Es entsteht schliesslich die Lesart, dass strukturelle Rahmenbedingungen und unterschiedliche Beauftragungen die Etablierung von unthematischen, habituellen Vertrauen nur begrenzt ermöglichen. Aufgrund der Komplexität und des hohen Stellenwerts von Vertrauen für die Soziale Arbeit sind Familienbegleitende in der Praxis dazu angehalten, vertrauensrelevante Ausgangsbedingungen zu erkennen und in gelingende und konstruktive Zusammenarbeitsformen zu transformieren. Abschliessend bleibt die Erkenntnis, dass das Vehikel dazu Vertrauen selbst ist und daher eine vertiefte differenzierte Betrachtung und Würdigung benötigt.

Entlang diffuser Hinsichten fungiert Vertrauen für die Fachpersonen als Ressource, Instrument und Stolperstein gleichermaßen. Der Bedarf und Erwerb solch hoher fachlicher Kompetenzen erfordert besondere Qualifikationen der Familienbegleitenden. Die herausgearbeiteten vertrauensrelevanten Merkmale und Spannungsfelder unterstreichen die Notwendigkeit einer sozialarbeiterischen Grundausbildung und spezifischer Zusatzausbildungen für die Arbeit im Feld der SPF. Dem Handlungsfeld der SPF bieten sich systemische Arbeitsweisen und Konzeptionen an. Hinsichtlich einer lebensweltorientierten Grundhaltung wären die anbietenden Organisationen ebenfalls dazu angehalten, die Zugänge und Zugangsbedingungen so zu gestalten, dass deren Inanspruchnahme keine negativen Auswirkungen für die Adressat:innen darstellt.

In der Literaturrecherche zur SPF als Dienstleistungsangebot zeigten sich vielfältige Beschreibungen und unterschiedliche Interventionsformen, die unter dem Titel SPF angeboten werden. Gleichzeitig verweisen die Zahlen auf eine steigende Nachfrage von SPF als er-



gänzende Hilfe zur Erziehung. In mehreren Kantonen bestehen aktuell Bestrebungen für gesetzliche Anpassungen der Rahmenbedingungen<sup>78</sup>. Die Familienbegleitung operiert in einem Feld, das sich durch vernetzte Arbeitsbeziehungen einerseits und auferlegte Relevanzen andererseits auszeichnet. Im Kern geht es um die Frage, inwiefern es der SPF als wichtige Hilfemassnahme auch in Zukunft gelingt, gemeinsam mit den Adressat:innen herausfordernde Lebenssituationen zu bewältigen und damit das Wohl der Kinder zu fördern.

Für die Adressat:innen hätten einheitliche Zugänge zu Unterstützungsleistungen ohne Stigmatisierung grossen Einfluss auf das Vertrauen in die Institutionen. Durch die Abkehr einer defizitären Bedingungslogik der Kinder- und Jugendhilfesysteme könnte sich die SPF selbst von der eigenen Konstruktion des Stigmas lösen und das Image als *Services for the poor* (Schrödter, 2020, S. 78) und *Familienüberwachungsapparat* (Freres et al., 2019, S. 153) überwinden. In der Analyse zum Institutionenvertrauen stellte sich nämlich die Frage der Finanzierung der SPF als zentraler Faktor für das Zustandekommen der SPF als Hilfemassnahme heraus. Es lässt sich daher doppelt an Schrödter anschliessen, «dass die SPFH als Hilfe zur Erziehung nicht kostenfrei ist, sondern im Sinne Goffmans nur um den Preis einer beschädigten Identität zu haben ist, da sie eine stigmatisierende Hilfsbedürftigkeit voraussetzt» (2020, S. 33).

Es stellt sich umso mehr die Frage, wie sich die SPF mittels professionellen Arbeitsweisen gegen die voranschreitende Ökonomisierung und Kommerzialisierung in Form von Gewinnorientierung und Kostenreduktion im Sozialen<sup>79</sup> behaupten und für gute Rahmenbedingungen einsetzen können. Auch um teurere Platzierungen zu vermeiden, verortet sich die Arbeit der SPF als (kosten-)intensive und oftmals letzte Hilfeform im Nahfeld der Familie. Möchte die SPF den eigenen Handlungs- und professionsethischen Maximen gerecht werden, benötigt es entsprechende Ressourcen und Strukturen für eine gute fachliche Arbeit. Damit gewinnt die gesellschafts- und sozialpolitische Dimension für die SPF und weitere Ak-

---

<sup>78</sup> Vgl. dazu auch Bericht des Bundesrates (2012), oder Schnurr & Messmer (2020), Messmer et al. (2019) und Metzger & Tehrani (2021a)

<sup>79</sup> Vgl. dazu etwa *Extremer Kapitalismus: Die Ökonomisierung des Sozialen* in Reckwitz (2020, S. 193), *Herausforderungen und Konsequenzen für eine kritische Profession* in Otto (2020, S. 416), oder auch Keller et al. (2014): «Für die Jugendhilfe resp. die Hilfen zur Erziehung (HzE) ist von zentraler Bedeutung, ob das neue, damit transportierte und in alle Ebenen eindringende Effizienz- und Effektivitätsdenken förderlich in einem Feld ist, in dem vertrauensvolle Beziehungen zu KlientInnen die Basis tragfähiger Arbeitsbündnisse und Grundlage der Ermöglichung von Hilfe-, Erziehungs- und Bildungsprozessen sind» (S. 247).

teur:innen der Kinder- und Jugendhilfe an zusätzlicher Bedeutung. Eine differenzierte Perspektive auf Vertrauen kann den Blick auf Vertrauensgestaltungsprozesse schärfen, Zugänge optimieren, das eigene professionelle Handlungsfeld abgrenzen und Argumente für dringend benötigte Ressourcen und Handlungsspielräume der Kinder- und Jugendhilfe liefern, die weit über eine reine Kosten-Nutzen-Logik hinausgehen. Gerade eine solche thematische Verwertungslogik würde sich den Grundzügen von habituellem und fungierendem Vertrauen entgegensetzen und im Kern die Professionalität der SPF in Frage stellen.

## 10. Literatur- und Quellenverzeichnis

- Abele, A. E. (2022). Eindruck, erster. In M. A. Wirtz (Hrsg.), *Dorsch—Lexikon der Psychologie*. <https://dorsch.hogrefe.com/stichwort/eindruck-erster>
- Albus, S. (2012). Die Erzieherischen Hilfen. In W. Thole (Hrsg.), *Grundriss soziale Arbeit: Ein einführendes Handbuch* (4. Aufl., S. 477–482). VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Arnold, S. (2009). *Vertrauen als Konstrukt: Sozialarbeiter und Klient in Beziehung*. Tectum-Verlag.
- Bartmann, S., Fabel-Lamla, M., Pfaff, N., & Welter, N. (Hrsg.). (2014). *Vertrauen in der erziehungswissenschaftlichen Forschung*. Verlag Barbara Budrich.
- Bartmann, S., Pfaff, N., & Welter, N. (2012). Vertrauen in der erziehungswissenschaftlichen Forschung. *Zeitschrift für Pädagogik*, 58(6), S. 772-783. Beltz.
- Bastian, P., & Schrödter, M. (2014). Professionelle Urteilsbildung in der Sozialen Arbeit: Übersicht zur Forschung über den Vollzug und die Herstellung professioneller Urteile. *Soziale Passagen*, 6(2), S. 275–297.
- Beck, S., Diethelm, A., Kerssies, M., Grand, O., & Schmocker, B. (2010). *Berufskodex Soziale Arbeit Schweiz: Ein Argumentarium für die Praxis* (Berufsverband Soziale Arbeit Schweiz, Hrsg.). [https://avenirsocial.ch/wp-content/uploads/2018/12/SCR\\_Berufskodex\\_De\\_A5\\_db\\_221020.pdf](https://avenirsocial.ch/wp-content/uploads/2018/12/SCR_Berufskodex_De_A5_db_221020.pdf)
- Becker-Lenz, R., Busse, S., Ehlert, G., & Müller-Hermann, S. (Hrsg.). (2015). *Bedrohte Professionalität: Einschränkungen und aktuelle Herausforderungen für die Soziale Arbeit*. Springer Fachmedien Wiesbaden.
- Becker-Lenz, R., & Müller-Hermann, S. (2013). Voraussetzungen für die Berufspraxis der Sozialen Arbeit. In R. Becker-Lenz, S. Busse, G. Ehlert, & S. Müller-Hermann (Hrsg.), *Professionalität in der Sozialen Arbeit: Standpunkte, Kontroversen, Perspektiven* (3. Aufl., S. 203–229). VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Becker-Lenz, R. (2014). Vertrauen in professionellen Arbeitsbündnissen. In S. Bartmann, M. Fabel-Lamla, N. Pfaff, & N. Welter (Hrsg.), *Vertrauen: In der erziehungswissenschaftlichen Forschung* (S. 355–374). Verlag Barbara Budrich.
- Biesel, K., Brandhorst, F., Rätz, R., & Krause, H.-U. (2019). *Deutschland schützt seine Kinder! Eine Streitschrift zum Kinderschutz*. Transcript.
- Biesel, K., Fellmann, L., Müller, B., Schär, C., & Schnurr, S. (2017). *Prozessmanual. Dialogisch-systemische Kindeswohlklärung*. Haupt Verlag.
- Bohler, K. F. (2011). Kommentar zu den Beiträgen im Themencluster II „Jugendhilfe“. In R. Becker-Lenz (Hrsg.), *Professionelles Handeln in der sozialen Arbeit: Materialanalysen und kritische Kommentare* (S. 188–194). VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Böllert, K. (Hrsg.). (2018). *Kompendium Kinder- und Jugendhilfe*. Springer Fachmedien Wiesbaden.
- Brauchli, S. (2020). Das Problem mit dem Problem: Vertrauen und Kooperation in der sozialpädagogischen Familienbegleitung in der Schweiz. *ZSE Zeitschrift für Soziologie der Erziehung und Sozialisation*, 40(4), S. 249–262. Juventa Verlag.

- Brauchli, S. (2021). *Das Wohl der Kinder und die Selbstbestimmung der Eltern: Eine qualitative Untersuchung zur Sozialpädagogischen Familienbegleitung in der Schweiz*. Beltz Juventa.
- Clases, C. (2021). Vertrauen. In M. A. Wirtz (Hrsg.), *Dorsch—Lexikon der Psychologie: Bd. Bern*. Hogrefe. <https://dorsch.hogrefe.com/stichwort/vertrauen>
- Cloos, P., Köngeter, S., Müller, B., & Thole, Werner (Hrsg.). (2009). *Die Pädagogik der Kinder- und Jugendarbeit* (2. Aufl.). VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Cocard, Y. (2014). Vertrauensbeziehungen Jugendlicher. In S. Bartmann, M. Fabel-Lamla, N. Pfaff, & N. Welter (Hrsg.), *Vertrauen: In der erziehungswissenschaftlichen Forschung* (S. 203–220). Verlag Barbara Budrich.
- Dahme, H.-J., & Wohlfahrt, N. (2018). Hilfe und Kontrolle in der Jugendhilfe. In K. Böllert (Hrsg.), *Kompendium Kinder- und Jugendhilfe* (S. 219–241). Springer Fachmedien Wiesbaden.
- Dörr, M. (Hrsg.). (2019). *Nähe und Distanz: Ein Spannungsfeld pädagogischer Professionalität* (4. Aufl.). Beltz Juventa.
- Drepper, T. (2010). Soziale personenbezogene Dienstleistungsorganisationen aus neoinstitutionalistischer Perspektive. In T. Klatetzki (Hrsg.), *Soziale personenbezogene Dienstleistungsorganisationen: Soziologische Perspektiven* (S. 129–165). VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Eberitzsch, S. (2016). Ansätze Sozialpädagogischer Familienbegleitung in der Schweiz. In J. Röttgen, A. Bauer, P. Baumeister, C.-M. Pigulla, & R. Mersch (Hrsg.), *Arbeitsfeld Ambulante Hilfen der Erziehung: Standards, Qualität und Vielfalt* (S. 161–175). Lambertus.
- Endress, M. (2002). *Vertrauen*. transcript Verlag.
- Endress, M. (2010). Vertrauen—Soziologische Perspektiven. In M. Maring (Hrsg.), *Vertrauen—Zwischen sozialem Kitt und der Senkung von Transaktionskosten* (S. 91–113). KIT Scientific Publishing.
- Endress, M. (2014). Vertrauenskonstellationen – Zur Relevanz und Tragfähigkeit der Unterscheidung von persönlichem und systemischem Vertrauen. In S. Bartmann, M. Fabel-Lamla, N. Pfaff, & N. Welter (Hrsg.), *Vertrauen: In der erziehungswissenschaftlichen Forschung* (S. 31–47). Verlag Barbara Budrich.
- Esser, K. (2014). Wirkfaktoren in der Erziehungshilfe. In M. Macsenaere, K. Esser, E. Knab, & S. Hiller (Hrsg.), *Handbuch der Hilfen zur Erziehung* (S. 599–606). Lambertus.
- Fabel-Lamla, M., & Fetzer, J. (2014). Vertrauen in Schule(n) – ein Überblick. In S. Bartmann, M. Fabel-Lamla, N. Pfaff, & N. Welter (Hrsg.), *Vertrauen: In der erziehungswissenschaftlichen Forschung* (S. 251–272). Verlag Barbara Budrich.
- Fabel-Lamla, M., Tiefel, S., & Zeller, M. (2012). Vertrauen und Profession: Eine erziehungswissenschaftliche Perspektive auf theoretische Ansätze und empirische Analysen. *Zeitschrift für Pädagogik*, 58(6), S. 799–811. Beltz.
- Fabel-Lamla, M., & Welter, N. (2012). Vertrauen als pädagogische Grundkategorie. Einführung in den Thementeil. *Zeitschrift für Pädagogik*, 58(6), S. 769-771. Beltz.

- Fachverband SPF. (2017). *Leitbild Sozialpädagogische Familienbegleitung SPF*. Avenir Social/Fachverband SPF. [https://avenirsocial.ch/wp-content/uploads/2018/12/RZ\\_Flyer\\_A5\\_Leitbild\\_SPF\\_WEB\\_mc.pdf](https://avenirsocial.ch/wp-content/uploads/2018/12/RZ_Flyer_A5_Leitbild_SPF_WEB_mc.pdf)
- Faltermeier, J., Knuth, N., & Stork, R. (Hrsg.). (2022). *Handbuch Eltern in den Hilfen zur Erziehung*. Beltz Juventa.
- Franzheld, T. (2017). *Verdachtsarbeit im Kinderschutz. Eine berufsbezogene Vergleichsstudie*. (W. Thole, Hrsg.). Springer Fachmedien Wiesbaden.
- Freigang, W. (2016). Ambulante und teilstationäre Erziehungshilfen. In W. Schröer, N. Struck, & M. Wolff (Hrsg.), *Handbuch Kinder- und Jugendhilfe* (2. Aufl., S. 832–851). Beltz Juventa.
- Freres, K., Bastian, P., & Schrödter, M. (2019). Jenseits von Fallverstehen und Prognose – Wie Fachkräfte mit einer einfachen Heuristik verantwortbaren Kinderschutz betreiben. *np - Neue Praxis. Zeitschrift für Sozialarbeit, Sozialpädagogik und Sozialpolitik*, 49(2), S. 140–164.
- Frindt, A. (2013). *Kinder- und Jugendhilfe in neuer Verantwortung. Materialien zum 14. Kinder- und Jugendbericht*. (S. 65). Deutsches Jugendinstitut DJI. [https://www.dji.de/fileadmin/user\\_upload/bibs/14-KJB-Expertise-Frindt.pdf](https://www.dji.de/fileadmin/user_upload/bibs/14-KJB-Expertise-Frindt.pdf)
- Fröhlich-Gildhoff, K. (2014). §31SGB VIII: Sozialpädagogische Familienhilfe. In M. Macsenaere, K. Esser, E. Knab, & S. Hiller (Hrsg.), *Handbuch der Hilfen zur Erziehung* (S. 110–115). Lambertus.
- Gahleitner, S. B. (2017). *Soziale Arbeit als Beziehungsprofession: Bindung, Beziehung und Einbettung professionell ermöglichen*. Beltz Juventa.
- Graßhoff, G. (2012). Pädagogische Passungsverhältnisse – reflexive Analysen im Kontext der Sozialpädagogik. *Zeitschrift für Sozialpädagogik ZfSp*, 60(2), S. 140–154. Beltz Juventa.
- Grünwald, H., Held, T., & Horni, B. (2020). *Die Methoden-Matrix der Psychotherapie: Systemische und verhaltenstherapeutische Techniken kombinieren*. Beltz.
- Grunwald, K., Köngeter, S., & Zeller, M. (2018). Lebensweltorientierung. In K. Böllert (Hrsg.), *Kompodium Kinder- und Jugendhilfe* (S. 1281–1302). Springer Fachmedien.
- Hartmann, M. (2001). Einleitung. In C. Offe & M. Hartmann (Hrsg.), *Vertrauen: Die Grundlage des sozialen Zusammenhalts* (S. 7–37). Campus Verlag.
- Hartmann, M. (2010). Die Komplexität des Vertrauens. In M. Maring (Hrsg.), *Vertrauen— Zwischen sozialem Kitt und der Senkung von Transaktionskosten*. (S. 15–25). KIT Scientific Publishing.
- Hartmann, M., & Offe, C. (Hrsg.). (2001). *Vertrauen: Die Grundlage des sozialen Zusammenhalts*. Campus Verlag.
- Hauri, A., Jud, A., Lätsch, D., & Rosch, D. (2021). *Abklärungen im Kinderschutz: Das Berner und Luzerner Abklärungsinstrument in der Praxis*. Stämpfli Verlag.
- Heaton, Janet. (2004). *Reworking qualitative data*. SAGE.
- Henn, S., & Kessl, F. (2022). Nicht-Passung als Normalfall. Überlegungen zu einer Empirie der Passungsverhältnisse. *np - Neue Praxis. Zeitschrift für Sozialarbeit, Sozialpädagogik*

- und Sozialpolitik, 52(6), S. 515–530.
- Hörster, R. (2021). *Sozialpädagogische Versuche verstehen: Zur Kasuistik und Praxeologie in der Sozialen Arbeit*. Beltz Juventa.
- Hörster, R., & Müller, B. (1999). Zur Struktur sozialpädagogischer Kompetenz. Oder: Wo bleibt das Pädagogische der Sozialpädagogik? In C. Arno & H. Werner (Hrsg.), *Pädagogische Professionalität. Untersuchungen zum Typus pädagogischen Handelns* (3. Aufl., S. 614–648). Suhrkamp.
- Hünersdorf, B., & Hartmann, J. (Hrsg.). (2013). *Was ist und wozu betreiben wir Kritik in der Sozialen Arbeit?* Springer Fachmedien.
- IFSW. (2018). *Global Social Work Statement of Ethical Principles*. International Federation Of Social Work. <https://www.ifsw.org/global-social-work-statement-of-ethical-principles/>
- Integras. (2020). *Die Vertrauensperson*. Fachverband Sozial- und Sonderpädagogik. [https://www.integras.ch/images/aktuelles/2020/Rapport\\_Vertrauensperson\\_11-2020.pdf](https://www.integras.ch/images/aktuelles/2020/Rapport_Vertrauensperson_11-2020.pdf)
- Kelle, H., & Dahmen, S. (Hrsg.). (2020). *Ambivalenzen des Kinderschutzes: Empirische und theoretische Perspektiven*. Beltz Juventa.
- Keller, S., Rosenbauer, N., & Schröder, M. (2014). Ökonomisierung. In D. Düring, H.-U. Krause, F. Peters, R. Rätz, N. Rosenbauer, & M. Vollhase (Hrsg.), *Kritisches Glossar Hilfen zur Erziehung* (S. 244–252). Internationale Gesellschaft für erzieherische Hilfen (IGfH).
- Klatetzki, T. (Hrsg.). (2010a). *Soziale personenbezogene Dienstleistungsorganisationen. Soziologische Perspektiven*. VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Klatetzki, T. (2010b). Zur Einführung: Soziale personenbezogene Dienstleistungsorganisation als Typus. In T. Klatetzki (Hrsg.), *Soziale personenbezogene Dienstleistungsorganisationen: Soziologische Perspektiven* (S. 7–24). VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Klatetzki, T. (2018). Organisation. In K. Böllert (Hrsg.), *Kompodium Kinder- und Jugendhilfe* (S. 1259–1280). Springer Fachmedien.
- Koch, M., & Schoch, A. (2022). Fachliches Urteilen, Körper und Sinne. Analytische Reflexionen am Beispiel von Hausbesuchen und Anhörungen im Kinder- und Erwachsenenschutz. In K. Freres & P. Bastian (Hrsg.), *Ethnografische Urteils- und Entscheidungsforschung (Empirische Pädagogik, 36 (1), Themenheft)* (Bd. 36, S. 64–79). Verlag Empirische Pädagogik.
- Koch, M., Steffen, M., & Bühler, R. (2020). Hausbesuche im Kindes- und Erwachsenenschutz in der Schweiz – eine qualitative Studie. *Soziale Passagen*, 12(2), S. 441–445. Springer.
- Köngeter, S. (2009). *Relationale Professionalität eine empirische Studie zu Arbeitsbeziehungen mit Eltern in den Erziehungshilfen*. Schneider-Verlag Hohengehren GmbH.
- Köngeter, S. (2013). Professionalität in den Erziehungshilfen. In R. Becker-Lenz, S. Busse, G. Ehlert, & S. Müller-Herрман (Hrsg.), *Professionalität in der Sozialen Arbeit: Standpunkte, Kontroversen, Perspektiven* (3. Aufl., S. 183–200). Springer VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Koordinationsstelle häusliche Gewalt (Hrsg.). (2021). *Kinder inmitten von Partnerschaftsge-*

- walt—Eine Orientierungshilfe für die interdisziplinäre Fallarbeit (S. 151). Sicherheits- und Justizdepartement, Koordinationsstelle Häusliche Gewalt Kanton St.Gallen.  
<https://www.sg.ch/content/dam/sgch/sicherheit/h%C3%A4usliche-gewalt/downloadliste-hauptseite--h%C3%A4usliche-gewalt-/Handbuch%20KINDER%20INMITTEN%20VON%20PARTNERSCHAFTSGEWALT.pdf>
- Kostka, K. (2023). *Arbeit mit Eltern in den Hilfen zur Erziehung: Grundlagen, Handlungsformen, Herausforderungen und Weiterentwicklungsbedarfe*. Beltz Juventa.
- Liechti, J. (2013). *Dann komm ich halt, sag aber nichts: Motivierung Jugendlicher in Therapie und Beratung* (3. Aufl.). Carl-Auer-Systeme-Verlag.
- Lindenau, M., & Meier Kressig, M. (Hrsg.). (2022). *Vertrauen - ein riskantes Unterfangen? Sechs (Ein-) Blicke*. wbg Academic.
- Linke, T. (2021). Vertrauensvolle Arbeitsbeziehung. In *Socialnet Lexikon*. socialnet.  
<https://www.socialnet.de/lexikon/29166>
- Luhmann, N. (2014). *Vertrauen: Ein Mechanismus der Reduktion sozialer Komplexität* (4. Aufl.). utb GmbH.
- Macsenaere, M., Esser, K., Knab, E., & Hiller, S. (Hrsg.). (2014). *Handbuch der Hilfen zur Erziehung*. Lambertus.
- Mayring, P. (2022). *Qualitative Inhaltsanalyse: Grundlagen und Techniken* (13. Aufl.). Beltz.
- McLeod, C. (2021). Trust. In *The Stanford Encyclopedia of Philosophy (Fall 2021 Edition)* (substantive revision 2020). Metaphysics Research Lab, Stanford University.  
<https://plato.stanford.edu/archives/fall2021/entries/rust/>
- Medjedović, I. (2014). *Qualitative Sekundäranalyse*. Springer Fachmedien.
- Messmer, H., Fellmann, L., Wetzels, M., & Käch, O. (2019). Sozialpädagogische Familienhilfe im Spiegel der Forschung – Bestandsaufnahme und Ausblick. *np - Neue Praxis. Zeitschrift für Sozialarbeit, Sozialpädagogik und Sozialpolitik*, 19(1), S. 37–53.
- Messmer, H., Wetzels, M., Fellmann, L., & Käch, O. (2021). *Sozialpädagogische Familienbegleitung: Ausgangsbedingungen – Praxis – Wirkungen*. Beltz Juventa.
- Metzger, M., & Domeniconi Pfister, S. (2016). *Arbeits- und Handlungsprinzipien Sozialpädagogischer Familienhilfe und Familienbegleitung. Bericht des Institutes für Sozialpädagogik und Bildung sowie des Institutes für Sozialarbeit und Recht der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit*. FH Zentralschweiz - Hochschule Luzern Soziale Arbeit.
- Metzger, M., & Domeniconi Pfister, S. (2018). Arbeits- und Handlungsprinzipien der Sozialpädagogischen Familienhilfe und Familienbegleitung. *Zeitschrift für Sozialpädagogik ZfSp*, 16(1), S. 56–71. Beltz.
- Metzger, M., & Tehrani, A. M. (2020). *Indikationseinschätzung Sozialpädagogische Familienbegleitung*. FH Zentralschweiz - Hochschule Luzern.
- Metzger, M., & Tehrani, A. M. (2021a). *Finanzierung der Sozialpädagogischen Familienbegleitung in der Schweiz: Wirkungen der Rückerstattungs- und Beitragspflicht*. Hochschule Luzern – Soziale Arbeit Institut für Sozialpädagogik und Bildung.

- Metzger, M., & Tehrani, A. M. (2021b). Indikation für die Sozialpädagogischen Familienhilfe und Familienbegleitung. *Zeitschrift für Sozialpädagogik ZfSp*, 19(3), S. 233–251. Beltz.
- Mörsberger, T. (2022). *Beziehungsweise Vertrauen: Warum sich das berufliche Helfen und Erziehen angesichts zunehmender Formularisierung und Absicherungsmentalität neu definieren sollte - ein Plädoyer*. Beltz Juventa.
- Oevermann, U. (2013). Die Problematik der Strukturlogik des Arbeitsbündnisses und der Dynamik von Übertragung und Gegenübertragung in einer professionalisierten Praxis von Sozialarbeit. In R. Becker-Lenz, S. Busse, G. Ehlert, & S. Müller-Hermann (Hrsg.), *Professionalität in der Sozialen Arbeit* (S. 119–147). VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Oevermann, U. (2016). «Krise und Routine» als analytisches Paradigma in den Sozialwissenschaften. In R. Becker-Lenz, A. Franzmann, A. Jansen, & M. Jung (Hrsg.), *Die Methodenschule der Objektiven Hermeneutik* (S. 43–114). Springer Fachmedien.
- Otto, H.-U. (Hrsg.). (2020). *Soziale Arbeit im Kapitalismus: Gesellschaftstheoretische Verortungen, professionspolitische Positionen, politische Herausforderungen*. Beltz Juventa.
- Otto, H.-U., & Ziegler, H. (2020). Kapitalistische und Non-Kapitalistische Soziale Arbeit im Kapitalismus. In H.-U. Otto (Hrsg.), *Soziale Arbeit im Kapitalismus: Gesellschaftstheoretische Verortungen, professionspolitische Positionen, politische Herausforderungen* (S. 152–165). Beltz Juventa.
- Petko, D. (2019). Nähe und Distanz in der Sozialpädagogischen Familienhilfe. In M. Dörr (Hrsg.), *Nähe und Distanz: Ein Spannungsfeld pädagogischer Professionalität* (4. Aufl., S. 189–203). Beltz Juventa.
- Peyerl, K., & Züchner, I. (Hrsg.). (2022). *Partizipation in der Kinder- und Jugendhilfe: Anspruch, Ziele und Formen der Partizipation von Kindern und Jugendlichen*. Beltz Juventa.
- Polutta, A. (2014). Managerialisierung. In D. Düring, H.-U. Krause, F. Peters, R. Rätz, N. Rosenbauer, & M. Vollhase (Hrsg.), *Kritisches Glossar Hilfen zur Erziehung* (S. 201–207). Internationale Gesellschaft für erzieherische Hilfen (IGfH).
- Rabe-Kleberg, U. (2019). Kontrolle – Markt – Vertrauen. Grundlegende Kategorien einer Theorie professionellen Handelns? Das Beispiel der gesellschaftlichen Kleinkinderziehung im Umbruch der Neuen Bundesländer. In M. Dörr (Hrsg.), *Nähe und Distanz: Ein Spannungsfeld pädagogischer Professionalität* (4. Aufl., S. 144–153). Beltz Juventa.
- Rätz, R. (2018). Von der Fürsorge zur Dienstleistung. In K. Böllert (Hrsg.), *Kompodium Kinder- und Jugendhilfe* (S. 65–92). Springer Fachmedien Wiesbaden.
- Rätz, R., Biere, A., Reichmann, U., Krause, H.-U., & Ramin, S. (Hrsg.). (2021). *Sozialpädagogische Familienhilfe: Ein Lehr- und Praxisbuch*. Kohlhammer Verlag.
- Rätz, R., & Keller, S. (2014). Schwierige Jugendliche. In D. Düring, H.-U. Krause, F. Peters, R. Rätz, N. Rosenbauer, & M. Vollhase (Hrsg.), *Kritisches Glossar Hilfen zur Erziehung* (S. 324–330). Internationale Gesellschaft für erzieherische Hilfen (IGfH).
- Reckwitz, A. (2020). *Das Ende der Illusionen: Politik, Ökonomie und Kultur in der Spätmoderne* (7. Aufl.). Suhrkamp.



- Rhyner, A. (2017). Praxis trifft Wissenschaft—Wirksamkeitsforschung für Sozialpädagogische Familienbegleitung SPF. *AvenirSocial - SozialAktuell: die Fachzeitschrift des Berufsverbandes AvenirSocial, Jahrgang 49 (2017, Nr. 3)*, S. 32-33.
- Rhyner, A. (2023). Familiäre Themen treffen sich am Küchentisch: Sozialpädagogische Familienbegleitung (SPF) kann Familien von innen stärken. *AvenirSocial - SozialAktuell: die Fachzeitschrift des Berufsverbandes AvenirSocial, Jahrgang 55 (2023, Nr. 1)*, S. 12–15.
- Richter, C., & Mojescik, K. (Hrsg.). (2021). *Qualitative Sekundäranalysen: Daten der Sozialforschung aufbereiten und nachnutzen*. Springer Fachmedien.
- Richter, M. (2013). *Die Sichtbarmachung des Familialen: Gesprächspraktiken in der sozialpädagogischen Familienhilfe*. Beltz Juventa.
- Rotzetter, F., Steffen, M., & Koch, M. (2023). Der Hausbesuch im Fokus. *AvenirSocial - SozialAktuell: die Fachzeitschrift des Berufsverbandes AvenirSocial, Jahrgang 55 (2023, Nr. 1)*, S. 22–23.
- Rüegger, C., Gautschi, J., Becker-Lenz, R., & Rotzetter, F. (2021). Bedeutung und Aufbau von Vertrauen in der Sozialpädagogischen Familienbegleitung. *Gesellschaft – Individuum – Sozialisation. Zeitschrift für Sozialisationsforschung*, 2(2). S. 1-16
- Rüegger, C., Gautschi, J., Becker-Lenz, R., & Rotzetter, F. (2022). Spannungsgeladene Vertrauensarbeit—Wie gelingt oder misslingt es, im Zwangskontext Vertrauen aufzubauen? Einige Antworten dazu aus einem Forschungsprojekt zum Feld der Sozialpädagogischen Familienbegleitung (SPF). *SozialAktuell: die Fachzeitschrift des Berufsverbandes AvenirSocial, Jahrgang 54 (2022, Nr. 2)*, S. 7–8.
- Schallberger, P. (2013). Diagnostik und Individuationsmodelle in der Heimerziehung. In R. Becker-Lenz, S. Busse, G. Ehlert, & S. Müller-Hermann (Hrsg.), *Professionalität in der Sozialen Arbeit: Standpunkte, Kontroversen, Perspektiven* (3. Aufl., S. 275–296). VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Schallberger, P., & Wyer, B. (2010). *Praxis der Aktivierung: Eine Untersuchung von Programmen zur vorübergehenden Beschäftigung*. UVK Verlagsgesellschaft.
- Schilling, S., Neuhaus, L., Muerner, B., & Reim, T. (2023). Der professionelle Arbeitsbogen in der Sozialhilfe und das Verhältnis von Organisations- und Professionsrationalität. *np - neue praxis. Zeitschrift für Sozialarbeit, Sozialpädagogik und Sozialpolitik*, 53(1), S. 40–57.
- Schmocker, B. (2011). Soziale Arbeit und ihre Ethik in der Praxis: Eine Einführung mit Glossar zum Berufskodex Soziale Arbeit Schweiz. In *Soziale Arbeit und ihre Ethik in der Praxis eine Einführung mit Glossar zum Berufskodex Soziale Arbeit Schweiz*. Berufsverband AvenirSocial.
- Schnurr, S., & Messmer, H. (2020). *Ambulante Hilfen zur Erziehung – Forschung, Diskurse, Entwicklungsimpulse. Erstellt im Auftrag des Erziehungsdepartements Basel Stadt – Bereich Jugend, Familie und Sport – Fachstelle Planungsgrundlagen*. Hochschule für Soziale Arbeit FHNW
- Schrödter, M. (2020). *Bedingungslose Jugendhilfe: Von der selektiven Abhilfe defizitärer Elternschaft zur universalen Unterstützung von Erziehung*. Springer Fachmedien.

- Schrödter, M., & Freres, K. (2019). Bedingungslose Jugendhilfe. *np - neue praxis. Zeitschrift für Sozialarbeit, Sozialpädagogik und Sozialpolitik*, 49(3), S. 221–233.
- Schumacher, T. (2013). *Lehrbuch der Ethik in der Sozialen Arbeit*. Beltz Juventa.
- Schütze, F. (2021). *Professionalität und Professionalisierung in pädagogischen Handlungsfeldern: Soziale Arbeit*. Verlag Barbara Budrich.
- Schwarzloos, C. (2023). *Soziale Netzwerkbeziehungen in der aufsuchenden Sozialen Arbeit mit Familien: Eine Untersuchung am Beispiel der Sozialpädagogischen Familienhilfe*. Beltz Juventa.
- Schweer, M. K. W. (2010a). Vertrauen in Erziehungs- und Bildungsprozessen. In M. K. W. Schweer (Hrsg.), *Vertrauensforschung 2010: A state of the art* (S. 151–172). Peter Lang Verlag.
- Schweer, M. K. W. (Hrsg.). (2010b). *Vertrauensforschung 2010: A state of the art*. Peter Lang Verlag.
- Schweizerische Eidgenossenschaft. (2012). *Gewalt und Vernachlässigung in der Familie: Notwendige Massnahmen im Bereich der Kinder- und Jugendhilfe und der staatlichen Sanktionierung*. Bundesrat - Schweizerische Eidgenossenschaft.  
<https://www.bsv.admin.ch/bsv/de/home/sozialpolitische-themen/kinder-und-jugendfragen/kinderschutz/gewalt-und-vernachlaessigung-in-der-familie.html>
- Seithe, M. (2008). *Engaging: Möglichkeiten klientenzentrierter Beratung in der Sozialen Arbeit*. VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Seithe, M., & Heintz, M. (2014). *Ambulante Hilfe zur Erziehung und Sozialraumorientierung: Plädoyer für ein umstrittenes Konzept der Kinder- und Jugendhilfe in Zeiten der Nützlichkeitsideologie*. Verlag Barbara Budrich.
- Simon, J. (2022). Vertrauen in die Wissenschaft—Philosophische Erwägungen. In A. W. Lohse & T. C. Mettenleiter (Hrsg.), *Infektionen und Gesellschaft: Was haben wir von COVID-19 gelernt?* (S. 30–35). Springer.
- Steffen, M., Koch, M., & Bühler, R. (2023). Sachverhaltserforschung als Ermessensarbeit. Abklärungslogiken im Kontext von Hausbesuchen im Kindes- und Erwachsenenschutz. *Schweizerische Zeitschrift für Soziale Arbeit / Revue suisse de travail social*, (Online-Version vor Einschluss). <https://szsa.ch/ojs/index.php/szsa-rsts/article/view/263/293>
- Thiersch, H. (2019). Nähe und Distanz in der Sozialen Arbeit. In M. Dörr (Hrsg.), *Nähe und Distanz: Ein Spannungsfeld pädagogischer Professionalität* (4. Aufl., S. 42–59). Beltz Juventa.
- Thole, W., & Polutta, A. (2011). Professionalität und Kompetenz von MitarbeiterInnen in sozialpädagogischen Handlungsfeldern. Professionstheoretische Entwicklungen und Problemstellungen der Sozialen Arbeit. In W. Helsper & R. Tippelt (Hrsg.), *Pädagogische Professionalität. Zeitschrift für Pädagogik, Beiheft 57*, (S. 104–121). Beltz.
- Thomas, A. (2014). Sozialpsychologische Betrachtung von Vertrauen im interkulturellen Kontext. In S. Bartmann, M. Fabel-Lamla, N. Pfaff, & N. Welter (Hrsg.), *Vertrauen: In der erziehungswissenschaftlichen Forschung* (S. 123–155). Verlag Barbara Budrich.
- Tiefel, S., & Zeller, M. (2014). Differenzierung des Vertrauensbegriffs empirische Analysen

- aus der Perspektive von Adressat/innen der Sozialen Arbeit. In S. Bartmann, M. Fabel-Lamla, N. Pfaff, & N. Welter (Hrsg.), *Vertrauen: In der erziehungswissenschaftlichen Forschung* (S. 335–354). Verlag Barbara Budrich.
- Übereinkommen über die Rechte des Kindes, Pub. L. No. SR 01.107, 0.107 SR (1997).  
[https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/1998/2055\\_2055\\_2055/de](https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/1998/2055_2055_2055/de)
- Wagenblass, S. (2004). Vertrauen in der sozialen Arbeit: Theoretische und empirische Ergebnisse zur Relevanz von Vertrauen als eigenständiger Dimension. In *Vertrauen in der sozialen Arbeit theoretische und empirische Ergebnisse zur Relevanz von Vertrauen als eigenständiger Dimension*. Juventa-Verlag.
- Wagenblass, S. (2018). Vertrauen. In H.-U. Otto & H. Thiersch (Hrsg.), *Handbuch Soziale Arbeit: Grundlagen der Sozialarbeit und Sozialpädagogik* (6. Aufl., S. 1825–1835). Ernst Reinhardt Verlag.
- Wigger, A. (2013). Der Aufbau eines Arbeitsbündnisses in Zwangskontexten— Professionstheoretische Überlegungen im Licht verschiedener Fallstudien. In Roland. Becker-Lenz, Stefan. Busse, Gudrun. Ehlert, & Silke. Müller-Hermann, *Professionalität in der Sozialen Arbeit: Standpunkte, Kontroversen, Perspektiven* (3. Aufl., S. 149–165). VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Wolf, K. (2015). *Sozialpädagogische Interventionen in Familien*. Beltz Juventa.
- Wolff, S. (2010). Soziale personenbezogene Dienstleistungsorganisationen als lose gekoppelte Systeme und organisierte Anarchien. In *Soziale personenbezogene Dienstleistungsorganisationen—Soziologische Perspektiven* (S. 285–335). VS Verlag für Sozialwissenschaften.

# 11. Anhang

## 11.1 Suchheuristik für die Analyse des Datenkorpus

	Kategorie	Definition (nach Tiefel & Zeller, 2014)	Ankerbeispiele / Vertrauensfacetten	Kodierregeln
Institutionenvertrauen	K1: Generalisiertes Institutionenvertrauen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Glaube an Leistungs- und Funktionsfähigkeit der Institution kann ohne direkten Kontakt zu Vertreter:innen der Institutionen aufgebaut werden</li> <li>- Bezieht sich auf entpersonalisierte Institutionsbedingungen, wie. Z.B. Rechtsgrundlagen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kooperation und sozialer Zusammenhalt</li> <li>- Information, Wissen, Transparenz</li> <li>- Strukturelle Rahmenbedingungen</li> <li>- Gesetzlicher Zugang zu Leistung, Finanzierung</li> <li>- Public Image der Institution</li> <li>- Ver-/Misstrauen gegenüber Staat, Institutionen, Organisationen und Gesetzen</li> <li>- Gefühl des Fremdbestimmt seins</li> <li>- Desintegrationsphänomene</li> <li>- Zwang vs. Freiwillig</li> <li>- Ausgangsbedingungen</li> <li>- Fremd- und Selbsteinschätzung</li> </ul>	<p><b>Entpersonalisierte Interaktionen, Rechtsgrundlagen</b> und grundsätzliche Strukturen des Zugangs und bisherige Erfahrungen.</p> <p>Wie gestalten sich die Rahmenbedingungen der professionellen Hilfemaßnahmen, wie sind diese organisationale Eingebunden, gibt es Hürden, Alternativen.</p> <p>Ebenfalls Fokus auf ursprüngliche Ursache von prekären Lebenslagen und weiteren Unterstützungssystemen ausserhalb der Sozialen Arbeit.</p>
	K2: Konkretes Institutionenvertrauen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Beruht auf Vereinbarungen und Regelungen</li> <li>- Wird repräsentiert durch die institutionelle Regelmäßigkeit bzw. Verbindlichkeit der Institutionsvertreter:innen (die aber austauschbar sind)</li> <li>- Bezieht sich auf das Aushandeln von Möglichkeiten und Ressourcen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aushandlungsmöglichkeit bzw. Gewährleistung von Rechten und Widerspruchsmöglichkeiten (Rechtsgrundlagen)</li> <li>- Leistungsangebot</li> <li>- Vorerfahrungen</li> <li>- Persönliche Dispositionen</li> <li>- Unfreiwilligkeit, Zwang</li> <li>- Atmosphärische Elemente</li> <li>- Partizipation</li> </ul>	
Settingvertrauen	K3: Generalisiertes Settingvertrauen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Beruht auf dem Glauben an die prinzipielle Passung der eigenen Bedürfnisse zu den organisationalen Strukturen und kommunikativen Prozessen</li> <li>- Kann ohne direkten Kontakt mit Vertreter:innen der Organisation aufgebaut werden</li> <li>- Bezieht sich auf entpersonalisierte Organisationsbedingungen, z.B. Regeln.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Umgang mit Privatheit</li> <li>- Setting Gestaltung / Gelegenheitsstrukturen</li> <li>- Partizipative Ausgestaltung,</li> <li>- Wechselmöglichkeiten (Passung)</li> <li>- Leidensdruck, Ängste und Befürchtungen</li> <li>- Hoffnung</li> <li>- Beauftragung, Dauer und Intensität</li> <li>- Auswahl der Hilfemaßnahmen</li> <li>- Partizipation, Einbezug, Darlegung</li> <li>- Vorschuss und Risiko</li> <li>- Lebensweltorientierung</li> </ul>	<p><b>Entpersonalisierte Organisationsbedingungen,</b> Passung der Bedürfnisse und Dienstleistung</p> <p><b>Erproben</b> von Angebotsstrukturen und Gelegenheitsstrukturen, Möglichkeit Abgleichen selbst gesetzter Ziele</p>
	K4: Konkretes Settingvertrauen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Beruht auf der Reflexion, welche Gelegenheitsstrukturen eines Settings als hilfreich erachtet werden</li> <li>- Ist an die Erprobung von pädagogischen Angebotsstrukturen bzw. Kommunikationsformen gebunden,</li> <li>- Bezieht sich auf das Abgleichen und Modifizieren selbst gesetzter Rahmen- und Zielvorstellungen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Passungsverhältnis, Inanspruchnahme</li> <li>- Handlungsspielräume und Gestaltung von Rahmenbedingungen (Vertraulichkeit)</li> <li>- Atmosphärische Elemente</li> <li>- Kooperation, Mitwirkung,</li> <li>- Transparenz/Awareness</li> <li>- Öffnung und Offenheit, Zutrauen</li> <li>- Problemverhandlung</li> <li>- Anfänge der SPF, priming und Eröffnungen</li> <li>- Verlust und Gewinn</li> <li>- Linderung, gelingen, Einbezug</li> <li>- Loyalitäten</li> </ul>	
Personales Vertrauen	K5: Persönliches Vertrauen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Beruht auf dem Glauben, dass es die Professionellen als ganze Person gut mit einem meinen</li> <li>- Ist an positive Erfahrungen mit den beteiligten Personen gebunden</li> <li>- Bezieht sich auf diffuse Beziehungsanteile, wie wertschätzende Verhaltensweisen der Person</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Professionelles Rollenverständnis</li> <li>- Umgang mit Selbstöffnung – strukturierte Offenheit</li> <li>- Passungsverhältnis</li> <li>- Empathie, Wertschätzung, Zuhören, Beobachten, (Be-)Wertung</li> <li>- Wechselbeziehung</li> <li>- Geheimnis und Verschwiegenheit (Anvertrauen, Verrat, Misstrauen)</li> <li>- Haltung, Habitus, Stile und Prägungen</li> <li>- Diffuse Rollen (Freund:in, Kolleg:in, Familienmitglied)</li> </ul>	<p>Diffuse Beziehungsanteile im Fokus, Professionelle:r <b>als ganze Person.</b></p>
	K6: Spezifisches Vertrauen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Beruht auf der Reflexion, dass einem die Kompetenz bzw. das Handeln der Professionellen helfen kann</li> <li>- Ist an den Austausch mit Professionellen gebunden</li> <li>- Bezieht sich auf spezifische Beziehungsanteile, wie Autonomieförderung und -forderung.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Autonomieförderung</li> <li>- Arbeitsbündnis, vertrauensvolle Zusammenarbeit, Arbeitsbeziehung</li> <li>- Machtasymmetrie</li> <li>- Berücksichtigung Fallverlauf, Veränderungsmotivation, Fallverstehen</li> <li>- Austausch und Umgang mit Informationen</li> <li>- Beobachtungen</li> <li>- Grenzüberschreitung und Eingriffe</li> <li>- Selbstbestimmung</li> </ul>	<p><b>Spezifische Rollenzuschreibungen an das fachliche Handeln</b> und Wissen der Professionellen</p>

Abbildung 3: Suchheuristik für die Analyse des Datenkorpus nach vertrauensrelevanten Passagen und Momenten, angelehnt an die Vertrauensformen von Tiefel & Zeller (2014, 350)