

1 Was zeichnet eine professionelle Beziehung aus?

Überblick

Im ersten Kapitel richtet sich der Blick auf die professionelle Beziehung. Beziehung wird in diesem Kontext grundlegend als eine Reihe aufeinander bezogener Interaktionen zwischen Sozialarbeitenden und ihren Klient*innen verstanden. Die professionelle Beziehungsgestaltung umfasst somit ein reflektiertes und bewusstes Vorgehen seitens der Fachkräfte in der (Aus-)Gestaltung dieser Interaktionen. Hierzu gehören bspw. die Haltung, mit der Fachkräfte ihrer Klientel begegnen, sowie die professionelle(n) Rolle(n), die sie einnehmen.

1.1 Beziehung eingehen und gestalten

Von Beginn des Lebens an lernen Menschen, miteinander Beziehungen zu gestalten und somit den gegenseitigen Umgang auszuhandeln. Beziehung als »interaktionales Prozessgeschehen« (Gahleitner 2020, 327) wird durch Vorerfahrungen der Beteiligten beeinflusst und steuert Erwartungen an künftige Interaktionen (vgl. ebd.). Beziehung beinhaltet folglich eine Abfolge von Interaktionen zwischen mindestens zwei beteiligten Personen, die beobachtbar sind. Beziehungen dienen der Befriedigung von Bedürfnissen oder bringen einen Zugewinn für die Beteiligten mit sich und sorgen für gegenseitige Bedeutsamkeit (vgl. Sachse 2016, 11 f.).

Die Bindungstheorie nach Bowlby (s. Exkurs: Bindungstheorie) stellt eine wichtige Grundlage für Bindung als besonderes sozial-emotionales Beziehungssystem dar (vgl. Schmidt-Denter 2005, 12), wobei Bindung und Beziehung nicht gleichgesetzt werden sollten. Bindung kann als Entwicklung enger emotionaler Beziehungen angesehen werden und ist somit eine spezifische Art sozialer Beziehungen mit affektiver Verbindung – zunächst zwischen einem Säugling und seiner wichtigsten Bezugsperson (vgl. Strauß 2014, 129; Stemmer-Lück 2012, 120f.; Grossmann & Grossmann 2021, 71).

Exkurs: Bindungstheorie



Die Bindungstheorie (engl. attachment theories) geht auf die Forschung des Psychoanalytikers und Psychiaters John Bowlby (1907–1990) zum Bindungsverhalten zwischen Müttern und Kleinkindern zurück (weiterführend Bowlby 2006, 2018). Die Wissenschaftlerinnen Mary Ainsworth, Mary Blehar, Everett Waters und Sally Wall führten diese Forschung weiter und klassifizierten anhand des Fremde-Situations-Tests (strange situation test) (weiterführend Ainsworth & Wittig 1969) Bindungsstile, die sich in der frühen Kindheit entwickeln und Stabilität bis ins Erwachsenenalter haben. Diese Bindungsstile sind: sicher-gebunden, unsicher-vermeidend, unsicher-ambivalent sowie desorganisiert (weiterführend Ainsworth et al. 1978). Je nach Bindungsstil treten im Erwachsenenalter unterschiedliche Verhaltensweisen zutage wie bspw. Abwertung von Bindung bei unsicher-vermeidend gebundenen Menschen, Passivität in der Bindung bei unsicher-ambivalent gebundenen Personen oder Wertschätzung von Bindung bei sicher gebundenen Menschen (vgl. Ahnert 2018, 196). Eine sichere Bindung (Bowlby spricht auch von sicherer Basis) stellt die beste Voraussetzung dar, die Umwelt zu explorieren, neue Erfahrungen zu sammeln und neue Verhaltensweisen zu erproben, da das grundlegende Bedürfnis nach Sicherheit, Geborgenheit und Nähe erfüllt ist. Bowlby beschreibt eine grundlegende Neigung des Menschen zur Herstellung und Aufrechterhaltung von Nähe zu anderen Menschen (vgl. Bowlby 2006, 192) und entwickelt ein Phasenmodell der Bindung (weiterführend Bowlby 2018; Brisch 2014). Im Lebensverlauf entwickeln Menschen sogenannte in-

ternale oder innere Arbeitsmodelle (weiterführend Brisch 2018, 38; Bowlby 2006, 86 ff.), die durch die Qualität der Beziehungserfahrungen bestimmt werden und dazu dienen, das Verhalten von Bindungspersonen vorherzusagen (vgl. Julius 2009, 14).

Die Arbeiten von Bowlby und Ainsworth et al. wurden kritisiert für ihren ausschließlichen Fokus auf die Mutter als Bezugsperson und Vernachlässigung der Vaterfigur sowie für die als pauschal empfundene Kategorienbildung (vgl. Heidbrink, Lück & Schmidtman 2009, 152). In der Literatur findet man häufig eine synonyme Verwendung der Begriffe Bindung und Beziehung, jedoch kann Bindung vielmehr als ein Element des Gesamtsystems Beziehung verstanden werden (weiterführend Brisch 2018).

Im Unterschied zu diesen sehr intuitiv erlernten Formen der Beziehungsgestaltung stellt die professionelle Beziehung in allen psychosozialen Arbeitsfeldern die Herausforderung an die Fachkräfte, einen bewusst gestalteten Aushandlungsprozess für die Arbeitsbeziehung mit Klient*innen zu ermöglichen (weiterführend Best 2021, 188 f.). Hier entsteht somit eine mögliche Diskrepanz zwischen der Intuition einer echten, spontanen und emotionalen Beziehung im Gegensatz zu dem reflektierten, rationalen und geplanten Vorgehen in der professionellen Beziehung (vgl. Heiner 2004, 140).

Gut zu merken

Private Beziehungen unterscheiden sich deutlich von professionellen Beziehungen hinsichtlich Intuition und Reflexion in der Gestaltung der Beziehung.



In einem Forschungsprojekt von Klug et al. (2020) wurden Fachkräfte der Sozialen Arbeit zu ihrer Sicht auf Beziehungsgestaltung befragt. Hier wurde insbesondere auf das Verständnis von Beziehungsgestaltung sowie deren Umsetzung in der Praxis fokussiert. In fast allen Interviews stellen Fachkräfte die Beziehung als Grundstock oder Basis der Sozialen Arbeit dar. Gleichzeitig besteht eine gewisse Unsicherheit darüber, wie genau die

Ausgestaltung einer professionellen Beziehung aussehen sollte und wie diese umgesetzt werden kann. Herausgestellt wird, dass es handlungsfeld- und einrichtungsspezifische Parameter gibt, die auf die Gestaltung der Beziehung Einfluss nehmen, und dass Respekt, Distanzwahrung und Selbstreflexion wesentliche Grundvoraussetzungen darstellen. Gleichzeitig beschreiben viele der befragten Fachkräfte im Rahmen der Studie den Einsatz der Intuition und des Bauchgefühls sowie der Berufserfahrung zur Gestaltung der Beziehung zur Klientel. Die Autor*innen der Studie sprechen sich zudem für eine zielgruppenspezifische Beziehungsgestaltung aus, um den Bedürfnissen der Klient*innen gerecht werden zu können (vgl. Klug et al. 2020, 378 ff.).

Die professionelle Beziehung muss diverse *Anforderungen* erfüllen: Alle Beteiligten sollten sich innerhalb der Beziehung im weitesten Sinne wohlfühlen, um sich öffnen und auf die Zusammenarbeit einlassen zu können. Weiterhin ist die Arbeitsbeziehung in aller Regel zeitlich befristet, wodurch deren Ende in den meisten Fällen von Beginn an eingeplant wird. Diese Befristung der Beziehung steht in einem Gegensatz zu der eigentlich förderlichen Langfristigkeit von Beziehungen in Hinblick auf Vertrauensaufbau und Offenheit. In manchen Kontexten kann die zeitliche Begrenzung der Zusammenarbeit eine Entlastung darstellen, denkt man bspw. an Arbeitsbeziehungen innerhalb der Sozialen Arbeit im Zwangskontext.

Praxisbeispiel

Ein Klient wird im Rahmen der Bewährungshilfe nach der Haftentlassung von einem Sozialarbeiter begleitet. Diese Beziehung ist klientenseitig nicht selbstgewählt, sondern eine verpflichtende Auflage zur Resozialisierung des Mannes nach Verbüßung seiner Haftstrafe. Bei einem ersten Kennenlernen geht der Sozialarbeiter offen mit der Unfreiwilligkeit der Teilnahme an der Maßnahme um, indem er sagt: »Sie wissen, dass es sich hierbei um eine Auflage handelt. Und ich kann mir vorstellen, dass Sie sich Besseres vorstellen könnten, als die Termine mit mir wahrzunehmen. Mir ist wichtig, dass wir gemeinsam einen Rahmen schaffen, um die Zeit, in der wir zusammenarbeiten, gut zu gestalten. Was muss aus Ihrer Sicht hier passieren, damit eine gute Zusammen-

arbeit zwischen uns entsteht?» Der Klient fühlt sich angenommen und verstanden. Nach einem guten Gespräch mit dem Sozialarbeiter sagt er: »Ich wollte eigentlich zu Beginn gar nichts sagen. Jetzt habe ich Ihnen ganz viel von mir erzählt. Ich find es schon ok, hier hinzukommen und mit Ihnen zu sprechen. Ist ja nicht für immer.«

Hier wird deutlich, dass die Kombination aus wertschätzendem und respektvollem Umgang des Sozialarbeiters und – auf Seiten des Klienten – die Akzeptanz fehlender Freiwilligkeit der Maßnahme sowie deren zeitliche Befristung dazu beitragen, dass die Person bereit ist, sich auf die Arbeitsbeziehung einzulassen.

Praxistipp!

Im Umgang mit fehlender Freiwilligkeit der Klient*innen innerhalb der professionellen Beziehung ist es wichtig, eine akzeptierende, wertschätzende und interessierte Grundhaltung zu entwickeln und offen mit der Unfreiwilligkeit umzugehen. Diese zu tabuisieren, stellt hingegen eine Barriere innerhalb der Beziehung dar.

Im Folgenden soll der Blick auf eine weitere grundlegende Theorie zur Gestaltung von Beziehungen gelenkt werden: die Theorie der rationalen Entscheidung (engl. rational choice theory). Diese besagt, dass Menschen grundlegend vernünftig handeln und dabei Kosten-Nutzen-Abwägungen vornehmen (vgl. Gigerenzer 2019, 2; Braun 2009, 395 ff.). Sie streben hierbei nach Nutzenmaximierung, wobei die Entscheidungen zum Erreichen des individuell größten Nutzens durchaus unterschiedlich ausfallen können (vgl. Hancken 2020, 72 f.). Es wird hierbei allen Handelnden unterstellt, Entscheidungen je nach Erfordernis der Situation zu treffen, was als Rationalitätsprinzip bezeichnet wird. Grundlegend für Entscheidungen ist das Vorliegen mehrerer Handlungsoptionen mit unterschiedlichen Konsequenzen für die Beteiligten (vgl. Braun 2009, 399 f.). Auf dieser Theorie gründet die Austauschtheorie (nach Blau & Homanns; vgl. Heidbrink, Lück & Schmidtman 2009, 155), die in diesem Kontext ins-

besondere auf den Austausch sozialer Güter bezogen ist (s. Exkurs: Austauschtheorie).

Exkurs: Austauschtheorie



Grundlegend geht die Austauschtheorie (nach Goerge C. Homans & Peter Blau) davon aus, dass Menschen ihr Verhalten und ihre Interaktionen so ausrichten, dass diese für sie vorteilhaft bzw. nutzbringend sind. Dies gilt insbesondere für Beziehungen zu anderen Menschen. Beziehungen werden folglich eingegangen und fortgesetzt, wenn sie den Beteiligten einen Vorteil verschaffen (weiterführend Heidbrink, Lück & Schmidtman 2009, 157). Im Jahr 1960 beschreibt der Soziologe Alwin Gouldner die Reziprozitätsnorm (engl. norm of reciprocity), die beinhaltet, dass ein Schaden von Schädigenden auszugleichen ist und Hilfe zu einer Verpflichtung zur Wiedergutmachung führt (weiterführend Gouldner 1960). Die Austauschtheorie geht über die Reziprozitätsnorm von Gouldner hinaus, indem nicht nur eine Wiederherstellung oder Wiedergutmachung des ursprünglichen Zustands angestrebt wird, sondern darüber hinaus ein Streben nach Gewinn vorherrscht (vgl. Heidbrink, Lück & Schmidtman 2009, 158). Die Austauschtheorie wurde später durch die Sozialpsychologen John W. Thibaut und Harold H. Kelley zur Interdependenztheorie weiterentwickelt, die eine differenziertere Sicht auf die subjektive Einschätzung der Personen ermöglicht (weiterführend Thibaut & Kelley 1959).

Personen gehen folglich soziale Beziehungen ein, um einen Nutzen aus ihnen zu ziehen. Dieser besteht innerhalb sozialer Beziehungen insbesondere in der Erfüllung persönlicher Bedürfnisse wie bspw. sozialer Anerkennung (vgl. Keuper 2013, o. S.).

Gut zu merken



Menschen handeln zu ihrem eigenen Nutzen. Innerhalb sozialer Beziehungen ist hiermit häufig eine Bedürfniserfüllung verbunden.

Aus der Perspektive der Adressat*innen Sozialer Arbeit bedeutet dies, dass insbesondere Personen, die bislang vermehrt negative Beziehungserfahrungen in ihrem Leben gemacht haben, einen großen Gewinn aus einem positiven Beziehungserlebnis ziehen können und die professionelle Beziehung dadurch als Lernfeld für neue Beziehungserfahrungen bedeutsam wird. Gleichzeitig haben Menschen mit negativen Beziehungserfahrungen häufig eine geringe Erfolgserwartung an die Beziehung und erleben somit den Nutzen der Beziehung gar nicht oder nur eingeschränkt, weil sie sich nicht oder nur ansatzweise auf die Beziehung zur Fachkraft einlassen können. Eine erfolgreiche Beziehungsgestaltung bietet Klient*innen die Chance zur Weiterentwicklung, durch sie »kann die Möglichkeit zu Explorations- und gemeinsamen dialogischen Ko-Konstruktionsprozessen entstehen, die wiederum Selbstevaluation, Selbstreflexions- und Bildungsvorgänge befördern und damit Veränderungsprozesse anregen« (Gahleitner 2020, 329). Beziehungsgestaltung ist somit als dynamisches Geschehen zu begreifen, das miteinander interaktiv stattfindet, sich im Verlauf verändert und im professionellen Kontext einem Ende zugeführt wird, das geplant und bewusst ausgestaltet werden sollte.

Weiterhin wichtig zu beachten ist der *Aushandlungsprozess* innerhalb der Beziehungsgestaltung zwischen Fachkraft und Klientel. Beziehung wird nie einseitig von der Fachkraft gestaltet, sondern benötigt immer ein gegenseitiges Aufeinander-Einlassen, wodurch ein gemeinsames Agieren, Interaktion sowie die Klärung von Verantwortlichkeit und gegenseitigen Erwartungshaltungen erfolgen (vgl. Best 2020a, 149 ff.). Diese Aushandlung ist insbesondere in Kontexten von Bedeutung, in denen klient*innenseitig kein Anliegen und Auftrag an die Soziale Arbeit gerichtet wird, sondern die Fachkräfte Kontakt mit Klient*innen aufnehmen. Ein wichtiges Beispiel hierfür ist die aufsuchende Hilfe.

Gut zu merken

Beziehung kann nie einseitig von der Fachkraft gestaltet werden, sondern immer nur in Aushandlung mit Klient*innen.



Praxisbeispiel

Eine Fachkraft der Sozialen Arbeit nimmt im Rahmen der Gesundheitsprävention Kontakt zu Prostituierten auf dem Straßenstrich auf. Ziel der Kontaktaufnahme ist es, Zugang zu den Sexarbeiterinnen zu erlangen, um diese über Möglichkeiten der Unterstützung und Gesundheitsprävention aufzuklären, das Angebot einer Kurzberatung bekannt zu machen und Informationsmaterial zu verteilen. Viele der Prostituierten sind zunächst skeptisch und lehnen den Kontakt ab. Die Fachkraft sucht regelmäßig die Plätze auf, an denen sich die Prostituierten aufhalten, verteilt Kaffee und Kondome, um überhaupt Zugang zu ihrer Zielgruppe zu bekommen. Nach einigen Besuchen auf dem Straßenstrich wendet sich eine junge Sexarbeiterin an die Fachkraft und fragt, ob sie mal in Ruhe reden können.

Anhand dieses Beispiels wird verdeutlicht, dass Beziehung als Angebot zu verstehen ist, adressierte Personen jedoch selbst entscheiden, inwiefern sie das Angebot für sich annehmen und nutzen (weiterführend Mörgen 2020, 322 ff.). Beziehung kann nicht aufgedrängt oder verordnet werden, sondern muss oftmals mit Geduld, Zeit, wiederholenden Angeboten und Einfühlungsvermögen aufgebaut werden, damit überhaupt ein grundlegendes Vertrauen entsteht.

Praxistipp!

Sich als Fachkraft immer wieder bewusst zu machen, dass Beziehung ein Angebot innerhalb der Sozialen Arbeit darstellt und nicht erzwungen werden kann, ist wichtig, um die Verantwortung für die Gestaltung der Beziehung gemeinsam mit den Klient*innen zu tragen.

Gelingt der Zugang zur Klientel, sind in der Folge häufig weiterführende Angebote möglich, sofern die Betroffenen den Nutzen für sich erkennen und die Beziehung zur Fachkraft als gewinnbringend erlebt wird. Häufig werden Fachkräfte dadurch zu wichtigen Anlaufstellen für Menschen in prekären Lebenslagen, die über ein wenig ausgebildetes soziales Netzwerk

verfügen und durch die Beziehung zur Fachkraft positive Beziehungs- und Bindungserfahrungen machen können. Wird die Beziehung abgelehnt, ist es den Fachkräften kaum möglich, Unterstützung zu leisten: »Das, was von Fachkräften und Wissenschaft am bedeutsamsten eingeschätzt wird [die Gestaltung einer professionellen sozialpädagogischen Beziehung] ist also professionell im Grunde nicht sicher herstellbar« (Rätz 2017, 138).

1.2 Beziehungsförderliche Haltung

Beziehung wird in aller Regel als etwas Positives angenommen, obwohl im Alltag der Sozialen Arbeit Beziehungen häufig konflikthaft und herausfordernd sind (vgl. Rätz 2017, 137). Eine Herausforderung für Fachkräfte der Sozialen Arbeit besteht darin, mit der Diversität an Lebensrealitäten und damit einhergehenden Überzeugungen und Werten der Klient*innen umzugehen und gleichzeitig eine stetige Reflexion eigener Wertvorstellungen und der daraus resultierenden Grundhaltung in der Beziehung vorzunehmen: »Nur wer weiß, warum welches Verhalten Überzeugungen infrage stellt oder auf andere Weise herausfordert, ist in der Lage, professionell – wertschätzend, bewusst und wissensbasiert – darauf zu reagieren« (Herrmann & Sauerhering 2019, 23).

Im Folgenden werden die Grundprinzipien nach Carl R. Rogers – Akzeptanz, Empathie und Kongruenz – in Anwendung auf die Haltung innerhalb der Beziehung vorgestellt. Nach Rogers beinhaltet *Akzeptanz* die unbedingte Wertschätzung der Klient*innen. Der Begriff der Wertschätzung wird vielfach in der Praxis und Theorie verwendet, gleichzeitig bleibt er im konkreten Handeln vage. »Unbedingte Wertschätzung bedeutet, eine Person zu schätzen, ungeachtet der verschiedenen Bewertungen, die man selbst ihren verschiedenen Sichtweisen gegenüber hat« (Rogers 1959, 35; s. Exkurs: Personenzentrierter Ansatz nach Carl R. Rogers).



Exkurs: Personenzentrierter Ansatz nach Carl R. Rogers

Carl R. Rogers war Professor für Psychologie und ist der Begründer der Gesprächspsychotherapie und des personenzentrierten Ansatzes. Viele der wichtigen Erkenntnisse von Rogers aus dem Therapiekontext lassen sich in hohem Maße auf die Soziale Arbeit übertragen. Unter anderem werden die drei Basisvariablen nach Rogers – Akzeptanz, Empathie und Kongruenz – in allen psychosozialen Arbeitsfeldern breit rezipiert. Rogers folgt der Hypothese, dass Menschen alles, was sie zur Veränderung brauchen, bereits in sich tragen, und die Aufgabe der professionellen Helfenden darin besteht, den Prozess der Veränderung zu begleiten und zu unterstützen: »Das Individuum verfügt potentiell über unerhörte Möglichkeiten, um sich selbst zu begreifen und seine Selbstkonzepte, seine Grundeinstellungen und sein selbstgesteuertes Verhalten zu verändern« (Rogers 2019, 66).

Carl R. Rogers steht folglich für eine Haltung der Professionellen gegenüber den Klient*innen, die geprägt ist durch Nondirektivität, ehrliches Interesse und Augenhöhe im Arbeitsprozess. Damit wird der personenzentrierte Ansatz für die Soziale Arbeit besonders anschlussfähig und beeinflusst in hohem Maße die Idee professioneller Beziehungsgestaltung.

Ein wichtiges Beispiel für den Umgang mit unterschiedlichen Werten, Einstellungen und Weltanschauungen ist die Soziale Arbeit mit rechtsextrem orientierten Menschen.

Praxisbeispiel

Im Rahmen einer schulischen Präventionsveranstaltung gegen Rassismus kommt es mehrfach zu rechtsextremen und rassistischen Äußerungen eines Schülers, der sich dadurch versucht, vor der Gruppe zu profilieren. Ein Team aus zwei Schulsozialarbeiter*innen, die gemeinsam die Präventionsveranstaltung durchführen, sind geschockt über die Äußerungen des Jugendlichen und versuchen, ihm für sein Verhalten keine Bühne zu bieten. In einer Pause bitten sie ihn zu einem Gespräch und konfrontieren ihn mit seinem Verhalten. Hierbei sind sie bemüht,