

Vertrauen gegenüber Sozialarbeiter/innen
-
**Empirische Befunde zur Wahrnehmung aus
Adressatenperspektive**

Masterarbeit

eingereicht im Fachbereich Pädagogische Psychologie
Universität Vechta

vorgelegt von: Melanie Misamer



1. Gutachter: Univ.-Prof. Dr. Martin K.W. Schweer
Institut für Soziale Arbeit, Bildungs- und
Sportwissenschaften (ISBS)
Lehrstuhl für Pädagogische Psychologie
Universität Vechta

2. Gutachter: Dipl.-Päd. Robert Lachner
Institut für Soziale Arbeit, Bildungs- und
Sportwissenschaften (ISBS)
Lehrstuhl für Pädagogische Psychologie
Universität Vechta

eingereicht am: 10.08.2011

Dank

Dank

Zunächst möchte ich Herrn Univ.-Prof. Dr. Martin Schweer für die Ermöglichung dieser Arbeit, für Inspiration und Lenkung danken. Herrn Dipl.-Päd. Robert Lachner danke ich für die sachkundige Unterstützung während des gesamten Arbeitsprozesses.

Vielen Dank an den untersuchten Sozialpsychiatrischen Dienst, dessen Mitarbeiter/innen mir eine adäquate Stichprobe ermöglichten. Mein Dank gilt überdies Wolfgang Pütz und Katharina Helbig, für die orthographische Korrektur der Arbeit und freundschaftlichen Rückhalt.

Danke auch an all jene, welche hier namentlich nicht genannt sind, für ihre Unterstützung.

Besonderer Dank gilt meinen Eltern, Peter Misamer und Johanna Misamer, ohne deren Unterstützung dies alles nicht möglich gewesen wäre.

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung.....	1
A Theoretischer Teil	4
2. Ausgangslage: Das Vertrauenskonstrukt im Kontext Sozialer Arbeit.....	4
3. Theoretischer und empirischer Hintergrund zur Vertrauensforschung.....	8
3.1 Vorschläge zur Definition und Merkmale von Vertrauen.....	9
3.2 Differentielle Vertrauenstheorie.....	13
3.3 Korrelate von Vertrauen und Vertrauensbildung	17
4. Evidente Aspekte des Vertrauenskonstrukts im Rahmen Sozialer Arbeit	22
5. Empirischer Untersuchungskontext.....	29
6. Fragestellungen	31
B Empirischer Teil	37
7. Methodisches Vorgehen	37
7.1. Instrument.....	37
7.2 Stichprobenbeschreibung	39
7.3 Verwendete Verfahren	40
C Ergebnisteil	42
8. Überprüfung der Fragestellungen	42
8.1 Fragestellung zu vertrauensrelevanten Einstellungen und situativen Rahmenbedingungen	42
8.2 Fragestellung zu vertrauensrelevanten personalen Bedingungen sowie förderlicher Interaktionsverhalten im Rahmen einer Sozialarbeiter/in- Adressat/in-Beziehung	46

8.3 Fragestellung zur Relevanz personaler Bedingungen sowie förderlicher Interaktionsverhalten im Rahmen der aktuellen Sozialarbeiter/in-Adressat/in-Beziehung	49
8.4 Fragestellung zu soziodemographischen Unterschieden und den Determinanten Selbstvertrauen und Selbstwirksamkeitsüberzeugung.....	51
8.5 Zusammenfassung	56
D Diskussionsteil	60
9. Diskussion und Kritik.....	60
10. Forschungsausblick	76
E Literatur- und Quellenverzeichnis.....	78
F Anhänge	89
11. Abbildungsverzeichnis	89
12. Tabellenverzeichnis	89
13. Anhangsverzeichnis.....	90
Anhang I Abriss der geplanten Untersuchung.....	91
Anhang II Fragebogen	92
Anhang III Übersichtstabelle über Items und abgefragte Aspekte	101
Anhang IV Datensatz und Masterarbeit in digitaler Form	108
G Eidesstattliche Erklärung	109

„Trust is an essential feature of social life...“

(Fetchenhauer & Dunning 2009, S. 263)

1. Einleitung

Vor dem Hintergrund aktueller Globalisierungs- und Pluralisierungsprozesse (Lampert & Richter, 2006) nehmen die Möglichkeiten sowie die Komplexität der Lebensgestaltung durch ein höheres Maß an Handlungsvielfalt und persönlicher Freiheitsgrade zu. Aufgrund dieser Entwicklung steigt einerseits das Spektrum an Handlungsalternativen für jede/n Einzelne/n; andererseits führt die damit einhergehende Auflösung gesellschaftlicher Normen zu Verunsicherung, wodurch Handlungsfähigkeit erschwert wird (Hildebrandt, 2002).

Insbesondere Individuen in sozial belasteten Lebenslagen haben, neben der erheblich gesteigerten Komplexität, mit der Bewältigung ihres Alltags und ihrer oftmals sozialen sowie materiellen Ressourcenknappheit zu kämpfen. Mit schwierigen Lebenslagen gehen häufig zudem fehlende soziale Unterstützung, schwach ausgeprägte soziale Netzwerke und destruktive Bewältigungsstrategien einher (s.a. Hurrelmann, 2004, 2007). Diese verstärkte Bewältigungsproblematik beinhaltet ein erhöhtes Risiko der Instabilität und damit einhergehend das Risiko einer psychischen Erkrankung. Eine deutschlandweit stetige Zunahme von Inzidenz und Prävalenz psychischer Erkrankungen liefert Hinweise hierauf (s. u.a. Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, 2002; Statistisches Bundesamt, 2010; Schneider et al., 2011).

Das Konstrukt Vertrauen dagegen, ist in seiner gesellschaftlichen Funktion (Luhmann, 1989) als ein die individuelle Handlungsorientierung erweiterndes, komplexitätsreduzierendes und stabilisierendes Fundament sozialer Beziehungen (ebd.; Geramains, 2002; Thies 2002) sowie als Grundlage erfolgreicher Alltagsbewältigung zu betrachten (s. u.a. Schweer, 2008c, 2010) und dies, so Misztal (1996), insbesondere auch im Zuge gesellschaftlicher Wandlungsprozesse (ebd.). Eierdanz und Damnitz (2007) postulieren Vertrauen als einen Faktor, welcher in prekären und von Unsicherheit geprägten Lebenslagen eine stabilisierende Wirkung aufweist und damit zur Bewältigung ungewisser Situationen beiträgt und Unsicherheitsmomente überbrückt (ebd.; s.a. Luhmann, 1989). Darüber hinaus fungiert Vertrauen als personale und

soziale Ressource (Geramains, 2002) und ist damit als zentrale Variable positiver zwischenmenschlicher Interaktionen zu sehen (Schweer, 2008a), welche insbesondere im Bereich der Sozialen Arbeit mit (psycho-)sozial belasteten Adressat/innen von grundlegender Bedeutung sind. In der Debatte um Interventionsmethoden der Sozialen Arbeit wird die Wichtigkeit einer vertrauensvollen Interaktion aktuell immer wieder betont (s. u.a. Muth & Nauerth, 2010; Dollinger & Merdian, 2009; Fabian & Schweikart, 2003). Betrachtet wurde der Vertrauensaspekt im bisherigen Forschungsstand der Sozialen Arbeit jedoch nur marginal (Arnold, 2009).

Die Zielsetzung der vorliegenden Arbeit ist aus diesem Grunde die Untersuchung des Vertrauens von Seiten (psycho-)sozial belasteter Adressat/innen Sozialer Arbeit in Sozialarbeiter/innen aus dem Arbeitsbereich des Sozialpsychiatrischen Dienstes. Der Sozialpsychiatrische Dienst wurde gewählt, weil diese Einrichtungsart - anders als die psychiatrischen Institutionen neurologisches Krankenhaus und Psychiatrie - ein hohes Maß an Schnittmengen zur Sozialen Arbeit aufweist. Das angewandte Arbeitskonzept, zur optimalen (Re-)Integration in die soziale Umwelt, ist systemischer¹ Art (Flick, 1989). Systemische Beratung wiederum ist, vermittelt der Durchsetzung des Systemtheoretischen Paradigmas innerhalb der professionellen Sozialen Arbeit, ein Standard (s. u.a. Case-Management, Empowerment, soziale Gruppenarbeit, Gemeinwesenarbeit, Engelke, 2003). Daher wird Beratung von (psycho-)sozial belasteten Adressat/innen in Sozialpsychiatrischen Diensten zumeist von Sozialarbeiter/innen durchgeführt (Flick, 1989).

Eruiert werden im genannten Arbeitsbereich zum einen vertrauensrelevante Einstellungen sowie situative Rahmenbedingungen, die gegeben sein müssten, um ein Vertrauensverhältnis in der Beratungssituation zwischen Sozialarbeiter/in und Adressat/in grundlegend forcieren zu können. Zum anderen wird erhoben, welche personalen Bedingungen aus Adressat/innensicht gegeben sein sollten und welche Verhaltensweisen durch einen/eine Sozialarbeiter/in umgesetzt werden müssten, um eine vertrauensfördernde Arbeitsatmosphäre zu schaffen. Hierauf folgt die Erhebung vertrauensrelevanter personaler Bedingungen und Verhaltensweisen des/der aktuellen Sozialarbeiter/in von Adressat/innen des Sozialpsychiatrischen Dienstes im Sinne eines Soll-Ist-Vergleiches. Ferner werden soziodemographische Aspekte und Zusammenhänge betrachtet, die hier mit einer Vertrauensgenese in Beziehung stehen.

¹ Definition: Systemisch bedeutet ein „Zusammenwirken der durch [...] Einzelfunktion beschriebenen Elemente eines Systems miteinander und mit der Außenwelt und mit den Beziehungen zwischen gekoppelten Systemen...“ (Engelke, 2003, S. 397). Im Kontext Sozialer Arbeit bedeutet dies ein Verständnis krisenhafter Entwicklung unter Einbezug sozialer Kontexte (Berger & Schirmer, 1993).

Für den Arbeitsbereich des sozialpsychiatrischen Dienstes und auch übergreifend für das Repertoire der Sozialen Arbeit wird vertrauensrelevantes Wissen eruiert und anwendungsbezogen für die Praxis aufbereitet. Es wird dargestellt, wie und wodurch sich ein Vertrauensverhältnis entwickeln kann und was notwendig ist, damit Adressat/innen in Beratungssituationen Vertrauen fassen können. Hierbei wird geklärt, welche grundlegenden Faktoren und Umstände zur Vertrauensgenese gegeben sein müssen und welche Einflüsse Vertrauen fördern oder hemmen. Erhoben wird in dieser Arbeit ausschließlich die Perspektive der Adressat/innen. Dieser Blickwinkel ermöglicht eine Fokussierung auf die spezifischen Bedürfnisse selbiger und erhöht das Verständnis dafür, wie sich eine Beratungssituation in Bezug auf Vertrauen aus Adressat/innensicht darstellt und was notwendig wäre, um diese ggf. zu verbessern.

Im theoretischen Teil wird - nach Darstellung der Ausgangslage bezüglich des Vertrauenskonstrukts im Bereich Sozialer Arbeit - ein Überblick über vertrauensrelevante Theorien und empirischer Befunde aus den Nachbardisziplinen Psychologie sowie Soziologie gegeben und diskursiv erörtert. Weiterführend wird die Bedeutsamkeit von Vertrauen anhand der differentiellen Vertrauenstheorie (Schweer, 1996) sowie verschiedener Korrelate, die mit dem Vertrauenskonstrukt einhergehen, für den Bereich der Sozialen Arbeit untermauert. Hieran anschließend werden der zu untersuchende Zweig Sozialer Arbeit, der Sozialpsychiatrische Dienst und die zu beantwortenden Fragestellungen vorgestellt.

Im empirischen Teil werden Untersuchungsdesign, Stichprobe und verwendete Verfahren zur Überprüfung der Fragestellungen dargestellt, um im nachstehenden Ergebnisteil die aufgeworfenen Fragen bezüglich vertrauensförderlicher situativer und personaler Bedingungen sowie vertrauensförderlicher Interaktionsverhalten in der Beratungssituation aus Sicht von Adressat/innen zu beantworten. Abschließend werden die Ergebnisse gebündelt und eingehend - insbesondere im Hinblick auf theoretische Fundierung und praktische Anwendbarkeit - diskutiert. Ferner wird eine kritische Perspektive auf angewendete Theorie, Methodik und Ergebnis eingenommen sowie ein Ausblick vorgestellt, welcher unbeantwortete sowie weitergehende Fragestellungen thematisiert.

A Theoretischer Teil

Das Vertrauenskonstrukt gewinnt aktuell durch die o.g. Prozesse der Pluralisierung und deren Auswirkungen (Lampert & Richter, 2006; Hildebrandt, 2002) sowie der gestiegenen Anzahl psychischer Erkrankungen (u.a. Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, 2002; Statistisches Bundesamt, 2010; Schneider et al., 2011) an Bedeutsamkeit, denn Vertrauen wirkt als Mechanismus, welcher Komplexität reduziert und Individuen auf diese Weise Handlungsfähigkeit und Stabilität garantiert (Schweer, 2010; Schweer & Thies, 2003). Insbesondere in schwierigen Lebenslagen ist Vertrauen daher als relevant einzustufen (Eierdanz & Damnitz, 2007). Die Profession Soziale Arbeit - welche Vertrauen in der professionellen Interaktion ebenfalls als wichtigen Faktor benennt (s. u.a. Arnold, 2009; Wagenblass, 2004; Fabian & Schweikart, 2003, Flick, 1989) - hat es sich zur Aufgabe gemacht die Funktionsfähigkeit (psycho-)sozial belasteter Adressat/innen zu unterstützen und zu fördern (Engelke, 2003). So wird zunächst die professionsspezifische Sicht auf das Vertrauenskonstrukt beleuchtet.

2. Ausgangslage: Das Vertrauenskonstrukt im Kontext Sozialer Arbeit

Im theoretischen Rahmen Sozialer Arbeit wird interpersonales Vertrauen als bedeutungsvoller und notwendiger Bestandteil der Sozialarbeiter/in-Adressat/innen-Interaktion (bzw. der dyadischen pädagogischen Intervention) akzentuiert (s. u.a. Muth & Nauerth, 2010; Dollinger & Merdian, 2009; Mayrhofer & Raab-Steiner, 2007; Fabian & Schweikart, 2003). Mayrhofer und Raab-Steiner (2007) unterstreichen insbesondere im kommunikativen Prozess zwischen Sozialarbeiter/in und Adressat/in die Herstellung von Nähe und Vertrauen, welches spezielles Wissen und Können erfordert. Um Techniken der Beratung und Gesprächsführung effektiv anzuwenden, genauso wie Überzeugungs- und Motivationsarbeit leisten zu können, ist Vertrauen notwendig (ebd.). Dollinger und Merdian (2009) postulieren, „*Die Sozialpädagogik wäre ohne Vertrauen nicht existenzfähig*“ (ebd., S. 11). In diesem Zusammenhang verweisen sie auf Aloys Fischer (1925, 1954), welcher bereits 1925 die spezifische Bedeutung von Vertrauen im Kontakt zwischen Adressat/innen und Sozialpädagogen/innen betonte:

„Denn die erste Bedingung geistig-sittlicher Hilfe ist in den Hilfsbedürftigen der Wille, sich helfen zu lassen, und damit zusammenhängend das überzeugte Vertrauen zu diesem oder jenem Menschen, daß er zu dieser Hilfe uneigennützig und herzlich fähig und bereit ist“ (Fischer, 1954 zitiert nach Dollinger & Merdian, 2009, S. 11).

Überdies merken Dollinger und Merdian (2009) an, dass dem Thema Vertrauen im öffentlichen Fachdiskurs nicht gebührend Aufmerksamkeit geschenkt wird. Vertrauen ist im Bereich der sozialen Dienste einerseits als äußerst wichtig, sogar als existenziell notwendig eingestuft worden, andererseits zeichnet sich ein weniger stark ausgeprägtes wissenschaftliches Interesse an der Thematik „Vertrauen“ ab (ebd.). Weshalb dies der Fall ist, wird durch die Autoren nicht begründet.

Der bisherige Stand vertrauensrelevanter Erhebungen innerhalb der Disziplin Soziale Arbeit lässt sich wie folgt darstellen: Flick (1989) untersucht den Kontext der sozialpsychiatrischen Beratung (deren Besetzung aus Ärzt/innen und Sozialarbeiter/innen besteht) über die qualitative und ethnomethodologische² Herangehensweise der Einzelfallanalyse. Er benennt die Schwierigkeit Vorbehalte von Adressat/innen abzubauen und stabile, vertrauensvolle Beziehungen aufzubauen. In einer idealen Beratungssituation empfindet es der/die Adressat/in u.a. als vertrauensförderlich, wenn der/die Sozialarbeiter/in Kompetenz ausstrahlt und den/die Adressat/in als Person wahrnimmt (ebd.).

Wagenblass (2004) untersucht über eine Sekundäranalyse des Datenmaterials des DFG-Forschungsprojekts „Jugendhilfe im Umbruch“ (1992-1996) den Aufbau einer stabilen Vertrauensbasis in der modernen, d.h. dienstleistungsorientierten Jugendhilfe. Hier liegt der Fokus einerseits auf der Generierung bzw. Förderung einer generalisierten Vertrauensbasis in die Funktionalität der Institution Jugendhilfe (Systemvertrauen). Andererseits werden Handlungsweisen und Kompetenzen der Professionellen beleuchtet, inwiefern diese spezifisches Vertrauen bewirken. Dieser zweite Bereich tritt zugunsten der Untersuchung von Systemvertrauen im Gesamtkontext stark in den Hintergrund. Zudem operationalisiert und untersucht Wagenblass

² Definition: „Der Begriff Ethnomethodologie ist ein Kunstwort, das [...] Harold Garfinkel (*1917) in Anlehnung an die soziologisch ausgerichtete Ethnowissenschaft („ethnos“ - griech. Stamm, Volk) erfunden hat, die untersucht, über welches Wissen schriftlose Kulturen verfügen, wie sie ihre Welt deuten und wie sie ihr Handeln im Alltag in eine sinnvolle Ordnung bringen. Das Interesse der Ethnomethodologie ist [auf] auf [formale Strukturen praktischer Handlungen] im Alltag als typische Welt unseres Handelns“ gerichtet (Abels, 2009, S. 87).

das Vertrauenskonstrukt nicht als eigenständige Dimension, wodurch nur Teilaspekte von Vertrauen untersucht werden (ebd.).

Auch Arnold (2009) thematisiert die Problematik, dass bisher kaum ausführliche Forschungsarbeiten zum Vertrauen in professionellen Sozialarbeiter/in-Adressat/in-Beziehungen vorliegen und untersucht selbiges am Beispiel der stationären Jugendhilfe über eine qualitative Analyse von Beobachtungsprotokollen. Als besonders wichtig für die Vertrauensbildung erweist sich beispielsweise die Verschwiegenheit des/der Professionellen. Allerdings wird das Gebot der Verschwiegenheit in der professionellen Beziehung durch die strukturellen Gegebenheiten stark beeinflusst. So kann nicht in jedem Bereich der Sozialen Arbeit von uneingeschränkter Verschwiegenheit gesprochen werden. Dementsprechend postuliert Arnold - in Anlehnung an Schweer (1996) - die Kontextabhängigkeit des Vertrauenskonstrukts im Bereich der Sozialen Arbeit. Überdies sind u.a. verstehendes Zuwenden, Transparenz und Nachvollziehbarkeit des Handelns des/der Professionellen und eine Selbstöffnung desselben/derselben wichtige Faktoren der Vertrauensbildung innerhalb der stationären Jugendhilfe (ebd.).

Zur Gewaltprävention in der Sozialen Arbeit mit Jugendlichen führten Muth & Nauerth (2010) das dreijährige Dante-Projekt „Vertrauen wider Gewalt und Aggression“ als Lern- und Aufklärungsprozess durch. Das Anstoßen eines dialogphänomenologischen³ Bildungsprozesses (über die Auseinandersetzung mit Dantes „Göttlicher Komödie“) bei Professionellen der Sozialen Arbeit sollte dazu führen, dass Vertrauen als authentischer Dialog erkannt wird, in dem „Gewalt“ nicht stattfindet. Die Professionellen sollen ihrerseits in der künftigen Arbeitspraxis jugendlichen Adressat/innen gewaltfreies Agieren nahe bringen. Bei der Auswertung des Projekts wurde qualitativ vorgegangen, wobei das Hauptaugenmerk auf den o.g. Bildungsprozess gelegt wurde (ebd.).

Nach Recherche mit den Schlagworten „Vertrauen“ / „trust“ und „Soziale Arbeit“ / „Sozialarbeit“ / „Social Work“ in den für den Bereich relevantesten Literaturdatenbanken „Deutscher Bildungsserver“, „PsycInfo“ und „PSYNDEXplus“ sowie nach ergänzender Handsuche, konnten keine weiteren Studien zu diesem Thema aus dem Bereich der Sozialen Arbeit ermittelt werden. Es gibt jedoch Beiträge aus der Sozialen Arbeit in denen Studien über das Vertrauensphänomen aus dem sozialpsychologischen Wissenschaftsbereich einfließen. Ein Beispiel ist das Buch „Brennpunkte der sozialen Arbeit“ von Fabian & Schweikart (2003). Hier sind empirische Befunde zur dyadischen Vertrauensbeziehung, zur Familienarbeit sowie zum Systemvertrauen von

³ Definition: Phänomenologie ist nach Heidegger „*die Arbeit des freilegenden im Sinne des methodisch geleiteten Abbaus der Verdeckung*“ (Hoffmann, 2005, S. 29).

Schweer (2000a, b, c)⁴ mit dem Vorschlag angeführt, diese zur Basis der Arbeit mit jugendlichen Adressat/innen Sozialer Arbeit zu machen.

Insgesamt liegen theoretische und empirische Abhandlungen qualitativer Art (s. Muth & Nauerth, 2010: Dialog-Phänomenologie; Arnold, 2009: Analyse von Beobachtungsprotokollen; Flick, 1989: Ethnomethodologie) sowie eine Abhandlung quantitativer Art (s. Wagenblass, 2004: Sekundäranalyse DFG-Projekt) über die Relevanz von interpersonalem Vertrauen für den Bereich der Sozialen Arbeit bzw. Pädagogik vor. Es liegt ferner ein Beitrag vor, in dem die Bedeutsamkeit von Vertrauen in der Sozialarbeit mit Jugendlichen, unter Zuhilfenahme von Studienergebnissen aus dem sozialpsychologischen Wissenschaftsbereich, untermauert wird (s. Fabian & Schweikart, 2003). Es bleibt festzustellen, dass zwischen den o.g. zusammengefassten Postulaten, dass Vertrauen ein relevanter Faktor in der Sozialarbeiter/in-Adressat/in-Interaktion ist und den bisherigen Forschungserkenntnissen innerhalb der Sozialen Arbeit eine Forschungslücke besteht: Bisher liegen keine empirischen Arbeiten quantitativer Art vor, die interpersonale vertrauensrelevante Merkmale eines/einer Sozialarbeiters/in aus Sicht von Adressat/innen im Bereich der Sozialen Arbeit als eigenständige Dimension untersuchen. Um das Vertrauenskonstrukt methodisch erfassen und untersuchen zu können ist es zwingend notwendig, vertrauensrelevante Merkmale als eigenständige Dimension zu erheben. Hierdurch werden mögliche Störfaktoren durch weitere Variablen ausgeschaltet. Das Vertrauenskonstrukt kann so für die Soziale Arbeit besser gefasst und mögliche Relevanzen für die praktische Interaktion abgeleitet werden.

Das folgende Kapitel 3 liefert einen Überblick über theoretische sowie empirische Hintergründe der Vertrauensforschung und bildet damit - neben den o.g. Ergebnissen aus der Sozialen Arbeit (Arnold, 2009; Flick, 1989) - den Ausgangspunkt zur Begründung vertrauensrelevanter Aspekte für den Untersuchungskontext dieser Arbeit.

⁴ (1) Zur Bedeutung von Vertrauen für die Suchtprävention (Schweer, 2000a);

(2) Vertrauen in der Familie - Grundlagen und Ziele sozialpädagogischer Arbeit (ebd., 2000b);

(3) Zentrale Ergebnisse empirischer Vertrauensforschung (ebd., 2000c)

3. Theoretischer und empirischer Hintergrund zur Vertrauensforschung

Innerhalb der Profession Sozialer Arbeit ist bis dato keine einheitliche und fachspezifische Sprache mit grundlegenden begrifflichen Definitionen, wie etwa einer Definition des Vertrauenskonstrukts, disponibel (Arnold, 2009). Dies wird insbesondere auch über die Illustration des vorangegangenen Kapitels 2 erkennbar. Alternativ muss sich, so Arnold (ebd.), aus diesem Grunde entweder einer modifizierten Form der Alltagssprache bedient oder auf eigene Interpretation rekurriert werden. Das Funktionalisieren umgangssprachlicher und unspezifizierter Begrifflichkeiten als Erklärungs-begriff für professionelles und methodisches Handeln, kann sich jedoch als problematisch erweisen (ebd.), etwa durch inhaltliche Mehrfachbelegung, Umdeutung oder unscharfer Abgrenzung von Begriffen. Aufgrund der mangelnden Klärung innerhalb der Sozialen Arbeit was Vertrauen im Einzelnen ausmacht, resultiert so eine Unschärfe des Gegenstandes (Arnold, 2009). Ferner sind Maßnahmen zur Vertrauensbildung bei Adressat/innen weder im fachlichen Methodenrepertoire Sozialer Arbeit vorhanden, noch sind sie „*Inhalt des professionellen Reflexionsgegenstandes*“ (ebd., S. 139).

Anzustreben wäre daher grundsätzlich eine klare und systematische Verankerung des Vertrauensbegriffs in die professionellen Zusammenhänge Sozialer Arbeit. In Anbetracht dessen wird die Vertrauens-thematik im Folgenden zunächst über den allgemeinen wissenschaftlichen Konsens begründet. Ferner werden Definitionsvorschläge aus den Nachbardisziplinen Sozialer Arbeit, der Psychologie und Soziologie dargestellt. Dieser umfassende Blick auf das Vertrauenskonstrukt dient als erklärende Substanz zur Vermeidung möglicher psychologischer (individualistischer) und / oder soziologischer (kollektivistischer) Fehlschlüsse.

3.1 Vorschläge zur Definition und Merkmale von Vertrauen

Das hypothetische Konstrukt „Vertrauen“ zu definieren ist bisher noch nicht übergreifend gelungen (Schweer & Thies, 1999; Thies, 2002; Höhler, 2003). Allgemein kann Vertrauen als soziale Einstellung⁵ mit unterschiedlicher individueller Ausprägung definiert werden, welche eine entsprechende Wahrnehmung und Bewertung des Zielobjektes zur Folge hat (Schweer, 1996). Bisher besteht des Weiteren Konsens darüber, dass Vertrauen eine personale und soziale Ressource darstellt (Geramanis 2002) und aus ihr positive zwischenmenschliche Interaktionen erwachsen können (Schweer, 2008a). Darüber hinaus ist Vertrauen aus psychologischer Sicht eng mit sozialer Wahrnehmung und Informationsverarbeitung verbunden, welche grundlegende Kontroll- und Sicherheitsbedürfnisse befriedigt (Schweer, 2010; Schweer & Thies 2004).

Vertrauen lässt sich u.a. nach Arnold (2009), Thies (2002), Petermann (1996) und Schweer (1996), übergreifend durch folgende Merkmale charakterisieren:

- (1) Vertrauen beinhaltet einen Risikofaktor. Es besteht grundsätzlich die Möglichkeit, dass entgegengebrachtes Vertrauen missbraucht wird (Koller, 1990).
- (2) Vertrauen entwickelt sich reziprok, d.h. der Vertrauensakt erfordert eine Vorleistung, die beim Interaktionspartner vertrauensgenerierend wirkt (Gouldner, 1984).
- (3) Die Effekte vertrauensgenerierender Handlungen zeigen sich häufig zeitverzögert (Neubauer, 1991). Dies bedeutet, Vertrauen entwickelt sich über eine gewisse Zeit und ist nicht von Beginn einer Interaktion an vorhanden (Schweer, 1996).
- (4) Vertrauen ist eine bereichsspezifische Einstellung (Narowski, 1974), welche in unterschiedlichen Settings different ausgeprägt ist (Schweer, 1992).

⁵ Definition: „Eine Einstellung ist ein Bündel relativ dauerhafter Überzeugungen und damit verbundener Gefühle in Bezug auf ein Objekt oder eine Situation, durch die [...] Überzeugungen aufgebaut werden“ (Krech & Crutchfield, 1992, S. 46).

Vertrauen als soziale Einstellung ist ein Resultat vergangener Sozialisationserfahrungen und beinhaltet eine kognitive (Wissen bzw. Quasi-Wissen), eine emotionale (Empfindungen und Gefühle) und eine behaviorale (Verhalten) Komponente (s. u.a. Narowski, 1974).

Petermann postuliert, dass sich Vertrauensdefinitionen insbesondere vor dem Hintergrund spezieller Zielbestimmungen konkretisieren (Petermann, 1996), d.h. was Vertrauen ist, wird durch den spezifischen Blickwinkel einer Disziplin beurteilt. Nachstehend werden Aspekte der psychologischen und soziologischen Vertrauensforschung vorgestellt, wodurch sich in der wissenschaftlichen Rückschau ein umfassender Eindruck gewinnen lässt.

Stränge der Psychologie fokussieren insbesondere interpersonale Vertrauensbeziehungen (Cocard, 2003); hier sind Vertreter wie Erikson, Rotter, Deutsch und Schweer zu nennen. Die differentielle Vertrauenstheorie nach Schweer (1996) wird in Abschnitt 3.2 gesondert dargestellt, die theoretischen Ansätze von Erikson, Rotter und Deutsch werden im Folgenden beschrieben.

Erikson (1966, 1998) prägt den Begriff des „Urvertrauens“, was ein grundsätzliches Gefühl des Sich-Verlassen-Dürfens impliziert. Dieser Begriff beschreibt eine vertrauende Einstellung zu sich selbst und zur Welt, deren Ausprägung in den ersten Lebensjahren eines Individuums anzusiedeln ist. Vertrauen ist überdies Voraussetzung für die Herausbildung einer stabilen Persönlichkeit im Erwachsenenalter (ebd.). Auch Rotter (1981a) versteht Vertrauen als grundsätzliche Einstellung, die unabhängig von konkreten Lebensbereichen zu sehen ist. Er definiert Vertrauen als ein auf individuellen Lernerfahrungen beruhendes und in der Sozialisation erworbenes stabiles Konstrukt und damit als Personenvariable (ebd.). Anders als Erikson beschreibt Rotter, dass gleichermaßen positive wie negative Erfahrungen in die Vertrauenseinstellung einfließen. Das Ergebnis ist eine generalisierte Erwartung der Vertrauenswürdigkeit der sozialen Umwelt (Petermann, 1996), welche über den von Rotter konzipierten Erfassungsbogen ITS (Interpersonal-Trust-Scale) erfassbar ist. An diesem Ansatz ist zu kritisieren, dass eine Vertrauensdefinition, die mit dem ausschließlichen Fokus auf die Person (Personenvariable) arbeitet, für die Erklärung der Entstehung von Vertrauen in sozialen Zusammenhängen nicht ausreicht (Petermann, 1996; Schweer, 1996). Deutsch (1958) definiert Vertrauen, anders als Erikson und Rotter, als situationsabhängige Variable bzw. Entscheidungsstrategie, welche rational und kooperativ einen spezifischen Nutzen abwägt. Mit dem Vertrauensakt geht - unter Abwägung von möglichem Risiko und / oder Gewinn - ein freiwilliger und kalkulierter Kontrollverzicht einher (ebd.). Wie und unter welchen Umständen dies der Fall ist, beschreibt Deutsch am Beispiel des Gefangenen-Dilemma-Spiels, in dem nur durch Kooperation, definiert als „Vertrauen in das Gegenüber“, ein Gewinn, in dem Fall ein geringes Strafmaß für beide Gefangenen, erzielt werden kann. Im Ergebnis ist Vertrauen bei Deutsch in Abhängigkeit zu den jeweiligen Kontextbedingungen zu sehen (Petermann, 1996).

Lahno (1998) gibt bezüglich dieses Ansatzes zu bedenken, dass eine rein rationalistische Betrachtung des Vertrauenskonstrukts in der Alltagswelt zu kurz greift. Überdies ist fraglich, ob bei einer Entscheidung zur Kooperation in jedem Fall Vertrauen zugrunde liegen muss (Brückershoff, 1982 nach Flick, 1989).

Ansätze aus der Soziologie fokussieren in erster Linie Vertrauen in abstrakte Systeme (Cocard, 2003); hier sind als Vertreter Luhmann (1989), Coleman (1990) und Giddens (1995) zu nennen.

Luhmann (1989) konstatiert eine funktionalistische Perspektive auf das Vertrauenskonstrukt. Vertrauen bedeutet im weitesten Sinne ein Zutrauen zu den eigenen Erwartungen und stellt daher einen substanziellen Aspekt innerhalb des sozialen Lebens dar. Die zukünftige Welt enthält ein höheres Maß an Möglichkeiten, als aktuell überblickt werden können. So besteht Ungewissheit dahingehend, was zukünftig geschehen wird. Der Versuch, alle Möglichkeiten zu bedenken, würde zu Überforderung führen. Stattdessen wird davon ausgegangen, dass Vertrautes bleibt, sich bestimmte Sachverhalte wiederholen und sich die Gegenwart in ihrer bekannten Weise in die Zukunft fortsetzt. So werden unerwartete Handlungen ausgeschlossen und eine Bestimmung der Zukunft riskiert, was zu einer Reduktion sozialer Komplexität führt (ebd.). Vertrauen unterstützt somit die „*Strukturierung und Akzentuierung der Reize aus der sozialen Umwelt*“, (Schweer & Thies, 2004) und wirkt als ein Mechanismus, welcher die Komplexität des täglichen Lebens, täglicher Interaktionen und die Masse an zu Verfügung stehenden Handlungsalternativen reduziert und ferner, Individuen auf diese Weise ihre Handlungsfähigkeit garantiert (Schweer, 2010). Coleman (1990) beschreibt das Vertrauensphänomen vor dem Hintergrund des Rational-Choice-Prinzips, unter ökonomischen Gesichtspunkten und auf Basis einer Beziehung zwischen rationalen Akteuren. Im Sinne eines sozialen Austauschmodells verfügen die einzelnen Akteure über Ressourcen und haben Interesse an fremden Ressourcen. Vertrauen kommt in diesem Kontext einer Übertragung von Kontrollrechten in einer nichtüberschaubaren und damit risikobehafteten Situation gleich. Vertrauen richtet sich nach der Aussicht auf eine Maximierung des eigenen Nutzens bei gleichzeitiger riskanter Vorleistung seitens des Vertrauenden. Dieses potenzielle Risiko kann ggf. durch das Eingehen einer längerfristigen Beziehung neutralisiert werden; dies ist allerdings zeitaufwändig. Ferner sind soziale Beziehungen unstabil, d.h. verletzungsanfällig (Coleman, 1991). Eine Entscheidung für oder gegen Vertrauen erfolgt in Abwägung der Gewinnchancen auf Seiten des Vertrauensgebers (ebd.). Coleman wurde durch den Ansatz von Deutsch (spieltheoretisches Gefangenendilemma) zu seiner Theorie inspiriert (Coleman, 1990). An Colemans Konzept kann -

ebenso wie bei Deutsch - kritisiert werden, dass reine rationale Betrachtungen bei der Beurteilung des Vertrauenskonzepts „eine systematische Verkürzung des Systembereichs“ (Endreß, 2002, S. 39) nach sich zieht, wodurch das Modell für das umfassende Verständnis sozialer Zusammenhänge unzureichend wird (ebd.). Giddens (1995) formuliert Vertrauen mit dem Blick auf die moderne Gesellschaft, d.h. vor dem Hintergrund der Pluralisierung und gleichzeitigen Standardisierung von Lebenswelten. Vertrauen in abstrakte Systeme ist der "*Glaube an Richtigkeit von Grundsätzen, die man selbst nicht kennt*" (ebd., S. 33f). Das Fehlen vollständiger Informationen wird durch Glauben an die Integrität eines Systems ersetzt, was wiederum mit dem Begriff Vertrauen gleichzusetzen ist. Vertrauen ist damit der Glaube an die Integrität eines Systems (ebd.).

Ferner soll der integrative Begriff des Systemvertrauens angeschnitten werden. Das zuvor beschriebene interpersonale Vertrauen und Vertrauen in abstrakte Systeme unterscheiden sich grundsätzlich im Fokus des Zielobjekts. Systemisches Vertrauen bezieht sich auf „*gesellschaftliche Systeme (Organisationen und Institutionen)*“ (Schweer & Thies, 2002, S. 43), während interpersonales Vertrauen sich auf Individuen bezieht. Allerdings ist diesen Definitionen hinzuzufügen, dass eine Vermischung beider Bereiche nicht ausgeschlossen werden kann, denn die einzelnen Mitglieder einer Organisation sind gleichzeitig Repräsentanten selbiger nach außen und somit auch als Individuum vertrauensrelevant. So transportiert der Einzelne die Vertrauenswürdigkeit einer Organisation nach außen. Damit ist das organisationsangehörige Individuum einerseits Vertrauensobjekt und andererseits Transporteur organisationaler Vertrauenswürdigkeit (Schweer & Thies, 2003). Insgesamt gewinnt der Aspekt des Systemvertrauens im Bereich institutioneller Zusammenarbeit zunehmend an Bedeutung (Schweer & Thies, 2003, 2005; Wagenblass, 2004).

Arnold (2009) sowie auch Fabian & Schweikart (2003) nehmen im Rahmen ihrer Darstellungen Bezug auf theoretische und empirische Befunde von Schweer (1996, 2000a, b, c) und sprechen die Empfehlung aus, diese im theoretischen sowie praktischen Rahmen Sozialer Arbeit einzubeziehen bzw. diese als Grundlage heranzuziehen (s. Kapitel 2, Bereichsspezifität des Vertrauenskonstrukts, vertrauensrelevante Studien mit Jugendlichen, innerhalb familialer Kontexte sowie bezogen auf Systemvertrauen innerhalb von Institutionen). Schweer (1996) integriert in seiner Sicht auf das Vertrauensphänomen die Wechselwirkung zwischen personalen und situativen Aspekten (ebd.), was für systemisch arbeitende Professionelle der Sozialen Arbeit (Flick, 1989) eine Erweiterung des Blickwinkels bewirken könnte. Daher wird im

nächsten Abschnitt die differentielle Vertrauenstheorie von Schweer (1996) gesondert dargestellt.

3.2 Differentielle Vertrauenstheorie

Schweer (1996) stellt mit der differentiellen Vertrauenstheorie eine transaktionale Sichtweise auf das Vertrauensphänomen her. Damit ist nach Thies (2002) ein erheblicher Beitrag im Bereich der Vertrauensforschung geleistet (ebd.). Der transaktionale Blickwinkel ist ferner vor dem Hintergrund reflektierter professioneller Arbeit und insbesondere im Hinblick auf den Interaktionsverlauf unabdingbar, denn das Verhalten des/der Adressat/in wird durch die Interaktion mit dem/der Professionellen modifiziert und umgekehrt (Arnold, 2009, s.a. Zirkularität, Schweer, 1996). So sind Ergebnisse sozialer Interaktionen nicht wertneutral, sondern stets vor dem Hintergrund vergangener Entwicklungen zu betrachten. Daher ist bei einer Analyse des interpersonalen Vertrauens auch die Historizität zu berücksichtigen. Die Handlung des einen Interaktionspartners ist durch dessen Wahrnehmung bezüglich der vergangenen Interventionen des anderen Interaktionspartners beeinflusst und umgekehrt. So ist insbesondere dem Anfangskontakt Gewicht beizumessen, denn die erste gegenseitige Eindrucksbildung und damit einhergehend, die wahrgenommene Vertrauenswürdigkeit des Gegenübers, ist von entscheidender Bedeutung für den weiteren Interaktionsverlauf (Schweer, 1996). Das Vertrauenserleben ist nach Schweer überdies in hohem Maße als individuell anzusehen, nicht jede Vertrauenshandlung wirkt auf jedes Individuum in gleichem Umfang vertrauensfördernd (Schweer, 1997). Auch die Bereichsspezifität ist ein relevanter Aspekt, denn vertrauensrelevante kognitive Schemata variieren sowohl inter- als auch intraindividuell in verschiedenen Bereichen des sozialen Lebens (z.B. Familie und Freunde im Vergleich zu professionellen Beziehungen) (Schweer, 1996, 2008b).

Wie auch Lewin (1935), der Verhalten als eine Funktion aus Person und wahrgenommener Situation postuliert (ebd.), sieht Schweer, im Sinne des interaktionistischen Paradigmas, personale sowie situative Faktoren, welche sich auf die Vertrauensbildung auswirken:

Die personalen Faktoren bzw. Antezedenzbedingungen der differentiellen Vertrauenstheorie beinhalten die individuelle Vertrauendenz und die impliziten Vertrauendenztheorien eines Individuums. Die individuelle Vertrauendenz stellt die grundsätzliche Überzeugung dar, anderen Menschen in einem bestimmten Lebensbereich potenziell vertrauen zu können und zwar unabhängig davon, ob in einem

konkreten Fall tatsächlich vertraut wird. Diese Tendenz zeigt sich in verschiedenen Lebensbereichen in verschieden starker Ausprägung. Die impliziten Vertrauenstheorien beinhalten normative Erwartungen dahingehend, wie sich eine vertrauenswürdige Person innerhalb eines Bereiches des sozialen Lebens verhalten sollte, damit ihr vertraut werden kann. Bezüglich normativer Erwartungen eruiert Schweer in seiner Studie zur Lehrer-Schüler-Interaktion (1996) relevante Dimensionen, die einen vertrauenswürdigen Lehrer tendenziell beschreiben. Diese sind (1) persönliche Zuwendung, (2) fachliche Kompetenz und Hilfe, (3) Respekt, (4) Zugänglichkeit (5) und Aufrichtigkeit, wobei jede Dimension individuell unterschiedlich gewichtet wird (Schweer, 1996). Darüber hinaus sind die Aspekte Glaubwürdigkeit und Zuverlässigkeit als bereichsunspezifische Vertrauensdeterminanten zu betrachten, sie sind daher grundlegend relevante Determinanten interpersonales Vertrauens.

Wird den normativen Erwartungen bezüglich eines vertrauenswürdigen Gegenübers entsprochen, d.h. besteht eine Übereinstimmung zwischen impliziten Vertrauenstheorien und wahrgenommenem Gegenüber, spricht Schweer von einer Vertrauenskonkordanz, aus der eine progressive Vertrauensentwicklung resultiert. Das Gegenteil, also keine Übereinstimmung der impliziten Vertrauenstheorien mit dem wahrgenommenen Gegenüber, bezeichnet die Vertrauensdiskordanz mit der Folge einer retrogressiven Vertrauensentwicklung (ebd.).

Ferner wirken sich die situativen Rahmenbedingungen bzw. Antezedenzbedingungen einer sozialen Interaktionsbeziehung auf die Vertrauensgenese aus. Hier sind insbesondere zu nennen (ebd.):

(1) Die Symmetrie oder Asymmetrie einer Beziehung: Eine pädagogische Beziehung zeichnet sich grundsätzlich durch Asymmetrie aus. Symmetrisch wäre eine Beziehung in der Machtgleichheit besteht und sich die Beziehungspartner auf Augenhöhe begegnen. In asymmetrischen Beziehungen stehen zum einen ein Machtgefälle durch einen Wissens- bzw. Bildungsvorsprung des Pädagogen und zum anderen die Möglichkeit formaler Machtmittel auf Seiten desselben/derselben im Raum. Dies kann sich hemmend auf das Vertrauensverhältnis auswirken (Schweer, 2008a).

(2) Die Freiwilligkeit oder Unfreiwilligkeit einer Beziehung: In Beziehungen formaler Art - also Beziehungen, die durch Notwendigkeit vorgegeben sind - stellt sich der Vertrauensaufbau schwieriger dar, als in Beziehungen, die auf Freiwilligkeit beruhen. Professionelle Beziehungen, wie die Lehrer/in-Schüler/in-Beziehung (oder etwa ein Beratungsgespräch zwischen Sozialarbeiter/in und Adressat/in) sind häufig durch

eingeschränkte Wahlmöglichkeiten der Beteiligten gekennzeichnet. Während sich in informellen Lebensbereichen Alternativen finden lassen, bietet der professionelle Rahmen diese Möglichkeit zumeist nicht. Neben der sozialen Unsicherheit der Beratungssituation an sich, herrscht eine eingeschränkte Möglichkeit hinsichtlich ihrer Alternativen. Die Beziehung muss ggf. auch bei Unzufriedenheit des/der Schüler/in (oder Adressat/in) weitergeführt werden, beispielsweise dann, wenn unterschiedliche Interessenslagen vorliegen (Schweer, 2008a) oder sich ein Vertrauensbruch ereignet hat. Dies kann ggf. zu „*kompensatorische[n] Verhaltensstrategien*“ (ebd., S. 19) wie Resignation oder aggressivem Verhalten führen. Schwerer führt hier das Beispiel eines Schülers an, der kein Vertrauen zu seinem Lehrer hat, sich wünscht, nicht mehr von diesem Lehrer unterrichtet zu werden und sich verschlossen und abweisend verhält. (ebd.). Für den/die „Ranghöhere/n“ ergibt sich in solchen Situationen ein höheres Risiko bei der Initiierung von Vertrauen, denn dies könnte vor dem Hintergrund einer Asymmetrie der Machtressourcen bzw. der Möglichkeit formaler Reglementierung missverstanden werden (Schweer, 1996).

(3) Die offene oder formal reglementierte Kommunikation innerhalb einer Beziehung: Ferner spielt die Frage, ob innerhalb des Beziehungsgefüges die Möglichkeit zur offenen Kommunikation besteht oder ob die Kommunikationsmöglichkeiten formal reglementiert sind, für den Vertrauensaufbau eine Rolle. Schwerer nimmt Bezug auf bisherige Ergebnisse der Kommunikationsforschung (u.a. Baskin & Aronoff, 1980) und geht davon aus, dass die Möglichkeit zur offenen Kommunikation eine Voraussetzung zur Entstehung von Vertrauen ist, denn sie bietet Gelegenheit zum intensiven Informationsaustausch und gibt so die Möglichkeit eines gegenseitigen Kennenlernens (Schweer, 1996, 1997).

Mit der „Möglichkeit zur offenen Kommunikation“ gehen weitere vertrauensrelevante Einflüsse einher, insbesondere den Anfangskontakt betreffend: Entsteht im Rahmen der ersten Eindrucksbildung ein positiver Eindruck vom Gegenüber, werden tendenziell weitere subjektiv angenehme Wesensmerkmale angenommen. (s. Halo-Effekt, Thorndike, 1920 nach Bortz & Döring, 2005). Auch rein äußerliche Merkmale spielen hier eine Rolle, wie Alter, Geschlecht oder Attraktivität (Kaplan, 1978; Henss, 1998) und avancieren zu personengebundenen Sympthiementralen (Schweer & Thies, 1999). Die aufgrund eines - möglicherweise auch falschen - ersten Eindrucks gebildete subjektive Persönlichkeitstheorie über andere bleibt im weiteren Verlauf der Interaktion weitgehend stabil (Bierhoff et al., 1983). Bierhoff et al. (1984) postulieren, dass Individuen eher vertraut wird, wenn die bei ihnen vermuteten Eigenschaften positiv beurteilt werden. Petermann (1996) geht davon aus, dass zugeschriebene

positive Intentionen des Gegenübers sowie ein Eindruck von Glaubwürdigkeit, wesentliche Determinanten für den Vertrauensaufbau darstellen (ebd.). Auch Schweer (s.o.) und Thies (1999; Schweer, 1996) beurteilen den Anfangskontakt und damit die erste Eindrucksbildung als ausschlaggebend für die Entstehung von Vertrauen (ebd.).

(4) Die zeitliche Begrenztheit oder Unbegrenztheit einer Beziehung: Der Zeitfaktor ist ein weiterer Gesichtspunkt bezüglich des Vertrauensaufbaus in der pädagogischen Beziehung. Schweer (1996) sieht durch eine gewisse Dauerhaftigkeit der Interaktionsbeziehung den Vertrauensaufbau begünstigt. In Beziehungen formaler Art ist eine gewisse Dauerhaftigkeit in der Regel zwar gegeben, allerdings ist diese formal begrenzt (ebd.).

Die o.g. Aspekte machen nochmals deutlich, dass Vertrauen nicht unidirektional zu sehen ist, sondern durch interaktionistische Komponenten gekennzeichnet ist. Die differentielle Vertrauenstheorie beruht also auf individuellen Wahrnehmungen und Einstellungen sowie situativen Determinanten. Vor dem Hintergrund dieser Komplexität lassen sich für die konkreten pädagogischen Beziehungen zwar keine allgemeingültigen vertrauensfördernden Handlungsgrundlagen ableiten. Dennoch ermöglicht das Wissen um diese Dimensionen das Forcieren *„einer vertrauensfördernden Atmosphäre [...] die dann die Vertrauensgenese zumindest wahrscheinlicher macht“* (Thies, 2002, S. 63).

In der vorliegenden Arbeit fungieren die Aspekte der differentiellen Vertrauenstheorie nach Schweer (1996), aufgrund des umfänglichen und integrativen Blickwinkels, eines - für den Bereich der Sozialen Arbeit - kontextübergreifenden Zugangs zum Vertrauenskonstrukt (Arnold, 2009) sowie einer sinnvollen Übertragbarkeit auf Adressat/innen der Sozialen Arbeit (s. hierzu Fabian & Schweikart, 2003), als ein Prüfraum, inwiefern grundlegende Dimensionen des interpersonalen Vertrauens auch für Interventionssettings der Sozialen Arbeit relevant sein können. Einen weiteren Prüfraum bilden Korrelate von Vertrauen sowie weitere vertrauensförderliche Handlungsweisen aus den Bereichen der Psychologie bzw. Psychotherapie, der Pädagogik, der Soziologie und der Sozialen Arbeit im folgenden Abschnitt.

3.3 Korrelate von Vertrauen und Vertrauensbildung

Vertrauen steht mit einer Reihe von Aspekten und nutzbringenden Phänomenen in Wechselwirkung, von denen im Folgenden eine Auswahl vorgestellt wird, die insbesondere für professionelle soziale Interaktionen bedeutsam ist. Im letzten Teil dieses Abschnitts wird überdies - im Sinne einer kritischen Reflektion des Konstrukts „Vertrauen“ - die Relevanz desselben in professionellen Interaktionen der Sozialen Arbeit, vermittels kritischer und widerstreitender Positionierungen, diskutiert und fundiert.

Aus der differentiellen Vertrauenstheorie (Schweer, 1996) ergeben sich positive Korrelate erlebten Vertrauens: Zum einen beeinflusst Vertrauen das Leistungsverhalten positiv. Schweers Studien (ebd.) ergeben, dass Schüler/innen, die ihrem/ihrer Lehrer/in vertrauen, sich im Unterricht in einem höheren Maß anstrengen und darüber hinaus den Eindruck haben mehr bei diesem/dieser Lehrer/in zu lernen, als bei anderen Lehrer/innen. Vertrauen geht hier mit einem erhöhten Maß an Motivation einher (ebd.) und fungiert als Variable sozialer Informationsverarbeitung zur Strukturierung der eingehenden sozialen Reize (s.a. Luhmann, 1989; Schweer & Thies, 2004). Ferner erfolgt eine Erleichterung subjektiver Handlungsorientierung (Schweer, 2010), die sich in der Folge durch eine Motiviertheit der Schüler/innen im Unterricht ausdrückt. Zudem wirkt sich Vertrauen förderlich auf das Ausbildungsklima aus (ebd.). Die Unterrichtsstunden werden insgesamt als angenehmer empfunden. Daneben nehmen vertrauende Schüler/innen vertrauensfördernde Maßnahmen durch Lehrer/innen deutlicher wahr, als jene mit geringerem Vertrauen (Schweer, 1996; Thies, 2002).

Cocard (2003) eruiert für den Personenkreis Jugendliche und junge Erwachsene, dass erlebtes Vertrauen mit einem geringeren Maß an Hilflosigkeitsempfinden und Problemempfinden einhergeht. Vertrauende legen ein sinnvolleres Problemlösungsverhalten an den Tag und verfügen über ein höheres Maß an Selbstvertrauen und Lebensfreude, als weniger oder nicht vertrauende Individuen (ebd.). Petermann (1996) nähert sich mit seinen Forschungsergebnissen bei Kindern an Cocard an und postuliert, dass das Maß an persönlicher Selbstwirksamkeitsüberzeugung mit erlebtem Vertrauen in Wechselwirkung steht. Ferner ergibt sich ein Zusammenhang zwischen der Selbstwirksamkeitsüberzeugung eines Individuums und dessen/deren Selbstvertrauen (ebd.). Petermann ist, wie auch Luhmann (2000), der Ansicht, dass nur dann die Bereitschaft besteht, ein Risiko einzugehen, wenn gleichzeitig über Selbstvertrauen verfügt wird; denn Selbstvertrauen bewirkt eine Stabilisierung der Psyche. Erst hieraus

kann eine Selbstsicherheit resultieren, die dazu befähigt, möglichen Vertrauensenttäuschungen mit Fassung entgegenzusehen und einen Vertrauensvorschuss zu gewähren. So ist ein Mindestmaß an Selbstvertrauen als Voraussetzung für Vertrauen zu sehen (Petermann, 1996).

Beard (1982) ermittelt, bezüglich des Vertrauens in Verbindung mit kritischen, Stress auslösenden Lebensereignissen und deren Bewältigung, dass Individuen mit einem hohen Maß an Vertrauen gegenüber möglichen zukünftigen und belastenden Ereignissen zuversichtlicher gestimmt sind, als weniger vertrauende Individuen. Diesem Mechanismus liegt zugrunde, dass Stress abnimmt, wenn Vertrauen zunimmt und umgekehrt (ebd.). In Annäherung an Beard, eruiert Rotter (1981a) mittels der ITS, dass vertrauende Individuen im sozialen Kontext gut angepasst sind und wenig in Konflikt mit Mitmenschen stehen (ebd.).

Im Zusammenhang mit Vertrauen und dessen Korrelaten, ist ferner der geschlechts- und bildungsspezifische Gesichtspunkt zu erwähnen. Bierhoff und Buck (1984) eruiieren eine geringere Vertrauensbereitschaft von Frauen im Vergleich zu Männern in unteren gesellschaftlichen Statusgruppen. Frauen sind hier besonders in Bezug auf Personen aus höheren gesellschaftlichen Statusgruppen wenig vertrauensselig (ebd.). In einer späteren Erhebung eruiieren Bierhoff und Buck (1997), dass Frauen wie Männern gleichermaßen vertraut wird, wobei gleichgeschlechtlichen Zielpersonen häufiger vertraut wird. Insgesamt ergibt sich in dieser Studie, dass Individuen mit soziodemographischen Ähnlichkeiten (Geschlecht, Alter und Sozialstatus) in höherem Maße vertraut wird (ebd.). Die Befunde, welche einen Zusammenhang zwischen Vertrauen und Geschlechtsspezifität untersuchen, weisen die Tendenz auf, indifferent zu sein. Ein augenfälliges Beispiel hierfür sind die Ergebnisse von Wrightsman (1974), der Frauen als vertrauensseliger eruiert, im Vergleich zu Terrell und Barret (1979) mit gegenteiligen Ergebnissen.

Neben den Korrelaten von Vertrauen sind gleichsam vertrauensforcierende Handlungsweisen für die Vertrauensgenese in der professionellen Beziehung relevant. Einige vertrauensbildende Aspekte wurden vorangehend, im Rahmen der differentiellen Vertrauensstheorie von Schweer (1996), dargelegt (s. Abschnitt 2.3). Im Folgenden ist eine Dokumentation weiterer vertrauensbildender Maßnahmen und Aspekte aus pädagogischen, psychologischen, soziologischen sowie psychotherapeutischen Bereichen dargestellt.

Resultate des Gefangenen-Dilemma-Spiels von Deutsch weisen darauf hin, dass u.a. die bereits angesprochene Dauer der Interaktionsbeziehung (s.a. Schweer, 1996) und kooperatives Verhalten (Deutsch, 1958, s.a. Arnold, 2009; Coleman, 1990; Krumboltz & Potter, 1980) Vertrauen begünstigen. Daneben erhöhen die Möglichkeit zum Informationsaustausch (s.a. Schweer, 1996) sowie eine Selbstöffnung beider Interaktionspartner nach Petermann (1996) und Arnold (2009) die Vertrauensbereitschaft. Das verbale und nonverbale Signalisieren von Interesse am Gegenüber forciert das Erscheinen von Vertrauenswürdigkeit. Nicht vertrauenswürdig wirkt hingegen ein permanenter Themenwechsel und Signale von Desinteresse, wie mangelnder Blickkontakt. Diese Signale werden als Anhaltspunkte für eine geringe Vertrauenswürdigkeit wahrgenommen (Petermann, 1996). Täuschung im Sinne einer Verhaltensstrategie zur Forcierung von Vertrauen beim Gegenüber ist möglich, jedoch in aller Regel nur von kurzzeitiger Wirkung, denn das Verhalten kann nicht dauerhaft durchgehalten werden, oder aber es wird schlicht als Strategie durchschaut (Cocard, 2003). Nicht zu vernachlässigen für einen Vertrauensaufbau ist daher auch die Beurteilung der Echtheit bzw. Aufrichtigkeit des Verhaltens eines Individuums (Cocard, 2003; Luhmann, 2000; Schweer, 1996: s.a. personale Antecedenzbedingung: Aufrichtigkeit, Schweer & Thies, 1999).

Grundsätzlich begünstigt wird ein Vertrauensaufbau nach Petermann (1996) dadurch, dass (1) eine vertrauensvolle Kommunikation hergestellt wird, (2) bedrohliche Handlungen bewusst abgebaut werden und (3) ein gezielter Einsatz vertrauensfördernder Handlungen erfolgt. Diese Empfehlungen sind für den Vertrauensaufbau bei Jugendlichen sowie bei Erwachsenen zuträglich (ebd.). Schweer (1996, 2008a) sowie auch Cocard (2003) benennen des Weiteren ein transparentes, verlässliches und gerechtes Verhalten sowie das Einhalten von Versprechen als vertrauensförderliche Faktoren (ebd.). Eine klar wahrnehmbare Konsistenz zwischen gegebenen Versprechen und dem darauf folgenden Verhalten benennt Rosenberg (1980 nach Arnold, ebd.), insbesondere bei Kindern, als wichtig (ebd.). Arbeits- und Organisationspsychologische Befunde, etwa in der Beziehung zwischen Angestellten und Vorgesetzten zeigen, dass ein konsistentes Verhalten für Erwachsene ebenfalls eine Rolle spielt. Durch Konsistenz wird zukünftiges Verhalten in gewissem Maße berechenbar und somit kann von vergangenen Handlungen auf künftiges Handeln geschlossen werden, was „negative Überraschungen“ verringert (s. hierzu u.a. Whitener, Brodt, Korsgaard & Werner, 1998).

Ein letzter Abschnitt umreißt zwei Thematiken: Zum einen wird die Gefahr eines möglichen Vertrauensmissbrauchs durch Informationsweitergabe angesprochen und zum anderen wird das Postulat von Heiner (1998), der Vertrauen in der professionellen Interaktionssituation als nicht notwendig postuliert, diskutiert. An dieser Stelle werden Positionen der Sozialen Arbeit in die Repräsentation einbezogen. Dieses Vorgehen ist angezeigt, um die Relevanz von Vertrauen in professionellen Interaktionen der Sozialen Arbeit kritisch zu diskutieren und fundiert zu begründen.

Vertrauensmissbrauch

Arnold (2009) beschreibt „Verschwiegenheit“ im Rahmen der Sozialen Arbeit als besonders wichtige Erwartungsdimension für Vertrauen. Allerdings ist für bestimmte Bereiche der Sozialen Arbeit die Möglichkeit in allen Fällen Stillschweigen zu bewahren eingeschränkt. Sofern es geboten ist, müssen ggf. Informationen eines/einer Adressat/in an Dritte, etwa die Justiz, das Jugendamt oder an psychologisch-psychiatrische Einrichtungen, auch ohne Einverständnis der Adressat/innen weitergegeben werden. Darüber hinaus verfügt der/die Professionelle über formale Machtmittel, woraus eine grundsätzliche Unsicherheit bezüglich eines möglichen Vertrauensmissbrauchs resultieren kann (ebd.). Das es, trotz der ethischen Standards Sozialer Arbeit (s. „The Ethics of Social Work“ International Federation of Social Work, 2003 [electronic version]) durchaus Fälle gibt, in denen das Vertrauen der Adressat/innen, auch zu Ungunsten derselben missbraucht bzw. gebrochen wird, darf selbstverständlich nicht unerwähnt bleiben.

Vor diesem Hintergrund könnte geschlossen werden, dass Vertrauen auf Adressat/innenseite eine naive Einstellung ist und dass durch eine vertrauensvolle Haltung Risiken und Gefahren sozialer Beziehungen billigend in Kauf genommen werden. Rotter (1981b) ist der Ansicht, dass Vertrauen in keinsten Weise unvorsichtig oder blauäugig macht (ebd.). Vertrauen ist nicht mit pathologischer Leichtgläubigkeit oder Einfalt gleichzusetzen (Rotter, 1981a). Das eine Vertrauensentscheidung nicht blauäugig getroffen wird, postuliert ebenfalls Oswald (1997): In auslösenden Entscheidungssituationen, d.h. in Situationen, in denen sich entscheidet, ob vertraut wird oder nicht, wird verstärkt nach Informationen moralischer Integrität und nach möglichen negativen Absichten beim Gegenüber gesucht. In diesem Sinne ist die soziale Einstellung Vertrauen (Schweer 1996) in der Interaktionsbeziehung zwischen Sozialarbeiter/in und Adressat/in - vorbehaltlich der Tatsache, es wird, auch bei Informationsweitergabe an Dritte, nicht zum Schaden des Gegenübers gehandelt - nicht als nachteilig anzusehen.

Vertrauen als nicht notwendige Bedingung einer gelungenen professionellen Interaktion

Heiner (1998) vertritt den Standpunkt, dass eine Zusammenarbeit zwischen Sozialarbeit/er und Adressat/in auch ohne konkrete Beziehungsarbeit möglich ist. In diesem Fall würden u.a. Vorbehalte und Ängste zu begrenzten Arbeitsbeziehungen führen, allerdings seien Kooperation und Problembehandlung hierdurch nicht behindert (ebd.). Dem nahe kommt die Kritik von Brückershoff (1982 nach Flick, 1989) am Vertrauenskonzept von Deutsch. Er stellt in Frage, ob für eine Entscheidung zur Kooperation in jedem Fall Vertrauen zugrunde liegen muss (ebd.), d.h., dass Kooperation möglicherweise auch ohne Vertrauen stattfinden kann.

Um abschätzen zu können, ob Beziehungsarbeit und Vertrauen in der hilfeleistenden Interaktion zwischen Sozialarbeiter/in und Adressat/in möglicherweise zu vernachlässigen sind, muss zunächst das Verständnis professionellen Handelns beleuchtet werden. Professionelles Handeln unterscheidet sich nach Dewe et al. (1995) von reinem Expertenhandeln dadurch, dass die Funktion der Beziehungsgestaltung, anders als beim reinen Expertenhandeln, eine zentrale Rolle im Prozess zwischen Sozialarbeiter/in und Adressat/in einnimmt (ebd.). Die professionelle Beziehung ist nach Seithe (2001), als äußerst bedeutsam für die Hilfeplanung sowie für den gesamten Hilfeprozess zwischen Sozialarbeiter/in und Adressat/in anzusehen. Alice Salomon, Mitbegründerin der Sozialen Arbeit, wie sie heute verstanden wird (Berger, 1995), war der Auffassung, dass die Bereitschaft eines/einer Adressat/in, Hilfe anzunehmen, maßgeblich davon abhängt, ob dem/der Sozialarbeiter/in Vertrauen entgegengebracht wird (Salomon, 1928, nach Arnold, 2009). Daneben sprechen die o.g. positiven Korrelate erlebten Vertrauens (s. u.a. Arnold, 2009, Cocard, 2003, Schweer, 1996; Petermann 1996) deutlich für eine Investition in Beziehungsarbeit sowie in Richtung der Sinnhaftigkeit einer Vertrauensgenese im Rahmen der professionellen Beziehung. Gegenüber dem reinen Expertenhandeln, stellt der Terminus des professionellen Handelns dementsprechend eine Erweiterung dar. Von dem Blickwinkel des professionellen Handelns gegenüber dem des reinen Expertenhandeln ausgehend, relativieren sich die Postulate von Heiner (1998) und Brückershoff (1989 nach Flick, 1989), dass für die Zusammenarbeit keine Beziehungsgestaltung, bzw. kein Vertrauen für eine Kooperation vonnöten seien.

Das folgende Kapitel 4 greift die Thematik des professionellen Handelns innerhalb der Sozialen Arbeit unter dem Fokus der methodischen Absicherung auf. Es werden Aspekte der differentiellen Vertrauens Theorie nach Schweer (1996) und zusammengetragene vertrauensrelevante Korrelate sowie vertrauensförderliche Interaktionsverhalten für den Bereich der Sozialen Arbeit theoretisch begründet,

beziehungsweise - sofern dies aufgrund mangelnder theoretischer Fundierung innerhalb des Bereichs der Sozialen Arbeit nicht möglich ist - zur Prüfung in den Raum gestellt.

4. Evidente Aspekte des Vertrauenskonstrukts im Rahmen Sozialer Arbeit

Im letzten Abschnitt wurde deutlich, dass Beziehungsarbeit mit dem Konzept des professionellen Handelns prinzipiell einhergeht. Allerdings, so Arnold (2009), haben beziehungs- und insbesondere auch vertrauensförderliche professionelle Handlungen innerhalb des Arbeitsbereiches der Sozialen Arbeit „bis heute keine grundlegende methodische Absicherung“ (ebd., S. 31), obwohl die Wichtigkeit des Vertrauens auf Seiten des/der Adressat/in als eine wesentliche Komponente benannt wird (s. Muth & Nauerth, 2010; Dollinger & Merdian 2009; Arnold, 2009; Mayrhofer & Raab-Steiner, 2007, Wagenblass, 2004; Fabian & Schweikart, 2003; Flick, 1989). Erweiternd postuliert Arnold Vertrauen als Arbeitsgrundlage für eine tragfähige Beziehung zum/zur Adressat/in als Voraussetzung, um Hilfeleistung sinnvoll und effektiv gestalten zu können (ebd.).

Es stehen, neben den empirischen Einzelergebnissen aus der Sozialen Arbeit (s. Arnold, 2009; Flick 1989) indes fundierte Theorien und methodisch begründete Konzeptionen insbesondere der psychologischen Disziplin im Raum (s. Kapitel 3). In Teilen sind bereits theoretische Parallelen aus der Psychologie zum Kontext Sozialer Arbeit mit (psycho-)sozial belasteten Adressat/innen hergestellt worden (s. Arnold, 2009 über die Benennung einer Bereichsspezifität von Kontexten Sozialer Arbeit sowie Fabian & Schweikart, 2003 am Beispiel der Jugendhilfe in Verbindung mit Schweers differenzieller Vertrauenstheorie, 1996); ferner sind weitere Parallelen denkbar. Den vorliegenden Fundus an situativen Rahmenfaktoren sowie personalen Bedingungen, Korrelaten erlebten Vertrauens und vertrauensförderlichen Verhaltensweisen nutzend, werden nachstehend die bisher dargestellten theoretischen und empirischen vertrauensspezifischen Aspekte und Konsequenzen für den Kontext der Sozialen Arbeit resümiert.

Differenzielle Vertrauenstheorie

In der differentiellen Vertrauenstheorie nach Schweer (1996) wird einer potenziellen Vertrauensgenese die Frage vorangestellt, ob ein/e Adressat/in grundsätzlich gewillt ist, ein Vertrauensverhältnis in der Interaktion zwischen Sozialarbeiter/in und Adressat/in einzugehen (s. individuelle Vertrauenstendenz). Ferner wird der Aspekt der

Bereichsspezifität als Voraussetzung für Vertrauen eingestuft, d.h. ob ein Vertrauensverhältnis in besagtem Interaktionsverhältnis als möglich erachtet wird. Hierzu gehören ferner situativ gegebene strukturelle Voraussetzungen der Interaktionsbeziehung, welche Symmetrie oder Asymmetrie, Freiwilligkeit oder Unfreiwilligkeit, offene oder formal reglementierte Kommunikation und zeitliche Begrenztheit oder Unbegrenztheit der Beziehung bestimmen (s. Schweer, 1996, 2008a).

Übertragen auf den Bereich der Sozialen Arbeit bedeutet dies für den erstgenannten situativen Aspekt der Interaktionsbeziehung: Auch die Beziehung zwischen Sozialarbeiter/in und Adressat/in ist grundsätzlich asymmetrisch. Es stehen ein Wissensvorsprung sowie eine gewisse Möglichkeit der Nutzung formaler Machtmittel auf Seiten des/der Sozialarbeiter/in im Raum. Diese Konstellation, so Schweer (2008b), kann sich hemmend auf das Vertrauensverhältnis auswirken. Auch Schill et al. (1980) geben in diesem Zusammenhang zu bedenken, dass eine empfundene Machtlosigkeit in der Interaktionssituation tendenziell zu einem geringeren Maß an Vertrauen auf Seiten des zu Beratenden führt. Der zielbezogene und normativ geprägte Charakter einer Beratungssituation spielt gerade in der Pädagogik und Sozialen Arbeit eine Rolle, denn hier soll „*durch personale Beeinflussung die Realisierung normativ gesetzter Ziele*“ (Neubauer, 1991, S. 214) erreicht werden (ebd.). Die asymmetrische Beziehungsstruktur ist daher auch im Bereich der Arbeit mit Adressat/innen ein wesentlicher Punkt. Da für die Vertrauensbildung einseitige Vorleistungen elementar sind, diese allerdings mit einem gewissen Risiko einhergehen, stellt sich in asymmetrischen Beziehungen die Vertrauensgenese als schwieriger dar, als in symmetrischen Beziehungen. Ungleiche Machtverhältnisse bergen ferner die Gefahr, dass Vorleistungen von Seiten des/der „Rangniedrigeren“ durch den/die „Ranghöhere/n“ als strategisches Vorgehen wahrgenommen werden, etwa, um persönliche Ziele zu erreichen. In Bereichen professioneller Beziehungen sollte daher der/die „Ranghöhere“ zunächst einen Vertrauensvorschuss leisten, um eine Vertrauensgenese zu forcieren (Schweer, 2008c, 1998).

Eine Freiwilligkeit der Beziehung ist im Bereich der Sozialen Arbeit nur bedingt gegeben, da Interaktionsverhältnisse zwischen Sozialarbeiter/in und Adressat/in nicht selten durch Instanzen wie Jugendämter oder Gerichte „angeordnet“ werden (Grumpinger, 2001). Freiwillige Interventionsangebote, die keinem Zwangskontext unterliegen, sind u.a. im Bereich des Sozialpsychiatrischen Dienstes gegeben, sofern dieser als räumlich ausgelagerter und gemeindezentraler Zweig der Psychiatrie für Grenzgänger⁶ auftritt (s. Flick, 1989). Street Work bietet freiwillige Angebote für

⁶ Definition: Grenzgänger bedeutet, sich im Bereich „zwischen psychisch normal und psychisch krank“ zu bewegen (Carlier, 2001, S. 96).

wohnungslose, drogenabhängige und sich prostituierende Individuen; auch Jugendsozialarbeit, organisiert in Form von Jugendtreffs, sind Angebote freiwilliger Natur (Grumpinger, 2001). Zwangskontexte sind im Bereich der Bewährungshilfe in Form von regelmäßigen und verpflichtenden Treffen des/der Devianten mit Sozialarbeiter/innen zu finden (ebd.; Sommer, 2001). Ferner sind Sozialarbeiter/innen des Jugendamtes bei Eingriffen gemäß des §8a SGB VIII, (Schutzauftrag bei Kindeswohlgefährdung, Walhalla, 2007) zum Eingriff in die Familie verpflichtet (ebd.). Auch die klinische Sozialarbeit in Psychiatrien kann beispielsweise für den Kontext einer nicht freiwilligen und formal reglementierten Intervention u.a. durch Sozialarbeiter/innen genannt werden (s. hierzu auch Schilling & Zeller, 2007; Eugster, 1996). In formalen Beziehungen stellt sich der Vertrauensaufbau nach Schweer (1996), als schwierig dar. Dies dürfte auch für die o.g. Zwangskontexte zutreffen. Sommer (2001) merkt an, dass insbesondere dort, wo fehlende Freiwilligkeit der Angebotsannahme durch Adressat/innen gegeben ist und dort, wo der Kontrollaspekt innerhalb eines Arbeitsbereichs der Sozialen Arbeit eine tragende Rolle spielt, die Möglichkeit eines Vertrauensaufbaus in Frage zu stellen sei (ebd.). Generell ist mangelnde Freiwilligkeit der Interaktion zwischen Sozialarbeiter/in und Adressat/in daher ein problematischer Aspekt.

In der Möglichkeit zur offenen Kommunikation sieht Schweer (1996, 1997) eine weitere Voraussetzung zur Entstehung von Vertrauen. Durch offene Kommunikation besteht einerseits die Möglichkeit des gegenseitigen Kennenlernens und eines positiven ersten Eindrucks, welcher sich über die Interaktion hinweg stabilisiert (s. hierzu auch: Halo-Effekt, Thorndike, 1920 nach Bortz & Döring, 2005). Andererseits können sich Gelegenheiten zum intensiven Informationsaustausch ergeben (Schweer, 1996, 1997). In der professionellen Beziehung zwischen Adressat/in und Sozialarbeiter/in wird - analog zur psychologischen Einschätzung - ebenfalls die Anfangsphase betont. Hier werden nach Nicolay (1993) und Pantucek (1998) die Grundlagen für den weiteren Verlauf gelegt (ebd.). In der Phase der „Anfangsgespräche“ gilt die Herstellung eines Vertrauensverhältnisses zum/zur Adressat/in als wichtigste Funktion (Kähler, 2000; Stimmer, 2000a). Für den Aufbau von Motivation des/der Adressat/in zur Kooperation bzw. Mitarbeit als nächsten Schritt, so Nikolay (1993), wird Vertrauen als Bedingung vorangestellt (ebd.). So ist die Möglichkeit zur offenen Kommunikation, sowohl bezogen auf den Anfangskontakt als auch auf den gesamten Interaktionsverlauf, in der Beziehung zwischen Sozialarbeiter/in und Adressat/in als vertrauensrelevanter Faktor einzustufen.

Die fachspezifische Literatur positioniert sich nicht explizit zur Relevanz des Zeitfaktors für einen Vertrauensaufbau innerhalb der Sozialarbeiter/in-Adressat/in-Beziehung. Allerdings kann davon ausgegangen werden, dass sich eine gewisse

Dauerhaftigkeit der Interaktionsbeziehung (Schweer, 1996) auch im Bereich der Sozialen Arbeit als förderlich auswirkt.

Nach Erfassung der individuellen Vertrauenstendenz sowie der strukturellen Voraussetzungen für eine Vertrauensgenese im Feld der Sozialen Arbeit kann der Fokus personal auf die fünf bereichsspezifischen sowie auf die zwei bereichsunspezifischen Vertrauensdimensionen gelegt werden. Diese sind in chronologischer Reihenfolge: persönliche Zuwendung, fachliche Kompetenz und Hilfe, Respekt, Zugänglichkeit, Aufrichtigkeit, Glaubwürdigkeit und Zuverlässigkeit. Die empirischen Erkenntnisse der differentiellen Vertrauentheorie liefern nicht nur adäquate Anhaltspunkte und Hilfestellungen für eine Vertrauensgenese in der Lehrer/in-Schüler/in-Beziehung. Sie werden auch als Option für kontextübergreifende Zugänge zum Vertrauenskonstrukt für den Bereich der Sozialen Arbeit benannt (Arnold, 2009; Fabian & Schweikart, 2003) und sind somit von professionsinterner Seite dem Bereich der Sozialen Arbeit anempfohlen.

Systemvertrauen

Im Zusammenhang mit interpersonalem Vertrauen bezüglich eines/einer Sozialarbeiter/in im Interaktionsprozess ist ferner das Systemvertrauen in die jeweilige Institution von Belang, d.h. inwiefern die Wahrnehmung des/der Sozialarbeiter/in als Person oder Repräsentant der hinter ihm/ihr stehenden Institution Relevanz für die impliziten Vertrauentheorien der Adressat/innen aufweist (s. hierzu Schweer & Thies, 2003).

Im Bereich der Sozialen Arbeit spielt sich professionelles Handeln nicht nur auf der personalen Ebene zwischen Professionellen und Adressaten ab, sondern auch auf institutioneller bzw. gesellschaftlich-politischer Ebene (Kutscher, 2002). Handlungen des/der Professionellen sind also ohne Berücksichtigung der spezifischen strukturellen Rahmenbedingungen nicht fassbar (Kähler, 2000). Überdies wird Interaktion zudem beeinflusst durch das doppelte Mandat des/der Professionellen, durch welches der gesellschaftlichen Funktion und der institutionellen Anbindung einerseits sowie der Verantwortung dem/der Adressat/in gegenüber (Hilfeleistung) andererseits gleichermaßen genüge getan werden muss (Arnold, 2009). Daher ist der Aspekt des Systemvertrauens gerade im Bereich der Sozialen Arbeit nicht zu vernachlässigen. Der aktuelle Vertrauensindex liefert einen Hinweis darauf, dass Systemvertrauen in Berufssparten mit einem höheren Maß an sozialer Nähe stärker ausgeprägt ist als in wirtschaftlichen oder politischen Bereichen. Der Nutzen eines Systems wird eher als vertrauenswürdig angesehen, wenn es gesellschaftliche Bedürfnisse im sozialdien-

lichen Sinne befriedigt (GfK Vertrauensindex, 2010). Dies bedeutet, dass eine Vertrauensgenese in die Institutionen der Sozialen Arbeit durchaus denkbar ist. Auch sind die o.g. situativen Rahmenbedingungen nach Schweer (1996) nicht als unabhängig von der jeweiligen Institution zu betrachten (Schweer & Thies, 2002), daher lässt sich, im Rahmen der Prüfung vertrauensrelevanter Rahmenbedingungen, zugleich das systemische Vertrauen in die Institution erheben.

Korrelate

Schweer (1996) eruiert für Schüler/innen, die ihrem/ihrer Lehrer/in vertrauen, erhöhtes Leistungsverhalten und erhöhte Motivation. Darüber hinaus werden vertrauensfördernde Handlungen durch Lehrpersonen deutlicher wahrgenommen (ebd.). Ferner postuliert Cocard (2003) für vertrauende Jugendliche und junge Erwachsene ein geringeres Maß an Hilflosigkeitsempfinden, sinnvollerer Problemlösungsverhalten und ein höheres Maß an Selbstvertrauen und Lebensfreude als für nicht Vertrauende. Des Weiteren stellt Petermann (1996) den Zusammenhang zwischen Selbstvertrauen sowie Selbstwirksamkeitsüberzeugung und Vertrauen fest, wodurch ein Mindestmaß an Selbstvertrauen und Selbstwirksamkeitsüberzeugung als Voraussetzung für Vertrauen zu sehen ist (ebd., s.a. Luhmann, 1989).

Adressat/innen Sozialer Arbeit haben vielfach ein beschädigtes Selbstwertgefühl (Stimmer, 2000b) sowie ein ausgeprägtes Bedürfnis nach konkreter Hilfe, Anerkennung und Bestätigung (Nicolay, 1993). Demgemäß ist für den/die Adressat/innen Sozialer Arbeit ein gelungener Vertrauensaufbau, welcher - neben den positiven Korrelaten des sinnvollen Problemlöseverhaltens und der gesteigerten Lebensfreude (s. Cocard, 2003) - das Maß an Motivation (s. ebd., Schweer, 1996) erhöht, die subjektive Handlungsorientierung erleichtert (s. ebd., Luhmann, 1989) und ein sinnvolles Problemlöseverhalten forciert (s. Cocard, 2003), außerordentlich wichtig, zumal erlebtes Vertrauen auch die Wahrnehmung vertrauensfördernder Handlungen erhöht (Schweer, 1996). Allerdings sind die Korrelate von Vertrauen, welche Selbstvertrauen und Selbstwirksamkeitsüberzeugung (Petermann, 1996) als Voraussetzung für Vertrauen postulieren (ebd.; Luhmann, 2000), für Adressat/innen Sozialer Arbeit - in Anbetracht von Stimmers (2000b) Aussage - als kritisch einzuschätzen. Daher wäre empirisch zu prüfen, ob bei den Adressat/innen tatsächlich ein schwach ausgeprägtes Selbstvertrauen und eine schwach ausgeprägte Selbstwirksamkeitsüberzeugung vorliegen und ob dies einer Vertrauensgenese abträglich ist.

Beard (1982) sieht Vertrauen in Verbindung mit kritischen und Stress auslösenden Lebensereignissen sowie deren Bewältigung als positiven Faktor an. Vertrauende Individuen zeigen sich gegenüber möglichen zukünftigen und belastenden Ereignissen als zuversichtlicher als nicht Vertrauende. Rotter (1981b) postuliert vertrauende Individuen u.a. als gut angepasst und wenig in Konflikten mit Mitmenschen.

Für die Soziale Arbeit erweisen sich diese Korrelate erlebten Vertrauens insofern als relevant, als dass sich Adressat/innen häufig in kritischen Lebenssituationen befinden, denen belastende Ereignisse vorausgegangen, aktuell präsent und / oder zukünftig zu erwarten sind. Diese Problemlagen erzeugen Stress und Leidensdruck. Insbesondere bei (psycho-)sozial belasteten Adressat/innen spielt das Motiv Angst eine tragende Rolle und hemmt das Bewältigungsverhalten (s. hierzu auch Hurrelmann, 2007). Destruktive Denkprozesse könnten daher durch gezielte Forcierung von Vertrauen in der Beratungssituation positiv beeinflusst werden und möglicherweise zu förderlichem Bewältigungsverhalten führen.

Bezüglich der indifferenten geschlechtsspezifischen Korrelate von Vertrauen (s. Bierhoff & Buck, 1984; Bierhoff & Buck, 1997; Wrightsman, 1974; Terrell & Barret, 1979) kann aufgrund fehlender fachinterner Positionierung für die Soziale Arbeit kein Standpunkt eingenommen werden. So wäre zu überprüfen, ob und ggf. welche Tendenzen sich im ausgewählten Bereich der Sozialen Arbeit widerspiegeln.

Vertrauensförderliche Verhaltensweisen und weitere vertrauensrelevante Einstellungen

Neben den vertrauensfördernden Antezedenzbedingungen von Schweer (1996) und den dargestellten Korrelaten lassen sich weitere vertrauensförderliche Verhaltensweisen und Determinanten anführen, die für den Bereich der Sozialen Arbeit prüfbar sind. Im Arbeitsbereich des Sozialpsychiatrischen Dienstes sind nach Flick (1989) die Wahrnehmung des/der Adressat/in als Person (Wertschätzung) als vertrauensfördernde Determinante angegeben (ebd.). Arnold (2009) benennt Verschwiegenheit, verstehendes Zuwenden, transparentes Verhalten und eine Nachvollziehbarkeit des Handelns des/der Professionellen als vertrauensrelevante Handlungsweisen (ebd.). Arnold (ebd.) sowie Krumboltz und Potter (1980) benennen ferner ein kooperatives Verhalten sowie eine Selbstöffnung auf Seiten des/der Professionellen (ebd.). Petermann (1996) führt ehrliches Interesse am/an der Adressat/in, einen bewussten Abbau bedrohlicher und gezielten Einsatz vertrauensfördernder Handlungen sowie eine vertrauensvolle Kommunikation ins Feld (ebd.). Schweer (1996, 2008a, s.a. bereichsunspezifische Antezedenzbedingung: Zuverlässigkeit) und Cocard (2003) konstatieren des Weiteren ein verlässliches und gerechtes Verhalten sowie das

Einhalten von Versprechen als vertrauensfördernde Verhaltensweisen. Auch führt Rosenberg (1980 nach Arnold, 2009) in Übereinstimmung mit Ergebnissen aus der Organisationspsychologie (s. hierzu u.a. Whitener, Brodt, Korsgaard & Werner, 1998) die Notwendigkeit einer Konsistenz zwischen gegebenen Versprechen und dem darauffolgenden Verhalten durch den/die Professionelle/n an.

Ferner geht Vertrauen u.a. nach Arnold (2009), Petermann (1996), Thies (2002) und Schweer (1996) mit folgenden Merkmalen bzw. Einstellungen über Risiko, Reziprozität und der zeitverzögerten Wirkung einher. Aspekte, welche die wahrgenommene Ausprägung des Risikos verringern, sind - neben der o.g. Verschwiegenheit auf Seiten des/der „Ranghöheren“ (Arnold, 2009) - ein initialer Vertrauensvorschuss (s. Schweer, 1996) sowie ein positiver erster Eindruck (s. Nicolay, 1993; Schweer, 1996; Pantucek, 1998; Schweer & Thies, 1999). Darüber hinaus ist davon auszugehen, dass ein von Vertrauen geprägtes Klima mit mäßiger formaler Reglementierung innerhalb der Institution, in diesem Kontext ebenfalls zuträgliche Faktoren sind.

Neben den vertrauensfördernden Handlungsweisen, die durch Flick (1989) und Arnold (2009) bereits für den Bereich der Sozialen Arbeit eruiert wurden, ist anzunehmen, dass die resümierten weiteren Handlungsweisen auch für die Sozialarbeiter/in-Adressat/innen-Beziehung positive Faktoren sein könnten. Auch wäre zu überprüfen, ob Vertrauen nach einem etwaigen Vertrauensbruch wiederhergestellt werden kann.

Es lässt sich festhalten, dass vertrauensrelevante Determinanten der differentiellen Vertrauenstheorie nach Schweer (1996) für den Bereich der Sozialen Arbeit als relevant begründet werden können. Ferner lassen sich die o.g. vertrauensförderlichen Korrelate und Handlungsweisen für professionelle Interaktionssituationen zwischen Sozialarbeiter/in und Adressat/in als bedeutsam legitimieren.

Die in diesem Kapitel als vertrauensrelevant identifizierten Aspekte zwischen Sozialarbeiter/in und Adressat/in werden in Form einer quantitativen Fragebogenstudie exemplarisch am Bereich des Sozialpsychiatrischen Dienstes einer niedersächsischen Kleinstadt eruiert. Dieser Bereich wurde zum einen vor dem Hintergrund aktueller gesellschaftlicher Bedeutsamkeit ausgewählt: Die stetig wachsende Komplexität gesellschaftlicher Strukturen durch Globalisierungs- und Pluralisierungsprozesse (s. Lampert & Richter, 2006; Hildebrandt, 2002) und das hieraus resultierende Risiko (psycho-)sozialer Instabilität (s. die steigende Anzahl psychischer Erkrankungen in Deutschland, Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, 2002; Statistisches Bundesamt, 2010; Schneider et al., 2011) verweist auf eine gesamtgesellschaftliche Relevanz dieser Thematik. In diesem Zusammenhang gewinnt das

Vertrauenskonstrukt aufgrund seiner immanent komplexitätsreduzierenden und damit stabilisierenden Wirkung an Bedeutsamkeit, denn hieraus resultiert ein gesteigertes Maß an personaler Handlungsfähigkeit (s. hierzu Schweer, 2010; Schweer & Thies, 2003), wodurch (psycho-)sozial belastete Individuen in ihrer Lebensbewältigung gestärkt werden können. Ein Zweig der sich ausnehmend mit der Herstellung und Stärkung personaler Handlungsfähigkeit zur Bewältigung des Alltags von Individuen beschäftigt ist der Sozialpsychiatrische Dienst (Berger & Schirmer, 1993). Zum anderen findet sich innerhalb des gemeindezentralen Sozialpsychiatrischen Dienstes eine starke Frequentierung durch Sozialarbeiter/innen (Flick, 1989), wodurch, neben einer Verknüpfung der o.g. gesellschaftlich relevanten Thematik mit dem Vertrauenskonstrukt, eine Verknüpfung zur Sozialen Arbeit geschaffen wird.

Im folgenden Kapitel werden allgemeine strukturelle Gegebenheiten des zu untersuchenden Zweigs Sozialer Arbeit, des „Sozialpsychiatrischen Dienstes“ sowie des exemplarisch ausgewählten Sozialpsychiatrischen Dienstes einer niedersächsischen Kleinstadt, vorgestellt.

5. Empirischer Untersuchungskontext

Wie oben bereits angeschnitten wurde, leistet die Disziplin der Sozialen Arbeit einen unerlässlichen gesellschaftlichen Beitrag, indem (psycho-)soziale Funktionsfähigkeit gefördert und wiederhergestellt wird (Bosshard, Ebert & Lazarus, 2010). Ein Bereich, der sich mit der Herstellung, Erhaltung und präventiven Sicherung von Funktionsfähigkeit und damit individueller Handlungsfähigkeit (psycho-)sozial belasteter Adressaten beschäftigt (Berger & Schirmer, 1993) und starke Vertretung durch Sozialarbeiter/innen findet (Flick, 1989), ist der Sozialpsychiatrische Dienst.

Der Sozialpsychiatrische Dienst ist eine junge Institution, die im Zuge der sozialpsychiatrischen Reformbewegung in den 70er und 80er Jahren entstand. Die inhaltliche Ausgestaltung und das abzudeckende Aufgabenspektrum des Sozialpsychiatrischen Dienstes sind in der Psychiatrie-Enquete sowie im § 7 des PsychKG (Psychisch-Kranken Gesetz, 2011, in Kraft ab 01.01.2004 [electronic version]) festgehalten. Als bedeutsam erachtet wird, im Kontrast zur Psychiatrie, insbesondere der Grundsatz der gemeindenahen Hilfe- und Unterstützungsleistung, eine enge Zusammenarbeit beteiligter Berufsgruppen (Ärzt/innen, Sozialarbeiter/innen) sowie der Grundsatz der geringstmöglichen stationären Versorgung. So ist der ärztlich geleitete Sozialpsychiatrische Dienst als ein Fürsorgeapparat zu verstehen, welcher, außerhalb

der psychiatrischen Klinik, als psychosoziale Kontaktstelle zur Vor- und Nachsorge von psychisch Kranken sowie zur Beratung und Unterstützung chronisch psychisch Kranker fungiert (Berger & Schirmer, 1993). Die Psychiatrie-Enquete besitzt Empfehlungscharakter, daher gestaltet sich der Sozialpsychiatrische Dienst je nach Bundesland und gegebener struktureller Ausgangslage, different. (ebd.; Dörr, 2005). So legt zum Beispiel das NPsychKG (Niedersächsisches Psychisch-Kranken Gesetz, 2011, in Kraft ab 25.01.2007 [electronic version]) für das Bundesland Niedersachsen fest, dass dort verortete Sozialpsychiatrische Dienste vorsorgende, begleitende und nachsorgende Hilfen zu leisten haben.

Neben therapeutischen Wohngemeinschaften und Tages- sowie Nachtkliniken bildet der Sozialpsychiatrische Dienst heute die „*dritte Säule*“ (Dörr, 2005, S. 12) des psychosozialen Versorgungssystems neben Psychiatrien und niedergelassenen Psychiatern sowie neurologisch arbeitenden Praxen. Der Fokus des Sozialpsychiatrischen Dienstes liegt nicht primär auf individualtherapeutischer Ebene, wie es in der psychiatrischen Klinik der Fall ist, sondern es werden vielmehr soziales Umfeld und konkrete Lebensumstände von Klienten einbezogen, um den Hilfebedarf funktional auf die Bedürfnisse der Adressaten abzustimmen (ebd.). Voraussetzung hierfür ist ein systemischer Fokus, d.h. ein Verständnis krisenhafter Entwicklungen unter Einbeziehung sozialer Kontexte. Psychische Störungen werden als (psycho-)soziale Störungen in Wechselwirkung zwischen Person und Umwelt gedeutet (Berger & Schirmer, 1993).

Der Bedarf an sozialpsychiatrischer Beratung ist angesichts der vielfältigen und tiefgreifenden psychosozialen Problematiken von Individuen - auch außerhalb einer akut klinischen Behandlungsnotwendigkeit - hoch (vgl. ebd.). Dieser Trend zeichnet sich durch die bereits erwähnte gestiegene Anzahl psychisch Kranker Individuen in Deutschland ab (Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, 2002; Statistisches Bundesamt, 2010; Schneider et al., 2011).

Der untersuchte Sozialpsychiatrische Dienst einer niedersächsischen Kleinstadt bietet gemeindenahe Betreuungs- und Beratungsangebote für Adressat/innen mit psychischen Störungen und jenen, welche von psychischen Störungen bedroht sind (s. Grenzgänger). Die Inanspruchnahme ist vertraulich, kostenlos, freiwillig, zeitlich unbegrenzt und steht potenziell jedem zur Verfügung. Es soll im dialogischen Austauschprozess entlastende Orientierung, Anleitung und Motivation transportiert werden, um vorhandene Problematiken lösungsorientiert und unter Einbeziehung der vorhandenen Ressourcen zu behandeln (s. betriebsinterner Handlungsleitfaden des untersuchten Sozialpsychiatrischen Dienstes). Behandelt und beraten werden aktuell 201 Adressat/innen, mit zumeist schizophrenen oder affektiven Psychosen. Die Anzahl

der Kontakte zu Adressat/innen erstreckt sich individuell von 1-2 Mal im Jahr bis zu wöchentlichen Beratungen (Jahresbericht des untersuchten Sozialpsychiatrischen Dienstes, 2010, betriebsinterne Quelle).

Um einschätzen zu können, inwiefern sich die für den Bereich der Sozialen Arbeit als vertrauensrelevant begründeten Aspekte der differentiellen Vertrauenstheorie (Schweer, 1996), Korrelate und Handlungsweisen (s. Kapitel 4) als praxisrelevant erweisen, werden diese im Folgenden auf das Tätigkeitsfeld des „Sozialpsychiatrischen Dienstes“ übertragen und anhand von vier Fragestellungen überprüft.

6. Fragestellungen

Mit der Vertrauensgenese sowie mit dem Erhalt von Vertrauen gehen im Vorfeld eine Reihe von Einstellungen einher. Hierzu gehören - neben der grundsätzlichen Überzeugung, Vertrauen im Interaktionssetting zwischen Sozialarbeiter/in und Adressat/in aufbauen zu können (s. individuelle Vertrauens tendenz sowie Bereichsspezifität nach Schweer, 1996) - Ansichten über:

- die erste Eindrucksbildung im Rahmen des Anfangskontaktes und deren Relevanz für die Vertrauensgenese (s. Nicolay, 1993; Schweer, 1996; Pantucek, 1998; Schweer & Thies, 1999),
- Vertrauensvorleistungen (s. Gouldner, 1984; Schweer, 2008c, 1998), d.h. welche/r der Interaktionspartner/innen die initiale Vertrauensvorleistung erbringen sollte, der/die Adressat/in oder der/die Sozialarbeiter/in,
- Reziprozitätserwartungen (s. Goulder, 1984 in Übereinstimmung mit Arnold, 2009; Thies, 2002; Petermann, 1996; Schweer; 1996), d.h. inwiefern nach einem Entgegenkommen des/der Adressat/in, im Gegenzug Zugeständnisse auf Seiten des/der Sozialarbeiter/in erwartet werden,
- die Vertrauensmöglichkeit (s. Neubauer, 1991) innerhalb der Interaktion; dies bedeutet, ob Vertrauen lediglich einseitig auf Seiten des/der Adressat/in, oder beidseitig - im Sinne einer Selbstöffnung beider Interaktionspartner (s. Arnold, 2009; Petermann, 1996) - möglich ist,

- Verschwiegenheit (s. Arnold, 2009), d.h. ob Vertrauen eher möglich ist, wenn gegebene Informationen des/der Adressat/in vertraulich behandelt werden,
- die Wiederherstellbarkeit von Vertrauen nach einem Vertrauensbruch (s. Abschnitt 3.2 bzw. 3.3 „Vertrauensbruch“, Schweer, 1996; Arnold, 2009).

Ferner sind o.g. situative Rahmenbedingungen für die Sozialarbeiter/in-Adressat/in-Beziehung innerhalb des Sozialpsychiatrischen Dienstes möglicherweise bedeutsam. Diese sind in vertrauensförderlicher Formulierung: eine Symmetrie der Beziehungsstruktur, eine Freiwilligkeit der Beziehung, eine Möglichkeit zur offenen Kommunikation und ein ausreichendes Maß an Zeit (Schweer, 1996). Für den zu untersuchenden Bereich ist bekannt, dass der Aspekt der Freiwilligkeit für Beratung gegeben ist (s. Abschnitt 3.3 und Kapitel 4) und somit bezüglich dieser Bedingung der Vertrauensaufbau nicht gehemmt ist (s. Kritik an der unfreiwilligen Interaktionsbeziehung nach Sommer, 2001). Auch die zeitliche Dauer der Interaktionsbeziehungen ist nicht vorgegeben; somit ergibt sich auch hier keine Beschränkung. Die weiteren Rahmenbedingungen sind zu prüfen. Überdies lässt sich, in Verknüpfung mit gegebenen Rahmenbedingungen, untersuchen, ob Systemvertrauen von Seiten der Adressat/innen in die Institution des Sozialpsychiatrischen Dienstes grundsätzlich gegeben ist (s. hierzu Kähler, 2000; Schweer & Thies, 2002). So eruiert Fragestellung (1), ob o.g. vertrauensrelevante Einstellungen und situative Rahmenbedingungen für Adressat/innen des Untersuchungsbereichs grundsätzlich eine Rolle spielen und im Weiteren, welche Einstellungen und welche situativen Rahmenbedingungen als vertrauensrelevant für die Interaktion eingeschätzt werden.

(1) Fragestellung zu vertrauensrelevanten Einstellungen und situativen Rahmenbedingungen:

- Inwiefern spielen vertrauensrelevante Einstellungen und situative Rahmenbedingungen für die Vertrauensentwicklung im ausgewählten Setting der Sozialen Arbeit für Adressat/innen in der Sozialarbeiter/in-Adressat/in-Interaktion eine Rolle?

Die in den vorherigen Ausführungen beschriebenen vertrauensrelevanten Aspekte sowie die dazu aufgeführte Literatur (s. Abschnitt 3.3 sowie Kapitel 4) zeigen die Komplexität auf, die sich zwangsläufig ergibt, will man Vertrauen und dessen Korrelate im Arbeitsfeld der Sozialen Arbeit untersuchen. Hierbei fällt auf, dass sich zwischen theoretischen und fachinternen Abhandlungen, im Vergleich zum praktischen Feld,

Differenzen abzeichnen: Arnold (2009) postuliert mangelnde Methodenkompetenzen, insbesondere bezüglich vertrauensfördernder Interaktionsverhalten innerhalb der angewandten Sozialen Arbeit (ebd.) - und dies, obwohl Vertrauen im Handlungsbereich der Sozialen Arbeit als wichtig bzw. unabdingbar postuliert wird (Muth & Nauerth, 2010; Arnold, 2009; Dollinger & Merdian, 2009; Mayrhofer & Raab-Steiner, 2007; Wagenblaus, 2004; Fabian & Schweikart, 2003; Salomon, 1928, nach Arnold, 2009) Aus dieser Divergenz ergibt sich, neben der Notwendigkeit des Wissens um vertrauensspezifische Aspekte für Sozialarbeiter/innen, die Problematik, auf dieses Wissen in der Handlungssituation adäquat zu rekurrieren. Hierfür muss einerseits bekannt sein, welche personalen Bedingungen sowie förderlichen Interaktionsverhalten für Adressat/innen, bezogen auf Vertrauen, bedeutsam sind. Denn Adressat/innen als „Experten ihrer selbst“ (s. u.a. Eberhart & Knill, 2009; Kleve, 2007) wissen, welche Art des Umgangs mit ihnen das Potenzial beinhaltet, Vertrauen zu generieren. Andererseits stellt sich die Frage, welche der von den Adressat/innen als wichtig erachteten vertrauensrelevanten personalen Bedingungen und Interaktionsverhalten in der Wahrnehmung von Adressat/innen in der Interaktion zwischen Adressat/in und Sozialarbeiter/in umgesetzt werden. Um dies zu überprüfen, werden vertrauensrelevante Wahrnehmungen von Adressat/innen bezogen auf Sozialarbeiter/innen im Untersuchungskontext auf zweierlei Ebenen erfasst:

- (I) Die erste Ebene identifiziert diejenigen personalen Aspekte, Korrelate und Interaktionsverhalten, die durch Adressat/innen grundsätzlich als vertrauensrelevant erachtet werden.
- (II) Die zweite Ebene prüft, welche der als wichtig erachteten vertrauensrelevanten personalen Aspekte, Korrelate und Interaktionsverhalten aus der Sicht von Adressat/innen im konkreten Interaktionsprozess zwischen Adressat/in und Sozialarbeiter/in als umgesetzt wahrgenommen werden.

Mittels dieses Vorgehens ist es möglich zu überprüfen, welche dieser Aspekte aus Sicht von Adressat/innen in der Interaktion mit Sozialarbeiter/innen generell als bedeutsam erachtet werden und welche der als bedeutsam erachteten Aspekte in der Praxis umgesetzt werden. Somit ist ein systematischer Abgleich theoretisch relevanter mit faktisch umgesetzten Aspekten durchführbar.

In den Fragestellungen (2) und (3) werden personale Bedingungen und förderliche Interaktionsverhalten auf erster und zweiter Ebene untersucht. Für den Prüfbereich der personalen Bedingungen werden die bereichsspezifischen und bereichsunspezifischen

personalen Antezedenzbedingungen von Schweer (1996) aus der Lehrer/in-Schüler/in-Beziehung herangezogen. Diese sind persönliche Zuwendung, fachliche Kompetenz und Hilfe, Respekt, Zugänglichkeit, Aufrichtigkeit, Glaubwürdigkeit und Zuverlässigkeit (Schweer, 1996). Fabian und Schweikart (2003) sowie Arnold (2009) bewerten Schweers Herangehensweise an das Vertrauenskonstrukt als sinnvoll für und übertragbar auf den Bereich der Sozialen Arbeit. Es wird daher zu prüfen sein, inwiefern sich die o.g. Determinanten, angewendet auf den Sozialpsychiatrische Dienst einer niedersächsischen Kleinstadt, ebenfalls als evident erweisen.

Unter der Begrifflichkeit „förderliche Interaktionsverhalten“ sind jene vertrauensförderlichen Verhaltensweisen auf Seiten des/der Professionellen subsumiert, die in Kapitel 4 für die Soziale Arbeit begründet werden konnten und nicht in den Bereich der personalen Bedingungen von Schweer (1996) fallen. Diese sind:

- wertschätzendes Verhalten (Flick, 1989),
- verstehendes Zuwenden, transparentes und nachvollziehbares Handeln (Arnold, 2009),
- kooperatives Verhalten (Arnold, ebd.; Krumboltz & Potter, 1980),
- eine vertrauensfördernde Kommunikation⁷ (Petermann, 1996),
- das Zeigen von aufrichtigem Interesse (Cocard, 2003; Luhmann, 2000; Schweer & Thies, 1999, Petermann, 1996),
- gerechtes Verhalten, das Einhalten von Versprechen (Schweer, 1996, 2008a; Cocard, 2003), bzw. Konsistenz zwischen gegebenen Versprechen und darauffolgendem Verhalten (Rosenberg, 1980 nach Arnold, 2009; Whitener, Brodt, Korsgaard & Werner, 1998).

Der Aspekt der Verschwiegenheit (Arnold, 2009) - welcher über die vertrauensrelevanten Einstellungen abgefragt wird - muss an dieser Stelle nicht berücksichtigt werden, da über den Handlungsleitfaden des untersuchten Sozialpsychiatrischen Dienstes die Vertraulichkeit von Beratungsgesprächen gewährleistet ist.

⁷ Die von Petermann (1996) genannten Aspekte des bewussten Abbaus bedrohlicher und gezielten Aufbaus vertrauensfördernder Handlungen, werden implizit über die Frage des Vorhandenseins „förderlicher Handlungsweisen“ auf Sozialarbeiter/innenseite abgefragt.

In Fragestellung (2) wird die o.g. erste Ebene eruiert: Es wird erfragt, ob personale Bedingungen sowie förderliche Interaktionsverhalten für die Vertrauensentwicklung zwischen Sozialarbeiter/in und Adressat/in grundsätzlich eine Rolle spielen und im Weiteren, welche personalen Bedingungen und welche förderlichen Interaktionsverhalten als vertrauensrelevant eingeschätzt werden.

(2) Fragestellung zu vertrauensrelevanten personalen Bedingungen sowie förderlicher Interaktionsverhalten im Rahmen einer Sozialarbeiter/in-Adressat/in-Beziehung:

- Inwiefern spielen personale Bedingungen sowie förderliche Interaktionsverhalten für die Vertrauensentwicklung im ausgewählten Setting der Sozialen Arbeit für Adressat/innen in der Sozialarbeiter/in-Adressat/in-Interaktion eine Rolle?
- Welche der angeführten personalen Bedingungen zeigen sich im ausgewählten Setting mit einem/einer Sozialarbeiter/in für Adressat/innen als bedeutsam?
- Welche der angeführten förderlichen Interaktionsverhalten zeigen sich im ausgewählten Setting der Sozialen Arbeit für Adressat/innen in der Sozialarbeiter/in-Adressat/in-Interaktion als bedeutsam?

Fragestellung (3) untersucht selbige Aspekte auf der zweiten Ebene, bezogen auf die aktuelle Sozialarbeiter/in-Adressat/in-Beziehung.

(3) Fragestellung zu den personalen Bedingungen sowie zur Relevanz förderlicher Interaktionsverhalten im Rahmen der aktuellen Sozialarbeiter/in-Adressat/in-Beziehung:

- Erweisen sich die als bedeutsam eingestuftten personalen Bedingungen für Adressat/innen auch in der aktuellen Sozialarbeiter/in-Adressat/in-Interaktion in der Wahrnehmung von Adressat/innen als gegeben?
- Erweisen sich die als bedeutsam eingestuftten förderlichen Interaktionsverhalten für Adressat/innen auch in der aktuellen Sozialarbeiter/in-Adressat/in-Interaktion in der Wahrnehmung von Adressat/innen als gegeben?

In Fragestellung (4) werden geschlechtsspezifische Unterschiede sowie bildungsspezifische Besonderheiten, vor dem Hintergrund der in Abschnitt 3.3 postulierten Korrelate (s. Bierhoff & Buck, 1984, 1997; Wrightsman, 1974; Terrell & Barret, 1979), in den Blick genommen. Ferner wird grundsätzlich geprüft, ob das jeweilige Selbstvertrauen sowie die Selbstwirksamkeitserwartung (s. Cocard, 2003 sowie Petermann, 1996) der Adressat/innen im ausgewählten Setting der Sozialen Arbeit, ebenfalls als Bedingungsvariablen für Vertrauen eingestuft werden muss und wenn ja, wie sich dies auf die Vertrauensgenese zum/zur Sozialarbeiter/in auswirkt. Dieser Aspekt ist insbesondere vor Stimmers (2000b) Aussage - Adressat/innen Sozialer Arbeit haben vielfach ein beschädigtes Selbstwertgefühl - zu prüfen. Träfen die Behauptungen von Cocard (2003), Petermann (1996) und Stimmer (2000b) für den Prüfbereich des Sozialpsychiatrischen Dienstes zu, wäre eine Vertrauensgenese im Setting als problematisch einzustufen.

(4) Fragestellung zu soziodemographischen Unterschieden und den Determinanten Selbstvertrauen und Selbstwirksamkeitsüberzeugung:

- Welche Besonderheiten werden bei einem Vergleich der Geschlechter, der Bildungsabschlüsse und der Selbstvertrauens- bzw. Selbstwirksamkeitsüberzeugungsmaße bezüglich der der vorangestellten Fragestellungen evident?

B Empirischer Teil

Im empirischen Teil wird zunächst beschrieben, wie methodisch vorgegangen wurde. Hiernach werden das Instrument vorgestellt, die Stichprobe beschrieben und zuletzt die Verfahren erläutert, mit deren Hilfe die Daten ausgewertet wurden.

7. Methodisches Vorgehen

Die quantitative Untersuchung, in welcher o.g. vertrauensrelevante Aspekte aus Sicht von Adressat/innen bezogen auf Sozialarbeiter/innen erhoben wurden, fand im Sozialpsychiatrischen Dienst einer niedersächsischen Kleinstadt im Zeitraum von 01.06. 2011 bis 15.07. 2011 statt. Dies erfolgte mit Hilfe eines hierfür generierten Fragebogens.

Nach Zusendung eines Abrisses der geplanten Erhebung (s. Anhang I), fand zunächst ein persönliches Gespräch mit der Leitung des Sozialpsychiatrischen Dienstes unter Vorlage des Fragebogens (s. Anhang II) statt. Aus Gründen der qualitätsabbildenden Betrachtung im vertrauensrelevanten Handlungsbereich der Beratung von (psycho-)sozial belasteten Adressat/innen erklärte sich die Leitung des Sozialpsychiatrischen Dienstes bereit, die Untersuchung durchführen zu lassen.

Der Fragebogen wurde an Sozialarbeiter/innen des Hauses weitergegeben und durch selbige an die Adressat/innen verteilt. Jeder Fragebogen wurde anonym ausgefüllt, ferner wurden Adressat/innen explizit auf die anonyme Behandlung aller Daten hingewiesen. Im Anschluss wurden die Bögen gesammelt an die Autorin dieser Arbeit weitergeleitet und ausgewertet.

Die Einrichtung erhielt zur Übersicht über die Ergebnislage ausschließlich verarbeitete Daten ohne soziodemographische Anlagen, wodurch eine Identifikation einzelner Adressat/innen vermieden wurde.

7.1. Instrument

Zur Erstellung des angewendeten Fragebogens wurden - nach Erfassung der Ausgangslage im Bereich Sozialer Arbeit sowie von Rahmentheorien und -aspekten aus Soziologie und Psychologie - vertrauensrelevante Aspekte extrahiert und für den Bereich der Sozialen Arbeit sowie für den ausgewählten Untersuchungsbereich identifiziert (s. hierzu Kapitel 2, 3 und 4). Hierbei zeigte sich der transaktionale Ansatz

von Schweer (1996) - die differentielle Vertrauenstheorie - mit einer gesonderten Betrachtung personaler und situativer Rahmenbedingungen, als sinnvolles Fundament für die Untersuchung des Vertrauenskonstrukts innerhalb der Sozialen Arbeit (s.a. Fabian & Schweikart; Arnold, 2009). Im Anschluss wurden Fragestellungen formuliert und den begründeten Aspekten entsprechend, in Anlehnung an folgende Fragebögen, Items generiert:

- Schweer (1996, Vertrauen in der Lehrer/in-Schüler/in-Beziehung),
- Thies (2002, Vertrauen in der Lehrer/in-Schüler/in-Interaktion),
- Padberg (2006, Vertrauen in der Trainer/in-Athlet/in-Beziehung),
- Fragebogen eines innovations- und organisationspsychologischen Projekts (VERMIKO, interne Quelle, freundlicherweise zur Verfügung gestellt durch den Lehrstuhl für Pädagogische Psychologie am Institut für Soziale Arbeit, Bildungs- und Sportwissenschaften der Universität Vechta).

Die Items des Fragebogens wurden in fünf Teile untergliedert und aus Gründen der Lesbarkeit nicht gegliedert. In Anlehnung an die Fragestellungen (s. Kapitel 6) wurden zunächst vertrauensrelevante Einstellungen und situative Rahmenbedingungen in Verbindung mit systemischem Vertrauen in die Institution abfragt (s. Fragestellung (1)). Ferner wurden personale Bedingungen und vertrauensförderliche Interaktionsverhalten auf den beiden Ebenen, gemäß der Fragestellungen (2) und (3), eruiert:

- (I) Aspekte, die durch Adressat/innen grundsätzlich als vertrauensrelevant erachtet werden.
- (II) Aspekte, die aus Sicht von Adressat/innen im konkreten Interaktionsprozess zwischen Adressat/in und Sozialarbeiter/in als umgesetzt wahrgenommen werden.

Im Weiteren wurde entsprechend der Fragestellung (4) geprüft, wie sich die von Cocard (2003) und Petermann (1996) postulierten Aspekte Selbstvertrauen und Selbstwirksamkeitsüberzeugung für Adressat/innen des geprüften Bereich der Sozialen Arbeit gestalten. Dies erfolgte mittels einer Abfrage des Maßes an Selbstvertrauen (Ich habe ein gutes Selbstvertrauen.) sowie der Selbstwirksamkeitsüberzeugung (Wenn ich mir etwas vorgenommen habe, schaffe ich es in der Regel auch.). Diese Items bildeten die Grundlage für eine Erfassung von Zusammenhängen in Bezug auf Vertrauen.

Ferner wurde die Zufriedenheit mit dem/der aktuellen Sozialarbeiter/in abgefragt und ob sich durch eine/n Sozialarbeiter/in bisher ein Vertrauensbruch ereignet hat. Zur

genauerer Beleuchtung eines möglichen Vertrauensbruchs, wurde ein Feld im Fragebogen eingefügt, welches eine schriftliche Darlegung dieses Aspekts erlaubte. Ebenfalls abgefragt wurde, neben soziodemographischen Daten (Alter, Geschlecht, Staatsangehörigkeit und gesellschaftlicher Statusgruppe), das Geschlecht des/der aktuellen Sozialarbeiter/in. Auch konnten „persönliche Ergänzungen“ zur Vertrauens-thematik niedergeschrieben werden. In Anhang III befindet sich eine Übersichtstabelle, welche die generierten Items mit den entsprechenden abgefragten Aspekten auflistet.

Die Antwortformate bestanden - die beiden Felder mit offenen Antwortmöglichkeiten sowie soziodemographische Angaben ausgenommen - aus 5-stufigen Likertskalen, welche mit den Antwortformulierungen „trifft gar nicht zu“ bis „trifft völlig zu“ beschriftet waren (s. Abbildung 1). Zum besseren Verständnis wurden die Antwortstufen auf dem Deckblatt beschrieben (siehe Abbildung 2).

Abbildung 1: Antwortformat des Fragebogens

trifft gar nicht zu (--)		↔	trifft völlig zu (++)	
--	-	0	+	++

Abbildung 2: Erläuterung des Antwortformats (Deckblatt)

Sind Sie der Meinung, eine Aussage trifft völlig zu, so kreuzen Sie bitte ganz rechts „trifft völlig zu“ (++) an. Trifft eine Aussage gar nicht zu, kreuzen Sie ganz links „trifft gar nicht zu“ (--) an. Alle Abstufungen dazwischen sind ebenso möglich.

7.2 Stichprobenbeschreibung

Die Stichprobe bestand aus 27 Adressat/innen des untersuchten Sozialpsychiatrischen Diensts, wovon 21 den Fragebogen durchweg ausfüllten. Hierbei handelte es sich um 17 weibliche und 10 männliche Personen deutscher Staatsangehörigkeit. Die Altersspanne der Proband/innen lag im Erhebungszeitraum zwischen 25 und 76 Jahren ($M^8=48,35$). Der höchste erworbene Schulabschluss variiert zwischen Haupt-

⁸ M=Mittelwert

bzw. Volksschulabschluss (n=14), Realschulabschluss (n=6) und Abitur (n=4). Die Berufsgruppenverteilung ist heterogen verteilt in „keine Berufsausbildung“ (n=5), „Verkäufer/in“ (n=4), „Schneider/in“ (n=3), „Lehrer/in“ (n=2), „Krankenschwester/-pfleger“ (n=2) und weitere Berufe mit jeweils (n=1), wie u.a. „Industriekauffrau/-mann“, „Dreher/in“ und „Lagerist/in“. Es wurden 17 Proband/innen durch weibliche und 10 Proband/innen durch männliche Sozialarbeiter/innen betreut, wobei männliche Probanden häufiger durch männliche Sozialarbeiter und weibliche Probandinnen häufiger durch weibliche Sozialarbeiterin betreut wurden⁹ (s. Tabelle 1):

Tabelle 1: Übersicht über die geschlechtsspezifische Betreuungsverteilung

Sozialarbeiter/innen / Probandinnen	Soz(m)	Soz(w)	gesamt
Prob(m)	7	3	10
Prob(w)	3	14	17
gesamt	10	17	27

Fußnote: Prob(m)= männliche Probanden, Prob(w)= weibliche Probandinnen, Soz(m)=männlicher Sozialarbeiter, Soz(w)= weibliche Sozialarbeiterin

Nach Aussage der Sozialarbeiter/innen belief sich die Rücklaufquote der Fragebögen auf knapp 70%. Die verhältnismäßig geringe Stichprobengröße im Vergleich zur Anzahl von 201 aktuell behandelten Adressat/innen ergibt sich aus der stark variierenden Beratungsfrequenz (zwischen 1-2 Mal im Jahr und wöchentlich) (s. Kapitel 5) sowie einer hohen Ängstlichkeit und Unsicherheit in Bezug auf das Ausfüllen von Fragebögen. So frequentierte nur ein Bruchteil der Adressat/innen im Untersuchungszeitraum (01.06. 2011 bis 15.07. 2011) den Sozialpsychiatrische Dienst, und hiervon erklärten sich circa Zweidrittel bereit, den Fragebogen auszufüllen.

7.3 Verwendete Verfahren

Die Datenverarbeitung und -analyse erfolgte mit Hilfe des Statistikprogramms PASW Statistics 18.0; zur Anwendung statistischer Verfahren wurden Bortz und Schuster (2010) sowie Brosius (2006) herangezogen.

⁹ Die Auswahl des/der Sozialarbeiter/in erfolgte durch den/die jeweilige/n Adressat/innen.

Zunächst wurden deskriptive Überblicksdaten gewonnen (Mittelwert, Standardabweichung, Minimum, Maximum) und folgend - entsprechend der Fragestellungen (1)-(3) (s. Kapitel 6) - Skalen zur weiteren Auswertung gebildet:

- Skala: Vertrauensrelevante Einstellungen
- Skala: Situative Rahmenbedingungen
- Skala: Vertrauensrelevante personale Bedingungen (Soll / Ist bzw. Ebene I / Ebene II)
- Skala: Förderliche Interaktionsverhalten (Soll / Ist bzw. Ebene I / Ebene II)

Für Fragestellung (1), welche vertrauensrelevante Einstellungen¹⁰ sowie situative Rahmenbedingungen eruiert, wurden Werte >3 (von insgesamt 5 Punkten auf der Likertskala) als allgemein „relevant“ und Werte ≥ 4 (von 5 Punkten auf der Likertskala) als „bedeutsam“ festgelegt. Diese Parameter wurden gewählt, weil sich der/die Adressat/in bei einem angegebenen Wert über 3 (trifft eher zu) im Bereich der Zustimmung und bei einem Wert ab 4 in starker Zustimmung (trifft völlig zu) bewegt. Im Weiteren wurden - neben deskriptiven Vergleichen - T-Testverfahren bzw. korrelative Verfahren gemäß den Fragestellungen (2) - (4) vorgenommen.

Der T-Test¹¹ überprüfte hier zum einen die zentralen Tendenzen der Wahrnehmung von Proband/innen hinsichtlich vertrauensrelevanter personaler Bedingungen und vertrauensförderlicher Interaktionsverhalten bezüglich eines/einer bzw. des/der Sozialarbeiter/in über einen Soll-Ist-Vergleich und zum anderen Beobachtungspaare hinsichtlich der zentralen Tendenz eines zu prüfenden Aspekts miteinander (hier Geschlechtsspezifika im Hinblick auf das Vertrauenskonstrukt). Bildungsspezifische Aspekte werden deskriptiv untersucht und keiner T-Testung unterzogen, da die einzelnen Gruppen (Haupt-, Real- und Gymnasialabschluss) zu klein sind. (s. hierzu Bortz & Schuster, 2010).

Um Zusammenhänge zwischen den Merkmalen Vertrauen und Selbstvertrauen sowie Selbstwirksamkeitsüberzeugung der Proband/innen, gemäß der Fragestellung (4) vergleichen zu können, wurden Korrelationen nach Pearson hergestellt. Über dieses Verfahren lassen sich nicht nur Zusammenhangslagen feststellen, es können ferner Richtung und Signifikanz eines Zusammenhangs ermittelt werden (s. hierzu Bortz & Schuster, 2010).

¹⁰ In der Skala „Vertrauensrelevante Einstellungen“ wurde das Item bezüglich einer lediglich einseitigen Vertrauensmöglichkeit in ihrer Wertigkeit auf der Likert-Skala umgepolt.

¹¹ Die T-Testung sowie die Korrelation nach Pearson sind bei der vorliegenden Stichprobe (N=27) anwendbar (s. Brosius, 2006).

C Ergebnisteil

Im Ergebnisteil werden Ergebnisse der Untersuchung in Reihenfolge der aufgeworfenen Fragestellungen sowie weitere markante im Kontext der Arbeit relevante Resultate ausführlich dargestellt (s. Tabellen 2-13). Im Anschluss daran folgt eine Zusammenfassung, die als Grundlage zur Diskussion und Reflektion der Ergebnisse mit theoretischen Zusammenhängen (s. Kapitel 3 und 4) und insbesondere für die Praxis Sozialer Arbeit dienen soll.

8. Überprüfung der Fragestellungen

Folgend werden in diesem Kapitel errechnete Befunde zu den Fragestellungen (1) bis (4) in tabellarischer Form dargestellt und erörtert.

8.1 Fragestellung zu vertrauensrelevanten Einstellungen und situativen Rahmenbedingungen

Es wird nachfolgend eine Gesamtübersicht über die individuelle Vertrauens tendenz der Adressat/innen, über die Einstellung bezüglich der Bereichsspezifität (Vertrauen in Sozialarbeiter/innen aus dem untersuchten Sozialpsychiatrischen Dienstes) und der kritischen Adressat/innenbefürchtung, dass eine Vertrauensvorleistung bei Sozialarbeiter/innen wie strategisches Vorgehen wirken könnte, sowie über die Skalen „Vertrauensrelevante Einstellungen“ und „Situative Rahmenbedingungen“ gegeben (s. Tabelle 2). Im Anschluss daran erfolgen Darstellungen der jeweiligen Aspekte beider Skalen sowie eine Auflistung, ob Vertrauen durch Sozialarbeiter/innen bei Adressat/innen dieser Stichprobe bisher gebrochen wurde (s. Tabellen 3 - 5).

Die Konkretisierung zu Fragestellung (1) lautet: Inwiefern spielen vertrauensrelevante Einstellungen und situative Rahmenbedingungen für die Vertrauensentwicklung im ausgewählten Setting der Sozialen Arbeit für Adressat/innen in der Sozialarbeiter/in-Adressat/in-Interaktion eine Rolle?

Die Rolle der Skalen „Vertrauensrelevante Einstellungen“ und „Situative Rahmenbedingungen“

Die individuelle Vertrauenstendenz wurde durch die Proband/innen des untersuchten Sozialpsychiatrischen Dienstes nicht als „relevant“ (>3), sondern mit einem durchschnittlichen Wert von $M=4.59$ und einer geringen Streuung¹² ($SD=.46$) als „bedeutsam“ eingeschätzt. Ähnlich, allerdings mit einer höheren Streuung, wurde die „Bereichsspezifität“ beurteilt ($M=4.04$, $SD=1.04$); d.h. das Wissen darum, dass Vertrauen in Sozialarbeiter/innen sich deutlich von anderen Vertrauensbeziehungen (z.B. Freundschaft, Familie) unterscheidet. Die Skala, welche die weiteren vertrauensrelevanten Einstellungen beinhaltet sowie die Skala „Situative Rahmenbedingungen“ wurden mit $M=3.62$ und $M=3.63$ als „relevant“ beurteilt. Ferner ist die Einschätzung, dass Vertrauensvorleistungen durch Adressat/innen auf Seiten des/der Sozialarbeiter/in als strategisches Verhalten interpretiert werden, mit einem durchschnittlichen Wert von $M=2.22$ als „nicht relevant“ eingeschätzt worden. Allerdings verweisen Streuung ($SD=1.34$) und Minimal- sowie Maximalausprägung ($Min=1$, $Max=5$) auf divergente Einstellungen auf Seiten der Adressat/innen bezüglich dieses Aspekts. Nachstehende Tabelle 2 zeigt die Ergebnisse nochmals gebündelt.

Tabelle 2: Gesamtübersicht über die Skalen „Vertrauensrelevante Einstellungen“ und „Situative Rahmenbedingungen“

abgefragte Aspekte / Skalen	N	Min	Max	M	SD
individuelle Vertrauenstendenz	25	4	5	4.59	.46
Bereichsspezifität	24	1	5	4.04	1.04
Vertrauensrelevante Einstellungen	22	3	5	3.62	.56
Situative Rahmenbedingungen	22	3	5	3.63	.55
Einstellung: Vertrauensvorleistung wirkt bei Sozialarbeiter/in wie strategisches Vorgehen	27	1	5	2.22	1.34

Fußnote: N= Stichprobengröße, Min= Minimalausprägung auf der fünfstufigen Likertskala (1= „trifft gar nicht zu“ bis 5= „trifft völlig zu“), Max= Maximalausprägung (s. ebd.), M= Mittelwert, SD= Standardabweichung

¹² Streuung: Eine Streuung, d.h. die Breite eines Antwortverhaltens (von 1 bis 5), mit einem Wert <1.00 lässt sich als eine eher geringe Streuung und damit als ein eher homogenes Antwortverhalten begreifen. Eine Streuung >1.00 lässt dagegen auf ein eher inhomogenes Antwortverhalten schließen (Bortz & Schuster, 2010).

Aspekte der Skala „Vertrauensrelevante Einstellungen“

Die Skala „Vertrauensrelevante Einstellungen“ beinhaltet den Aspekt, der „ersten Eindrucksbildung“, welcher mit einem Wert von $M=4.50$ ($SD=.71$) als „bedeutsam“ eingestuft wurde. Eine „Vertrauensvorleistung durch den/die Sozialarbeiter/in“ wurde marginal geringer „relevant“ eingestuft ($M=3.12$), als eine „Vertrauensvorleistung durch den/die Adressat/in“ ($M=3.33$). Beide Teilaspekte variieren zwischen den Werten $Min=1$ und $Max=5$ und einer Standardabweichung >1.00 , was eine gewisse Indifferenz der Adressat/innen bezüglich dieses Aspektes aufzeigt. Die „Reziprozitätserwartung“ ist mit $M=3.65$ „relevant“ und gleichsam indifferent in ihrer Ausprägung. Des Weiteren ziehen die Adressat/innen eine beidseitige Vertrauensmöglichkeit ($M=4.63$) einer einseitigen, von Adressat/innenseite ausgehenden Vertrauensmöglichkeit ($M=2.70$), vor. Die Verschwiegenheitshaltung auf Seiten des/der Sozialarbeiter/in wurde als „bedeutsam“ mit dem höchsten Durchschnittswert ($M=4.85$) bei gleichzeitig niedrigster Indifferenz ($SD=.36$) dieser Skala beurteilt. Eine Wiederherstellbarkeit von Vertrauen nach einem Vertrauensbruch wurde insgesamt als weniger wahrscheinlich eingeschätzt ($M=2.89$), wobei die Angaben auch hier zwischen $Min=1$ und $Max=5$ variieren (s. Tabelle 3).

Tabelle 3: Übersicht über Aspekte der Skala „Vertrauensrelevante Einstellungen“

Einstellungen	N	Min	Max	M	SD	
erste Eindrucksbildung	26	3	5	4.50	.71	
Vertrauensvorleistung	(durch Sozialarbeiter/in)	26	1	5	3.12	1.24
	(durch Adressat/in)	24	1	5	3.33	1.40
Reziprozitätserwartungen	26	1	5	3.65	1.26	
Vertrauensmöglichkeit	(beidseitig)	27	4	5	4.63	.49
	(einseitig Adressat/innenseite)	27	1	5	2.70	1.33
Verschwiegenheit	27	4	5	4.85	.36	
Wiederherstellbarkeit	27	1	5	2.89	1.40	

Fußnote: N= Stichprobengröße, Min= Minimalausprägung auf der fünfstufigen Likertskala (1= „trifft gar nicht zu“ bis 5= „trifft völlig zu“), Max= Maximalausprägung (s. ebd.), M= Mittelwert, SD= Standardabweichung

Der Aspekt des Vertrauensbruchs

Tabelle 4 zeigt, dass 16 (61.5%) Adressat/innen bisher keinen Vertrauensbruch durch Sozialarbeiter/innen und 3 (11.5%) Adressat/innen bereits einen Vertrauensbruch im Rahmen einer Sozialarbeiter/in-Adressat/innen-Beziehung erlebt haben. Diejenigen Adressat/innen, welche bereits einen Vertrauensbruch erlebten, stimmen ferner darin überein, dass eine vertrauensvolle Beziehung zum/zur Sozialarbeiter/in wichtig ist ($M=5$). Im Spektrum zwischen diesen Werten (trifft eher nicht zu - trifft eher zu) liegen 7 (26.8%) der Adressat/innen und ein/e Adressat/in tätigte in diesem Bereich keine Angabe. Ferner wurden keine Angaben zu den Gründen der Vertrauensbrüche gegeben.

Tabelle 4: Vertrauensbruch

Angaben auf der Likert-Skala	Häufigkeit	gültige Prozente
trifft gar nicht zu	16	61.5
trifft weniger zu	3	11.5
neutral	3	11.5
trifft eher zu	1	3.8
trifft völlig zu	3	11.5
<ul style="list-style-type: none"> eine vertrauensvolle Beziehung zum/zur Sozialarbeiter/in ist wichtig /Vertrauensbruch 	3	
N(missing)	26(1)	100.0

Fußnote: N=Stichprobengröße, (missing)= fehlende Werte

Aspekte der Skala „Situative Rahmenbedingungen“

Die Skala „Situative Rahmenbedingungen“ mit einem Wert von $M=3.63$ stellt sich in der Ansicht der einzelnen Aspekte folgendermaßen dar: Den Aspekten „Freiwilligkeit der Beziehung“ ($M=4.88$), „Möglichkeit zur offenen Kommunikation“ ($M=4.50$) und „Zeitfaktor“ ($M=4.48$) wurde - im Vergleich zur Gesamtskala - hohe Bedeutsamkeit zugeschrieben. Die Beziehungsstruktur zwischen Adressat/in und Sozialarbeiter/in wurde als asymmetrisch wahrgenommen ($M=3.04$) und als „relevant“ eingestuft, jedoch ist dieser Wert im Vergleich zu den anderen situativen Rahmenbedingungen eher gering ausgeprägt und die Adressat/innen zeigten sich bezüglich dieses Aspekts indifferent ($SD=1.31$). Auch das Systemvertrauen in die Institution - welches aus vier

kumulierten Einzelitems besteht - wurde als verhältnismäßig schwach „relevant“ (M=3.01) wahrgenommen (s. Tabelle 5).

Tabelle 5: Übersicht über Aspekte der Skala „Situative Rahmenbedingungen“

Situative Rahmenbedingungen	N	Min	Max	M	SD
Freiwilligkeit der Beziehung	26	4	5	4.88	.33
Möglichkeit zur offenen Kommunikation	26	2	5	4.50	.81
Zeitfaktor	27	4	5	4.48	.51
asymmetrische Beziehungsstruktur	26	1	5	3.04	1.31
Systemvertrauen	24	2	5	3.01	.79

Fußnote: N= Stichprobengröße, Min= Minimalausprägung auf der fünfstufigen Likertskala (1= „trifft gar nicht zu“ bis 5= „trifft völlig zu“), Max= Maximalausprägung (s. ebd.), M= Mittelwert, SD= Standardabweichung

8.2 Fragestellung zu vertrauensrelevanten personalen Bedingungen sowie förderlicher Interaktionsverhalten im Rahmen einer Sozialarbeiter/in-Adressat/in-Beziehung

Es werden im Folgenden die drei Konkretisierungen zur o.g. Fragestellung (2) dargestellt und erörtert.

Die erste Konkretisierung zu Fragestellung (2) lautet folgendermaßen: Inwiefern spielen personale Bedingungen sowie förderliche Interaktionsverhalten für die Vertrauensentwicklung im ausgewählten Setting der Sozialen Arbeit für Adressat/innen in der Sozialarbeiter/in-Adressat/in-Interaktion eine Rolle?

Die Rolle der Skalen „Personale Bedingungen“ sowie „Förderliche Interaktionsverhalten“ (Ebene I)

Tabelle 6 veranschaulicht, dass beide Skalen eine hohe Durchschnittsbewertung (M=4.65; M=4.53) bei gleichzeitig geringer Standardabweichung (SD=.37, SD=.39) aufweisen, was mit hoher Übereinstimmung der Adressat/innen auf eine grundsätzlich tragende Rolle beider Skalen für das Setting zwischen Sozialarbeiter/in und Adressat/in verweist.

Tabelle 6: Gesamtübersicht über die Skalen „Personale Bedingungen“ und „Förderliche Interaktionsverhalten“ Ebene I

abgefragte Skalen	N	Min	Max	M	SD
Personale Bedingungen	26	4	5	4.65	.37
Förderliche Interaktionsverhalten	26	4	5	4.53	.39

Fußnote: Fußnote: N= Stichprobengröße, Min= Minimalausprägung auf der fünfstufigen Likertskala (1= „trifft gar nicht zu“ bis 5= „trifft völlig zu“), Max= Maximalausprägung (ebd.), M= Mittelwert, SD= Standardabweichung

Innerhalb der zweiten Konkretisierung von Fragestellung (2) wird abgefragt, welche der angeführten personalen Bedingungen sich im ausgewählten Setting mit einem/einer Sozialarbeiter/in für Adressat/innen als bedeutsam darstellen.

Aspekte der Skala „Personale Bedingungen“ (Ebene I)

Tabelle 7 zeigt, dass sich alle sieben Aspekte der Skala „Personale Bedingungen“ mit einem hohen Durchschnittswert zwischen $M=4.81$ und $M=4.48$ als „bedeutsam“ erweisen, wobei hier „Aufrichtigkeit“ ($M=4.81$), „fachliche Kompetenz und Hilfe“ ($M=4.81$) und „Zugänglichkeit“ ($M=4.80$) die höchsten Werte mit den niedrigsten Streuungen ($SD=.39 - .42$) erreichen. Als am wenigsten „bedeutsam“ - wenn auch nur mit geringen Unterschieden - wurden „Respekt“ ($M=4.48$) und „persönliche Zuwendung“ ($M=4.43$) eingestuft.

Tabelle 7: Übersicht über Aspekte der Skala „Personale Bedingungen“ Ebene I

Personale Bedingungen	N	Min	Max	M	SD
Aufrichtigkeit	27	4	5	4.81	.39
fachliche Kompetenz und Hilfe	26	4	5	4.81	.40
Zugänglichkeit	27	4	5	4.80	.42
Zuverlässigkeit	27	4	5	4.70	.47
Glaubwürdigkeit	27	3	5	4.70	.54
Respekt	27	3	5	4.48	.64
persönliche Zuwendung	27	4	5	4.43	.61

Fußnote: N= Stichprobengröße, Min= Minimalausprägung auf der fünfstufigen Likertskala (1= „trifft gar nicht zu“ bis 5= „trifft völlig zu“), Max= Maximalausprägung (ebd.), M= Mittelwert, SD= Standardabweichung

Innerhalb der dritten Konkretisierung von Fragestellung (2) wird erfragt, welche der angeführten förderlichen Interaktionsverhalten sich im ausgewählten Setting der Sozialen Arbeit für Adressat/innen in der Sozialarbeiter/in-Adressat/in-Interaktion als bedeutsam darstellen.

Aspekte der Skala „Förderliche Interaktionsverhalten“ (Ebene I)

Es zeigen sich - wie auch bei der Skala „Personale Bedingungen“ - bei der Skala „Förderliche Interaktionsverhalten“ alle Aspekte als „bedeutsam“. Hier variiert der durchschnittlich gegebene Wert zwischen $M=4.74$ und $M=4.07$, also insgesamt etwas niedriger als bei der Skala „Personale Bedingungen“. In dem Bereich der förderlichen Interaktionsverhalten wurden die Aspekte „gerechtes Verhalten“ ($M=4.74$), „eine vertrauensfördernde Kommunikation“ ($M=4.70$), „das Zeigen von aufrichtigem Interesse“ sowie „verstehendes Zuwenden“ ($M=4.67$) als am „bedeutsamsten“ eingeschätzt. „Kooperatives Verhalten“ wurde als am wenigsten „bedeutsam“ ($M=4.07$) mit einer Streuung von $SD=1.00$ bewertet (s. Tabelle 8).

Tabelle 8: Übersicht über Aspekte der Skala „Förderliche Interaktionsverhalten“ Ebene I

Förderliche Interaktionsverhalten	N	Min	Max	M	SD
gerechtes Verhalten	27	3	5	4.74	.53
eine vertrauensfördernde Kommunikation	27	4	5	4.70	.47
Versprechen einhalten	27	3	5	4.70	.54
das Zeigen von aufrichtigem Interesse	27	4	5	4.67	.48
verstehendes Zuwenden	27	4	5	4.67	.48
transparentes und nachvollziehbares Handeln	26	4	5	4.50	.51
wertschätzendes Verhalten	27	2	5	4.48	.70
kooperatives Verhalten	27	1	5	4.07	1.00

Fußnote: N= Stichprobengröße, Min= Minimalausprägung auf der fünfstufigen Likertskala (1= „trifft gar nicht zu“ bis 5= „trifft völlig zu“), Max= Maximalausprägung (ebd.), M= Mittelwert, SD= Standardabweichung

8.3 Fragestellung zur Relevanz personaler Bedingungen sowie förderlicher Interaktionsverhalten im Rahmen der aktuellen Sozialarbeiter/in-Adressat/in-Beziehung

In diesem Abschnitt werden die Unterschiede zwischen den Soll- und Ist-Werten der Skalen „Personale Bedingungen“ und „Förderliche Interaktionsverhalten“ über den T-Testvergleich auf Signifikanz überprüft.

Fragestellung (3) konkretisiert sich im ersten Teil folgendermaßen: Erweisen sich die als bedeutsam eingestuften personalen Bedingungen für Adressat/innen auch in der aktuellen Sozialarbeiter/in-Adressat/in-Interaktion als wesentlich?

Die Skala „Personale Bedingungen“ im Soll-Ist-Vergleich (Ebene I, II)

Durch die zweiseitige T-Testung für gepaarte Stichproben, lassen sich im direkten Vergleich zwischen der Skala „Personale Bedingungen“ auf Ebene I und Ebene II keine signifikanten Unterschiede zwischen den Skalen aufzeigen. Auch die einzelnen Aspekte der Skala auf beiden Ebenen sind nicht signifikant unterschiedlich. Der Soll-Wert der Skala „Personale Bedingungen“ liegt nahe am Ist-Wert, d.h. die als bedeutsam eingestuften personalen Bedingungen erweisen sich in der aktuellen Sozialarbeiter/in-Adressat/in-Interaktion als wesentlich. Die größten negativen Differenzen zwischen den Ebenen I und II ergeben sich in der Wahrnehmung der Adressat/innen bei den Aspekten „Respekt“ (Diff.=-.21), „Glaubwürdigkeit“ (Diff.=-.18) und „fachliche Kompetenz und Hilfe“ (Diff.=-.18). Im Bereich „persönliche Zuwendung“ (Diff.=+.04) ergibt sich eine positive Differenz (s. Tabelle 9).

Tabelle 9: Vergleich der Skala „Personale Bedingungen“ und ihrer Aspekte auf Ebene I und Ebene II

Skala „Personale Bedingungen“ und Aspekte	N	M EI	SD EI	M EII	SD EI	Diff.	Sig.
Personale Bedingungen	24	4.65	.37	4.56	.52	-.11	ns.
Aufrichtigkeit	27	4.81	.39	4.68	.55	-.13	ns.
fachliche Kompetenz und Hilfe	26	4.81	.40	4.70	.54	-.18	ns.
Zugänglichkeit	27	4.80	.42	4.69	.55	-.11	ns.
Zuverlässigkeit	27	4.70	.47	4.63	.57	-.07	ns.
Glaubwürdigkeit	27	4.70	.54	4.52	.89	-.18	ns.
Respekt	27	4.48	.64	4.27	.87	-.21	ns.
persönliche Zuwendung	27	4.43	.61	4.47	.76	+0.04	ns.

Fußnote: N= Stichprobengröße, M= Mittelwert, SD= Standardabweichung, Diff.= Differenz aus den Mittelwerten von EI und EII, Sig.= Signifikanz auf dem 0.5% Niveau
Zweiseitig (T-Test für gepaarte Stichproben), ns.= nicht signifikant auf dem 5% Niveau

Der zweite Teil dieser Fragestellung erfragt, ob sich die als bedeutsam eingestuften förderlichen Interaktionsverhalten für Adressat/innen auch in der aktuellen Sozialarbeiter/in-Adressat/in-Interaktion als wesentlich erweisen.

Die Skala „Förderliche Interaktionsverhalten“ im Soll-Ist-Vergleich (Ebene I, II)

Auch der Vergleich der Skala „Förderliche Interaktionsverhalten“ auf Ebene I und Ebene II zeigt keine signifikanten Unterschiede zwischen den Ebenen auf. Ferner sind die einzelnen Aspekte der Skala auf beiden Ebenen nicht signifikant unterschiedlich. Diese Skala liegt mit ihrem Soll-Wert nahe am Ist-Wert, sodass sich auch hier die als bedeutsam eingestuften Aspekte in der aktuellen Sozialarbeiter/in-Adressat/in-Interaktion als wesentlich erweisen. Die größten negativen Differenzen zwischen erster und zweiter Ebene ergeben sich im Bereich des „transparenten und nachvollziehbaren Handelns“ (Diff.=-.28) und beim „Versprechen einhalten“ (Diff.=-.18) des/der Sozialarbeiter/in. Eine positive Differenz ergibt sich im Bereich „kooperatives Verhalten“ (Diff.=+.20) (s. Tabelle 10).

Tabelle 10: Vergleich der Skala „Vertrauensförderliche Verhaltensweisen“ und ihrer Aspekte auf Ebene I und Ebene II

Skala „förderliche Interaktionsverhalten“ und Aspekte	N	M EI	SD EI	M EII	SD EII	Diff.	Sig.
Förderliche Interaktionsverhalten	26	4.53	.39	4.49	.54	-.04	ns.
gerechtes Verhalten	27	4.74	.53	4.63	.57	-.11	ns.
eine vertrauensfördernde Kommunikation	27	4.70	.47	4.59	.64	-.11	ns.
Versprechen einhalten	27	4.70	.54	4.52	.89	-.18	ns.
das Zeigen von aufrichtigem Interesse	27	4.67	.48	4.63	.63	-.04	ns.
verstehendes Zuwenden	27	4.67	.48	4.63	.57	-.04	ns.
transparentes und nachvollziehbares Handeln	26	4.50	.51	4.22	.89	-.28	ns.
wertschätzendes Verhalten	27	4.48	.70	4.44	.70	-.04	ns.
kooperatives Verhalten	27	4.07	1.00	4.27	.96	+.20	ns.

Fußnote: N= Stichprobengröße, M= Mittelwert, SD= Standardabweichung, Diff.= Differenz aus den Mittelwerten von EI und EII, Sig.= Signifikanz auf dem 0.5% Niveau zweiseitig (T-Test für gepaarte Stichproben), ns.= nicht signifikant auf dem 5% Niveau

8.4 Fragestellung zu soziodemographischen Unterschieden und den Determinanten Selbstvertrauen und Selbstwirksamkeitsüberzeugung

Im Folgenden werden geschlechts- und bildungsspezifische Besonderheiten dargestellt (s. Tabellen 11 und 12). Ferner wird über eine Korrelationsmatrix der von Cocard (2003) und Petermann (1996) postulierte Zusammenhang zwischen Selbstvertrauen, Selbstwirksamkeitsüberzeugung und Vertrauen für den Kontext des untersuchten Sozialpsychiatrischen Dienstes dargestellt (s. Tabelle 13).

Fragestellung (4) lautet wie folgt: Welche Besonderheiten werden bei einem Vergleich der Geschlechter, der Bildungsabschlüsse und der Selbstvertrauens- bzw. Selbstwirksamkeitsüberzeugungsmaße bezüglich der vorangestellten Fragestellungen evident?

Geschlechtsspezifische Besonderheiten in Bezug auf vorangegangene Vertrauensaspekte

Weibliche Adressatinnen schätzten die Vertrauenswürdigkeit ihres/ihrer Sozialarbeiter/in mit ($M=4.71$) geringfügig höher ein, als männliche Adressaten ($M=4.50$). Die Aussage, dass weibliche Adressatinnen eher bereit sind in der Sozialarbeiter/in-Adressat/innen-Beziehung zu vertrauen, wurde mit leichter Zustimmung bewertet (Prob(m): $M=3.20$, Prob(w): $M=3.50$); hierbei zeigten sich weibliche Adressatinnen als indifferent (Prob(w): $SD=1.46$). Beide Vergleiche weisen, vermittelt der zweiseitigen T-Testung für verbundene Stichproben, keine signifikanten Unterschiede zwischen den Geschlechtern auf.

Die individuelle Vertrauenstendenz zeigte sich bei weiblichen Adressatinnen stärker ausgeprägt ($M=4.81$), als bei männlichen Adressaten ($M=4.19$), dieser Unterschied ist signifikant (sig.**). Ähnliche Unterschiede, jedoch ohne Signifikanzen, ergeben sich bezüglich der Skalen „Personale Bedingungen“ und „Förderliche Interaktionsverhalten“. Weibliche Adressatinnen bewerteten ihre aktuelle Beziehung zum/zur Sozialarbeiter/in im Hinblick auf „Personale Bedingungen“ höher ($M=4.72$), als männliche Adressaten ($M=4.29$). Auch „Förderliche Interaktionsverhalten“ schätzten weibliche Adressatinnen durchschnittlich höher ein ($M=4.65$), als männliche Adressaten ($M=4.24$).

Annähernd neutral - jedoch tendenziell weniger zustimmend - wurde die Aussage bewertet, dass sich ein Vertrauensaufbau zwischen gleichen Geschlechtern leichter gestaltet ($M=2.70$, $M=2.94$). Wird dieser Aussage die tatsächliche geschlechtsspezifische Verteilung zwischen Sozialarbeiter/in und Adressat/in in dieser Stichprobe gegenübergestellt, ergibt sich ein kontradiktorisches Bild: 7 (von 10) männlichen Adressaten haben einen männlichen Sozialarbeiter und 14 (von 17) weibliche Adressatinnen haben eine Sozialarbeiterin zur Betreuung gewählt (s. Tabelle 11).

Tabelle 11: Geschlechtsspezifische Besonderheiten

Geschlechtsspezifika und Vertrauen	Prob(m)			Prob(w)			Diff.	Sig.
	N	M	SD	N	M	SD		
Adressat/innen, die aktuelle/n Sozialarbeiter/in als vertrauenswürdig empfinden	10	4.50	.53	17	4.71	.47	.21	ns.
weibliche Adressatinnen sind eher bereit in der Sozialarbeiter/in-Adressat/innen-Beziehung zu vertrauen	10	3.20	.63	16	3.50	1.46	.30	ns.
individuelle Vertrauenstendenz	10	4.19	.44	16	4.81	.30	.62	sig.**
Skala „Personale Bedingungen“ (Ebene II) ¹³	10	4.29	.59	15	4.72	.42	.43	ns.
Skala „Förderliche Interaktionsverhalten“ (Ebene II) ¹⁴	9	4.24	.61	17	4.65	.44	.41	ns.
Der Vertrauensaufbau gestaltet sich zwischen gleichen Geschlechtern leichter	10	2.70	.83	17	2.94	1.48	.24	ns.
Adressat/innen, die eine/n gleich-geschlechtliche/n Sozialarbeiter/in gewählt	7 (n=10)			14 (n=17)				

Fußnote: Prob(m)= männliche Probanden, Prob(w)= weibliche Probandinnen, N= Stichprobengröße, Min= Minimalausprägung auf der fünfstufigen Likertskala (1= „trifft gar nicht zu“ bis 5= „trifft völlig zu“), Max= Maximalausprägung (ebd.), M= Mittelwert, SD= Standardabweichung, Diff.= Differenz aus den Mittelwerten, Sig.= Signifikanz auf dem 0.5% Niveau zweiseitig (T-Test für unabhängige Stichproben), ns.= nicht signifikant auf dem 5% Niveau

Bildungsspezifische Besonderheiten in Bezug auf vorangegangene Vertrauensaspekte

Tabelle 12 zeigt, dass Adressat/innen mit Abitur den/die aktuelle/n Sozialarbeiter/in - im Vergleich zu Adressat/innen mit Hauptschulabschluss (M=4.64) und Realschulabschluss (M=4.83) - mit dem geringsten Mittelwert (M=4.25) als vertrauenswürdig empfanden. Auch die individuelle Vertrauenstendenz der Adressat/innen mit Abitur

¹³, ¹⁴ Auch auf Ebene I wurden die Skalen „Personale Bedingungen“ und „Förderliche Interaktionsverhalten“ durch weibliche Adressatinnen durchweg höher eingeschätzt.

zeigt sich in geringerem Maße ($M=4.17$), als bei Adressat/innen mit Realschulabschluss ($M=4.47$) und Hauptschulabschluss ($M=4.74$). Die Skala „Personale Bedingungen“ wurde durch Adressat/innen mit Haupt- und Realschulabschluss ($M=4.63$, $M=4.73$) in hohem Maße und durch Adressat/innen mit Abitur mit einem etwas geringeren Wert ($M=4.03$) als gegeben wahrgenommen. Ferner unterscheiden sich Adressat/innen mit Abitur deutlich in der Wahrnehmung der Skala „Förderliche Interaktionsverhalten“ von den Adressat/innen der anderen beiden Schulformen. Hier nahmen Adressat/innen mit Abitur förderliche Verhaltensweisen auf Seiten ihres/ihrer Sozialarbeiter/in mit einem Wert von $M=3.66$ wahr; Adressat/innen mit Haupt- und Realschulabschluss nahmen dagegen in höherem Maße förderliche Verhaltensweisen auf Seiten ihrer/ihrer Sozialarbeiter/in wahr ($M=4.73$, $M=4.58$). Auffällig ist in Tabelle 12 - neben den geringeren Mittelwerten der Adressat/innen mit Abitur - die durchgängig geringe Indifferenz der Einschätzungen insgesamt ($SD=.28-.77$).

Tabelle 12: Bildungsspezifische Besonderheiten

Bildungsspezifika:	Hauptschulabschluss			Realschulabschluss			Abitur		
	N	M	SD	N	M	SD	N	M	SD
N=24									
Adressat/innen, die aktuelle/n Sozialarbeiter/in als vertrauenswürdig empfinden	14	4.64	.50	6	4.83	.41	4	4.25	.50
individuelle Vertrauenstendenz	13	4.74	.34	5	4.47	.51	4	4.17	.58
Skala „Personale Bedingungen“ (Ebene II)	13	4.63	.42	6	4.73	.41	4	4.03	.77
Skala „Förderliche Interaktionsverhalten“ (Ebene II)	13	4.73	.28	6	4.58	.53	4	3.66	.37

Fußnote: N= Stichprobengröße, Min= Minimalausprägung, Max= Maximalausprägung, M= Mittelwert, SD= Standardabweichung

Der postulierte Zusammenhang zwischen Selbstvertrauen, Selbstwirksamkeitsüberzeugung und Aspekten des Vertrauens

In Tabelle 13 wird deutlich, dass der Zusammenhang zwischen Selbstvertrauen, Selbstwirksamkeitsüberzeugung und Vertrauen in dieser Stichprobe differenziert betrachtet werden muss. Die Angaben bezüglich der „Selbstwirksamkeitsüberzeugung“ korrelieren mit der „individuellen Vertrauens tendenz“ (Korr.=.49, sig*) sowie mit der „Einschätzung der Vertrauenswürdigkeit des/der aktuellen Sozialarbeiter/in“ (Korr.=.55, sig.***) mittelstark und signifikant. Starke und signifikante Korrelationen ergeben sich ferner zwischen dem „Selbstvertrauen“ und der „Selbstwirksamkeitsüberzeugung“ (Korr.=.79, sig.***) sowie auch den Skalen „Personale Bedingungen“ (Korr.=.69, sig**) und „Förderliche Interaktionsverhalten“ (Korr.=.86, sig**). Die „Selbstwirksamkeitsüberzeugung“ korreliert nicht mit dem Item des Vertrauensbruchs (Korr.=.17, ns.). Das Maß an „Selbstvertrauen“ korreliert mittelstark und signifikant mit den Skalen „Personale Bedingungen“ (Korr.=.51, sig.*) und „Förderliche Interaktionsverhalten“ (Korr.=.51, sig**). Nicht signifikante Korrelationen mit dem Maß an „Selbstvertrauen“ ergeben sich ferner mit der „individuellen Vertrauens tendenz“ (Korr.=.39, ns.), der „Einschätzung der Vertrauenswürdigkeit des/der aktuellen Sozialarbeiter/in“ (Korr.=.35, ns.) und dem „Vertrauensbruch“ (Korr.=.34, ns.). Der Mittelwert der Adressat/innen bezüglich des „Selbstvertrauens“ liegt bei $M=3.27$ und der der „Selbstwirksamkeitsüberzeugung“ bei $M=3.69$.

Es bestehen in dieser Stichprobe Zusammenhänge zwischen Vertrauensaspekten, dem Selbstvertrauen und der der Selbstwirksamkeitsüberzeugung von Adressat/innen, allerdings zeigen sich diese in Verbindung mit der Selbstwirksamkeitsüberzeugung stärker und in höherem Maße signifikant als mit dem Aspekt des Selbstvertrauens. Ferner weisen die Adressat/innen leicht positive Werte ($M>3$) bezüglich der Aspekte Selbstvertrauen und Selbstwirksamkeitsüberzeugung auf.

Tabelle 13: Zusammenhang zwischen Selbstvertrauen, Selbstwirksamkeitsüberzeugung und Vertrauen

Korrektionsmatrix N=26		Selbstwirksamkeits- überzeugung	Selbstvertrauen
individuelle Vertrauens- tendenz	Korr.	.49	.39
	Sig.	sig.*	ns.
Skala: „Personale Bedingungen“ (Ebene II)	Korr.	.69	.51
	Sig.	sig.**	sig.*
Skala: „Förderliche Interaktionsverhalten“ (Ebene II)	Korr.	.68	.51
	Sig.	sig.**	sig.**
Einschätzung der Vertrauenswürdig- keit des/der aktuellen Sozialarbeiter/in	Korr.	.55	.35
	Sig.	sig.**	ns.
Vertrauensbruch	Korr.	.17	.34
	Sig.	ns.	ns.
Selbstwirksamkeitsüberzeugung (M=3.69)	Korr.	---	.79
	Sig.	---	sig.**
Selbstvertrauen (M=3.27)	Korr.	.79	---
	Sig.	sig.**	---

Fußnote: N= Stichprobengröße, Korr.= Korrelation nach Pearson, sig.**= Die Korrelation ist auf dem Niveau von 0,01 (2-seitig) signifikant, sig.*= Die Korrelation ist auf dem Niveau von 0,05 (2-seitig) signifikant, ns.= nicht signifikant

8.5 Zusammenfassung

Insgesamt lässt sich feststellen, dass im Rahmen der untersuchten Stichprobe (Adressat/innen des Sozialpsychiatrischen Dienstes einer niedersächsischen Kleinstadt) - gemäß der Fragestellung (1) – die erhobenen vertrauensrelevanten Einstellungen und situativen Rahmenbedingungen für die Vertrauensentwicklung im Rahmen einer Sozialarbeiter/in-Adressat/in-Beziehung als kumulierte Skala relevant (>3), jedoch nicht bedeutsam (≥4) sind. Bedeutsame Einzelaspekte der Skala „Vertrauensrelevante Einstellungen“ sind:

Aspekt:

- Verschwiegenheit (4.85),
- beidseitige Vertrauensmöglichkeit (4.63),
- die erste Eindrucksbildung (4.50).

Bedeutsame Einzelaspekte der Skala „Situative Rahmenbedingungen“ sind:

Aspekt:

- Freiwilligkeit der Beziehung (4.88),
- Möglichkeit zur offenen Kommunikation (4.59),
- Zeitfaktor (4.48).

Die individuelle Vertrauenstendenz gegenüber Sozialarbeiter/innen ist stark ausgeprägt ($M=4.59$), allerdings ist Adressat/innen auch bewusst, dass sich Vertrauen in verschiedenen Bereichen des sozialen Lebens unterscheidet (Bereichsspezifität: $M=4.04$). Ferner zeigen sich die Befürchtung, dass Vertrauensvorleistungen seitens der Adressat/innen auf den/die Sozialarbeiter/in wie strategisches Verhalten wirken könnten, als eher unbegründet ($M=2.22$) und die Richtung, von der aus ein initialer Vertrauensvorschuss erfolgen sollte, als indifferent ($M=3.12-3.33$, $SD=1.24-1.40$). Die Einstellung bezüglich der Wiederherstellbarkeit von Vertrauen nach einem Vertrauensbruch insgesamt ist indifferent und eher gering ausgeprägt ($M=2.89$, $SD=1.40$). Einen konkreten Vertrauensbruch durch eine/n Sozialarbeiter/in erlebten bisher 3 der befragten Adressat/innen; kein/e Adressat/innen tätigten Angaben zu den Gründen des Vertrauensbruchs, allerdings geben sie einstimmig ($M=5$) die Wichtigkeit einer vertrauensvollen Beziehung zum/zur Sozialarbeiterin an.

Vertrauensrelevante personale Bedingungen ($M=4.65$) und förderliche Interaktionsverhalten ($M=4.53$), konkretisiert im Rahmen der Fragestellungen (2) und (3), erweisen sich für die Interaktion zwischen Sozialarbeiter/in und Adressat/in in dieser Stichprobe als Skala sowie im Hinblick auf die einzelnen Aspekte, als grundsätzlich bedeutsam (Ebene I). In der konkreten Interaktion mit dem/der aktuellen Sozialarbeiter/in zeigt sich über das T-Testverfahren, dass die zuvor als bedeutsam eingestuften Aspekte in der Wahrnehmung der Adressat/innen in hohem Maße durch die Sozialarbeiter/innen umgesetzt werden (personale Bedingungen: $M=4.55$, förderliche Interaktionsverhalten: $M=4.49$, Ebene II). Die Wertigkeit der personalen Bedingungen auf erster sowie auf zweiter Ebene wurden in ihrer Rangfolge durch die Adressat/innen folgendermaßen eingestuft:

C Ergebnisteil

<u>Aspekt:</u>	<u>Ebene:</u> (I / II)
• Aufrichtigkeit	(M=4.81 / 4.68),
• fachliche Kompetenz und Hilfe	(M=4.81 / 4.70),
• Zugänglichkeit	(M=4.80 / 4.69),
• Zuverlässigkeit	(M=4.70 / 4.63),
• Glaubwürdigkeit	(M=4.70 / 4.52),
• Respekt	(M=4.48 / 4.27),
• persönliche Zuwendung	(M=4.43 / 4.47).

Die größten negativen Differenzen zwischen Soll- und Ist-Wert ergeben sich in dieser Skala bei „Respekt“ (Diff.=.-21), „Glaubwürdigkeit“ (Diff.=.-18) und „fachliche Kompetenz und Hilfe“ (Diff.=.-18). Eine positive Differenz von Diff.=+.04, ergab sich im Bereich „persönliche Zuwendung“, d.h. es wird von Sozialarbeiter/innenseite geringfügig mehr investiert, als durch die Adressat/innen erwartet wurde. Die förderlichen Interaktionsverhalten wurden in Reihenfolge ihrer Wertigkeit durch die Adressat/innen folgendermaßen eingestuft:

<u>Aspekt:</u>	<u>Ebene:</u> (I / II)
• gerechtes Verhalten	(M=4.53 / 4.49),
• vertrauensfördernde Kommunikation	(M=4.70 / 4.59),
• Versprechen einhalten, bzw. Konsistenz	(M=4.70 / 4.52),
• das Zeigen von aufrichtigem Interesse	(M=4.67 / 4.63),
• verstehendes Zuwenden	(M=4.67 / 4.63),
• transparentes und nachvollziehbares Handeln	(M=4.50 / 4.22),
• wertschätzendes Verhalten	(M=4.48 / 4.44),
• kooperatives Verhalten	(M=4.07 / 4.27).

Innerhalb dieser Skala zeigen sich die größten negativen Differenzen zwischen Soll- und Ist-Wert bei den Aspekten „transparentes und nachvollziehbares Handeln“ (Diff.=.-.28) und „Versprechen einhalten“ (Diff.=.18). Eine positive Differenz ergab sich bei dem Aspekt „kooperatives Verhalten“ (Diff.=+.20).

Gemäß der Fragestellung (4) wurden vertrauensrelevante Einstellungen im Hinblick auf geschlechts- und bildungsspezifische Unterschiede beleuchtet.

Weibliche Adressatinnen zeigten sich insgesamt vertrauensvoller als männliche Adressaten. Bezüglich der individuellen Vertrauenstendenz besteht ein signifikanter Unterschied zwischen den Geschlechtern (Prob(m): $M=4.19$, Prob(w): $M=4.81$, sig**). Auch bewerteten weibliche Adressatinnen ihre/n aktuelle/n Sozialarbeiter/in als vertrauenswürdiger ($M=4.71$) im Vergleich zu männlichen Adressaten ($M=4.50$); auch die Skalen „Personale Bedingungen“ und „Förderliche Interaktionsverhalten“ auf konkreter Ebene mit dem/der Sozialarbeiter/in sowie auch auf abstrakter Ebene, schätzten weibliche Adressatinnen höher ein. Diese Unterschiede sind jedoch - ebenso wie die von weiblichen Adressatinnen höher bewertete Aussage, dass selbige in einer Sozialarbeiter/in-Adressat/innen-Beziehung, eher als männliche Adressaten, bereit sind zu vertrauen - nicht signifikant. Der Aussage, dass sich ein Vertrauensaufbau zwischen gleichen Geschlechtern leichter gestaltet, stimmen beide Geschlechter eher weniger zu (Prob(m): $M=2.70$, Prob(w): $M=2.94$). Die tatsächliche Geschlechterverteilung zwischen männlichen und weiblichen Adressat/innen zu ihren gewählten Sozialarbeiter/innen ergibt allerdings ein kontradiktorisches Bild zu dieser Einschätzung.

Bildungsspezifische Unterschiede ergeben sich insbesondere auf Seiten der Adressat/innen mit Abitur. Hier sind individuelle Vertrauenstendenz, die Einschätzung der Vertrauenswürdigkeit des/der aktuellen Sozialarbeiter/in sowie die Skalen „Personale Bedingungen“ und „Förderliche Interaktionsverhalten“ mit Differenzen zwischen Diff.=.30 und Diff.=1.07, im Vergleich mit den anderen Bildungsabschlüssen (Haupt- und Realschulabschluss), deutlich geringer ausgeprägt.

Des Weiteren wurde in Fragestellung (4) ein möglicher Zusammenhang zwischen Selbstvertrauen, Selbstwirksamkeitsüberzeugung und Vertrauen zur Prüfung an der vorliegenden Stichprobe in den Raum gestellt. Die Adressat/innen weisen in den Bereichen des Selbstvertrauens ($M=3.27$) sowie der Selbstwirksamkeitserwartung ($M=3.69$) leicht positive Werte auf. Die Selbstwirksamkeitsüberzeugung korreliert stark und signifikant mit dem Selbstvertrauen der Adressat/innen (Korr.=.79, sig**). Allerdings ergeben sich zwischen den geprüften Vertrauensaspekten und der Selbstwirksamkeitsüberzeugung der Adressat/innen in höherer Stärke und Anzahl Zusammenhänge (individuelle Vertrauenstendenz: Korr.=.49, sig*, Skala „Personale Bedingungen“: Korr.=.69, sig**, Skala „Förderliche Interaktionsverhalten“, Korr.=.68, sig**, Einschätzung der Vertrauenswürdigkeit des/der aktuellen Sozialarbeiter/in: Korr.=.55, sig**). Ferner korreliert Selbstvertrauen in dieser Stichprobe, anders als die Selbstwirksamkeitsüberzeugung (Korr.=.17, ns.), mit einem Vertrauensbruch (Korr.=.34, ns.) durch eine/n Sozialarbeiter/in.

D Diskussionsteil

In diesem Kapitel werden, nach einer knappen Darstellung von Relevanzen der vorliegenden Forschungsthematik, Ergebnisse dieser Untersuchung in Reihenfolge der aufgeworfenen Fragestellungen diskutiert, kritisch reflektiert und im Hinblick auf praktische Anwendbarkeit aufgearbeitet. Es wird erörtert, durch welche Aspekte ein Vertrauensverhältnis auf Seiten der untersuchten Adressat/innen forciert werden kann, und es werden, unter Zuhilfenahme diskutierter Studien und Literatur, Annahmen darüber getätigt, weshalb dies so ist. Ferner werden Anhaltspunkte und Erklärungsmöglichkeiten angeführt, um die besonderen Dynamiken des Untersuchungsbereichs in seinen Unterschieden zur Literatur oder anderen Untersuchungsergebnissen zu erklären. Darüber hinaus wird - an den Eckpunkten, an denen dies möglich ist - auf allgemeine Anwendbarkeit vertrauensbezogener Maßnahmen innerhalb der Disziplin Sozialer Arbeit hingewiesen. Über einen Forschungsausblick werden schließlich Fragen, welche innerhalb dieser Arbeit keine zufriedenstellende Klärung fanden, gebündelt und mögliche Anknüpfungspunkte zu weiterer Forschung aufgezeigt.

9. Diskussion und Kritik

Der aktuelle Forschungsstand bezüglich vertrauensrelevanter Aspekte im Rahmen der Sozialarbeiter/in-Adressat/in-Interaktion zeigt auf, dass bisher nur wenige Untersuchungen hierzu vorliegen (s. z.B. Arnold, 2009; Wagenblass, 2004; Flick, 1989), obwohl die Wichtigkeit vertrauensvoller Interaktionen sowie vertrauensspezifischer Interventionsmethoden innerhalb der Sozialen Arbeit aktuell stark betont wird (s. u.a. Muth & Nauerth, 2010; Dollinger & Merdian, 2009; Fabian & Schweikart, 2003). Und obwohl Vertrauen darüber hinaus als zentrale Variable positiver zwischenmenschlicher Interaktionen (Schweer, 2008a), insbesondere im Bereich der Arbeit mit (psycho-)sozial belasteten Adressat/innen, als grundlegend bedeutsam anzusehen ist. Ferner ließ sich feststellen, dass bisher keine empirischen Arbeiten quantitativer Art vorliegen, welche interpersonale vertrauensrelevante Merkmale eines/einer Sozialarbeiters/in aus Sicht von Adressat/innen im Bereich der Sozialen Arbeit als eigenständige Dimension untersuchen. Aus diesem Grunde, aufgrund der Schnittstellen zur Sozialen Arbeit und vor dem Hintergrund aktueller gesellschaftlicher Relevanz (s. Globalisierungs- und Pluralisierungsprozesse, Lampert & Richter, 2006; Hildebrandt, 2002 in Verbindung mit der Zunahme von Inzidenz und Prävalenz psychischer Erkrankungen in Deutschland, Statistisches Bundesamt, 2010; Schneider

et al., 2011), wurde die Thematik „Vertrauen gegenüber Sozialarbeiter/innen“ im Arbeitsbereich des Sozialpsychiatrischen Dienstes untersucht.

Die hierfür aufgeworfenen Fragestellungen erfragen vertrauensrelevante Einstellungen, situative Rahmenbedingungen, personale Bedingungen und förderliche Interaktionsverhalten die für eine vertrauensvolle Sozialarbeiter/in-Adressat/in-Beziehung aus Sicht von Adressat/innen, teils allgemein und teils in der konkreten Interaktion mit Ihrem/ihrer Sozialarbeiter/in, eine Rolle spielen. Ferner wurden hierbei soziodemographische Unterschiede berücksichtigt sowie die Postulate von Cocard (2003) und Petermann (1996), dass für den Aufbau eines Vertrauensverhältnisses grundlegend ein gewisses Maß an Selbstvertrauen (s. Cocard, 2023) und Selbstwirksamkeitsüberzeugung (s. Petermann, 1996) vonnöten sind. Die Ergebnisse dieser Untersuchung sollen nun, unter Einbezug besprochener theoretischer und empirischer Hintergründe, in ihrer Bedeutung für die Forschung und Praxis Sozialer Arbeit diskutiert werden.

Hierfür wird, um das Vertrauenskonstrukt möglichst weiträumig fassen und systematische Zuordnungen treffen zu können, die Differentielle Vertrauenstheorie von Schweer (1996) als Rahmenmodell genutzt.

Individuelle Vertrauenstendenz, Bereichsspezifität und weitere vertrauensrelevante Einstellungen

Aus der differentiellen Vertrauenstheorie (Schweer, 1996) geht hervor, dass die individuelle Vertrauenstendenz ein personaler Faktor zur Vertrauensgenese ist. Die Adressat/innen der Untersuchungseinheit weisen in hohem Maße die Überzeugung auf Sozialarbeiter/innen in der sozialen Interaktion oder Beratungssituation potenziell Vertrauen entgegenbringen zu können (s. individuelle Vertrauenstendenz, ebd.). Gleichzeitig ist ihnen der bereichsspezifische Unterschied im Arbeitskontext bewusst, denn es wird angegeben, dass sich die Vertrauensbeziehungen zum/zur Sozialarbeiter/in im Vergleich zu innerfamiliären Vertrauensbeziehungen oder solchen zu Freunden, durchaus unterscheiden. In dieser Stichprobe sind sich die Adressat/innen also der Andersartigkeit des sozialen Rahmens, in dem Vertrauen entstehen soll, bewusst und schätzen gleichzeitig die Wichtigkeit einer Vertrauensbeziehung zum/zur Sozialarbeiter/in sowie ihre Bereitschaft, eine solche Vertrauensbeziehung einzugehen, insgesamt als hoch ein. Hieraus lässt sich - im Sinne einer zirkulären und von Erfahrung (Historizität) geprägten Bedingtheit - ableiten, dass die Adressat/innen Interaktionsbeziehungen mit Sozialarbeiter/innen, aufgrund vergangener positiver Erfahrungen mit Sozialarbeiter/innen nicht wertneutral, sondern tendenziell positiv

belegen. Das heißt, vergangene und / oder gegenwärtige Interaktionsbeziehungen zu Sozialarbeiter/innen entwickelten / entwickeln sich mehrheitlich positiv.

Vertrauen beinhaltet, neben der grundsätzlichen Überzeugung, anderen Individuen in einem bestimmten Lebensbereich vertrauen zu können, weitere Merkmale wie u.a. den Risikofaktor und die Reziprozität (s. hierzu auch Arnold, 2009; Thies, 2002; Petermann, 1996; Schweer, 1996). Einstellungen hierüber wurden innerhalb der Skala „Vertrauensrelevante Einstellungen“ eruiert und insgesamt als relevant eingeschätzt.

Anknüpfend an die Zirkularität des Vertrauensprozesses wird zunächst die in dieser Skala als bedeutsam eingeschätzte erste Eindrucksbildung im Rahmen des Anfangskontakts beleuchtet, welche auch im Kontext der differentiellen Vertrauentheorie eine zentrische Position einnimmt (s. hierzu Schweer, 2008a). Im Rahmen des Anfangskontaktes wird das Gegenüber u.a. einer ersten Beurteilung der Vertrauenswürdigkeit (ebd.) und Glaubwürdigkeit (Petermann, 1996) unterzogen. Dieser Akt bedingt bei einem positiven ersten Eindruck die Möglichkeit, das Risiko, welches Vertrauen beinhaltet, zu mindern und eine günstige subjektive Persönlichkeitstheorie bezüglich des Gegenübers zu entwickeln. So ist die erste Eindrucksbildung von entscheidender Bedeutung für den weiteren Interaktionsverlauf (s. Petermann, 1996; Schweer, 1996; s.a. Halo-Effekt, Thorndike, 1920 nach Bortz & Döring, 2005). Auch die untersuchten Adressat/innen beurteilen einen positiven ersten Eindruck vom/von der Sozialarbeiter/in für den Aufbau einer vertrauensvollen Beziehung als wichtig. Bezüglich Heiners (1998) Aussage, dass Vertrauen in diesem Kontext eine nicht notwendige Bedingung sei, zeigt die Theorie sowie die vorliegende Befundlage zumindest eine stark eingeschränkte Gültigkeit dieses Postulats für den o.g. Interaktionsbereich an. Insbesondere die Aussage, dass Kooperation und Problembehandlung durch nicht vorhandenes Vertrauen nicht behindert werden (ebd.), ist hier als kritisch zu beurteilen. Eine soziale Interaktion zwischen Sozialarbeiter/in und Adressat/in, welche durch diese Annahmen determiniert ist, würde die Asymmetrie der Beziehungsstruktur betonen und wenig Möglichkeiten der Relativierung oder Annäherung auf interpersonaler Ebene, im Sinne eines reziproken Interaktionsablaufes, erlauben. Diametral hierzu ziehen auch die untersuchten Adressat/innen - neben der grundsätzlichen Wichtigkeit einer Vertrauensbeziehung in der Sozialarbeiter/in-Adressat/in-Beziehung - gerade die Option einer beidseitigen Vertrauensmöglichkeit, gegenüber einer einseitigen Vertrauensmöglichkeit, lediglich auf Adressat/innenseite, vor.

Ein weiterer Aspekt, welcher das wahrgenommene Risiko mindert und insbesondere im Bereich der Sozialen Arbeit durch Arnold (2009) stark betont wird, ist die Verschwiegenheit auf Seiten des/der „Ranghöheren“. Dieser Aspekt wurde durch die

Adressat/innen des Untersuchungsbereiches als am wichtigsten innerhalb der gesamten Skala „Vertrauensrelevante Einstellungen“ eingestuft. Die Adressat/innen sehen es als Bedingung zur Vertrauensbildung an, dass vertrauliche Gespräche nicht an Dritte weitergetragen werden. Hierbei ist anzumerken, dass das Gebot der Verschwiegenheit zwar im Untersuchungsbereich „Sozialpsychiatrischer Dienst“ gewährleistet werden kann, es jedoch nicht in allen Bereichen Sozialer Arbeit uneingeschränkt anwendbar ist, da strukturelle Gegebenheiten sowie staatliche Auflagen (etwa in der Bewährungshilfe oder der Jugendhilfe) diesem Gebot entgegenstehen können (Arnold, 2009). Hier sieht sich der/die Sozialarbeiter/in mit der Problematik des doppelten Mandates konfrontiert: Der/Die Sozialarbeiter/in ist dem/der Adressat/in gegenüber verpflichtet, in dessen/deren Interesse zu agieren bzw. diese zu schützen (Engelke, 2003). Gleichzeitig kann es - aus Gründen des Schutzes des/der Adressat/in, des Umfeldes oder aufgrund nicht eingehaltener Auflagen - geboten sein Informationen an Dritte (etwa Justiz oder Jugendamt) weiterzugeben (Arnold, 2009). Hier birgt sich, trotz ethischer Standards und Richtlinien innerhalb der Sozialen Arbeit (s. „The Ethics of Social Work“ International Federation of Social Work, 2003 [electronic version]), das Potenzial großer Unsicherheit bezüglich eines möglichen Vertrauensbruchs auf Adressat/innenseite. Aufgrund des Umstandes, dass Verschwiegenheit nicht in allen Bereichen Sozialer Arbeit garantiert werden kann, postuliert Arnold (2009) - in Anlehnung an Schweers differentielle Vertrauenstheorie (1996) - die Bereichsspezifität des Vertrauenskonstrukts für den Bereich der Sozialen Arbeit.

Die Wiederherstellbarkeit von Vertrauen nach einem etwaigen Vertrauensbruch wurde durch die Adressat/innen als weniger wahrscheinlich, jedoch nicht als unmöglich eingeschätzt. Auch zeigten sich selbige bezüglich dieses Aspektes tendenziell als indifferent, denn es wurden Einschätzungen der gesamten Breite des Spektrums getätigt von „Vertrauen ist nach einem Vertrauensbruch nicht wiederherstellbar“ bis hin zu „Vertrauen ist nach einem Vertrauensbruch wiederherstellbar“. Bedauerlicherweise gab kein/e Adressat/in an, worin der Vertrauensbruch bestand und wodurch dieser hervorgerufen wurde. So können in diese Richtung weder Aussagen getätigt, noch praxisrelevante Schlüsse gezogen werden. Allerdings bestand über die Datenanalyse die Option zu überprüfen, ob Adressat/innen, deren Vertrauen bereits durch eine/n Sozialarbeiter gebrochen wurde, dennoch der Ansicht sind, dass Vertrauen innerhalb einer Adressat/innen-Sozialarbeiter/innen-Beziehung als wichtig anzusehen ist. Die individuelle Vertrauendenz dieser drei Adressat/innen, deren Vertrauen bereits durch eine/n Sozialarbeiter/in gebrochen wurde, beträgt in diesem Bereich die maximale Ausprägung. Das heißt, gerade diejenigen Adressat/innen sind der Ansicht, dass ein Vertrauensverhältnis in der Interaktion zwischen Sozialarbeiter/in und

Adressat/in unabdingbar wichtig ist. Hiervon ausgehend, sollte es für Sozialarbeiter/innen in jedem Fall indiziert sein, gemeinsam mit dem/der Adressat/in in eine vertrauensvolle Interaktionsbeziehung zu investieren.

Bezüglich einer Vertrauensvorleistung innerhalb der Sozialarbeiter/in-Adressat/in-Beziehung scheint es für die Adressat/innen der Stichprobe insgesamt keine große Rolle zu spielen, wer den initialen Vertrauensvorschluss erbringt. Im Einzelnen gibt es allerdings stark variierende Betrachtungsweisen, wer den initialen Vertrauensvorschluss erbringen sollte. Eine mögliche Erklärung für dieses indifferente Ergebnis wäre im Zusammenhang mit Petermanns (1996), Luhmanns (2000) und Cocards (2003) Postulaten zu sehen gewesen, dass zur Möglichkeit der Gewährung eines Vertrauensvorschlusses und damit zum Eingehen eines Risikos, ein gewisses Maß an Selbstvertrauen bzw. Selbstwirksamkeitsüberzeugung zwingend erforderlich sei (ebd.). Eine Prüfung dieser Zusammenhänge ergab für diese Stichprobe kein Ergebnis und wurde durch eine alternative Erklärungsmöglichkeit ersetzt: Das Risiko, welches mit einem Vertrauensvorschluss einher geht, zeigt sich in dieser Stichprobe durch mehrere Faktoren als relativiert. Zum einen ist die grundsätzliche Vertrauenstendenz gegenüber Sozialarbeiter/innen stark ausgeprägt und ferner wird die Asymmetrie der Beziehungsstruktur (s. formale Reglementierungsmöglichkeiten, situative Antezedenzbedingung, Schweer, 1996) zwischen Sozialarbeiter/in und Adressat/in zwar wahrgenommen, jedoch nicht als Hemmnis für die Interaktion und den Vertrauensaufbau eingestuft. Zum anderen wird durch den untersuchten Sozialpsychiatrischen Dienstes eine Verschwiegenheit bezüglich der Beratungsinhalte garantiert. Vor dem Hintergrund dieser Konstellation wäre es denkbar, dass sich die Relevanz eines initialen Vertrauensvorschlusses auf Seiten des/der „Ranghöheren“ in dieser Stichprobe aus o.g. Gründen bedingt relativiert. Auch wenn Adressat/innen der vorliegenden Untersuchungseinheit diesem Aspekt mehr oder weniger vakant gegenüberstehen, zeigt die aufgeführte Literatur aus dem psychologischen (s. Schweer, 1996, 2000c, 2008a) und psychotherapeutischen Bereich (Petermann, 1996) auf, dass ein initialer Vertrauensvorschluss aus professioneller Sicht sinnvollerweise durch den/die „Ranghöhere/n“ gegeben werden sollte. Denn hierüber können weitere Faktoren, wie etwa die Eindrucksbildung (Schweer, 1996; Schweer & Thies, 1999), das Erscheinen von Glaubwürdigkeit (Petermann, 1996) und Echtheit (Cocard, 2003; Luhmann, 2000; Schweer, 1996; Schweer & Thies, 1999) moderiert werden.

- Eine Vertrauensgenese zum/zur Sozialarbeiterin wird durch die Adressat/innen - entgegen Heiners (1998) Postulat - als wichtig eingestuft.
- Die individuelle Vertrauenstendenz der Adressat/innen ist - bei gleichzeitiger Bewusstheit der Bereichsspezifität - stark ausgeprägt.
- Eine erste Eindrucksbildung erachten die Adressat/innen für die Vertrauensgenese zum/zur Sozialarbeiter/in als wichtig.
- Den Aspekt der Verschwiegenheit schätzen die Adressat/innen als wichtig für die Vertrauensgenese zum/zur Sozialarbeiterin ein.
- Eine initiale Vertrauensvorleistung durch den/die Sozialarbeiter/in ist sinnvoll.

Situative Rahmenbedingungen

Nicht oder nur bedingt können die situativen Rahmenbedingungen bzw. Antezedenzbedingungen (Schweer, 1996), innerhalb derer sich eine Sozialarbeiter/in-Adressat/innen-Beziehung abspielt, durch den/die Sozialarbeiter/in moderiert werden. Diese werden in der Regel durch das System „Institution“ vorgegeben. In dieser Stichprobe sind die Adressat/innen mit den vorliegenden Gegebenheiten mehrheitlich zufrieden. Dies liegt nicht zuletzt daran, dass hier eine grundsätzliche Freiwilligkeit der Beziehung zwischen Sozialarbeiter/in und Adressat/in gegeben ist, welche durch die Adressat/innen als das bedeutsamste aller eruierten Rahmenbedingungen angegeben wurde. Dieser Umstand erlaubt grundsätzlich die Wahl einer Alternative (Schweer, 2008) zum/zur aktuellen Sozialarbeiter/in und gibt damit die Möglichkeit auch andere oder auch keine Interventionsangebote in Anspruch zu nehmen (Flick, 1989). In diesen - auf Freiwilligkeit beruhenden - Interaktionsbeziehungen wirkt sich die Beziehungsstruktur zum/zur Sozialarbeiter/in und damit auch der vorhandene Wissensvorsprung des/der Sozialarbeiter/in weniger hemmend auf die Vertrauensgenese aus, worauf auch die vorliegende Befundlage hindeutet. In anderen Bereichen Sozialer Arbeit sind Beziehungen zwischen Sozialarbeiter/in und Adressat/in jedoch formal reglementiert (Jugendamt, Justiz oder Psychiatrie, s. hierzu u.a. Schilling & Zeller, 2007; Eugster, 1996), was den Vertrauensaufbau grundsätzlich schwieriger macht (Schweer, 2008a). Sommer (2001) stellt die Möglichkeit eines Vertrauensaufbaus in Bereichen Sozialer Arbeit in Kombination mit fehlender Freiwilligkeit und starker Reglementierung (Kontrolle) grundsätzlich in Frage. Auf Basis der erhobenen Stichprobe kann in dieser Arbeit aus empirischer Sicht keine Stellung bezogen werden. Allerdings liegt die

Vermutung nahe, dass dieser Einwand, zumindest für stark reglementierte Bereiche, wie etwa den Justizstrafvollzug, durchaus Gültigkeit beanspruchen könnte.

Auch in der Kommunikation zwischen Sozialarbeiter/in und Adressat/in gibt es die Möglichkeiten, diese formal zu reglementieren oder möglichst offen zu gestalten. Insbesondere zu Beginn einer Interaktion (s. erste Eindrucksbildung und Anfangskontakt) bietet die Möglichkeit zur offenen Kommunikation Gelegenheit zum gegenseitigen Kennenlernen und zum intensiven Austausch, was wiederum eine Voraussetzung zur Entstehung von Vertrauen ist (Schweer, 1996, 1997, 2008a). Mit dieser Einschätzung gehen diverse Vertreter aus dem Bereich Sozialer Arbeit konform (s. Kähler, 2000; Stimmer, 2000a; Nicolay, 1993; Pantucek, 1998). Auch den Aspekt der Motivation innerhalb einer vertrauensvollen Interaktion zum/zur Sozialarbeiter/in, welcher die Kooperationsbereitschaft der/des Adressaten steigert, sieht beispielsweise Nicolay (1993) über eine offene Kommunikation forciert. Die untersuchten Adressat/innen geben mit hoher Übereinstimmung an, dass eine offene Kommunikation im Rahmen der Beratungsgespräche gegeben ist. Somit schaffen die Institution sowie auch der/die einzelne Sozialarbeiter/in (über das personengebundene förderliche Interaktionsverhalten der vertrauensfördernden Kommunikation nach Petermann, 1996) im Sinne der o.g. Vertreter Sozialer Arbeit eine förderliche Grundlage für eine Motiviertheit und Kooperation der Adressat/innen. Daher wäre für die Praxis Sozialer Arbeit - sofern die situativen Gegebenheiten dies erlauben - eine möglichst offene Kommunikation mit dem /der Adressat/in einer formal reglementierten Kommunikation vorzuziehen.

Der Zeitfaktor ist als situative Bedingung für die Vertrauensbildung insofern relevant, als dass durch eine gewisse Dauer der Interaktionsbeziehung eine Vertrauensgenese begünstigt wird. In aller Regel sind formale Interaktionsbeziehungen jedoch zeitlich begrenzt (Schweer, 1996). Theoretische sowie empirische Arbeiten aus dem Bereich der Sozialen Arbeit positionieren sich bezüglich der Vertrauensgenese in Verbindung mit dem Zeitfaktor nicht explizit; allerdings treffen die in dieser Arbeit untersuchten Adressat/innen die Einschätzung, genügend Zeit für den Aufbau einer vertrauensvollen Sozialarbeiter/in-Adressat/in-Beziehung zur Verfügung gestellt zu bekommen. Ferner unterliegen die Interaktionsbeziehungen innerhalb des untersuchten Sozialpsychiatrischen Dienstes keiner zeitlichen Begrenzung, sondern der/die Adressat/in bestimmt die Dauer der Interaktionsbeziehung selbstständig. So kann hier keine Aussage bezüglich einer möglichen hemmenden Wirkung zeitlich begrenzter Sozialarbeiter/innen-Adressat/innen-Beziehungen getätigt werden. Es lässt sich jedoch festhalten, dass das Einräumen von genügend Zeit, ohne formal reglementiertes Beziehungsende auf Seiten der Institution, durch die Adressat/innen dieser Stichprobe

D Diskussionsteil

- und möglicherweise auch generell - als positiver Faktor innerhalb der Sozialarbeiter/in-Adressat/in-Beziehung wahrgenommen wird. In der praktischen Umsetzung würde es sich im Rahmen zeitlich begrenzter Sozialarbeiter/innen-Adressat/innen-Beziehungen beispielsweise anbieten, insbesondere in der „Kennenlernphase“ einer Interaktionsbeziehung genügend Zeit einzuräumen, sodass sich positive Faktoren u.a. der ersten Eindrucksbildung und deren Wirkung auf die Vertrauensgenese implementieren und festigen können.

Bezüglich des Systemvertrauens in die Institution „Sozialpsychiatrischer Dienst einer niedersächsischen Kleinstadt“ lässt sich sagen, dass die Adressat/innen Vertrauen weniger auf die Institution, sondern vielmehr auf die Sozialarbeiter/innen, mit denen sie in Kontakt stehen, beziehen. Systemvertrauen im Sinne von Kähler (2000) sowie Schweer und Thies (2002) wird durch die Adressat/innen zwar wahrgenommen und auch als relevant bewertet, allerdings tritt Vertrauen stärker über die einzelnen Repräsentanten der Institution zutage. Diese Gewichtung wird ferner durch die oben angeführten Angaben der Adressat/innen bezüglich vertrauensrelevanter situativer Rahmenbedingungen bestätigt. Ausschlaggebend hierfür könnte im positiven Sinne sein, dass sich Adressat/innen innerhalb dieser Stichprobe nicht mit Problematiken des doppelten Mandats (s. Arnold, 2009) konfrontiert sehen. Das heißt, es gelingt den Professionellen, gleichzeitig ihrer gesellschaftlichen und institutionellen Funktion sowie ihrer Verantwortung gegenüber den Adressat/innen gerecht zu werden, ohne dass hierbei Reibungspunkte entstehen. Im Ergebnis werden Institution in Verbindung mit dem/der Sozialarbeiter/in somit zumindest nicht als „reglementierend“ wahrgenommen, und das System tritt in der Wahrnehmung nach hinten. Ein weiterer Grund, weshalb Systemvertrauen in dieser Stichprobe in den Hintergrund tritt, könnte die Stichprobe selbst sein. (Psycho-)sozial belastete Adressat/innen - in diesem Fall psychisch belastete Grenzgänger/innen - legen ihren Fokus möglicherweise noch stärker und mit größerem Aufwand als andere Adressat/innen Sozialer Arbeit auf die Bewältigung ihres Alltages. Somit liegen Konzentration und Vertrauensgenese stärker auf dem unterstützenden Individuum, dem/der Sozialarbeiter/in, als auf dem System.

- Die situativen Rahmenbedingungen „Freiwilligkeit der Beziehung“, „Möglichkeit zur offenen Kommunikation“ und den „Zeitfaktor“ schätzen die Adressat/innen als relevant ein.
- Die Möglichkeit einer potenziell zeitlich unbegrenzten Interaktionsbeziehung sowie eine Freiwilligkeit derselben auf Seiten des/der Adressat/in, bieten gute Voraussetzungen für eine Vertrauensgenese.
- Insbesondere in der „Kennenlernphase“ (s. erste Eindrucksbildung) legen sich die Grundlagen für eine mögliche Vertrauensgenese zwischen Sozialarbeiter/in und Adressat/in, daher sollte dem/der Adressat/in hierfür genügend Zeit eingeräumt werden.
- Aspekte des systemischen Vertrauens treten für die Adressat/innen in den Hintergrund. Der Fokus liegt insbesondere auf der interpersonalen Beziehung zwischen Sozialarbeiter/in und Adressat/in.

Vertrauensrelevante personale Bedingungen

Neben der o.g. individuellen Vertrauenstendenz sind die impliziten Vertrauenstheorien eines Individuums zu den weiteren personalen Faktoren interpersonalen Vertrauensbildung zu zählen (s. Schweer, 1996). Die normativen Erwartungen der Adressat/innen dahingehend, wie sich eine vertrauenswürdige Person innerhalb eines Bereiches des sozialen Lebens verhalten sollte, damit ihr vertraut werden kann (ebd.), decken sich mit den von Schweer (ebd.) in der Lehrer/in-Schüler/in-Beziehung eruierten Erwartungen. Die Möglichkeit, im Fragebogen Ergänzungen hinzuzufügen, wurde durch keine/n Adressat/in genutzt; insofern wäre davon auszugehen, dass sich die bereichsspezifischen sowie -unspezifischen personalen Bedingungen für den Untersuchungsbereich eignen. Ein weiterer Hinweis für die Eignung dieser Dimensionen ist die hohe Zustimmung der Adressat/innen zu den einzelnen Aspekten ohne nennenswerte Indifferenz auf der ersten, d.h. abstrakten Ebene. Ferner ergaben sich hohe Übereinstimmungen dieser als vertrauensrelevant beurteilten Bedingungen mit den tatsächlich gegebenen personalen Bedingungen der beratenden Sozialarbeiter/innen des untersuchten Sozialpsychiatrischen Dienstes. Zudem wurde die „persönliche Zuwendung“ als einziger Aspekt durch die Adressat/innen in der konkreten Interaktion mit dem/der Sozialarbeiterin höher bewertet, als die eingestufte grundsätzliche Relevanz dieses Aspekts. Dieser Unterschied ist allerdings nur gering. So gelten für Adressat/innen des untersuchten Arbeitsbereiches, in Reihenfolge ihrer zugeteilten

D Diskussionsteil

Wertigkeit, grundsätzlich: (1) Aufrichtigkeit, (2) fachliche Kompetenz und Hilfe, (3) Zugänglichkeit, (4) Zuverlässigkeit, (5) Glaubwürdigkeit, (6) Respekt und (7) persönliche Zuwendung als evidente Aspekte für eine Vertrauensgenese zwischen Sozialarbeiter/in und Adressat/in. Die beiden bereichsunspezifischen Dimensionen „Glaubwürdigkeit“ und „Zuverlässigkeit“ gelten nach Schweer (1996) generell als vertrauensforcierende personale Bedingungsvariablen und können somit auch für Bereiche der Sozialen Arbeit insgesamt angenommen werden. Ergebnisse der Kommunikationsforschung, so Schweer (1996 s. hierzu u.a. Baskin & Aronoff, 1980), zeigen einen Zusammenhang zwischen „Vertrauenswürdigkeit“ und zugeschriebener „Glaubwürdigkeit“ auf. Diese Zusammenhänge sieht auch Petermann (1996, 1997). Damit wird über eine Vertrauensgenese (u.a. personale Bedingungen und vertrauensförliche Interaktionsverhalten) gleichzeitig die Glaubwürdigkeit moderiert. Auf Zuverlässigkeit verweisen indes Termintreue und das Einhalten von Regeln und Absprachen (s. u.a. Führungsgrundsätze im Pflege- und Funktionsdienst der RoMed Kliniken [electronic version]). Die weiteren personalen Bedingungen könnten sich im Rahmen der Sozialen Arbeit - beispielsweise über ein gut sortiertes und vermittelbares Handlungs- und Verweisungswissen, ein sensibles „offenes Ohr“ für Problematiken der Adressat/innen sowie durch ein respektvolles Miteinander - forcieren lassen. Hierbei ist ferner anzumerken, dass Verhaltensstrategien durchaus auf der Ebene des Vertrauens ihre Wirkung haben können; allerdings zeigen sich diese als eher von kurzer Dauer, da sie entweder als Strategie durchschaut oder nicht stetig durchgehalten werden können (Cocard, 2003). So ist in Kombination mit vertrauensforcierenden Handlungen insbesondere auf Schweers personale Dimension der „Aufrichtigkeit“ hinzuweisen, welche auch durch die Adressat/innen dieser Stichprobe als die grundsätzlich bedeutsamste personale Bedingung eingestuft wurde. So dürfte ein aufrichtiges Verhalten des/der Sozialarbeiter/in - womit in gewisser Weise auch eine Selbstöffnung (s. Arnold, 2009; Petermann, 1996) einhergeht - vermutlich auf ein höheres Maß an Resonanz stoßen, als eine gut eingeübte Strategie.

- Alle personalen Bedingungen (s. Schweer 1996, personale Antezedenzbedingungen) erweisen sich für die Adressat/innen als wichtig.
- Die Aufrichtigkeit eines/einer Sozialarbeiter/in wird durch die Adressat/innen als am wichtigsten eingeschätzt.
- Eine Zuverlässigkeit des/der Sozialarbeiter/in könnte durch Termintreue sowie das Einhalten von Regeln und Absprachen demonstriert werden.
- Fachliche Kompetenz und Hilfe, sowie Zugänglichkeit und Respekt könnten sich durch ein gut sortiertes und vermittelbares Handlungs- und Verweissungswissen sowie ein sensibles „offenes Ohr“ für Problematiken der Adressat/innen und ein respektvolles Miteinander forcieren lassen.

Vertrauensförderliche Interaktionsverhalten

Grundsätzlich sind die o.g. personalen Bedingungen und die weiteren förderlichen Interaktionsverhalten, die in dieser Arbeit behandelt werden im strengen Sinne nicht voneinander abzugrenzen. Sie durchdringen und bedingen sich mitunter gegenseitig. Eine Abgrenzung fand dennoch insofern statt, als dass die bereits eruierten und geprüften Dimensionen von Schweer (1996) - in Anlehnung an die differentielle Vertrauenstheorie - die personalen Bedingungen bildeten und weitere, insbesondere begrifflich differente und recherchierte vertrauensförderliche Aspekte, die nicht unter Einstellungen oder Rahmenbedingungen fielen, als weitere „förderlichen Interaktionsverhalten“ benannt wurden.

Auch den Aspekten der Skala „Förderliche Interaktionsverhalten“ wurde durch die Adressat/innen der untersuchten Stichprobe in hohem Maße vertrauensfördernde Effekte zugesprochen, daher kann zu diesem Zeitpunkt von „vertrauensförderlichen Interaktionsverhalten“ gesprochen werden. Hier ist zudem eine hohe Übereinstimmung zwischen grundsätzlicher Bedeutsamkeit der Aspekte und deren Umsetzung innerhalb der aktuellen Sozialarbeiter/in-Adressat/in-Beziehung dieser Stichprobe zu erkennen. Ein kooperatives Interaktionsverhalten auf Seiten der Sozialarbeiter/innen wird indes in stärkerem Maße wahrgenommen, als dies grundsätzlich für eine vertrauensvolle Beziehung als notwendig eingeschätzt wurde. Dies verweist einerseits auf eine grundsätzlich unterstützende Arbeitshaltung der Sozialarbeiter/innen und andererseits auf eine hohe wahrgenommene Übereinstimmung der Zieldefinitionen zwischen Sozialarbeiter/innen und Adressat/innen. Die Zielsetzungen, die Adressat/innen für sich erreichen möchten, scheinen mit den Zielsetzungen, die Sozialarbeiter/innen für

den/die Adressat/innen als sinndienlich und funktionsförderlich zur Bewältigung des Alltages ansehen, in hohem Maße übereinzustimmen. Hieraus könnte sich das erhöhte Maß an kooperativem Verhalten durch Sozialarbeiter/innen ergeben. Zudem wäre auch in Bezug auf den Arbeitskontext folgendes zu berücksichtigen: Wenn (psycho-)sozial belastete Adressat/innen freiwillig den Sozialpsychiatrische Dienst in Anspruch nehmen sind diese durchaus an einer besseren Bewältigung ihres Alltages interessiert. Dies liegt auch im Interesse der Sozialarbeiter/innen, sodass im Ergebnis einem kooperativen Verhalten auf beiden Seiten nichts im Wege steht.

Wie auch bei den vertrauensfördernden personalen Bedingungen lässt sich für die vertrauensförderlichen Interaktionsverhalten sagen, dass diese Aspekte eine vertrauensvolle Beziehung zwischen Sozialarbeiter/in und Adressat/in forcieren können. Diese Aussage muss allerdings etwas vorsichtiger getätigt werden als bei den vertrauensfördernden personalen Bedingungen, da die vorliegenden Interaktionsverhalten erstmalig kumuliert in dieser Form auf ihre Vertrauensrelevanz hin und auch lediglich im Rahmen dieser Stichprobe überprüft wurden. Für diese Stichprobe lässt sich sagen, dass in Reihenfolge ihrer zugeteilten Wertigkeit, grundsätzlich: (1) gerechtes Verhalten, (2) eine vertrauensfördernde Kommunikation, (3) konsistentes Verhalten, wie etwa das Einhalten von Versprechen (mit Überschneidung zur Glaubwürdigkeit (s. Schweer, 1996), (4) das Zeigen von aufrichtigem Interesse, (5) verstehendes Zuwenden, (6) transparentes und nachvollziehbares Handeln, (7) ein wertschätzendes (8) und kooperatives Verhalten evidente Aspekte für eine Vertrauensgenese zwischen Sozialarbeiter/in und Adressat/in sind. Insgesamt lässt sich hier für die Praxis Sozialer Arbeit auf eine möglichst offene und damit vertrauensfördernde Kommunikation (s. situative Rahmenbedingungen), sowie ein faires, interessiertes und den Umständen entsprechend transparentes Interaktionsverhalten in der Sozialarbeiter/in-Adressat/in-Beziehung referenzieren. Der Aspekt des Versprechen Einhaltens verweist auf die oben getätigte Ableitung zu Schweers personaler Bedingung der Zuverlässigkeit (1996) und sollte daher für eine vertrauensvolle soziale Interaktion im Blick behalten werden. Die Aspekte des wertschätzenden Verhaltens (Flick, 1989) und verstehenden Zuwendens (Arnold, 2009) wurden bereits im Rahmen professionsinterner Studien für den Bereich der Sozialen Arbeit eruiert. Insofern kann eine vertrauensförderliche Wirkung dieser Aspekte - übertragen auf die Praxis Sozialer Arbeit - angenommen werden.

- Alle förderlichen Interaktionsverhalten erweisen sich für die Adressat/innen als vertrauensrelevant.
- Zwischen Sozialarbeiter/in und Adressat/in sollte eine möglichst offene Kommunikation möglich sein.
- Ein faires, interessiertes und den Umständen entsprechend transparentes Interaktionsverhalten seitens der/des Sozialarbeiter/in könnte bei Adressat/innen Sozialer Arbeit eine Vertrauensgenese unterstützen.

Soziodemographische Unterschiede und der Zusammenhang zwischen den Determinanten Vertrauen, Selbstvertrauen und Selbstwirksamkeitsüberzeugung

In dieser Stichprobe schätzten sich weibliche Adressat/innen insgesamt als vertrauensvoller ein und bewerteten Ihre/n Sozialarbeiter/in als vertrauenswürdiger als männliche Adressaten. So zeigt sich diese Stichprobe, im Vergleich mit den o.a. geschlechtsspezifischen Studien (s. Wrightsman, 1974; Terrell & Barret, 1979; Bierhoff & Buck, 1984, 1997), nicht als indifferent. Der Aussage, dass Vertrauen sich bei gleichgeschlechtlichen Interaktionspartnern leichter generiere wurde durch männliche sowie weibliche Adressat/innen eher weniger zugestimmt; de facto haben jedoch Adressat/innen tendenziell gleichgeschlechtliche Sozialarbeiter/innen zur Beratung ausgewählt. Im Rahmen der Studie von Bierhoff und Buck (1997) ergab sich, dass gleichgeschlechtlichen Zielpersonen häufiger vertraut wird (ebd.); so ist es auch innerhalb dieser Stichprobe. Allerdings scheint dies den Adressat/innen nur bedingt bewusst zu sein. Möglich wäre hier eine unbewusste Antwortgabe im sozialdienlichen Sinne: „Geschlechterspezifika spielen im Bereich der Vertrauensgenese keine Rolle“, bei gleichzeitiger Tendenz eine/n gleichgeschlechtliche/n Sozialarbeiter/in zu wählen. Für die Praxis Sozialer Arbeit könnte sich hieraus - sofern dies im Rahmen des jeweiligen Arbeitskontextes möglich ist - die Option eines Wechsels des/der Sozialarbeiter/in bei Problematiken nicht gleichgeschlechtlicher Sozialarbeiter/in-Adressat/in-Beziehungen ableiten lassen. Dieserart Optionen müssten allerdings, mit Blick auf eine Gleichstellung der Geschlechter und zur Vermeidung möglicher Ungleichheiten, sensitiv und stark fallabhängig behandelt werden.

Bezogen auf die Bildungsabschlüsse der Adressat/innen ist festzustellen, dass Abiturient/innen insgesamt das geringste Maß an Vertrauen im Allgemeinen sowie im Speziellen - den/die aktuelle/n Sozialarbeiter/in betreffend - aufweisen. Eine augenscheinliche Erklärung hierfür liefert die Datenlage nicht. Bierhoff und Buck (1997)

eruierten, den Ergebnissen dieser Stichprobe dispart, dass Individuen mit soziodemographischen Ähnlichkeiten (Geschlecht, Alter und Sozialstatus) ein höheres Vertrauen entgegengebracht wird (ebd.). So müssten gerade Adressat/innen mit Abitur den Sozialarbeiter/innen - aufgrund gleichwertiger schulischer Abschlüsse - ein höheres Maß an Vertrauen entgegenbringen. Der Zusammenhang „Bildung und Vertrauen“ findet aktuell - aus verschiedensten Blickwinkeln (s. bildungspolitische, schulische, interpersonale sowie auch multimediale Ebene) - öffentliche Relevanz und wird eingehend diskutiert und erforscht (Schweer & Bertow 2006; s. hierzu das gleichnamige Werk „Bildung und Vertrauen“, Schweer, 2006). Es lässt sich jedoch kein Anhaltspunkt finden, welcher erklären könnte, weshalb gerade Abiturient/innen innerhalb von Sozialarbeiter/innen-Adressat/innen-Beziehungen - oder auch abstrakter: in Beratungsgesprächen allgemein - weniger vertrauen als Adressat/innen mit anderen Bildungsabschlüssen, wie einem Real- oder Hauptschulabschluss. Insgesamt soll dieser Punkt Erwähnung finden; dennoch ist es vor dem Hintergrund des geringen Stichprobenumfangs (insbesondere der Abiturient/innen n=4) fraglich, ob dieses Ergebnis Relevanz besitzt.

Bevor die Befundlage zu den Zusammenhängen zwischen Vertrauen Selbstvertrauen und Selbstwirksamkeitsüberzeugung diskutiert wird, soll die Ausgangslage, welche zur Prüfung dieser Zusammenhänge geführt hat, noch einmal kurz skizziert werden: Cocard (2003) eruierte einen Zusammenhang zwischen Vertrauen und Selbstvertrauen. Petermann (1996) postuliert einen Zusammenhang zwischen Vertrauen und Selbstwirksamkeitsüberzeugung. Luhmann (2000) und auch Petermann (1996) sind ferner der Ansicht, dass für die Bereitschaft ein Vertrauensrisiko einzugehen ein gewisses Maß an Selbstvertrauen zwingend notwendig ist; damit bildet Selbstvertrauen eine Voraussetzung für Vertrauen (ebd.). Stimmer (2000b) attestiert Adressat/innen Sozialer Arbeit vielfach ein beschädigtes Selbstwertgefühl und Nicolay (1993) ein ausgeprägtes Bedürfnis nach Bestätigung (ebd.). Ein beschädigtes Selbstwertgefühl dürfte ein geringeres Maß an Selbstvertrauen zur Folge haben als ein nicht beschädigtes Selbstwertgefühl. Ferner widerspricht ein ausgeprägtes Bedürfnis nach Bestätigung durch andere Individuen der Annahme einer ausgeprägten Selbstwirksamkeitsüberzeugung. So wären Adressat/innen Sozialer Arbeit - sofern die genannten Prämissen alle gleichermaßen zutreffen - mit einem geringen Maß an Selbstvertrauen sowie Selbstwirksamkeitsüberzeugung schwerlich in der Lage ein Vertrauensrisiko einzugehen. Dies würde in nicht unerheblichem Maße einer Vertrauensgenese zwischen Sozialarbeiter/in und Adressat/in innerhalb der Interaktionsbeziehung widersprechen.

D Diskussionsteil

Im Ergebnis zeigt sich innerhalb der Untersuchten Stichprobe zunächst, dass die Maße an Selbstvertrauen und Selbstwirksamkeitsüberzeugung der Adressat/innen zwar nicht stark, jedoch moderat ausgeprägt sind. So führen die in der Tat starken und signifikanten Korrelationen zwischen Selbstvertrauen und Selbstwirksamkeitsüberzeugung sowie beider Aspekte mit Vertrauen (die Selbstwirksamkeitsüberzeugung mehr, als das Selbstvertrauen) nicht zu einer Hemmung der grundsätzlichen Vertrauenstendenz gegenüber Sozialarbeiter/innen und ferner führen diese nicht zu einem gering ausgeprägten Vertrauen gegenüber dem/der aktuellen Sozialarbeiter/in. Die Ausprägung von Selbstvertrauen und Selbstwirksamkeitsüberzeugung bei Adressat/innen sollte dennoch grundsätzlich durch Sozialarbeiter/innen im Blick behalten und gefördert werden.

- Die weiblichen Adressat/innen erweisen sich als vertrauensvoller.
- Obwohl die Adressat/innen der Meinung sind, dass Geschlechtsspezifika für die Vertrauensbildung weniger eine Rolle spielen, wählen sie dennoch mehrheitlich gleichgeschlechtliche Sozialarbeiter/innen.
- Die Adressat/innen mit Abitur vertrauen tendenziell weniger, als Adressat/innen mit Haupt- oder Realschulabschluss.
- Die Adressat/innen haben moderate Werte bezüglich des Selbstvertrauens und der Selbstwirksamkeitsüberzeugung, diese Aspekte sollten jedoch insgesamt weitergehend durch Sozialarbeiter/innen gefördert werden.
- Die Aspekte Vertrauen, Selbstvertrauen und Selbstwirksamkeitsüberzeugung stehen stark miteinander in Zusammenhang, führen bei den Adressat/innen jedoch nicht zu einer Hemmung der grundsätzlichen Vertrauenstendenz oder zu einem gering ausgeprägten Vertrauen gegenüber dem/der aktuellen Sozialarbeiter/in.

Im Rahmen dieser Arbeit und in Anbetracht des Stichprobenumfangs von 27 Adressat/innen eines Sozialpsychiatrischen Dienstes innerhalb einer niedersächsischen Kleinstadt können nur bedingt Rückschlüsse auf den Bereich der Sozialen Arbeit im Allgemeinen gezogen werden. Daher beziehen sich die Zusammenfassungen innerhalb der Kästen, jeweils am Ende eines thematischen Blocks (s.o.), auf Adressat/innen der untersuchten Stichprobe. Aussagen, welche für die Soziale Arbeit allgemein als vertrauensförderlich angenommen werden könnten sind dagegen allgemein und im Konjunktiv formuliert. Um repräsentative Ergebnisse zu erhalten wäre

es angezeigt, eine größere Menge an Adressat/innen der Sozialen Arbeit aus verschiedenen Feldern zu erfassen. Ferner wäre es möglich, dass im untersuchten Rahmen sowie grundsätzlich noch weitere Aspekte zur Vertrauensbildung eine Rolle gespielt hätten, welche jedoch über offene Anmerkungsfelder eines Fragebogens nicht zutagegetreten sind. Diese Leistung kann, im Rahmen einer quantitativen Studie, welche sich an bereits eruierten vertrauensrelevanten Aspekte aus der eigenen Disziplin sowie aus den Nachbardisziplinen Psychologie und Soziologie orientiert, nicht erbracht werden.

Dennoch gehen mit dem Akt der Erfassung und Aufbereitung dieser vertrauensrelevanten Aspekte für Sozialarbeiter/innen eine Erweiterung des grundsätzlichen Wissens bezüglich des Vertrauenskonstrukts und eine Zunahme des Handlungswissens einher. Ferner bieten sich Aspekte und Termini, etwa der differentiellen Vertrauenstheorie von Schweer (1996), für grundlegende begriffliche Definitionen und kontextübergreifende Zugänge im Bereich des Vertrauens für die Soziale Arbeit an. Arnold (2009) postulierte bereits die Verschwiegenheit als professionsinterne Bereichsspezifität in Bezug auf Vertrauensbildung. Auch Fabian und Schweikart (2003) empfehlen empirische Befunde zur dyadischen Vertrauensbeziehung und Familienarbeit sowie zum Systemvertrauen (s. Schweer, 2000a, b, c) als Basiswissen für den Kontext Sozialer Arbeit. Desweiteren würden mit einem angewandten Handlungswissen eine Reihe grundsätzlich nutzbringender und interaktionsförderlicher Korrelate einher gehen (s. Abschnitt 3.3), die zumindest in Teilen auch für den Bereich der Sozialen Arbeit angenommen werden können. Insbesondere (psycho-)sozial belasteten Adressat/innen dürften Korrelate, wie eine gesteigerte Motivation und Leistungsbereitschaft (Schweer, 1996) in Bezug auf die Bewältigung alltäglicher Problematiken, ein sinnvollerer Problemlöseverhalten bei gleichzeitig geringerem Maß an Hilflosigkeitsempfinden und einem höheres Maß an Selbstvertrauen und Lebensfreude (Cocard, 2003) durchaus zuträgliche Faktoren sein. Des Weiteren hätten eine höhere Zuversichtlichkeit gegenüber zukünftigen Lebensereignissen (Beard, 1982) und eine allgemein bessere Anpassung an die Lebensumwelt (Rotter, 1981a) sicherlich auch positive Auswirkungen insbesondere auf die Lebensqualität von Adressat/innen. Damit dürfte sich eine psychologisch geprägte und transaktionale Sicht auf das Vertrauenskonstrukt für den in weiten Teilen systemisch arbeitenden Bereich Sozialer Arbeit und insbesondere im Sinne der Adressat/innen als durchaus zuträglich zu erweisen.

So bestätigt sich auch für Interaktionsfelder der Sozialen Arbeit die von Fetchenhauer und Dunning (2009) getätigte Aussage: „*Trust is an essential feature of social life...*“ (ebd., S. 263).

10. Forschungsausblick

In der vorliegenden Untersuchung konnten vertrauensrelevante Einstellungen, personale und situative vertrauensförderliche Aspekte sowie diesbezügliche soziodemographische Besonderheiten für den Bereich des Sozialpsychiatrischen Dienstes einer niedersächsischen Kleinstadt eruiert werden. Der Prüfraum „differentielle Vertrauenstheorie“ von Schweer (1996) sowie weitere Befunde aus Psychologie und Soziologie erwiesen sich hier als besonders geeignet, um vertrauensspezifisches Wissen für den Untersuchungsbereich zu generieren und vertrauensförderliche Handlungsweisen für die Praxis abzuleiten.

Allerdings zeigt sich der Untersuchungsbereich als speziell und ferner die Stichprobengröße als zu gering, um generalisierbare Aussagen für den Bereich der Sozialen Arbeit im Indikativ tätigen zu können. Hierfür wäre eine repräsentative Untersuchung in mehreren Bereichen Sozialer Arbeit sinnvoll. Dabei würde es sich anbieten die von Arnold (2009) postulierte Bereichsspezifität des Vertrauenskonstrukts - insbesondere in Bezug auf den Verschwiegenheitsaspekt - zu überprüfen. Möglicherweise würden sich darüber hinaus noch weitere Merkmale ergeben, die auf eine Bereichsspezifität in verschiedenen Feldern der Sozialen Arbeit hindeuten.

Ebenfalls wäre es für die Praxis Sozialer Arbeit angezeigt zu eruieren, ob die von Sommer (2001) getätigte Aussage zutrifft, dass ein Vertrauensaufbau zwischen Sozialarbeiter/in und Adressat/in in Interaktionsbeziehungen, in denen Freiwilligkeit nicht gegeben ist und die zudem stark formal reglementiert sind (z.B. im Justizvollzugsanstalten), generell in Frage zu stellen sei (ebd.). Zu untersuchen wäre dies ggf. über eine Erhebung in Bereichen in denen freiwillige und nicht-freiwillige Sozialarbeiter/innen-Adressat/innen-Beziehungen gegeben sind.

Systemvertrauen trat im Rahmen dieser Untersuchung insgesamt in den Hintergrund. Die Konzentration lag indes stärker auf dem unterstützenden Individuum, dem/der Sozialarbeiter/in. Wie Systemvertrauen in anderen Bereichen Sozialer Arbeit wahrgenommen und bewertet wird, könnte Thema weiterführender Untersuchungen

D Diskussionsteil

sein. Eine sekundäranalytische qualitative Auswertung liegt bereits für den Bereich der Jugendhilfe durch Wagenblass (2004) vor.

Des Weiteren wären für eine gesicherte Prüfung der Skala „Vertrauensförderliche Interaktionsverhalten“ sowie für eine Eruierung weiterer möglicher vertrauensförderlicher Aspekte eine explorative Studie sowie eine faktorenanalytische Untersuchung angezeigt.

Auch hat die Untersuchung innerhalb dieser Arbeit ergeben, dass die Selbstwirksamkeitsüberzeugung in stärkerem Maße und mit mehreren Aspekten des Vertrauens korreliert als das Selbstvertrauen. Genauere Zusammenhänge und möglicherweise praxisrelevante Wirkungsweisen könnten ggf. in weiterführenden Untersuchungen erhoben werden.

Schließlich ergab diese Untersuchung ein deutlich geringeres Maß an Vertrauen bei Adressat/innen mit Abitur als bei Adressat/innen mit Haupt- und Realschulabschluss. Da es sich bei diesem Unterschied lediglich um vier Individuen handelt wäre diese Abweichung gegebenenfalls über eine größer angelegte Studie im Hinblick auf eine mögliche Repräsentativität zu überprüfen.

E Literatur- und Quellenverzeichnis

Literaturverzeichnis

- Abels, H. (2009). Ethnometodologie. In G. Kneer & M. Schroer (Hrsg.), *Handbuch Soziologische Theorien*. Wiesbaden: Vs.
- Arnold, S. (2009). *Vertrauen als Konstrukt. Sozialarbeiter und Klienten in Beziehung*. Marburg: Tectum.
- Baskin, O.W. & Aronoff C.E. (1980). *Interpersonal communication in organizations*. Santa Monica: Goodyear Publications.
- Beard, M.T. (1982). Live events, method of coping, and interpersonal trust: implications for nursing actions. *Mental Health Nursing*, 4, 25-49.
- Berger, H. & Schirmer, U. (1993). *Sozialpsychiatrischen Dienste. Entwicklung, Konzeption, Praxis*. Freiburg: Lambertus.
- Berger, M. (1995). *Alice Salomon, Pionierin der Sozialen Arbeit und der Frauenbewegung*. Frankfurt a.M.: Brandes und Apsel.
- Bierhoff, H.W., Buck, E. & Schreiber, C. (1983). *Vertrauen und soziale Interaktion: Einflüsse von interpersoneller Orientierung, Bekanntheit und Machtbalance in Rollenspielen*. Marburg: Philipps-Universität.
- Bierhoff, H.W., & Buck, E. (1984). *Vertrauen und soziale Interaktion: Alltägliche Bedeutung des Vertrauens*. Marburg: Philipps-Universität.
- Bierhoff, H.W., & Buck, E. (1997). Wer vertraut wem? Soziodemographische Merkmale des Vertrauens. In M. Schweer (Hrsg.), *Vertrauen und soziales Handeln* (S. 99-114). Neuwied: Luchterhand.
- Bortz, J. & Schuster, C. (2010). *Statistik für Human- und Sozialwissenschaftler*. Heidelberg: Springer.

E Literatur- und Quellenverzeichnis

- Bortz, J. & Döring, N. (2005). *Forschungsmethoden und Evaluation für Human- und Sozialwissenschaftler*. Heidelberg: Springer.
- Bosshard, M., Ebert, U. & Lazarus, H. (2010). *Lehrbuch Soziale Arbeit in der Psychiatrie*. Bonn: Psychiatrie Verlag.
- Brosius, F. (2006). *SPSS 14. Das mitp-Standardwerk*. Frechen: Mitp-Verlag.
- Carlier, S. (2001). *Psychologie, Soziologie und Pädagogik. Für Pflegeberufe*. Stuttgart: Thieme.
- Cocard, Yves (2003): *Vertrauen im Jugendalter. Theoretische Überlegungen und empirische Ergebnisse zur Vertrauensentwicklung bei 12- bis 21-Jährigen*. Bern: Haupt.
- Coleman, J. (1990). *Foundations of Social Theory*. London: Belknap Press.
- Coleman, J. (1991). *Grundlagen der Sozialtheorie. Band 1: Handlungen und Handlungssysteme*. München: Oldenbourg.
- Deutsch, M. (1958). Trust and suspicion. *Journal of Conflict and Resolution*, 2, 265-279.
- Dewe, B., Ferchhoff, W., Scherr, A. & Stüwe, G. (1995). *Fachlexikon Soziale Arbeit*. Frankfurt a.M.: Eigenverlag.
- Dörr, M. (2005). *Soziale Arbeit in der Psychiatrie*. München: UTB.
- Dollinger, B. & Merdian, F. (2009). *Vertrauen als Basiselement sozialer Ordnung*. Augsburg: Mario.
- Duden (2002). *Fremdwörterbuch*. Mannheim: Dudenverlag.
- Eberhart, H. & Knill, P.J. (2009). Lösungskunst - Lehrbuch der Kunst- und ressourcenorientierten Arbeit. *Zeitschrift für Beratung und Studium*, 4, 112.

E Literatur- und Quellenverzeichnis

- Erikson, E. (1998). *Identität und Lebenszyklus: Drei Aufsätze*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Endreß, M. (2002). *Vertrauen*. Bielefeld: Transkript.
- Engelke, E. (2003). *Die Wissenschaft Soziale Arbeit. Werdegang und Grundlagen*. Freiburg: Lambertus.
- Eugster, R. (1996). Wie sozial ist Sozialarbeit und wie freiwillig kann sie sein? In H. Löffler (Hrsg.), *Familientherapie zwischen Zwang und Freiwilligkeit* (19-41). Iffs Feldkirch.
- Fabian, T. & Schweikart, R. (2003). *Brennpunkte der Sozialen Arbeit. Leipziger Beiträge zur Sozialen Arbeit*. Münster: LIT.
- Fetchenhauer, D. & Dunning, D. (2009). Do people trust too much or too little? *Journal of Economic Psychology*, 30, 263-276.
- Flick, U. (1989). *Vertrauen, Verwalten, Einweisen. Subjektive Vertrauenstheorien in sozialpsychiatrischer Beratung*. Wiesbaden: Gabler.
- Geramanis, O. (2002). *Vertrauen. Die Entdeckung einer sozialen Ressource*. Stuttgart: UTB.
- Giddens, A. (1995). *Konsequenzen der Moderne*. Frankfurt: Suhrkamp.
- Gouldner, A.W. (1984). *Reziprozität und Autonomie*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Grumpinger, M. (2001). *Soziale Arbeit mit unfreiwilligen KlientInnen*. Linz: edition pro mente.
- Heiner, M. (1998). Reflexion und Evaluation methodischen Handelns in der Sozialen Arbeit - Basisregeln, Arbeitshilfen und Fallbeispiele. In M. Heiner, M. Meinhold, H. von Spiegel & S. Staub-Bernasconi (Hrsg.), *Methodisches Handeln in der Sozialen Arbeit* (S. 138-219). Freiburg: Lambertus.

E Literatur- und Quellenverzeichnis

- Henss, R. (1998). *Spieglein, Spieglein an der Wand - Geschlecht, Alter und physische Attraktivität*. Weinheim: Beltz.
- Hildebrandt, E. (2002). Nachhaltige Entwicklung und Zukunft der Arbeit. In T. Ritt (Hrsg.), *Soziale Nachhaltigkeit: Von der Umweltpolitik zur Nachhaltigkeit* (S. 49-68). Arbeitskammer Wien.
- Höhler, G. (2003). *Warum Vertrauen siegt*. Berlin: Econ.
- Hoffmann, G. (2005). *Heideggers Phänomenologie*. Würzburg: Königshausen & Neumann.
- Hurrelmann, K. (2004). *Lebensphase Jugend*. Weinheim: Juventa.
- Hurrelmann, K. (2007). *Lehrbuch Prävention und Gesundheitsförderung*. Bern: Huber.
- Kähler, H.D. (2000). Erstgespräch. In F. Stimmer (Hrsg.), *Lexikon der Sozialpädagogik und Sozialarbeit* (S. 188-193). München: Oldenbourg.
- Kaplan, R.M. (1978). Is beauty talent? Sex interaktion in the attractiveness halo effekt. *Sex Roles*, 4(2), 195-204.
- Kleve, H. (2007). Sozialraumorientierung als postmoderne Kritik an der modernen Sozialen Arbeit. Ein systemtheoretischer Außenblick. In D. Haller, W. Hinte & B. Kummer (Hrsg.), *Jenseits von Tradition und Postmoderne. Sozialraumorientierung in der Schweiz, Österreich und Deutschland* (S. 255-262). Weinheim: Juventa.
- Koller, M. (1990). Sozialpsychologie des Vertrauens. Ein Überblick über theoretische Ansätze. *Bielefelder Arbeiten zur Sozialpsychologie*, Nr. 153.
- Krech, D. & Crutchfilet, R.S. (1992). *Grundlagen der Psychologie*. Weinheim: Psychologie Verlags Union.

E Literatur- und Quellenverzeichnis

- Krumboltz, J.D. & Potter, B. (1980). Verhaltenstherapeutische Techniken für die Entwicklung von Vertrauen, Kohäsion und Zielorientierung in Gruppen. In K. Grawe (Hrsg.), *Verhaltenstherapie in Gruppen* (56-65). München: Urban und Schwarzenberg.
- Kutscher, N. (2002). *Moralische Begründungsstrukturen professionellen Handelns in der Sozialen Arbeit*. Bielefeld: Universität Bielefeld.
- Lampert T, Richter M (2006) *Gesundheitliche Ungleichheit bei Kindern und Jugendlichen. Gesundheitliche Ungleichheit. Theorien, Konzepte und Methoden*. Wiesbaden: Vs.
- Lewin, K. (1935). *A dynamic theory of of personality*. New York: McGraw-Hill.
- Luhmann, N. (1989). *Vertrauen. Ein Mechanismus der Reduktion sozialer Komplexität*. Stuttgart: Enke.
- Luhmann, N. (2000). *Vertrauen*. Stuttgart: UTB.
- Mayrhofer, H. & Raab-Steiner, E. (2007). *Wissen- und Kompetenzprofile von SozialarbeiterInnen. Berufspraktische Anforderungen, strukturelle Spannungsfelder und künftige Herausforderungen* (Schriftenreihe Soziale Arbeit, Bd. 3). Wien: Campus.
- Misztal, B.A. (1996). *Trust in modern societies. The search for the bases of social order*. Cambridge: Polity Press.
- Muth, C. & Nauerth, A. (2010). *Vertrauen gegen Aggression. Das dialogische Prinzip als Mittel der Gewaltprävention*. Schwallbach: Wochenschau Verlag.
- Narowski, C. (1974). *Vertrauen. Begriffsanalyse und Operationalisierungsversuch*. Unveröffentlichte Dissertation, Universität Tübingen.
- Neubauer, W.F. (1991). Die Bedeutung des gegenseitigen Vertrauens für die Erziehung. In U. Schmidt-Denter & W. Manz (Hrsg.), *Entwicklung und Erziehung im ökopyschologischen Kontext* (S. 136-148). München: Reinhardt.

E Literatur- und Quellenverzeichnis

- Nicolay, J. (1993). Wege zu konstruktivistischer Zusammenarbeit: Motivation und Motivierung in der sozialpädagogischen Familienhilfe. *Neue Praxis*, 23, 539-548.
- Oswald, M.E. (1997). Bedingungen des Vertrauens in sozialen Situationen. In M. Schweer (Hrsg.), *Vertrauen und soziales Handeln* (S. 78-98). Neuwied: Luchterhand.
- Padberg, J. (2006). *Vertrauen im Leistungssport. Eine empirische Studie zur Vertrauensbeziehung zwischen Trainern und Athleten im Leistungstennis*. Frankfurt a.M.: Peter Lang.
- Pantucek, P. (1998). *Lebensweltorientierte Individualhilfe: Eine Einführung für soziale Berufe*. Freiburg: Lambertus.
- Petermann, F. (1996). *Psychologie des Vertrauens*. Göttingen: Hogrefe.
- Petermann, F. (1997). Vertrauen im therapeutischen Kontext. Interpersonales Vertrauen in der Arzt-Patient-Beziehung. In M. Schweer (Hrsg.), *Interpersonales Vertrauen. Theorien und empirische Befunde* (S. 155-164). Wiesbaden: Westdeutscher Verlag.
- Rotter, J.B. (1981a). Interpersonal trust, trustworthiness and gullibility. *American Psychologist*, 35, 1-7.
- Rotter, J.B. (1981b). Vertrauen. *Psychologie heute*, 8(3), 23-29.
- Schill, T., Toves, C. & Ramanaiah, N. (1980). Interpersonal trust and coping with stress. *Psychological Reports*, 47, 1192.
- Schilling, J. & Zeller, S. (2007). *Soziale Arbeit. Geschichte · Theorie · Profession*. München: UTB.
- Schneider, F., Falkai, P. & Meier, W. (2011). *Psychiatrie 2010*. Heidelberg: Springer.
- Schweer, M. (1992). *Handeln in sozialen Berufen. Ein Leitfaden für Mitarbeiter*. Essen: Plöger.

- Schweer, M. (1996). *Vertrauen in der pädagogischen Beziehung*. Bern: Hans Huber.
- Schweer, M. (1997). Vertrauensaufbau und soziale Interaktion zwischen Lehrenden und Lernenden. In M. Schweer (Hrsg.), *Interpersonales Vertrauen. Theorien und empirische Befunde* (S. 203-216). Wiesbaden: Westdeutscher Verlag.
- Schweer, M. (1998). Vertrauen - Eine Basiskomponente erfolgreicher Mitarbeiterführung. *Verwaltungsrundschau*, 44, 298-302.
- Schweer, M. (2000a). Zur Bedeutung von Vertrauen für die Suchtprävention. Eine Anmerkung. *Theorie und Praxis der Sozialen Arbeit*, 51, 457-459.
- Schweer, M. (2000b). Vertrauen in der Familie - Grundlagen und Ziele sozialpädagogischer Arbeit. *Theorie und Praxis der Sozialen Arbeit*, 51, 69-72.
- Schweer, M. (2000c). Zentrale Ergebnisse empirischer Vertrauensforschung. *Bewährungshilfe*, 47, 383-394.
- Schweer, M. & Bertow, A. (2006). Vertrauen und Schulleistung. In M. Schweer (Hrsg.), *Bildung und Vertrauen* (S. 73-85). Frankfurt a.M.: Peter Lang.
- Schweer, M. (2008a). Vertrauen im Klassenzimmer In M. Schweer (Hrsg.), *Lehrer-Schüler-Interaktion*. (S. 547-564). Wiesbaden: Vs.
- Schweer, M. (2008b). Vertrauen. In A.E. Auhagen (Hrsg.), *Positive Psychologie. Anleitung zum „besseren“ Leben* (S. 136-148). Weinheim: Beltz.
- Schweer, M. (2008c). Vertrauen und soziales Handeln - Eine differentialpsychologische Perspektive. In E. Jammal (Hrsg.), *Vertrauen im interkulturellen Kontext* (S. 13-26). Wiesbaden: Vs.
- Schweer, M. (2010). *Vertrauensforschung 2010: A State of the Art*. Frankfurt a.M.: Peter Lang.
- Schweer, M. & Thies, B. (1999). *Vertrauen - Die unterschätzte Kraft*. Zürich: Walter.

E Literatur- und Quellenverzeichnis

- Schweer, M. & Thies, B. (2002). Vertrauen in Institutionen. Empirische Befunde
Befunde zum Kriminalitätsproblem aus Bürgersicht. *Kriminalpädagogische
Praxis*, 41, 48-54.
- Schweer, M. & Thies, B. (2003). *Vertrauen als Organisationsprinzip. Perspektiven für
komplexe soziale Systeme*. Bern: Huber Verlag.
- Schweer, M. & Thies, B. (2004). Vertrauen. In A. Auhagen (Hrsg.), *Positive Psycholo-
gie*. (S. 125-138). Weinheim: Beltz.
- Schweer, M. & Thies B. (2005). Vertrauen durch Glaubwürdigkeit - Möglichkeiten der
(Wieder-)Gewinnung von Vertrauen aus psychologischer Perspektive In B.
Dernbach & M. Meyer (Hrsg.), *Vertrauen und Glaubwürdigkeit. Interdisziplinäre
Perspektiven* (S. 47-63). Wiesbaden: VS.
- Seithe, M. (2001). *Praxisfeld: Hilfe zur Erziehung*. Opladen: Leske + Budrich.
- Sommer, M. (2001). Vertrauen im Bereich der Bewährungshilfe und Führungsaufsicht.
Bewährungshilfe, 48, 11-16.
- Stimmer, F. (2000a). *Lexikon der Sozialpädagogik und der Sozialarbeit*. München:
Oldenbourg.
- Stimmer, F. (2000b). *Grundlagen des methodischen Handelns in der Sozialen Arbeit*.
Stuttgart: Kohlhammer.
- Terrell, F. & Barret, R.K. (1979). Interpersonal trust among college students as a
function of race, sex, and socioeconomic class. *Perceptual and Motor Skills*, 48,
1194.
- Thies, B. (2002). *Vertrauen zwischen Lehrern und Schülern*. Münster: Waxmann.
- Wagenblass, S. (2004). *Vertrauen in der Sozialen Arbeit. Theoretische und empirische
Ergebnisse zur Relevanz von Vertrauen als eigenständiger Dimension*.
München: Juventa.

Walhalla Fachredaktion (2007). *Das gesamte Sozialgesetzbuch SGB I bis SGB XII*. Regensburg: Walhalla Fachverlag.

Whitener, E.M., Brodt, S.E., Korsgaard, M.A. & Werner, J.M. (1998). Managers as Initiators of Trust: An Exchange Relationship Framework for Understanding Managerial Trustworthy Behavior. *Academy of Management Review*, 23(3), 513-530.

Wrightsman, L.S. (1974). *Assumptions about human nature*. In J.P. Robinson, P.R. Shaker & L.S. Wrightsman (Hrsg.), *Measures of personality and social psychological attitudes*. San Diego: Academic Press.

Quellenverzeichnis

- interne Quellen:

Betriebsinterner Handlungsleitfaden des untersuchten Sozialpsychiatrischen Dienstes einer niedersächsischen Kleinstadt.

Jahresbericht des untersuchten Sozialpsychiatrischen Dienstes, 2010, betriebsinterne Quelle.

VERMIKO Fragebogen, (Vertrauens-Managementsysteme für Innovations-Kooperationen in Produkt- und Dienstleistungsprozessen), interne Quelle des Lehrstuhl für Pädagogische Psychologie am Institut für Soziale Arbeit, Bildungs- und Sportwissenschaften der Universität Vechta.

- Internetquellen:

Berliner Vorschrifteninformationssystem (2011). *PsychKG [Psychischkrankengesetz]* Verkündungsstand: 09.07.2011, in Kraft ab:01.01.2004. Verfügbar unter: <http://gesetze.berlin.de/default.aspx?vpath=bibdata%2fges%2fBlnPsychKG%2fcont%2fBlnPsychKG.inh.htm&mode=all&page=1> [08.07.2011]

E Literatur- und Quellenverzeichnis

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (2002). *Vierter Bericht zur Lage der älteren Generation*. Verfügbar unter: <http://www.bmfsfj.de/bmfsfj/generator/BMFSFJ/Service/Publikationen/publikationen,did=5362.html> [05.07.2011]

Deutsche Forschungsgemeinschaft (2010). *BILDUNGSVERTRAUEN - VERTRAUENS- BILDUNG. Netzwerk zur Rekonstruktion von Prozessen der Vertrauens- bildung in sozialen und professionellen Kontexten*. Verfügbar unter: <http://www.bildungsvertrauen.de/> [16.07.2010]

Eierdanz, F. & Damitz, R. (2007). *Soziale Exklusion und Vertrauen. Ergebnisbericht des Expertengesprächs vom 13. und 14. September*. Verfügbar unter http://www.psychologie.unikassel.de/arbeitsgruppen/emo/exklusion/material/Erg_ebnisse_des_Expertenworkshops.pdf [09.05.09]

GfK Custom Reserarch (2010). *Internationale GfK Studie zum Vertrauen der Bürger in verschiedene Berufsgruppen und Organisationen*. Pressemitteilung verfügbar unter: http://www.gfk.com/imperia/md/content/presse/pressemeldungen2010/100609_pm_trust_index_2010_dfin.pdf [30.09.2010]

International Federation of Social Work (2003) *The Ethics of Social Work*. Verfügbar unter: <http://www.ifsw.org/Publications/4.4.pub.html> [04.07.2011]

Lahno, B. (1998). *Ist Vertrauen eine rationale Erwartung?* Verfügbar unter: [http:// www.Phil-fak.uni-duesseldorf.de/sowi/lsi/vortrag/erwart.htm](http://www.Phil-fak.uni-duesseldorf.de/sowi/lsi/vortrag/erwart.htm). [17. 11.2010]

RoMed Kliniken (2011). *Führungsgrundsätze im Pflege- und Funktionsdienst*. Verfügbar unter: http://www.romed-kliniken.de/files/RO-PDF/Ro_PD_werteo-rienteierte_Fuehrungsgrundsaeetze.pdf [02. 08.2011]

Statistisches Bundesamt (2010). *Gesundheit Krankheitskosten 2002, 2004, 2006 und 2008* (Fachserie 12 Reihe 7.2). Verfügbar unter: http://www.gbe-bund.de/gbe/10/owards.prc_show_pdf?p_id=13548&p_sprache=d&p_uid=&p_aid=&p_lfd_nr=1 [18.06.2011]

E Literatur- und Quellenverzeichnis

Sutterlüty, M. (2000). *Skriptum Lebensweltorientierte Individualhilfe*. Verfügbar unter: http://www.telesozial.net/cms/uploads/tx_kdcaseengine/Skriptum_Lebensweltorientierte_Individualhilfe.pdf [05.07.2011]

www.psychiatrie.niedersachsen.de - Ausschuss für Angelegenheiten der psychiatrischen Krankenversorgung (2011). *Rechtliche Grundlagen. Niedersächsisches Gesetz über Hilfen und Schutzmaßnahmen für psychisch Kranke (NPsychKG)*. Verfügbar unter: http://www.psychiatrie.niedersachsen.de/live/live.php?navigation_id=224&article_id=463&psmand=3 [05.07.2011]

F Anhänge

11. Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Antwortformat des Fragebogens.....39

Abbildung 2: Erläuterung des Antwortformats (Deckblatt).....39

12. Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Übersicht über die geschlechtsspezifische Betreuungsverteilung.....40

Tabelle 2: Gesamtübersicht über die Skalen „Vertrauensrelevante Einstellungen“ und „Situative Rahmenbedingungen“.....43

Tabelle 3: Tabelle 3: Übersicht über Aspekte der Skala „Vertrauensrelevante Einstellungen“.....44

Tabelle 4: Vertrauensbruch.....45

Tabelle 5: Übersicht über Aspekte der Skala „Situative Rahmenbedingungen“46

Tabelle 6: Gesamtübersicht über die Skalen „Personale Bedingungen“ und „Förderliche Interaktionsverhalten“ Ebene I.....47

Tabelle 7: Übersicht über Aspekte der Skala „Personale Bedingungen“ Ebene I.....47

Tabelle 8: Übersicht über Aspekte der Skala „Förderliche Interaktionsverhalten“ Ebene I.....48

Tabelle 9:	Vergleich der Skala „Personale Bedingungen“ und ihrer Aspekte auf Ebene I und Ebene II.....	50
Tabelle 10:	Vergleich der Skala „Vertrauensförderliche Verhaltensweisen“ und ihrer Aspekte auf Ebene I und Ebene II.....	51
Tabelle 11:	Bildungsspezifische Besonderheiten.....	53
Tabelle 12:	Bildungsspezifische Besonderheiten.....	54
Tabelle 13:	Zusammenhang zwischen Selbstvertrauen, Selbstwirksamkeitsüberzeugung und Vertrauen.....	56

13. Anhangsverzeichnis

Anhang I.	Abriss der geplanten Untersuchung.....	91
Anhang II.	Fragebogen.....	92
Anhang III	Übersichtstabelle über Items und abgefragte Aspekte.....	101
Anhang IV.	Datensatz in digitaler Form.....	108

Anhang I Abriss der geplanten Untersuchung

Stichprobe und Design

Im Rahmen einer Masterarbeit wurde eine Fragebogenstudie entworfen, die das Vertrauensverhältnis zwischen Sozialarbeitern und Klienten in psychiatrischen Einrichtungen erfasst. Wünschenswert wäre eine Stichprobe im Umfang von 60 Klienten und ein Rücklauf bis zum 01. 06. 2011 (mit einem Puffer bis zum 17.06. 2011).

Der Fragebogen kann optional bearbeitet werden, als Online-Formular (Rücksendung per E-Mail), postalisch (mit frankiertem Rückumschlag) oder eine Erhebung persönlich vor Ort.

Selbstverständlich können bei Interesse Ergebnisse dieser Befragung übermittelt werden.

Kontaktdaten:

Name, Adresse: Melanie Misamer
 Immentun 6
 49377 Vechta

Telefon: 04441 / 850 98 23

E-Mail: melanie.misamer@mail.uni-vechta.de

Befragung zum Vertrauen gegenüber Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeitern

Sehr geehrte Teilnehmerinnen und Teilnehmer,

dieser Fragebogen wurde im Rahmen einer Masterarbeit an der Universität Vechta zum Themenbereich „Vertrauen gegenüber Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeitern. Empirische Befunde zur Wahrnehmung aus Adressatenperspektive“ erstellt.

Auf den nächsten Seiten finden Sie verschiedene Aussagen zur Charakterisierung vertrauenswürdiger Sozialarbeiter-Klienten-Beziehungen¹⁵. Ziel ist es, herauszufinden, welche Merkmale vertrauenswürdige Sozialarbeiter Ihrer Meinung nach haben sollten und welche Merkmale in Ihrer aktuellen Beziehung zu einem Sozialarbeiter gegeben sind. Bitte kreuzen Sie an, wie wichtig diese jeweils aus Ihrer Sicht sind.

Sind Sie der Meinung, eine Aussage trifft völlig zu, so kreuzen Sie bitte ganz rechts „**trifft völlig zu**“ (++) an. Trifft eine Aussage gar nicht zu, kreuzen Sie ganz links „**trifft gar nicht zu**“ (--) an. Alle Abstufungen dazwischen sind ebenso möglich.

- Die Beantwortung des Fragebogens dauert **circa 15 Minuten!**
- Bitte beachten Sie, dass es keine richtigen oder falschen Antworten gibt; hier ist Ihre persönliche Einschätzung von Bedeutung.
- Denken Sie nicht zu lange über einen Begriff nach, sondern treffen Sie möglichst spontan eine Wahl.
- Selbstverständlich werden Ihre Antworten absolut vertraulich behandelt, sodass Rückschlüsse auf Ihre Person nicht möglich sind.
- Alle Daten werden ausschließlich für Zwecke wissenschaftlicher Forschung am Lehrstuhl für Pädagogische Psychologie verwendet.

¹⁵ Aus Gründen der Lesbarkeit wird in diesem Fragebogen die maskuline Form, z.B. „Sozialarbeiter“, als Synonym sämtlicher Bezeichnungen für beide Geschlechter verwendet.

Bitte bewerten Sie die folgenden Aussagen!	trifft gar nicht zu		trifft völlig zu		
	(--)		↔		(++)
	--	-	0	+	++
Vertrauen zwischen Sozialarbeitern und Klienten ist grundsätzlich möglich.	<input type="radio"/>				
Das Vertrauen zwischen Sozialarbeitern und Klienten unterscheidet sich deutlich vom Vertrauen in anderen Beziehungen (z.B. Freundschaft, Familie).	<input type="radio"/>				
Ich finde eine vertrauensvolle Beziehung zum Sozialarbeiter wichtig.	<input type="radio"/>				
Es gibt viele Klienten, die einem Sozialarbeiter vertrauen wollen.	<input type="radio"/>				
Meine Einrichtung erlaubt eine offene Kommunikation zwischen Sozialarbeitern und Klienten, d.h. ich kann jederzeit zu ihnen kommen, wenn ich ein Anliegen habe.	<input type="radio"/>				
Ein Vertrauensverhältnis kann sich nur entwickeln, wenn beide Seiten freiwillig miteinander zu tun haben.	<input type="radio"/>				
In meiner Einrichtung bekomme ich die Zeit, die ich brauche, um ein Vertrauensverhältnis zu meinem Sozialarbeiter entwickeln zu können.	<input type="radio"/>				
Sozialarbeiter haben viel mehr Macht als Klienten.	<input type="radio"/>				
Der Vertrauensaufbau zu Sozialarbeitern in meiner Einrichtung ist generell schwierig.	<input type="radio"/>				

Bitte bewerten Sie die folgenden Aussagen!	trifft gar nicht zu		trifft völlig zu		
			↔		
	(--)			(++)	
	--	-	0	+	++
Wenn Vertrauen einmal verloren gegangen ist, kann man es wiederherstellen.	<input type="radio"/>				
In der Sozialarbeiter-Klienten-Beziehung ist es nur möglich, dass die Klienten ihren Sozialarbeitern vertrauen, umgekehrt ist dies nicht möglich.	<input type="radio"/>				
Damit eine vertrauensvolle Sozialarbeiter-Klienten-Beziehung möglich wird, muss der Sozialarbeiter den ersten Schritt tun.	<input type="radio"/>				
In meiner Einrichtung herrscht insgesamt ein von Vertrauen geprägtes Klima.	<input type="radio"/>				
In meiner Einrichtung wird weniger einzelnen Personen, sondern vielmehr der Organisation an sich Vertrauen geschenkt.	<input type="radio"/>				
In meiner Einrichtung wird sehr vieles durch Regeln und Vorschriften gesteuert.	<input type="radio"/>				
Damit eine vertrauensvolle Sozialarbeiter-Klienten-Beziehung möglich wird, muss der Klient den ersten Schritt tun.	<input type="radio"/>				
Wenn Klienten Sozialarbeitern vertrauen, denken die Sozialarbeiter sowieso, dass ihnen etwas vorgespielt wird, weil die Klienten etwas bekommen wollen.	<input type="radio"/>				
Es ist leichter, Vertrauen zu gleichgeschlechtlichen Sozialarbeitern aufzubauen.	<input type="radio"/>				
Sozialarbeiterinnen haben es im Vergleich zu Sozialarbeitern generell leichter, das Vertrauen ihrer Klienten zu gewinnen.	<input type="radio"/>				
Um zum Sozialarbeiter Vertrauen aufzubauen, muss ich sicher sein können, dass vertrauliche Gespräche unter uns bleiben.	<input type="radio"/>				

Bitte bewerten Sie die folgenden Aussagen!	trifft gar nicht zu (--)			trifft völlig zu (++)	
	↔				
	--	-	0	+	++
Klientinnen sind im Vergleich zu Klienten eher bereit, eine Vertrauensbeziehung zu Sozialarbeitern aufzubauen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Für den Aufbau einer vertrauensvollen Beziehung ist es wichtig, dass mein erster Eindruck von dem Sozialarbeiter positiv ist.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wenn ich meinem Sozialarbeiter entgegenkomme (z.B. Zugeständnisse mache), würde ich das auch von ihm erwarten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

In einer vertrauensvollen Beziehung zwischen Sozialarbeitern und Klienten sollte der Sozialarbeiter ...	trifft gar nicht zu (--)			trifft völlig zu (++)	
	↔				
	--	-	0	+	++
mir die Anerkennung geben, die ich verdiene.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
mir bei dem zuhören, was ich zu sagen habe.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
mich unterstützen, wenn ich Probleme habe.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ehrlich sein.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
nicht nur Kritik verteilen, sondern auch Kritik annehmen können.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
mich so akzeptieren, wie ich bin.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

In einer vertrauensvollen Beziehung zwischen Sozialarbeitern und Klienten sollte der Sozialarbeiter ...	trifft gar nicht zu (--)		↔	trifft völlig zu (++)	
	--	-	0	+	++
grundsätzliches Interesse an meiner Person zeigen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
fachlich kompetent sein.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
sich Zeit für mich nehmen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
mich nicht verurteilen, auch wenn mir einmal Fehler unterlaufen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
immer deutlich machen, was er von mir erwartet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
mich häufiger mal von sich aus ansprechen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
gerecht sein.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
die Beratungsgespräche etc. so gestalten, dass sie mir auch Spaß machen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
mir vertrauen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
wirklich daran interessiert sein, dass ich Fortschritte mache.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
stets verlässlich sein.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
mich ermutigen, meine Meinung offen zu sagen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Versprechen einhalten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Bitte bewerten Sie folgende Aussagen hinsichtlich Ihrer Beziehung zu Ihrem Sozialarbeiter!	trifft gar nicht zu		↔	trifft völlig zu	
	(--)			(++)	
Mein Sozialarbeiter ...	--	-	0	+	++
gibt mir die Anerkennung, die ich verdiene.	<input type="radio"/>				
hört mir zu bei dem, was ich zu sagen habe.	<input type="radio"/>				
unterstützt mich, wenn ich Probleme habe.	<input type="radio"/>				
kann auch Kritik von mir annehmen.	<input type="radio"/>				
akzeptiert mich so, wie ich bin.	<input type="radio"/>				
nimmt sich Zeit für mich.	<input type="radio"/>				
verurteilt mich nicht, auch wenn mir einmal Fehler unterlaufen.	<input type="radio"/>				
ist ehrlich.	<input type="radio"/>				
ist fachlich kompetent.	<input type="radio"/>				
macht mir immer deutlich, was er von mir erwartet.	<input type="radio"/>				
zeigt grundsätzliches Interesse an meiner Person.	<input type="radio"/>				
spricht mich häufiger mal von sich aus an.	<input type="radio"/>				

Bitte bewerten Sie folgende Aussagen hinsichtlich Ihrer Beziehung zu Ihrem Sozialarbeiter!	trifft gar nicht zu		↔	trifft völlig zu	
	(--)			(++)	
Mein Sozialarbeiter ...	--	-	0	+	++
ist gerecht.	<input type="radio"/>				
gestaltet die Beratungsgespräche etc. so, dass sie mir auch Spaß machen.	<input type="radio"/>				
vertraut mir.	<input type="radio"/>				
ist wirklich daran interessiert, dass ich Fortschritte mache.	<input type="radio"/>				
ist stets verlässlich.	<input type="radio"/>				
ermutigt mich, offen meine Meinung zu sagen.	<input type="radio"/>				
ist vertrauenswürdig.	<input type="radio"/>				
hält die gegebenen Versprechen ein.	<input type="radio"/>				

Bitte bewerten Sie die folgenden Aussagen!	trifft gar nicht zu (--)		↔	trifft völlig zu (++)	
	--	-	0	+	++
Wenn ich mir etwas vorgenommen habe, schaffe ich es in der Regel auch.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich habe ein gutes Selbstvertrauen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich bin froh, dass genau diese Person mein Sozialarbeiter ist.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mein Vertrauen wurde schon durch einen Sozialarbeiter gebrochen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wenn ja, wodurch? <hr/> <hr/> <hr/>					

Zum Schluss bitten wir Sie noch um einige persönliche Angaben:

Mein Sozialarbeiter ist: männlich weiblich

Haben Sie insgesamt noch persönliche Ergänzungen?

F Anhänge |

Alter: _____

Geschlecht: männlich weiblich

Staatsangehörigkeit: _____

höchster Schulabschluss: _____

berufliche Ausbildung: _____

In welcher Einrichtung haben Sie mit Sozialarbeitern Kontakt?

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!

Anhang III Übersichtstabelle über Items und abgefragte Aspekte

Abschnitt 1 <ul style="list-style-type: none"> • vertrauensrelevante Einstellungen • situative Rahmenbedingungen in Verbindung mit systemischem Vertrauen 	abgefragte Aspekte
Vertrauen zwischen Sozialarbeitern und Klienten ist grundsätzlich möglich.	individuelle Vertrauensneigung und Bereichsspezifität
Das Vertrauen zwischen Sozialarbeitern und Klienten unterscheidet sich deutlich vom Vertrauen in anderen Beziehungen (z.B. Freundschaft, Familie).	Bereichsspezifität
Ich finde eine vertrauensvolle Beziehung zum Sozialarbeiter wichtig.	individuelle Vertrauensneigung
Es gibt viele Klienten, die einem Sozialarbeiter vertrauen wollen.	individuelle Vertrauensneigung
Meine Einrichtung erlaubt eine offene Kommunikation zwischen Sozialarbeitern und Klienten, d.h. ich kann jederzeit zu ihnen kommen, wenn ich ein Anliegen habe.	situative Rahmenbedingung: „Möglichkeit zur offenen Kommunikation“ in Verbindung mit Systemvertrauen
Ein Vertrauensverhältnis kann sich nur entwickeln, wenn beide Seiten freiwillig miteinander zu tun haben.	situative Rahmenbedingung: „Freiwilligkeit der Beziehung“
In meiner Einrichtung bekomme ich die Zeit, die ich brauche, um ein Vertrauensverhältnis zu meinem Sozialarbeiter entwickeln zu können.	situative Rahmenbedingung: „Zeitfaktor“ in Verbindung mit Systemvertrauen
Sozialarbeiter haben viel mehr Macht als Klienten.	situative Rahmenbedingung: „Art der Beziehungsstruktur“
Der Vertrauensaufbau zu Sozialarbeitern in meiner Einrichtung ist generell schwierig.	Systemvertrauen
Wenn Vertrauen einmal verloren gegangen ist, kann man es wiederherstellen.	Wiederherstellbarkeit von Vertrauen
In der Sozialarbeiter-Klienten-Beziehung ist es nur möglich, dass die Klienten ihren Sozialarbeitern vertrauen, umgekehrt ist dies nicht möglich.	Blickwinkel auf Vertrauensmöglichkeiten (einseitig)

<p>Abschnitt 1</p> <ul style="list-style-type: none"> • vertrauensrelevante Einstellungen • situative Rahmenbedingungen in Verbindung mit systemischem Vertrauen 	<p>abgefragte Aspekte</p>
<p>Damit eine vertrauensvolle Sozialarbeiter-Klienten-Beziehung möglich wird, muss der Sozialarbeiter den ersten Schritt tun.</p>	<p>Vertrauensvorschuss durch Sozialarbeiter/in</p>
<p>In meiner Einrichtung herrscht insgesamt ein von Vertrauen geprägtes Klima.</p>	<p>Systemvertrauen</p>
<p>In meiner Einrichtung wird weniger einzelnen Personen, sondern vielmehr der Organisation an sich Vertrauen geschenkt.</p>	<p>Systemvertrauen</p>
<p>In meiner Einrichtung wird sehr vieles durch Regeln und Vorschriften gesteuert.</p>	<p>Systemvertrauen</p>
<p>Damit eine vertrauensvolle Sozialarbeiter-Klienten-Beziehung möglich wird, muss der Klient den ersten Schritt tun.</p>	<p>Vertrauensvorschuss durch Adressat/in</p>
<p>Wenn Klienten Sozialarbeitern vertrauen, denken die Sozialarbeiter sowieso, dass ihnen etwas vorgespielt wird, weil die Klienten etwas bekommen wollen.</p>	<p>Befürchtung: Vertrauensvorleistung durch Adressat/in als strategisches Vorgehen</p>
<p>Es ist leichter, Vertrauen zu gleichgeschlechtlichen Sozialarbeitern aufzubauen.</p>	<p>Vertrauen unter Genderaspekten</p>
<p>Sozialarbeiterinnen haben es im Vergleich zu Sozialarbeitern generell leichter, das Vertrauen ihrer Klienten zu gewinnen.</p>	<p>Vertrauen unter Genderaspekten</p>
<p>Um zum Sozialarbeiter Vertrauen aufzubauen, muss ich sicher sein können, dass vertrauliche Gespräche unter uns bleiben.</p>	<p>Verschwiegenheit</p>
<p>Klientinnen sind im Vergleich zu Klienten eher bereit, eine Vertrauensbeziehung zu Sozialarbeitern aufzubauen.</p>	<p>Vertrauen unter Genderaspekten</p>
<p>Für den Aufbau einer vertrauensvollen Beziehung ist es wichtig, dass mein erster Eindruck von dem Sozialarbeiter positiv ist.</p>	<p>Anfangskontakt, erste Eindrucksbildung</p>
<p>Wenn ich meinem Sozialarbeiter entgegenkomme (z.B. Zugeständnisse mache), würde ich das auch von ihm erwarten.</p>	<p>Reziprozitätserwartung</p>

<p>Abschnitt 2 (Ebene I)</p> <ul style="list-style-type: none"> • personale Bedingungen • Korrelate von Vertrauen • vertrauensförderliche Interaktionsverhalten <p>In einer vertrauensvollen Beziehung zwischen Sozialarbeitern und Klienten sollte der Sozialarbeiter ...</p>	<p>abgefragte Aspekte</p>
<p>mir die Anerkennung geben, die ich verdiene.</p>	<p>personale Rahmenbedingung: „persönliche Zuwendung“</p>
<p>mir bei dem zuhören, was ich zu sagen habe.</p>	<p>verstehendes Zuwenden</p>
<p>mich unterstützen, wenn ich Probleme habe.</p>	<p>personale Rahmenbedingung: „(fachliche Kompetenz) und Hilfe“</p>
<p>ehrlich sein.</p>	<p>personale Rahmenbedingung: „Aufrichtigkeit“</p>
<p>nicht nur Kritik verteilen, sondern auch Kritik annehmen können.</p>	<p>personale Rahmenbedingung: „Respekt“</p>
<p>mich so akzeptieren, wie ich bin.</p>	<p>personale Rahmenbedingung: „Aufrichtigkeit“</p>
<p>grundsätzliches Interesse an meiner Person zeigen.</p>	<p>personale Rahmenbedingung: „persönliche Zuwendung“</p>
<p>fachlich kompetent sein.</p>	<p>personale Rahmenbedingung: „fachliche Kompetenz (und Hilfe)“</p>
<p>sich Zeit für mich nehmen.</p>	<p>personale Rahmenbedingung: „Zugänglichkeit“</p>
<p>mich nicht verurteilen, auch wenn mir einmal Fehler unterlaufen.</p>	<p>unbedingte Wertschätzung</p>
<p>immer deutlich machen, was er von mir erwartet.</p>	<p>Transparenz, Nachvollziehbarkeit des Handelns</p>
<p>mich häufiger mal von sich aus ansprechen.</p>	<p>Vorleistung erbringen</p>
<p>gerecht sein.</p>	<p>Gerechtigkeit</p>

<p>Abschnitt 2 (Ebene I)</p> <ul style="list-style-type: none"> • personale Bedingungen • Korrelate von Vertrauen • vertrauensförderliche Interaktionsverhalten <p>In einer vertrauensvollen Beziehung zwischen Sozialarbeitern und Klienten sollte der Sozialarbeiter ...</p>	<p>abgefragte Aspekte</p>
<p>die Beratungsgespräche etc. so gestalten, dass sie mir auch Spaß machen.</p>	<p>Interaktionszufriedenheit bei Adressat/in; kooperatives Verhalten durch Sozialarbeiter/in</p>
<p>mir vertrauen.</p>	<p>Vertrauensvorleistung</p>
<p>wirklich daran interessiert sein, dass ich Fortschritte mache.</p>	<p>aufrichtiges Interesse</p>
<p>stets verlässlich sein.</p>	<p>Verlässlichkeit</p>
<p>mich ermutigen, meine Meinung offen zu sagen.</p>	<p>offene Kommunikation forcieren</p>
<p>Versprechen einhalten.</p>	<p>Einhalten von Versprechen, Konsistenz, Glaubwürdigkeit</p>

<p>Abschnitt 3 (Ebene II)</p> <ul style="list-style-type: none"> • personale Bedingungen • Korrelate von Vertrauen • vertrauensförderliche Interaktionsverhalten <p>Mein Sozialarbeiter ...</p>	<p>abgefragte Aspekte</p>
<p>gibt mir die Anerkennung, die ich verdiene.</p>	<p>personale Rahmenbedingung: „persönliche Zuwendung“</p>
<p>hört mir zu bei dem, was ich zu sagen habe.</p>	<p>verstehendes Zuwenden</p>
<p>unterstützt mich, wenn ich Probleme habe.</p>	<p>Unterstützung</p>
<p>kann auch Kritik von mir annehmen.</p>	<p>personale Rahmenbedingung: „Respekt“</p>

Abschnitt 3 (Ebene II) <ul style="list-style-type: none"> • personale Bedingungen • Korrelate von Vertrauen • vertrauensförderliche Interaktionsverhalten Mein Sozialarbeiter ...	abgefragte Aspekte
akzeptiert mich so, wie ich bin.	personale Rahmenbedingung: „Aufrichtigkeit“
nimmt sich Zeit für mich.	personale Rahmenbedingung: „Zugänglichkeit“
verurteilt mich nicht, auch wenn mir einmal Fehler unterlaufen.	unbedingte Wertschätzung
ist ehrlich.	personale Rahmenbedingung: „Aufrichtigkeit“
ist fachlich kompetent.	personale Rahmenbedingung: „fachliche Kompetenz“
macht mir immer deutlich, was er von mir erwartet.	Transparenz, Nachvollziehbarkeit des Handelns
zeigt grundsätzliches Interesse an meiner Person.	personale Rahmenbedingung: „persönliche Zuwendung“
spricht mich häufiger mal von sich aus an.	erbrachte Vorleistung
ist gerecht.	Gerechtigkeit
gestaltet die Beratungsgespräche etc. so, dass sie mir auch Spaß machen.	Interaktionszufriedenheit bei Adressat/in; kooperatives Verhalten durch Sozialarbei- ter/in
vertraut mir.	Vertrauensvorleistung
ist wirklich daran interessiert, dass ich Fortschritte mache.	aufrichtiges Interesse
ist stets verlässlich.	Verlässlichkeit

<p>Abschnitt 3 (Ebene II)</p> <ul style="list-style-type: none"> • personale Bedingungen • Korrelate von Vertrauen • vertrauensförderliche Interaktionsverhalten <p>Mein Sozialarbeiter ...</p>	<p>abgefragte Aspekte</p>
<p>ermutigt mich, offen meine Meinung zu sagen.</p>	<p>forciert offene Kommunikation</p>
<p>ist vertrauenswürdig.</p>	<p>Kontrollitem: Vertrauenswürdigkeit des/der aktuellen Sozialarbeiter/in</p>
<p>hält die gegebenen Versprechen ein.</p>	<p>Einhalten von Versprechen, Konsistenz, Glaubwürdigkeit</p>

<p>Abschnitt 4</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selbstwirksamkeitserwartung und Selbstvertrauen • Zufriedenheit mit dem/der aktuellen Sozialarbeiter/in • Vertrauensbruch 	<p>abgefragte Aspekte</p>
<p>Wenn ich mir etwas vorgenommen habe, schaffe ich es in der Regel auch.</p>	<p>Selbstwirksamkeitsüberzeugung</p>
<p>Ich habe ein gutes Selbstvertrauen.</p>	<p>Selbstvertrauen</p>
<p>Ich bin froh, dass genau diese Person mein Sozialarbeiter ist.</p>	<p>Kontrollitem: Zufriedenheit mit dem/der aktuellen Sozialarbeiter/in</p>
<p>Mein Vertrauen wurde schon durch einen Sozialarbeiter gebrochen.</p>	<p>Vertrauensbruch</p>
<p>offenes Item: Wenn ja, wodurch?</p>	<p>Grund des Vertrauensbruchs</p>

<p>Abschnitt 5</p> <ul style="list-style-type: none"> • soziodemographische Angaben 	<p>abgefragte Aspekte</p>
<p>Mein Sozialarbeiter ist: männlich <input type="radio"/> weiblich <input type="radio"/></p>	<p>Geschlecht des/der aktuellen Sozialarbeiter/in</p>
<p>offenes Item: Haben Sie insgesamt noch persönliche Ergänzungen?</p>	<p>Ergänzungen zur Thematik</p>

<p>Alter</p>	<p>Alter des/der Adressat/in</p>
<p>Geschlecht</p>	<p>Geschlecht des/der Adressat/in</p>
<p>Staatsangehörigkeit</p>	<p>Staatsangehörigkeit des/der Adressat/in</p>
<p>höchster Bildungsabschluss</p>	<p>gesellschaftliche Statusgruppe des/der Adressat/in</p>
<p>berufliche Ausbildung</p>	<p>gesellschaftliche Statusgruppe des/der Adressat/in</p>
<p>In welcher Einrichtung haben Sie mit Sozialarbeitern Kontakt?</p>	<p>Institution Sozialpsychiatrischer Dienst</p>

Anhang IV Datensatz und Masterarbeit in digitaler Form

G Eidesstattliche Erklärung

„Hiermit versichere ich, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig und unter Benutzung keiner anderen Quellen als der genannten (gedruckte Werke, Werke in elektronischer Form im Internet, auf CD und anderen Speichermedien) verfasst habe. Alle aus solchen Quellen wörtlich oder sinngemäß übernommenen Passagen habe ich im Einzelnen unter genauer Angabe des Fundortes gekennzeichnet. Quellentexte, die nur in elektronischer Form zugänglich waren, habe ich in den wesentlichen Auszügen kopiert und der Ausarbeitung angehängt.“

Datum, Unterschrift