

Dr. Sandra Tiefel, Magdeburg

### **Vertrauensbildungsprozesse in unterschiedlichen Feldern der sozialen Arbeit**

„Soziale Arbeit benötigt Vertrauen zwischen Professionellen und Klientel“ - Mit dieser Ausgangsthese startete das Lehrforschungsprojekt im Fach Allgemeine Pädagogik, welches ich seit drei Semestern an der Universität Magdeburg betreue. Wir waren darauf aufmerksam geworden, dass es in der Erziehungswissenschaft neben wenigen (eher grundlagentheoretischen) Publikationen zu Vertrauen (vgl. z.B. Bollnow 1964 oder Nohl 1988) keine empirischen Untersuchungen zu Vertrauensbeziehungen in pädagogischen Kontexten gibt. Und auch in den Nachbardisziplinen Psychologie und Soziologie konnten wir, obwohl hier die Vertrauenskurse um einiges umfangreicher sind (vgl. z.B. Luhmann, Giddens, Endress sowie Psychologieliteraturauswahl!), nach längerer Recherche ‚nur‘ wenige empirische Studien finden. Zum Beispiel die von Schweer (1996, 1997a, 1997b), in denen er mittels Fragebogen Vertrauensbeziehung zwischen Lehrenden und Lernenden quantitativ untersucht und personale und situative Vertrauensvariablen generiert. Der Frage aber, auf welche Weise sich Vertrauen in pädagogischen oder sozialen Beziehungen entwickelt, wurde bislang nicht empirisch nachgegangen (vgl. Kassebaum 2004:313).

Mit dem Lehrforschungsprojekt griffen wir diese Forschungslücke auf und orientierten uns bei der Entwicklung der Fragestellung zunächst an Endreß (2002), der zwischen fungierendem und reflexivem Vertrauen unterscheidet. Demnach begleitet ein fungierendes zumeist unreflektiertes Vertrauen unsere Alltags- und Gewohnheitshandlungen und – interaktionen als stille Ressource, während das reflexive Vertrauen nach seiner aktiven Herstellung in Interaktionsprozessen verlangt. Dieses reflexive, aktiv herzustellende Vertrauen erwarten wir im besonderen Maße in Professionellen-Klientel-Interaktionen, welches damit Gegenstand unserer Forschung sein soll.

Weiter orientieren wir uns an Luhmann, der in seiner Publikation „Vertrauen. Ein Mechanismus der Reduktion sozialer Komplexität“ (ebd. 1973) Vertrauensbildungsprozesse systemtheoretisch auch auf der Interaktionsebene analysiert, und gehen mit ihm davon aus, dass Vertrauen sich „in einem Interaktionsfeld [bildet], das sowohl durch psychische als auch durch soziale Systembildungen beeinflusst wird und keiner von beiden exklusiv zugeordnet werden kann“ (Luhmann 1973: 4). Bezogen auf Professionellen-Klientel-Interaktionen in der sozialen Arbeit fließen damit sowohl institutionelle Rahmen als auch personelle Dispositionen und Verhaltensmodi in den Prozess der Vertrauensbildung mit ein.

Weiter differenziert Luhmann Vertrauensbildung als zwei wechselseitig aufeinander bezogene Akte: „Zunächst muss ein Anlass gegeben sein, Vertrauen zu erweisen. Der

Vertrauende muss eine Situation definieren, in der er auf seinen Partner angewiesen ist. (...) Er muss das einbringen, was wir oben riskante Vorleistung genannt haben“ (vgl. Luhmann 1973: 45). Diese riskante Vorleistung erbringen wird von Luhmann an anderer Stelle als Vertrauen *schenken* definiert und ist u.E. die aktive Aufgabe der Klientel.

Professionelle hingegen müssen sich dieses Vertrauen *verdienen*: „Man kann Vertrauen nicht verlangen. Es will geschenkt oder angenommen sein. Vertrauensbeziehungen lassen sich daher nicht durch Forderungen anbahnen, sondern durch Vorleistung – dadurch, dass der Initiator selbst Vertrauen schenkt oder eine zufällig sich bietende Gelegenheit benutzt, sich als vertrauenswürdig darzustellen“ (Luhmann 1973: 46).

Auf welche Weise Professionelle sich das Vertrauen der Klientel verdienen, untersuchen wir anhand von verschiedenen empirischen Materialien in unterschiedlichen Feldern der sozialen Arbeit. Ziel der Analyse ist es, Aufschlüsse über die wechselseitigen Prozesse des Vertrauens-Schenkens und des Vertrauen-Verdienens (vgl. Luhmann 1973) zwischen AdressatInnen und professionellen Akteuren in den Blick zu nehmen. Dabei sollen vor allem reflexive Mechanismen aktiver Vertrauensbildung (vgl. Giddens 1995 und 1996) herausgearbeitet werden, die über die untersuchten sozialen Kontexte hinaus auf weitere soziale und pädagogische Prozesse übertragbar sind. Hierzu werden den Prämissen der Grounded Theory folgend Daten erhoben und kontrastierende Vergleiche herangezogen bis sich eine theoretische Sättigung abzeichnet.

Ohne in diesem Rahmen auf die einzelnen Forschungsdesigns der Arbeitsgruppen im Lehrforschungsprojekt eingehen zu können, möchte ich im Folgenden erste Ideen der Materialauswertung vorstellen. Bei der Analyse kodieren wir nach den methodischen Schritten der Grounded Theory nach Strauss und Corbin (1996). Als sensibilisierendes Konzept bedienen wir uns zudem des von Strauss (1991) entwickelten „*Arbeitsbogens*“ ("arc of work") in seiner Weiterentwicklung nach Schütze (vgl. 1984, 1987b, 1999). Dieses ursprünglich zur dichten Beschreibung von Arbeitstypen und -abläufen in Organisationen empirisch generierte Konzept scheint uns auch für die Exploration von Vertrauensprozessen sinnvoll, da das erkenntnisgenerierende Potenzial des Arbeitsbogens mit „der Fokussierung auf die sequenzielle und simultane Organisiertheit von Arbeit“ (Feindt/Broszio 2008), sich unseres Erachtens auch auf sequenzielle und simultane Aspekte der Vertrauens“arbeit“ in Professionellen-Klientel-Interaktionen übertragen lässt. Ein Arbeitsbogen beschreibt, wie die in Organisationen arbeitenden Akteure ihre Handlungen miteinander koordinieren, so dass Projekte vollendet werden.<sup>1</sup> Schütze systematisiert die von Strauss ausgearbeiteten

---

<sup>1</sup> Dabei führt STRAUSS die Zielorientierung (goal), den Fluss der Arbeit in der Zeit (temporal flow), zusammenführende und unterstützende Ressourcen (assembling and maintaining resources), eine Vielzahl nötiger Arbeitsaufgaben (a number of necessary tasks) und ein Ende (termination) als konstitutive Merkmale eines Projektes an (STRAUSS 1991, S.101). (...)

verschiedenen Aspekte eines Arbeitsbogens und entwickelt vier Komponenten: die Einrichtung-, Sozial-, Inhalts- und Evaluationskomponente nennt (vgl. Schütze 1984, 1999). Diese Komponenten eignen sich u.E. auch als sensibilisierende Konzepte, um Prozesse der Vertrauensbildung (als das uns interessierende Projekt in der sozialen Arbeit) zu verstehen. Aktuell konzentrieren wir uns auf die Seite der Professionellen und untersuchen, durch welche reflexiven Vertrauensinszenierungen sich professionelle Akteure als Vertreter der Institutionen aktives Vertrauen der Klientel verdienen bzw. zu verdienen versuchen.

Gegenwärtig liegen uns aus den Arbeitsgruppen des Lehrforschungsprojektes verschiedene empirische Daten als Audiotranskripte vor: zwei Gruppendiskussionen mit Jugendlichen aus zwei Jugendtreffs, eine Gruppendiskussion mit BeraterInnen aus verschiedenen Beratungsstellen und zwei Fall Erzählungen von einer Schwangerschaftskonfliktberaterin und einer Beraterin im Kontext der Zwangsprostitution. Zudem haben wir auch vier Protokolle von Teilnehmender Beobachtung bei einem Anti-Gewalt-Training.

Der Einzelanalyse jedes dieser Materialien durch offenes und axiales Kodieren folgte der Versuch, die gefundenen Codes den o.g. Komponenten des Arbeitsbogens zuzuordnen. Die folgende exemplarische Auflistung von Vertrauenskomponenten ist bislang nur durch die Codes der Beratungsmaterialien gespeist. Die Liste erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit, sondern stellt die Dokumentation der gegenwärtigen Arbeitsweise dar.

Für die **Einrichtungskomponente** (Arbeitstypen, welche die Einrichtung und Aufrechterhaltung des Arbeitsprozesses betreffen) haben wir drei Codes<sup>2</sup> aus den Transkriptionen erarbeitet: a) Sich selbst und die Institution vorstellen/transparent machen. b) Offen und nett als Repräsentantin der Stelle auftreten. c) Entscheidungsfreiheit zusichern bzw. einfordern.

Einen Code haben wir aus der Analyse der Flyer der Beratungsstellen generiert: d) Spezialisierung in der Vielschichtigkeit präsentieren.

Belegstellen zu den genannten Codes sind folgende

a) Sich selbst und die Institution vorstellen/transparent machen

Beraterin O.: Mm-meistens brauch´ich überhaupt nicht mehr zu sag´n, nämlich auf die Schwangerschaft ansprechen, und dass wir schon mit´nander telefoniert haben, dass ich bestimmte Sachen schon weiß. Und das, was ich weiß, liecht aufgeschrieb´n auf einem Blatt vor mir. Damit die Klientin, die Frau oder das Paar, auch

---

STRAUSS unterscheidet weiter verschiedene *Arbeitstypen* (types of work). Arbeitstypen fassen einzelne Arbeitsaufgaben zusammen, die einen gemeinsam geteilten arbeitslogischen Nenner aufweisen, wie z.B. Informationsarbeit. Im Gegensatz zu einem Aufgabenkomplex bündeln Arbeitstypen einzelne Arbeitsaufgaben nicht ihrer sequenziellen Stellung nach, sondern aufgrund ihrer arbeitslogischen Gemeinsamkeiten. Informationsarbeit ist z.B. ein Typ Arbeit, der im Aufgabenkomplex der Nachbereitung einer Sitzung in Form des Anfertigens eines Protokolls vertreten ist. Informationsarbeit tritt aber auch an anderer Stelle auf, wenn z.B. ein Mitarbeiter einen mündlichen Bericht über bestimmte Sachverhalte an seine KollegInnen gibt. So findet die Arbeitsaufgabe "Protokoll schreiben" als Typ Informationsarbeit nur nach einer Sitzung, der Typ Informationsarbeit aber an vielen anderen Stellen eines Projektes statt. (Feindt/ Broszio 2008 [19])

<sup>2</sup> Die ausgewählten Zitate sind prägnante Beispiele. Es gibt für jeden dieser axialen Codes mehrere Belegstellen aus den verschiedenen Materialien.

sieht, (.) das, was ich weiß, hab´ ich schon aufgeschrieb´n. (..) Und (.) meist´ns fang´n die dann von ganz alleine an zu erzähl´n. (O:180f.)

Berater D.: Also wenn die Klienten kommen, dann bin ich auch erstmal ganz transparent und sage wer ich bin, was meine Arbeit ist ähem (.) was gewöhnlicherweise im Beratungsprozess passiert. Einfach damit´se ne Orientierung ham und, dass sie auch Raum für Fragen haben vorweg. Bevor sie von sich aus was erzählen.(GD/D: 226f.)

Diese Präsentation der eigenen Person und der Institution deuten wir als eine Art Vorleistung zur Vertrauensgewinnung, die eng verknüpft ist mit einem offenen und freundlichen Auftreten (Kode b) und einer Betonung der Freiwilligkeit bzw. Entscheidungsfreiheit (z.B. bei Beratung aufgrund von Behördenauflagen (Kode c)

#### b) Offen und nett als Repräsentantin der Stelle auftreten

Beraterin O.: Und am Telefon kann man ja schon ´ne ganze Menge mach´n, das heißt mein Erstkontakt bei Klienten (.) is´ hauptsächlich (.) am Telefon. (.) Und (.) da muss ich sie einfach so, wie ich sie hier nett begrüße, (.) das muss ich am Telefon machen. Das heißt, ich muss immer, egal wie es mir geht, (.) am Telefon (..) höflich, nett und trotzdem so (.) so eine Stelle präsentieren, (.) ähm (.) wie sich dis gehört (.) vollen Namen nennen, die Beratungsstelle nennen, (.) äh, (.) und einfach frag´n, was sie möcht´n (-) (O:46f.)

Beraterin A.: Und wenn wir in der ersten Stunde auch n´Stück über´s Wetter reden. Das ist mir vollkommen unwichtig. (.) Erstmal, ich höre dann schon hin, man hört da so zwischen den Zeilen dann immer hin und das versuche ich mir dann immer mal stichpunktartig aufzuschreiben. Aber mir isses ebend auch wichtig, dass er erstmal auch einen guten Eindruck vonner Beratungsstelle hat. Dass da jemand sitzt, der zuhören kann ja und der der mir erstmal nu´ nich wehtut. (GD/ A: 168f.)

#### c) Entscheidungsfreiheit zusichern/ einfordern

Berater B: Also wirklich am Telefon erstmal sagen Kommse erstmal vorbei, sprechen in Ruhe und äh (.) äh Und Sie können nach´m Erstgespräch entscheiden, ob das Angebot für Sie das Richtige ist oder nicht. (GD/B: 15f.)

Beraterin A.: Also, 70% der Männer kommen freiwillig zu uns, 30% kommen über Justiz, über Auflagen äh wenn´se jetzt schon mal hier sind, dann Sie sind jetzt ähem... Er hat ne Behördenauflage gekricht.. Was möcht´n´se denn gerne besprechen? Was ist denn ihr Thema, ja? Na ja, also n´paar ham´n Auftrag, aber sind die Wenigsten. Viele sagen: Weiß ich ooch nich, ja. Ja, sie müssen nu´ das wissen, ja. (...) Und das is einfach ooch wichtig. Also wenn da einer partout vor mir ist und sacht er hat keen Auftrag, und denn werde äh ich auch keinen Auftrag suchen. (GD/A:117f.)

#### d) „Spezialisierung in der Vielschichtigkeit präsentieren“ (Flyer/ Websites)

Was wir bieten:

Informations- und Beratungsangebote zu

■ Sexualität ■ Schwangerschaftshilfen ■ Verhütung ■ Schwangerschaftskonfliktberatung mit  
Beratungsbescheinigung ■ Familienplanung ■ Schwangerschaftsabbruch ■ Diaphragmaanpassung ■  
Arbeitslosengeld II / Sozialhilfe ■ unerfüllter Kinderwunsch ■ Partner- und Sexualproblemen ■  
Geburtsvorbereitung ■ Wechseljahre ■ Schwangerschaft ■ Sexualpädagogik ■ Sexualität und Behinderung  
sowie ■ Gesprächs- und Selbsthilfegruppen und ■ Diskussionsrunden mit Fachleuten

Wie arbeiten wir?

■ Die Beraterinnen unterliegen der Schweigepflicht ■ wir respektieren das Recht auf Selbstbestimmung ■ wir beraten auf Wunsch anonym ■ wir vermitteln finanzielle Hilfen ■ wir vergeben schnell einen Termin ■ wir arbeiten prozess- und lösungsorientiert ■ wir hören zu ■ wir begleiten maltherapeutisch ■ wir haben zeit ■ wir organisieren Gruppenangebote und Informationsveranstaltungen ■ wir suchen Handlungsspielräume ■ wir entwickeln unsere Arbeit im Team ständig weiter ■ wir informieren über mögliche Hilfen ■ wir bilden uns fort ■ wir begleiten und ermutigen zu einer eigenverantwortlichen Entscheidung ■ wir arbeiten mit anderen Einrichtungen in der Region zusammen

Mit diesem Kode geht eine Demonstration der ‚Kompetenz‘bereiche einher, der einerseits der Klientel die Wahl der ‚zuständigen‘ Beratungsstelle erleichtern soll aber mehr noch dazu dient, potentielle Ratsuchende ansprechen, also deren Vertrauen in die Hilfsmöglichkeiten und die Professionalität der Beratenden anzubahnen.

Als wir unabhängig von der Kodierung der Einrichtungskomponente auch bei der **Sozialkomponente** (Arbeitstypen, die das soziale Miteinander im Arbeitsprozess strukturieren und unterstützen) vier Kodes herausgearbeitet hatten, die wir vorläufig mit a) Authentisch sein, b) Ressourcen betonen, c) Erwartungen klären – Verantwortung einfordern und d) Kontrolle behalten betitelten, wurden erste Strukturhomologien sichtbar. Sowohl bei der Einrichtungs- als auch bei der Sozialkomponente fanden wir im Hinblick auf die Versuche der Professionellen das Vertrauen der Klientel zu verdienen Kodes zur Selbstpräsentation, zur Wertschätzung des Klientels, zur Autonomieförderung bzw. -forderung und zur Kompetenzdarstellung:

<b>Einrichtungskomponente</b>	Sich selbst und die Institution vorstellen	Offen und nett als Repräsentantin der Stelle auftreten	Handlungs- und Entscheidungsautonomie zusagen	Spezialisierung in der Vielschichtigkeit präsentieren (vor allem auf Flyer/ Websites)
<b>Sozialkomponente</b>	Authentisch sein	Den ganzen Menschen sehen	Erwartungen klären – Verantwortung einfordern	Kontrolle behalten
	Selbstpräsentation	Wertschätzung zeigen	Autonomie zusagen/ einfordern	Kompetenz zeigen

Belegbeispiele für die genannten vier Kodes der Sozialkomponente sind folgende:

#### a) Authentisch sein

Beraterin O.: Man entwickelt eine eig'ne Gesprächsführung, und, un' genau das macht ja nich' nur die Schwangerschaft, äh die Schwangere aus, die so einzigartig is', sondern auch, auch die, die Mitarbeiterin, und (.) ich denk', ich hab' mein' eig'nen Stil gefund'n, der (.) (*schnell*) bestimmte Leute so anspricht, dass sie komm'n.° (B:74f.)

#### b) Den ganzen Menschen sehen

C: (..) Das is bei mir auch so und eh und vor allen Dingen och dieser Respekt dann, ja.

B: Ja.

C: Also, egal wie die sich verhalten, egal, was die gemacht haben eh die werden respektiert, ja und das merken die ja dann och.

B: Genau, nich reduziert uff (.) Sucht, Gewalt oder wie auch immer. Die werden nich darauf nich reduziert, genau. (..) Find ich so `n spannender Punkt, ja, also der eh sach ich den Männern och immer also so wie de bist, biste schon okay, es jibt nur ein Dilemma müssn wer ma gucken wie wir das innen Griff kriegen, ja. (GD:1401)

#### c) Erwartungen klären – Verantwortung einfordern

Beraterin D.: Na das is ja auch ganz wichtig, dass die selber mit ihrem Auftrag kommen, weil äh sonst machen wir das ja. Also die kommen dann meistens och mit dieser Idee: Jetzt lösen'se ma mein Problem! (.) Deshalb brauchen wir och den Auftrach. (GD/D: 145f.)

## d) Kontrolle behalten

Beraterin N.: Ja also als erstes eben äh, die Frage äh, wo kann ich, womit kann ich äh, also wo kann ich helfen? Äh, was erwartet die Person von mir? Und dann eben, äh Ja. Es kommt etwas in Gang. Mit dem was äh, was äh die andere Seite äh, mit ihrer Vorstellung. Es kommt etwas in Gang. (.) Äh es kommt eine Dynamik in diese Situation rein. (...) es ist ein Anfang einer Beziehung. Äh auf jeden Fall es entsteht eine Dynamik und diese Dynamik äh zu steuern, äh ist, ist für mich auch n Stück der Kontroll, der Kontrolle. Das heißt, diese Dynamik zu steuern, immer wieder auf das Bedürfnis zurückzukommen. Was war der Ausgangspunkt? Es ist, is ein dynamischer Prozess, eben das ähm auszuschöpfen. Äh, welche Möglichkeiten hab ich, hier zu helfen? Was kann ich tun? Da kommt dann eine Struktur in diese Dynamik. Das ist auch die Kontrolle (...), ähm das ich durchaus in dieser Dynamik äh, äh, ich versuche es zu strukturieren. Hm? (N: 169f.)

Bei der Analyse der **Inhaltskomponente** (Definitions-, Interpretations-, Entwicklungs- und Vollzugsarbeiten, die den inhaltlichen Kern, das Thema, des Arbeitsbogens betreffen) und der **Evaluationskomponente** haben wir gezielt nach Vertrauenshinweisen im Hinblick auf die genannten vier selektiven Kodes geforscht und tatsächlich eine Reihe von axialen Kodes gefunden, die zugeordnet werden konnten. In tabellarisch kurzer Form ergibt sich daraus folgender Überblick:

<b>Inhaltskomponente</b>	Anwaltschaftlich handeln	Eine Schutzatmosphäre schaffen	Eigenverantwortung stärken Autonomie bewahren	Methoden anwenden/ Fachinformationen verfügen	sicher Über
<b>Evaluationskomponente</b>	Das eigene Verhalten reflektieren	<i>Noch keine Kodes gefunden</i>	In Konfrontation gehen	Beziehungsdynamik im Blick behalten	
	Selbstpräsentation	Wertschätzung zeigen	Autonomie zusagen/ einfordern	Kompetenz zeigen	

Belegstellen für die **Inhaltskomponente** (Definitions-, Interpretations-, Entwicklungs- und Vollzugsarbeiten, die den inhaltlichen Kern, das Thema, des Arbeitsbogens betreffen) sind folgende:

## Anwaltschaftlich handeln (Selbstpräsentation)

Berater B.: Naja, ich versuche immer n bisschen zu gucken so, weil dis ja ooch ich seh, äh als Berater seh ich mich ja ooch so, so inner Hilfsichtfunktion. Dass ich einfach erstmal von dem bestimmte Dinge von dem wegnehme , um, um ihn noch n bisschen zu lassen, dass der nicht erdrückt wird. weil, weil gerade wenn, wenn ähem (.) wenn (.) die sozialen Schwierigkeiten sehr gross sind, der Druck sehr gross ist, da sind ja Jahre hinter, wo'se, wo'se wirklich alles fallen jelassen ham. Wo unsereener sacht: Na da brauchste bloß hinzujehen, legste deinen Zettel da auf'n Tisch und dann jehste widder und sowas. Das ist für die Leute n Riesenproblem. (...) So, und und dass ich einfach sage: Ok, ich übernehme jetzt das einfach für dich. Ohne zu sagen, ich mach das jetzt einfach so. Ich entlaste dich damit, damit du ooch n bisschen mehr Raum hast mehr von dir zu verstehen. So in der Richtung. [(...) aber ja... Wenn ich dann merke, dass es zur Dienstleistung wird, das es gibt ja Leute, die ham das ja wirklich gelernt sich dann zurückzulehnen und sagen: Hey, jetzt geht's mir aber gut, obwohl es denen ja überhaupt nich gut geht. Ja, dann, dann versuch ich ooch n Stop zu machen und sage ich ooch klipp und klar: Hier ist Schluss. Und (.) das (.) ist gut jetzt.] (GD/B: 286f.)

Berater B.: Aber ich find's anders rum find ich's ooch wichtig die Leute erstmal gerade am anfang so wirklich n Stück zu entlasten. Dass die einfach so, so n bisschen merken: Da ist jemand, der tut ooch mal n bisschen was für mich. Weil die meisten ham ja, wenn man die Lebensgeschichte verfolgt ooch immer die grosse Keule jekricht, ja so. (GD/B: 306f.)

### Eine Schutzatmosphäre schaffen (Wertschätzung)

Beraterin N.: Ich wurde nach einer Razzia äh, zu einer Polizei zu einer Polizeidienststelle äh, ähm gerufen. Und dort waren zwei Frauen, mhm, die ich beraten sollte. Schon allein die Beratungssituation, die Rahmenbedingungen warn falsch. Äh, es, äh waren zunächst einmal zwei uniformierte Beamten äh, ähm im Raum. Ich bat darum, das sie den auch Raum verlassen. Das haben sie getan, aber dann doch auch, doch eine Beamtin rein. Äh, und äh, und äh ähm hat eben äh, hat uns eben begleitet, in diesem Gespräch. (...) Wo wir sagen es ist unmöglich, wenn ich so ne Beratungssituation in ihrer Anwesenheit äh führe. Ne? So. Die Frauen, mhm die ich, die ich gesprochen habe, waren äh aber davon nicht so irritiert, wie ich. (...) Äh sie haben sich ziemlich sicher gefühlt äh, dort. Es is wahrscheinlich äh auch den Beamten zu verdanken, das sie auch, ähm ja äh, ziemlich aufgeschlossen warn. Also es musste was gewesen sein, das die Frauen auch nicht in dieser Situation sich auch irgendwie, ja ähm, die also das die Situation sie nicht so belastet hat. Äh, ja vielleicht. Ich hab auch gesagt, mhm, mhm das es mir Leid tut, äh das wir da eben ähm, das es auch in, in, in diesem Rahmen stattfindet. Und daraufhin hat die eine Frau gesagt, äh, das äh das sie das nicht stören, nicht stören würde. Also ähm, sie hat damit auch keine Probleme. Nichts desto Trotz, für mich war das ein gravierender Fehler, weil ich äh Inhalte, äh, äh die ich äh im Gespräch äh an die Frau bringen wollte- ich äh konnte sie nicht so darstellen. (N: 74f.)

### Methoden sicher anwenden/ Über Fachinformationen verfügen (Kompetenz verdeutlichen)

Beraterin A.: Also ich arbeite auch immer im System. Ja also ich mache, ich nutze diese Technik. Das mach ich eigentlich immer als erstes. Ja das is einfach so, äh man hat ja n'Mann, also der erstmal schonmal so'n bisschen, bisschen, also er kommt immer ins Gespräch, er nutzt es einfach um ins Gespräch zu kommen, n'paar Ängste baut es schonmal ab, ja. (...) Dass es denen auch immer schwer fällt sich zu öffnen oder so, ja. Und da nutze ich äh also diese erste Stunde also mit dieser Genogrammarbeit, wirklich um erstmal zu gucken in welchen Themen häng'se drinne, wo gibt's Probleme oder wo gibt's bitte Kontakte oder wie auch immer. Was ebend wichtig ist, ja. (GD/A:104f.)

### Eigenverantwortung stärken (Autonomie fördern)

D: Etwas was ganz oft auf mich zukommt, ist dass mir die Entscheidung gegeben wird. Entscheide mal bitte, die Varianten gibt es, ich kann mich nicht entscheiden. Mach du das. (.) Nein. (lacht). (.) Möchte ich nicht, is nich, (.) is nich mein Problem. Ich kann's nich entscheiden...

B: Würd ich auch nich machen...

D: Ich kann sagen, sag mir mal was gut oder nicht gut ist. (.) Stellen wir mal gegenüber, wir können das jetzt auch mal strukturierten und die Entscheidung triffst du bitte, das mach ich nich. Nein. Weil is nich ...

B: Also, wenn man die Erfahrungen mal machen muss zum anfang, also ich hab das ja ooch zum anfang äh in diese Falle tippt man ja rein, so als Berufsanfänger, ja: Ich habe so'n paar Ideen, ich präsentiere die ihm, was er machen könnte. Und dann kommt er das nächste Mal, sacht er war ja nich schlecht ja, aber irgendwie war's doch nich das richtige. Und dann hab ich wieder das Problem, ja. Also würd ich mich hüten, selbst wenn ich keen Zorn gegen den hätte, die Entscheidung muss er treffen. (GD:437f.)

Beraterin N: Damit das auch von der anderen Seite transparent ist. Was mache ich eigentlich? Was führe ich hier? Ne? Was leite ich hier? Damit ich immer für Transparenz, genügend Transparenz Sorge. Und immer wieder äh hinterfrage, ist das so in ihrem Sinne geht, dann sagen sie bitte stopp. (N: 188f.)

Bei der **Evaluationskomponente** (Analyse-, Bewertungs- und Reflexionsprozesse). sind folgende Belege Beispiele für verschiedene andere Textstellen mit ähnlichem Inhalt:

### Das eigene Verhalten reflektieren (Selbstpräsentation)

Beraterin N : das gehört auch zum geschützten Raum, dass man ähm (..) über sich selbst auch bescheid weiß. Wie man sich verhält? Und wieso verhält man sich, wieso is man verärgert, auf einmal? Über die Klientin. Was passiert da? Oder was pass, was macht die Klientin jetzt mit mir? (.) Ähm, dieses. Das sind schon so Elemente aus, aus ähm, therapeutischen Bereich. Mhm Übertragung, Gegenübertragung. Das gehört auch zum beraterischen Prozess. (..) Das gehört zum, zur sozialen Kompetenz. Oder eben zur Reflektionsfähigkeit. Wieso ärgert mich das jetzt? Was macht sie mit mir? (...) Auch diese Momente wo man sich ausgenutzt fühlt. (.) Äh, wo man weiß, äh ähm sie glauben mir nicht. Die mhm die Familie äh, die Frau, der Mann, sie glauben mir nicht

jetzt, was ich sage. Ne? Sie stellen äh, meine Kompetenz in Frage. Was macht das mit mir? Wie, äh wie reagiere ich darauf? (N:378f.)

### In Konfrontation gehen (Autonomie fordern)

B: Aber das hab i\ bei Jugendlichen die kommen damit auch schon, also die haben ja teilweise richtig schon Beratungserfahrung, ja. Die haben schon mehrere Therapeuten verschlissen und weiß ich und die wissen genau [...] Ich denke, sie haben viele Sozialarbeiter kennen jelernt, die sind dann haben sich dann einwickeln lassen und durften das Opfer sein oder so was ja und ich sage nee.

D: Das ist aber auch der leichteste Weg

B: Ja, natürlich.

D: Als Sozialarbeiterin zu sagen oder als Psychologe auch dann zu sagen (.) Joarh, hm, klar, okay.

B: Aber das hamwer ja auch jelernt in der Ausbildung: empathisch sein, zuhören, Verständnis haben.

D: Hm.

B: Das ist nicht immer der richtige Weg.

(alle Beteiligten atmen tief ein)

B: Manchmal ist Konfrontation ich glaube das dieser Teil haben wir in der Ausbildung nich jelernt Konfrontation.

D: (lacht)

B: Dis hab ich mir sozusagen musste ich mir aneignen.

### Beziehungsdynamik im Blick behalten (Kompetenz zeigen)

Beraterin N : Ähm, was wichtig ist, ist das man eben die Integritätsgrenzen der Person nicht überschreitet. Und äh, ähm das gehört auch in zunehmend zur Kontrolle, dass man das, äh den Prozess steuert. Tue ich's, tue ich'(Räuspern) tue ich's äh richtig jetzt? Äh dazu gehört ne Portion von Reflexion, und zwar wie ähm (.) ähm also Beobachtung. Wie die andere Person sich äh, äh verhält. Und das kann man auch ablesen aus der Situation. Ob die Person zufrieden ist? Ob da Ängste entstehen? Ob ähm, ein Rückzug (.) vielleicht äh, äh, erfolgt äh, und äh. Ja das is, das ist die Dynamik. Das is aber ein absolut dynamischer Prozess. Und so muss das auch behandelt werden. (N:271f.)

### Resümee und Ausblick

Mit der Orientierung an den Komponenten des Arbeitsbogens, wurde versucht die sequentiellen Schritte der Vertrauensanbahnung durch die Professionellen in Beratungsprozessen nachzuzeichnen. Dabei zeigt sich zum gegenwärtigen Zeitpunkt der Analyse, dass in jeder Arbeitsbogenkomponente ähnliche Kommunikationsstrukturen den Versuch der Vertrauensanbahnung und im weiteren der Vertrauensversicherung begleiten: Um die Vertrauenswürdigkeit des professionellen Akteurs zu belegen, scheinen Akte der Selbst- und Kompetenzpräsentation relevant. Vorleistungen im Sinne des Vertrauenschenkens gegenüber der Klientel zeigen sich in Akten der Wertschätzung und Autonomieförderung. Da sich diese Akte – zwar auf unterschiedlichen Niveaus der Vertrautheit – regelmäßig zu wiederholen scheinen, deutet sich hier zudem an, dass Prozesse der Vertrauensanbahnungen und –sicherung stetiger Ratifizierung bedarf. Um diese „Schleifen“ in Vertrauensbildungsprozessen weiter nachgehen zu können, sind nun weitere Datenerhebungen geplant, diesmal aber Material, dass die Seite der Klientel im Beratungsprozess – also die Prozesse des Vertrauenschenkens beleuchten.

Danke für Ihre Aufmerksamkeit. Ich freue mich auf Ihre Anmerkungen und Anregungen.

## Literatur

- Bollnow, Otto Friedrich (1964): Die pädagogische Atmosphäre. Untersuchungen über die gefühlsmässigen zwischenmenschlichen Voraussetzungen der Erziehung. Heidelberg
- Endreß, Martin (2002). "Vertrauen". Bielefeld
- Feindt, Andreas & Broszio, Andreas (2008). Forschendes Lernen in der LehrerInnenbildung – Exemplarische Rekonstruktion eines Arbeitsbogens studentischer Forschung [55 Absätze]. Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research, 9(1), Art. 55, <http://www.qualitative-research.net/fqs-texte/1-08/08-1-55-d.htm>.
- Geramanis, Olaf: Vertrauen - die Entdeckung einer sozialen Ressource, Hirzel-Verlag Stuttgart 2002
- Giddens 1995 und 1996
- Kassebaum, Ulf Bernd (2004): Interpersonelles Vertrauen: Entwicklung eines Inventars zur Erfassung spezifischer Aspekte des Konstrukts. Dissertation. Universität Hamburg, FB Psychologie <http://www.sub.uni-hamburg.de/opus/volltexte/2004/2125/>
- Luhmann, Niklas (1973): Vertrauen. Ein Mechanismus der Reduktion sozialer Komplexität. Frankfurt a. M.
- Nohl, Herman (1988): Die pädagogische Bewegung in Deutschland und ihre Theorie. Frankfurt am Main
- Schütze, Fritz (1984). Tätigkeitsstudien zu Arbeitsabläufen und zur Veränderung der "sozialen Grammatik" von Arbeit. Vorschlag zu einer Konferenzserie am Zentrum für Interdisziplinäre Forschung in Bielefeld. Bielefeld: Universität (unveröff. Manuskript).
- Schütze, Fritz: (1999). Allgemeinste Aspekte und theoretische Grundkategorien des Werkes von Anselm Strauss. Unveröff. Manuskript eines Vortrags im Rahmen der Anselm-Strauss-Gedächtnistagung vom 9.-11.6.1999, Universität Magdeburg.
- Strauss, Anselm (1991). Creating sociological awareness. Collective images and symbolic representations. New Brunswick: Transaction Publishers.
- Strauss, Anselm & Corbin, Juliet (1996). Grounded theory: Grundlagen Qualitativer Sozialforschung. Weinheim: Psychologie Verlags Union.
- Schweer, Martin K. W. (1996): Vertrauen in der pädagogischen Beziehung. Bern u.a.
- Schweer, Martin K. W. (Hg.): (1997a): Interpersonales Vertrauen. Theorien und empirische Befunde. Opladen
- Schweer, Martin K. W. (1997b): Vertrauen und soziales Handeln. Facetten eines alltäglichen Phänomens. Neuwied