

# Spannungsgeladene Vertrauensarbeit

Herstellung von Vertrauensbeziehungen im Zwangskontext am Beispiel der Sozialpädagogischen Familienbegleitung

Text: Fabienne Rotzetter, Roland Becker-Lenz, Cornelia Rügger und Joel Gautschi, Hochschule für Soziale Arbeit FHNW

Vertrauen ist verschiedenen Theorien und empirischen Studien zufolge sehr bedeutsam für gelingende Hilfebeziehungen. Allerdings ist Freiwilligkeit ein wichtiger Faktor von Vertrauen und diese ist in der Sozialen Arbeit nicht immer gegeben. Daher stellt sich die Frage, ob Vertrauen zwischen Fachpersonen und Betroffenen in solchen Settings entstehen kann und auf was es dabei ankommt. Diesem Erkenntnisinteresse sind wir in einem Forschungsprojekt<sup>1</sup> im Feld der Sozialpädagogischen Familienbegleitung (SPF) nachgegangen. Nachfolgend werden wir die wichtigsten Erkenntnisse daraus darstellen.

## Ängste und Misstrauen am Anfang

Im Unterschied zu freiwilligen Settings (etwa Therapie) startet das Arbeitsverhältnis in der SPF meist nicht mit einer hoffnungsvollen Erwartung, sondern im Gegenteil mit Ängsten bis hin zu Misstrauen. Dies gilt für beide Seiten: SPF wird als Massnahme zum Schutz des Kindeswohls eingesetzt, wenn Zweifel bestehenden, ob Eltern das Kindeswohl gewährleisten können. Von der Sache her ist damit auf Seiten der Fachkräfte bereits ein mangelndes Vertrauen bezüglich der Erziehungskompetenzen der Eltern angelegt (Brauchli 2020, S. 250). Die Eltern wiederum sehen sich mit Zweifeln an ihrer Erziehungsfähigkeit konfrontiert und befürchten, dass ihnen die Kinder im schlimmsten Fall weggenommen werden. Damit es zu einer gelingenden Zusammenarbeit kommt, müssen diese Ängste von den beteiligten Fachpersonen aktiv bearbeitet und wenn möglich vermindert werden. Ganz aus dem Weg geräumt werden können sie nicht.

Es gibt aber auch Fälle, bei denen sich Eltern überfordert fühlen und aktiv um Unterstützung bitten. Hier wäre aufgrund der Freiwilligkeit eine bessere Ausgangslage für den Vertrauensaufbau gegeben. Wir sehen allerdings in unserem Datenmaterial, dass teilweise auch solche Fälle den Weg über eine Gefährdungsmeldung bei der KESB nehmen, um die Finanzierung der SPF zu ermöglichen. Diese Überführung in eine obligatorische Massnahme findet bei den von uns untersuchten Fällen zwar im Einverständnis mit den Müttern statt, es geht dadurch aber ein Potential für Vertrauen und Hilfe verloren. Zudem werden Ängste aktiviert. So sagt eine Mutter, welche ursprünglich freiwillig SPF in Anspruch nehmen wollte: *«Hier kommt eben die KESB wieder als Negativ-Schlagzeile... Wie viel Macht hättest du dann gegen die KESB in dieser Situation, wenn es jetzt wirklich so weit käme, hättest du dann als Mutter, die du ja in der ganzen Hierarchie trotzdem zuunterst bist, die Macht zu sagen, stopp, das will ich nicht.»*

## Transparenz: notwendig, aber riskant

Die Studie zeigt, dass der Zwangskontext die Bedeutung von Vertrauen keineswegs mindert, sondern eher noch verstärkt. Denn das Risiko, dass es im Zwangskontext zu Beschädigungen der Klient\*innen kommt, ist im Vergleich zu freiwilligen Massnahmen grösser. Denn Letztere können jederzeit abgebrochen werden. Und je grösser das Risiko, desto notwendiger das Vertrauen. Wenn

---

<sup>1</sup> Es handelt sich um eine vom Schweizerischen Nationalfonds (SNF) finanzierte Studie mit Laufzeit von November 2017 bis November 2021. 6 Fälle wurden intensiv untersucht anhand von Gesprächsaufzeichnungen, Dokumentenanalyse und Interviews mit Betroffenen und Fachkräften. Ausgewertet wurde mit der Objektiven Hermeneutik.

Fachpersonen im Rahmen der SPF mit Eltern in Kontakt kommen, geht es zunächst darum, die oben beschriebenen Ängste abzubauen und den Weg für eine möglichst kooperative Zusammenarbeit zu ebnen. Dabei ist Transparenz notwendig und gleichzeitig riskant. Einerseits ist sie ein berufsethisches Gebot und Voraussetzung für Vertrauen. Eltern haben das Anrecht, über den staatlichen Eingriff in ihre Privatsphäre informiert zu werden. Zudem ist es vertrauensfördernd, wenn Eltern das Gefühl erhalten, dass mit ihnen transparent umgegangen wird. Andererseits birgt Transparenz die Gefahr, dass es in der Begegnung zu einem Vertrauensverlust kommt; wenn nämlich Fachpersonen Schwierigkeiten ansprechen, die die moralische Integrität der Familie bedrohen. Ebenso birgt eine Transparenz bezüglich des Kontrollauftrags die Gefahr, dass es zu keiner kooperativen Zusammenarbeit kommt, weil Eltern das Risiko der Massnahme bewusst wird.

### **Bei den Problemdeutungen der Betroffenen ansetzen**

Unsere Studie zeigt, dass Fachpersonen hinsichtlich des Risikos von Transparenz die Strategie haben, bei den Problemdeutungen der Eltern anzusetzen. Sie geben ihnen Raum, von ihren Schwierigkeiten zu berichten und ihre Sichtweise darzulegen. Ein Problem aufzugreifen, das von den Eltern selbst als solches erlebt wird, ist viel förderlicher für den Vertrauensaufbau, als die Eltern mit Problemen zu konfrontieren, welche sie selbst nicht sehen oder gar abstreiten. Allerdings kann es so dazu kommen, dass Fachpersonen ihre eigene Sichtweise und auch behördliche Kontrollaufträge nicht offenlegen. Eine solch strategische Intransparenz steht im Widerspruch zum berufsethischen Gebot der Transparenz (vgl. Avenirsocial 2019). Zudem wird durch die Orientierung an den Sichtweisen der Eltern teilweise am Kern des Problems vorbeigearbeitet.

### **Kontrafaktische Vertrauensunterstellung**

Eine weitere Strategie zur Herstellung von Vertrauen ist die kontrafaktische Vertrauensunterstellung. SPF-Fachpersonen versuchen den Eltern möglichst offen zu begegnen und ihnen zu unterstellen, dass sie das Kindeswohl grundsätzlich sicherstellen wollen und können. In diesem Zusammenhang ignorieren SPF-Fachpersonen teilweise bewusst die vorhergegangene Berichterstattung, um sich unvoreingenommen der Familie öffnen zu können. Jemandem Vertrauen zu unterstellen ist eine sehr wirksame Strategie, um es effektiv herzustellen. So sagt eine Jugendliche in unserem Datenmaterial über eine SPF-Fachperson: *„Wenn ich merke, die Person vertraut mir, fühle ich mich wertvoll. Ich denke dann, ich habe etwas an mir, dass die Person denkt, ja ihr kann ich vertrauen.“* Allerdings steht die kontrafaktische Vertrauensunterstellung in einer Spannung zur Aufgabe der Fachpersonen, das Kindeswohl abzuklären. Zu viel Vertrauen kann dazu führen, dass Fachpersonen über Gefährdungen hinwegsehen und die Kooperation mit den Eltern priorisieren.

### **Kontrolle externalisieren**

Obwohl SPF-Fachpersonen nicht selten explizit einen Kontrollauftrag haben, begreifen sie sich selbst nicht als Kontrolleure, sondern als Helfende. Es ist im Habitus von Sozialarbeitenden verankert, dass sie keine Polizist\*innen spielen, sondern für das Wohl von Betroffenen besorgt sein wollen. Im Kindsschutz geht es allerdings um das Wohl der Kinder und nicht in erster Linie um dasjenige der Eltern. Durch die unfreiwillige Intervention der Behörden wird für Eltern unweigerlich deutlich, dass die SPF auch einen Kontrollauftrag hat. Die involvierten Fachpersonen lösen diese Spannung - in den von uns untersuchten Fällen - dadurch auf, dass sie den kontrollierenden Blick auf die Familie einer anderen Instanz zuschreiben - allem voran der KESB, aber teilweise auch den Beistand\*innen. In vielen SPF-Organisationen gilt zudem das sogenannte «Vier-Augen-Prinzip», was bedeutet, dass nebst der direkt involvierten Fachperson noch eine Koordinatorin im Hintergrund für den Fall zuständig ist. Auch hier liess sich in unserem Material eine Rollenteilung beobachten: Die direkt

involvierte Fachperson nähert sich in ihrer Haltung stärker der Familie an, während der Koordinator einen distanzierteren Blick behält und die Familien teilweise auch damit konfrontiert.

### **Fazit**

Unsere Studie zeigt, dass Vertrauensbildung im Zwangskontext zwar erschwert, aber dennoch notwendig ist. Selbst wenn es um Kontrolle geht, ist ein Mindestmass an Vertrauen unerlässlich; allein schon, um an die notwendigen Informationen zu kommen, und noch mehr, wenn es darum geht, gemeinsam mit den Eltern etwas zum Wohl der Kinder zu erreichen. SPF-Fachpersonen verfolgen verschiedene Strategien, um das Vertrauen der Eltern zu gewinnen, wobei sie mehreren Spannungen ausgesetzt sind: Erstens sprechen sie Probleme sehr zurückhaltend an, um Eltern nicht zu verletzen, riskieren dadurch jedoch eine strategische Intransparenz über die eigene Einschätzung oder den Auftrag. Zweitens unterstellen sie den Eltern Vertrauenswürdigkeit, was sich positiv auf die Entstehung von Vertrauen auswirken kann, jedoch das Risiko birgt, über Gefährdungen hinwegzusehen. Drittens stehen sie in der Spannung, dass sie eigentlich helfen wollen, vom Auftrag her aber immer auch kontrollieren müssen. Zum Schluss sei noch darauf hingewiesen, dass der Vertrauensaufbau sehr erschwert ist, wenn eine akute Fremdplatzierung im Raum steht. Sofern kein Vertrauen zwischen Fachpersonen und Eltern entstehen kann, ist SPF als Hilfe zur Erziehung eigentlich gescheitert. In unserem Datenmaterial sehen wir allerdings, dass Massnahmen teilweise auch dann weitergeführt werden, wenn kein Vertrauen entstanden und daher fraglich ist, was damit noch erreicht werden kann.

### **Literaturhinweis zur Vertiefung:**

Avenirsocial (2019) Die internationale Definition der Sozialen Arbeit und ihre Sicht auf Profession und Disziplin der Sozialen Arbeit. <https://avenirsocial.ch/publikationen/positionspapiere/>  
Rüegger, Cornelia/Gautschi, Joel/Becker-Lenz, Roland/Rotzetter, Fabienne (2021). Bedeutung und Aufbau von Vertrauen in der Sozialpädagogischen Familienbegleitung. In: Gesellschaft – Individuum – Sozialisation (GISo). Zeitschrift für Sozialisationsforschung. 2. Jg. (2). Open Access: <https://doi.org/10.26043/GISo.2021.2.3>.

Brauchli, Simone (2020): Das Problem mit dem Problem: Vertrauen und Kooperation in der Sozialpädagogischen Familienbegleitung in der Schweiz. In: Zeitschrift für Soziologie der Erziehung und Sozialisation, 40 (4), 249-262.