

Merkmale und Kriterien einer sicheren, verlässlichen Vertrauensbeziehung

Eine zirkuläre Betrachtung der Beziehung zwischen
Fachkräften und Klient*innen in Multiproblemlagen

Andrea Holzer / Daniela Pohorska
1810406303 / 1810406344

Bachelorarbeit 2

Eingereicht zur Erlangung des Grades
Bachelor of Arts in Social Sciences
an der Fachhochschule St. Pölten

12. Mai 2021
Version: 1

Begutachter*in: DSA Christian Reininger MSc / Dr. Walter Milowiz

Abstract (Deutsch)

In der vorliegenden qualitativen Fallstudie wird erforscht, was vonseiten der Klient*innen sowie Fachkräften notwendig ist, damit eine verlässliche und sichere Vertrauensbeziehung entstehen und beständig bleiben kann. Mittels narrativ geführten Interviews sowie einer Dokumentenanalyse wurden Daten erhoben, welche durch die Methode des Offenen Kodierens nach Strauss und Corbin ausgewertet wurden (vgl. Strauss / Corbin 1996). Die Auswertungen zeigen, dass unter anderem für Klient*innen eine Begegnung auf Augenhöhe sowie Verlässlichkeit seitens der Fachkräfte zentrale Bedürfnisse darstellen. Auf der anderen Seite stellen Haltungen, Gesprächstechniken und die interdisziplinäre Zusammenarbeit einige wesentliche Aspekte für die Fachkräfte im Hinblick auf eine sichere, verlässliche Vertrauensbeziehung dar.

Abstract (English)

This qualitative case study investigates what is necessary on the part of clients and specialists so that a reliable and secure relationship of trust can develop and remain stable. Using narrative interviews and a document analysis, data was collected, which was evaluated using the open coding method according to Strauss and Corbin (cf. Strauss / Corbin 1996). The evaluations show that, among other things, an encounter at eye level and reliability on the part of the specialists are central needs for clients. On the other hand, attitudes, conversation techniques and interdisciplinary cooperation represent some essential aspects for the specialists with regard to a secure, reliable relationship of trust.

Inhalt

1	Einleitung.....	5
2	Forschungsinteresse	7
2.1	Interessensbeschreibung	7
2.2	Relevanz des Themas.....	8
2.3	Vorannahmen	9
3	Forschungskontext	10
3.1	Allgemeines zu systemischen Theorien	10
3.2	Einführung in theoretische Grundlagen.....	11
4	Forschungsfragen	16
4.1	Entwicklung der Fragestellung	16
4.2	Haupt- und Unterforschungsfragen	17
5	Begriffsdefinition.....	17
5.1	Soziale Probleme	17
5.2	Multiproblemlagen	18
5.3	Belastete Klient*innen	19
5.4	Resilienz	20
5.5	Ressourcen.....	21
5.6	Verlässliche, sichere Vertrauensbeziehung	23
5.6.1	Beziehung.....	23
5.6.2	Vertrauen	25
5.6.3	Verlässliche, sichere (Vertrauens)Beziehung	25
5.7	Interdisziplinarität.....	26
6	Forschungsdesign	27
6.1	Erhebungsmethode	27
6.1.1	Narratives Interview.....	27
6.1.2	Dokumentenanalyse	28
6.2	Auswertungsmethode.....	29
6.2.1	Offenes Kodieren nach Strauss und Corbin	29
6.2.2	Transkriptionsmethode	29
7	Forschungsergebnisse	30
7.1	Wesentliche Faktoren für eine Vertrauensbeziehung aus Sicht der Klient*innen	30
7.1.1	Haltungen seitens der Fachkräfte.....	30
7.1.2	Begegnung auf Augenhöhe / Sympathie.....	32
7.1.3	Familiärer Kontext / persönliches Umfeld.....	34
7.1.4	Verlässlichkeit, Regelmäßigkeit in der Betreuungszeit	34
7.1.5	Bezugsperson / Wechsel der Betreuungs- bzw. Bezugsperson	35
7.2	Wesentliche Faktoren für eine Vertrauensbeziehung aus Sicht der Fachkräfte	36

7.2.1	Haltungen	36
7.2.2	Rahmen(bedingungen)	42
7.2.3	Wesentliche Aspekte in der Gesprächsführung	45
7.2.4	Professionalität	47
7.3	Kennzeichen und Voraussetzungen einer sicheren, verlässlichen Vertrauensbeziehung aus dem Blickwinkel der Fachkräfte	51
7.4	Vergleiche der unterschiedlichen Perspektiven	52
8	Resümee und Forschungsausblick.....	53
	Literatur	58
	Daten	64
	Abkürzungen	64
	Anhang.....	65
	Eidesstattliche Erklärungen	68

1 Einleitung

Auf professionelle Hilfe waren fast alle von uns schon einmal angewiesen. Woran denken wir zuerst, wenn wir die Unterstützung als hilfreich und gut befunden haben? An die Organisation des Hilfeprozesses, an das Fachwissen oder wie die Atmosphäre war bzw. wie der*die Professionist*in auf uns zugekommen ist? Vermutlich daran, wie sich die Person uns gegenüber verhalten hat und wie die Atmosphäre bei dem Gespräch war (vgl. Hancken 2020:135).

Für die Beziehungsgestaltung sind unterschiedliche Einflussfaktoren verantwortlich. Eine professionelle Beziehungsgestaltung zeichnet sich jedoch als reflektiertes und aufgabenorientiertes Handeln aus, was eine wesentliche Voraussetzung für einen gelingenden sozialarbeiterischen Unterstützungsprozess darstellt. Wenn es den Fachkräften gelingt, eine gute Arbeitsbasis zu schaffen, rücken auch die erwünschten Ziele der Adressat*innen in erreichbare Nähe (vgl. ebd.:9).

Demnach kann Soziale Arbeit als Beziehungsprofession verstanden werden. Umso erstaunlicher ist es, dass nur wenig Literatur und Studien zu diesem Thema vorhanden sind. Vielmehr entsteht der Eindruck, dass es von der Persönlichkeit der Fachkräfte abhängt, weshalb es zu einer guten Arbeitsbeziehung kommt (vgl. ebd.:92).

Die Basis der Erforschung von Beziehungsgestaltung stellt die systemische Sozialarbeit dar. Die systemische Sozialarbeit ist bestrebt mit Zusammenhängen von Menschen und Systemen sensibel umzugehen, da sich so neue Veränderungsmöglichkeiten eröffnen können. Der systemische Ansatz beruht auf Wertschätzung und Respekt gegenüber allen Beteiligten. Um eine Veränderung im System bewirken zu können, ist es notwendig interne Systemprozesse anzuregen. Aufgrund dessen müssen Fachkräfte in eine zirkuläre Kommunikation mit den Adressat*innen treten und zeitgleich die ablaufenden Prozesse beobachten (vgl. Ritscher 2007:42-45).

Aufgrund dieser Gegebenheit wird in der vorliegenden qualitativen Fallstudie die Frage: „Was ist notwendig, damit eine verlässliche, sichere Vertrauensbeziehung entstehen kann?“, aufgegriffen und erforscht. Der Schwerpunkt liegt dabei auf der Erhebung von Daten aus Sicht der Klient*innen, sowie der Fachkräfte. Um an entsprechende Daten zu gelangen, wurden Interviews mit Adressat*innen in Multiproblemlagen geführt, desgleichen mit Fachkräften, welche das eben genannte Klientel begleiten. Darüber hinaus wurde Fachliteratur zur Beantwortung der Forschungsfragen, zur Gegenüberstellung und/oder Bekräftigung der Aussagen der Befragten herangezogen. Unser Fokus bei der Erforschung der eben beschriebenen Thematik liegt im Wesentlichen darauf, die Beziehung zwischen Klient*innen und Fachkräften zirkulär zu betrachten. Hancken (vgl. ebd.:77-78) gibt an, dass eine zirkuläre Sichtweise hilft, die Verwobenheit von interaktiven Bezügen anzuerkennen. In einer zirkulären Haltung stehen wir möglichen Ursachen und Wirkungen offener gegenüber, als einer bloß kausalen Suche. Wir betrachten zirkulär vor allem die Unterschiedlichkeit der individuellen Erfahrungen und Erlebnisse, die wir kommunikativ austauschen, um ein tieferes, weites Bild über uns und unsere Interaktionen zu erhalten.

Die vorliegende Arbeit gliedert sich in acht große Bereiche. Anschließend an die Einleitung folgt das Forschungsinteresse in dem, neben dem Interesse, die Relevanz des Themas sowie die Vorannahmen behandelt werden. Im Forschungskontext wird die Systemtheorie bezugnehmend auf Soziale Arbeit bzw. das soziale Feld beschrieben. In Kapitel vier werden die Forschungsfragen dargelegt. Im darauffolgenden Abschnitt werden wichtige Begriffe definiert, um damit zu einem besseren Verständnis für die Leserschaft beizutragen. Im Kapitel Forschungsdesign wird neben der angewendeten Erhebungsmethode, die Auswertungsmethode erläutert. Danach werden die Ergebnisse, welche auf Basis der gewählten Datenanalyse erhoben werden konnten, angeführt. Den Abschluss der Fallstudie bilden das Resümee und der Forschungsausblick.

Wenn eine besondere Form der Kommunikation – nämlich die mit dem Helfer – dazu führen kann, dass das Problem vergeht, dann kann das nichts anderes bedeuten, als dass die, bis dahin stattgefundene gewöhnliche Kommunikation entscheidend daran beteiligt war, das Problem aufrecht zu erhalten. Daher sollten wir uns, wenn wir mit Problemen konfrontiert sind, zuallererst und vor allem mit der Frage befassen, wie wir mithelfen, sie zu erhalten.
(Zitat aus dem Buch: Teufelskreis und Lebensweg / Walter Milowiz)

2 Forschungsinteresse

In diesem Abschnitt folgt eine Interessensbeschreibung, die Darlegung der Relevanz der Thematik, sowie eine Auflistung unserer Vorannahmen.

2.1 Interessensbeschreibung

Soziale Arbeit wird oftmals mit Menschen, die sich in Multiproblemlagen befinden, konfrontiert, wodurch eine Reihe von Anforderungen parallel im Blick zu behalten und umzusetzen sind. Damit dies gelingen kann, ist eine enge Zusammenarbeit der unterschiedlichen Dienstleistungseinrichtungen und ihren zugehörigen Akteur*innen notwendig. Die zunehmende thematische Spezialisierung und Arbeitsteilung der Institutionen führt jedoch vermehrt dazu, dass Menschen, die einen umfangreichen Hilfsbedarf haben, in Dienstleistungseinrichtungen nicht mehr die erforderliche Unterstützung erhalten. Viele Institutionen sind mit der vorhandenen Komplexität von Lebenssituationen überfordert. Gelingt aufgrund der Vielschichtigkeit der Problemlagen einer Person eine Zusammenarbeit der unterschiedlichen Institutionen nicht, entsteht für Adressat*innen¹ und Fachkräfte nicht selten eine Odyssee (vgl. Gahleitner 2017: 256-257).

„Funktionierende Kooperationen zwischen den Zuständigkeitsbereichen und unterschiedlichen Positionen stellt [jedoch] eine entscheidende Grundlage dar, um eine umfassende und angemessene Diagnostik und Intervention zu ermöglichen.“ (Homfeldt / Gahleitner 2012; zit. in ebd.) Gelingt dies nicht, werden KlientInnen von einem Ressort zum nächsten ›verschoben‹ und fallen unterwegs ›durch den Rost‹ oder werden Opfer negativer Zuschreibungsprozesse wie z.B. der ›Unerziehbarkeit‹.“ (Oelkers et al. 2008; zit. in ebd.)

Dies führt dazu, dass all die anderen Faktoren, die für die Erhaltung des Problems von Bedeutung sind, nicht mehr mitbedacht bzw. mitbearbeitet werden.

Diese Entwicklung stellt aus mehrerlei Hinsicht ein großes Problem für die Zielgruppe dar. Einerseits werden Inhalte vorrangig abgearbeitet, aber nicht mehr in Beziehung gesetzt – bzw. zirkulär verschränkt gedacht, andererseits wird für eine positive Entwicklung notwendige Beziehungsarbeit überwiegend außer Acht gelassen. Für den Aufbau einer Vertrauensbeziehung sind die eben beschriebenen Situationen hinderlich, denn eine

¹ Die Begriffe Adressat*innen und Klient*innen sind Synonyme und werden in der folgenden Arbeit austauschbar verwendet.

Vertrauensbeziehung wird durch Transparenz, der Vermittlung von Sicherheit und durch gezielte Handlungen und Maßnahmen aufgebaut (vgl. Gahleitner 2017:283). Zusammenfassend kann gesagt werden, dass der Raum zum Vernetzen sowie eine sichere Beziehung als Basis, auf deren Grundlage Neues aufgebaut bzw. entwickelt werden kann, unzureichende Beachtung finden.

Aufgrund der eben aufgezeigten Problematik werden wir uns in dieser Forschungsarbeit der Thematik Vertrauensbeziehung, genauer gesagt der Kommunikation zwischen Adressat*innen in Multiproblemlagen und Fachkräften, vorzugsweise Sozialarbeiter*innen widmen. Ebenso werden wir beforschen, welche Auswirkungen eine vorhandene sichere und verlässliche Vertrauensbeziehung auf die Zusammenarbeit hat bzw. welchen Einfluss diese auf die Zusammenarbeit nimmt. Unseres Erachtens wird der Bedeutung einer funktionierenden Kooperation zwischen Fachkräften und Klient*innen zu wenig Aufmerksamkeit geschenkt. Die Vernetzungsarbeit zwischen den unterschiedlichen Institutionen wird ebenso einfließen, da unsere Zielgruppe Großteils mit vielen verschiedenen Einrichtungen in Kontakt ist und hier Beziehungsarbeit unserer Ansicht nach, eine wesentliche Rolle spielt. Darüber hinaus versuchen wir zu erforschen, welche Rahmenbedingungen notwendig sind, damit eine sichere, verlässliche und dauerhafte Vertrauensbeziehung zwischen Klient*innen und Fachkräften überhaupt entstehen kann. Außerdem möchten wir herausfinden, woran man erkennt, dass es sich um eine sichere, verlässliche Vertrauensbeziehung handelt. Einen weiteren Bereich, den wir mit unserer Forschungsarbeit eruieren wollen, ist, welche Handlungen und Kommunikationsweisen von Seiten der Professionist*innen bereits bestehende Vertrauensbeziehungen gefährden bzw. ob eine Vertrauensbeziehung eine konstruktive Zusammenarbeit fördern kann.

Unser Fokus bei der Erforschung der eben beschriebenen Thematik liegt im Wesentlichen darauf, die Beziehung zwischen Klienten und Fachkräften zirkulär zu betrachten. Eine zirkuläre Sichtweise hilft, die Verwobenheit von interaktiven Bezügen zu erkennen. In einer zirkulären Haltung stehen wir möglichen Ursachen und Wirkungen offener gegenüber als in einer bloß kausalen Suche. Wir betrachten vor allem die Unterschiedlichkeit der individuellen Erfahrungen und Erlebnisse, die wir kommunikativ austauschen, um ein tieferes, weiteres Bild über uns und unsere Interaktionen zu erhalten (vgl. Hancken 2020:7-79).

2.2 Relevanz des Themas

Soziale Arbeit wird laufend mit einer Vielzahl an unterschiedlichen Interessen und Perspektiven konfrontiert. Oftmals ist beispielsweise nicht klar, „wer Auftraggeber[*in] ist und wie aktuelle oder längerfristige Ziele zusammenhängen.“ (Hosemann/Geiling 2013:9)

Bei der eben beschriebenen Ausgangslage helfen systemische Überlegungen fachliche Positionen einzuordnen, Interessen der Adressat*innen zu berücksichtigen und Orientierung in komplexen Situationen zu erlangen. Durch die Systemtheorie kann mehr Klarheit in Hinblick auf die Zuständigkeiten, sowie ein Zugewinn von Sicherheit im Umgang mit komplexen Ansprüchen an die Soziale Arbeit geschaffen werden (vgl. ebd.).

Einen zentralen Aspekt in der systemischen Arbeit stellt das Herstellen und Aufrechterhalten einer Vertrauensbeziehung dar, da dies die Basis für jede ressourcen- und lösungsfokussierte Beratung bzw. Intervention darstellt. Der systemische Ansatz richtet den Blick dezidiert auf vorhandene Kompetenzen und Ressourcen bei(m) Adressat*innen(-System) und ebenso darauf, wie diese zu einer Lösung beitragen können. Ressourcen können dabei beispielsweise innere Fähigkeiten oder äußere Umstände etwa hilfreiche Personen, Dinge oder Zusammenhänge darstellen. Der Fokus wird auf bereits gut Funktionierendes, was unterstützen kann, voranbringt oder hilfreich ist, gelegt (vgl. Kutz 2020:18). Damit Ressourcen freigelegt w/erden können ist eine respektvolle, achtsamkeitsbasierte und (vor-) urteilsfreie innere Grundhaltung und Menschenfreundlichkeit gegenüber den*m Klient*innen (-system) wesentlich. Aus der Grundhaltung des Respekts gegenüber dem Menschen resultiert die systemische Überzeugung, dass das Gegenüber, also der*die Klient*in (alleinige) Expert*in für seine*ihre Situation ist. Dies bringt zum Ausdruck, dass niemand von außen Veränderungen bewirken, sondern allenfalls Anregungen bieten kann. Die Veränderungsarbeit muss in der Person selbst geschehen (vgl. Hosemann / Geiling 2013:7-13).

Die in jedem Problem bzw. Krise schon (mit) angelegten Lösungen sind jeweils bereits in dem Klient*innensystem selbst vorliegend und müssen „bloß“ freigelegt werden. Die Fachkraft fungiert lediglich als Prozessbegleitung und Katalysator (vgl. ebd.:13-23). Damit der systemische Ansatz greift, ist wie bereits oben erwähnt unter anderem ein respektvoller und wertschätzender Umgang mit den*m Klient*innen(-system) notwendig (vgl. ebd.:30). Ein liebevoller Beziehungsaufbau und die Aufrechterhaltung dessen, stellt nach Aussage von Kutz (vgl. ebd.:13) den eigentlichen Wirkungsschlüssel zu intensiven und nachhaltigen Wirkungen der systemischen Intervention dar.

Auf Basis der eben angeführten Tatsachen, sowie unserer praktischen Erfahrung im Umgang mit Menschen in Multiproblemlagen und der daraus resultierenden häufig vorhandenen Komplexität, ist es notwendig, die Beziehungsarbeit zwischen Klient*in und Fachkraft genauer zu untersuchen, da diese einen wesentlichen Punkt in der Betreuung bzw. Begleitung der Zielgruppe darstellt. Darüber hinaus sind sich die Fachleute einig, dass Vertrauen notwendig ist, damit Klient*innen Empfehlungen nachkommen beziehungsweise Dienstleistungen in Anspruch nehmen (vgl. ebd.).

2.3 Vorannahmen

Aufgrund der beruflichen Tätigkeit im Feld von Frau Pohorska (Materielle Grundsicherung – Sozialberatungsstelle), der Auseinandersetzung mit theoretischen Hintergrundinformationen zum Thema systemische Sozialarbeit und der Bedeutung von Zirkularität im Betreuungskontext in der Projektwerkstatt, sowie durch Literaturrecherche, haben sich nun folgende Vorannahmen eingestellt:

- Um mit Adressat*innen zusammenarbeiten zu können bzw. Ziele zu erreichen ist es unausweichlich eine Vertrauensbeziehung aufzubauen.

- Hat der*die Klient*in zur Fachkraft einmal Vertrauen gefasst, muss trotzdem bei jedem Treffen immer wieder an der Beziehung seitens der Fachkräfte gearbeitet werden.
- Menschen, die bereits langjährige und oftmals negative Erfahrungen mit Helfersystemen haben, fällt es zunehmend schwerer, Vertrauen zu Fachkräften zu fassen.
- Adressat*innen erwarten sich von ihrer Bezugsperson, dass ihnen diese ebenso Vertrauen im Hinblick auf ihre Fähigkeiten schenkt, wie beispielsweise selbstständig Dinge erledigen zu können.
- Klient*innen erwarten sich von Seiten der Fachkräfte Verlässlichkeit in Hinblick auf Vereinbarungen.

3 Forschungskontext

Im folgenden Kapitel wird eingangs die Systemtheorie Bezug nehmend auf Soziale Arbeit bzw. das soziale Feld genauer dargestellt. Aufgrund der Komplexität der unterschiedlichen systemtheoretischen Ansätze wird in dieser Arbeit der Fokus auf den systemischen Ansatz von Walter Milowiz gelegt. Weitere systemische Theorieebenen werden jedoch immer wieder miteinbezogen.

3.1 Allgemeines zu systemischen Theorien

Seit der Antike wird darüber nachgedacht, wie in der beobachteten Vielfalt Zusammenhänge zu beschreiben sind und wie Ordnung in die Pläne kommt, nach denen vorgegangen wird. Die Beschäftigungen, um sich selbst ordnende Zusammenhänge, haben sich als besonders aussichtsreich herausgestellt (vgl. Hosemann / Geiling 2013:9).

Systemische Methoden wurden anfänglich im Bereich der Beratung sowie Therapie angewendet und sind in erster Linie von Ärzt*innen und Psychoanalytiker*innen für die vor einiger Zeit neu erfundene Familientherapie entwickelt worden. Die Anwender*innen waren experimentierfreudig und haben neben dem Ausprobieren und Erfinden neuer Wege sich auch von weiteren Fachrichtungen, wie beispielsweise der Philosophie und Erkenntnistheorie, sowie der Biologie inspirieren lassen (vgl. Milowiz 2020:9).

Systemtheorien haben sich in den letzten Jahrzehnten in der Sozialen Arbeit stark verbreitet. Hinter dem Begriff Systemtheorie verbirgt sich eine Vielzahl von theoretischen Ansätzen, weshalb Luhmann (1984; zit. in: Hollstein-Brinkmann / Staub-Bernasconi 2005:9) es als einen „Sammelbegriff für sehr verschiedene Bedeutungen und sehr verschiedene Analyseebenen“ definiert hat. Als gemeinsames Grundanliegen aller Systemtheorien ziehen Hollstein-Brinkmann und Staub-Bernasconi (vgl. 2005:10) folgende Aussage von Händle und Jensen (1974:17) heran: „Eine systemische Methode liegt dann vor, wenn ein Gegenstand unter dem Gesichtspunkt seiner inneren Organisation und seiner Verbundenheit mit anderen Gegenständen der Umwelt betrachtet wird“. Diese Äußerung beinhaltet die beiden Grundaspekte der Systemtheorie - die innere Organisation und das Verhältnis eines Systems zu seiner Umwelt, - die entsprechend der jeweiligen systemtheoretischen Ausrichtung

unterschiedlich betont werden. Ansonsten sind sehr verschiedene Ansätze der Systemtheorie vorhanden, die angefangen vom Wirklichkeitsbegriff bis hin zu den Varianten des Konstruktivismus reichen (vgl. ebd.).

In Bezug auf Soziale Arbeit hat Systemtheorie, wie bereits erwähnt, schon eine längere Tradition. Diese Theorie greift genau

„die Austauschbeziehungen von Menschen und Umwelt, ihre wechselseitige Bedingtheit und die Verpflichtung der Sozialarbeit, nicht nur die menschlichen Anpassungspotentiale und Bewältigungsmuster zu verbessern, sondern auch auf unzureichende Umweltbedingungen Einfluss zu nehmen“,

auf. (ebd.11) Ein systemisches Denken kann ebenso selbstreflexiv auf Fachkräfte sowie ihre Institutionen angewendet werden. Nach Schweitzer (vgl. 1989; zit. in ebd.) können von Helfer*innen Probleme mitkonstruiert werden bzw. können sich Unterstützungssysteme kontraproduktiv auswirken. Das Systemdenken bezieht daher in seine Überlegungen von Hilfsmöglichkeiten mit ein, dass Maßnahmen, die als Lösung in Betracht gezogen werden, auch Probleme verstärken oder verursachen können. Systemische Betrachtung bedeutet demnach immer ebenso Selbstbeobachtung und Beobachtung weiterer Hilfssysteme.

3.2 Einführung in theoretische Grundlagen

Der häufige und allgemeine Gebrauch des Begriffs (soziales) System führt zu Unklarheiten und macht es notwendig, sich genauer damit auseinanderzusetzen, um ein Verständnis für die Systemtheorie und ihren Begriffen in der Sozialen Arbeit entwickeln zu können.

„Ein Verständnis des sozialen System [sic!] muss darauf antworten, wie es unter Menschen zur Bildung von dauerhaften Kommunikationen, d.h. von Verhaltenskoordination bzw. Kooperation, kommen kann.“ (Ludewig o.A.:3) Wird im systemischen Sinne angenommen, dass Menschen autonome (d.h. geschlossen operierende und strukturdeterminierte) Individuen sind, kann davon ausgegangen werden, dass sie nicht aufeinander gezielt einwirken können und füreinander grundsätzlich intransparent sind. Soziale Systemtheorie muss demnach angeben können, wie Menschen trotz ihrer Nicht-Instruierbarkeit und gegenseitigen Intransparenz soziale Kontinuität aufbauen können (vgl. ebd.).

Unter sozialen Systemen wird beispielsweise der Zusammenhang von „aufeinander verweisenden sozialen Handlungen“ verstanden. Ein soziales System entsteht demnach immer dann, wenn die Handlungen mehrerer Menschen verknüpft werden und sich dieses System von seiner Umwelt abgrenzt. Zu dem jeweiligen System gehören nach Luhmann alle aufeinander sinnhaft verweisenden Handlungen. Alle übrigen Handlungen, die keine Beziehung zu dem jeweiligen System aufweisen, gehören zur Systemumwelt. Wesentlich für diesen Systembegriff ist somit die Annahme einer Grenze, die eine Differenzierung von innen und außen ermöglicht. Luhmann gibt auch an, dass soziale Systeme ihre Existenz nicht beenden, wenn gewisse Systemleistungen ausfallen. Diese verfügen über die Möglichkeit, ausgefallene Anteile durch andere alternative Leistungen zu ersetzen bzw. kann das System den Ausfall durch Veränderung der Systemstruktur und seiner Bedürfnisse ausgleichen.

Luhmann „weist dem System einen Sinn zu“, welches geschlossen und autopoietisch² ist und seine Prozesse selbst steuert und erhält, ohne auf die Umwelt direkt zuzugreifen (vgl. Geringer 2018).

An dieser Stelle möchten wir kurz auf den Begriff *Autopoiesis* eingehen. Das Wort stammt von den Biologen Maturana und Varela (vgl. Voigtmann 2004:10) und beschreibt die Fähigkeit des Systems, die Elemente, aus denen es besteht, selbst zu erschaffen. Luhmann (vgl. 1984; zit. in ebd.:10-12) beschreibt damit in seiner soziologischen Theorie sozialer Systeme nicht nur den Prozess der Selbsterzeugung lebender Systeme (wie Zellen), sondern ebenso den von sozialen und psychischen Systemen. Demnach bedeutet Autopoiesis nach Luhmann (vgl. 1997; zit. in Hosemann / Geiling 2020:68) die Produktion des Systems durch sich selbst. Milowiz (vgl. 2020:21) gibt dazu an, dass Autopoiesis keine Eigenschaft, sondern ein funktionierender komplexer Regelkreis ist. Darüber hinaus widerspricht die Feststellung von Eigenschaften dem dynamischen Grundgedanken der Systemtheorie, da diese immer in Prozessen denkt. Des Weiteren suggeriert der Begriff Autopoiesis eine Stabilität, die tatsächlich instabil ist, da uns bekannt ist wie rasch beispielsweise Menschen von ihrer Selbstreproduktion abgebracht werden können (vgl. ebd.).

Der Terminus System ist für Walter Milowiz (vgl. ebd.:32-35) eine praktische Erfindung, sonst nichts. Um die Komplexität der Welt zu vereinfachen, schaffen Menschen Unterscheidungen/Systeme wie beispielsweise die Familie, die Migrant*innen, die Obdachlosen, die Firma usw. Damit kann festgelegt werden wer z. B. Migrant*in ist und wer nicht. Es erweist sich nicht immer als sinnvoll, die Abgrenzungen die Menschen vornehmen, als Systemgrenzen anzuerkennen. Denn damit wird meist auch festgelegt, welche Interaktionen innerhalb des Systems stattzufinden haben und welche eben nicht. Vor allem für Helfer*innen ist es oftmals wesentlich, diese festgelegten Grenzen zu hinterfragen bzw. nicht zu übernehmen, da diese eventuell nur ein Wunschdenken des Systems zeigen können und sich die Realität ganz anders gestaltet.

Ein weiterer bedeutsamer Aspekt in sozialen Systemen ist, dass das System aus Menschen besteht, welche ein Bewusstsein haben. Aufgrund dieser Gegebenheit werden zugleich Normen und Regeln für das jeweilige System festgelegt. Wenn es jedoch inner- oder außerhalb dieser Systeme zu Abweichungen kommt, kann dies zu dauerhaften Veränderungen von Strukturen oder zum Zerfall innerhalb des Systems bzw. zur Veränderung der Interaktion mit der Umgebung kommen. Strukturen die als Systeme wahrgenommen werden, können, obwohl sich die Menschen innerhalb des Systems verändern, lange Zeit aufrechterhalten bleiben (vgl. ebd.).

Normalerweise kann davon ausgegangen werden, dass dauerhafte Strukturen aufgrund von Umgebungsveränderungen oder einer inneren Umgestaltung beeinflussbar sind. Es gibt jedoch Bedingungen, unter denen die Flexibilität der Struktur verloren geht. Diese Situation tritt beispielsweise dann ein, wenn sich zwei oder mehrere Parteien in einem Konflikt befinden und für alle Beteiligten die Option zurückzutreten nicht mehr vorhanden ist. Es besteht der

² „Ein autopoietisches System ist demnach ein selbstorganisierendes und reproduzierendes System. Selbstherstellung und Selbsterhaltung sind somit Grundeigenschaften dessen, was als Autopoiesis bezeichnet wird.“ (Wiehl 2017:1)

dauernde Versuch der Beteiligten, die Gegebenheiten zu ändern. Die Aufmerksamkeit und Wahrnehmung wird zunehmend auf dieses eine Thema fokussiert bis schließlich Mitteilungen, die diese Thematik nicht betreffen miteinbezogen oder entsprechend umgedeutet werden, damit diese wieder zum Thema zurückführen. Alle Einflüsse von außen werden entweder für das Thema verwendet oder ignoriert. Die Angelegenheit verselbstständigt sich und beherrscht die gesamte Kommunikation in diesem System. Dabei findet viel Kommunikation auf der Metaebene statt wie beispielsweise Tonfall, Gestik usw. (vgl. ebd.:40-65). Die Wahrnehmung und das Denkvermögen der beteiligten Personen konzentriert sich zunehmend auf diesen einen Aspekt, wodurch das System zunehmend rigide und unbeeinflussbar wird. Diese eben beschriebene Gegebenheit wird als *dysfunktionales System* bezeichnet (vgl. ebd.:41-42).

Jede neuerliche Auseinandersetzung oder jeder Streit führt dazu, dass das ungezielte Verhalten der beteiligten Personen, das meist von Wut oder Verzweiflung gesteuert wird, zu einer neuen Strukturbildung führt. Da Menschen dazu neigen auf bereits bekannte bzw. ihnen vertraute Muster zurückzugreifen und diese dementsprechend wahrgenommen werden und darauf reagiert wird, ist die Wahrscheinlichkeit groß, dass erneut ein dysfunktionaler Prozess in Gang gesetzt wird. Diese Rückkoppelungsschleifen verfestigen sich zunehmend, was zur Folge hat, dass Menschen aufgrund immer unerträglicherer Umstände ein ablehnendes Verhalten zeigen. Die Folge daraus ist, dass die Umwelt (die meist stärkere Partei/die Mehrheit) versucht diese Umstände mit zunehmend massiveren Sanktionen zu korrigieren und das führt schließlich dazu, dass Menschen bzw. kleinere Subgruppen zwangsläufig in die Außenseiter*innenrolle gedrängt werden (vgl. Milowiz 2020: 66). Diese Ausgrenzung verfestigt sich, wenn sich Verhaltensweisen wechselseitig verstärken und die nach außen gedrängten Personen bzw. Gruppen schließlich keine andere Möglichkeit mehr sehen, als sich auf die Gegebenheiten einzustellen und das eigene Handeln zu reproduzieren (vgl. Kronauer 2002:211; zit. in Hosemann / Geiling 2013:121). Diese Umstände führen dazu, dass Menschen bei bestimmten Situationen wiederholt ähnlich handeln. Im Vergleich dazu sinkt die Aussicht, dass Personen bekannte Situationen unterschiedlich erleben und demzufolge das erlernte Wissen nicht anwenden (vgl. Milowiz 2020:77). Nach Tomm (1994), Reiter (1988) und Schultz von Thun (1989) (zit. in Ritscher 2007: 34) stellen festgefahrene Beziehungsmuster einen bedeutenden Faktor für Beziehungsstörungen dar, die in Beziehungskonflikten und/oder individuellen Merkmalen ihren Ausdruck finden.

Beziehung stellt für die Soziale Arbeit immer schon eine grundlegende Perspektive dar und die Systemtheorie intensiviert diese Blickrichtung. Die Themen, die systemische Soziale Arbeit beschäftigen, sind nicht gestörte Persönlichkeiten, sondern gestörte Beziehungen innerhalb des Gesellschaftssystems, die in einer bestimmten Weise bestehen bleiben. In diesem Sinne ist eine Wendung von einer individuumszentrierten, zu einer beziehungsorientierten Sicht von Störungen festzumachen. Der Ausdruck *Problemsystem* bezeichnet diese Wendung (vgl. Ritscher 2007:35).

Der Begriff wurde im Rahmen der systemischen Therapie von Harry Goolishian 1986 eingeführt, welcher beschreibt, dass nicht die sozialen Strukturen wie beispielsweise Familien Probleme haben, vielmehr erzeugen Probleme soziale Strukturen (vgl. Ludewig o.A.:5). Ludewig (o.A.:6) benennt das *Problemsystem* als „eigenständiges soziales System um ein Problem.“ Als *Problem* bezeichnet er Kommunikation über einen veränderungsbedürftigen bzw. -fähigen Sachverhalt, wobei nicht der Sachverhalt das Problem darstellt, sondern die

dauerhaft verfestigte Kommunikation darüber. Ein solches Problemsystem kann durch unterschiedliche Äußerungen wie beispielsweise Forderungen, Wertungen usw. entstehen. Der*die Adressat*in versteht die Nachricht als unberechtigte Ablehnung und reagiert in einer (kommunikativen) Weise, dass ein negativer Kreislauf entsteht. Die Lösung des Problems der doppelten Kontingenz³, welches Vertrauen und Risikobereitschaft voraussetzt, wird von da an blockiert. Durch die ständige Wiederholung von bekannten Kommunikationsmustern wird die Lösung unwahrscheinlich. „Das Problemsystem lässt sich – paradoxerweise – als Versuch begreifen, ein System-ohne-Problem (der doppelten Kontingenz) zu errichten und aufrechtzuerhalten.“ Die Folge ist, dass sich unvereinbare Monologe verfestigen und demnach alternative Kommunikationsmöglichkeiten nicht mehr zugelassen werden. Gelingt es den Beteiligten nicht zu verzeihen, besteht die Gefahr, dass sie sich in ein monologisierendes Duell verstricken und diese Situation ohne fremde Hilfe kaum mehr bewältigen können.

Aufgrund dieser Sichtweise wird das Individuum entlastet, da die Störung immer etwas ist, wofür sich beide Seiten zu verantworten haben. Es kann jedoch damit nicht festgehalten werden, was in Ordnung ist und was nicht (vgl. Milowiz 2020:82). Die Betrachtungsweise einer problematisch beschriebenen Eigenschaft oder einer als ungünstig betrachteten Lebensbedingung von Adressat*innen muss umformuliert werden, in eine Kommunikationsform bzw. in einen Kreislauf von Mitteilungen (vgl. Ritscher 2007:34; zit. in ebd.:82-83).

In jedem eben beschriebenen Kreislauf wird zur Erhaltung der Beziehung ein Teil der verfügbaren Energien aufgewendet. Geht man davon aus, dass eine Form des Idealzustandes dann besteht, wenn möglichst viel Energie frei zur Verfügung für die Verfolgung von Zielen steht, wie beispielsweise Freude am Leben oder die Aufrechterhaltung der Versorgung kann angenommen werden, dass optimale (funktionale) Beziehungen solche sind, die kaum Energie für die Beziehungsarbeit verbrauchen. Demnach und wie bereits erwähnt, können *dysfunktionale Beziehungen* als Beziehungen definiert werden, die einen Großteil der Energie für die Auseinandersetzung mit der Beziehung aufbrauchen. Hier muss erwähnt werden, dass jede Änderung von Beziehung, wie etwa bei einer Trennung, beim Eintreten neuer Menschen oder durch eine Veränderung äußerer Umstände bewirkt, dass die Beziehungsform unklar wird und eine intensive Arbeit an den neuen Bedingungen notwendig macht. Von einer *dysfunktionalen Beziehung* kann daher erst gesprochen werden, wenn im Zuge so einer Entwicklung die Beziehung zum größten Teil aus einem Kampf um ihre Veränderung besteht. Veränderungen in Beziehungen sind gewöhnlich, doch sollte dabei noch ausreichend Energie für die Bewältigung des täglichen Lebens vorhanden sein (vgl. Milowiz 1998:83).

Dysfunktionale Beziehungen sind unter anderem daran zu erkennen, dass sich Menschen, die ein Beziehungsproblem haben und dies nicht allein lösen können oder wollen, an eine Fachkraft wenden. Fachkräften werden jedoch nicht alle Beziehungskonflikte zwischen Menschen bzw. Subgruppen und der Gesellschaft mitgeteilt. Da das Aufgabengebiet der Sozialen Arbeit ebenso die Prävention beinhaltet, ist es notwendig, nicht nur über

³ „Kontingenz heißt, dass es immer viele verschiedene Handlungsoptionen gibt, von der eine ausgewählt wird. In der Interaktion wird die Kontingenz verdoppelt, da beide Interaktionspartner aus ihren vielfältigen Handlungsmöglichkeiten auswählen können. Für Luhmann ist die doppelte Kontingenz eine Voraussetzung für die Entwicklung sozialer Systeme. Um die Beliebigkeit und Vielzahl der Möglichkeiten einzuschränken, operieren die Systeme in den ihnen eigenen Strukturen.“ (Rastelli o.A.)

Beziehungsprobleme, die zur Fachkraft gelangen nachzudenken, sondern die Erkennbarkeit von Beziehungsproblemen muss allgemeiner beleuchtet werden (vgl. ebd.:85).

Dazu ist eine Auseinandersetzung mit der Kommunikationstheorie, speziell nach Watzlawick und seinem Team hilfreich. Diese besagt, dass Kommunikation inhaltlicher Austausch von Informationen ist und dieser unweigerlich immer einen Zweck hat. Damit dieser Austausch funktionieren kann, ist eine Einigkeit über das Auffassen der Information notwendig. Sind sich die beteiligten Personen oder Gruppen nicht darüber einig, wird wie bereits angeführt stärker auf der Metaebene kommuniziert, wofür der Großteil der Energie aufgebracht wird. Die Metakommunikation kann auf verschiedenen Ebenen passieren wie beispielsweise über die Art wie miteinander umgegangen wird, über Handlungen die das Verhalten wenigstens eines*r Beziehungspartner*in steuern, sowie über Symptome (vgl. ebd.:85-87).

Diese Symptome werden nicht mehr als Ausdruck individueller Störungen interpretiert, sondern als nützliche Verhaltensweisen in einem bestimmten Beziehungskontext. Hierbei ist es wesentlich, dass der Begriff Symptom nicht als Ursache-Wirkung-Beziehung zwischen beispielsweise Gesellschaft und Symptomträger*in aufzufassen ist, sondern als Merkmal und Teil einer Verstörung im System (vgl. ebd.). Milowiz (vgl. 2020:88-89) gibt dazu an, dass es unwesentlich ist, ob das Symptom von jemandem absichtlich oder unabsichtlich herbeigeführt wurde, wesentlich im systemischen Denken ist, welche Wirkung das Symptom in der Interaktion hat. Symptome, die zum ersten Mal auftreten, können eventuell mit einem konventionellen Hilfsangebot gelöst werden. Wenn sich in einer Beziehung bedeutungsmäßige Ereignisse wiederholen, so kann von einer Dysfunktionalität ausgegangen werden. Hierbei kann sich die Hilfe nicht mehr nur auf die Krisenintervention beschränken, ohne zu bedenken, dass die dysfunktionale Beziehung aufrecht bleibt. Weiters können Symptome so gefährlich sein (z.B. Suizidversuch), dass bereits beim ersten Kontakt geklärt werden muss, ob es sich um eine anhaltende Beziehungskrise handelt. Um zu eruieren, ob es sich bei der Krise um eine ständige Störung handelt, besteht die Möglichkeit, die Anamnese der*s Symptomträger*in nach ähnlichen Abläufen zu sichten, sowie nach einem Grund für das Anstreben der durch das Symptom erreichbaren Beziehungsform zu durchsuchen. Eine weitere Möglichkeit ist, dass angenommen wird, dass jedes System über eine Art Gedächtnis für Beziehungsstrukturen verfügt und aufgrund dessen versucht, mit weiteren Beziehungspartner*innen eine ähnliche Beziehungsstruktur herzustellen.

In den vorangegangenen Teilkapiteln der Arbeit wurden bisher einige wichtige Begrifflichkeiten erklärt bzw. wurde ein Versuch unternommen, die Idee der Systemtheorie etwas näher zu bringen. Da wir uns mit der systemischen Sozialarbeit beschäftigen und diese in bestehende Systeme eingreift, werden wir uns im Folgendem mit der Definition des Eingreifens beschäftigen, wozu der Begriff Kalibrierung von Systemen eingeführt wurde. Ein System wird als kalibriert bezeichnet, wenn sich Abläufe im System wiederholen, ohne, dass es zu wesentlichen Änderungen kommt. Fachkräfte haben im Grunde mit zwei Arten von Systemen zu tun: mit *dysfunktional kalibrierten Systemen* und mit *dysfunktional eskalierenden Systemen* (vgl. ebd.:90).

Als dysfunktional kalibriertes System wird beispielsweise die Beziehung zwischen der Gesellschaft und einer Person beschrieben, welche mit Hilfe einer Fachkraft immer wieder in die Gesellschaft eingegliedert wird. Die Person verhält sich jedoch so, dass sie sich wieder

außerhalb der Gesellschaft befindet und deshalb erneut mit Hilfe von Professionist*innen eingegliedert wird. Aufgrund dieser Gegebenheiten wird das System als stabil beschrieben. Damit ist gemeint, dass sich die Abläufe wiederholen, ohne, dass es zu beträchtlichen Veränderungen kommt und es weiterhin dysfunktional bleibt. Im Vergleich dazu wird ein dysfunktional eskalierendes System folgendermaßen beschrieben: eine Person wird aufgrund seines*ihres Verhaltens von der Gesellschaft sanktioniert. Die Person fühlt sich aufgrund dessen gedemütigt und intensiviert sein*ihr ablehnendes Verhalten, worauf die Gesellschaft mit einer härteren Sanktion reagiert und sich die Person noch mehr gedemütigt fühlt. Die Dysfunktionalität ist auch hier deutlich zu erkennen. Die Beteiligten sind sich nicht darüber einig, wie sie miteinander umgehen sollen und greifen deshalb immer wieder auf bereits bekannte Verhaltensweisen zurück. Als eskalierend wird dabei die Tatsache, dass sich bestimmte Verhaltensweisen steigern, beschrieben (vgl. ebd.:90-91).

Damit für Fachkräfte ein Eingreifen in dysfunktionale Systeme möglich wird, muss diese mit dem System in Beziehung treten. Beziehung kann nach Grawe (vgl. et al 1994:781; zit. in Grawe 2019:14) als Grundlage jeglicher Arbeit gesehen werden.

„Beratung spielt sich immer in zwischenmenschlichen Beziehung [sic!] ab und die Qualität dieser Beziehung hat nachweislich einen großen Einfluss auf das Ergebnis der Beratung. Eine gute Beziehung zwischen BeraterIn und KlientIn bewirkt nicht nur ein besseres Selbstwertgefühl des/ der KlientIn und die Bereitschaft, sich den eigenen Schwierigkeiten zu stellen, sondern öffnet die [sic!] KlientIn auch für Einflüsse und Interventionen der BeraterIn.“ (ebd.)

4 Forschungsfragen

In diesem Abschnitt der Arbeit wird kurz auf die Entstehung der Fragestellung eingegangen. Im Anschluss daran werden die Hauptforschungsfrage und die Subforschungsfragen angeführt.

4.1 Entwicklung der Fragestellung

Der Fokus dieser Forschungsarbeit liegt auf der Erhebung von Daten, welche uns Informationen über die Beziehung zwischen Klient*in und Fachkraft liefern sollen. Wir möchten erheben, was für beide Seiten notwendig ist, damit eine verlässliche und sichere Beziehung entstehen und bestehen bleiben kann. Die Erhebung der Daten findet auf Grundlage der Systemtheorie statt.

Um ein möglichst umfangreiches und qualitatives Ergebnis zu erhalten, befragen wir sowohl Klient*innen in Multiproblemlagen, als auch Fachkräfte in verschiedenen Tätigkeitsfeldern der Sozialen Arbeit.

Aufgrund einer ausführlichen Auseinandersetzung mit dem Forschungsgegenstand, unter anderem durch Durchsicht entsprechender Literatur, haben sich für uns folgende Forschungsfragen ergeben:

4.2 Haupt- und Unterforschungsfragen

■ Hauptforschungsfrage

Wie kann das Entstehen einer verlässlichen und sicheren Vertrauensbeziehung zwischen Professionist*in und Klient*in in Multiproblemlagen gefördert werden, und wie wirkt sich diese auf den weiteren Betreuungsverlauf aus?

■ Unterforschungsfragen

Die Forschungsfrage wirft folgende Unterforschungsfragen auf, um eine exakte Erhebung des Sachverhaltes darzustellen:

- Was kann als vertrauensvolle und sichere Beziehung aus Sicht der Klient*innen und der Fachkräfte gesehen werden?
- Welcher Kontext ist nützlich, um eine sichere und vertrauensvolle Beziehung aufbauen zu können?
- Was ist von Seiten der Professionist*innen hilfreich, um eine vertrauensvolle, sichere Beziehung entstehen zu lassen?

5 Begriffsdefinition

Im folgenden Kapitel werden Begriffe, wie beispielsweise soziale Probleme, Resilienz und Multiproblemlagen definiert. Die Termini Beziehung und Vertrauen, welche in unserer Forschungsarbeit einen bedeutenden Schwerpunkt darstellen, werden ebenso genauer beschrieben.

5.1 Soziale Probleme

Staub-Bernasconi (vgl. 2002:249-250) definiert soziale Probleme in drei Untergruppen. Zum einen sind soziale Probleme Selbstverwirklichungsprobleme, welche rein individuelle Angelegenheiten sind und deren Bearbeitung eventuell durch Störungen der sozialen Außenwelt beeinträchtigt wird. Weiters werden sie als Selbstbehinderungs- bzw. Selbstmanagementversagen definiert. Dieser Rahmen wird als individuumszentriertes Paradigma beschrieben. Die zweite Untergruppe erläutert das soziozentrierte Paradigma. Hier werden soziale Probleme als Lernen und Erlernen sozialer Normen- bzw. Pflichterfüllung gegenüber der Gesellschaft und weiters gegenüber Funktionssystemen zusammengefasst. Es kommt zur Abweichung von Norm-, Wert-, oder Sinnvorgaben und dies zieht Stigmatisierungs- bzw. Etikettierungsprozesse nach sich. Somit kann es bis zum Ausschluss aus sozialen (Teil)systemen führen. Die dritte Untergruppe bildet das systemische Paradigma. Dies impliziert Probleme von Individuen, als auch Probleme im Zusammenhang mit einer Sozialstruktur oder Kultur. Für die Individuen kommt es aufgrund sozialer oder kultureller

Barrieren, abhängig von ihrer gesellschaftlichen Position zu einer Unterversorgung ihrer Bedürfnisse. Somit kommt es zu individuellen Nöten.

Soziale Arbeit beschäftigt sich fallbezogen und vor Ort mit “sozialen Problemen”, wie diese entstehen, mit ihrer Struktur und mit Lösungsversuchen. Die Definition des sozialen Problems erfolgt nicht alleine durch die Fachkräfte, sondern durch die Klient*innen, deren Umfeld und gesellschaftlichen Verhältnisse. Eine ganzheitliche Sichtweise ist somit essenziell, ebenso die Ressourcenfokussierung. Eine klassische Methode der Sozialen Arbeit ist die Einzelfallhilfe/Casework, welche wir mit unserer Forschungsfrage genauer betrachten. Um sich ein näheres Bild machen zu können, in welchen Bereichen es zu sozialen Problemen kommen kann, werden die acht Handlungsfelder der Sozialen Arbeit vorgestellt (vgl. obds 2004:1-2):

- Kinder, Jugendliche, Familie
- Alte Menschen
- Materielle Grundsicherung
- Gesundheit
- Straffälligkeit
- Beruf und Bildung
- Migration und Integration
- Internationale Soziale Arbeit/Entwicklungsarbeit

5.2 Multiproblemlagen

In der Literaturrecherche wird der Begriff Multiproblemlagen primär in der Arbeit mit Kindern- und Jugendlichen und deren Familien beschrieben. Die folgende Literaturquelle wurde demnach auf Erwachsene umgelegt. Menschen, welche Soziale Arbeit aufsuchen, sind in ihrem familiären Bezugssystem oder in ihrem Lebensalltag über längere Zeiträume oder durchgehend mit diversen Problematiken belastet. Diese gehen meist mit struktureller und/oder sozialökonomischer Benachteiligung konform. Andauernde Problematiken verfestigen soziale Ausgrenzung, welche sich in allen Lebenswelten widergespiegelt (vgl. Fenninger-Bucher 2017).

In unserer Forschungsarbeit verbinden wir mit dem Begriff *Multiproblemlagen* Menschen, welche durch mehrere bzw. unterschiedliche Problematiken belastet sind. Diese Personen zeichnen sich dadurch aus, dass sie sich aufgrund ihrer Probleme, gleichzeitig in diversen Unterstützungssystemen bewegen, was sowohl für die Klient*innen, als auch für die Fachkräfte bzw. Organisationen zur Herausforderung werden kann.

Sogenannte Multiproblemlagen gehören zum Alltag von Professionist*innen. Menschen mit beispielsweise einer psychischen oder physischen Erkrankung haben oftmals eine Vielzahl von Problemen. Aufgrund ihrer Grunderkrankung sind sie nicht oder nur eingeschränkt in der Lage einer Beschäftigung nachzugehen. Die Folge davon ist, dass die Menschen häufig von Arbeitslosigkeit und Verschuldung betroffen sind, wenige soziale Kontakte haben und allein

leben. Gehäuft handelt es sich hierbei um einen Teufelskreis, den Menschen von sich aus kaum mehr in der Lage sind zu durchbrechen (vgl. Hancken 2020:33).

Diese Personen stehen aufgrund ihrer (prekären) Lebenssituation oftmals in Verbindung mit unterschiedlichen Helfersystemen. Jedes der Systeme versucht auf seine Weise dem Menschen, der sich in einer dysfunktionalen Beziehung befindet zu helfen, diese Dysfunktionalität zu beseitigen. Die Manipulation von außen wird vom System, entsprechend ihren eigenen Wahrnehmungs- und Handlungsmustern verarbeitet. Die Helfersysteme müssen hierbei bedenken, dass ein Eingriff von außen, erst dann eine Veränderung bringt, wenn die Interventionen von außen zum Wahrnehmungsmuster des Systems passen (vgl. Ritscher 2007:42).

Um eine Veränderung erzielen zu können ist es effektiv, dass die unterschiedlichen Helfersysteme sich untereinander gut austauschen. Den Menschen bzw. das System zu überfordern bzw. widersprüchliche Hilfsangebote zu unterbreiten würde sich kontraproduktiv auswirken. Die Fachkräfte müssen sich deshalb weitreichend vernetzen, um ein adäquates Unterstützungsnetz aufbauen zu können und die Person wieder zu aktivieren, zu fördern und ihr zur Selbstermächtigung zu verhelfen. Die Helfer*innen sind dazu angehalten, den Menschen (vor)urteilsfrei, empathisch, wertschätzend und auf Augenhöhe zu begegnen, um eine Veränderung im System möglich zu machen.

5.3 Belastete Klient*innen

In der Literaturrecherche war auffallend, dass der Begriff *Belastung* häufig an das Arbeitsleben gekoppelt ist. Daher wurde eine von uns passende Beschreibung, abgestimmt zu unserer Forschungsfrage, gewählt.

Personen, welche Einrichtungen der Sozialen Arbeit aufsuchen, sind häufig mehrfachen Belastungen über einen längeren Zeitraum ausgesetzt. Sie sind beispielsweise von finanziellen Sorgen, drohenden Delogierungen, Schulden, Suchterkrankungen, häuslicher Gewalt, (nicht medikamentös eingestellte) psychischen Erkrankungen, Diskriminierungen aufgrund psychischer/physischer Beeinträchtigung oder Konflikten mit der Familie/Gesellschaft betroffen. Diese Bürden äußern sich mitunter in Depressionen, vermindertem Selbstwert, trauriger Verstimmung oder Aussichtslosigkeit und können beispielsweise in Form von Zorn und Aggressivität zum Ausdruck gebracht werden. Bewältigungsstrategien, also die Art des Umgangs, wie auf Belastungen reagiert wird, sind unterschiedlich. Manche Klient*innen ziehen sich zurück und vereinsamen zunehmend, andere entwickeln beispielsweise eine Suchterkrankung. Die Suche nach Ablenkung ist häufig als Strategie zu finden. Gelegentlich ist es so, dass das persönliche Umfeld (Familie, Freund*innen) bei der Bewältigung von belastenden Situationen unterstützend zur Seite steht. Bewältigungsstrategien können konstruktive, sowie auch destruktive Aspekte für einen selbst und/oder für andere enthalten. Essenziell ist, im Rahmen der Beratungen die Klient*innen selbst zu ermächtigen und gemeinsam mit ihnen konstruktive Bewältigungsstrategien ausfindig zu machen bzw. in Erinnerung zu rufen und die bestehenden persönlichen Ressourcen zu erkennen und einzusetzen. Insbesondere bei belasteten Adressat*innen ist

eine Vernetzung mit anderen Institutionen, beispielsweise pro mente⁴ für Menschen in psychosozial schwierigen Lebenssituationen effektiv.

Helfer*innensysteme haben es häufig mit mehrfach belasteten Klient*innen zu tun. Diese befinden sich oftmals in einem Teufelskreis. Aufgrund einer psychischen Erkrankung oder eines körperlichen Gebrechens sind sie nicht bzw. nur in einem geringen Stundenausmaß in der Lage einer Beschäftigung nachzugehen. Diese Gegebenheit hat zur Folge, dass es zu finanziellen Einbußen kommen kann, was wiederum zur Folge hat, dass dadurch die sozialen Aktivitäten eingeschränkt werden. Demzufolge kommt es oftmals zu Kontaktabbrüchen und die Menschen müssen zusätzlich mit ihrer Einsamkeit zurechtkommen. Eine der Folgen ist, dass vermehrt Alkohol konsumiert wird, was zu einer Veränderung des Tag-Nacht-Rhythmus führen kann (vgl. Hancken 2020:33).

In diesen Systemen sind zirkuläre Prozesse vorhanden, die die Dysfunktionalität des Systems zunehmend verfestigen. Fachkräfte sind hier angehalten, das System neu zu kalibrieren, indem sie versuchen das System in einen neuen stabilen Zustand zu bringen. Dies kann beispielsweise durch die Einbindung in ein soziales Hilfsnetz passieren, was bei Menschen mit psychischen Erkrankungen oder physischen Gebrechen oftmals notwendig ist. Auch hier ist von Seiten der Professionist*innen ein wertschätzender, empathischer und auf Augenhöhe befindlicher Umgang notwendig, um eine Veränderung im System bewirken zu können.

5.4 Resilienz

Konfrontationen mit belastenden Erlebnissen/Situationen bergen ein Risiko für die psychische Gesundheit. Von Resilienz spricht man dann, wenn solche Risiken unbeschadet überstanden werden. Seit den 1970er Jahren wird die Resilienzforschung systematisch betrieben und versucht zu verstehen, welche Mechanismen und Faktoren benötigt werden, damit Menschen trotz starker Belastung psychisch gesund bleiben. Ursprünglich wurde Resilienz als stabile Persönlichkeitseigenschaft aufgefasst. Dem ist heute nicht mehr so. Resilienz stellt ein Konzept der Gesundheitsförderung dar. Die psychische Gesundheit soll während widrigen Lebensumständen aufrechterhalten bzw. rückgewonnen werden. Zur Resilienzförderung werden präventive Angebote in das Konzept integriert, beispielsweise als krankheitsspezifische Präventionsangebote oder in Angeboten zur Gesundheitsförderung. Weiters wurde die Förderung der Resilienz als Ziel der WHO definiert (vgl. Lieb / Kunzler 2018:745). Resilienz stellt ein relationales Phänomen dar, es ist der adaptive Prozess eines Individuums, der in gemeinsamer Wirkung von Schutz- und Risikofaktoren eine gesunde Entwicklung ermöglicht. Durch Interventionen kann dieser Prozess schrittweise positiv gelenkt werden. Mit der Förderung von Schutzfaktoren können multidimensionale Belastungssituationen unterstützend bewältigt werden (vgl. Höfler 2017:7-8).

⁴ pro mente OÖ unterstützt Menschen in ihren Lebenslagen und bietet beispielsweise Krisenhilfe, mobile Betreuung und Hilfe, Onlinekrisenberatung, Psychosoziale Beratungsstellen, Suchtberatung oder Wohnen für Menschen mit psychosozialen Unterstützungsbedarf.

Zu den Schutzfaktoren zählen beispielsweise

- Intelligenz
 - Soziale Unterstützung im persönlichen Umfeld
 - Selbstwert
 - Realistische Bildungs- und Berufsziele
 - Zugehörigkeitsempfinden zur Gesellschaft
 - Religiosität
- (vgl. ebd.)

Unter Risikofaktoren fallen z.B.:

- Verlust der*des Partner*in
 - Einsamkeit
 - Sexueller Missbrauch
 - Chronische Erkrankungen
- (vgl. ebd.)

Risikomildernde bzw. schützende Faktoren innerhalb und außerhalb einer Person bzw. eines Systems haben einen positiven Einfluss auf die Entstehung von Resilienz. Schutzfaktoren mindern das Risiko des Auftretens von Störungen. Sie sind nicht lediglich als Fehlen von Risiken zu verstehen. Tritt eine Belastung bei bereits vorhandener Ressource ein, kann diese einen protektiven Effekt entfalten. Der Risikofaktor kann somit abgepuffert oder moderiert werden (vgl. Lyssenko et. al 2010:1067).

Zeigen Systeme (Familie, Freund*innen, Helfer*innenbeziehungen usw.) resilientes Verhalten, kann sich dieses positiv auf alle Beteiligten auswirken. Trotz widriger Lebensumstände sind die eben genannten Systeme in der Lage, die Situation ohne negative Folgen zu bewältigen. Diese Resilienz bedient wiederum das Systemverhalten. Rückkoppelungsschleifen beeinflussen abermals das System und können somit konstruktive Veränderungen bewirken. Die Aufgabe der Fachkräfte besteht darin, Systeme auf die Resilienz aufmerksam zu machen bzw. hinzuführen. Wie bereits erwähnt verfügen diese über Ressourcen, Probleme zu bewältigen, sie müssen *nur* mit Unterstützung der Professionist*innen freigelegt werden.

5.5 Ressourcen

Der Ressourcenanalyse wird in der Sozialen Arbeit besondere Beachtung geschenkt. Dabei wird das Augenmerk auf zwei klassische sozialarbeiterische Postulate gelegt – erstens an das Prinzip dort zu beginnen, wo der*die Klient*in steht und zweitens an die Maxime, von den Stärken und Fähigkeiten jeder Person auszugehen. Es werden mindestens vier Ressourcendimensionen unterschieden, welche im Folgenden erläutert werden. Fähigkeiten, welche biologisch, psychisch und sozial erworben worden sind, beispielsweise Humor, handwerkliches Geschick oder die Fähigkeit zu verzeihen, werden als *Persönliche Ressourcen* definiert. Konstruktive oder unterstützende Beziehungen zu Verwandten, Freund*innen oder beispielsweise Nachbar*innen werden als *Lebensweltlich-soziale*

Ressourcen bezeichnet. Unterstützende Beziehungen zu Helfer*innensystemen, wie beispielsweise Psycholog*innen, Ärzt*innen oder kooperative Kontakte zu Schulen oder anderen relevanten Einrichtungen im Gemeinwesen bzw. Sozialraum, stellen die *Soziale Ressourcen im Gemeinwesen* der Klient*innen dar. Als vierte Dimension werden *Sozialökonomische Ressourcen* genannt. Darunter werden alle sozialen, materiellen und ökonomischen Ausstattungen verstanden, wie beispielsweise ein Arbeitsplatz, Vermögen, angemessener Wohnraum oder Bildungsabschlüsse. Alles was hilfreich oder nützlich ist bzw. was an Beziehungen konstruktiv oder positiv erscheint und was in Bezug auf materielle Ausstattung Sicherheit bieten kann, lässt sich als Ressource definieren (vgl. Kleve et. al 2006:110-111).

Systemische Arbeit stellt das Einbeziehen von Ressourcen in den Vordergrund. In diesem Kontext werden wir im Weiteren unsere Gedankengänge veranschaulichen. Oftmals können Klient*innen ihre Ressourcen bzw. die des Systems, in welchem sie eingebettet sind nicht mehr wahrnehmen, bzw. erkennen. Sollte das der Fall sein, ist es die Aufgabe der Fachkraft die Ressourcen während den Beratungsgesprächen in Erfahrung zu bringen. Eine hilfreiche Möglichkeit der lösungsfokussierten Gesprächsführung stellt das *Fragen nach Ausnahmen* dar. Sind Ausnahmen vorhanden, in denen eine Situation (besser) funktioniert, werden diese als Ressourcen in das weitere Fallgeschehen miteinbezogen und genutzt. Nach Berg / De Jong (vgl. 2014:180-181) denken viele Klient*innen zu Beginn von Beratungen problemzentriert und können diverse Problematiken oftmals gut beschreiben. Problembeschreibungen stellen aber keine nützliche Ressource dar um Lösungen zu finden, dafür sind Beschreibungen von Ausnahmen hilfreicher. "Ausnahmen sind frühere Erfahrungen im Leben der KlientIn, bei denen aus guten Gründen das Auftreten des "Problems" erwartet werden konnte, dies aber nicht auftrat." (De Shazer 1985; zit. in ebd.:181) Erkundet man Ausnahmen der*s Klient*in, werden häufig besondere Stärken sichtbar. Können Adressat*innen beschreiben, was sie dazu beigetragen haben, damit Situationen zu Ausnahmen führen, kann die Fachkraft diese Fähigkeit paraphrasieren und complimentieren. Ausnahmezeiten sollten regelmäßig erfragt werden. Ebenso die ist die Erkundung wesentlich, inwiefern die Ausnahme anders oder besser als die Problemzeit ist und wer was tut, damit diese zustande kommt (vgl. Berg / De Jong 2014:194-197).

Menschen in Multiproblemlagen werden oftmals aufgrund ihrer Situation die Ressourcen abgesprochen. Ebenso kann es zu Kategorisierungen bzw. negativen Zuschreibungen aufgrund der (prekären) Lebenssituation kommen. Damit solche Prozesse nicht passieren, ist es seitens der Fachkraft unabdingbar, stets unvoreingenommen in die jeweilige Interaktion zu gehen und eine neutrale Position einzunehmen. Auch soll der Fokus im Gespräch auf die Individualität des einzelnen gelenkt werden. Weiters kann in der Beratung mit zirkulären Fragen gearbeitet werden. Diese ermöglichen das Einbeziehen weiterer Systeme und die Reaktionen des Umfeldes einzuschätzen, also welche Auswirkungen haben die Ressourcen auf die weiteren Systeme.

5.6 Verlässliche, sichere Vertrauensbeziehung (Holzer Andrea)

Um die Bedeutung einer *sicheren, verlässlichen Vertrauensbeziehung* für die Themenstellung dieser Arbeit zu definieren, werden wir die Termini eingangs getrennt beschreiben, um im Anschluss daran die Begrifflichkeiten in Hinblick auf die Zusammenarbeit zwischen Klient*innen und Professionist*innen darzustellen.

5.6.1 Beziehung

„Beziehungen sind nicht auf der einen Seite von Elementen zu entdecken, sondern zwischen ihnen.“ (Hosemann/Geiling 2013:11)

Beziehungen stellen einen wesentlichen und grundlegenden Aspekt im menschlichen Zusammenleben dar, weshalb dieser Begriff in der Alltagssprache häufige Verwendung findet (vgl. Sager 1981:37; zit. in Schäfter 2010:23). Dadurch wird zwar der Zugang zum Phänomen *Beziehung* erleichtert, erschwert jedoch eine wissenschaftliche Herangehensweise.

Rahm et al. (1999:167ff; zit. in ebd.) geben beispielsweise an, dass *Beziehung* im engeren Sinne, bei sehr unterschiedlicher Intensität und Nähe, durch Dauerhaftigkeit gekennzeichnet ist. Weiters wird der Terminus begrifflich von *Kontakt* - kurze Dauer, geringe emotionale Intensität - sowie *Begegnung* - ebenfalls kurz, aber intensiv - abgegrenzt. Asendorpf und Banse (vgl. 2000; zit. in Gahleitner 2017:35) definieren Beziehung über den Begriff *Interaktion*. Demnach besteht eine Beziehung zwischen zwei Menschen aus Interaktionsreihen, wobei jede Interaktion von vorausgegangenen Erfahrungen und von Erwartungen zukünftiger Interaktionen geprägt ist und den weiteren Verlauf einer Beziehung beeinflussen kann. Die Autoren sind ebenso der Auffassung wie Rahm et al., dass Beziehungen demnach von einmaligen Kontakten oder Begegnungen, die eine hohe Flüchtigkeit oder Unverbindlichkeit aufweisen, abzugrenzen sind (vgl. Böhle et.al. 2012; zit. in ebd.).

Beziehungsarbeit ist ein essenzieller Baustein in der Sozialen Arbeit. Die Dyade stellt die kleinste Beziehungseinheit dar. Sie kann als Urbeziehungsform betrachtet werden, denn darunter gibt es keine Beziehung. Die Dyade beginnt mit der Polarität zwischen zwei Individuen, zwischen einem Ich und einem Du. Verschiedene Aspekte differenzieren die Beziehungsintensität. Beispielsweise kann die Dyade über bestimmte Signale und Reaktionen auf Antworten definiert werden. Bezogen auf die frühe Mutter-Kind-Dyade wird in der Entwicklungspsychologie von Reziprozität oder vom Dialog gesprochen. Weiters bestimmt der affektive Dialog die Art der Kommunikation und Interaktion (vgl. Stemmer-Lück 2004:54-55). Die Art der Interaktion zwischen Fachkraft und Klient*in findet auf der verbalen, sowie auf der nonverbalen Ebene statt. Die Interaktionspartner*innen haben Anliegen, Wünsche, Bedürfnisse, welche sich auf der einen Seite decken, auf der anderen Seite aber weit auseinandergleiten. Die wechselseitigen Interaktionen werden wiederum durch bewusste und unbewusste Intentionen bestimmt. Eine bewusste Intention wäre beispielsweise, dass ein*e Klient*in seine*ihre Schulden regulieren oder ein Suchtverhalten verändern möchte. Auf der unbewussten Ebene könnte er*sie die Neigung haben, Erfolge immer wieder zu zerstören oder „lieber“ in Abhängigkeiten zu verharren. Die bewussten/unbewussten Intentionen gelten ebenso für Fachkräfte. Diese möchten dem*der Klient*in Hilfestellung geben, wobei die Art

der Unterstützung vom Aufgabenbereich, den Handlungskonzepten und den Ressourcen der jeweiligen Organisation abhängig ist. Seitens der Fachkräfte können unbewusste Intentionen beispielsweise ablehnende Tendenzen gegenüber einer speziellen Klient*innengruppe oder das Streben nach Erfolg und Überlegenheit sein. Die Art des Umgangs zwischen Professionist*innen und Adressat*innen ist von der jeweiligen individuellen Lebensgeschichte beider Beteiligten geprägt. Diese gestaltet aktuelle und zukünftige Beziehungsformen entscheidend mit. Zwei unterschiedliche Persönlichkeiten mit unterschiedlichen Lebensgeschichten gestalten also eine spezifische Beziehung (vgl. ebd.:57-58). Zu beachten ist, dass die aktuelle Beziehungsdynamik bzw. das aktuelle Interaktionsgeschehen nie losgelöst von der Entwicklungsgeschichte betrachtet werden kann. Um somit eine*n Klient*in in der derzeitigen Beziehungssituation besser verstehen zu können, ist es hilfreich über seine*ihre Vergangenheit mehr zu erfahren. Dadurch bekommt man Ideen, wie sich Beziehungsmuster entwickelt haben. Der Schlüssel zum Verständnis in der Entwicklung von Beziehungsmustern stellt die Mutter-Kind-Interaktion dar (vgl. ebd.:59).

Abeld (2017:11) beschreibt *Beziehung* folgendermaßen: „Wenn zwei Menschen in Beziehung miteinander treten, gibt es fast nichts, was sie nicht in diese Beziehung einbringen. In jeweils unterschiedlicher Ausprägung und Gewichtung gibt es demnach auch fast nichts, was in einer Beziehung nicht wirksam wird.“ Eine Beziehung zwischen zwei Menschen kann nicht auf die Eigenschaften der jeweils Einzelnen reduziert werden, weshalb ein *Drittes* – die Beziehung, ein gemeinsam hergestelltes *Wir* aufscheint, das mehr darstellt als die Summe der beiden *Ichs* (vgl. ebd.:11-12). Bei der Analyse dieses Dritten kommt es zwangsläufig zur Isolierung einzelner Teile was zur Folge hat, dass durch die Erforschung der einzelnen Teile nicht das Ganze erkannt wird. Während der Fokus auf dem Erkennen eines Teiles liegt, verändert sich jedoch das Ganze, was darauf schließen lässt, dass eine Beziehung - das Dritte, weder die Summe von Teilen noch statisch ist. Vielmehr handelt es sich um Momentaufnahmen, die sich in kein Beschreibungskorsett zwingen lassen (vgl. ebd.:11-12).

Im Vergleich dazu führt Riegler (vgl. 2016:17-295) in ihrer Auseinandersetzung mit Beziehungsgestaltung bei sozialarbeiterischen Interventionen an, „dass neben strukturellen Einflüssen (wie freiwillige bzw. unfreiwilliger Kontext) funktionale und personale Bedingungen auf die Beziehungsgestaltung wirken.“ Um im personalen Bereich eine tragfähige und vertrauensvolle Beziehung aufbauen zu können gibt sie an, dass eine zutruende Haltung sowie eine emotionale Bezogenheit elementar sind. Hierzu gehört ihrer Meinung nach auch, die Fähigkeit zur Distanzierung von Problemen mithilfe einer reflexiven Arbeitsweise. Das Vorhandensein von Sozial-, Selbst- und Beziehungskompetenzen, sowie die Fähigkeit Beratungsmethoden anwenden zu können sind genauso zentral, wie eine erfolgs- und verständigungsorientierte Haltung. Nach Riegler kann aus diesem Zusammenspiel eine tragfähige Arbeitsbeziehung entstehen. Auf diesen theoretischen Grundlagen aufbauend, formuliert Riegler eine Reihe von Ansprüchen an eine anerkennende Beziehungsgestaltung in der Sozialen Arbeit. Im Hilfsprozess sind ihrer Ansicht nach neben der Förderung der Autonomie und Selbstverwirklichung, das Zutrauen in Fähigkeiten, die Wahrung der Menschenwürde, die Anerkennung der Person, die Selbstachtung sowie die Teilung der Verantwortung im Hilfsprozess essenziell. Überdies ist eine anerkennende Beziehungsgestaltung darin zu erkennen, dass keine soziale Vorverurteilung sowie eine emotionale Zugewandtheit unter Wahrung eines ausgeglichenen Nähe- und Distanzverhältnisses besteht. Die Akzeptanz von Hilfebedürftigkeit und Schwäche ist als

normal zu betrachten und zeigt eine akzeptierende Haltung gegenüber der Lebensweise des Menschen sowie eine Statusgleichheit von Person zu Person.

5.6.2 Vertrauen

Der Begriff *Vertrauen* ist stark vom Alltagsgebrauch geprägt, wodurch der Begriff mit unterschiedlichen Bedeutungen verwendet wird. Mit *Vertrauen* wird häufig die Qualität einer Beziehung beschrieben. Hauptsächlich wird Vertrauen als eine Einstellung aufgefasst, „die das Verhalten gegenüber einer bestimmten Person prägt und damit die Qualität einer Zweierbeziehung kennzeichnet“. (Nieder 1997:24)

Vertrauen nimmt immer zu etwas – zu wem und wozu – Bezug. Damit ist gemeint, dass Vertrauen weniger ein Zustand oder Besitz ist, sondern vielmehr als ein Prozess und eine Beziehung verstanden werden muss. Der Terminus lässt sich aus der Summe von Persönlichkeitsmerkmalen wie beispielsweise Eigenschaften oder Verhaltensweisen, zwischenmenschliche Beziehungen z.B. Erwartungen, Hoffnungen, Systeme z. B. Interaktionen, Staat, Unternehmen sowie aus dem situativen Kontext z.B. Zeitgeist, -druck, Aufgabenstruktur oder Unternehmenskultur betrachten. Vertrauen beinhaltet darüber hinaus die Möglichkeit der Enttäuschung, einen Aspekt der Ungewissheit und ein Risiko. Es hat aber zugleich eine positive Bedeutung für den, dem vertraut wird und für den, der vertraut (vgl. ebd.:24-25).

Luhmann (vgl. ebd.:25) beschreibt Vertrauen als Möglichkeiten des Erlebens und Handelns. Seiner Ansicht nach beinhaltet Vertrauen eine wirksame Form der Reduktion von Komplexität. Die oftmals vorliegende Unüberschaubarkeit sozialer Gegebenheiten und Handlungsweisen macht es notwendig, Informationen zu akzeptieren deren Wahrheitsgehalt unklar ist. Die vertrauensvoll handelnde Person verhält sich so, als würde es zukünftig nur bestimmte Möglichkeiten geben, wodurch die Komplexität eingeschränkt wird. Da der Vertrauende weder über ausreichend Informationen noch über eine Kontrolle von zukünftigen Ereignissen verfügt, muss er*sie hierbei ein Risiko eingehen. Damit wird die innere Komplexität reduziert „weil es Bindungen erlaubt, die - ohne Vertrauen - nie oder nur mit einem viel höheren Aufwand zustande“ kommen.

5.6.3 Verlässliche, sichere (Vertrauens)Beziehung

In dieser Arbeit werden wir uns an die Definition von Riegler anlehnen, da diese am besten unsere Vorstellungen, für eine verlässliche, sichere (Vertrauens)Beziehung wiedergibt. Nachstehend beschreiben wir kurz, was in der vorliegenden Forschungsarbeit der Begriff, *verlässliche, sichere (Vertrauens)Beziehung* bedeutet bzw. beinhaltet.

Damit eine verlässliche, sichere (Vertrauens)Beziehung entstehen kann, ist es unabdingbar mit den Adressat*innen ins Gespräch zu kommen bzw. im Gespräch zu bleiben. Demnach ist es notwendig, dass Fachkräfte über Gesprächstechniken verfügen und diese auch anwenden können. Gesprächstechniken sind demzufolge als Fertigkeiten zur Realisierung einer Vertrauensbeziehung zu verstehen (vgl. Hancken 2020:94).

Damit eine Vertrauensbeziehung aufgebaut werden kann ist eine achtsamkeitsbasierte, menschenzugewandte, wertschätzende, bedingungslose und (vor)urteilsfreie innere Grundhaltung seitens der Fachkräfte notwendig. Darüber hinaus ist ebenso ein authentisches, feinführendes Handeln, ein Einbringen persönlicher Anteile der Professionist*innen, eine Kontinuität im Hilfsprozess, sowie emotionale Sicherheit zu geben, entscheidend. Die Förderung der Autonomie, das Zutrauen von Fähigkeiten, die Wahrung der Menschenwürde, sowie die Übertragung von Verantwortung im Hilfsprozess sind essenzielle Dinge, damit eine verlässliche, sichere Vertrauensbeziehung entstehen kann. Darüber hinaus ist eine Fachkompetenz bzw. ein Verweisungswissen notwendig, damit sich die Adressat*innen kompetent begleitet und beraten fühlen. Diese Vertrauensbeziehungen zeichnen sich auch dadurch aus, dass aus professioneller Sicht keine Erwartungen hinsichtlich Dankbarkeit oder Freundschaft bestehen. Ebenfalls besteht für beide Seiten nicht die Pflicht etwas zurückgeben zu müssen (vgl. Riegler 2016:17-295).

5.7 Interdisziplinarität

Ein Aufgabengebiet der Sozialen Arbeit ist unter anderem, in Kooperation mit anderen Professionist*innen die Handlungsfähigkeit der betreuten Menschen (wieder)herzustellen. Fachkräfte sind bei der Bearbeitung von sozialen Problemen, neben dem spezifischen Wissensbestand der Sozialen Arbeit auf weitere Bezugswissenschaften angewiesen. Dabei geht es situationsabhängig beispielsweise um Wissen aus den Bereichen Psychologie, Medizin, Psychiatrie, Recht, Gesundheit oder Erziehungswissenschaften. Professionist*innen integrieren diese Wissensbestände in ihre Arbeit oder arbeiten mit weiteren Expert*innen der entsprechenden Bereiche zusammen. Kernkompetenzen der Sozialen Arbeit sind Vernetzung und Ressourcenerschließung. Die Vernetzung, also die interdisziplinäre Ausrichtung, ermöglicht Fachkräften eine "Brückenbaufunktion" zu übernehmen, zwischen den einzelnen Disziplinen zu vermitteln und Verknüpfungen herzustellen. Um komplexe soziale Probleme zu lösen, ist die Interdisziplinarität eine unabdingbare Voraussetzung (vgl. Wider 2013:10-11).

Alle kommunikativen Prozesse werden, abgeleitet vom systemischen Konstrukt der Vernetzung innerhalb, sowie zwischen dem System und seinen äußeren Umwelten, als zirkuläre Rückkoppelungsschleifen verstanden. Jedes Element im System ist mit allen anderen verbunden und wirkt direkt oder indirekt auf alle anderen Elemente im System. Dementsprechend gibt es keine linearen Ursache-Wirkungs-Beziehungen. Alle Teilnehmer*innen stellen im Kontext des Systems gemeinsam Handelnde dar und dennoch sind sie mit verschiedenen Intensitäten, Machtmöglichkeiten oder Absichten beteiligt. Aufgrund dessen bestehen unterschiedliche Verantwortlichkeiten für den gemeinsamen Systemprozess (vgl. Ritscher 2002:251).

Fachkräfte sind selbst über das Beobachtungssystem in zirkuläre kommunikative Prozesse mit den Adressat*innen eingebunden. Zugleich beobachten sie die systemerzeugenden zirkulären Kreisläufe, in denen sich diese befinden. Damit Professionist*innen für sich verhindern, selbst in diesen dysfunktionalen Kreislauf einzusteigen, müssen diese immer wieder die Metaposition einnehmen und aus dieser Distanz sich selbst und das System beobachten. Dadurch kann ihnen gelingen, was den Adressat*innen nicht gelingt, eine

konstruktive Unterbrechung – Kalibrierung – dysfunktionaler eskalierender Systeme (vgl. Ritscher 2007:45).

Um eine destruktive Zirkularität zu unterbrechen, ist es unseres Erachtens essenziell, dass zwischen den unterschiedlichen Professionen/Institutionen ein regelmäßiger Austausch stattfindet. So kann der Umstand, dass einzelne Helfer*innen in den dysfunktionalen, eskalierenden Prozess dauerhaft einsteigen, verhindert werden.

6 Forschungsdesign

In diesem Kapitel werden die Erhebungs- und Auswertungsmethoden der wissenschaftlichen Fallstudie näher dargestellt.

6.1 Erhebungsmethode

Da wir ohne bereits ausformulierte Hypothesen in das Feld gehen, um empirische Daten zu sammeln, ist unsere Erhebung hypothesengenerierend und somit Gegenstand eines qualitativen Ansatzes. Aus dem erhobenen Datenmaterial erfolgen im Anschluss theoretische Formulierungen und Erklärungen (vgl. Schmid 2006:43).

Zur Ermittlung der Daten kamen zwei Datenerhebungsmethoden zur Anwendung, welche im Folgenden genauer beschrieben werden: das narrative Interview und die Dokumentenanalyse.

6.1.1 Narratives Interview

Für die Erforschung der Fragen entschieden wir uns für den qualitativen Ansatz, da sich dadurch die Sichtweisen aller Beteiligten am ausführlichsten erheben und darstellen lassen. Die Erhebung ist hypothesengenerierend, das heißt, dass ohne bereits ausformulierte theoretische Grundannahmen ins Feld gegangen wird, um empirische Daten zu sammeln. Aus den erhobenen Daten werden im Anschluss theoretische Erklärungen formuliert (vgl. Schmid 2006:43; zit. in Flaker / Schmid 2006:37-53).

Als Untersuchungsteilnehmer*innen wählten wir Klient*innen in Multiproblemlagen, welche bereits über einen längeren Zeitraum niederschwellige Unterstützung in Anspruch nehmen und Fachkräfte, die sowohl im freiwilligen - als auch im Zwangskontext beschäftigt sind. Es wurden zwei Sozialarbeiter*innen, ein Diplomsozialbetreuer in der Behindertenarbeit, sowie zwei Klient*innen interviewt. Die Sozialarbeiterin ist seit 20 Jahren in einer Sozialberatungsstelle tätig. Der Diplomsozialbetreuer für Behindertenarbeit begleitet seit drei Jahren psychisch erkrankte Menschen im Rahmen einer mobilen Betreuung. Der interviewte Sozialarbeiter ist im Feld der Kinder- und Jugendhilfe in unterschiedlichen Kontexten, wie beispielsweise in der Beratung von Eltern, sowie in der Zusammenarbeit im Netzwerk von Jugendhilfeanbietern und Beratungsstellen tätig. Darüber hinaus unterrichtet er als Dozent in

einer Fachhochschule für Soziale Arbeit. Zu den Klient*innen befindet sich eine kurze Fallvignette im Anhang der Arbeit (Seite 66-67).

Um möglichst viele Informationen von den Personen zu erhalten, haben wir uns für die Anwendung der narrativen Interviewmethode entschieden. Bei dieser Interviewform stehen nicht die Fragen im Vordergrund. Vielmehr werden die interviewten Personen eingeladen, eine längere zusammenhängende Ausführung ihrer Erfahrungen, hinsichtlich Beziehungen im Betreuungskontext, in Form einer Erzählung zu geben (vgl. Flick 2016:115). Das Grundprinzip dieser Datenerhebungsform besteht darin, den*die Interviewpartner*in einzuladen,

„die Geschichte eines Gegenstandsbereiches, an der [sie*er] teilgenommen hat, in einer Stegreiferzählung darzustellen. Aufgabe [des*r Interviewer*in] ist es, den Informanten dazu zu bewegen, die Geschichte des in Frage stehenden Gegenstandsbereiches als eine zusammenhängende Geschichte aller relevanten Ereignisse von Anfang bis zu Ende zu erzählen.“ (Hermanns 1995:183; zit. in ebd.:115-116)

Ergeben sich dabei für uns Auffälligkeiten, Unklarheiten oder Dinge, die nur angedeutet, aber nicht ausgeführt wurden, werden diese im Anschluss, unter Anwendung des immanenten Nachfragens nochmals aufgegriffen. Ebenso werden wir exmanente Fragen stellen, da uns einige Aspekte in Hinsicht auf eine verlässliche und sichere Beziehung besonders wichtig sind.

Die von uns formulierten Fragen, sind sowohl für die Klient*innen als auch für die Fachkräfte, annähernd ident. Somit hoffen wir, möglichst viele vergleichbare Antworten zu erhalten.

Trotz der Pandemie durch Covid-19 und der daraus resultierenden Ausgangsbeschränkungen konnten alle Interviews, unter Einhaltung der damit einhergehenden Schutzmaßnahmen, durch physische Anwesenheit abgehalten werden.

Die Informationen aus den Interviews wurden anschließend transkribiert und am eCampus der Fachhochschule St. Pölten zur Archivierung hochgeladen. Damit die Daten aus den Interviews auch für die Forschungsarbeit verwendet werden dürfen, haben alle Interviewpartner*innen schriftlich bzw. mündlich mittels Einverständniserklärung gemäß der Datenschutzgrundverordnung ihre Einwilligung dazu erteilt. Diese Dokumente wurden ebenfalls auf den eCampus der Fachhochschule St. Pölten zur Archivierung gesichert.

6.1.2 Dokumentenanalyse

Um die Beantwortung der Forschungsfrage mit fundierter Literatur zu untermauern haben wir in einigen Fachhochschul- und Universitätsbibliotheken, sowie im Internet nach relevanter Fachliteratur Ausschau gehalten. Eine Recherche in öffentlichen Bibliotheken war aufgrund der, von der Regierung verordneten Einschränkungsmaßnahmen nicht möglich, weshalb die Literaturrecherche mehr Zeit als ursprünglich vorgesehen, in Anspruch genommen hat. Die Auswahl der Werke musste bereits online getroffen werden, was unseres Erachtens eine gezielte Literatursuche erschwerte, da nicht die Möglichkeit bestand, die Werke vor Ort auf ihre Verwendbarkeit zu prüfen.

Bei den Recherchen konnten wir trotzdem einiges an Literatur in Bezug auf systemische Sozialarbeit ausfindig machen. Die Thematik *Beziehung*, vor allem aus Sicht der Klient*innen, wird jedoch nur in wenigen Werken ausführlicher behandelt.

Einen weiteren Feldzugang stellen bereits vorhandene Dokumentationen, von dem von uns interviewten Klienten, Herrn XY dar. Hier haben wir auf bestehende Aktennotizen, Vermerke und Gutachten aus einer Sozialberatungsstelle zurückgegriffen. Diese Artefakte bieten eine gute Grundlage für unsere Thematik, da diese umfangreichen Informationen zu unserer Fragestellung beinhalten.

6.2 Auswertungsmethode

In diesem Kapitel wird die verwendete Auswertungsmethode, welche sowohl bei den Transkripten als auch bei den Artefakten angewendet wird, vorgestellt. Weiters wird der Vorgang der Transkription dargelegt.

6.2.1 Offenes Kodieren nach Strauss und Corbin

Um die aus den Interviews erhobenen Daten in entsprechender Weise bearbeiten zu können, haben wir die Auswertungsmethode des *Offenen Kodierens* nach Strauss und Corbin gewählt, welche folgend kurz beschrieben wird.

Das *Offene Kodieren* stellt eine Auswertungsmethode der *Grounded Theory*⁵ dar. Diese findet bei der Analyse von qualitativ erhobenen Daten (Interviews, Transkripte, Gesprächsnotizen usw.) Anwendung (vgl. Supper 2020).

Mit einer ausführlichen Untersuchung der erhobenen Daten, stellt *Offenes Kodieren* den Analyseteil dar, der sich vorrangig auf das Kategorisieren und Benennen der Phänomene bezieht. Ohne diesen ersten grundlegenden Schritt, könnte eine weiterführende Betrachtung der Daten nicht stattfinden. Während dieses Prozesses werden die Daten von der forschenden Person in einzelne Teile aufgebrochen und ausführlich untersucht, um diese auf Ähnlichkeiten und/oder Unterschiede hinzuprüfen. Demzufolge können Fragen über Phänomene gestellt und Hypothesen entwickelt werden. *Offenes Kodieren* stellt somit den Prozess dar, eigene und fremde Vorannahmen über Phänomene zu hinterfragen, wodurch neue Erkenntnisse gewonnen werden können (vgl. ebd.:44).

6.2.2 Transkriptionsmethode

Um die Tonbandaufzeichnungen, die während der Interviews entstanden sind, für die Auswertung verwendbar zu machen, war eine ausführliche Transkription erforderlich. Alle personen- bzw. organisationsbezogenen Daten wurden im Zuge der Verschriftlichung

⁵ „Die Grounded Theory ist eine qualitative Forschungsmethode beziehungsweise Methodologie, die eine systematische Reihe von Verfahren benutzt, um eine induktiv abgeleitete, gegenstandsverankerte Theorie über ein Phänomen zu entwickeln.“ (Strauss / Corbin 1996: 8)

anonymisiert. Als Standard für die Gesprächstranskription wurden die Richtlinien von Froschauer / Lueger (vgl. 2003:223) herangezogen.

7 Forschungsergebnisse

In diesem Kapitel werden die Ergebnisse der Fallstudie dargestellt und in Bezug auf die Haupt- bzw. Subforschungsfragen interpretiert. Grundlage dafür bieten die mittels *Offenen Kodieren* ausgewerteten Interviews und Dokumente, sowie eine Datenanalyse der herangezogenen Literatur. Am Beginn werden die Ergebnisse der Klient*innen und darauffolgend die Resultate der Fachkräfte dargestellt. Um die Ergebnisse besser veranschaulichen zu können, werden Auszüge aus den Transkripten im Text angeführt.

7.1 Wesentliche Faktoren für eine Vertrauensbeziehung aus Sicht der Klient*innen (Andrea Holzer)

In diesem Abschnitt werden die Ergebnisse der Analyse der vorhandenen Materialien dargestellt. Um die Resultate der Interviews und der Dokumentenanalyse etwas übersichtlicher darzulegen, werden die Ergebnisse in einzelnen Teilabschnitten beschrieben.

7.1.1 Haltungen seitens der Fachkräfte

■ Partizipation / Empowerment / Ressourcen / Resilienz

Die Auswertung der Interviews hat ergeben, dass es den Befragten wichtig ist, in den laufenden Prozess aktiv miteinbezogen zu werden. Beide Interviewpartner*innen geben dazu beispielsweise an, dass sie Erledigungen gerne selbstständig durchführen. Für Frau B ist die Gewissheit ausreichend, dass es eine Person gibt, an die sie sich wenden kann, und die ihr Auskunft gibt „ob es richtig war so.“ (vgl. T 2, 2021 Z 99-101) Damit Herr XY beispielsweise aktiv eine Veränderung bewirken kann, erhält er von der Sozialarbeiterin der Sozialberatungsstelle Aufträge die er ohne Begleitung, durch eine Fachkraft, erledigen kann. „Was ich kann, mach ich alleine [...]. Wenn ich was nicht kann, dann muss ich mir eben eine Person suchen, die mir erklären kann, wo ich hingehen soll und was ich dort genau machen soll und wie. Und darum habe ich mich an diese Person gewendet (die zuständige Sozialarbeiterin) und die hat mir [...] schon viel, viel geholfen.“ (T4, 2021 Z 137-146) Damit diese Aufgabenübertragung gelingt, wird Herrn XY im Vorfeld alles notwendige ausführlich erklärt. Darüber hinaus bekommt der Klient ein Schreiben von der Sozialarbeiterin für die jeweilige Stelle, damit die Mitarbeiter*innen dort informiert sind, was das Anliegen des Klienten ist. Ein derartiges Schreiben gestaltet sich beispielsweise wie folgt: „Sehr geehrte*r Bankbetreuer*in! Wir bräuchten bitte ganz dringend die Kontoauszüge von xx bis xx von Herrn XY (fortlaufend ohne Lücken). Bei Fragen rufen Sie mich bitte zurück.“ (D1, 2020/21 S. 20) Herr XY gibt im Interview ebenso bekannt, dass er es als angenehm empfindet, bei Gesprächen mit Personen von anderen Institutionen oder Ämtern, eine Vertrauensperson (in diesem Fall die zuständige Sozialberaterin der Sozialberatungsstelle) an seiner Seite zu

haben. Wenn Herr XY eben genannte Gespräche selbstständig führen muss, fühlt er sich unsicher. Weiters gibt er dazu an, dass er es als unangenehm empfindet, seine Angelegenheiten „wildfremden“ Personen mitteilen zu müssen (vgl. T 4, 2021 Z 183-193).

Essenziell für Herrn XY ist überdies, dass ihm die Angelegenheiten verständlich erklärt werden. In der Sozialberatungsstelle fühlt er sich im Moment diesbezüglich gut aufgehoben und gibt dazu an „die erklärt das einem auch richtig [...], dass ich das auch verstehe. Und die Erklärungen sind auch nicht so kompliziert.“ (T 4, 021 Z 243-244)

Diese Aussagen lassen darauf schließen, dass der Klient die Hilfe regelmäßig in Anspruch nimmt, weil er merkt, dass er dort entsprechende Unterstützung bekommt, die Sozialarbeiterin ihn ernst nimmt und ihm Gehör schenkt. Weiters wirken sich möglicherweise die Bemühungen der Sozialarbeiterin, Herrn XY alle Angelegenheiten verständlich zu erklären und ihn bei Vernetzungstreffen⁶ miteinzubeziehen, motivierend auf ihn aus. Der Adressat erzählt dazu beispielsweise, „da ist mir eingefallen, dass mir die Frau Z. (Sozialarbeiterin), [...] auch geholfen hat bei gewissen Stellen. Und dann habe ich mir gedacht, dann werde ich mich an sie wieder wenden in meiner jetzigen Situation.“ (T 4, 2021 Z 16-19) Der Klient äußert ebenso, dass er „voi zufrieden [ist], weil so eine Person findet man nicht gleich wieder. [...] ich vertraue nur einer Person. Einer Person, die auch mir vertraut.“ (T4, 2021 Z 149-153) Watzlawick schreibt beispielsweise dazu (vgl. 1977/1999; zit. in Kleve et al 2006:121), dass es ratsam ist, sich auf die Sprache der Klient*innen einzustellen bzw. bestenfalls diese zu sprechen. Dadurch wird die Empathie erhöht, was wiederum dazu führen kann, dass die Wertschätzung, Kooperationsbereitschaft der Klient*innen sowie die gegenseitige Achtung ausgebaut werden. Weiters gibt er an, „dass Handlungen, die in das Wertesystem der KlientInnen passen, eher umgesetzt werden können, als von außen herangetragene Handlungsempfehlungen.“

Die Analyse des Interviews zeigt ebenso, dass Herr XY immer wieder versucht sich bei unterschiedlichen Einrichtungen Hilfe zu organisieren. Er erfährt dabei oftmals Ablehnung „die haben mich regelrecht behandelt wie eine Holzpuppe“ (T 4, 2021 Z 21) oder „ich war in etlichen Pfarren aber bekommen habe ich nichts, einen Tritt in den Arsch auf gut Deutsch gesagt. Und dann habe ich mir gedacht, verarschen und für deppert erklären, kann ich mich selber auch.“ (T 4, 2021 Z 24-26) Trotz der zahlreichen Abweisungen versucht er laufend sich Unterstützung zu organisieren. Bei der Bewältigung seiner bisherigen Lebenssituation zeigt er unseres Erachtens ein resilientes Verhalten. Dieses resiliente Handeln sichert die eigene Kontrollüberzeugungen und hat dadurch einen hohen ethischen Wert für die Person (vgl. Ritscher 2007:42; Zeller 2020:7). Reddemann (vgl. 2011:19) schreibt dazu, dass Resilienz nicht ein andauerndes Wohlfühlgefühl bedeutet, sondern Widerstandskraft, die wiederum auch mit Widerständigkeit zu tun hat. Dies ist unserer Auffassung nach bei Herrn XY gut zu erkennen.

Der Klient wiederholt im Interview überdies wiederkehrend Situationen, in denen ihm gegenüber Versprechungen getätigt, jedoch nicht eingehalten wurden. Daraus kann gefolgert werden, dass er bereits oftmals damit konfrontiert wurde und es ihn belastet bzw. ärgert, wenn er mit seinen Anliegen bzw. als Person nicht ernst genommen wird.

⁶ Die Vernetzungstreffen finden beispielsweise mit der zuständigen Sozialarbeiterin, Herr XY, der Erwachsenenvertretung sowie einer Vertretung des Chancengleichheitsgesetzes statt.

In der aktuellen Betreuungssituation zeigt sich der Adressat kooperativ und verlässlich. Er erledigt Aufträge gewissenhaft und nimmt vereinbarte Termine zum größten Teil wahr. Dieses Verhalten lässt darauf schließen, dass die aktive Einbeziehung und Ressourcenaktivierung den Klienten zur Zusammenarbeit motiviert. Darüber hinaus sind wir der Auffassung, dass es wesentlich für ihn ist, wenn auch ihm Vertrauen entgegengebracht wird. Diese Tatsache könnte einen Grund für die aktive und verlässliche Zusammenarbeit von Seiten des Klienten darstellen.

Die *Ressourcenorientierung* stellt in der systemischen Sozialarbeit einen essenziellen Faktor dar. Unter Ressourcen sind psychische, materielle und sozialkommunikative Quellen zu verstehen „auf die bei einer erfolgreichen Bewältigung von Handlungsanforderungen zurückgegriffen werden kann.“ Die Grundidee gesteht allen Menschen die Fähigkeit zu, ihren Alltag mittels Bewältigungsstrategien selbst bewerkstelligen zu können, wenn entsprechende Ressourcen vorhanden sind bzw. diese gefunden werden können (vgl. Ritscher 2002:174).

De Jong und Berg (vgl. 2014:391-393) geben beispielsweise an, dass die Würde durch die Förderung der Beteiligung gesteigert wird. Dies könnte mitunter einen Grund für die aktive Beteiligung von Herrn XY darstellen.

Das Selbstvertrauen und ein zufriedeneres Leben der Adressat*innen entwickelt sich nicht durch die Übernahme aller Verpflichtungen seitens der Helfer*innen, vielmehr durch die Eigenverantwortung der Klient*innen selbst. (vgl. Biestek 1957:103; zit. in De Jong / Berg 2014:391). De Jong und Berg (vgl. ebd.) schreiben dazu, „[l]ösungsorientiertes Vorgehen fördert Selbstbestimmung“ und die Klient*innen werden dazu ermutigt, für ihr Leben Verantwortung zu übernehmen. Im lösungsfokussierten Prozess werden sie aufgefordert ihre Probleme zu identifizieren und zu definieren „ich alleine hätte das alles nicht geschafft“ (T4, 2021 Z 14-15) oder, dass ich eine Person bekomme, die mir mit den Erlagscheinen hilft und mir das zeigt, weil ich mich damit nicht auskenne. Das wäre auch gut“ (ebd. Z 114-115)]. Fachkräfte können Adressat*innen dabei unterstützen bzw. empowern, wieder die Kontrolle über ihr Leben zu erlangen, indem sie nützliche Ressourcen und Informationen anbieten, um dadurch das Selbstvertrauen der Klient*innen zu steigern und diese die Lebenskontexte verändern können (vgl. Sheafor / Horejsi 2008:78; zit. in De Jong / Berg 2014:393-394).

7.1.2 Begegnung auf Augenhöhe / Sympathie

Anhand der Analyse der Datenmaterialien konnten wir erheben, dass die Haltung der Fachkräfte in Hinblick auf eine funktionierende Vertrauensbeziehung einen wesentlichen Aspekt für die Klient*innen darstellt. Adressat*innen mit ihren Problemen ernst nehmen und (vor)urteilsfrei an die Situation herangehen, stellt für Klient*innen einen wichtigen Faktor dar, um aus ihrer Sicht eine Vertrauensbeziehung entstehen lassen zu können. So beschreibt der Interviewpartner, dass er gemeinsam mit einem Freund bei einer Einrichtung um Hilfe angesucht hat und sie hatten „sämtliche Unterlagen mitgebracht [...]. Die [Mitarbeiter*innen] haben sie genommen mit der Pinzette, dann habe ich gesagt, sind die giftig, beißen die? Dann haben die gesagt, sie wissen ja nicht, wo die Unterlagen schon überall gelegen sind. Dann habe ich zu meinem Bekannten gesagt, komm gehen wir wieder, weil das ist mir zu blöd.“ (T 4, 2021 Z 40-44) Eine Begegnung auf Augenhöhe beschreiben beide Klient*innen als

bedeutenden Faktor, damit „mehr oder minder [ein] Betreuungssetting funktionieren kann. [...] Dass es einfach nicht heißt, okay, [...] ich stehe über dir [...] sondern, dass man sich auf Augenhöhe begegnet.“ (T 2, 2021 Z 10-13) In der Literatur ist dazu zu lesen, dass ein wichtiger systemischer Haltungsaspekt der absolute Respekt ist. Dazu gehört ebenso die Kommunikation auf Augenhöhe (vgl. Kutz 2020:16).

Herr XY formuliert Begegnungen, die vermuten lassen, dass er aufgrund seiner kognitiven Beeinträchtigung nicht die entsprechende Unterstützung erhalten hat bzw. von vornherein abgewiesen wurde. Die Analyse zeigte auch, dass es beispielweise Herrn XY enorm wichtig ist, dass keine Informationen ohne sein Wissen an weitere Personen, Einrichtungen usw. weitergeleitet werden. Für ihn ist es wesentlich, dass er der Person vertrauen und sich auf diese verlassen kann. Er gibt dazu an, „wenn du eine Person findest, der Person kann man dann vielleicht nicht über den Weg trauen, dass sie z.B. Sachen weiterplappert, oder veröffentlicht in weiß ich nicht wo.“ (T 4, 2021 Z 150-152) Hier ist anzumerken, dass in der Literatur, Offenheit und Transparenz bedeutende Punkte der systemischen Haltung darstellen. Dies hat bereits im Rahmen der Auftragsklärung, statt zu finden. Dadurch wird allen Beteiligten offengelegt, welche Rahmenbedingungen und Parameter für den konkreten Beratungskontext gelten (vgl. Kutz 2020:17).

Die Interviewpartnerin beschreibt, dass die Fachkraft *sympathisch* sein muss, dass „dieses zwischenmenschliche einfach passt. Weil für mich ist es einfach total wichtig, wenn mir eine Person nicht sympathisch ist, dann funktioniert das für mich auch nicht.“ (T 2, 2021 Z 14-16) Dies kann durch Hancken (vgl. 2020:135) verdeutlicht werden, denn sie schreibt, dass sich Personen in Betreuungssettings nicht an das Fachwissen oder die Organisation des Hilfsprozesses erinnern, sondern daran, wie die Person auf einen zugegangen ist.

Weiters kann anhand der Auswertung der Daten festgehalten werden, dass aus Sicht der Interviewpartnerin zuerst Beziehungsarbeit vonseiten der Fachkraft geleistet werden muss, „damit überhaupt etwas Vertrauensvolles entstehen kann [...] so, dass man Vertrauen zum anderen fassen kann und dann halt eben auch über Sachen reden kann.“ (T 2, 2021 Z 23-25) Die Angaben in der Literatur von Hancken (2020:110) zum Thema Vertrauen unterstreichen die Aussage der Interviewpartnerin und lauten folgendermaßen:

„Für eine langfristig wirksame Beziehungsgestaltung zu Adressat*innen der Sozialen [sic!] ist der Aufbau von Vertrauen – soweit der Grundtenor – wesentlich. Gelingt [dies] nicht, ist eine konstruktive Zusammenarbeit erschwert. Vertrauen zeigt sich als soziale Einstellung mit der Annahme, dass Entwicklungen einen positiven oder erwarteten Verlauf nehmen.“

Die Auswertung der Transkripte hat auch gezeigt, dass Frau B bei fehlender Sympathie vereinbarte Termine nicht wahrnimmt. Wenn sie für sich merkt, dass irgendetwas nicht passt, vermeidet sie Begegnungen mit der Betreuungsperson. Dazu hat Frau B angegeben, dass sie auf Versuche der Kontaktaufnahme seitens der Fachkraft nicht reagiert bzw. für geplante Treffen sich bereits Ausreden zurechtgelegt hat, wie beispielsweise sie „muss eine Schicht einer Kollegin übernehmen“ (vgl. T 2, 2021 Z 67-75). De Jong und Berg (vgl. 2014:33) geben dazu an, dass es für den Hilfeprozess von besonderem Vorteil ist, eine Vertrauensbeziehung zu den Klient*innen herzustellen. Fachleute sind sich darüber einig, dass es eher unwahrscheinlich ist, dass Adressat*innen Empfehlungen befolgen oder Dienstleistungen in Anspruch nehmen, wenn kein(e) Vertrauen/Beziehung vorhanden ist. Demnach wurde von all

denjenigen die über professionelle Hilfe schreiben und/oder lehren der Hilfeprozess um einen Schritt, ehe das Problem-Lösen beginnt, erweitert. Der Schritt wird *Beziehung gestalten* oder *einbeziehen* genannt. Dabei legen die Fachkräfte das Augenmerk darauf, Sensibilität, Empathie und Wärme zu zeigen, um eine Vertrauensbeziehung mit den Adressat*innen zu erreichen und aufrecht erhalten zu können.

7.1.3 Familiärer Kontext / persönliches Umfeld

Auf Basis der Datenauswertung hat sich ein weiterer thematischer Schwerpunkt herausgebildet: die Trennung des professionellen Kontextes vom privaten Bereich. Herr XY hat dazu in der Sozialberatungsstelle bekannt gegeben, dass er nicht möchte, dass der Bruder in die Betreuung involviert wird. Er gibt an, dass er wenig Kontakt zu seinem Bruder hat und, dass sie bei Treffen meist einen Konflikt haben (vgl. D 1, 2020/21 S:22). Weiters erwähnt er, dass er von seinen Geschwistern niemandem vertraut, weil diese alles immer „weiterplappern“ und das interessiert ihn nicht. Die Angelegenheiten betreffen nur ihn und keine weitere Person (vgl. T 4, 2021 Z 200-203). Er ist jetzt froh, eine Person gefunden zu haben (Sozialarbeiterin der Sozialberatungsstelle), an die er sich jederzeit wenden kann und die nichts „weiterplappert“ im Gegensatz zu seinen Bekannten, von denen er sich bereits längere Zeit keine Unterstützung mehr erwarten kann (vgl. T 4, 2021 Z 117-121).

Die Analyse der Daten zeigt auch, dass Bekannte für die Begleitung zu Ämtern eine finanzielle Entschädigung verlangt hätten (vgl. ebd. Z 129). Aufgrund der eben angeführten Aussage kann interpretiert werden, dass alleinstehende Menschen mit (kognitiver) Beeinträchtigung es vermutlich schwer haben, sich private Hilfe zu organisieren, ohne dafür etwas bezahlen oder leisten zu müssen. Weiters kann die Situation so gedeutet werden, dass die Hilflosigkeit von beeinträchtigten Menschen vom Umfeld schamlos ausgenutzt wird.

Aufgrund der Datenanalyse konnte ebenso erhoben werden, dass es wichtig ist, dass die Betreuungsperson nicht mit der Familie oder den Freund*innen in Kontakt steht. Es sollte sich um eine neutrale, außenstehende Person handeln, die (vor)urteilsfrei in die Betreuungssituation geht. Dies stellt den Sinn und Zweck einer Betreuung dar (vgl. T 2, 2021 Z 109-116). Die Literatur bestätigt die Bedeutsamkeit einer (vor)urteilsfreien, annehmenden inneren Grundhaltung. Darauf fußt unter anderem die Wirksamkeit der systemischen Methodik (vgl. Kutz 2020:13).

7.1.4 Verlässlichkeit, Regelmäßigkeit in der Betreuungszeit

Die Auswertung der Daten hat gezeigt, dass sich die Adressat*innen wünschen, dass vereinbarte Termine auch von Seiten der Fachkräfte verlässlich eingehalten werden. Damit Vertrauen gefasst werden kann, muss in den Betreuungszeiten Präsenz gezeigt werden. Außerhalb der Einheiten ist es nicht notwendig, da Frau B ihre Anliegen in der Betreuungszeit besprechen möchte (vgl. T 2, 2021 Z 28-34). Dennoch ist es für Frau B hilfreich, wenn sie bei Bedarf die Fachkraft außerhalb der vereinbarten Zeiten kontaktieren kann. Hierbei ist sie sich jedoch darüber bewusst, dass diese nicht immer sofort Zeit für sie findet. Die Betreuungsperson sollte sich jedoch rückmelden, denn damit wird Interesse an der Adressatin gezeigt, was für sie vertrauensfördernd ist (vgl. T 2, 2021 Z 147-155). Für sie ist die

Regelmäßigkeit in der Betreuung wichtig, da sie sich an „etwas festhalten kann“ und damit „überhaupt irgendetwas entstehen kann“ (vgl. T 2, 2021 Z 123-127).

Im Vergleich dazu hat die Auswertung ergeben, dass es für Herrn XY wesentlich ist, dass er sich auf Aussagen der Fachkräfte bzw. auf Vereinbarungen verlassen können muss und, dass diese auch eingehalten werden. Im Interview erzählt er wiederholt von Ereignissen, in denen ihm Unterstützung zugesagt wurde und er im Endeffekt nichts erhalten hat. So gibt er beispielsweise an, „der eine Pfarrer hat gesagt wir bekommen Gutscheine und bekommen haben wir aber nichts“ (T 4 2021 Z 33-34) oder ich „habe gefragt, ob das Geld eh weggebucht wird. Und bei der Bank haben sie ja gesagt. Und ich habe mich darauf verlassen.“ (T 4, 2021 Z 94-95) Die Überweisung wurde jedoch nicht getätigt.

Aufgrund dieser Ergebnisse kann daraus geschlossen werden, dass Verlässlichkeit, Präsenz zeigen und Ehrlichkeit wesentliche Faktoren darstellen, damit Adressat*innen sich gut aufgehoben fühlen bzw. Vertrauen fassen können.

7.1.5 Bezugsperson / Wechsel der Betreuungs- bzw. Bezugsperson

Für Herrn XY stellt das Vorhandensein einer Bezugsperson bzw. Vertrauensperson einen hohen Stellenwert dar. Er beschreibt, dass er über seine Angelegenheiten ungern vor fremden Menschen spricht. Er verspürt dabei Angst und zieht sich zunehmend zurück, weil er befürchtet, dass wieder Dinge über ihn erzählt werden, die nicht zutreffen (vgl. T 4, 2021 Z 183-193).

Die Auswertung der Daten zeigt auch, dass es Herrn XY ein Anliegen ist, eine Person an seiner Seite zu wissen, die über alle notwendigen Informationen verfügt und die ihn bei Gesprächen mit weiteren Personen im Hilfesystem begleitet. Einen Betreuungswechsel empfindet er als Belastung, da er sich immer wieder auf neue Situationen einstellen muss. Ein Wechsel bedeutet für ihn auch, dass er seine Situation erneut erzählen muss und er es mittlerweile als anstrengend empfindet *neue* Personen über seine Lebenssituation zu informieren (vgl. T 4, 2021 Z 256-258).

Frau B hingegen erachtet es als keinen gravierenden Einschnitt, wenn ein Betreuungswechsel stattfindet. Für sie ist es überdies nicht wesentlich, ob die *Übergabe* in Begleitung der bisherigen Betreuungsperson stattfindet oder nicht. Sie „ist alt genug“ und kann sich die Angelegenheit „selber regeln“ (vgl. T 4, 2021 Z 51-56). Wesentlich für Frau B ist die Tatsache, dass sie von Beginn an über die Option informiert sein möchte, dass ein Wechsel der Betreuungsperson bei fehlender Sympathie möglich ist. Sie ist der Meinung, dass dadurch ein Vermeidungsverhalten umgangen werden kann, denn es „kommt nicht jeder Mensch mit jedem klar“ (vgl. T 2, 2021 Z 123-138).

Aus den eben angeführten Tatsachen schließen wir, dass eine Vertrauensperson im Helfer*innensystem wesentlich dazu beiträgt, dass sich Adressat*innen sicher fühlen. Ebenso kann interpretiert werden, dass es Klient*innen als mühsam empfinden, bei einem Betreuungswechsel ihre Lebensgeschichte wieder aufs Neue darlegen zu müssen. Die Tatsache, dass die Problematik wieder von neuem aufgerollt wird, kann sich als Belastung für

Adressat*innen darstellen. Im Gegenzug dazu kann auf Basis der Datenanalyse festgehalten werden, dass es ebenfalls wichtig ist, Vertrauen in die Kompetenzen der Adressat*innen zu haben. Für diese kann ein Betreuungswechsel ohne Begleitung die Möglichkeit bieten, mit einer Person zusammenzuarbeiten, die nicht bereits über Informationen durch den*die vorhergehende(n) Betreuer*in verfügt. Dies bietet die Chance aus einem zirkulären Prozess, der eventuell von Vorurteilen behaftet ist, auszubrechen.

7.2 Wesentliche Faktoren für eine Vertrauensbeziehung aus Sicht der Fachkräfte (Pohorska Daniela)

In folgenden Abschnitt werden die Ergebnisse der Analyse der vorhandenen Materialien aus Sicht der Fachkräfte dargestellt. Damit die Resultate übersichtlicher veranschaulicht werden können, wurden diese in einzelne Unterpunkte gegliedert.

7.2.1 Haltungen

■ Wertschätzung

“Ich glaube, dass die Haltung, meine Haltung dem Klienten gegenüber, eine ganz große Rolle spielt”. (T 1, 2021 Z 533-534) Eine wertschätzende Haltung scheint ein essenzieller Aspekt im Aufbau einer sicheren, verlässlichen Vertrauensbeziehung zu sein, dieser Faktor wird im Interview mit dem Sozialarbeiter bzw. Lektor einer Fachhochschule oftmals wiederholt. Diese Haltung erfolgt im gesamten Betreuungsprozess, beispielsweise wird das Wahrnehmen eines Termins wertgeschätzt, ebenso aber auch eine Absage (vgl. T 1, 2021). Widerstand der Adressat*innen wird als positive Kompetenz angesehen, nämlich als kompetente Rückschleife an die Fachkraft selbst. Dieser kann bedeuten, dass die Adressat*innen aufgrund ihrer Vorerfahrungen vorsichtig sind. Im Grunde sind sie zu einer Zusammenarbeit bereit, aber nur unter bestimmten Voraussetzungen, diese sollen von der Fachkraft in Erfahrungen gebracht werden (vgl. T 1, 2021 Z 29-38). Widulle (vgl. 2011, 2012:114-115) erläutert, dass Widerstand als eine derzeit mögliche Form von Kooperation betrachtet werden kann. Empfundener Widerstand kann von der gesprächsführenden Person wie folgt umgedeutet werden: Dieser ist derzeit das Bestmögliche, was unser*e Gesprächspartner*in einbringen kann. Er inkludiert subjektiv gute Gründe, wie beispielsweise ein empfundener Zwangskontext, eine Krankheit, Störung oder langjährige Vorerfahrungen und dadurch bedingte Skepsis. Diese Deutung riskiert aber, die Ursachen des Widerstands, dem*der Klient*in zuzuschreiben. Gründe für Widerstand seitens dem*der Klient*in können aber auch an dem Gesprächsverlauf bzw. der Gesprächsführung seitens der Fachkraft liegen. Seitens der Fachkraft können folgende Reaktionen hilfreich sein:

- Belehrung, Tadel, Kritik vermeiden
- Anbieten von Alternativen und Handlungsmöglichkeiten
- Widerstand metakommunikativ zum Thema machen
- Gemeinsames Arbeitsbündnis rekurrieren
- Widerstand als Form der derzeitigen Zusammenarbeit akzeptieren (vgl. ebd.: 115).

Klient*innen geraten oft unfreiwillig in Hilfeprozesse der Sozialen Arbeit, beispielsweise durch Auflagen einer Behörde oder durch Druck des Arbeitgebers. Die systemische Gesprächsführung im Zwangskontext arbeitet mit zirkulären Fragen. Hierbei geht es darum, die Ziele der Klient*innen mit der notwendigen Verhaltensveränderung zu verbinden. Echte Änderungsmotivation soll nicht erzeugt werden. Vielmehr geht es darum, mit den vorhandenen Motivlagen der Adressat*innen zur Aufhebung von Zwang zu arbeiten. Dabei werden sie zu konstruktiven Veränderungen bewegt (vgl. ebd.:131-134). Die Methode des zirkulären Fragens bildet eines der wichtigsten Instrumente im Werkzeugkoffer der systemischen Beratung ab. Zirkuläres Fragen bedeutet, dass der*die Klient*in beispielsweise über das Verhalten bzw. die Meinung anderer Personen befragt wird, welche mit dem jeweiligen System verwoben sind. Somit bekommt der*die Beobachter*in Ideen über die Entwicklung der jeweiligen Prozesse, welche dafür sorgen, dass ein System so funktioniert, wie es funktioniert (vgl. Simon / Rech-Simon 2009:7-8).

Problematiken erfahren ebenso Wertschätzung, "weil die Eltern auch damit gut umgehen konnten, mit der Heimunterbringung, weil sie wertgeschätzt wurden, trotz der Dinge die passiert sind." (T1, 2021 Z 387-388) Die wertschätzende Haltung ist im Erstgespräch bedeutsam, um mit den Klient*innen in Kontakt zu kommen und positive Weichen für den weiteren Betreuungsverlauf zu stellen (vgl. T1, 2021 Z 514-516). Rogers (vgl. 2019:27) beschreibt, dass die Interaktion zwischen Fachkraft und Klient*in durch viele konstruktive Möglichkeiten gefördert werden kann, beispielsweise durch tiefe und echte Zuwendung. Diese sollte frei von Beurteilungen bzw. Bewertungen der Gedanken, Gefühle oder Verhaltensweisen der*des Klient*in sein. Eine warme, entgegenkommende, nicht besitzergreifende Wertschätzung ohne Einschränkung und Urteilen ist ein bedeutender Faktor im Beziehungsprozess. Diese basiert auf Achtsamkeit, gibt Kraft und fordert nicht (vgl. ebd.: 218). Unseres Erachtens ist es aber nicht so, dass alles was der*die Klient*in von sich gibt wertgeschätzt werden soll. Ein aktuelles Praxisbeispiel aus der Sozialberatungsstelle möchten wir an diesem Punkt erwähnen: Ein knapp 60-jähriger Mann sucht die Beratung aufgrund einer drohenden Delogierung auf. Im Zuge von mehreren Beratungsgesprächen stellte sich heraus, dass er vor einigen Jahren aufgrund sexuellen Missbrauchs seiner Tochter für längere Zeit inhaftiert war. Es gibt durchaus viele Ereignisse von Klient*innen, beispielsweise Vorkommnisse im Rahmen der Straffälligkeit, welche nicht wertgeschätzt werden können. Folgende Aussage eines Lektors der Fachhochschule ist in diesem Kontext passend: Ächte die Tat, aber achte den Täter. Ebenso kommen wir zu dem Entschluss, dass Adressat*innen in herausfordernden Situationen, beispielsweise nach einem einschneidenden Erlebnis, nicht immer bewundernswert betrachtet werden müssen. Bedeutend scheint uns hierbei, die Situation der Klient*innen anzunehmen und Verständnis für ihre Lage zu zeigen. Dennoch können Bewältigungsfragen eine Möglichkeit bieten, die Aufmerksamkeit der Klient*innen weg von Angst, Einsamkeit oder schlimmen Ereignissen wegzulenken. Der Fokus wird darauf gerichtet, was die*der Klient*in tut, um den Schmerz und dessen Begleiterscheinungen zu bewältigen (vgl. De Jong / Berg 2014:344-345).

■ Akzeptanz

Akzeptanz wird als eine weitere wichtige Haltung von den Fachkräften beschrieben. "Und dass ich es akzeptiere, [...] bis ich überhaupt einmal soweit komme, dass ich etwas tun kann". (T3, 2021 Z 129-130). Eine akzeptierende Haltung zieht sich durch verschiedene Ebenen im

Beziehungsprozess. Um eine Veränderung zu bewirken, sollen Probleme der Adressat*innen ernst genommen werden. Akzeptanz geht mit dem Entgegenbringen von Respekt einher (vgl. T 1, 2021 Z 154-156). Wenn Lösungsvorschläge, der*dem Klient*in entgegengebracht und nicht angenommen werden, sollte dies von der Fachkraft respektiert werden. Die Sozialarbeiterin und der Diplomsozialbetreuer in der Behindertenarbeit beschreiben zudem, dass besonders bei Personen mit psychiatrischen- oder Suchterkrankungen, die Akzeptanz des Status quo von Belangen ist. Hierzu ist Geduld im Beziehungsprozess förderlich (vgl. T2, T 3 2021). Rogers (vgl. ebd.:2019) erläutert dazu, nicht gewisse Empfindungen zu akzeptieren und andere wiederum abzulehnen, sondern dem Menschen eine bedingungsfreie positive Zuwendung entgegenzubringen. Dies kann eine konstruktive Veränderung und Weiterentwicklung der Klient*innen fördern. Passend zur Akzeptanz erwähnt der Diplomsozialbetreuer in der Behindertenarbeit, dass Offenheit seitens der Fachkraft, aber auch seitens der Klient*innen einen weiteren Aspekt im Kontext des Beziehungsaufbaus darstellt (vgl. T 2 2021: 53-59).

■ Transparenz

Transparenz bzw. Ehrlichkeit beschreiben die drei Professionist*innen als eine weitere bedeutende Haltung in der Interaktion mit Adressat*innen. Damit diese vertrauen können, spielt Transparenz und Ehrlichkeit eine übergeordnete Rolle. Diese Haltung soll sich im gesamten Betreuungsprozess widerspiegeln und ist bereits im Erstgespräch, bei der Klärung des Kontextes und den Rahmenbedingungen der Betreuung von Bedeutung (vgl. T 1, 2021 Z 9-13).

■ Begegnung auf Augenhöhe

Auf Augenhöhe miteinander zu interagieren, sehen die drei Professionist*innen als einen weiteren wichtigen Faktor im Aufbau einer sicheren, verlässlichen Vertrauensbeziehung. "Ganz wesentlich ist einmal [...] nicht gleich katalogisieren, sondern grundsätzlich einmal auf Augenhöhe aufeinander zugehen [...]" (T 3, 2021 Z 18-20) Weiters wird von der Sozialarbeiterin der Sozialberatungsstelle erwähnt, dass "Helfen von oben" nicht zielführend ist und Klient*innen dadurch zu einem gewissen Teil entmündigt werden. Infolgedessen erzählt sie im Interview, dass viele Adressat*innen durch dieses "Helfen von oben" negative Erfahrungen gesammelt haben und dadurch neuen Betreuungspersonen gegenüber misstrauisch sein können (vgl. T 3, 2021). Unter dem Aspekt "Begegnung auf Augenhöhe" möchten wir noch Aussagen des Sozialarbeiters bzgl. Sympathie anführen. Eine gute Beratung hat nicht nur etwas mit Techniken zu tun, sondern auch mit der "Chemie" zwischen Adressat*in und Fachkraft. Beispielsweise können durch die optische Erscheinung der Betreuungsperson bei den Klient*innen negative Emotionen ausgelöst werden. Sie werden an Personen erinnert, welche ihnen z.B. Leid zugefügt haben. Sollte dies der Fall sein, kann diese Problematik auf der Metaebene zum Thema gemacht werden. In diesem Fall sollte mit den Klient*innen ebenso besprochen werden, ob nicht ein Wechsel der Fachkraft von Vorteil wäre (vgl. T1, 2021 Z 319-335).

■ Partizipation – Information - Empowerment

Von der Begegnung auf Augenhöhe möchten wir zur partizipativen Haltung überleiten, welche für alle drei interviewten Expert*innen einen zentralen Faktor darstellt. “[...] und dafür müssen wir einen gemeinsamen Weg finden [...]. Also weder das eine, noch das andere Extrem, [...] sondern das, was wir wirklich beide mittragen können.” (T 3, 2021 Z 169-171) Die Sozialarbeiterin beschreibt, dass ein gemeinsamer Weg zwischen Klient*in und Fachkraft bedeutend ist. Infolgedessen kommen wir zur Interpretation, dass es wichtig ist, Entscheidungen mit Klient*innen im Einvernehmen zu treffen und deren Autonomie wertzuschätzen. Um mit der Selbstbestimmung der Adressat*innen achtsam umgehen zu können, braucht es unseres Erachtens diese partizipative Haltung, welche impliziert, dass die Adressat*innen auf allen Ebenen im Betreuungsprozess miteinbezogen werden und dass ihre Meinung stets mit Respekt, unter der Voraussetzung, dass sie niemand anderen gefährdet, wertgeschätzt wird. Der Diplomsozialbetreuer in der Behindertenarbeit erklärt es so, “Also den Klienten musst du in die Geschichten miteinbeziehen [...]” (T 2, 2021 Z 407), daraus schließen wir, dass die Teilhabe für alle Personen einen essenziellen Aspekt darstellt. Dies spiegelt sich in der Dokumentenanalyse (vgl. D1 2021) von Herrn XY, welcher eine kognitive Beeinträchtigung hat bzw. Analphabet ist, wider. Die Dokumentation zeigt in vielen Abschnitten klar, dass Herr XY, in sämtliche Prozesse im Fallgeschehen miteinbezogen wird. Bei Herrn XY impliziert die Partizipation, dass zuvor die wesentlichen Schritte erklärt bzw. Informationen erteilt werden, wie beispielsweise, diverse Anträge zur finanziellen Unterstützung zu besprechen und diese gemeinsam auszufüllen. Die Dokumentation (D 1, 26.02.2021) ist wie folgt festgehalten: “Fragebogen für Ausgleichszulage besprochen und abgeglichen; Aktuelle Thematiken mit Klient besprechen z.B. Handyverträge, weitere Termine und Schritte, Erwachsenenvertretung” oder “persönliches Gespräch mit Klient: nochmals erklärt was morgen zu tun ist”. (D 1, 02.12.2021) Weiters konnte aus der Dokumentation in Erfahrung gebracht werden, dass die Anregung für eine gerichtliche Erwachsenenvertretung für finanzielle Belangen, welche von der zuständigen Sozialarbeiterin verfasst wurde, von Herrn XY unterschrieben wurde (vgl. D 1, 29.10.2021). Eine Erwachsenenvertretung stellt einen einschneidenden Prozess im Bereich der Selbstbestimmung eines Menschen dar. Eine Unterschrift von der*dem Klient*in deutet aber auf einen wesentlichen partizipativen Prozess im Fallgeschehen hin. Aus der Dokumentation, konnte analysiert werden, dass eine adäquate Informationsweitergabe, welche der*die Klient*in versteht, Thema ist. Bei Herrn XY werden von der Sozialarbeiterin spezielle “Terminerinnerungszettel” an den Klienten übergeben, damit Termine nicht vergessen werden. Infos, welche vom Klienten benötigt werden, werden beispielsweise in einem Word Dokument in großer Schrift in Blockbuchstaben niedergeschrieben (Kontaktdaten für zwei Augenärzte) und der Ausdruck dem Klienten übergeben. Da der Klient nur vereinzelte Wörter lesen und schreiben kann, kann er mit diesem, wenn nötig nach dem Weg fragen, um so beispielsweise die Praxis des Augenarztes zu finden (vgl. D1, 26.02.2021). Um Herrn XY in das Fallgeschehen besser miteinbeziehen zu können, wurde beispielsweise ein Schreiben für die Bank verfasst, welcher Herr XY hinbringen soll. Auf diesem Schreiben stehen Informationen, für den*die Bankberater*in, welcher Herr XY verbal nicht mitteilen kann (vgl. D 1, 07.10.2020). Aufgrund der Dokumentenanalyse, kommt es zur Interpretation, dass durch kreative Lösungen, alle Menschen eine Teilhabe erfahren sollen und können, vorausgesetzt, man begibt sich auf deren Augenhöhe. Passend zur Partizipation lässt sich in der Literatur vom Internationalen Verband der Fachkräfte (vgl. 2018) folgendes finden: Soziale Arbeit unterstützt die Förderung des Selbstbestimmungsrechts. Menschen werden

respektiert und in ihren Rechten bestärkt, um somit ihre eigenen Entscheidungen, soweit diese niemand anderen gefährden, treffen zu können. Weiters stärken Fachkräfte das Selbstwertgefühl und die Fähigkeiten des Menschen, und fördern ihre uneingeschränkte Beteiligung in allen Facetten von Entscheidungen und Handlungen, welche sich auf ihr Leben auswirken. Ein weiterer Faktor, welcher mit der Partizipation einhergeht bzw. in Wechselwirkung steht, ist der Begriff des Empowerments, also die Klient*innen im Betreuungsprozess selbst zu ermächtigen. Anhand der Dokumentenanalyse von Herrn XY wird gezeigt, dass die Sozialarbeiterin versucht, Herrn XY möglichst viel Verantwortung zu übertragen. Dies spiegelt sich darin wider, dass Herr XY viele Gänge zu diversen Behörden allein bewältigt. Beispielsweise bringt er nach dem Gespräch in der Sozialberatung diverse Anträge zu seinem Erwachsenenvertreter (vgl. D1, 2021: 20.01, 04.02, 26.02.) oder geht ohne Begleitung zu einem Termin in die Caritas Sozialberatungsstelle, um eine finanzielle Unterstützung gegen die drohende Delogierung zu erhalten (vgl. D1, 02.10.2020). In diesem Ausschnitt der Dokumentation lässt sich die Informationsweitergabe und die partizipative Haltung der Sozialarbeiterin gegenüber Herrn XY besonders gut darstellen: "war aber freitags bei der Pfarre (wegen finanzieller Unterstützung, um die Delogierung abzuwenden). Auftrag an Herrn XY > Gang zur Bank und Besorgung der Kontoauszüge > Brief für Bankberater*in mitgegeben". (D 1 07.10.2020) "Empowerment", [...], ist die Fähigkeit von Fachkräften, Menschen zu ermächtigen, ihre Rechte zu definieren und so zu handeln, dass diese realisiert werden können." (obds 2010) Besonders in Bezug auf Klient*innen in Multiproblemlagen, spielt neben der Teilhabe, unseres Erachtens die Inklusion eine wesentliche Rolle. Dadurch werden Menschen die von Exklusion betroffen oder bedroht sind, durch wahrnehmen ihrer Wünsche und Bedürfnisse erreicht. Fachkräfte erlangen den Zugang zur Lebenswelt der Klient*innen und ermöglichen somit Inklusion bzw. Teilhabe. Die Begleitung dieser Prozesse durch Fachkräfte ermöglicht es, subjektive Unsicherheitsgefühle durch Interaktion, sowie Wissensvermittlung abzubauen (vgl. obds 2018).

■ Authentizität -und Kongruenz

Techniken in der Gesprächsführung, welche von Haltung getragen werden, sind effektiver. Klient*innen können es womöglich spüren, dass beispielsweise Komplimente seitens der Fachkraft nicht ehrlich gemeint sind (vgl. T 1, Z 2021 734-749). Der Sozialarbeiter erwähnt in diesem Zusammenhang, dass Authentizität eine weitere wichtige Umgangsweise darstellt. Schultz von Thun (vgl. 2015:11) beschreibt Authentizität im Sinne von einer guten Selbstwahrnehmung, verbunden mit dem Mut zu sich selbst zu stehen. Weiters wird die Fähigkeit impliziert, sich so zu verhalten, wie es dem Innerlichen entspricht. Von der Authentizität möchten wir nun zur Kongruenz überleiten. Kongruenz ist laut Rogers (vgl. 2019: 30-31) ein förderlicher Faktor im Beziehungsaufbau. Empfindungen, welche von der Fachkraft erlebt werden, sind den Adressat*innen mitzuteilen. Somit ist die Bezugsperson in der Beziehung zum*r Klient*in transparent und lebt ihre Gefühle und Einstellungen offen aus. Negative Einstellungen oder Erlebnisse sollen somit auch mitgeteilt werden, jedoch ohne ein Urteil über den*die Klient*in zu fällen. Das Wesentliche an der Kongruenz ist, dass Gefühle, welche von der Fachkraft permanent immer wieder auftauchen, akzeptiert und geäußert werden und sich diese nicht hinter einer professionellen Maske verbirgt.

■ Verständnis - Empathie (Einführendes Verstehen)

Zwei der drei Fachkräfte erwähnen, dass es effektiv ist, gegenüber den Klient*innen Verständnis zu zeigen. „Ja ich sehe ihre Situation, die ist auch wirklich mehr als bescheiden [...]“ (T 1, 2021 Z 204-205) oder „Der muss spüren, dass ich ihn in seiner Not oder Leid [...], dass ich ihn da verstehe.“ (T 3 2021 Z 128-129) Nach Widulle (vgl. 2011 /2012:104) wollen sich Menschen verstanden fühlen. Jemandem Verständnis zu zeigen reduziert die Isolation, schafft Verbindung und sichert Unterstützung. Die Sozialarbeiterin erklärt weiters, dass die Anteilnahme an einer Situation, den Vertrauensaufbau im Beziehungsprozess zwischen Klient*in und Fachkraft fördert. In diesem Zusammenhang beschreibt sie die Zusammenarbeit mit einer Klientin, welche am Messi-Syndrom leidet und Veränderungsprozesse in sehr kleinen Schritten ablaufen (vgl. T3, 2021 Z 119-144). Unseres Erachtens könnte man daraus schließen, dass gewisse Krankheitsbilder, mehr Verständnis erfordern, um zum*r Klient*in Vertrauen entstehen zu lassen bzw. den Beziehungsaufbau zu fördern. Rogers (vgl. 2019: 216-217) führt das einführende Verstehen unter Empathie an. Empathie stellt eine wesentliche Bedingung im Beziehungsprozess dar. Der*die Expertin sollte ein präzises einführendes Verstehen für die persönliche Welt des*der Klient*in entwickeln und die Fähigkeit, wesentliches vom Verstandenen mitzuteilen. Im Idealfall verspürt die Bezugsperson die innere Welt des*der Klient*in, als wäre sie die eigene. Eine sensible Einfühlung ist maßgeblich, um einem Menschen ein sich selbst nahekomen zu ermöglichen. Somit lernt dieser sich zu wandeln bzw. (weiterzu)entwickeln. Diese Präzision stellt das Optimum dar, jedoch ist es auch schon hilfreich, wenn man die Verständnisbereitschaft seinem Gegenüber mitteilt.

■ Ressourcenorientierung

Die Orientierung an den Ressourcen der Klient*innen wird nur von dem Sozialarbeiter angesprochen. Der Sozialarbeiter verbindet Ressourcenorientierung mit einer Haltung, welche für eine gedeihliche Arbeit zwischen Fachkraft und Klient*in vorteilhaft ist (vgl. T 1, 2021 Z 534-539). „[...] es sind viele Kompetenzen da, um ihr Leben zu verbessern, das haben wir herausgearbeitet [...]“ (T1, 2021 Z 643-644) Ressourcen, welche die Klient*innen in sich tragen bzw. besitzen, sind ihnen oftmals nicht bewusst. Somit gilt es in Gesprächen, diese mit ihnen zu ergründen bzw. in Erinnerung zu rufen und zu aktivieren. Weiters soll der Fokus nicht auf Probleme mit einem defizitorientierten Blick gelegt werden, sondern auf die Kräfte, Fähigkeiten und Stärken der Klient*innen. Diese können in ihnen selbst, aber auch in ihrem sozialen Umfeld, genauer gesagt, in ihren Beziehungen (Familien, Freund*innen, Bekannten) liegen. Aus der Dokumentenanalyse (vgl. D1) ist ersichtlich, dass die persönlichen und sozialen Ressourcen bei Herrn XY einbezogen werden. Dies zeigt, dass von 2014-2016 die Brüder von Herrn XY in das Fallgeschehen miteinbezogen wurden, beispielsweise waren sie bei Gesprächen mit Herrn XY in der Sozialberatungsstelle dabei oder halfen bei diversen Anträgen. Soziale Ressourcen, also das Netzwerk der Klient*innen kann sich ändern. Dies ist wiederum aus der Dokumentation ab dem Jahr 2020 wahrzunehmen, „Herr XY möchte nicht, dass wir seinen Bruder Manuel kontaktieren [...] haben wenig Kontakt und streiten des Öfteren [...]“ (D1, 01.10.2020) Somit wurden die persönlichen Ressourcen, also die Motivation und Kooperation von Herrn XY wahrgenommen und seitens der Sozialarbeiterin genutzt (vgl. D1). Diese Interpretation schließen wir daraus, weil Herr XY sämtlichen Organisationen und Vereinen allein besuchte, um finanzielle Unterstützung zu erhalten und somit die drohende Delogierung abzuwenden. Auch denken wir, dass insbesondere Klient*innen in

Multiproblemlagen häufig kein oder ein gering ausgeprägtes soziales Netzwerk haben. Somit sind soziale Ressourcen, wie das Umfeld oftmals nicht ausreichend erschlossen. Daraus folgt, dass bei diesem Klientel eine sichere, verlässliche Vertrauensbeziehung zu einer Fachkraft besonders wesentlich ist. Aus systemischer Sichtweise ist der*die hilfesuchende Klient*in alleinige*r Expert*in für seine*ihre Situation. Das Adressat*innensystem verfügt über eine ihm*ihr entsprechende Problemlösungsfähigkeit, da es bereits alle dafür notwendigen Ressourcen für die Entwicklung und Erreichung dieser Lösung in sich trägt. Diese Lösungen müssen von den Fachkräften nur freigelegt werden. Diese fungieren in diesem Prozess bloß als Begleiter*innen (vgl. Kutz 2020:23).

Die Literaturverweise von Rogers beschreiben die klient*innenzentrierte Psychotherapie. Diese Orientierung ist eine sich laufend weiterentwickelnde Form der zwischenmenschlichen Beziehung, welche Veränderung und Wachstum fördert. Von folgender Grundhypothese geht sie aus:

“Jedem Menschen ist ein Wachstumspotential zu eigen, das in der Beziehung zu einer Einzelperson (etwa einem Therapeuten) freigesetzt werden kann. Voraussetzung ist, dass diese Person ihr eigenes reales Sein, ihre emotionale Zuwendung und ein höchst sensibles, nicht urteilendes Verstehen in sich selbst erfährt, zugleich aber dem Klienten mitteilt.” (Rogers 2019:17)

Gezeigt hat sich, dass der therapeutische Ansatz von Rogers auf alle Bereiche zwischenmenschlicher Beziehungen anwendbar ist (vgl. ebd.:17).

7.2.2 Rahmen(bedingungen)

Im Interview erwähnt der Sozialarbeiter gleich zu Beginn, dass es im Fallgeschehen hilfreich ist, zuerst den Kontext zu klären. Auch soll man sich über die eigenen Aufgaben und Aufträge bewusst werden (vgl. T1, 2021 Z 9-11). Widulle (vgl. 2011 / 2012:66) beschreibt, dass sich der Kontext von Gesprächen in der Sozialen Arbeit in einer Hierarchie von Bezugsebenen verstehen lässt. Hinter jedem Gespräch bildet der gesellschaftliche Auftrag der Sozialen Arbeit den Hintergrund. Der Auftrag wird grundsätzlich an eine Organisation erteilt und durch sie konkretisiert und interpretiert. Leitbilder, Konzepte und Methoden der Organisation stellen den nächsten Bezugsrahmen her. An dieser Stelle möchten wir an die Kontextklärung nach Kleve et. al (vgl. 2006:93-102) erinnern. Diese beinhaltet acht kontextualisierende Fragen, welche mit den Klient*innen zu klären sind. Folgende acht Aspekte werden dabei zwischen Fachkraft und Adressat*in bearbeitet:

- Institutioneller Kontext
- Überweisungs-Kontext
- Hilfesystem-Kontext
- Historischer Kontext
- Zeitlicher Kontext
- Anspruchs-Kontext
- Ziel-Kontext
- Sozialarbeiter*in-Kontext

Die acht Aspekte werden durch zirkuläre Fragen in Erfahrung gebracht. Diese dienen den Fachkräften und Klient*innen, neue Informationen zu gewinnen. Weiters tragen zirkuläre Fragen dazu bei, auf (Kontext-) Unterschiede hinzuweisen, welche (Bedeutungs-) Unterschiede ausmachen. Dies ermöglicht eine größere Transparenz. Außerdem können zirkuläre Fragen förderlich sein, um neben der eigenen Innenperspektive eine Außenperspektive einnehmen zu können. Zusätzlich kann es durch das zirkuläre Fragen zu Offenbarungen kommen, dass die Innenperspektive mit der Außenperspektive (in)kongruent ist.

Im Erstgespräch nimmt die Eruierung der Ziele eine übergeordnete Rolle ein. Welche Professionen sind im Fall weiters beteiligt? Von Anfang an sollte hierbei auf Transparenz zur*m Klient*in geachtet werden (vgl. T1, 2021 Z 9-22). Die Formulierung gewünschter Ergebnisse ist besonders wesentlich. Diese müssen zwar nicht immer zwangsläufig erreicht werden, aber sie dienen dazu, um in der Beratung gut in Bewegung zu setzen. Ziele sollten regelmäßig evaluiert und bei Bedarf wieder neu definiert werden (vgl. T1, 2021 Z 131-135). Widulle (vgl. ebd.:67-68), gibt an, dass Ziele zu den wichtigsten Gesprächsstrukturen gehören und sie diese in hohem Maß steuern. Ziele von Erstgesprächen stellen Problem- und Auftragsklärung, sowie das erste Arbeitsbündnis zwischen Fachkraft und Klient*in dar. Die Formulierung dieser fällt manchen Klient*innen schwer. Der Sozialarbeiter hat sich ein Hilfsmittel, in Form einer Frage zurechtgelegt. Gedanklich reist er mit dem*der Klient*in in die Zukunft und fragt, welche Veränderungen der*die Adressat*in in einem halben Jahr bezogen auf ihre heutige Situation, wahrnehmen kann. Was sind die Unterschiede zu jetzt? Der*die Klient*in soll versuchen, konkrete Veränderungen zu beschreiben. Eine Klientin äußert dann beispielsweise, ihr gehe es in einem halben Jahr besser, der Sozialarbeiter fragt inwiefern, die Klientin meint, sie streite dann weniger mit ihrem Sohn. Der Sozialarbeiter fragt wiederum, was sie dann stattdessen machen... So kann es zwiebelartig nach innen zum zentralen Punkt zur Formulierung der Ziele kommen (vgl. T1 2021 Z 107-130). Der Professionist betont in diesem Zusammenhang zum wiederholten Male die Wertschätzung des Problems, bzw. das Problem ernst zu nehmen und Verständnis zu zeigen. (vgl. T1 2021). Vergessene oder nicht wahrgenommene Termine seitens der Adressat*innen sind ein Zeichen dafür, dass über die bestehenden Ziele neu verhandelt werden soll (vgl. T1 2021 Z 137-143). Nach Kleve et. al (vgl. 2006:73-74) sind für die Zieloperationalisierung zwei Kriterien unerlässlich - Ziele, sowie Teilziele sollten messbar sein. Messbarkeit heißt, dass für das Erreichen der definierten Ziele bzw. Teilziele Indikatoren genannt werden, anhand der*die Klient*in und die Fachkraft die Zielerreichung beobachten können. Ein kurzes Beispiel, wie eine Zielformulierung aussehen könnte: Zielbenennung: Die Klientin hat sich zum Ziel gesetzt alle Schulden offenzulegen. Zieloperationalisierung: Die Klientin soll bis zum 20.03.2021 alle Mahnungen und Rechnungen in die Beratungsstelle mitbringen. Neben der Messbarkeit der Ziele, stellt das zweite Kriterium die Terminierung dar. Der angestrebte Zeitpunkt der Teilziel- und Zielerreichung sollte benannt werden.

Ein weiterer Aspekt, über welchen in den Interviews mit den Fachkräften gesprochen wurde, war die Frage, ob ein Betreuungswechsel mit oder ohne Begleitung der zuständigen Bezugsperson stattfinden soll. Die Sozialarbeiterin spricht sich dafür aus, dass eine Begleitung jedenfalls gut ist und es eine gewisse Übergangszeit geben soll (vgl. T3, 2021 Z 291-293). Der Sozialarbeiter erwähnt, dass er bei einem Wechsel der Betreuung ein gemeinsames Gespräch mit allen Beteiligten führt. In diesem geht es darum zu erwähnen, was bisher gemacht wurde, was gut gelaufen ist, aber auch was nicht funktioniert hat. Die bisherige Beratung wird

ressourcenorientiert beschrieben (vgl. T1, 2021 Z 301-306). Beide Fachkräfte geben in diesem Kontext an, dass ein Wechsel der Betreuungsperson mitunter positives bewirken kann, besonders bei Klient*innen, welche man schon jahrelang begleitet (vgl. T1, T2, 2021).

Menschen in Multiproblemlagen sind oftmals in mehreren Institutionen angebunden. In den Interviews mit den Professionist*innen haben wir erfragt, ob eine Begleitung zu diesen, besonders, wenn es der erste Kontakt ist, als wichtig erscheint. Hierbei erwähnt die Sozialarbeiterin die Bedeutung von Helfer*innenkonferenzen, wenn mehrere Organisationen im Fallverlauf involviert sind. Diese fördern das Verständnis der Klient*innen im Fallgeschehen und wirken vertrauensfördernd (vgl. T3, 2021). In der Dokumentenanalyse zeigt sich, dass mit Herrn XY eine Helfer*innenkonferenz geführt wurde. Außerdem wurde Herr XY von der Sozialarbeiterin zu mehreren Terminen mit anderen Fachkräften begleitet, wie beispielsweise zum Bezirksgericht zur ersten Anhörung für die Erwachsenenvertretung oder zum Vertretungsnetz (Clearingstelle für Erwachsenenvertretung). Auch konnten wir erheben, dass mehrere Hausbesuche bei Herrn XY stattfanden, beispielsweise wie der Strom und die Heizung in seiner Wohnung wieder aktiviert wurden (vgl. D1 2021). Nach Widulle (vgl. 2011/2012:39) bringt die Helfer*innenkonferenz alle wesentlichen in einem systemisch orientierten Hilfeprozess beteiligten Professionen an einen Tisch. Dabei werden beispielsweise materielle, psychosoziale oder therapeutische Hilfeleistungen koordiniert. Im Rahmen von Casemanagement gilt die Helfer*innenkonferenz als regelmäßiges Instrument der Koordination, Hilfeplanung und Reflexion. Der Diplombetreuer in der Behindertenarbeit gibt an, dass eine Begleitung zu anderen Institutionen, beispielsweise Krankenhäusern wesentlich ist. Hierbei betont er die Verlässlichkeit, welche von den Fachkräften vorhanden sein muss, um die Klient*innen zu begleiten. Diese Bereitschaft fördert den Vertrauensaufbau und das Sicherheitsgefühl, besonders wenn psychische Erkrankungen vorliegen (vgl. T2, 2021).

Alle drei Fachkräfte (vgl. T1, T2, T3) sprechen sich dafür aus, dass Zeit hinsichtlich Zusammenarbeit und Beziehungsaufbau mit den Klient*innen eine wesentliche Rolle einnimmt. Termine einzuhalten, Präsenz zu zeigen, aktiv zuzuhören und "da zu sein" werden unter anderem als hilfreiche Komponenten von ihnen genannt. Während Beratungsgesprächen ist es der Sozialarbeiterin beispielsweise wichtig, das Telefon auf eine*n andere*n Kolleg*in umzuleiten, um nicht dauernd das Beratungsgespräch unterbrechen zu müssen (vgl. T3, 2021). Bezogen auf die zeitlichen Ressourcen denken wir, dass die Rahmenbedingungen und der Auftrag der Organisation einen hohen Stellenwert im Beziehungsaufbau darstellen. Wie viele Klient*innen werden von einer Fachkraft betreut und wie stellen sich die zeitlichen Ressourcen im Fallgeschehen dar? Weiters kommen wir zu der Annahme, dass jede*r Adressat*in unterschiedlich viel Unterstützung benötigt. Bei Menschen mit psychischen Erkrankungen und/oder kognitiven Einschränkungen und/oder wenn das soziale Netzwerk nicht stark bzw. kaum ausgeprägt ist, ist eine Begleitperson für den Beziehungsaufbau bzw. -erhalt fördernd und bedeutend. Aus der Praxis ist zu beobachten, dass beispielsweise Menschen mit Messie-Syndrom häufig gar keine Bezugspersonen aus dem familiären oder persönlichen Umfeld haben. Insbesondere bei Personen, welche sich in Multiproblemlagen befinden, sind wir der Annahme, dass eine Bezugsperson durch Begleitung zu anderen Professionen Sicherheit und Halt bietet. Aus der beruflichen Praxis in der Sozialberatungsstelle kann des Weiteren wahrgenommen werden, dass Anrufe seitens der Fachkraft zwischen den Beratungsgesprächen, insbesondere bei längeren Abständen,

förderlich für die Beziehung sein können. Menschen in Multiproblemlagen fühlen sich durch Anrufe und der Erkundigung nach ihrem Befinden wertgeschätzt. Oftmals haben Klient*innen nicht viele Personen in ihrem Umfeld, welche sich nach ihrem Wohlergehen erkunden bzw. Interesse an ihnen zeigen.

7.2.3 Wesentliche Aspekte in der Gesprächsführung

In den Gesprächen mit dem*der Klient*in äußert der Sozialarbeiter, dass die „drei goldenen Regeln“ der Gesprächsführung sehr hilfreich sind: Repariere nicht, was nicht kaputt ist. Wenn etwas funktioniert, mach mehr davon. Wenn etwas nicht funktioniert, mache was anderes (vgl. T1, 2021 Z 188-192). Diese drei Grundsätze beschreiben den lösungsorientierten bzw. lösungsfokussierten Ansatz in der Gesprächsführung. Mit diesen wird die Sichtweise von Gesprächspartner*innen respektiert und stellt keine Vermutungen über „tiefer liegende“ Probleme an. Gemeinsam erfolgt mit den Klient*innen die Suche nach effektiven Verhaltensweisen, Bedingungen oder Umständen, welche die gewünschte Entwicklung oder Veränderung fördern kann. Der Lösungsorientierte Ansatz in der Gesprächsführung unterbricht Teufelskreise und stabilisierte Problemmuster dadurch, dass wirklich etwas anderes versucht wird, um Veränderungen zu erreichen. Für jedes Bemühen seitens der Klient*innen wird echte Anerkennung und Wertschätzung ausgesprochen. Die Gesprächsführung fokussiert mit drei Kernfragen auf Ziele, Ressourcen und verändertes Handeln: „Was will der*die Klient*in? Was kann er*sie dafür tun? Was sind die nächsten Schritte?“ (vgl. Widulle 2011/2012:120-121). Lösungen zu konstruieren, statt Probleme zu analysieren, stellt die Kernaussage der lösungsorientierten Beratung nach Steve de Shazer dar (vgl. Zauner o.A.).

Im Interview erwähnt der Sozialarbeiter, dass Rückmeldungen der Klient*innen für ihn essenziell sind, um einen Beratungs- oder Betreuungsprozess gut gestalten zu können. Hier sind direkte Fragen wie, „Was brauchen sie, damit hier etwas gut gelingt?“ oder „Was brauchen sie, damit sie gut mit mir zusammenarbeiten können?“ vorteilhaft. Durch die Rückmeldungen erhalten Fachkräfte Sicherheit in ihrem Tun (vgl. T1, 2021 Z 85). In diesem Kontext wird dargelegt, dass die Bedeutung einer Botschaft immer der Empfänger bestimmt. Deshalb ist das Rückfragen wichtig, um zu erfahren wie gesprochenes tatsächlich verstanden wurde (vgl. T1, 2021). Nach De Jong und Berg (vgl. 2014:69-70) bietet die Zusammenfassung seitens der Fachkraft gegen Ende eines Dialoges eine gute Möglichkeit, um zu erfahren, ob der*die Klient*in richtig verstanden wurde. Auf der anderen Seite gibt sie dem*der Adressat*in das Gefühl aktiv zugehört zu haben. Zusammenfassungen bieten weiters eine geschickte Möglichkeit, die Adressat*innen einzuladen, noch mehr zu erzählen, in dem sie die Zusammenfassung der Fachkraft korrigieren, überprüfen oder etwas hinzufügen.

Folgende Aussagen bzgl. systemischer Sichtweise erzählte der Sozialarbeiter beim Interview (vgl. T1, 2021) - Um zirkuläre Prozesse zu unterbrechen, ist der erste Schritt Probleme zu erfassen und in ihren Auswirkungen zu erkennen. Das Anerkennen eines Problems wird als essenzieller Faktor für eine Veränderungsmöglichkeit beschrieben. Hier ist ein offenes Ansprechen wichtig. Problematiken zwischen Klient*in und Fachkraft anzusprechen hat insofern was mit Zirkularität zu tun, weil Aussagen, welche die Fachkraft tätigt, etwas bei dem*r Klient*in auslösen kann und umgekehrt. Um aus dieser Schleife herauszukommen, ist es

hilfreich, dass die Fachkraft und die*der Klient*in die Problematik zusammen auf der Metaebene besprechen und reflektieren. Nach Widulle (vgl. 2011/2012:113-114) muss die Beziehung gefördert bzw. gestützt werden, da dies einer der wichtigsten Wirkfaktoren in kooperativen Gesprächen ist. Dies geschieht mitunter über die Metakommunikation, welche als Störungsprävention und Lösung Betrachtung findet. Sie ist angemessen, wenn potenzielle oder wahrgenommene Störungen (Kritik, Zweifel, Ärger) den Gesprächsverlauf beeinträchtigen oder sich Interaktionsmuster (Hilflosigkeit, Aggression, Regression) zwischen den Gesprächspartner*innen abbilden. Unseres Erachtens ist es nicht möglich mit jeder*m Klient*in Problematiken auf der Metaebene besprechen und reflektieren zu können. In manchen Situationen sind andere bzw. kreativere Lösungen vonnöten, *um aus dieser Schleife herauszukommen*.

Klient*innen haben oftmals Angst vor Veränderung. Das bedeutet, dass sie Lebensverbesserungen nicht gleich positiv annehmen können, da sie Angst haben, dass durch eine positive Veränderung, sich die Lebenssituation wieder verschlechtern kann. Also Veränderungen werden von Adressat*innen häufig ambivalent angesehen. Im Beratungsprozess ist in dieser Hinsicht hilfreich, ihnen vor Augen zu halten, dass sie viele Kompetenzen aufweisen, ihr Leben verbessern zu können. Kleine Schritte sind hierbei effektiv. Dadurch kann den Klient*innen ein Stück weit die Angst vor dem "fallen" genommen werden und sie werden ermutigt gewisse Situationen zu verändern. Dies impliziert wiederum die Akzeptanz des gegenwärtigen Status. Ambivalenzen sollten zum Thema gemacht werden und können gemeinsam auf der Metaebene betrachtet werden (vgl. T1, 2021 Z 630-652). Aus diesen Aussagen schließen wir, dass neben Zeit auch die Geduld in der Interaktion miteinander einen wesentlichen Faktor einnimmt.

Auch erwähnt der Sozialarbeiter, dass eine systemische Denkweise sinnvoll ist. Das Umfeld der Klient*innen soll stets mitbedacht werden und welche Auswirkungen für wen erfolgen, wenn dieses und jenes passiert. Besonders wenn in einer Familie gearbeitet wird, hat das Auswirkungen für das gesamte System. Am Anfang der systemischen Arbeit war es notwendig mit allen beteiligten Personen zu sprechen, dies ist heute nicht mehr so. Denn es reicht, wenn man mit einer Person arbeitet ABER immer das gesamte System mitdenkt. (vgl. T1, 2021). Nach Widulle (vgl. 2011/2012:59) ist die Zirkularität und Komplexität von Problemen und ihren Entstehungskonstellationen ein Kennzeichen des systemischen Denkens. Im Gespräch soll von einfachen Ursache-Wirkungsketten Abstand genommen und stattdessen Mehrdimensionalität angenommen werden. Die systemische Soziale Arbeit betont die Funktion von Problemen. Das Problemverständnis der systemischen Denkweise führt zu einer engagierten, wertschätzenden Neutralität. Probleme werden als Lösungsversuche gewürdigt. Vorschnelle Veränderungen werden skeptisch betrachtet, denn es kann auch sinnvoll sein, Dinge nicht zu verändern. Die Nützlichkeit einer Intervention ist ein weiteres Kriterium systemischen Handelns.

7.2.4 Professionalität

■ Fachwissen

Die Sozialarbeiterin der Sozialberatungsstelle (vgl. T 3, 2021), welche zudem auch eine Ausbildung als diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegerin hat, gibt an, das Fachwissen hinsichtlich der Beziehung einen wesentlichen Faktor darstellt. Krankheitsbilder, vor allem im psychiatrischen Bereich können sich auf Interaktionen in der Beziehung auswirken “[...] weil manchmal muss ich auch zu einer Kollegin im Krankenhaus sagen, bitte frag jetzt einmal um die Diagnose, weil sonst können wir ja gar nicht weiter planen.” (T 3, 2021 Z 315-317) Der Diplombetreuer in der Behindertenarbeit (vgl. T2, 2021) erwähnt im Interview mehrere Male, dass besonders in der Zusammenarbeit mit psychisch erkrankten Menschen eine adäquate Ausbildung in Bezug auf diverse psychische Krankheitsbilder enorm wichtig ist. Hierzu nennt er als Beispiel das Krankheitsbild der Zwangsstörung, welche im Beziehungsprozess viel Geduld erfordert, bis gesetzte Ziele erreicht werden können. Auch bei manischen oder depressiven Phasen braucht es ausreichendes Theoriewissen, um strukturierter, geduldiger und verständnisvoller arbeiten zu können. Beide Fachkräfte erläutern, dass Fachwissen in Bezug auf Suchterkrankungen wesentlich ist, um beispielsweise Beziehungsabbrüche besser deuten zu können. Ebenso erwähnen beide, dass durch das vorhandene Fachwissen (negative) Aussagen seitens der Klient*innen gegenüber der Fachkräfte nicht persönlich genommen werden dürfen, da diese oftmals zum Krankheitsbild, beispielsweise bei Psychosen oder bei Menschen mit Suchtproblematiken dazugehören. Zudem kann aus den Aussagen erhoben werden, dass regelmäßige Aus- und Weiterbildungen ebenso von Vorteil sind (vgl. T2, T 3 2021). Unseres Erachtens, braucht es für jede Zielgruppe zentrale Fertigkeiten, um das Klientel bestmöglich begleiten zu können. Dies spiegelt sich auch beispielsweise in der Arbeit mit demenzerkrankten Personen oder Menschen mit Migrationserfahrung wider. Neben dem Fachwissen braucht es weiters ein professionelles Selbstverständnis. Die Fähigkeit sich abgrenzen zu können (vgl. T2, T3) stellt einen weiteren Faktor bzgl. Beziehung zwischen Klient*in und Fachkraft dar. Damit eine Betreuungssituation verlässlich und sicher ist, sollte man sich auch die Frage stellen, wie weit solch eine Beziehung gehen darf und ab wann diese zu persönlich wird, also wann die Beziehung zwischen professioneller und persönlicher Beziehung nicht mehr getrennt werden kann (vgl. T2, 2021 Z 9-12). “[...] ich muss mich gut abgrenzen können”, (T3, 2021 Z 79) ist die Aussage der Sozialarbeiterin. Weiters meinen die Fachkräfte hinsichtlich Abgrenzung, dass eine regelmäßige Reflexion essenziell ist. Ehrlich mit sich selbst zu sein und auch Überforderung zuzugeben, wird vom Diplombetreuer in der Behindertenarbeit bzgl. Abgrenzung betont (vgl. T2 2021). Fachwissen impliziert unseres Erachtens, mehrere Dimensionen, ebenso den Aspekt der Abgrenzung. Wir vertreten die Meinung, dass es für die Gesundheit der Professionist*innen bedeutend ist, beispielsweise regelmäßig Supervisionsstunden in Anspruch zu nehmen, sowie persönliches und berufliches zu trennen, um einer Überlastung zu entgehen.

■ Reflexion – Austausch – Supervision

Um eine professionelle Haltung langfristig aufrecht halten zu können, ist unter anderem ein Austausch mit Kolleg*innen, Reflexion und Supervision wichtig (vgl. T2 2021 Z 37-46). Durch die genannten Punkte denken wir, dass eine Weiterentwicklung der eigenen Professionalität

ermöglicht werden kann. Ein Austausch regt neue Sichtweisen an, wovon Klient*innen ebenso profitieren. Durch eine regelmäßige Supervision kann zudem die Teambildung und die Interaktion innerhalb des Teams gefördert werden. Unsere Erfahrung zeigt, dass Supervision nicht immer vom Dienstgeber zur Verfügung gestellt wird. Einen Grund dafür stellen häufig nicht ausreichende finanzielle Ressourcen dar, bzw. ist Supervision nicht immer bei allen Teammitgliedern erwünscht.

■ Vorerfahrungen

Vorerfahrungen von beiden Interaktionspartnern sollen in der Beziehungsdynamik nicht außer Acht gelassen werden. Oftmals haben Adressat*innen keine guten Erfahrungen mit Helfer*innen gemacht und entwickeln dadurch Misstrauen oder Ängste gegenüber neuen Unterstützungspersonen (vgl. T1, T2, 2021). Aus dem Interview mit dem Sozialarbeiter konnte weiters erhoben werden, dass nicht nur die Vorerfahrungen seitens der Klient*innen eine Rolle bzgl. Beziehung spielen können, sondern auch die der Fachkräfte. Der Sozialarbeiter hat uns im Interview dafür ein Beispiel genannt. Er selbst hatte seine Schuljahre negativ erlebt. Wenn er durch sein Klientel mit der Organisation Schule zu tun hatte, löste das in ihm bestimmte alte Erinnerungen wach. Diese verhinderten einen objektiven Zugang und wirkten sich ebenso negativ auf die Zusammenarbeit aus (vgl. T1, 2021 Z 372-378). Wir schließen daraus, dass gewisse Situationen, welche in der Vergangenheit geschehen sind, negative Emotionen auslösen können. Beispielsweise kann eine Fachkraft die Beziehung zur*in Klient*in anders wahrnehmen und er*sie kann sich nicht erklären, warum das so ist. Die*der Klient*in kann, so denken wir, unbewusst negative Gefühle in uns auslösen. Somit verhält man sich anders, was einem selbst aber nicht bewusst ist. Wesentlich ist wiederum hierbei eine laufende Reflexion, um solche Situationen wahrnehmen zu können. Im nächsten Schritt würde uns der Austausch mit Kolleg*innen als hilfreich erscheinen. Wir führen noch ein weiteres Beispiel an. Ein*e Klient*in, zu welcher*m ein aktiver Betreuungsprozess besteht, hat aggressive Eltern. Die Fachkraft hat Eltern, welche ebenso aggressives Verhalten zeigen. Da dies eine aktuell bestehende Problematik darstellt oder das Thema seitens der Fachkraft noch nicht aufgearbeitet ist, kommen wir zu der Annahme, dass es dadurch zu Problemen in der Betreuungssituation kommen kann. Die Fachkraft wird sich vermutlich nicht emotional abgrenzen können. Der Fachdiskurs stellt in diesem Kontext einen bedeutenden Aspekt dar. Ebenso schließen wir daraus, dass es sinnvoll wäre, diese Problematik therapeutisch aufzuarbeiten, um zukünftig bei Klient*innen mit ähnlichen Themen einen adäquaten Umgang gewährleisten zu können.

■ Fachkraft als Ansprechpartner*in

Besonders aus der Dokumentationsanalyse von Herrn XY wird ersichtlich, dass die Sozialarbeiterin als Ansprechpartnerin für einige Organisationen, welche weiters im Fallgeschehen mitspielen, eine bedeutende Funktion darstellt. Beispielsweise ersucht die zuständige RichterIn, die Sozialarbeiterin, Herrn XY im laufenden Verfahren für die Erwachsenenvertretung, bei der Erstanhörung zu begleiten (vgl. D1 05.11.2020). Aus dem Beschluss des Bezirksgerichtes (D1 05.11.2020) konnte weiters entnommen werden: “[...] wird der Erwachsenenvertreter ersucht, Termine und Kontaktaufnahmen mit dem Betroffenen über Frau P., Sozialservice zu koordinieren. Von dieser wurde das Verfahren auch angeregt.” In weiterer Folge ist aus der Dokumentation (vgl. D1) von Herrn XY erkennbar, dass eine enge

Zusammenarbeit zwischen Sozialarbeiterin und der Erwachsenenvertretung besteht. Der Erwachsenenvertreter ersucht die Sozialarbeiterin mit Herrn XY aktuelle Thematiken zu besprechen oder beispielsweise mit ihm diverse Anträge auszufüllen. Auch leitet der Erwachsenenvertreter sämtliche Informationen an die Sozialarbeiterin weiter, damit sie diese wiederum an Herrn XY weitergeben kann. Aus diesen Dokumentationen kommen wir zu der Annahme, dass die Sozialarbeiterin die Funktion als erste Ansprechpartnerin innehat. In diesem Fallgeschehen, stellt sie unseres Erachtens eine "Brückenbaufunktion" dar, vielleicht insbesondere aus diesem Grund, da Herr XY Analphabet ist. Die Dokumentation zeigt weiters auf, dass eine regelmäßige Informationsweitergabe (unter Berücksichtigung des Datenschutzes und in Absprache mit Herrn XY) an die aktuell beteiligten Organisationen/Professionen im Fallgeschehen erfolgt. Auch ist die konkrete Ansprechpartnerin laut Dokumentationsanalyse für die Koordination von Terminen und Fristen bemüht. Des Weiteren organisiert sie beispielsweise Helfer*innenkonferenzen und erstellt eine Kontaktdatenliste für die hauptbeteiligten Professionist*innen im Fallverlauf (vgl. D1 19.11.2020). Die Sozialarbeiterin (vgl. T3, 2021 Z 222-232) spricht sich bei Betreuung der Klient*innen durch mehrere Einrichtungen ebenso dafür aus, dass es sinnvoll ist, eine*n konkrete*n Ansprechpartner*in zu haben, wo alle Informationen zusammenlaufen. Dies muss aber nicht zwingend ein*e Sozialarbeiter*in sein, sondern kann beispielsweise durch eine mobile Betreuungsperson, welche eine vertrauensvolle Beziehung zur*m Klient*in hat, abgedeckt werden. Durch die Ergebnisse kommen wir zu dem Entschluss, dass ein*e Ansprechpartner*in besonders für die*den Klient*in entlastend wirken kann. Viele Informationen können über diese direkt zum*r Klient*in übergeben werden und diese*r muss nicht ständig verschiedene Organisationen aufsuchen. Insbesondere bei Menschen, welche psychisch oder kognitiv beeinträchtigt sind, wie beispielsweise Herr XY, profitieren unseres Erachtens davon, da einige Dinge vereinfacht werden können, weniger Bürokratie anfällt und zudem die Beziehung zwischen Klient*in und Betreuungsperson (als Ansprechpartner*in) gestärkt werden kann.

■ Interdisziplinarität

Anhand der Dokumentation von Herrn XY (vgl. D1, 2021) wird ersichtlich, dass in dem Fallgeschehen 19 verschiedene Organisationen eingebunden sind. Dies sind beispielsweise die Erwachsenenvertretung, die Schuldnerberatung, die klinische Sozialarbeit und das Sozialministeriumservice. Die hohe Anzahl der involvierten Organisationen zeigt an dieser Stelle die Bedeutung einer konkreten Ansprechperson für das Fallgeschehen, sowie der Abgleich aktueller Informationen aller hauptbeteiligten Professionen (vgl. D1, T2, T3). Die Sozialarbeiterin (vgl. T3, 2021 Z 54-66) betont, dass neben der Beziehung zwischen Fachkraft und Klient*in, auch die Beziehung zwischen den diversen Professionen für eine konstruktive Zusammenarbeit von Bedeutung ist. Wenn es zu herausfordernden Situationen im Fallgeschehen kommt, sollten gegenseitige Schuldzuweisungen, "[...] najo, weil der Sachwalter hat wieder nicht gescheid getan, der Sachwalter sagt, das Gericht kennt sich überhaupt nicht aus, oder, oder, oder. Da kommen wir nicht weiter ", (ebd.: Z 59-61) In diesem Kontext ist gegenseitige Akzeptanz vonnöten, dass jede Profession unterschiedliche Aufträge verfolgt, dies sollte objektiv getrennt werden. Somit können Fäden zusammengeführt werden, bzw. kann dadurch eine wohlwollende Zusammenarbeit erfolgen (vgl. T3). Der Diplombetreuer in der Behindertenarbeit berichtet (vgl. T2) über Herausforderungen in der interdisziplinären Zusammenarbeit, beispielsweise bzgl. des Informationsaustauschs bei Telefonaten mit

Krankenhäusern, wenn sich diese auf den Datenschutz berufen. Klient*innen, welche einen stationären Aufenthalt auf der Psychiatrie wahrgenommen haben, werden aus dem Krankenhaus entlassen und die zuständige mobile Betreuung wird nicht informiert. Dies stellt insofern ein Problem dar, da es wichtig wäre, Adressat*innen nach einem Psychiatrieaufenthalt in den ersten Tagen nach der Entlassung zu betreuen, um ihnen Sicherheit und Stabilität gewährleisten zu können. Auch bzgl. Materieller Grundsicherung können wertvolle Informationen, beispielsweise vom Arbeitsmarktservice bzgl. Arbeitslosengeld oder Notstandshilfe oftmals nicht in Erfahrung gebracht werden. Bei der Dokumentationsanalyse (vgl. D1 2021) von Herrn XY wurde ersichtlich, dass regelmäßige interdisziplinäre Teamsitzungen innerhalb desselben Arbeitgebers stattfinden. Konkret betrifft das die Mitarbeiter*innen folgender Fachbereiche: der Sozialberatung, der Koordination für Betreuung und Pflege und der Abteilung für Chancengleichheit. Nach Widulle (vgl. 2011/2012:173-175) bestehen Teams je nach Arbeitsfeld und Größe der Institution oftmals aus verschiedenen Professionen. Die direkte Arbeit mit Klient*innen erfolgt in der Sozialen Arbeit meist durch einzelne Fachkräfte. In den Teamsitzungen werden Fragen der Arbeitsorganisation, institutionelle Abläufe, die Koordination der Adressat*innenarbeit und eine kollegiale Fallberatung geleistet. Die Vernetzung der Fachkräfte untereinander ist essenziell. Teams- und Arbeitsbesprechungen sollten fixer Bestandteil jeder Organisation sein. Diese dienen unterschiedlichen Zielen, welche im Vorfeld zu definieren sind, um Missverständnissen bei allen teilnehmenden Personen vorbeugen zu können. Folgende Ziele könnten beispielsweise deklariert werden:

- Informationen erheben
- Erfahrungsaustausch, Meinungsbildung
- Ideen suchen und kreativ sammeln
- Problemlösungen
- Entscheidungen treffen
- Koordination, Delegation, Verteilung der Aufgaben
- Krisenmanagement oder Bearbeitung von Konflikten

Die Auswertung hat gezeigt, dass sich der Informationsfluss zwischen den verschiedenen Professionen unterschiedlich gestaltet. Wenn die Weitergabe von Informationen teilweise bzw. nicht erfolgt, erweist sich dies als nachteilig für das Klientel. Ebenso wirkt es sich hinderlich auf die Fallbearbeitung, sowie auf die Zusammenarbeit mit den Klient*innen aus. Insbesondere bei Menschen in Multiproblemlagen und Personen mit kognitiver und/oder psychischer Beeinträchtigung gestaltet sich die Situation bei geringem Informationsaustausch zwischen den Professionen zusätzlich komplexer. Speziell bei dieser Zielgruppe ist es erfahrungsgemäß oftmals so, dass die Adressat*innen nicht über die notwendigen Dokumente, Befunde, Verträge usw. verfügen. Somit ist eine adäquate Organisation von kurz- und langfristigen Unterstützungsmöglichkeiten erschwert bzw. nicht möglich. Aufgrund dessen ist eine Vernetzung mit diversen Organisationen, Ämtern usw. unabdingbar.

Beruflichen Erfahrungen zufolge hat sich erwiesen, dass beispielsweise Helfer*innenkonferenzen und/oder Vernetzungstreffen sich gewinnbringend auf alle

Beteiligten auswirken. Des Weiteren bietet der *Sozialstammtisch*⁷ die Möglichkeit, persönlichen Kontakt mit Mitarbeiter*innen anderer sozialer Organisationen herzustellen. Diese Art von Vernetzung wirkt sich auf allen Ebenen der Sozialen Arbeit vorteilhaft aus.

7.3 Kennzeichen und Voraussetzungen einer sicheren, verlässlichen Vertrauensbeziehung aus dem Blickwinkel der Fachkräfte

Aus der Dokumentenanalyse (vgl. D1 2021) nachstehender Punkte schließen wir, dass diese womöglich Kennzeichen einer sicheren, verlässlichen Vertrauensbeziehung darstellen:

- Herr XY zeigt kooperatives Verhalten – er nimmt die in kurzen Abständen stattfindenden Termine in der Sozialberatungsstelle wahr
- Termine mit anderen Professionen werden mit der Sozialarbeiterin gemeinsam verlässlich wahrgenommen
- Herr XY nimmt an Helfer*innenkonferenzen teil
- Klient hebt bei Anrufen meistens ab
- Klient ruft nach Anrufen der Sozialarbeiterin immer zurück
- Herr XY nimmt zu den Beratungsterminen in der Sozialberatungsstelle RSB Briefe und weitere Schriftstücke, welche er erhalten hat, mit
- Aufgetragene Aufgaben seitens der Sozialarbeiterin werden verlässlich erledigt
- Vorschläge der Sozialarbeiterin werden häufig angenommen
- Herr XY äußert bei den Beratungsgesprächen Wünsche und Bedürfnisse
- Klient spricht Probleme offen an
- Herr XY spricht in den Beratungsgesprächen auch über persönliches - familiäre Verhältnisse oder Hobbys

Als Kennzeichen einer verlässlichen, sicheren Vertrauensbeziehung nennt der Sozialarbeiter, dass beispielsweise auch unangenehme Dinge zwischen Fachkraft und Klient*in besprochen werden können. Als Voraussetzung betont er häufig eine wertschätzende, ressourcenorientierte und transparente Haltung. Die Beziehung sei nichts statisches, sondern ein wandelbarer Prozess. Dies trifft auch auf den Aspekt Vertrauen zu, welcher im Beziehungskontext fluktuieren kann. Es gibt Zeiten, da vertrauen die Klient*innen stärker, aber auch welche, wo sie weniger vertrauen oder misstrauen. Wesentlich ist dann, das Vertrauen wieder zu erarbeiten bzw. herzustellen. Adressat*innen, welche negative Erfahrungen mit anderen Helfer*innen gemacht haben, können dazu eingeladen werden, einem zu misstrauen – diese transparente Sichtweise kann eine gute Zusammenarbeit bewirken bzw. die Einladung einer vertrauensvollen Beziehung ermöglichen (vgl. T1 2021). Der Diplomsozialbetreuer in der Behindertenarbeit (vgl. T2, 2021) nennt als Kennzeichen das Wahrnehmen von Terminen und das Einhalten von Vereinbarungen. Als Voraussetzung erwähnt er, dass die*der Klient*in eine gewisse Problemeinsicht haben soll, um konstruktiv arbeiten zu können. Die interviewte Sozialarbeiterin der Sozialberatungsstelle nannte als Anhaltspunkt für eine sichere, verlässliche Vertrauensbeziehung, dass diese auch etwas "aushalten" muss. Fachkraft und Klient*in müssen sich nicht immer einig sein. Gegenseitiges Vertrauen nennt sie des Weiteren

⁷ Der Sozialstammtisch ist ein Treffen von unterschiedlichen Sozialeinrichtungen einer Region und findet circa alle drei Monate statt.

als Kennzeichen bzw. auch als Voraussetzung einer sicheren, verlässlichen Vertrauensbeziehung (vgl. T 3, 2021).

7.4 Vergleiche der unterschiedlichen Perspektiven

Bei der Interview- bzw. Dokumentenanalyse der Klient*innen hat sich gezeigt, dass eine aktive Einbeziehung bei Gesprächen einen hohen Stellenwert für Klient*innen darstellt. Ebenso ist es essenziell, dass Gespräche für den*die Adressat*in verständlich durchgeführt werden. Weiters wirkt sich die Übertragung von Aufgaben motivierend auf das Klientel aus. Dies impliziert die Achtung der jeweiligen Ressourcen und fördert das Selbstvertrauen. Die Analyse hat ebenso ergeben, dass die Begleitung zu weiteren, im Fall eingebundenen Organisationen ein zentrales Bedürfnis für den*die Klient*in darstellt. Außerdem stellen Haltungen, wie beispielsweise eine Begegnung auf Augenhöhe, Vorurteilsfreiheit und ernst genommen zu werden wesentliche Aspekte für die Klient*innen dar. Verlässlichkeit ist ebenso eine Tugend, welche sich Adressat*innen von Fachkräften erwarten. Damit eine Vertrauensbeziehung überhaupt entstehen und aufrechterhalten werden kann, ist eine konkrete Bezugsperson wertvoll. In Hinblick auf einen Betreuer*innenwechsel gestaltet sich die Sichtweise different. Herr XY empfindet einen Wechsel belastend, da er sich abermals auf eine für ihn unbekannte Person einstellen muss. Im Vergleich dazu, stellt es für Frau B keine große Herausforderung dar.

Im Unterschied dazu, werden nun einige prägnante Perspektiven der Fachkräfte veranschaulicht. Gezeigt hat sich, dass Haltungen wie beispielsweise Akzeptanz, Transparenz, Partizipation, Begegnung auf Augenhöhe sowie Empathie und Ressourcenorientierung eine unerlässliche Rolle einnehmen. Weiters geben die interviewten Fachkräfte an, dass der Zeitfaktor hinsichtlich Beziehungsaufbau von Bedeutung ist. Als fördernde Komponenten werden hierbei Präsenz zeigen, aktiv zuhören und Termine einhalten, angeführt.

Die Klärung der Rahmenbedingungen sind für den Betreuungsverlauf ebenfalls ausschlaggebend. Am Beginn der Beratung sollte der Kontext klargelegt werden, um etwaigen Missverständnissen wie beispielsweise falsche oder zu hohe Erwartungen an die Einrichtung bzw. die Fachkraft, vorbeugen zu können. Eine konkrete Zielklärung ist darüber hinaus ebenso notwendig, damit auch hier von Beginn an, ein weitgehender Konsens hergestellt werden kann. Die Auswertung der Fachkräfte ergibt des Weiteren, dass Menschen in Multiproblemlagen in mehreren Institutionen vorstellig sind. Damit hierbei der Informationsfluss bei einer Fallbeteiligung von unterschiedlichen Organisationen und/oder Professionen gewährleistet werden kann, hat sich der Einsatz von Helfer*innenkonferenzen als wertvoll erwiesen. Die Dokumentationsanalyse von Herrn XY zeigt ebenso, dass die fallbeteiligten Fachkräfte eine konkrete Ansprechperson im Fachkreis als nützlich empfinden, da über diese, beispielsweise Termine koordiniert werden können. Generell können wir festhalten, dass die interdisziplinäre Zusammenarbeit sich entscheidend auf den Fallverlauf auswirkt.

In Hinblick auf die Gesprächsführung erweist sich nach Aussage eines Sozialarbeiters, der lösungsfokussierte Ansatz als nützlich, denn damit können vorhandene bzw. konstruierte Lösungen analysiert und eine Einsicht in Lösungen und ihre Funktionsweise gewonnen werden. Die Auswertungen zeigen des Weiteren auf, dass Rückmeldungen der Klient*innen die Sicherheit im Tun der Fachkräfte fördern. Desgleichen zeigt sich die systemische Sichtweise als wertvoll, da bei der Fallbearbeitung das gesamte System mitbedacht wird.

Die Auswertungen weisen ebenso darauf hin, dass Fachwissen in unterschiedlichen Disziplinen sich vorteilhaft im Betreuungsprozess auswirkt. Bezugnehmend auf die Aussagen von zwei Fachkräften, konnten wir erheben, dass spezifisches Wissen vor allem bei Menschen mit psychischen- und/oder Suchterkrankungen relevant ist. Neben dem Fachwissen ist die Eigenreflexion, ein regelmäßiger Austausch mit Kolleg*innen, sowie Supervision maßgebend, um langfristig eine professionelle Haltung aufrecht erhalten zu können.

8 Resümee und Forschungsausblick

In diesem Kapitel werden die Haupt- und Unterforschungsfragen anhand der Forschungsergebnisse diskutiert und wissenschaftlich relevante Aspekte hervorgehoben. Weiters werden wir in diesem Abschnitt ebenso unsere Vorannahmen und die Beantwortung deren, einfließen lassen.

Die Forschung zum Thema, „Was ist notwendig, damit eine *sichere, verlässliche Vertrauensbeziehung zwischen Klient*in und Fachkraft* entstehen kann?“, hat sich als interessant und bereichernd für uns erwiesen. Einerseits, weil wir aufgrund unserer beruflichen Erfahrungen wissen, wie herausfordernd und/oder schwierig sich der Aufbau und Erhalt einer Vertrauensbeziehung gestalten kann und andererseits hat sich für uns im Zuge der Forschung die Möglichkeit ergeben, Klient*innen zur Thematik zu befragen. Dadurch konnten wir einen Einblick in notwendige bzw. hinderliche Faktoren in Hinblick auf Vertrauensaufbau bzw. -erhalt erlangen.

Nun zu den Ergebnissen in Hinblick auf die Forschungsfragen (Kapitel 4.2). Hervorzuheben ist, dass die Haltung einen wesentlichen Faktor in der Vertrauensbildung darstellt. Klient*innen erwarten sich von den Fachkräften, dass diese von Beginn an transparent arbeiten. Das bedeutet, dass Adressat*innen aktiv in das Geschehen miteinbezogen werden möchten und, dass sie über die laufenden Aktivitäten informiert werden wollen. Eine Begegnung auf Augenhöhe, Empathie, Kongruenz sowie Authentizität sind ebenso Faktoren, die sich auf Basis der Forschung als wesentliche Elemente für das Entstehen einer sicheren, verlässlichen Vertrauensbeziehung herausgebildet haben. Im Hinblick auf Menschen mit kognitiver und/oder psychischer Erkrankung hat die Forschung ergeben, dass die Ausdrucksweise der Fachkraft bedeutend ist. Klient*innen sollten die Angelegenheiten in ihrer Sprache, mit ihren Worten und in ihrem Tempo erklärt werden. Ebenso bedarf es in bestimmten Situationen kreativen Lösungen, vor allem in Bezug auf die Zusammenarbeit mit weiteren Disziplinen. Die Forschung hat ebenso aufgezeigt, dass der Kontakt mit Ämtern oder Behörden bei Adressat*innen Ängste und Unsicherheit hervorrufen kann, weshalb es notwendig ist, dass diese eine adäquate Unterstützung erhalten. Hier hat die Forschung gezeigt, dass es sich für

alle Beteiligten vorteilhaft auswirkt, wenn sich im Betreuungsnetz, eine Fachkraft um den*die Klient*in annimmt und diese*r beispielsweise den*die Adressat*in zu Ämtern begleitet. Auch hat sich erwiesen, dass Menschen eine entsprechende Unterstützung bzw. Hilfestellung benötigen, damit sie selbstständig Aufträge erledigen können. Dadurch erhalten Klient*innen ein Stück Autonomie zurück, Ressourcen werden aktiviert und das Vertrauen, welches ihnen dabei von den Fachkräften entgegengebracht wird, wirkt sich der Auswertung zufolge, förderlich auf die Zusammenarbeit und auf die Vertrauensbeziehung aus. Für die Fachkräfte bedeutet dies darüber hinaus eine Erleichterung, da Aufträge klar definiert und Unklarheiten großteils vorweg ausgeschlossen werden können. Das Vorhandensein einer Ansprechperson für alle Belange erweist sich überdies für die unterschiedlichen Professionist*innen als praktikabel, da auch hier unter anderem Missverständnissen vorgebeugt, sowie Mehrarbeit bzw. Überschneidungen in Bezug auf Aufträge vermieden werden können.

Neben den eben angeführten Punkten zeigen die Forschungsergebnisse auf, dass *Sympathie* vonseiten der Adressat*innen ebenfalls bedeutend in Bezug auf Vertrauensbildung ist. Fehlende Sympathie erschwert die Entwicklung einer Vertrauensbeziehung und kann zum Vermeidungsverhalten im Hinblick auf Termine wahrnehmen, führen. In diesem Fall ist es ratsam, Ziele gemeinsam mit dem*der Klient*in neu zu definieren. Die Forschung hat auch ergeben, dass vonseiten der Fachkräfte Vereinbarungen eingehalten werden sollen. Verlässlichkeit, Präsenz zeigen bzw. "einfach da zu sein" sind wesentliche Faktoren, die unter anderem zur Entstehung einer Vertrauensbeziehung beitragen.

Die Forschungsergebnisse lassen außerdem darauf schließen, dass der lösungsfokussierte Ansatz in der Gesprächsführung sich beziehungsfördernd auswirken kann. Zwischen den Interaktionspartner*innen sollte zu Beginn der Auftrag und der Kontext geklärt werden. Desgleichen stellt die Zieldefinition einen Faktor dar, der ebenso eingangs erörtert werden soll. In diesem Zusammenhang halten wir fest, dass die Berücksichtigung des Umfeldes aus systemischer Sichtweise bei der Zieldefinition Beachtung finden soll. Bei der Ausarbeitung der Ziele erweist sich das zirkuläre Fragen ebenfalls als nutzbringend, da damit Gefühle und Reaktionen des Umfeldes der Adressat*innen erfragt werden können. Für einige Klient*innen sind Veränderungsprozesse mit Angst verbunden, da das Umfeld eventuell kein Verständnis dafür aufbringen kann. Deshalb ist es unserer Meinung nach von Vorteil, Ziele in *kleinen Schritten* zu formulieren und nachzufragen was die Veränderungen im System bewirken. Hinsichtlich des lösungsfokussierten Gesprächsansatzes möchten wir an dieser Stelle die "drei goldenen Regeln" nochmals festhalten, welche wie folgt sinngemäß lauten: Repariere nicht, was nicht kaputt ist. Wenn etwas funktioniert, mache mehr davon. Wenn etwas nicht funktioniert, versuche etwas anderes (vgl. T1, 2020: 188-192). Nach de Shazer (vgl. 1995:12f; zit. in Widulle 2011/2012:117) sei der lösungsorientierte Ansatz nicht in der Lage Probleme zu lösen. Für den Erfolg von Gesprächen ist dies auch nicht notwendig, denn Lösungen und Problemen hätten oftmals keinen oder nur einen losen Zusammenhang. Lösungen seien auch ohne Analyse von Problemen erreichbar.

Weiters zeigen die Ergebnisse, dass Rückmeldungen der Adressat*innen an die Fachkraft effektiv sein können. Professionist*innen erfahren dadurch, ob der*die Empfänger*in die Botschaft korrekt verstanden hat. In diesem Kontext möchten wir auf die Bedeutung des Kommunikationsquadrates und die vier Seiten einer Nachricht – Sachinhalt, Appellebene, Beziehungsebene, Selbstkundgabe (vgl. Schulz von Thun 2004; zit. in ebd.:83) hinweisen.

Anhand der Auswertungen der Fallstudie kann weiters dargelegt werden, dass sich ein umfassendes Fachwissen im Umgang mit Klient*innen als nützlich erweist. Psychisch erkrankte Menschen zeigen unterschiedliche Symptome bzw. Verhaltensweisen, welche durch spezifisches Wissen besser gedeutet bzw. verstanden werden können. Professionist*innen können dadurch adäquat auf entsprechende Situationen reagieren. Nach Hancken (vgl. 2020:118-119) sind Menschen mit einer psychiatrischen Erkrankung meist nicht anders. Vielmehr zeigen sie bestimmte Verhaltens-, Denk- und Wahrnehmungsweisen auf, welche oftmals etwas "bunter" als "normal" erscheinen. Somit sollte unseres Erachtens darauf bedacht werden, dass die Diagnose mit Symptomen zwar vorhanden ist, jedoch es wichtiger erscheint, den Menschen in seiner Einzigartigkeit kennenzulernen und wahrzunehmen. Der Fokus sollte primär auf die Ressourcen des einzelnen gelenkt werden und nicht auf mögliche Defizite.

In diesem Zusammenhang ist die Zirkularität stets mit zu bedenken. Würde man sich ausschließlich auf das Fachwissen versteifen, könnte dies rasch zu Zuschreibungen oder Kategorisierungen von Personen führen. Eine neutrale, vorurteilsfreie Haltung sollte gegenüber allen Klient*innen eingenommen werden.

Die Erkenntnisse unserer Unterforschungsfrage – *Was kann als vertrauensvolle und sichere Beziehung aus Sicht der Professionist*innen gesehen werden?* – wird im Folgenden veranschaulicht. Aus der Dokumentenanalyse kann vermutet werden, dass beispielsweise regelmäßig wahrgenommene Termine, das Äußern von Wünschen und Bedürfnissen oder das offene Ansprechen von Problemen, Kennzeichen einer sicheren, verlässlichen Vertrauensbeziehung darstellen könnten. Die interviewten Fachkräfte hatten zu dieser Thematik unterschiedliche Sichtweisen. Der Sozialarbeiter nennt als Kennzeichen einer Vertrauensbeziehung, dass auch unangenehme Dinge zwischen Fachkraft und Klient*in besprochen werden können. In diesem Zusammenhang wurde wiederum eine wertschätzende und transparente Haltung betont. Der Diplombetreuer in der Behindertenarbeit erwähnt das Wahrnehmen von Terminen, sowie das Einhalten von Vereinbarungen als Kennzeichen einer Vertrauensbeziehung. Als Voraussetzung, damit mit den Adressat*innen eine konstruktive Zusammenarbeit erfolgen kann, sollte seinen Aussagen zufolge eine gewisse Problemeinsicht seitens der Klient*innen vorhanden sein. Eine gelungene Beziehung, welche Verlässlichkeit und Sicherheit bietet, sollte auch etwas "aushalten" können – Adressat*in und Fachkraft müssen sich nicht immer einig sein – das ist ein weiteres Ergebnis aus der Interviewauswertung von der Sozialarbeiterin der Sozialberatungsstelle.

Nun zu den Ergebnissen im Hinblick auf die Vorannahmen (Kapitel 2.3). Hervorzuheben ist, dass einige wesentliche Aspekte erforderlich sind, damit eine Vertrauensbeziehung entstehen kann. Die Vorannahme, dass eine Vertrauensbeziehung notwendig ist, um eine konstruktive Zusammenarbeit gewährleisten zu können, hat sich durch Aussagen der Fachkräfte und Klient*innen bestätigt.

Eine weitere Hypothese war, dass bei jedem Treffen an der Beziehung von Seiten der Fachkräfte gearbeitet werden muss. Dies hat sich ebenso bewiesen. Unsere Interviewpartner*innen haben dazu angegeben, dass der Vertrauensaufbau einen ständigen Prozess darstellt. Vertrauen stellt keine statische Gegebenheit dar. Adressat*innen vertrauen nicht gleichbleibend. Bei jeder Zusammenkunft wirbt die Fachkraft weiterhin um das Vertrauen

der*s Klient*in. Weiters haben wir angenommen, dass Menschen, die bereits langjährige und oftmals negative Erfahrungen mit Helfersystemen haben, es zunehmend schwerer fällt, Vertrauen zu Fachkräften zu fassen. Die Aussagen der Fachkräfte bestätigen dies. Ein „helfen von oben“ kann sich beispielsweise negativ auf weitere Betreuungsprozesse auswirken. Klient*innen werden dadurch „misstrauischer“ und/oder entwickeln „Ängste“ gegenüber neuen Unterstützungspersonen. Auch seitens der Professionist*innen können vergangene negative Erlebnisse auf die Zusammenarbeit mit Adressat*innen Wirkung zeigen. Eine weitere Hypothese unserer Seite war, dass es förderlich sein kann, Klient*innen aktiv in Arbeitsprozesse miteinzubeziehen. Alle Interviewpartner*innen sprechen sich diesbezüglich für eine partizipative Haltung aus. Unsere letzte Vorannahme, Verlässlichkeit in Hinblick auf Termine und die Einhaltung von Vereinbarungen, konnte anhand unserer Forschungsergebnisse ebenso Bestätigung finden. Wesentlich ist zugleich, dass sich die Fachkraft bei Beratungsgesprächen vollständig den*der Adressat*in widmet und Störfaktoren vermieden werden. Beispielsweise sollte die Rufumleitung aktiviert werden. Unseres Erachtens dürfen Zusagen nur dann getätigt werden, wenn diese auch eingehalten werden können. Zusicherungen, die aufgrund vorschneller Aussagen nicht eingehalten werden, können zu einem raschen Vertrauensverlust führen.

Ein Aspekt, welcher in unserer Forschungsstudie bei den Ergebnissen nicht erhoben werden konnte, aber nicht minder effektiv ist, ist die Bedeutung des *Humors* in der Interaktion mit dem*der Klient*in. Keine der drei Fachkräfte nannten den Baustein Humor als beziehungsfördernd. Praktischen Erfahrungen nach sind wir der Meinung, dass Humor einen bedeutenden Stellenwert auf der Interaktionsebene zwischen Klient*in und Fachkraft darstellen kann. Nach Hancken (vgl. 2020:116-117) stellt die Einflussgröße Humor einen häufig zu wenig beachtenden Faktor hinsichtlich Beziehung dar. Zu diesem Bereich ist in der Sozialen Arbeit kaum Literatur vorhanden. Die Psychotherapie und Pflege nutzt Humor als Ressource für ihre berufliche Tätigkeit schon seit vielen Jahren. Gemeinsames Lachen wirkt beziehungsstiftend und fördert den Zusammenhalt. Im pädagogischen Kontext wird der Baustein Humor als eine Haltung verstanden, welche als Distanzierung von Krisen und Belastungen funktionieren kann. Nach Assmann / Krüger (vgl. 2011:25; zit. in ebd.) sollten jedoch stets die sozialen und kulturellen Hintergründe der Klient*innen beachtet werden, damit Humor nie in Spott, Ironie oder Zynismus endet.

Folgende Aussage finden wir in Hinblick auf systemisches Arbeiten erwähnenswert:

“[...] Klienten bzw. Adressaten, Klientinnen bzw. Adressatinnen werden von vorneherein nicht als eine zunächst einmal für sich stehende Lebenspraxis betrachtet, sondern immer schon als Teile von größeren Systemen. In dieser Optik geraten dann bisweilen die Probleme der Klient*innen in den Hintergrund und die vermeintlichen Probleme der größeren Systeme in den Vordergrund.” (Becker-Lenz / Müller o.A.:205)

Trotz der systemischen Sichtweise sollte, so denken wir, dennoch darauf geachtet werden, das Problem der*des Klient*in zu würdigen und in den Vordergrund zu stellen. Das Umfeld ist im Fallgeschehen immer mit zu bedenken, der Fokus sollte jedoch nicht primär von Beginn an auf das System gelegt werden, in welchem sich die Person befindet, sondern auf die Person selbst.

Bezugnehmend auf die, anhand der verwendeten Literatur beschriebene Definition: *verlässliche, sichere Vertrauensbeziehung* (Kapitel 5.6), hat sich nach der Auswertung der Interviews und Dokumente gezeigt, dass die Aussagen der Fachkräfte, sowie die der Klient*innen, mit der Literatur in einigen Punkten insbesondere die Bedeutung der Haltungen und Gesprächstechniken übereinstimmen.

Die befragten Klient*innen als auch Fachkräfte zeigten Interesse an unserer Forschungsarbeit bzw. den dazu gestellten Fragen. Dies lässt darauf schließen, dass die Thematik für beide Seiten einen wesentlichen Faktor in der Betreuungssituation darstellt. Vor allem den Adressat*innen wird unseres Erachtens kaum die Möglichkeit geboten, ihre Gedanken oder Anliegen diesbezüglich vorzubringen bzw. damit auch gehört zu werden. Aufgrund dessen sind wir der Ansicht, dass es wichtig war bzw. weiterhin ist, diese Thematik aufzugreifen und zu beforschen, um dadurch eventuell nachhaltig den Fokus vermehrt auf die Bedeutung einer sicheren und verlässlichen Vertrauensbeziehung zu lenken. Bei weiteren Forschungen wäre es sinnvoll eine höhere Anzahl von Klient*innen zu interviewen. Durch mehrere Sichtweisen könnte ein ausführlicheres Bild geschaffen werden, welche Bedürfnisse die Adressat*innen hinsichtlich einer sicheren, verlässlichen Vertrauensbeziehung haben. Zudem kamen wir im Zuge der Forschungsarbeit zu der Überlegung, dass im Rahmen weiterer Forschungen jeweils diverse Zielgruppen der Sozialen Arbeit befragt werden könnten. Es wäre spannend herauszufinden, welche Anliegen diese jeweils haben, bzw. die Unterschiede in ihren Bedürfnissen (falls es welche gibt) herauszuarbeiten. Durch weitere Forschungen würden demnach nicht nur Klient*innen, sondern auch Fachkräfte profitieren, indem sie weitere Sicherheit in Hinblick auf Beziehungsarbeit erlangen könnten.

Literatur

Abeld, Regina (2017): Professionelle Beziehungen in der Sozialen Arbeit. Eine integrale Exploration im Spiegel der Perspektiven von Klienten und Klientinnen. Wiesbaden: Springer VS.

Assmann, Alex / Krüger Jens Oliver (2011): Ironie in der Pädagogik. Theoretische und empirische Studien zur pädagogischen Bedeutsamkeit der Ironie. In: Hancken, Sabrina Amanda (2020): Beziehungsgestaltung in der Sozialen Arbeit. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

Asendorpf, Jens B. / Banse, Rainer (2000): Psychologie der Beziehung, Reihe: Psychologie-Lehrbuch. In: Gahleitner, Silke Birgitta (2017): Soziale Arbeit als Beziehungsfprofession. Bindung, Beziehung und Einbettung professionell ermöglichen. Weinheim: Beltz Juventa.

ASYS – Arbeitskreis für systemische Sozialarbeit, Beratung und Supervision (o.A.) Startseite. <http://www.asys.ac.at/index.htm> [20.03.2021].

Becker-Lenz, Roland / Müller Silke (2009): Die Notwendigkeit von wissenschaftlichem Wissen und die Bedeutung eines professionellen Habitus für die Berufspraxis der Sozialen Arbeit. In: Becker-Lenz Roland / Busse, Stefan., Ehlert, Gudrun, Müller, Silke (2013): Professionalität in der Sozialen Arbeit. VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Biestek, Felix P. (1957): The casework relationship. In De Jong, Peter / Berg, Insoo Kim (2014): Lösungen (er-)finden. Das Werkstattbuch der lösungsorientierten Kurztherapie. Band 17, 7. Auflage, Dortmund: verlag modernes lernen.

Böhle, Andreas / Schrödter, Martin / Mark & Berg, Willi van den (2012): Beziehungsarbeit unter den Bedingungen von Freiwilligkeit und Zwang. Zum gelingenden Aufbau pädagogischer Arbeitsbündnisse in verschiedenen Feldern der Kinder- und Jugendhilfe. In: Gahleitner, Silke Birgitta (2017): Soziale Arbeit als Beziehungsfprofession. Bindung, Beziehung und Einbettung professionell ermöglichen. Weinheim: Beltz Juventa.

De Jong, Peter / Berg, Insoo Kim (2014): Lösungen (er-)finden. Das Werkstattbuch der lösungsorientierten Kurztherapie. Band 17, 7. Auflage, Dortmund: verlag modernes lernen.

De Shazer, Steve (1995): Wege der erfolgreichen Kurztherapie. 10. Auflage. In: Widulle, Wolfgang (2011/2012): Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit. Grundlagen und Gestaltungshilfen. 2. Auflage, Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften / Springer Fachmedien

De Shazer, Steve (1985): Wege der erfolgreichen Kurztherapie. In: De Jong, Peter / Berg, Insoo Kim (2014): Lösungen (er-)finden. Das Werkstattbuch der lösungsorientierten Kurztherapie. Band 17, 7. Auflage, Dortmund: verlag modernes lernen.

Fenninger-Bucher, Dagmar (2017): Die Definitionsohnmacht der Kinder- und Jugendhilfe in Österreich oder "es ist alles eine Frage der Erziehung". In: Soziales Kapital. Wissenschaftliches Journal österreichischer Fachhochschulstudiengänge Soziale Arbeit (2017), Nr. 18.

<https://soziales-kapital.at/index.php/sozialeskapital/article/view/526/940> [23.03.2021].

Flick, Uwe 2016: Sozialforschung. Methoden und Anwendungen. Ein Überblick für die BA-Studiengänge. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag.

Froschauer, Ulrike / Lueger, Manfred (2003): Das qualitative Interview. Zur Praxis interpretativer Analyse sozialer Systeme. Wien: WUV – Universitätsverlag.

Gahleitner, Silke Brigitta (2017): Soziale Arbeit als Beziehungsfprofession. Bindung, Beziehung und Einbettung professionell ermöglichen. Weinheim: Beltz Juventa.

Geringer, Natalja (2018): Politische Möglichkeiten der Medien. Niklas Luhmanns System der Massenmedien. <https://www.grin.com/document/428655> [04.05.2021].

Grawe, Klaus / Donati, Ruth / Bernauer, Friederike 1994: Psychotherapie im Wandel. Von der Konfession zur Profession. In: Ledwon, Sarah 2019: Wirkfaktoren nach Klaus Grawe in der psychosozialen Beratung: Norderstedt, GRIN Verlag.

Hancken, Sabrina Amanda (2020): Beziehungsgestaltung in der Sozialen Arbeit. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

Händle, Frank / Jensen, Stefan (1974): Systemtheorie und Systemtechnik. In: Hollstein-Brinkmann, Heino / Staub-Bernasconi, Silvia (2005): Systemtheorien im Vergleich. Was leisten Systemtheorien für die Soziale Arbeit? Versuch eines Dialogs. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Hermanns, Harry (1995): Narratives Interview. In: Flick, Uwe 2016: Sozialforschung. Methoden und Anwendungen. Ein Überblick für die BA-Studiengänge. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag.

Höfler, Martha (2017): Resilienzförderung. Ein kurzer Überblick zum aktuellen Stand der Resilienzforschung.

<https://bap.navigator.gmx.net/mail?sid=c0c2f7952f7c424231c05ecadc14a80e8c9d14d1d3a05d428a1e833eac000d11e2d8774aff7b99f37f0828cbff90eeab> [24.03.2021].

Hollstein-Brinkmann, Heino / Staub-Bernasconi, Silvia (2005): Systemtheorien im Vergleich. Was leisten Systemtheorien für die Soziale Arbeit? Versuch eines Dialogs. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Homfeldt, Hans Günther / Gahleitner, Silke Brigitta (2012): Kinder und Jugendliche mit besonderen Versorgungsbedarf – eine Einführung. In: Gahleitner, Silke Brigitta / Homfeldt, Hans (Hrsg.): Kinder und Jugendliche mit speziellen Versorgungsbedarf. Beispiele und Lösungswege für Kooperation der sozialen Dienste, Weinheim und Basel: Beltz Juventa.

Hosemann, Wilfried / Geiling, Wolfgang (2013): Einführung in die Systemische Soziale Arbeit. München: Ernst Reinhardt.

IFSW - Internationaler Verband der Sozialarbeiter (2018): Erklärung der globalen Sozialarbeit zu ethischen Grundsätzen. <https://www.ifsw.org/global-social-work-statement-of-ethical-principles/> [12.04.2021].

Kinderschutz, Weinheim: Beltz Verlag: 11-33. In: Gahleitner, Silke Birgitta (2017): Soziale Arbeit als Beziehungsprofession. Bindung, Beziehung und Einbettung professionell ermöglichen. Weinheim: Beltz Juventa.

Kleve, Heiko / Haye, Britta / Hampe-Grosser, Andreas / Müller, Matthias (2006): Systemisches Case-Management. Falleinschätzung und Hilfeplanung in der Sozialen Arbeit. Heidelberg: Carl-Auer Verlag.

Kronauer, Martin (2002): Exklusion. Die Gefährdung des Sozialen im hoch entwickelten Kapitalismus. In: Hosemann, Wilfried / Geiling, Wolfgang (2013): Einführung in die Systemische Soziale Arbeit. München: Ernst Reinhardt.

Kutz, Angelika (2020): Systemische Haltung in Beratung und Coaching. Wie lösungs- und ressourcenorientierte Arbeit gelingt. Wiesbaden: Springer Fachmedien GmbH.

Lieb, Klaus / Kunzler, Angela (2018): Resilienz. In: Nervenarzt, 89/2018, 745-746. <https://navigator.gmx.net/mail?sid=29f4bca4b3499d6a368e313cbfc0b7aca38a5f780166f6b86cf09535469b5a528dbd3ee30b246eef9275ce2224afd6ad> [25.03.2021].

Ludewig, Kurt (o.A.): Das Problemsystem. Eine Alternative zu den Konzepten medizinischer Psychopathologie und sozialwissenschaftlicher Devianz. In: Standpunkt: sozial, 1991/1, S.23-28.

Luhmann, Niklas (1997): Die Gesellschaft der Gesellschaft. Band 2. In: Hosemann, Wilfried / Geiling, Wolfgang (2013): Einführung in die Systemische Soziale Arbeit. München: Ernst Reinhardt.

Luhmann, Niklas (1984): Soziale Systeme. Grundriss einer allgemeinen Theorie. In: Voigtmann, Torsten (2004): Niklas Luhmanns Systemtheorie im Fokus. Studienarbeit. München: GRIN Verlag.

Milowiz, Walter (1998): Teufelskreis und Lebensweg – Systemisches Denken in der Sozialarbeit. Wien: Springer-Verlag.

Nieder, Peter (1997): Erfolg durch Vertrauen: Abschied vom Management des Mißtrauens.[sic!] Wiesbaden: Dr. Th. Gabler Verlag.

obds - Österreichischer Berufsverband der Sozialen Arbeit (2018): Damit Soziale Arbeit wirkt – Forderungen aus der Praxis! obds Positionspapier, September 2018.

https://www.obds.at/wp/wp-content/uploads/2018/09/Positionspapier-Soziale-Arbeit-wirkt_Endversion_18_06_02_korr-002.pdf [13.04.2021].

obds - Österreichischer Berufsverband der Fachkräfte (2010): Standards in der Praxis der Sozialarbeit unter Beachtung der Menschenrechte. https://www.obds.at/wp/wp-content/uploads/2018/04/standards_and_humanrights4.pdf [13.04.2021].

obds - Österreichischer Berufsverband diplomierter Fachkräfte (2004): Handlungsfelder der Sozialarbeit. Inhaltsübersicht. https://www.obds.at/wp/wp-content/uploads/2018/04/handlungsfelder-fh-campus_wien.pdf [23.03.2021].

Oelkers, Nina / Otto, Hans-Uwe / Schrödter, Mark / Ziegler, Holger (2008): „Unerziehbarkeit“ – Zur Aktualität einer Aussonderungskategorie. In: Brumlik, Micha (Hrsg.): Ab nach Sibirien? Wie gefährlich ist unsere Jugend? Weinheim: Beltz, 184-216. In: Gahleitner, Silke Birgitta (2017): Soziale Arbeit als Beziehungsprofession. Bindung, Beziehung und Einbettung professionell ermöglichen. Weinheim: Beltz Juventa.

Rahm, Dorothea / Otte, Hilka / Bosse, Susanne / Ruhe-Hollenbach, Hannelore (1999): Einführung in die Integrative Therapie. Grundlagen und Praxis. In: Schäfter, Cornelia (2010): Die Beratungsbeziehung in der Sozialen Arbeit. Eine theoretische und empirische Annäherung. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Reddemann, Luise (2011): Psychodynamisch Imaginative Traumatherapie. PITT – das Manual; ein resilienzorientierter Ansatz in der Psychotraumatologie. 6. Auflage, Stuttgart: Klett-Cotta.

Rastelli, Simon o.A.: Menschen. Die Soziologische Systemtheorie von Niklas Luhmann. <https://www.ndr.de/geschichte/koepfe/Soziologische-Systemtheorie-von-Niklas-Luhmann-ein-Ueberblick,luhmann132.html> [06.04.2021].

Reiter, Ludwig (1988): Auf der Suche nach einer systemischen Sicht depressiver Störungen. In: Ritscher (2007): Soziale Arbeit: systemisch. Ein Konzept und seine Anwendung. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

Riegler, Anna (2016). Anerkennende Beziehungen in der Sozialen Arbeit. Ein Beitrag zu sozialer Gerechtigkeit zwischen Anspruch und Wirklichkeit. Wiesbaden: Springer VS.

Ritscher, Wolf (2002): Systemische Modelle für die Soziale Arbeit. Ein integratives Lehrbuch für Theorie und Praxis. Heidelberg: Carl-Auer-Systeme Verlag.

Ritscher, Wolf (2007): Soziale Arbeit: systemisch. Ein Konzept und seine Anwendung. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

Rogers, Carl R. (2019): Therapeut und Klient. Grundlagen der Gesprächspsychotherapie. 24. Auflage, Frankfurt am Main: FISCHER Taschenbuch.

Sager, Sven Frederik (1981): Sprache und Beziehung: linguistische Untersuchung zum Zusammenhang von sprachlicher Kommunikation und zwischenmenschlicher Beziehung. In: Schäfter, Cornelia (2010): Die Beratungsbeziehung in der Sozialen Arbeit. Eine theoretische und empirische Annäherung. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Schmid, Tom (2006): Prinzipien wissenschaftlichen Arbeitens. In: Flaker, Vito / Schmid, Tom (Hrsg.): Von der Idee zur Forschungsarbeit. Forschen in Sozialarbeit und Sozialwissenschaft Wien: Böhlau Verlag.

Schulz von Thun, Friedemann (2015): Mehr oder weniger authentisch. Von der Authentizität zur Stimmigkeit – Warum das erstrebenswerte Leitbild der Kommunikaton eine Gegendtugend braucht. Praxis Kommunikation 6/2015.

[https://www.schulz-von-thun.de/files/Inhalte/PDF-](https://www.schulz-von-thun.de/files/Inhalte/PDF-Dateien/Interview%20Mehr%20oder%20Minder%20Authentisch.pdf)

[Dateien/Interview%20Mehr%20oder%20Minder%20Authentisch.pdf](https://www.schulz-von-thun.de/files/Inhalte/PDF-Dateien/Interview%20Mehr%20oder%20Minder%20Authentisch.pdf) [12.04.2021].

Schulz von Thun, Friedemann (2004): Miteinander Reden 1. Störungen und Klärungen. 48. Auflage. In: Widulle, Wolfgang (2011 / 2012): Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit. Grundlagen und Gestaltungshilfen. 2. Auflage, Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften / Springer Fachmedien.

Schulz von Thun, Friedemann (1989): Miteinander Reden. Stile, Werte und Persönlichkeitsentwicklung. Band 2. In: Ritscher (2007): Soziale Arbeit: systemisch. Ein Konzept und seine Anwendung. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

Schweitzer, Jochen (1989): Professionelle (Nicht-)Kooperation. Ihr Beitrag zur Eskalation dissozialer Karrieren. In: Hollstein-Brinkmann, Heino / Staub-Bernasconi, Silvia (2005): Systemtheorien im Vergleich. Was leisten Systemtheorien für die Soziale Arbeit? Versuch eines Dialogs. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Shearfor, Bradford W. / Horejsi, Charles R. (2008): Techniques and guidelines for social work practice. In: De Jong, Peter / Berg, Insoo Kim (2014): Lösungen (er-)finden. Das Werkstattbuch der lösungsorientierten Kurztherapie. Band 17, 7. Auflage, Dortmund: verlag modernes lernen.

Simon, Fritz B. / Rech-Simon Christel (2009): Zirkuläres Fragen. Systemische Therapie in Fallbeispielen: Ein Lehrbuch. Heidelberg: Carl-Auer Verlag.

Socialnet. Das Netzwerk für die Sozialwirtschaft (o.A.): Rezensionen. <https://www.socialnet.de/rezensionen/6746.php> [20.03.2021].

Staub-Bernasconi, Silvia (2002): Soziale Arbeit und soziale Probleme. Eine disziplin- und professionsbezogene Bestimmung.

[https://w3-](https://w3-mediapool.hm.edu/mediapool/media/fk11/fk11_lokal/forschungpublikationen/lehrmaterialen/dokumente_112/sagebiel_1/STB-2002-SA_und_soziale_Probleme-Buch.pdf)

[mediapool.hm.edu/mediapool/media/fk11/fk11_lokal/forschungpublikationen/lehrmaterialen/dokumente_112/sagebiel_1/STB-2002-SA_und soziale Probleme-Buch.pdf](https://w3-mediapool.hm.edu/mediapool/media/fk11/fk11_lokal/forschungpublikationen/lehrmaterialen/dokumente_112/sagebiel_1/STB-2002-SA_und_soziale_Probleme-Buch.pdf) [23.03.2021].

Stemmer-Lück, Magdalena (2004): Beziehungsräume in der Sozialen Arbeit. Psychoanalytische Theorien und ihre Anwendung in der Praxis. Stuttgart: W. Kohlhammer GmbH.

Strauss, Anselm L. / Corbin, Juliet (1996): Grounded Theory: Grundlagen qualitativer Sozialforschung, Weinheim: Beltz Verlag.

Steves, Carmen (2017): Merkmale der Systemtheorie nach Luhmann. Die betriebswirtschaftliche Unternehmung im Blickfeld des sozialen Systems. München: GRIN Verlag.

Supper, Sylvia (2020): Fallanalysen und Fallverstehen. Vorlesung Teil Auswertung von Falldaten. Präsenzlehrveranstaltung 10.01.2020. PowerPoint Präsentation. Fachhochschule Niederösterreich Campus St. Pölten.

Tomm, Karl (1994): Die Fragen des Beobachters. In: Ritscher (2007): Soziale Arbeit: systemisch. Ein Konzept und seine Anwendung. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

Voigtmann, Torsten (2004): Niklas Luhmanns Systemtheorie im Fokus. Studienarbeit. München: GRIN Verlag.

Watzlawick, Paul (1977): Die Möglichkeit des Andersseins. Zur Technik der therapeutischen Kommunikation. In: Kleve, Heiko / Haye, Britta / Hampe-Grosser, Andreas / Müller, Matthias (2006): Systemisches Case-Management. Falleinschätzung und Hilfeplanung in der Sozialen Arbeit. Heidelberg: Carl-Auer Verlag.

Watzlawick, Paul (1999): Erlerne und sprich die Sprache der Patienten. In: Der Zirkel des Talos. Gespräche mit systemischen TherapeutInnen. S.87-102. In: Kleve, Heiko / Haye, Britta / Hampe-Grosser, Andreas / Müller, Matthias (2006): Systemisches Case-Management. Falleinschätzung und Hilfeplanung in der Sozialen Arbeit. Heidelberg: Carl-Auer Verlag.

Wiehl, Jessica (2017): Die Autopoetischen Systeme und die Definition des Bildungsbegriffes. München: GRIN Verlag.

Wider, Diana (o.A.): Soziale Arbeit und Interdisziplinarität. Begriff, Bedingungen und Folgerungen für die Soziale Arbeit. S. 10-13. In: Sozial Aktuell (2013).
https://www.vbmb.ch/userfiles/downloads/Tagung_Zusammenarbeit/Soziale%20Arbeit%20und%20Interdisziplinaritaet.pdf [22.03.2021].

Widulle, Wolfgang (2011, 2012): Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit. Grundlagen und Gestaltungshilfen. 2. Auflage, Wiesbaden: Springer Verlag für Sozialwissenschaften / Springer Fachmedien.

Zeller, Melanie (2020): Einleitung zur Psychotraumatologie und Resilienz im doppelten Fokus der KSA. Unveröffentlichtes Seminarmanuskript an der Fachhochschule Wien.

Zauner, Martin (o.A.): Gesprächsführung. PowerPoint Präsentation. Fachhochschule Niederösterreich Campus St. Pölten: unveröffentlicht.

Daten

ITV 1, Zoom-Interview 1 geführt von Pohorska Daniela und Holzer Andrea mit einem Sozialarbeiter, welcher ebenso als Dozent an einer Fachhochschule im Fachbereich Sozialarbeit tätig ist, 26.02.2021, Audiodatei.

ITV 2, Interview 2 geführt von Holzer Andrea mit einer Klientin einer mobilen Betreuung, 27.02.2021, Audiodatei.

ITV 3, Interview 3 geführt von Pohorska Daniela und Holzer Andrea mit einem Diplomsozialbetreuer in der Behindertenarbeit, 01.03.2021, Audiodatei.

ITV 4, Interview 4 geführt von Pohorska Daniela und Holzer Andrea mit einem Klienten einer Sozialberatungsstelle, 12.03.2021, Audiodatei.

ITV 5, Interview 5 geführt von Pohorska Daniela und Holzer Andrea mit einer Sozialarbeiterin, welche in einer Sozialberatungsstelle tätig ist, 26.03.2021, Audiodatei.

T1, Transkript des ITV 1, erstellt von Andrea Holzer, 04.03.2021, Zeilen durchgehend nummeriert.

T2, Transkript des ITV 2, erstellt von Andrea Holzer, 05.03.2021, Zeilen durchgehend nummeriert.

T3, Transkript des ITV 3, erstellt von Andrea Holzer, 06.03.2021, Zeilen durchgehend nummeriert.

T4, Transkript des ITV 4, erstellt von Pohorska Daniela, 15.03.2021, Zeilen durchgehen nummeriert.

T5, Transkript des ITV 5, erstellt von Pohorska Daniela, 28.03.2021, Zeilen durchgehend nummeriert.

D1, Dokument 1 von 23.10.2014 – 12.03.2021, von einer Sozialberatungsstelle anonymisiert übergeben an Pohorska Daniela und Holzer Andrea zur Auswertung und Analyse, 26.03.2021.

Abkürzungen

z. B.	zum Beispiel
bzw.	beziehungsweise

Anhang

Fragen der Interviews

Einstiegsfrage bzw. Erzählaufforderung für ein narratives Interview mit anschließenden ergänzenden Fragen für Expert*innen und Klient*innen (dieser Leitfaden wurde für alle Interviews verwendet)

Einstiegsfrage:

- Was ist Ihres Erachtens notwendig, damit eine Betreuungssituation verlässlich und sicher (für Sie) ist? Was muss passieren, damit so etwas entstehen kann? Uns interessieren ebenso ihre Erfahrungen in Hinblick auf nicht gelungene Beziehungen. Können Sie uns bitte ihre Erfahrungen diesbezüglich mitteilen.

Ergänzende Fragen, falls auf Aspekte, die für die Beantwortung der Forschungsfrage notwendig sind, noch nicht eingegangen worden ist. Einige Fragen sind dabei ausschließlich für die Klient*innen anwendbar.

- Wie geht es ihnen damit, wenn sie von mehreren Institutionen und folglich unterschiedlichen Personen (parallel) betreut werden?
- Welche Rolle spielt Zeit in der Betreuungssituation für sie (wie viel Zeit hat der*die Fachkräfte zur Verfügung)
- Was benötigen sie, um überhaupt Vertrauen zu einer Fachkraft aufbauen zu können?
- Wie geht es ihnen bei einem Personalwechsel oder bei einer Veränderung der Betreuungssituation (z.B. Organisationswechsel)?
- Wovon ist eine gute Beziehung zu einer Fachkraft/Klient*in abhängig?
- Gibt es Faktoren die bewirken, dass Sie sich bemühen Termine einzuhalten oder nicht wahrnehmen möchten?
- Wie würden Sie eine verlässliche, sichere Vertrauensbeziehung beschreiben?
- Gibt es aus Ihrer Sicht noch irgendetwas, was wir Sie noch nicht gefragt haben und Sie uns jedoch noch mitteilen möchten?

Fallvignette Frau B

Frau B ist 19a und lebt mit ihrem Partner seit 2a in einer Wohnung. Im Alter von 15a wurde sie von einem Bekannten sexuell missbraucht. Frau B brachte den Vorfall zu Anzeige. Dem Täter konnte nichts nachgewiesen werden, weshalb das Verfahren eingestellt wurde. Frau B kam mit der Situation nicht zurecht und begann sich selbst zu verletzen und illegale Drogen (Marihuana, Crystal Meth) zu konsumieren. Weiters hat sie eine Essstörung (Anorexia nervosa) entwickelt. Ihre Eltern, bei denen sie zu der Zeit noch wohnte, waren mit der Erziehung ihrer Tochter überfordert und es kam zu einer Fremdunterbringung in einer pädagogischen Wohngruppe. Dort lebte sie zwei Jahre. Im Anschluss hat sie gemeinsam mit ihrem Partner (den sie im Jahr 2016 kennen lernte) eine Wohnung bezogen. Seit etwa eineinhalb Jahren befindet sie sich in einer Ausbildung und konsumiert keine illegalen Drogen mehr. Die Essstörung konnte darüber hinaus ebenfalls erfolgreich behandelt werden. Seit 2018 nimmt sie eine mobile Betreuung für Menschen mit psychosozialen Unterstützungsbedarf, in teils regelmäßigen Abständen, in Anspruch. Im Jahr 2020 ist sie gemeinsam mit ihrem Partner in einen anderen Bezirk gezogen, was sich im Moment positiv auf ihre Gesamtsituation auswirkt – sie genießt nach eigenen Aussagen die Anonymität.

Fallvignette Herr XY

Herr XY ist 53 Jahre alt und lebt allein in seiner Wohnung. Seine Eltern sind seit mehreren Jahren verstorben. Er hat vier Brüder, aber kaum Kontakt zu ihnen. Herr XY könnte als Einzelgänger beschrieben werden. Durch eine schwere, komplizierte Geburt erlitt er eine Hirnschädigung, dadurch resultiert seine kognitive Beeinträchtigung. Herr XY besuchte eine Sonderschule und war anschließend mehrere Jahre in der Lebenshilfe tätig. Er kann seinen Namen schreiben, lesen hat er nie gelernt. Ebenso ist kein Bezug zu Zahlen vorhanden, beispielsweise kann er seine Einnahmen und Ausgaben nicht zahlenmäßig benennen. Seit etwa 20 Jahren ist er nicht mehr berufstätig und bekommt den Ausgleichszulagenrichtsatz. Er taucht seit circa 20 Jahren immer wieder einmal in der Sozialberatungsstelle auf, eine kooperative langfristige Zusammenarbeit konnte mit den Kolleg*innen aber nicht erreicht werden. Die Sozialberatungsstelle suchte er wieder Mals im Oktober 2020 aufgrund einer drohenden Delogierung auf. Der Mietrückstand betrug knapp 2000 Euro und ein gerichtlicher Delogierungstermin stand bereits fest. Außerdem lebte Herr XY knapp zwei Jahre ohne Strom und ohne Heizung, da ihm diese aufgrund von Rückständen (circa 2500 Euro) abgedreht wurden. Auch war Herr XY nicht über ein Handy erreichbar, da der Vertrag durch den Mobilanbieter aufgrund von Rückständen gekündigt wurde. Das Ziel von Herrn XY war, die Wohnung behalten zu können und dauerhaft wieder Strom und Heizung zu beziehen. Die Delogierung konnte abgewendet werden, ebenso konnten Strom und Heizung wieder aktiviert werden. Durch eine hohe Summe an finanziellen öffentlichen/privaten Zuschüssen und der Aktion "Christkindl" wurden für Herrn XY über 4500 Euro Spenden eingenommen. Die Beratungsgespräche in der Sozialberatungsstelle fanden anfangs in sehr kurzen Abständen statt. Die Sozialarbeiterin lernte Herrn XY die Uhr zu lesen und Schriftbilder (Wochentage) zu erkennen – somit konnte er erst dadurch Termine wahrnehmen. Termine mit anderen fallbeteiligten Fachkräften fanden ausschließlich gemeinsam mit der Bezugssozialarbeiterin statt, da Herr XY zurzeit nur einer Person vertrauen möchte bzw. kann. Im Zuge der Fallbearbeitung wurde im Einvernehmen mit Herrn XY eine Erwachsenenvertretung von der fallbearbeitenden Sozialarbeiterin angeregt, um die finanziellen Belange von Herrn XY

langfristig sichern zu können (Existenzsicherung: Wohnung, Strom, Heizung). Herr XY hat somit seit Dezember 2020 eine gerichtlich angeordnete Erwachsenenvertretung in finanziellen Belangen, welche alle Ein- und Ausnahmen regelt. Die Zusammenarbeit zwischen Sozialarbeiterin und Erwachsenenvertretung ist bis dato noch sehr eng, da Herr XY nur der Sozialarbeiterin vertraut und Termine mit dem Erwachsenenvertreter daher noch gemeinsam stattfinden müssen. Bei Problemen, Wünschen oder Bedürfnissen meldet sich Herr XY weiterhin bei der Bezugssozialarbeiterin. Herr XY ist mit seiner Situation nun sehr zufrieden und erfreut sich am meisten, dass er die Wohnung behalten konnte und wieder einen Strombezug hat. Ein aktuelles, aber längerfristiges Ziel der Sozialarbeiterin ist, die Beziehung zwischen Herrn XY und dem Erwachsenenvertreter so weit zu stärken, dass Termine zukünftig eventuell ohne ihr stattfinden können.

Eidesstattliche Erklärungen


Eidesstattliche Erklärung

Ich, **Daniela Pohorska** geboren am **15.12.1984** in **Linz**, erkläre,

1. dass ich diese Bachelorarbeit selbstständig verfasst, keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt und mich auch sonst keiner unerlaubten Hilfen bedient habe,
2. dass ich meine Bachelorarbeit bisher weder im In- noch im Ausland in irgendeiner Form als Prüfungsarbeit vorgelegt habe,

Wels, am 09.04.2021

Unterschrift


Daniela Pohorska

Eidesstattliche Erklärung

Ich, Andrea Holzer, geboren am 23.08.1975 in Steyr, erkläre,

1. dass ich diese Bachelorarbeit selbstständig verfasst, keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt und mich auch sonst keiner unerlaubten Hilfen bedient habe,
2. dass ich meine Bachelorarbeit bisher weder im In- noch im Ausland in irgendeiner Form als Prüfungsarbeit vorgelegt habe,

Perg am 08.04.2021

Unterschrift

Andrea Holzer

