

Regina Abeld

# Professionelle Beziehungen in der Sozialen Arbeit

Eine integrale Exploration  
im Spiegel der Perspektiven  
von Klienten und Klientinnen



Springer VS

---

# Professionelle Beziehungen in der Sozialen Arbeit

---

Regina Abeld

# Professionelle Beziehungen in der Sozialen Arbeit

Eine integrale Exploration  
im Spiegel der Perspektiven  
von Klienten und Klientinnen

 Springer VS

Regina Abeld  
Osnabrück, Deutschland

Dissertation an der Universität Kassel  
Fachbereich 01 Humanwissenschaften  
Regina Maria Abeld  
Tag der Disputation: 26.09.2016

ISBN 978-3-658-17128-5                      ISBN 978-3-658-17129-2 (eBook)  
DOI 10.1007/978-3-658-17129-2

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Springer VS

© Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH 2017

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlags. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Der Verlag, die Autoren und die Herausgeber gehen davon aus, dass die Angaben und Informationen in diesem Werk zum Zeitpunkt der Veröffentlichung vollständig und korrekt sind. Weder der Verlag noch die Autoren oder die Herausgeber übernehmen, ausdrücklich oder implizit, Gewähr für den Inhalt des Werkes, etwaige Fehler oder Äußerungen. Der Verlag bleibt im Hinblick auf geografische Zuordnungen und Gebietsbezeichnungen in veröffentlichten Karten und Institutionsadressen neutral.

Gedruckt auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier

Springer VS ist Teil von Springer Nature

Die eingetragene Gesellschaft ist Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH

Die Anschrift der Gesellschaft ist: Abraham-Lincoln-Str. 46, 65189 Wiesbaden, Germany

# Inhaltsverzeichnis

<b>Abbildungs- und Tabellenverzeichnis .....</b>	<b>11</b>
<b>1 Einleitung .....</b>	<b>11</b>
1.1 Ausgangslage.....	12
1.2 Handeln in Ungewissheit: Das Dilemma einer unbestimmbaren Praxis .....	14
1.3 Überblick über das Forschungsdesign und die Kapitel.....	17
<b>2 Professionelle Beziehungsgestaltung aus der KlientInnen-Perspektive.....</b>	<b>23</b>
2.1 Konkretes Forschungsvorgehen .....	23
2.1.1 Sampling .....	24
2.1.2 Forschungsethik und klientInnenrelevante Endpunkte.....	27
2.1.3 Erhebungsmethoden.....	28
2.1.4 Auswertungsmethodik .....	30
2.1.5 Methodendiskussion: Güte und Grenzen der Forschung.....	34
2.2 Empirische Forschungsergebnisse .....	37
2.2.1 Gesamteindruck des Materials .....	38
2.2.2 Kontrastierende Falldarstellungen .....	45
2.2.2.1 Frau Kollmann – „die Grenzsoldatin“ .....	45
2.2.2.2 Herr Thiele – „der Enttäuschte“ .....	47
2.2.2.3 Frau Langendorf – „die Reflektierte“ .....	51
2.2.2.4 Frau Bruckner – „die Beziehungsorientierte“ .....	53
2.2.3 Das Spannungsfeld der Rollendiffusität .....	55
2.2.3.1 Uhlstadt .....	59
2.2.3.2 Mühlhausen .....	70
2.2.3.3 Tellendorf .....	77
2.2.3.4 Fazit zur Rollendiffusität und strategischen Konfliktverortung .....	82
2.2.4 Das Spannungsfeld von Nähe und Distanz.....	84
2.2.5 Die Last des Empfangens.....	87
2.2.6 Gelingende professionelle Beziehung als sicherer „dritter Ort“ .....	90
2.2.7 Zwischenfazit: Erkenntnisse der empirischen Exploration .....	92

<b>3</b>	<b>Epistemologie eines integralen Beziehungsmodells</b> .....	95
3.1	Vom interdisziplinären.....	96
3.2	...zum transdisziplinären.....	97
3.3	...zum integralen Denken.....	98
3.4	Die Epistemologie des Außen.....	100
3.4.1	Das Schema der strukturellen Holarchie.....	100
3.4.2	Das Vier-Quadranten-Schema.....	103
3.5	Die Epistemologie des Außen <i>und</i> Innen.....	106
3.6	Die Epistemologie des Inneren.....	110
3.6.1	Qualia: Phänomenologie und Hermeneutik.....	110
3.6.2	Geist: die strukturgenetische Perspektive.....	115
3.7	Zwischenfazit.....	124
<b>4</b>	<b>Die Makro-Ebene professioneller Beziehungen: strukturelle und „hausgemachte“ Dilemmata in Wissenschaft und Praxis Sozialer Arbeit</b> .....	129
4.1	Paradoxien in der Theorie.....	132
4.2	Moderne oder postmoderne Soziale Arbeit? Die Dauerschleife um Proprium und exklusive Identität.....	133
4.3	Chancen einer Postmodernen Sozialarbeit.....	135
4.4	Verbindungslinien des integralen Ansatzes, Postmoderner Sozialarbeit und Dialektik.....	138
<b>5</b>	<b>Die Mikro-Ebene professioneller Beziehungen: metatheoretische und gegenstandsbezogene Überlegungen zu den Konzepten „Identität“ und „Habitus“</b> .....	147
5.1	Habitus und Identität – Begriffs- und Standortbestimmungen.....	148
5.2	Identität in der Postmoderne.....	151
5.2.1	Identität als Balance zwischen Selbsttranszendenz und Selbstauflösung.....	156
5.2.2	Identität als Balance zwischen Selbsterhaltung und Selbstanpassung.....	158
5.3	Identität (in) der Sozialen Arbeit.....	164
5.3.1	Wir-Identität.....	165
5.3.2	Ich-Identität.....	171
5.3.3	Professionalität und Pseudo-Professionalität.....	178
5.3.4	Gelungene Paradoxiebewältigung – gelungene Identitätskonstruktion – Professionalität: ein Zirkelschluss (?).....	183
5.3.4.1	Hilfe vs. Kontrolle.....	183

---

5.3.4.2	Theoriewissen vs. Praxishandeln .....	188
5.3.4.3	Nähe vs. Distanz .....	189
5.3.5	Identität und psychische Erkrankung.....	193
<b>6</b>	<b>Die Relevanz von Ethik und Moral für professionelle Beziehungen.....</b>	<b>205</b>
6.1	Die Begrenztheit des Verstehens .....	206
6.2	<i>Das Andere und der Andere, oder: vom Nicht-Wissen zum Fremd-sein-lassen.....</i>	<i>209</i>
6.3	Ethik und Moral (in) der Sozialen Arbeit .....	221
6.3.1	Nicht-Identität und Alteritätsethik der Sozialen Arbeit .....	226
6.3.2	Moral und (professionelle) Beziehung .....	229
6.3.2.1	Philosophisches Konzept von Verstehen und Achten .....	229
6.3.2.2	Verantwortung, Gastfreundschaft, Gabe .....	230
6.4	Zwischenfazit .....	233
<b>7</b>	<b>Integrale professionelle Beziehungsgestaltung (IPB) .....</b>	<b>237</b>
7.1	IPB...ist verstehend und erklärend.....	237
7.2	IPB...ist beziehungsbasiert und evidenzorientiert .....	238
7.3	IPB...berücksichtigt die vier Welten .....	240
7.4	IPB...berücksichtigt die strukturgenetische Perspektive.....	243
7.4.1	Zunehmende relative Autonomie auf der Handlungs- und Reflexionsebene .....	244
7.4.2	Zunehmende relative Autonomie auf der Haltungsebene.....	248
<b>8</b>	<b>Fazit .....</b>	<b>255</b>
	<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>263</b>

## Abbildungs- und Tabellenverzeichnis

Abb. 1: Sampling .....	26
Abb. 2: Rollendiffusität .....	55
Abb. 3: Umgang mit der Rollendiffusität .....	92
Abb. 4: Strukturelle Holarchie professioneller Beziehungsgestaltung .....	103
Abb. 5: Vier-Quadranten-Schema I .....	105
Abb. 6: Vier-Quadranten-Schema II .....	105
Abb. 7: Integraler methodologischer Pluralismus .....	109
Abb. 8: Die vier Grundvermögen eines Holons .....	118
Abb. 9: Stadien der Evolution .....	119
Abb. 10: Prinzip fortschreitender Internalisierung... ..	121
Abb. 11: Forschungsstruktur in Anlehnung an die vier Quadranten .....	126
Abb. 12: Ambivalenzen (in) der Sozialen Arbeit .....	131
Abb. 13: Bewegungsstufen des dialektischen Dreischritts .....	139
Abb. 14: Spannungsfeld soziale Identität/persönliche Identität .....	163
Abb. 15: Soziale Arbeit zwischen Selbstauflösung und Selbsterhalt .....	169
Abb. 16: Transformation von Nicht-Professionalität zu Professionalität .....	178
Abb. 17: Gegenüberstellung von Expertentum und Diskursivität .....	185
Abb. 18: Ausrichtungen der Informationsverarbeitung nach den vier Quadranten .....	241
Abb. 19: Transformationsstufen eines professionellen Habitus .....	242
Abb. 20: Handlungs- und Reflexionsebenen .....	245

# 1 Einleitung

*„Es war einmal ein Radscha, der seinem Diener befahl: ‚Geh und versammle mir alle Männer von Savatthi, die blind geboren sind [...] und zeige ihnen einen Elefanten.‘ ‚Jawohl, Herr‘ erwiderte der Diener und tat, wie ihm geheißen. Als er die Blinden versammelt hatte, sagte er ihnen: ‚Hier ist ein Elefant.‘ Den ersten ließ er den Kopf des Tieres betasten, den Zweiten seine Ohren, den Dritten einen Stoßzahn, wieder andere den Rüssel, die Füße, das Hinterteil, den Schwanz und das Haarbüschel am Ende des Schwanzes, und jedem sagte er, dass dies ein Elefant war. Als die Blinden den Elefanten alle betastet hatten, trat der Radscha zu jedem von ihnen und fragte ihn: ‚Nun, Blinder, hast du den Elefanten gesehen? Sage mir: Was ist ein Elefant?‘ Darauf sagten die Männer, die den Kopf betastet hatten: ‚Herr, ein Elefant ist wie ein Topf.‘ Die Männer, die die Ohren befühlt hatten, sagten: ‚Ein Elefant ist wie ein Worfelkorb.‘ Die einen Stoßzahn befühlt hatten, sagten, dass er wie eine Pflugschar war, die den Rüssel befühlt hatten, dass er wie ein Pflug war. Die den Rumpf betastet hatten, bezeichneten den Elefanten als Scheune, die den Fuß betastet hatten, als Mörser, die den Schwanz angefasst hatten, als Stößel, die das Büschel am Schwanz berührt hatten, als Pinsel.“ (buddhistische Parabel)*

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. Da eine „Beziehung zwischen zwei Menschen nicht auf die Eigenschaften der jeweils Einzelnen reduziert werden kann“ (Bunge; zit. n. Ropohl 2012, S. 135), scheint ein „Drittes“ auf, ein gemeinsam geschaffenes „Wir“, das mehr ist als die Summe der beiden „Ichs“. Bei der Untersuchung dieses Dritten und der damit unweigerlich einhergehenden Isolierung einzelner Teile, handelt der/die ForscherIn sich das Problem ein, mit dem Prozess der Benennung oder Beschrei-

bung eines Objekts, dieses zugleich aus einer Realität heraus zu ziehen, welche selber weder beschreibbar noch messbar ist (vgl. Cook-Greuter 2008, S. 4), d.h. durch das Analysieren der Teile wird nicht das Ganze erkannt. Vielmehr beschreibt man, wie in der Parabel, mal einen Stoßzahn, dann ein Ohr oder den Rüssel. Mehr noch: während man mit dem Erkennen eines seiner Teile beschäftigt ist, verändert sich der Elefant: er wird faltiger, dicker, dünner, aktiver, ruhiger, lauter, leiser usw. Die Beziehung, das Dritte, ist weder die Summe seiner Teile, noch statisch. Man hat es mit Momentaufnahmen zu tun, die sich so schnell in kein Beschreibungskorsett zwängen lassen.

Der Gegenstand meines Interesses in der hier vorliegenden Arbeit besteht trotz oder gerade wegen dieser Schwierigkeiten in *Beziehungen*, genauer: in professionellen Beziehungen zwischen Fachkräften und KlientInnen der Sozialen Arbeit.

## 1.1 Ausgangslage

Die vorliegende Arbeit schließt an den Forschungsergebnissen meiner 2011 zusammen mit Tjark Kunstreich durchgeführten Untersuchung an (vgl. Dahm/Kunstreich 2011; 2013). Darin sind wir der Fragestellung nachgegangen, von welchen Aspekten eine gelingende professionelle Beziehungsgestaltung abhängt und welche Aspekte dazu führen können, eine solche zu verhindern und haben Lehrende der Sozialen Arbeit und Fachkräfte aus dem Feld der Gemeindepsychiatrie qualitativ befragt. Fachkräfte schreiben, so ein Ergebnis, professionelle Aspekte von Beziehungen zu meist eindimensional der professionellen *Distanz* zu – Nähe wird von ihnen fast ausschließlich in einem unprofessionellen Licht gesehen. Mögliche Gefahren unprofessioneller Nähe wurden umfangreich umrissen; mögliche Gefahren unprofessioneller Distanz hingegen sahen die meisten Befragten nicht. Sowohl Nähe als auch Distanz werden als unvereinbare Pole konstruiert und stark pauschalisiert. Als weiteres Ergebnis zeigte sich, dass die Betreuungsstile der Fachkräfte zum Einen höchst individuell entwickelt und praktiziert werden, zum Anderen aber die Frage, wie persönliche Stärken und Schwächen in Beziehungen zur Geltung kommen, weniger von den KlientInnen und dem Arbeitsfeld, sondern in erster Linie vom Team, den Strukturen am Arbeitsplatz und letztlich der persönlichen Reflexionsbereitschaft abhängen. Dennoch wird häufig den *KlientInnen* ein Überschreiten von Grenzen unterstellt, bspw. indem sie „aussaugen“ oder unangemessenes Interesse am Privatleben der Fachkräfte an den Tag legten, wovor man sich als Fachkraft zu schützen habe.

Wie stellt sich die professionelle Beziehung für KlientInnen dar? Von welchen Aspekten hängt es für sie ab, ob die Beziehung zur Fachkraft als hilfreich und gelingend empfunden wird? Wie kann, vor allem in alltagsnahen Betreuungsbeziehungen, Nähe und Distanz in einer für KlientInnen hilfreichen Weise balanciert werden? Warum scheint Nähe in professionellen Beziehungen angstbesetzt, warum diese Überbetonung von Distanz? Warum ist die Gestaltung professioneller Beziehungen in den individuellen Verantwortungsbereich der Fachkraft ausgelagert und warum wird so wenig über sie gesprochen? Neben den Bedingungen am Arbeitsplatz hängt es primär von der jeweils unterschiedlichen persönlichen Reflexionsbereitschaft der Fachkraft ab, ob eine Betreuungsbeziehung glückt oder missglückt. Misslingt dann die Vermittlung erforderlicher Reflexions- und Beziehungskompetenzen im Studium und in der Praxis? Welche dazu nötigen Persönlichkeitseigenschaften der Fachkräfte braucht es überhaupt? Diesen, aus der vorangegangenen Forschung aufgeworfenen Fragen, gehe ich in der vorliegenden Arbeit nach.

Warum sich aber mit Beziehungen in der Sozialen Arbeit beschäftigen? Zunächst kann der Stellenwert vergegenwärtigt werden, welcher einer helfenden, professionellen Beziehung zukommt. Im psychotherapeutischen Setting, insbesondere bei psychoanalytischen Verfahren, gilt die Beziehung zwischen Therapeut und Klient als zentraler Wirkfaktor für den Erfolg einer Therapie („therapeutische Allianz“/ „therapeutic bond“; vgl. u.a. Weinberger/Papastefanou 2008, S. 50; Grawe et al. 1994, S. 781f.; Eversmann 2008, S. 11 ff.). Bei Befragungen von Fachkräften der Sozialen Arbeit wird der persönlichen Beziehung zwischen Fachkraft und KlientIn eine hohe Relevanz zugesprochen (vgl. u.a. Urban 2004, S. 194; Flad et al. 2008, S. 99 ff.; Fröhlich-Gildhoff o.J., S. 15). Auch für KlientInnen spielt die Beziehung zur Fachkraft eine wichtige Rolle: In einer von Lorenz et al. (2007) durchgeführten Studie bewerteten die befragten KlientInnen die Gespräche mit ihren BetreuerInnen als den Punkt, der ihnen im Rahmen der Hilfeleistung am wichtigsten ist. In dieser Studie wurde weiter ein Zusammenhang zwischen dem Kontakt zu den BetreuerInnen und dem Gesamturteil zur aktuellen Hilfe festgestellt: Von denjenigen, die eine gute Vertrauensbasis zu ihren BetreuerInnen angaben, beurteilten über 80 %, dass die Hilfe sie stärkt. Von den KlientInnen, die sich von den BetreuerInnen nicht ernstgenommen fühlen, waren es nur knapp 37 % (vgl. Lorenz et al. 2007, S. 13). In einer Befragung von Peukert et al. formulierten die KlientInnen eine wertschätzende und empathische Haltung als wichtigste BetreuerInnenqualität (vgl. Peukert et al. o.J., S. 102). Die professionelle Beziehung scheint demnach ein wichtiges, wenn nicht das wichtigste Instrument oder Medium im Zugang zur Klientel sowie zur Umsetzung hilfreicher Maßnahmen zu sein. Auch Maja Heiner (2004) stellte fest, dass Professionalität ne-

ben der systematischen Reflexion vor allem von der Einstellung der Fachkraft zur Beziehungsgestaltung abhängt: „SozialarbeiterInnen, deren Handlungsmodelle professionelle Defizite [...] aufweisen, berichten auch nicht über Versuche einer Gestaltung von partizipativen oder aktivierenden Interaktionsprozessen. Umgekehrt ist eine vertrauensvolle, kooperative Beziehung zur Klientel für die Fachkräfte, die auf eine Passung von Angebot und Bedarf hinarbeiten, eines ihrer wichtigsten Ziele“ (Heiner 2004, S. 107). Dies mündet jedoch nicht nur in der Erkenntnis, Soziale Arbeit sei Beziehungsarbeit, vielmehr fließt „jeder einzelne unserer Schritte, jede Intervention, [...] durch die Qualität der Bindungs- und Beziehungsarbeit, durch den aufrichtig geführten Dialog hindurch und entfaltet darüber seine Wirkung“ (Gahleitner 2014, S. 65). Die Sozialarbeiterin und Psychotherapeutin Silke Birgitta Gahleitner kommt daher zum Schluss, „dass der Erfolg der professionellen Begleitung mit der Qualität der helfenden Beziehung steht und fällt“ (Gahleitner 2007, S. 4). Selbst wenn Beziehungsgestaltung je nach Klientel und Arbeitsfeld teilweise erheblich voneinander differiert und bedürfnisgerechte Akzentuierungen verlangt: Beziehung könnte als *der* Fluchtpunkt Sozialer Arbeit bezeichnet werden, stellt sie doch den zentralen Zugangsweg zur Lebenswelt des/der KlientIn und somit den „Ort“ zur potenziellen Verwirklichung von Hilfezielen dar. Darüber hinaus bildet – insbesondere im gemeindepsychiatrischen Setting – die Beziehung selbst häufig den zu bearbeitenden Problem- bzw. Befähigungsbereich. So lässt sich aus Sicht der Bindungstheorie bei der Klientel der Sozialen Arbeit ein hoher Anteil bindungsgestörter Menschen konstatieren (vgl. Trost 2014, S. 7). Diesem Umstand wiederum schließt sich ein Verständnis an, welches helfenden Beziehungen *beziehungs-dynamische* und *interaktionistische* Aspekte zugrundelegt. Ein solches wird etwa vertreten von der Sozialen Therapie (vgl. Schwendter 2000) und der psychoanalytischen Sozialarbeit (vgl. Günter/Bruns 2013). Insbesondere der Neopsychoanalytiker Harry Stock Sullivan betonte die beziehungs-dynamische Logik bei der Entstehung psychischer Störungen; seiner Auffassung nach seien psychische Störungen als Resultat gestörter interpersoneller Beziehungen zu verstehen (vgl. Sullivan 1953).

## 1.2 Handeln in Ungewissheit: Das Dilemma einer unbestimmbaren Praxis

Der Nutzen und die Relevanz, die einer Betreuungsbeziehung im Kontext der Sozialen Arbeit zukommt, kann kaum überschätzt werden. Dies schlägt sich in Theorie und Praxis Sozialer Arbeit jedoch nicht in entsprechendem Maß nieder: In der praktischen, habituell-verankerten Beziehungsgestaltung der Fachkräfte findet

sie nur stellenweise ihre Entsprechung; in der Theorie fristet das Thema ein eher randständiges Dasein. Konzeptionelle Fassungen professioneller Beziehungsgestaltung (oder allgemeiner: professionellen Handelns) mit konkret-anwendungsbezogenem Wert haben im professionsinternen Kanon Seltenheitswert. Dabei stehen, sogar teils mit empirischem Material gesättigte, metatheoretische Modelle zur Verfügung, die hervorragend als heuristische Rahmung zur weiteren Konkretisierung geeignet sind (z.B. das Modell des Professionsideals nach Becker-Lenz/Müller 2009). Konkretisierungsbedürftig für die Beziehungsgestaltung sind sie deshalb, weil die in ihnen skizzierten Komponenten professionellen Handelns – da von vorneherein als deskriptive, metatheoretische Konzepte gedacht – auf einer aus anwendungsbezogener Sicht zu abstrakten Ebene verbleiben. Die dort verwendeten Begriffe und präskriptiven Narrative wie eine „berufsspezifische ethische Grundhaltung“, bei der „Autonomie und Integrität des Klienten“ gewahrt bleiben sollen oder die „Fähigkeit des Fallverstehens“ (vgl. Becker-Lenz/Müller 2009, S. 368) lassen für den/die PraktikerIn Fragen nach dem Bedeutungsgehalt häufig unbeantwortet ( „Was genau heißt es, KlientInnen zu *verstehen*? Welche Anteile an ihnen muss ich verstehen?“ oder „Wo fängt die Autonomie hilfebedürftiger KlientInnen an, wo hört sie auf – hört sie überhaupt irgendwo auf?“ etc.). Man kann also von einer theoretischen Unterversorgung eines sehr gewichtigen, wenn nicht eines *Kernthemas Sozialer Arbeit*, sprechen.

Nun muss gleich der Einwand eingeschoben werden, dass die Praxis der Beziehungsgestaltung schwer fassbar ist. Da Negativität das konstitutive Element der Praxis darstellt – wie Pierre Bourdieu herausgearbeitet hat – bleibt Praxis im Kontext der theoretischen Vernunft letztlich unbestimmt (vgl. Dungs 2006, S. 103). Praktisches Wissen besitzt eine ganz eigene Qualität und entzieht sich in einem beachtlichen Umfang der expliziten Formulierung (vgl. Rauner 2002, S. 13). Für Fachkräfte bleiben Handlungsempfehlungen immer mehr oder weniger abstrakt. Prinzipielle Unbestimmbarkeit scheint somit eine einleuchtende Erklärung für den Mangel theoretisch-konzeptioneller Fassungen professioneller Beziehungen. Den konflikthaften Umstand, nach dem Profession und Disziplin *strukturell nicht identisch* sind – Theorie und Praxis daher nie gleich gesetzt werden können (vgl. Birgmeier 2009, S. 18) – als Verhinderungsmoment heranzuziehen, wäre jedoch müßig. Ich kritisiere vielmehr eine Umgangsform mit diesem Paradoxon, welche seine nicht-bestimmbaren Aspekte positivistisch aufzulösen und zu kontrollieren sucht. Vorschub für Bewältigungsversuche dieserart leistet ein nach wie vor dominierendes wissenschaftliches Weltbild, nach dem (irgendwann) alles verstanden und erklärt werden kann und Nicht-Messbares, Nicht-Beschreibbares, Nicht-Wis-

sen unter der dauerhaft vorbehaltlichen Form des *Noch-Nicht-Wissens* firmiert. Demgegenüber steht das von einer Philosophie des Negativen<sup>1</sup> vertretene Postulat, nach dem die Dinge niemals vollständig im Verstehen aufgehen. Welcher Denkfikur auch immer man folgt: In der Praxis Sozialer Arbeit gehören nicht endgültig beschreib- und kontrollierbare Elemente, seien sie theoretischer oder menschlicher Natur, als unhintergehbare Bestandteile dazu. Der an die (angehenden) Fachkräfte delegierte *implizite* Auftrag – einen unbeherrschbaren „Gegenstand“ zu beherrschen – bleibt unerfüllbar. Als Abwehr dieser Überforderung, so meine Überlegungen, können bei einigen Fachkräften übersteigerte Abgrenzungswünsche die Folge sein. Bleiben solche Strukturen unreflektiert, können die Überforderungsgefühle und Distanzierungsbedürfnisse leicht an den zu betreuenden KlientInnen ausagiert werden.

Auf der einen Seite stehen also Wissenschaft und Praxis in einem inkommensurablen Verhältnis zueinander. Die Praxis bleibt negativistisch konstituiert, eine letztgültige Bestimmung professioneller Beziehungsgestaltung kann es per se nicht geben. Auf der anderen Seite bleiben beziehungsrelevante Begriffe zu unbestimmt, anwendungsbezogene Konzepte zu unkonkret. Ein angemessener Umgang mit dem Paradoxon kann nun weder sein, das Kind mit dem Bade auszuschütten, indem der Bereich der professionellen Beziehung in der Tiefe unbearbeitet gelassen und seine Bearbeitung an die Fachkräfte ausgelagert wird. Er kann ebenfalls nicht darin bestehen, mit einem positivistischen Ehrgeiz das Phänomen „professionelle Beziehung“ in Gänze aufklären zu wollen um allumfassende Handlungsanleitungen bereit stellen zu können. Im Bemühen, das Paradoxon *aufzulösen*, etablierten sich scheinbar beide Pole: Fachkräfte werden alleine gelassen und bleiben unaufgeklärt, agieren aber unter dem Duktus, als wäre alles geklärt.<sup>2</sup> In der Praxis finden sich dann Als-ob-Inszenierungen und Simulationen „professionellen“ Handelns (vgl. Becker-Lenz et al. 2012, S. 23; Kruse 2004, S. 237f.; Ackermann 2000, S. 11). In der vorliegenden Arbeit gehe ich daher auch makroperspektivischen Aspekten nach, wie den Auswirkungen des (brüchigen) Selbstverständnisses Sozialer Arbeit

---

1 Hier ist der philosophische Begriff des Negativen gemeint, welcher auf Ambivalenz, Überdeterminiertheit, Unentscheidbarkeit und Unberechenbarkeit deutet und „auf einen Prozess des Umbruchs in der Struktur unserer Selbst- und Weltverhältnisse hin, in dem alle Bestimmungen des Wissens und Handelns einem zunehmenden Unbestimmtwerden ausgesetzt sind. Negativität wird dabei am Scheitern anthropologischer Versuche, das Wesen des Menschen zu erfassen, ebenso erfahrbar wie an den Schwierigkeiten, die sich für die Naturwissenschaften aus der Unbeherrschbarkeit ihrer Gegenstände ergeben“ (Hetzl 2009, Klappentext).

2 Dies trifft nur für eine bestimmte Gruppe von Fachkräften zu (vgl. Bauer 2007, S. 224f.). Im Verlauf der Arbeit werde ich unter Rückbezug vereinzelter Studien darlegen, dass die Konfrontation mit der auf tönernen Füßen stehenden Identität Sozialer Arbeit für die (angehenden) Fachkräfte unterschiedliche Auswirkungen hat.

auf die berufliche Identität der einzelnen Fachkraft. Ich gehe der Frage nach, ob sich daraus Rollenunklarheiten ergeben können, die wiederum Einfluss auf die konkrete Beziehungsgestaltung zur Klientel nach sich ziehen.

### 1.3 Überblick über das Forschungsdesign und die Kapitel

In der vorliegenden Arbeit unternehme ich den Versuch, solche für die Beziehungsgestaltung relevanten Aspekte sowie ihr Hineinwirken in die Beziehung zu rekonstruieren und zu beschreiben.<sup>3</sup> Dies hat zum Ziel, das abstrakte semantische Konstrukt „professioneller Beziehungsgestaltung“ einer aus anwendungsbezogener Sicht stärkeren Präzisierung zuzuführen. Dem Forschungsanliegen und der Ergründung der Forschungsfragen bin ich mittels theoretischer und empirischer Exploration nachgegangen. So stand im Sinne der *grounded theory*<sup>4</sup> am Anfang der Untersuchungsbereich, bei dem sich erst im Forschungsprozess die Relevanz tangierender Themen herausbildete. Die gegenstandsverankerte oder gegenstands begründete Theorie, wie die *grounded theory* ins Deutsche übersetzt wird, „wird durch systematisches Erheben und Analysieren von Daten, die sich auf das untersuchte Phänomen beziehen, entdeckt, ausgearbeitet und vorläufig bestätigt. Folglich stehen Datensammlung, Analyse und die Theorien in einer wechselseitigen Beziehung zueinander“ (Strauss/Corbin 1996, S. 7f.).

Mein Interesse richtete sich auf *Betreuungsbeziehungen, die langfristig angelegt sind und eine hohe Alltagsnähe aufweisen*, wie dies bspw. bei ambulant oder stationär betreutem Wohnen der Fall ist. Bei diesen Beziehungen spielt die Nähe/Distanz-Balance sowohl für Fachkräfte als auch für KlientInnen eine entscheidendere Rolle, als dies bei niederfrequenten Beziehungen, wie bspw. innerhalb von Beratungskontexten, der Fall ist. Eine weitere Eingrenzung erfahren die Beziehungen meines Untersuchungsinteresses bezüglich des Hilfefeldes, da ich mich rein auf die *Klientel chronisch psychisch erkrankter Menschen* konzentriere. Professionelle Beziehungen zu Menschen dieser Gruppe unterliegen einer besonderen Qualität und somit zusätzlichen Reflexionsdimension, die erstens in der erkrankungsbedingt veränderten, zum Teil gestörten Beziehungsgestaltung seitens der KlientInnen begründet liegt.

3 Die Selektion dieser Aspekte kristallisiert und begründet sich über die „theoretische Sensibilität“, einem in der *grounded theory* gängigen begrifflichen Konstrukt, womit ein „Bewußtsein des Forschers für die Feinheiten in der Bedeutung von Daten“ gemeint ist (Strauss/Corbin 1996, S. 25) – Näheres zur Güte und Regelgeleitetheit der Forschung im Methodenkapitel dieser Arbeit.

4 Die *grounded theory* ist ein in den 1960er Jahren in Chicago von Barney G. Glaser und Anselm L. Strauss entwickelter Forschungsansatz; Näheres dazu in Punkt 2.1.

Kompetentes und feinfühliges Agieren, eine adäquate Berücksichtigung der psychischen Erkrankung sowie eine person-zentrierte, nicht-stigmatisierende Haltung der Fachkräfte, spielen in professionellen Beziehungen gemeindepsychiatrischer<sup>5</sup> Arbeitsfelder eine herausragende Rolle. Zweitens sind in der Gemeindepsychiatrie tätige Fachkräfte mit Krankheitsbildern konfrontiert und werden von den Ausprägungen dieser belastet. Psychische Erkrankungen beeinträchtigen die Lebensqualität der Betroffenen meist erheblich und gehen nicht selten mit erhöhtem Suizidrisiko oder selbstverletzendem Verhalten einher. So bedrohlich und beängstigend psychische Erkrankungen sein können, so nah sind sie zugleich, denn potenziell können sie jeden und jede treffen. Diffuse Ängste können dann z.B. durch Stigmatisierung und Marginalisierung der Betroffenen abgewehrt und bewältigt werden;<sup>6</sup> vor Abwehrmechanismen sind auch Fachkräfte nicht gefeit. Problematisch wird es, wenn diese ihnen nicht bewusst sind. Dann werden sie möglicherweise durch Pseudoprofessionalität zu kaschieren gesucht, oder die psychische Erkrankung des/der zu betreuenden KlientIn und nicht etwa problematische Beziehungsdynamiken dienen als Erklärungsmodell misslingender oder konflikthafter Beziehungsgestaltung.

Die Datengrundlage der empirischen Exploration generierte ich durch neun halbstrukturierte Einzelinterviews mit KlientInnen, die zum Erhebungszeitpunkt von drei unterschiedlichen Einrichtungen der Gemeindepsychiatrie betreut wurden. Auf Basis der vorläufigen Auswertung dieses Materials folgten drei Gruppendiskussionen mit den gleichen KlientInnen.

Ausgewertet habe ich die Daten *prozesshaft* nach dem Prinzip theoretischer Sensibilität sowie ergänzender Verfahren wie Memos schreiben und dem Vortragen und Diskutieren von Teilauswertungen – also nach in der grounded theory üblichen Schritten. Den Auswertungs- bzw. *Kodierungsvorgang* gestaltete ich nach den Kriterien der inhaltlich strukturierenden qualitativen Inhaltsanalyse nach Kuckartz (2012). Zu den konkreten Forschungs- und Auswertungsmethoden vgl. Punkt 2.1.

Nach der Darstellung der empirischen Forschungsergebnisse in *Kapitel 2* entfalte ich bei der theoretischen Exploration in *Kapitel 3* zunächst die dieser Arbeit zu-

---

5 „Der Ausdruck ‚Sozialpsychiatrie‘ umfasst die Soziologie und Epidemiologie psychischer Störungen sowie Konzepte und Initiativen zum Aufbau von dezentralen, partizipativen Versorgungsstrukturen. Die ‚Gemeindepsychiatrie‘ hingegen ist das praktische Ziel der Sozialpsychiatrie – eine vernetzte, multiprofessionelle Versorgungslandschaft, die in den letzten dreißig Jahren internationaler Standard geworden ist“; vgl. <http://www.psychiatrie.de/psychiatriegeschichte/sozialpsychiatrie/> oder auch Brückner, Burkhart (2010): *Geschichte der Psychiatrie*. Köln. Hier und im Folgenden verwende ich den Begriff „Gemeindepsychiatrie“.

6 Vgl. den Artikel von Ernst von Kardorff „Stigmatisierung, Diskriminierung und Exklusion psychisch kranker Menschen“ in der Zeitschrift *kerbe* (4) 2010.

grundlegende Erkenntnistheorie des Integralen Ansatzes nach Ken Wilber (2006). Dieser umfasst – inter- und transdisziplinäres Denken integrierend – erstens eine sowohl die Teile als auch das Ganze einbeziehende Sichtweise, zweitens die Entitäten von Innen, Außen, Individuell und Kollektiv und drittens eine strukturgenetische, also entwicklungsbezogene Perspektive – für den breiten Forschungsgegenstand der professionellen Beziehung ein m.E. in seiner Breite geeignete Epistemologie.

Das Verkennen oder die einseitige Auflösung von Ungewissheit, vor allem aber von Paradoxien sind Relikte der Moderne, demgegenüber eine postmoderne Perspektive in der Lage ist, Ambivalenzen und Paradoxien in sich aufzunehmen. In dieser Lesart erweist sich solches Handeln (und solche Haltung) als professionell, welches der Sozialen Arbeit inhärente Strukturdilemmata, Ambivalenzen und Paradoxien nicht aufzulösen sucht, sondern annehmen und mit ihnen reflexiv umgehen kann. *Kapitel 4* bietet einen auf diese Komplexe ausgerichteten Problemaufriss und beleuchtet die professionelle Beziehungen beeinflussende gesellschaftliche Makro-Ebene. Im Abzielen auf ein beziehungsförderliches Management von Ungewissheit werden Verbindungslinien einer Dialektik, Postmoderner Sozialarbeit und des integralen Ansatzes gezeichnet.

Beziehungspraxis als nicht operationalisierbares und nur in der reflexiven Distanz verstehbares Konstrukt kann ob ihrer Unbestimmbarkeit keinen letztgültigen Handlungsanleitungen zugeführt werden. Fachkräfte in ihren Beziehungen zu den KlientInnen aber sind zum Handeln verdammt: sie können nicht nicht handeln, sondern nur mehr und weniger professionell. Einen Nimbus, auf welchen die (klassischen) Profession wie Medizin, Justiz oder Theologie zurückgreifen können, steht der Sozialen Arbeit mit ihrem semiprofessionellen Ruf nicht zur Verfügung. So war auch in der Befragung der MitarbeiterInnen eine Verinnerlichung professionsbezogener Einflüsse kaum erkennbar, vielmehr entwarfen sie ein hoch subjektivierte Verständnis einer Beziehungspraxis (vgl. Dahm/Kunstreich 2011). Gibt es also kein kollektives Ordnungsgefüge, keine „Wir-Identität“, unter dem Fachkräfte sich beheimaten und aus welchem sie ihre Handlungsfähigkeit speisen? Darauf versuche ich mit Hilfe soziologischer Konzepte und empirischer Studien sozialarbeiterischer Praxis in *Kapitel 5* Antworten zu finden. Ich prüfe die Konzepte „Identität“ und „Habitus“ auf ihre Tauglichkeit, einer unbestimmbaren (Beziehungs-) Praxis als „dauerhaften Krisenzustandes“ etwas Verlässliches gegenüberstellen zu können (vgl. Becker-Lenz/S. Müller 2012 S. 17). Meine Überlegungen verlaufen dazu entlang einer metatheoretischen (verfügt die Soziale Arbeit über eine kollektive Identität/einen kollektiven Habitus/ein kollektives Ordnungsgefüge?) als auch gegenstandstheoretischen Rahmung (verfügt die Fachkraft über eine professionelle Identität/einen professionellen Habitus?). Ich breche die Konzepte von Identität

und Habitus auf professionelle Beziehung herunter und gehe den Fragen nach, ob und wie sich die schwach ausgebildete Wir-Identität Sozialer Arbeit auf die Ich-Identität der Fachkraft und schlussendlich auf ihre Gestaltung der Beziehung zur Klientel auswirken kann.

Die in Beziehungen virulente Konfrontation mit den innerpsychischen Phänomenen, wie dem Unbewussten<sup>7</sup> oder der Übertragung,<sup>8</sup> macht eine Auseinandersetzung mit einer Deutung vorbehaltenen, aber auch nicht-deutbaren inneren Realitäten, erforderlich. Dies habe ich zum Schluss des empirischen Teils in Kapitel 2 bereits herausgestellt. Nicht nur in Anlehnung an psychoanalytische Postulate aber konstatieren Dörr/Müller, dass „die Bewältigung von Ungewissheit [...] zur zentralen Aufgabe professionellen Handelns [wird]“, so (2012, S. 8). So verkehrt sich bspw. das im professionellen Kontext unverzichtbare theorie- und methodengeleitete Handeln dann ins Gegenteil, wenn es überbewertet wird und eine Sicherheit suggeriert, welche an der (nicht positiv bestimmbar) komplexen Praxis scheitert. Im *sechsten Kapitel* beleuchte ich daher eher prä-reflexive Bereiche, sozusagen die „Rückseite des Spiegels“, indem ich mich mit Nicht-Identität und dem philosophischen Konzept des Negativen und des Nicht-Wissens beschäftige. Die Vergegenwärtigung von Begrenztheit und die realistische Einschätzung von Möglichkeiten können Druck aus der professionellen Beziehung nehmen und den Weg zur konstruktiven Praxisreflexion frei machen. Der professionelle Umgang – so die Arbeitshypothese – mit dem „Erfahr- aber nicht Beschreibbaren“ besteht nicht in der Leugnung oder dem Versuch der Beseitigung oder Bewältigung, sondern in der Integration. Wie aber integriert man etwas, was man nicht kennt, nicht sieht, nicht versteht? Bereits beim Stellen dieser Frage steht man mit einem Bein im Bereich der Ethik: den Anderen fremd sein lassen können, ihn achten, auch wenn man ihn zeitweise nicht versteht (oder gerade dann), Ungewissheit in Bezug auf die berufli-

---

7 In den psychoanalytischen Theorien geht man „von der Existenz des Unbewussten und seiner Bedeutung für das menschliche Denken, Fühlen und Handeln aus“ (Günter/Bruns 2013, S. 45) Das Unbewusste kann als „Gedächtnisspeicher“ gesehen werden, „der einer gezielten bewussten Exploration nicht zugänglich ist, dennoch aber, vor allem in emotional aufgeladenen Zusammenhängen, großen Einfluss auf unsere Handlungsoptionen hat“ (a.a.O., S. 439). Sobald Gefühle, Wünsche und Bedürfnisse im Spiel sind, tritt vom Unbewussten gefärbte Kommunikation auf. KlientInnen der Sozialen Arbeit können Widersprüche und Konflikte nicht selten nur über das Unbewusstmachen dieser lösen (Abwehrmechanismen).

8 Übertragung meint „die Wiederholung von gefühlsmäßigen Einstellungen, die einem wichtigen Menschen der Vergangenheit gegolten haben, gegenüber einem Menschen der Gegenwart. Damit ist eine Verzerrung der Realität verbunden, da die wahre Natur dieses Menschen verkannt wird“ (Günter/Bruns 2013, S. 238). KlientInnen nehmen Beziehungen auf und gestalten diese in Unkenntnis dessen, was sie auf ihr Gegenüber übertragen, welche Aspekte früherer InteraktionspartnerInnen also den jetzigen zugeschrieben werden. Bei diesen lösen die Übertragungen wiederum Gegenübertragungen, also unbewusste Äußerungen auf die Übertragung, aus, wodurch „es zu einer Kommunikation zwischen dem Unbewussten von Selbst und Objekt [kommt]“ (ebd.).

che Identität, die Praxis oder die jeweiligen KlientInnen aushalten können – all das kann nicht gänzlich positivistisch aufgelöst, sondern nur von Haltungen und ethischen Auslegungen, die vom Anderen/vom Negativen ausgehen, getragen werden.

Ein theoretisches Modell integraler professioneller Beziehungsgestaltung (IPB) skizziere ich in *Kapitel 7*. Dieses formuliert einen dialektischen Umgang mit Paradoxien als auch die Erweiterung des Blickwinkels professioneller Beziehungsgestaltung bzw. Professionalität an sich um eine strukturgenetische Perspektive.

Mit einer aus der empirischen und theoretischen Exploration gewonnenen Zusammenfassung von Aspekten gelingender professioneller Beziehungsgestaltung und der dafür nötigen Kompetenzen seitens der Fachkraft schließt die Arbeit (*Kapitel 8*).

## 2 Professionelle Beziehungsgestaltung aus der KlientInnen-Perspektive

### 2.1 Konkretes Forschungsvorgehen

Vor der noch zu leistenden theoretischen Exploration, wird im folgenden empirischen Kapitel der Scheinwerferkegel zunächst auf die Perspektiven der KlientInnen zentriert. Bevor ich zu den Ergebnissen der empirischen Untersuchung komme, stelle ich das konkrete Forschungsdesign vor.

Bei der Entscheidung für ein adäquates Vorgehen war es evident, dass den Befragten ein angemessener Raum zur Entfaltung ihrer subjektiven Relevanzstrukturen zugestanden werden muss. Neben diesem zentralen Grund können noch weitere genannt werden, die die Wahl auf ein hypothesengenerierendes, qualitatives Forschungsdesign fallen ließen. So galt es im Forschungsdesign zu berücksichtigen, dass der befragte Personenkreis von Multiproblemlagen betroffen ist, was das Herauskrystallisieren auf die Faktoren erfordern kann, die für die Forschungsfrage von Interesse sind. Einige Aspekte des Erkenntnisinteresses, wie bspw. Konflikte in der Betreuungsbeziehung, für die mangelnde Reflexionskompetenzen oder Gegenübertragungen seitens der Fachkräfte ursächlich sind, implizieren zudem eine nicht erwartbare Interpretationsleistung der KlientInnen. Darüber hinaus konnte es ggf. für die befragten Personen befremdlich sein, sich kritisch oder überhaupt über die Beziehung zur Betreuerin/zum Betreuer zu äußern, z.B. wegen des Abhängigkeitsverhältnisses zur Fachkraft – so haben Lorenz et al. (2007) in ihrer KlientInnenbefragung beobachtet, dass manche KlientInnen erst durch den Input der Befragung zur kritischen Betrachtung inspiriert wurden. All diese Bedingungen erforderten erstens eben ein qualitatives Design, welches einen angemessenen hermeneutischen Spielraum zuließ und hinsichtlich der Erhebungsinstrumente zweitens eine ausgewogene Balance zwischen Erzählgenerierung und narrativen Entfaltungsmöglichkeiten.

Um der naturgemäßen aber auch in der Sache liegenden Komplexität qualitativer Daten gerecht zu werden, also im Sinne der Gegenstandsangemessenheit, bot sich eine Kombination qualitativer Erhebungsmethoden an, bei der die Erkenntnisse des jeweils abgeschlossenen Forschungsschrittes für den folgenden For-

schungsschritt nutzbar gemacht werden. Die empirische Grundlage der Forschung besteht aus neun halbstrukturierten Einzelinterviews und drei Gruppendiskussionen. Das gewonnene Material wurde immer wieder an Bestehendes herangetragen und mit der Literaturanalyse verglichen; eine Vorgehensweise, die sich an der grounded theory orientiert, also einem Sampling von Daten bis zur theoretischen Sättigung (vgl. Corbin/Strauss 1996).

Die besondere Herausforderung des Forschungsanliegens, anwendungsbezogene, gegenstandsverankerte Kristallisationspunkte professioneller Beziehungsgestaltung zu generieren, bestand in der Selektion und Begrenzung der relevanten Themen. Mit dem Begriff der theoretical sensitivity fasst die grounded theory das Phänomen, „Einsichten zu haben, den Daten Bedeutung zu verleihen [...] und das Wichtige vom Unwichtigen zu trennen“ (Strauss/Corbin 1996, S. 25). Die theoretische Sensibilität ist, je nach Erfahrungshorizont, sowohl vor dem Forschungsprozess gegeben, als dass sie sich im voranschreitenden Forschungsverlauf (weiter-) entwickelt. Sie findet in der Formulierung einer „konzeptuell dichte[n] und gut integrierte[n] Theorie“ (ebd.) ihren (vorläufigen) Abschluss.

### 2.1.1 *Sampling*

Aufgrund der komplexen Ausgangslage, um die Typik des Untersuchungsgegenstands abbilden zu können (vgl. Merkmens 2009, S. 291), aber auch vor dem Hintergrund meines einschlägigen Vorwissens empfahl es sich, die Stichprobe erstens theoriegesteuert (im Gegensatz zum datengesteuerten Ziehen; vgl. Schreier 2011, S. 246) und zweitens nach apriori determinierten Kriterien zu ziehen (im Gegensatz zum theoretical sampling der grounded theory; vgl. Strübing 2004, S. 27f.). Als a-priori-Determinanten wurden bestimmt:

- psychisch erkrankte Männer und Frauen
- ab 27 Jahren,
- die sich in langfristig angelegten Betreuungskontexten befanden, d.h. der Kontakt der KlientIn zu „ihrer“ Betreuerin/„ihrem“ Betreuer bestand seit mindestens einem Jahr und die Kontakte fanden regelmäßig mindestens 14-tägig statt.
- Das Betreuungssetting hatte sich von niederfrequentierten und kurzzeitig angelegten Hilfeformen, wie z.B. Beratungsstellen, abzugrenzen, in denen die Betreuungsbeziehung nicht im Fokus steht. Zu untersuchendes Feld war

demnach ein BezugsbetreuerInnen-System innerhalb der Gemeindepsychiatrie, welches ambulant, teilstationär oder stationär sein konnte.

Bis hierhin ist die Stichprobe also homogen. Die weitergehende – gezielte – Auswahl des Falltyps orientierte sich an den Ausführungen Michael Pattons zum purposeful sampling (Patton 1990). Für die Auswahl der Stichprobe erschien mir eine abgeschwächte Form der Variante des maximum variation sampling passend. Bei einer (zu) hohen Heterogenität der Stichprobe mit geringer Fallzahl kann es problematisch sein, dass die Fälle sich zu sehr voneinander unterscheiden – was eigentlich gerade die Stärke des maximum variation sampling ist:

„Any common patterns that emerge from great variation are of particular interest and value in capturing the core experiences and central, shared aspects or impacts of a program. [...] [T]he data collection and analysis will yield two kinds of findings: (1) high-quality, detailed descriptions of each case, which are useful for documenting uniqueness, and (2[sic!]) important shared patterns that cut across cases and derive their significance from having emerged out heterogeneity“ (Patton 1990, S. 172).

Rubin und Babbie greifen die Befürchtung auf: „Perhaps, however, you might suspect that extreme or deviant cases are so unusual that they provide a distorted portrayal of the phenomenon you want to study“ (Rubin/Babbie 2011, S. 150). Mit Verweis auf Patton empfehlen die Autoren daher: „that you consider using intensity sampling: Select cases that are more or less intense than usual, but not so unusual that they would be called deviant“ (ebd.; Herv.: R.A.). Denn intensity sampling „consists of information-rich cases that manifest the phenomenon of interest intensely (but not extremely)“ (Patton 1990, S. 171; Herv.: R.A.). Bei meinem Vorhaben, förderliche Kriterien zur professionellen Beziehungsgestaltung darzustellen, musste ich bei der Auswahl einer Sampling-Strategie die Balance halten zwischen zwei Aspekten, die dafür notwendig waren: die Untersuchung eher typischer Fälle, um überhaupt Trends identifizieren und gewisse Verallgemeinerbarkeit erreichen zu können einerseits; eine kontrastreiche und differente Stichprobe zu bilden, um der Vielfältigkeit und Individualität gerecht zu werden und die Validität der Ergebnisse zu erhöhen auf der anderen Seite. Mit anderen Worten: die Stichprobe sollte den untersuchten Fall inhaltlich repräsentieren und ihn gleichzeitig facettenreich erfassen (vgl. Merrens 2009, S. 291). Zusätzlich durfte ich nicht aus den Augen verlieren, dass sich mein Interesse ausschließlich auf eine bestimmte Qualität und Tiefe von professionellen Beziehungen erstreckt.

<b>Alter</b>	29, 33, 38, 43, 44, 57, 60, 68, 64 Durchschnitt: 48,4 Jahre
<b>Geschlecht</b>	5 Frauen, 4 Männer
<b>Psychiatrische Diagnose</b>	Angststörung (4) Depression (4) Posttraumatische Belastungsstörung (3) schizophrene Psychose (1) paranoide Schizophrenie (1) schizo-afektive Psychose/bipolar (1) Borderline-Persönlichkeitsstörung (3)
<b>Betreuungsdauer</b>	3,5 J., 5 J., 5 J., 6 J., 7 J., 8,5 J., 7 J., 21 J., 21 J., Durchschnitt: 9,3 Jahre
<b>Betreuungsinstitutionen</b>	1 Großstadt, 2 mittelgroße Städte aus dem Norden, dem Nordosten und dem Südwesten Deutschlands Konzeptionelle Ausrichtung: alle drei beziehungs- bzw. -orientiert und sozialpsychiatrisch ausgerichtet: eine nach dem Need-Adapted-Treatment-Ansatz, eine nach den Prinzipien des relationship-based-Ansatzes, eine aus einer Betroffeneninitiative heraus entstanden

Abb.1: Sampling

Die Akquise des Samplings erfolgte im ersten Schritt durch eine Recherche über Einrichtungen, welche von ihrem Leitbild und der konzeptionellen Ausrichtung hinsichtlich der hier hypothetisch vertretenen Auffassung einer Good Practice entsprechen. Bei der schriftlichen Anfrage an die so ausgewählten Einrichtungen habe ich die Forschungsfrage vorgestellt, die zugrunde liegende Haltung zur professionellen Beziehungsgestaltung dargelegt sowie das auf die KlientInnen zukommenden Anliegen. Den drei Einrichtungen, die sich letztlich für die Forschung zur Verfügung gestellt haben, wurden dann die o.g. Kriterien zur Auswahl des Samplings mitgeteilt. Die Kontaktperson der Einrichtung besprach diese Kriterien im Team, welches dann gemeinsam KlientInnen als potenzielle InterviewpartnerInnen auswählte und ansprach. Dieses Vorgehen kann kontrovers diskutiert werden: einerseits wäre es im Sinne des hier vertretenen KlientInnenbild wünschenswert gewesen, mit dem Forschungsanliegen ohne Umweg über die professionellen Kräfte der jeweiligen Einrichtungen direkt an die KlientInnen heranzutreten. So hätte ich für mein Forschungsvorhaben bei Bewohnerversammlungen oder ähnlichen Zusammenkünften werben können. Leider verfügen aber, gerade im ambulanten Bereich, nicht viele Einrichtungen über KlientInnenbeiräte o.ä. und selbst wenn, sind diese nur schwer bzw. meist doch über den Umweg der (professionellen) Einrichtung zu kontaktieren und hätten meine Zeitressourcen überstrapaziert. Der zweite Grund, weshalb ich mich gegen diese Variante ent-

schied, war durch meine Einschätzung begründet, dass bei der sensiblen Thematik eine Begleitung der Befragten durch den Bezugsbetreuer/die Bezugsbetreuerin notwendig sein könnte und ich diese nicht gefährden wollte, wenn ich die Fachkraft im Vorfeld übergab.

### 2.1.2 *Forschungsethik und klientInnenrelevante Endpunkte*

Je nach Einschätzung des/der BezugsbetreuerIn tätigte ich im Vorfeld ein Telefonat mit dem/der KlientIn, um sich kurz kennenzulernen, eventuelle Ängste abzubauen und Fragen zu beantworten. Bei der Interviewsituation und dem ersten persönlichen Kontakt war, ebenfalls abhängig von der Einschätzung der zuständigen Fachkraft, diese zu Beginn kurz anwesend oder nicht. Die KlientInnen wurden jeweils zu Beginn des Interviews und zu Beginn der Gruppendiskussionen verbal darüber aufgeklärt,

- dass die Gespräche aufgezeichnet, transkribiert und anschließend gelöscht werden;
- dass die Aufzeichnungen anonym erfolgen, indem die realen Namen der betreuenden Fachkräfte, der Befragten und von Orten mit erfundenen ersetzt werden;
- dass ich weder den BezugsbetreuerInnen noch den Kontaktpersonen den Interviewleitfaden bzw. die Diskussionsanreize oder Inhalte der Interviews bzw. der Gruppendiskussionen zugänglich mache oder mitteile.

Zum Ende wurde dies von mir und den Befragten schriftlich unterzeichnet (*informed consent*). Die Befragten wurden vor den Interviews und vor den Diskussionen darauf hingewiesen, dass sie jederzeit eine Pause machen können, bei Unklarheiten nachfragen und Fragen auch unbeantwortet lassen können. Ich habe darauf geachtet, dass die Befragten sich so wohl wie möglich fühlen, so habe ich die Befragten für die Einzelinterviews zuhause aufgesucht, es gab eine kleine Wertschätzung und nach der letzten Datenerhebung ein gemeinsames Kaffeetrinken (z.T. zusammen mit den BezugsbetreuerInnen). Zudem können die Forschungsergebnisse durch die unmittelbare Betroffenheit als nutzerrelevant eingestuft werden.

### 2.1.3 Erhebungsmethoden

Der Leitfaden für die Einzelinterviews wurde u.a. durch Themendimensionen strukturiert, welche aus der vorangegangenen Forschung generiert wurden (vgl. Dahm/Kunstreich 2013).<sup>9</sup> Er zielte auf Themengebiete wie „Beziehungsaufbau zwischen Fachkraft und KlientIn“ oder „Vertrauensverhältnis zwischen Fachkraft und KlientIn“ und beinhaltete insgesamt 14 Fragen. Vor der Datenerhebung wurde er einem Pretest unterzogen und geringfügig verändert. Ein Erzählanreiz war wie folgt formuliert:

- „Ich möchte Sie bitten, sich an eine Situation aus der letzten Zeit zu erinnern, in der Sie Unterstützung benötigt haben. Das kann ein Ereignis sein, bei dem Sie praktische Unterstützung benötigten, z.B. eine behördliche Angelegenheit oder aber eine körperliche Beeinträchtigung, wegen der Sie auf Hilfe angewiesen waren (A). Es kann aber auch ein Ereignis sein, wo es Ihnen emotional nicht gut ging, sei es durch ein familiäres Problem, durch psychische Erkrankung, oder Konflikte im sozialen Umfeld (B). Haben Sie da ein solches Ereignis vor Augen? Bitte erzählen Sie mir, wie es Ihnen da erging und wie Ihre Betreuerin Sie in der Situation unterstützt hat. Ggf.: Was hat Ihnen besonders geholfen? Ggf.: Was hätten Sie sich noch gewünscht?“

Hier wurden die Antworten je nach Dimension zugeordnet, da sie Rückschlüsse zuließen über das Vertrauensverhältnis, das Engagement des Betreuers, die Konfliktbelastbarkeit der Betreuungsbeziehung, das Einlassen des Klienten/der Klientin auf die Hilfe usw. Andere Fragen bezogen sich konkreter auf eine Dimension, wie diese z.B. auf die emotionale Beteiligung von Fachkräften:

- „Betreuer und Betreuerinnen zeigen Klienten gegenüber mehr oder weniger offen ihre Gefühle. Wie ist das bei Ihrer Betreuerin? War sie einmal genervt, angespannt, traurig, wegen etwas gekränkt oder gerührt, war sie mal wegen etwas erleichtert, hat sie sich gefreut etc.? Bitte erzählen Sie von so einer Situation.“

---

<sup>9</sup> Nach fortgeschrittener Erkenntnislage fiel der Interviewleitfaden deutlich narrativer aus, als dies zum Zeitpunkt der Erhebung der Fall war. Narrativeres Material hätte vermutlich Zugang zu tieferen Sinnschichten erlaubt, dennoch bot auch das vorliegende Datenmaterial die für die Interpretation nötige doppelbödige Struktur von Meta- und Tiefensemantik.

Durch eine im Leitfaden aufgeführte Frage erhielt ich die entsprechenden Hinweise auf Vorstellungen über gute Beziehungen der Befragten:

- „Bitte denken Sie an eine Person in Ihrem privaten Umfeld, aber nicht der Familie, die Ihnen aktuell nahe steht und die Sie gerne mögen (a) oder an eine Person, die Ihnen früher nahe stand und die Sie gerne mochten (b). Haben Sie da jemanden vor Augen? (Bei Nein: Stellen Sie sich eine Person vor, die Ihnen nahesteht und die Sie gerne mögen). Aus welchen Gründen steht oder stand die Person Ihnen nahe und warum mögen Sie sie? (Ggf. Erzählgenerierung: Was war oder ist Ihnen in der Beziehung zu dieser Person wichtig? Was würde diese Beziehung belasten oder gefährden?)“

Als demographische Daten wurden Alter, Geschlecht, Dauer der Betreuungsbeziehung und psychiatrische Diagnose(n) erhoben.<sup>10</sup>

Nach einer ersten systematischen Auswertung der Interviews wurden auf dieser Grundlage die Diskussionsanreize für die drei Gruppendiskussionen formuliert. Diese bezogen sich auf vier Themenbereiche, nachfolgend ein Beispiel für einen Diskussionsanreiz zum Themenbereich „Balance private/berufliche Beziehung“:

- „Manche Betreuer erzählen ihren Klienten Dinge aus ihrem Privatleben und manche nicht. In den Interviews mit Ihnen und den anderen Befragten war das unterschiedlich, die meisten von Ihnen haben aber berichtet, dass ihr Betreuer ihnen auch ein paar Dinge aus seinem Privatleben erzählt. Wie wichtig ist Ihnen, dass ihr Betreuer Ihnen Dinge aus seinem Privatleben erzählt? Ggf.: Warum ist es wichtig? Ggf.: Kann es nachteilig für Sie als Klienten sein, wenn der Betreuer aus seinem Privatleben erzählt? (belastend?). Ggf.: Fallen Ihnen mögliche Gründe ein, warum es wichtig sein könnte, dass der Betreuer Privates und Berufliches trennt?“

---

10 Die Überlegung, auf Lebensbeziehungen abzielende biografische Ereignisse (life-events) zu erheben, um zu Rückschlüssen auf das individuelle Beziehungsverständnis und -erleben zu gelangen, ist durch den Hinweis Leithäusers/Volmbergs fallen gelassen worden, nach dem „es ein bekanntes Problem des Biographismus [ist], daß Daten die Wirklichkeit des Subjekts nicht ersetzen können: Allgemein wird betont, daß biografische Daten ebensowenig Aussagekraft besitzen wie die Auskünfte Dritter über den Patienten. [...] Vielmehr offenbart sich im Biographismus ein systematisches Mißverständnis von Psychoanalyse, sie hätte es mit Ereignissen und nicht mit Erlebnissen zu tun“ (Leithäuser/Volmberg 1979, S. 132f.).

Die Diskussion „Uhlstadt“ dauerte 70 Minuten (inkl. 10 min Pause), Diskussion „Mühlhausen“ 50 Minuten (inkl. 5 min Pause) und Diskussion „Tellendorf“ 40 Minuten (ohne Pause, mit Abbruch einer Teilnehmerin zu Beginn).

#### 2.1.4 Auswertungsmethodik

Bei der Auswertung des Datenmaterials der Interviews und der Gruppendiskussionen wurde eine *Methodentriangulation* angewendet. Sie gründete sich auf Wolfgang Klafkis „elf methodologische Grunderkenntnisse“, die er nach der Erstpublizierung 1975 in Rittelmeyers und Parmentiers Lehrbuch „*Einführung in die pädagogische Hermeneutik*“ (2007) erneut veröffentlicht hat. Im Folgenden illustriere ich diese Grundsätze in der gebotenen Kürze (dabei vernachlässige ich solche Grundsätze, die sich auf historisch-pädagogische Textauslegung beziehen, da sie für meine Forschung nicht relevant sind und fasse solche zusammen, die sich ähneln oder stark aufeinander beziehen):

- Das *Vorverständnis* des/der Interpretierenden ist Voraussetzung für die Interpretation – und nicht etwa Störfaktor, „als wäre das voraussetzungslose Herangehen an einen Text die anzustrebende Idealform“ (Klafki 2007, S. 134). Allerdings verfährt „der Interpret [...] unreflektiert, wenn er sich das in seiner Fragestellung steckende Vorverständnis nicht bewußt macht“ (ebd.). Um sich einer Überprüfbarkeit aussetzen zu können, muss daher das Vorverständnis offengelegt werden.
- Nach Klafki muss der Umstand Beachtung finden, nach dem die ersten interpretierenden Schritte verändernd auf das Erkenntnisinteresse zurückwirken können und „die einzelne Aussage und ihre sprachlichen Elemente [...] im Gang der Interpretation immer wieder im Zusammenhang größerer Aussagenzusammenhänge ausgelegt [wird]“ (a.a.O., S. 145). „Dieser wechselseitige Erläuterungsvorgang zwischen Einzelementen und größeren Zusammenhängen sowie zwischen den Fragestellungen des Interpretieren und der konkreten Textanalyse“ beschreibt das Phänomen und den Grundsatz der *hermeneutischen Spirale*, welches impliziert, dass „[d]ie vorgängige Fragestellung und das darin sich ausdrückende Vorverständnis am Text [...] selbst immer wieder überprüft und ggf. geändert werden [müssen]“ (a.a.O., S. 135).
- Klafki weist der im Textmaterial auffindbaren Syntax sowie der Systematik hohe Relevanz zu und fordert entsprechende Aufmerksamkeit (vgl. a.a.O.,