

Zirkularität zwischen professionellen Beziehungen und Zuschreibungen

Eine Fallstudie aus Perspektive der Sozialen Arbeit

Lena Wagner, 1810406028

Bachelorarbeit 2

Eingereicht zur Erlangung des Grades
Bachelor of Arts in Social Sciences
an der Fachhochschule St. Pölten

Datum: 30.04.2021

Version: 1

Begutachter: Prof. Dr. Walter Milowiz und Christian Reiningger MSc

Abstract (deutsch)

In der sozialarbeiterischen Praxis kann davon gesprochen werden, dass Beziehungen durch Kommunikation mit Klient*innen entstehen und Meinungen über diese in Zuschreibungen resultieren. Solche können bereits vor einem persönlichen Kontakt bestehen. Die Qualitäten von Beziehungen und Zuschreibungen sind deswegen in Wechselwirkung zueinander zu erfassen. Anhand von Vignettenforschung durch Fragebögen, Dokumenten sowie einem Expert*inneninterview nach Meuser und Nagel (1991) wurden Daten zur Bedeutung dieses Zirkels erhoben und mit Hilfe der Systemanalyse nach Froschauer und Lueger (2003) ausgewertet. Die zirkuläre Betrachtung zeigt einen Einfluss auf Interventionen, welche je nach Ausprägung der Beziehungen und Zuschreibungen positiv oder negativ auf Klient*innen wirken. Außerdem werden objektive Haltungen zur Wahrung der Professionalität vorgestellt.

Abstract (englisch)

In the daily work of social workers, it can be assumed that relationships arise through communication with clients and that impressions about them result in ascriptions. These can already exist before personal contact. Therefore, qualities of relationships and ascriptions have to be captured as interrelated. To demonstrate the importance of the regarded circle, data was collected on the basis of vignette research through questionnaires, documents and an expert-interview according to Meuser and Nagel (1991) and analyzed by applying the method of system analysis according to Froschauer and Lueger (2003). A circular view shows an impact on interventions, which can have a positive or negative effect on clients, depending on the characteristics of relationships and ascriptions. Furthermore, objective stances are presented to maintain professionalism.

Inhalt

Abstract (deutsch)	I
Abstract (englisch)	II
1 Einleitung	1
2 Begriffsbestimmungen	2
2.1 Zuschreibungen	2
2.2 Beziehungen	3
2.3 Systemische Soziale Arbeit	4
3 Erkenntnisinteresse	5
3.1 Relevanz des Themas	5
3.2 Stand der Forschung	5
3.3 Forschungsinteresse und Forschungsfragen	6
4 Forschungskontext	7
4.1 Zugang zum Feld.....	7
4.2 Fall	7
4.3 Forschungsfokus	8
5 Forschungsdesign	9
5.1 Datenerhebung	9
5.1.1 Dokumente	9
5.1.2 Vignettenforschung.....	9
5.1.3 Leitfadenorientiertes Expert*inneninterview	10
5.1.4 Sampling.....	10
5.1.5 Setting.....	10
5.2 Auswertungsmethode	11
6 Ergebnisdarstellung	12
6.1 Entstehen von Zuschreibungen.....	12
6.2 Unterschiedliche Wirklichkeiten.....	14
6.3 Ausschlaggebende Merkmale von Zuschreibungen	14
6.4 Betrachtungs- und Herangehensweise	15
6.5 Funktionale Beziehungen	17
6.6 Dysfunktionale Beziehungen	18
6.7 Vorwissen	19
6.8 Resultierende Zuschreibungen.....	21
6.9 Bedeutung des Zirkels.....	23
6.10 Haltungen von Sozialarbeiter*innen	24
6.10.1 Reflexion und Supervision.....	24
6.10.2 Beschreibungen und Begründungen	25

6.10.3 Teamarbeit versus eigene Einschätzungen	25
6.10.4 Bewusstsein.....	26
6.10.5 Balance.....	27
7 Resümee und Forschungsausblick.....	28
8 Reflexion des Forschungsprozesses.....	30
Literatur	31
Daten	33
Anhang.....	I
Eidesstaatliche Erklärung.....	V

1 Einleitung

Der Ausgangspunkt dieser sozialarbeiterischen Fallstudie ist in der Annahme begründet, dass Professionist*innen und Klient*innen einem Wechselspiel zwischen Zuschreibungen und professionellen Beziehungen ausgesetzt sind.

Darunter ist zu verstehen, dass Sozialarbeiter*innen durch Kommunikation in Beziehung mit ihrer Klientel treten. In dieser kommt es in weiterer Folge zu Zuschreibungen Betroffenen gegenüber, weshalb davon ausgegangen wird, dass Beziehungen die Qualität dieser Beschreibungen beeinflussen. Es besteht jedoch ebenso die Möglichkeit, bereits vor einem Erstkontakt, Informationen über Klient*innen zu erhalten, beispielsweise durch Erzählungen oder Akteneinsicht. Ist dies der Fall, kann vermutet werden, dass die Beziehungsqualität davon geprägt wird. Der besondere Fokus liegt in dieser Arbeit auf der systemischen Sozialarbeit nach Milowiz (vgl. 2009:15), welche sich unter anderem damit beschäftigt, Verhalten durch zirkuläre Betrachtung erklärbar zu machen. Demnach werden die Bestandteile des betrachteten Zirkels in Wechselwirkung zueinander verstanden, was einen wesentlichen Einfluss auf Interventionen und somit das weitere Leben Betroffener hat.

Nach Pantucek (vgl. 2006:244) liegt demnach der Forschungsfokus auf der Beziehung zwischen Sozialarbeiter*innen und Klient*innen, wobei hier speziell die professionelle Sicht angeführt wird. Dies soll insbesondere die Rolle von Professionist*innen untersuchen und dadurch aufzeigen, welche Gefahren fehlendes Bewusstsein darüber mit sich bringt.

Diese Arbeit soll dazu beitragen, Zirkularität zwischen Zuschreibungen und professionellen Beziehungen aufzuzeigen, um in weiterer Folge ein Nachdenken über das eigene Handeln zu bewirken. Wie dies unter anderem geschehen kann, wird durch ein Aufzeigen möglicher Haltungen in der Praxis der Sozialarbeit angeführt.

Zu Beginn der Fallstudie werden Begriffe definiert, wodurch eine Basis für das Verständnis der Thematik geschaffen werden soll. In weiterer Folge werden die Relevanz, der Stand der Forschung sowie die Forschungsfrage vorgestellt, bevor näher auf den zugrundeliegenden Fall eingegangen wird. Das darauffolgende Kapitel befasst sich mit der Datenerhebung und der Auswertungsmethode. Im Anschluss kommt es zur Ergebnisdarstellung, welche den Hauptteil dieser Arbeit ausmacht. Abschließend werden Inhalte in einem Resümee zusammengefasst sowie Themen für weitere Forschungen angeführt, bevor der Forschungsprozess reflektiert wird.

2 Begriffsbestimmungen

Die Systemtheorie geht davon aus, dass Menschen und ihre Umwelt in Wechselwirkungen zueinander zu erfassen sind, weshalb es einer genaueren Definition dieser Elemente bedarf (vgl. Martin 2012:2). Aufgrund dessen werden im folgenden Kapitel die Begriffe Zuschreibungen sowie Beziehungen definiert und in Zusammenhang mit systemischer Sozialarbeit gesetzt.

2.1 Zuschreibungen

Im Sinne der Sozialen Arbeit ist Deutungswissen notwendig, um Erklärungen für Fälle zu entwickeln. Zu diesem gehören unter anderem Zuschreibungen, welche „Verhaltensweisen für ‚normal‘ erklären, aber auch pathologisieren oder kriminalisieren“ (Michel-Schwartz 2002:11) und deswegen mitbestimmen, welche Hilfen Klient*innen erhalten oder nicht. Sozialarbeiter*innen müssen sich deswegen ihrer Rolle und der damit einhergehenden Verantwortung bezüglich dieses Wissens bewusst sein. Dies gilt insbesondere für Stigmatisierungen, welche sich negativ auf ihre Klientel auswirken können, denn Deutungswissen dient als Grundlage für „die Wahrnehmung von Phänomenen und für deren Interpretation“ (Stangl 2020). Vorurteile kennzeichnen sich außerdem meist dadurch, dass sie von einem selbst nicht akzeptiert werden möchten, weil sie eine Abweichung von „der Norm“ bedeuten (vgl. Esser 2000:176-178). Dies betrifft auch Diagnosen, welche durch den Zusammenschluss von Mustern in Kategorien entstehen. Sie stellen Zuschreibungen dar, weil es durch eine Diagnosestellung zu einer Differenzierung zwischen gesund und krank kommt (vgl. Levold 2014:132-133). Auch in diesem Zusammenhang sind Auswirkungen auf die Klient*innen zu beobachten. Je nach Art der Diagnose können sie „neben den [...] stigmatisierenden Wirkungen Patienten entmutigen oder gar ‚individualisieren‘“ (ebd.:137).

Des Weiteren gibt es in realen Situationen unterschiedliche Zuschreibungen, weshalb in diesem Zusammenhang von Wirklichkeitskonstrukten gesprochen wird. Diese bedingen wiederum eine Vielfalt an Handlungsweisen für die Zukunft (vgl. Stangl 2020).

Die Theorie des Konstruktivismus baut auf dieser Ansicht auf. Sie basiert auf der Annahme, dass es „*die eine*, allgemeingültige und intersubjektiv erfassbare Wirklichkeit nicht gibt“ (Korte 2007:17). Demnach existiert keine Objektivität, sondern es gibt lediglich subjektive Wahrnehmungen, welche von unseren Sinnen abhängig sind. Wirklichkeiten werden somit als von Beobachter*innen geformt angesehen. Nach Ernst von Glasersfeld bedeutet dies, dass Wahrnehmungen so ausgelegt werden, „dass sie für weitere Erlebnisse ‚brauchbar‘, passend erschein[en] und [...] befähig[en], in der Lebenswelt angemessen handeln zu können“ (ebd.:18). Durch Kommunikation ist es jedoch möglich, identische Wahrnehmungen zu einer „intersubjektiven Wirklichkeit“ (ebd.) zusammenzuführen. Diese wird in der Gesellschaft als universell gesehen und hat Paul Watzlawick zu der These von Wirklichkeitsebenen veranlasst. Wirklichkeiten erster Ordnung sind demnach an allgemeinen Wahrnehmungen orientiert, während jene der zweiten Ordnung mehr den individuellen Auffassungen des*der

Beobachter*in folgen (vgl. ebd.). In Bezug auf Zuschreibungen wird in diesem Zusammenhang ebenso der Einsatz von Sprache genannt, da diese „zu einer ontologisierenden Wahrnehmung von Wirklichkeit bei[trägt], die sprach- und beobachterunabhängig erscheint“ (Levold 2014:141). Zuschreibungen und beispielsweise Diagnosen beeinflussen somit Wirklichkeiten von Menschen (vgl. ebd.:132).

Nach dem Soziologen Erving Goffman wird außerdem davon ausgegangen, dass Menschen bestimmte Rollen innehaben. Durch diese wird die eigene soziale Identität geformt, welche „über die Struktur des Selbst“ (Esser 2000:175) bestimmt. Menschen erhalten jedoch durch ihr Handeln in verschiedenen Rollen andere Zuschreibungen und damit soziale Identitäten, was zu unterschiedlichen Bewertungen einer Person führen kann. Der daraus entstandene Status entscheidet darüber, wie man von anderen und sich selbst gesehen wird. Jede*r hat dabei „die Möglichkeit zur Abwehr der Zuschreibung unerwünschter Identitäten und die Chance, sich eine attraktive Identität zu schaffen“ (ebd.). Zuschreibungen müssen demnach akzeptiert werden, um sie zu verwirklichen (vgl. ebd.:176).

2.2 Beziehungen

Nach Milowiz (vgl. 2009:85) wird die Sozialpsychologie als Ursprung der Systemtheorie gesehen wonach Beziehungen „für die Entwicklung zum sozialen Wesen“ (Durkin 1997:55) notwendig sind. Es wird davon ausgegangen, dass Kommunikation die Basis dieser zwischenmenschlichen Begegnungen und Interaktionen ist (vgl. ebd.:66). Sprache hat folglich einen besonderen Stellenwert bei der Bildung von Beziehungen, welche als „Verbindung [...] zwischen Einzelnen oder Gruppen“ (Duden o.A.) definiert werden kann. Durch das Herausbilden von Mustern und sich wiederholenden Abläufen in der Kommunikation bilden sich soziale Beziehungen, welche wiederum „[...] in dynamischer Wechselwirkung zu den jeweiligen Beziehungsschemata (den Vorstellungen einer Person von der Beziehung) [stehen]“ (Schäfter 2010:26). Dieser Ansicht ist auch Schulz von Thun, welcher das Entstehen von Beziehungen der wechselseitigen Kommunikation zwischen Akteur*innen zuschreibt. In diesen hat Metakommunikation, aufbauend auf der Kommunikationstheorie von Watzlawick, Beavin und Jackson, die Funktion zu erfassen, wie Inhalte zu verstehen sind (vgl. ebd.:29; Milowiz 2009:86). Dazu werden alle Wahrnehmungen abseits des Inhalts herangezogen, was zu der These führt, dass „[...] Metakommunikation [...] Kommunikation über die Beziehung [ist]“ (ebd.).

In der Systemischen Sozialarbeit nach Milowiz (vgl. 2009:100) wird zusätzlich ein Hauptaugenmerk auf die Dysfunktionalität von Beziehungen gelegt. Die Ursache wird dabei in der Uneinigkeit aller Beteiligten über Veränderungen des Beziehungstyps gesehen. Dabei ist vor allem die Metakommunikation stärker ausgeprägt, da durch „eine Abwertung, eine Verurteilung, eine Ablehnung der Haltung des anderen [sic!]“ (ebd.) die Uneinigkeit über den Ist-Zustand der Beziehung kommuniziert wird. Um neue Strukturen zu schaffen benötigt es deswegen viel Energie, ohne diese es zur Stagnation kommt, da eigentliche Beziehungsinhalte nicht weiterverfolgt werden können (vgl. ebd.; ebd.:83). Dysfunktionalität macht sich dadurch bemerkbar, „dass das System für den offenen Umgang mit Mängeln, die seine Aufrechterhaltung behindern, wenig, ja im Extremfall sogar keine Reserven zur

Verfügung hat“ (ebd.:99). Aufgrund dessen ist es wichtig, solche Beziehungskämpfe zu beseitigen, da sie in jeglicher Form hinderlich sind.

Es besteht die Annahme, dass ein System durch seine Akteur*innen definiert wird und somit von Beziehungen abhängig ist (vgl. Schäfter 2010:71). Aus Sicht professioneller Helfer*innen heißt das, dass auch sie durch ihre Arbeit Teil des Systems sind (vgl. Milowiz 2009:105).

Auf professioneller Ebene werden Beziehungen meist mit Hilfe „professioneller Distanz“ (Abel 2017:12) beschrieben, welche dafür sorgen soll, dass Klient*innen und ihre Lebensgeschichten nicht zu nahe an die persönliche Ebene und Emotionen der Professionist*innen herangelassen werden. Eine funktionale Beziehung wird, in Anlehnung an die Psychotherapie, „als zentraler Wirkfaktor für den Erfolg“ (ebd.:13) gesehen.

2.3 Systemische Soziale Arbeit

Die Systemtheorie geht davon aus, dass „Systeme [...] aus den beteiligten Personen sowie Beziehungen zwischen ihnen [bestehen]“ (Schäfter 2010:71). Ein wesentlicher Bestandteil stellt somit die Kommunikation dar, welche sowohl Beziehungen entstehen lässt, als auch an der Wirklichkeitskonstruktion beteiligt ist (vgl. ebd.) Die systemische Denkweise distanziert sich dabei von linear-kausalen Beschreibungen und widmet sich zirkulären Begründungen. Darunter wird verstanden, dass „statt isolierter Objekte [...] Relationen zwischen ihnen betrachtet [werden]“ (Simon 2017:13). Dadurch, dass sich Ereignisse gegenseitig beeinflussen, entstehen Wechselwirkungen und somit wird von einer „Kreisstruktur“ (ebd.:14) beziehungsweise einem Zirkel gesprochen, da alles sowohl Ursache als auch Wirkung zugleich ist.

Diese Arbeit setzt sich näher mit der „Wiener Schule‘ der systemischen Sozialarbeit“ (Lehr o.A.) auseinander, welche auf Thesen und Überlegungen von Walter Milowiz aufbaut. Nach diesem ist die zirkuläre Betrachtung von Verhaltensweisen notwendig, denn „[m]enschliches Verhalten wird dann am besten verstehbar“ (Milowiz 2009:15). Diese Ansicht ist unter anderem von Watzlawick geprägt, welcher davon ausgeht, dass jedes Geschehen, ebenso wie jedes Nicht-Geschehen, Auswirkungen auf Zukünftiges hat. Wie in Kapitel 2.2 bereits erwähnt, wird in der Systemtheorie nach Milowiz davon ausgegangen, dass dysfunktionale Beziehungen eine wesentliche Rolle in Problemsystemen innehaben. Dabei distanziert sie sich von der Annahme, „dass es [...] um gestörte Personen geht, die durch irgendeinen Zufall an den Rand gedrängt sind“ (ebd.:82) und schreibt dies dem Bestehen von Dysfunktionalität zu.

Ein sozialarbeiterischer Fall beschäftigt sich nach dieser Theorie mit Beziehungskonflikten, welche aufgelöst werden müssen (vgl. ebd.). Diese sind sowohl zwischen Menschen als auch zwischen Einzelpersonen und Institutionen oder aber auch der gesamten Umgebung zu finden. Als besondere Aufgabe der systemischen Sozialarbeit gilt es sich durch die Teilhabe an den Systemen in diesen zu intervenieren mit dem Ziel, die Funktionalität der Beziehungen herbeizuführen. Professionist*innen müssen sich ihrer Rolle als Teil des Problemsystems bewusst sein, weshalb auch das eigene Verhalten bei der Interventionsplanung berücksichtigt werden muss (vgl. ebd.:83-84).

Hinsichtlich der Thematik dieser Arbeit kann außerdem gesagt werden, dass „[s]ystemische Betrachtungsweisen [...] die Zuschreibung von Eigenschaften zu Systemen, Systemteilen, Personen [vermeiden]“ (Martin 2012:3). Stattdessen wird der Fokus auf Beziehungen gelegt.

3 Erkenntnisinteresse

In diesem Kapitel wird darauf eingegangen, welchen Mehrwert die folgende Arbeit bringen wird beziehungsweise inwieweit Ergebnisse für Professionist*innen relevant sein können. Des Weiteren wird der aktuelle Forschungsstand näher beleuchtet, bevor Forschungsinteresse und infolgedessen Forschungsfragen vorgestellt werden.

3.1 Relevanz des Themas

Diese Arbeit legt einen besonderen Fokus auf die Annahme, dass Zuschreibungen, welche professionelle Helfer*innen selbst erschaffen oder aber auch von anderen übernehmen, einen maßgeblichen Einfluss auf den Betreuungsverlauf und somit das Leben von Klient*innen haben. Hier muss zusätzlich davon ausgegangen werden, dass es sich um ein Wechselspiel zwischen Zuschreibungen und Beziehungen handelt und demnach die Qualität von Beziehungen ebenso einen Einfluss auf Zuschreibungen hat. Es ist notwendig darüber ein Bewusstsein zu schaffen und so einen Anreiz zum Umdenken zu bieten beziehungsweise somit mögliche Folgen in der Praxis zu erfassen. Damit ist gemeint, dass aufgezeigt werden soll, inwieweit es für eine Beziehung hinderlich oder förderlich ist, dem*der Klient*in bestimmte Eigenschaften beziehungsweise Merkmale zuzuschreiben und welche Veränderungen dies mit sich bringen könnte.

Ergebnisse dieser Arbeit können deswegen vermutlich auf alle Fallverläufe umgelegt werden, da man davon ausgehen kann, dass Menschen, durch den Kontakt zu anderen, Wirklichkeiten konstruieren und sich von diesen leiten lassen. Die subjektive Wahrnehmung ist demnach entscheidend für weitere Entscheidungen, welche professionelle Helfer*innen treffen (vgl. Korte 2007:17-18).

Dadurch, dass sich ein solches Denkmuster in jedem Bereich der Sozialen Arbeit und auch über diese hinaus in anderen Professionen wiederfinden lässt, kann davon ausgegangen werden, dass gewonnene Erkenntnisse einen Mehrwert auf mehreren Ebenen bringen.

3.2 Stand der Forschung

Da das Forschungsrepertoire der Systemtheorie vielfältig ist, wird der Fokus dieser Arbeit insbesondere auf die „Wiener Schule‘ der systemischen Sozialarbeit“ (Lehr o.A.) gelegt, welche von Walter Milowitz in den 1980er Jahren begründet wurde. Eine solche differenzierte Betrachtungsweise ist vor allem deswegen notwendig, weil sich auch im Bereich der systemischen Sozialen Arbeit unterschiedliche Vertreter*innen finden lassen, welche auf unterschiedlichen Annahmen aufbauen. Nach dem Arbeitskreis für Systemische Sozialarbeit, Beratung und Supervision (ASYS) stützt sich Milowitz auf Watzlawick und differenziert sich somit von bekannten Theoretiker*innen wie Luhmann (vgl. ASYS o.A.). In dieser Hinsicht sind jedoch keine Forschungen bezüglich der Wechselwirkung zwischen Zuschreibungen und

professionellen Beziehungen zu finden, weshalb davon ausgegangen werden kann, dass folgende Arbeit Neuland betritt.

3.3 Forschungsinteresse und Forschungsfragen

Diese Fallstudie begründet ihr Forschungsinteresse in einem Fall der Sozialen Arbeit. Dieser handelt von dem Klienten Herrn P., welcher im Laufe seines Lebens von mehreren professionellen Helfer*innen betreut wurde, und somit ein breites Spektrum an professionellen Beziehungen sowie Zuschreibungen durch diese erlebt hat.

Aufgrund dessen soll diese Arbeit die Wechselwirkung dieser beiden Faktoren im Betreuungsverlauf in den Fokus nehmen und es soll herausgefunden werden, welchen gegenseitigen Einfluss man hier feststellen kann. Dadurch, dass Menschen im Kontakt mit anderen unterschiedliche Wahrnehmungen haben, wird demnach davon ausgegangen, dass der Klient im Laufe seines Lebens bereits verschiedene Zuschreibungen erhalten hat und diese vermutlich nicht immer ident waren. Diesbezüglich muss auch festgehalten werden, dass die Qualität der professionellen Beziehungen wahrscheinlich an der Herausbildung dieser beteiligt ist. In diesem Zusammenhang soll darauf eingegangen werden, wie ein systemtheoretischer Blick einen solchen Fallverlauf verändern könnte beziehungsweise welche Auswirkungen dadurch festzustellen sind. Der besondere Fokus soll hierbei auf die Soziale Arbeit gelegt werden. Deswegen lautet die Hauptforschungsfrage wie folgt:

Wie beeinflussen sich Zuschreibungen und Beziehungen zwischen professionellen Helfer*innen und Klient*innen aus Sicht der Sozialen Arbeit?

Interessant ist dabei, welche Herangehensweise notwendig ist, um einen möglichst neutralen Klient*innenkontakt zu gewährleisten, um durch Zuschreibungen anderer nicht determiniert zu sein. Auch inwieweit ein Vorwissen über Klient*innen wichtig ist, soll in diese Arbeit miteinfließen. Aufgrund dessen wurden folgende Unterforschungsfragen formuliert:

- *Welchen Unterschied macht ein zirkulärer Blick in der Klient*innenarbeit im Gegensatz zu einem linear-kausalen?*
Durch diese Unterforschungsfrage wird die systemische Sozialarbeit nach Milowitz näher betrachtet und es soll herausgefunden werden, wie diese Sichtweise den Klient*innenkontakt beeinflussen kann.
- *Welche Haltungen sind in der Zusammenarbeit mit Klient*innen notwendig, um Interventionen nicht anhand persönlicher Zuschreibungen zu determinieren?*
Hier wird davon ausgegangen, dass Sozialarbeiter*innen durch eigene oder fremde Zuschreibungen, weitere Handlungen beeinflussen. In weiterer Folge sollen professionelle Haltungen diesbezüglich definiert werden.

- *Welche Auswirkungen hat Vorwissen über Klient*innen auf die professionelle Beziehung?*

Es wird davon ausgegangen, dass Klient*innen durch ihr Helfer*innennetzwerk einer Vielfalt an Zuschreibungen ausgesetzt sind. Deswegen soll darauf eingegangen werden, wie Sozialarbeiter*innen damit umgehen beziehungsweise wie diese Informationen auch in ihre Haltung gegenüber Hilfesuchenden einfließen.

4 Forschungskontext

Folgendes Kapitel beschäftigt sich mit dem Forschungskontext, welcher das Forschungsfeld und den Zugang zu diesem beinhaltet. Des Weiteren wird der Fallbegriff einer Fallstudie beschrieben und der Fokus dieser nach Pantucek (2006) erwähnt und erklärt.

4.1 Zugang zum Feld

Der für diese Fallstudie herangezogene Fall dient als Grundlage eines Forschungsprojektes, welchem die Arbeit angehört. Demnach behandeln elf Studierende des Bachelorstudiengangs Soziale Arbeit der Fachhochschule St. Pölten die Lebensgeschichte des Klienten Herrn P.. Die Auswahl erfolgte durch Prof. Dr. Walter Milowiz und Christian Reiningger MSc, den Betreuern dieses Projektes. Mit Hilfe von Originaldokumenten des Betroffenen wird ein Einblick in dessen Leben gegeben. Dies geschieht aus der Perspektive professioneller Helfer*innen. Aufgrund der Covid-19-Pandemie, in welcher diese Arbeit verfasst wurde, sowie durch die psychische sowie physische Krankengeschichte des Klienten, wurde davon abgesehen, ein persönliches Gespräch mit diesem zu führen. Es erfolgt deswegen eine Einschätzung aus professioneller Sicht, welche durch Dokumentenanalyse, Vignettenforschung sowie einem Expertinneninterview stattgefunden hat. Da es sich hier um ein Thema handelt, welches sich in jedem Bereich der Sozialen Arbeit wiederfinden lässt, ist es nebensächlich, in welcher Organisation oder Rolle sich die Befragten befinden.

4.2 Fall

„Ein Fall entsteht durch die Beschäftigung einer Profession und/oder Organisation mit der Lebenssituation von KlientInnen“ (Goger / Pantucek 2009:141). Er unterliegt in einer „(sozialarbeits-)wissenschaftliche[n] Fallstudie“ (Pantucek 2006:240) keinem Druck und Helfer*innen müssen durch eine distanzierte Perspektive keine Maßnahmen setzen (vgl. ebd.:241). Dadurch, dass Interventionen von Professionist*innen für Strukturen verantwortlich sind, wird neben der Lebenswelt der Betroffenen auch jene der Sozialarbeiter*innen in den Blick genommen. Solche Fälle werden demnach als jene „zweiter Ordnung“ (Hörster 2002:552 zit. in Goger / Pantucek 2009:145) angesehen, stammen aus der Praxis und werden nicht aus Sicht der Sozialarbeiter*innen verfasst (vgl. Pantucek 2006:243). Durch den bestehenden

Zugang zum Feld, eignet sich der durch die Lebensgeschichte eines Klienten motivierte Fall für diese Arbeit. Dabei handelt es sich um Herrn P., welcher seit zirka sechs Jahrzehnten über ein ausgeprägtes Helfer*innennetzwerk verfügt. Das zugrundeliegende Interesse besteht hierbei darin herauszufinden inwieweit durch Professionist*innen Zuschreibungen gegenüber dem Klienten entstanden sind und welche Auswirkungen diese auf die Beziehungsqualität haben.

4.3 Forschungsfokus

Nach Pantucek (vgl. 2006:244) kommt es in der Front-Line Social Work zu einem Zusammenspiel zwischen Einzelpersonen oder Gruppen und Situationen. Somit ist in einem sozialarbeiterischen Fall die Lebenswelt der Klient*innen mit jener der Professionist*innen konfrontiert. Eine Situation ist deswegen nie von „gesellschaftlicher Umwelt / naher sozialer Umwelt / KlientIn / SozialarbeiterIn / Organisation / gesellschaftlichem Umfeld der Organisation“ (ebd.) losgelöst.

Der Fokus einer Fallstudie muss in weiterer Folge zwischen zwei benachbarten Teilen gelegt werden (vgl. ebd.). Diese Arbeit behandelt die Interaktion zwischen Sozialarbeiter*innen und Klient*innen, indem sie den Fokus auf professionelle Beziehungen legt. Aufgrund der Schwierigkeit in der aktuellen Covid-19-Pandemie Kontakt zu Betroffenen herzustellen, kommt es hier zu einer weiteren Fokussierung auf die lediglich professionelle Perspektive der Sozialarbeiter*innen. Dadurch soll es gelingen allgemeingültige Haltungen herauszufinden, welche eine gute Zusammenarbeit mit Klient*innen ermöglichen.

5 Forschungsdesign

Das folgende Kapitel setzt sich näher mit der Datenerhebung auseinander. Diese wurde sowohl mit Hilfe von Originaldokumenten, Vignettenforschung durch Fragebögen als auch mit einem leitfadensorientierten Expert*inneninterview durchgeführt. In weiterer Folge wurden Inhalte mit der Systemanalyse nach Froschauer und Lueger (2003) ausgewertet.

5.1 Datenerhebung

Bei der Datenerhebung werden mehrere Tools zur Ergebnisgenerierung herangezogen. Zu Beginn wurden Originaldokumente des Klienten Herrn P. analysiert, welche von Ärzt*innen, Gutachter*innen, dem Gericht, Sozialarbeiter*innen, einem Psychotherapeuten sowie Fürsorger*innen in den letzten 60 Jahren erstellt wurden. Des Weiteren wurden durch Vignettenforschung Studierende und Lehrende des Bachelorstudiengangs Soziale Arbeit der Fachhochschule St. Pölten mit Hilfe eines Fragebogens zur Wechselwirkung von Beziehungsqualität und Zuschreibungen befragt. Abschließend wurden Ergebnisse durch ein Leitfadeninterview hinterfragt und die Haltung von Professionist*innen diesbezüglich näher analysiert. Alle Befragten können als Expert*innen in ihrer Tätigkeit angesehen werden, da sie nach der Definition von Meuser und Nagel (1991:443) „selbst Teil des Handlungsfeldes sind, das den Forschungsgegenstand ausmacht“.

5.1.1 Dokumente

Wie bereits erwähnt, standen zur Auswertung Originaldokumente des Herrn P. zur Verfügung. Diese wurden zwischen 1957 und 2016 erstellt und ermöglichen sowohl einen Einblick in seine Kindheit und Jugend als auch in sein Leben als Erwachsener. Verfasser*innen sind in diesem Fall Vertreter*innen verschiedener Professionen. Zu diesen zählen Gutachter*innen, Fürsorger*innen, Sozialarbeiter*innen, Ärzt*innen sowie ein Psychotherapeut. In insgesamt zwei ärztlichen Berichten, fünf medizinischen Gutachten, einem Gerichtsbeschluss, zwei Falldokumentationen und drei Stellungnahmen wurde die Lebensgeschichte des Klienten hinsichtlich der erwähnten Forschungsfrage analysiert. Dabei wurde der Fokus lediglich auf inhaltliche Aussagen gelegt und somit die Dokumentenanalyse in den Hintergrund gerückt.

5.1.2 Vignettenforschung

Des Weiteren wurden, mit Hilfe von drei Vignetten, 13 Bachelor-Studierende sowie zwei Vortragende des Fachhochschulstudiums Soziale Arbeit in Form eines Fragebogens zufällig befragt. Dabei wurde der Fall des Herrn P. auf verschiedene Art und Weise vorgestellt: Die erste Gruppe wurde mit vorwiegend negativen Zuschreibungen konfrontiert, während die zweite Vignette auf Wechselwirkungen hinwies und außerdem den Fokus auf Positives legte. Gruppe Nummer drei erhielt hingegen keine Zuschreibungen beziehungsweise kaum

Informationen über den Klienten. „Durch die Vignette wird projektiv eine soziale Wirklichkeit erzeugt“ (Werner / Stiehler / Nestmann 2006:418) durch welche Befragte Einschätzungen zum weiteren Betreuungsverlauf herstellen sollen. Hinsichtlich Skalierungsfragen wird der durchschnittliche Wert pro Gruppe herangezogen. Der restliche Fragebogen orientiert sich an der später genannten Auswertungsmethode.

5.1.3 Leitfadenorientiertes Expert*inneninterview

Beim leitfadenorientierten Expert*inneninterview werden Personen befragt, welche durch ihre Tätigkeit dem Feld der Forschung angehören (vgl. Meuser / Nagel 1991:443), was auf die für diese Arbeit gewählte Interviewpartnerin zutrifft. Dadurch, dass das Thema dieser Fallstudie in allen Bereichen der Sozialen Arbeit wiederzufinden ist, kann somit jede*r Sozialarbeiter*in zur Befragung herangezogen werden. Wichtig ist jedoch, dass diese ebenso „über einen privilegierten Zugang zu Informationen über Personengruppen oder Entscheidungsprozesse verfüg[en]“ (ebd.) und die Lösung von Problemen fokussieren, was auf die Interviewpartnerin zutrifft.

Als Vorbereitung auf das Gespräch wurde ein Leitfaden erstellt, welcher inhaltliche Themen der Fallstudie in den Fokus nimmt. Dieser soll als Orientierung dienen, wobei es auch zu Abweichungen im Laufe des Dialoges kommen kann. Dies unterscheidet das Interview von Fragebögen und hat den Vorteil, mehr „die individuelle Sicht des Interviewpartners“ (Flick 2009:114) zu erfragen.

In Bezug auf Haupt- sowie Unterforschungsfragen wurden bei der Leitfadenerstellung vier Schwerpunkte gewählt. Die Themen dieser sind sowohl Vorwissen, Zuschreibungen, Beziehungen als auch persönliche Haltungen und Anforderungen von Sozialarbeiter*innen.

5.1.4 Sampling

Die Interviewpartnerin wurde nach der Methode des „Sampling, nach vorab festgelegten Kriterien“ (Przyborski / Wohlrab-Sahr 2014:182) ausgewählt. Voraussetzung war es demnach, dass die Befragte Berufserfahrung aufweist und regelmäßig in Klient*innenkontakt steht. Dies ist vor allem deswegen wichtig, da so davon ausgegangen werden kann, dass professionelle Beziehungen gelebt und hinterfragt werden können. In ihrer Tätigkeit ist die Interviewpartnerin außerdem häufig mit eigenen und fremden Dokumentationen konfrontiert, weshalb Zuschreibungen in ihrem Berufsalltag einen großen Stellenwert haben.

Auch die für die Fragebögen herangezogenen Personen wurden nach dieser Methode ausgewählt. Dabei war es vor allem wichtig, dass Befragte bereits in der Praxis tätig waren, egal ob bereits ausgebildet oder im Zuge eines Praktikums.

5.1.5 Setting

Das Interview musste aufgrund der Covid-19-Pandemie und den bestehenden Kontakteinschränkungen am 16.02.2021 telefonisch durchgeführt werden. Die Befragte erhielt bereits im Vorhinein den Leitfaden und wurde auch über den Ablauf informiert. Dabei wurde vor allem die Tonbandaufnahme thematisiert und die Einwilligung mündlich eingeholt. In einem

Vorgespräch wurde über die Anonymisierung der Daten sowie die vertrauliche Behandlung dieser aufgeklärt. Ebenso wurde eine Einverständniserklärung übermittelt.

Fragebögen wurden einerseits im Zuge einer fachhochschulinternen Projektvernissage online durchgeführt und andererseits an einem weiteren Online-Termin den Befragten übermittelt. Dabei wurde im Vorhinein jeweils ein kurzer Einblick in die systemische Sozialarbeit geboten. Gruppeneinteilungen wurden nach dem Zufallsprinzip getätigt.

5.2 Auswertungsmethode

Das telefonisch geführte Expertinneninterview wurde, nach vorheriger Zustimmung, über einen Sprachrekorder aufgezeichnet. Transkribiert wurde es mithilfe der Richtlinien nach Froschauer und Lueger (vgl. 2003:223). Ebenso wie die Originaldokumente des Klienten und die Fragebogenergebnisse, wurde auch die Interview-Auswertung nach der Systemanalyse durchgeführt, welche „zur Interpretation offener Gespräche (oder natürlicher Textmaterialien)“ (Lueger 2010:186) verwendet werden kann. Dadurch, dass es sich bei den zur Verfügung stehenden Materialien um eine große Menge handelt und so Dynamiken gut erfasst werden können, stellt die Systemanalyse eine passende Methode dar. Um Texte zu analysieren werden diese hinsichtlich ihrer Inhalte in zusammengehörige Einheiten gegliedert, welche in weiterer Folge auf mehreren Ebenen behandelt werden. Zu Beginn werden alle Teile paraphrasiert, bevor näher auf den Äußerungskontext und demnach das Umfeld sowie die dargestellte Lebenswelt eingegangen wird. Auf der nächsten Ebene wird die Wirkung analysiert, welche wiederum in Interaktionseffekte und Systemeffekte gegliedert wird (vgl. Froschauer / Lueger 2003:148-150). In fünf Arbeitsschritten werden so drei Ebenen behandelt, um vorliegende Daten und Informationen auszuwerten.

6 Ergebnisdarstellung

In folgendem Kapitel werden Ergebnisse der Auswertungen der zuvor erwähnten Erhebungen dargestellt. Zu Beginn werden das Entstehen von Zuschreibungen, die Bedeutung unterschiedlicher Wirklichkeiten, die ausschlaggebenden Merkmale dieser und Betrachtungs- sowie Herangehensweisen erläutert, bevor die Funktionalität von Beziehungen aufgegriffen wird. In weiterer Folge werden die Beziehungsqualitäten mit Vorinformationen über Klient*innen sowie resultierenden Zuschreibungen in Verbindung gebracht. Außerdem wird erklärt, wie der Zirkel Zuschreibungen und Beziehungen auf das weitere Leben von Betroffenen wirken kann. Abschließend werden Anreize für professionelle Haltungen geäußert, um erläuterte Gefahren zu minimieren.

Dargestellte Inhalte stellen eine Interpretation der generierten Daten dar und dienen lediglich als Deutungsangebot.

6.1 Entstehen von Zuschreibungen

Wenn Klient*innen mit professionellen Helfer*innen in Kontakt treten, erhalten sie von diesen Zuschreibungen, welche auf unterschiedliche Art und Weise entstehen können.

Dafür ist unter anderem vermutlich der erste Eindruck ausschlaggebend, welcher entscheidet, wie der*die Betroffene beschrieben und gesehen wird. Demnach können persönliche Wahrnehmungen ein Bild über Personen entstehen lassen, nachdem sich, so kann angenommen werden, die weitere Betreuung orientiert. Wie ein solcher Ersteindruck aussehen kann, wird unter anderem in einem Gutachten eines Facharztes für Neurologie und Psychiatrie sichtbar, welcher folgendes in seine Dokumentation inkludiert hat:

„Herr P. erscheint pünktlich der Witterung entsprechend, etwas nachlässig gekleidet, unter Zuhilfenahme eines Stockes bei Gangunsicherheit; 60-jähriger Pat. in herabgesetzten AZ und in herabgesetztem EZ; [...] die Auskunftsbereitschaft gegeben, dabei einen enttäuschten, resignierten Eindruck erweckend;“ (G5 2016:51-55)

Wie hier ersichtlich, wird der Klient bereits vor einem Gespräch, anhand seines Auftretens, beurteilt und nach vermutlich persönlichen Maßstäben positiv sowie negativ beschrieben. Dieses Beispiel zeigt, dass Zuschreibungen bereits ab dem Zeitpunkt des Interaktionsbeginns entstehen, was ebenso mit der Theorie von Schäfer (vgl. 2010:71) kompatibel ist, welche davon ausgeht, dass durch Kommunikation Wirklichkeiten entstehen. Dabei fällt ebenso auf, dass keine rein positiven sowie negativen Zuschreibungen erwähnt werden. Es kann daher die Vermutung aufgestellt werden, dass Personen kein einschlägiges Bild von ihrem Gegenüber haben und es demnach vermutlich auf das Verhältnis zwischen den genannten Merkmalen beziehungsweise Auffälligkeiten ankommt und nur eine positive oder negative Tendenz angegeben werden kann.

Eine weitere Möglichkeit, wie Zuschreibungen entstehen können, bezieht sich auf Vorkenntnisse gegenüber Klient*innen, welche aus Dokumenten anderer Professionist*innen

und Organisationen sowie durch Kontaktaufnahme untereinander gewonnen werden können. Dies ist in der Praxis vermutlich eine gängige Vorgehensweise. Einen Hinweis darauf liefern unter anderem Gutachten, für welche immer Gründe für die Begutachtung angegeben werden müssen. Ein Beispiel dafür stellt der „Vorstellungsgrund: Anpassungsschwierigkeiten“ (G2 1963:10) dar, wodurch impliziert wird, dass die begutachtende Person bereits im Vorhinein mit Kontaktpersonen, hier mit einem Kinderheim, über den Klienten gesprochen hat. Wahrnehmungen beziehungsweise daraus resultierende Wirklichkeiten werden somit bereits vor einem persönlichen Kontakt übermittelt und der Fokus in weiterer Folge auf diese gelegt. Es muss daher davon ausgegangen werden, dass professionelle Helfer*innen in ihrer Arbeit mit Zuschreibungen von verschiedenen Personen aus dem System des*der Klient*in konfrontiert sind. Sind diese vor einem persönlichen Kennenlernen entstanden, so können sie vermutlich auch Einfluss darauf haben, wie den Klient*innen gegenübergetreten wird. Auch die Interviewpartnerin merkt an, dass unter Professionist*innen beispielsweise „Ganggespräche [...] über Fälle“ (TI 2021:7) dazu genutzt werden, um Zuschreibungen zu kommunizieren und auszutauschen, da „man da irgendwie Informationen so zwischen den Zeilen [...] kriegt“ (ebd.:16-17).

Weiters kann es auch zu einer Kombination dieser Möglichkeiten kommen. Dies beschreibt eine Sozialarbeiterin der Bewährungshilfe in einer Stellungnahme folgendermaßen:

„Vor unserer ersten Begegnung hatte ich versucht mir aus den Entlassungsunterlagen ein Bild über die Persönlichkeit von Herrn P. zu machen. [...] Andererseits ließen in der Begegnung seine generelle Neugier, sein Wissen [...], seine scharfe Beobachtungsgabe noch eine ganz andere Person entstehen.“ (S3 2016:12-17)

Dies impliziert, dass fremde Zuschreibungen nicht zwingend als eigene übernommen werden müssen und dass sich Wirklichkeiten voneinander unterscheiden können. Eine Person kann somit auf verschiedene Art und Weise gesehen werden. Es wird in diesem Beispiel vor allem sichtbar, dass es notwendig ist, eigene Wirklichkeiten zuzulassen und sich nicht ausschließlich von jenen anderer Personen leiten zu lassen. Mit dieser Aussage lässt sich ebenfalls die zuvor aufgestellte Hypothese, und zwar jene nach dem Verhältnis von positiven und negativen Zuschreibungen, belegen. Die schreibende Sozialarbeiterin sieht den Klienten hier einerseits mit negativen Zuschreibungen konfrontiert, wie beispielsweise: „Debilität, [...] Alkoholabusus und Drogenkonsum“ (ebd.:14-15). Andererseits werden im persönlichen Kontakt positive Eigenschaften und Merkmale gesehen. Es kann demnach vermutet werden, dass ohne dieses Kennenlernen der Klient anders gesehen worden wäre, da Positives erst durch die Professionistin angeführt wurde. Die Relation zwischen den Konnotationen wurde dadurch ausgeglichener. Aus den Dokumenten selbst lässt sich herauslesen, dass diese, nach Einschätzung der Bewährungshelferin, tendenziell negative Zuschreibungen enthielten, da erst durch den Fokus auf Positives, eine andere Seite des Klienten erkannt wurde. Folglich kann angenommen werden, dass lediglich von Tendenzen als von rein positiven oder negativen Formen gesprochen werden kann.

6.2 Unterschiedliche Wirklichkeiten

Wie bereits mehrfach erwähnt, können unterschiedliche Professionist*innen ebenso unterschiedliche Wirklichkeiten entstehen lassen, welche sich auf Klient*innen beziehen. Demnach ist es möglich, dass zum selben Zeitpunkt eine Person voneinander abweichende Zuschreibungen erhalten kann, welche auch kontrovers zueinanderstehen können. Durch einen Vergleich von Dokumenten, welche um dieselbe Zeit entstanden sind, kann diese Annahme bekräftigt werden. Während Herr P. als Kind einerseits in seinem „Verhalten [...] instinkthaft triebgesteuert“ (G2 1963:14-15) beschrieben wurde, ist aus Akten einer anderen Einrichtung zu entnehmen, dass der „Bub gesund, nett gepflegt u. gekleidet [ist; d. Verf.], [...] [e]r bedankt sich sehr lieb“ (F1 02.10.1962). Diese Zuschreibungen lassen auf jeweils unterschiedliche Wahrnehmungen hindeuten, welche ein ebenso unterschiedliches Bild des Kindes entstehen lassen. Auch die Interviewpartnerin erzählt von einer solchen Erfahrung aus der Praxis. Während eine Kollegin in der Betreuung eines Klienten mit Schwierigkeiten konfrontiert war, merkt sie jedoch an, dass sie in der Betreuung „mittlerweile sieben Jahre [...] überhaupt kein Problem“ (TI 2021:139-149) mit ihm hat. Hilfreich ist es laut ihr unter anderem „die Beziehung danach gestalte[n] wie die Kontakte [...] bei mir laufen“ (ebd.:131-132). Es wird in weiterer Folge zur Einschätzung kommen, wie diese Wirklichkeiten mit guten beziehungsweise schlechten Beziehungen in Verbindung gebracht werden können. Grundsätzlich muss jedoch davon ausgegangen werden, dass sich professionelle Helfer*innen der Tatsache bewusst sein müssen, dass es sich bei ihren Zuschreibungen um persönliche Wahrnehmungen handelt. Aufgrund dessen erklärt die Interviewpartnerin als Möglichkeit des Umganges mit fremden Zuschreibungen:

„Sehr oft [...] also tu ich einfach keinen Kommentar dazu abgeben, [...] versuch das einfach hinzunehmen, denk ma ‚ok das is ahm die persönliche Wertung von dieser Person“ (ebd.:31-33)

Dies impliziert, dass akzeptiert wird, dass es unterschiedliche Wirklichkeiten gibt, man diese jedoch nicht übernehmen muss. Der Austausch von Zuschreibungen kann jedoch auch dazu führen, dass „die Leute [...] dann natürlich aus [...] dieser Vorgeschichte einen Stempel [haben]“ (ebd.:527-528), welcher „[...] sich auch nicht mehr auflösen [wird]“ (ebd.:153-154).

6.3 Ausschlaggebende Merkmale von Zuschreibungen

Um sich der Bedeutung und dem Einfluss von Zuschreibungen widmen beziehungsweise sie im Wechselspiel mit Beziehungen begreifen zu können, muss angemerkt werden, dass sich diese stark voneinander unterscheiden können. Wenn professionelle Helfer*innen ihren Klient*innen Merkmale zuschreiben, können diese auf unterschiedliche Arten interpretiert werden und wirken. Damit ist unter anderem gemeint, dass es vermutlich einen Unterschied macht, ob der*die Klient*in sich selbst mit den genannten Eigenschaften identifizieren kann oder, ob er*sie sich hier falsch verstanden fühlt. Diese Annahme resultiert aus der Analyse des angeführten Gerichtsbeschlusses (vgl. B1 2015), indem der begutachtete Klient umfassend als „krank“ beschrieben wird. Da es in diesem Fall jedoch nicht zu einem Rekurs gekommen ist, kann ebenso angenommen werden, dass es sich hier um eine Zustimmung

seitens des Betroffenen handelt. Anders zu sehen ist dies, wenn das fachärztliche Gutachten im Auftrag des Sozialministeriums (vgl. G5 2016) betrachtet wird. Trotzdem der Klient hier ebenfalls als mehrfach belastet gesehen wird, wird er anders dargestellt als er sich selbst sieht. Diese Vermutung wird deswegen aufgestellt, weil vom Klienten aktiv Stellungnahmen eingeholt wurden, welche der Meinung des Gutachters entgegenwirken sollten. Hier ist die in Kapitel 2.1 beschriebene Ablehnung des Klienten gegenüber Zuschreibungen zu erkennen und es kann deswegen angenommen werden, dass dies ebenso auf Beziehungen wirkt (vgl. Esser 2000:175). Die Interviewpartnerin sieht jedoch auch dann eine Chance für eine gute Zusammenarbeit, wenn es zu Uneinigkeiten kommt.

„[D]as ist für mich Potenzial ahm vielleicht eine andere Sichtweise zu erfahren, als wenn wir äh in der Zuschreibung gleicher Meinung sind [...]. Das ist ja auch ein wunderbarer Anknüpfungspunkt für weitere Gespräche [...].“ (TI 2021:264-274)

Es kann somit vermutet werden, dass es auf die Einstellung der Helfer*innen ankommt, ob die Situation als Konflikt oder Chance betrachtet wird und es demnach von ihrer Initiative abhängig ist, den ersten Schritt zu machen.

Weiters ist die Vermutung aufzustellen, dass Zuschreibungen persönliche Wertungen mit sich bringen, jedoch aber auch ohne diese angeführt werden können. Nach diesen Annahmen wird der Klient beispielsweise als „einen enttäuschten, resignierenden Eindruck erweckend“ (G5 2016:55-56) beschrieben, was sowohl seine Persönlichkeit als auch sein Verhalten in den Fokus nimmt. Dies ist ebenfalls im positiven Sinne zu erwähnen, beispielsweise wenn „[...] sich der Patient ruhig, angepasst und kooperativ [zeigt]“ (A1 2014:41-42). Im Gegensatz dazu stehen Zuschreibungen, welche vermehrt Beschreibungen ohne persönliche Wertungen behandeln. Diese können folgendermaßen formuliert werden:

„Da er 40-60 Zigaretten am Tag rauche, bestehe bei ihm eine chronisch-obstruktive Lungenerkrankung [...]. Bei ihm bestehe Atemnot bei geringer körperlicher Belastung.“ (B1 2015:31-34)

In diesem Beispiel wird dem Klienten zugeschrieben, dass er Raucher ist und sich daraus eine Gesundheitsschädigung gebildet hat. Es wird hier jedoch keine persönliche Meinung diesbezüglich kundgetan, sondern lediglich eine, in diesem Fall fachliche, Einschätzung über den Zustand des Gegenübers vorgenommen.

Die Interviewpartnerin merkt an, dass vor allem das Thema Sicherheit ein heikles darstellt. Dabei wird angenommen, dass Emotionen, wie Angst, dazu führen, dass es zur „absoluten Wertung“ (TI 2021:637) kommt. Abgesehen davon ist es ihr jedoch wichtig Fakten zu betrachten und dadurch professionell und weniger emotional an einen Fall heranzugehen.

6.4 Betrachtungs- und Herangehensweise

Es scheint außerdem notwendig zu erwähnen, dass Wirklichkeiten vermutlich durch unterschiedliche Betrachtungs- und Herangehensweisen voneinander abweichen können. Damit ist unter anderem gemeint, dass ein linear-kausaler Blick von einem systemischen zu differenzieren ist. Diese Annahme entsteht aus einer Analyse zweier Dokumente, welche

demselben Auftrag folgen, jedoch andere Standpunkte vertreten. Während bei einem eine Tat in direktem Zusammenhang mit dem aktuellen Zustand stehen muss, um als wahrscheinlicher Auslöser dafür zu gelten, sieht dies ein anderer Professionist folgendermaßen:

„Zu komplex ist menschliches Leben, zu viele individuelle und soziale Faktoren spielen bei der Entstehung von Problemlagen eine Rolle. Aus meiner Sicht scheint mir daher unerklärlich, wie [...] nach so langer Zeit überhaupt jemals eine eindeutige Kausalkette von Verbrechen [...] zu beweisen sein wird.“ (S2 2016:15-20)

Nach dieser Vorstellung ist anzunehmen, dass Wechselwirkungen eine große Bedeutung zugeschrieben wird, während die andere Betrachtungsweise Kausalität in den Fokus rückt. Wie in Kapitel 2.3 erwähnt, geht die systemische Theorie davon aus, dass zirkuläre Erklärungsmuster für die Betrachtung von Problemsystemen notwendig sind. In diesem konkreten Fall kommt es außerdem zu einem Absprechen des Anspruches auf eine Zahlung, da der Klient mehrfachen Belastungen ausgesetzt war beziehungsweise ist und somit laut dem Gutachter im Auftrag des Sozialministeriums keine dezidierte Ursache für den aktuellen IST-Zustand zu finden sei. Ein Psychotherapeut hingegen sieht die aktuelle Situation als Auswirkung eines Wechselspieles im System, welches mit der zu beurteilten Tat in Verbindung steht. Laut der Interviewpartnerin ist es insbesondere bei scheiternden Hilfen notwendig

„Zusammenhänge von verschiedenen Lebensereignissen zu machen, um die Gesamtsituation auch besser einschätzen zu können und damit auch wieder bessere ähm Hilfestrukturen einfach zu entwerfen [...].“ (TI 2021:195-197)

Somit kann angenommen werden, dass Entscheidungen und Interventionen auch von der Herangehensweise an einen Fall abhängig sind.

Ein systemischer Blick kann in weiterer Folge außerdem als Möglichkeit aufgefasst werden, neue Perspektiven und somit Zuschreibungen zu ermöglichen. Diese Annahme begründet sich in der Voraussetzung, eigene Wahrnehmungen zuzulassen und jene anderer nicht als gegeben anzusehen:

„[Es; d. Verf.] hat sich der Verdacht ergeben, daß die schwere[...] Verhaltensstörung möglicherweise weniger zu einem umfassenden geistigen Defekt liegt [...], sondern [...] auf eine beträchtliche Schwerhörigkeit zurückgeht.“ (G4 1963:12-17)

Die schreibende Person bezieht sich hier auf bereits diagnostizierte Beeinträchtigungen, welche jedoch durch einen anderen Blickwinkel eine andere Wirklichkeit entstehen lassen. Es kann somit angenommen werden, dass durch diese neue Diagnose das Kind, und somit auch dessen Verhalten, anders gedeutet wird. Die Wechselwirkungen dieses Beispiels erkennt beispielsweise eine Sozialarbeiterin der Bewährungshilfe, welche davon ausgeht, dass

„Defizite in seiner Entwicklung [...] nie mit dem späten Erkennen der Schwerhörigkeit in Verbindung gebracht sondern stets als negative Persönlichkeitsmerkmale angeführt [wurden] [...].“ (S3 2016:20-23)

Hier ist die Annahme zu erkennen, dass eine zirkuläre Betrachtung andere Zuschreibungen gegenüber dem Klienten entstehen lassen hätte können und sich vermutlich dadurch auch andere Handlungen ergeben hätten.

Objektivität sowie ein „neutrales Bild“ (T1 2021:677) sind der Interviewpartnerin deswegen, insbesondere beim Erstkontakt, wichtig, was jedoch nicht bedeutet, sich nicht durch Vorinformationen auf Themen der Betreuung vorzubereiten.

6.5 Funktionale Beziehungen

In Anlehnung an den Beziehungsbegriff nach Milowiz (vgl. 2009:86) wird davon ausgegangen, dass funktionale Beziehungen solche sind, welche sich von jenen mit Dysfunktionalität und Beziehungskonflikten unterscheiden. Eine gute professionelle Beziehung kann demnach dann bestehen, wenn sich alle Beteiligten über diese einig sind.

Bezugnehmend auf die zuvor aufgestellte Hypothese, dass es einen Unterschied macht, ob Klient*innen Zuschreibungen zustimmen oder nicht, kann angenommen werden, dass eine bessere Zusammenarbeit und auch Beziehung zu erwarten ist, wenn sich der*die Betroffene mit den zugeschriebenen Eigenschaften identifizieren kann. Eine Stellungnahme einer Bewährungshelferin macht ersichtlich, dass diese nicht zwingend positiv sein müssen:

„Doch nach einem Monat stellten sich Schwierigkeiten mit Kollegen ein [...], weil Herr P. nie lernen konnte, Konflikte verbal zu lösen oder Kompromisse einzugehen. Oft folgte dann die Flucht in den Alkohol oder der Griff zu Drogen oder zur Selbstbeschädigung.“ (S3 2016:28-32)

Trotz dieser Beschreibung konnte es gelingen, jahrzehntelang Kontakt zu halten, welcher sogar über die 13-jährige professionelle Betreuung hinausging. Als wesentlich dafür kann vermutet werden, dass die Helferin sich einerseits trotz negativer, fremder Zuschreibungen selbst ein Bild über den Klienten gebildet hat und somit eine Tendenz zum Positiven entstehen ließ. Andererseits kann hier ein Fokus auf Wechselspiele erkannt werden, welche den aktuellen IST-Zustand mit der Vergangenheit in Verbindung bringen. Die Hypothese, wie eine solche Situation entstehen konnte, stimmt vermutlich mit der eigenen des Klienten überein. Die Basis für eine gute Beziehungsqualität kann deswegen in diesen Vermutungen begründet werden. Diese Annahme bekräftigt sich ebenso durch eine Falldokumentation, bei welcher ein Klient Zuschreibungen wie „Hörstörung, [...] Sprachstörung, [...] Depressionen und massive Schlafstörungen“ (F2 2014:138-140) erhielt und andererseits darauf hingewiesen wird, dass „[d]ie starke Belastung und Betroffenheit [...] auch im Gespräch [...] deutlich zu erkennen [ist]“ (ebd.:174-175). Es wird ihm vermutlich Glauben geschenkt und die Gesprächspartner*innen finden wahrscheinlich eine bessere Basis für eine gute weitere Betreuung vor. Dieser Meinung ist ebenso eine befragte Sozialarbeiterin, welche „eine akzeptierende freiwillige“ (VF3 2021:26-27) Haltung als notwendig empfindet, um auf einer guten Basis miteinander arbeiten zu können.

Wie bereits in Kapitel 6.3 erwähnt, kann es jedoch auch abseits einer solchen Einigkeit zu einer funktionalen Beziehung kommen. Dies hängt jedoch vermutlich von der Herangehensweise und Einstellung von Professionist*innen ab, eine solche Situation als Chance zu erkennen.

Ein weiterer wichtiger Faktor, welcher als „sehr entscheidend“ (A2 2015:50) für eine funktionale Zusammenarbeit angesehen werden kann, ist jener der Compliance. Darunter ist zu verstehen, dass Klient*innen auch selbst dazu bereit sind, etwas zu verändern und

dementsprechend mit Helfer*innen kooperieren (vgl. Kulbe 2009:43). Dem Mitwirken von Betroffenen wird dadurch eine notwendige Rolle zugeschrieben und es wird impliziert, dass alle Beteiligten dasselbe Ziel verfolgen müssen, um funktionale Beziehungen zu generieren. In weiterer Folge kann außerdem angenommen werden, dass diese dann bestehen, wenn beispielsweise vorherige Kontakte dazu geführt haben, dass auch in Zukunft in Notsituationen um Hilfe gebeten wird, was beispielsweise aus Patientenbriefen (vgl. A1 2014) herauszulesen ist.

Des Weiteren kann gesagt werden, dass gute professionelle Kontakte vermutlich vermehrt durch ihre Qualität als durch ihre Häufigkeit auszumachen sind. Darunter ist zu verstehen, dass es nebensächlich ist, wie oft miteinander in Kommunikation getreten wird und dafür ausschlaggebender, wie eine solche empfunden wird. Diese Annahme wird dadurch bekräftigt, da die Beziehung zu einem fremduntergerbachten Kind von unterschiedlichen Professionist*innen anders erlebt wurde. Auf der einen Seite stehen Betreuer*innen in täglichem, regelmäßigem Kontakt zum Buben, wobei die Beziehung jedoch als dysfunktional eingestuft werden kann, „[d]a die Anpassungsschwierigkeiten nun ein vom Heim aus nicht mehr zu bewältigendes Ausmaß angenommen haben“ (G3 1963:9-10). Konträr dazu, wird die Beziehung zu einer Jugendamtsmitarbeiterin erwähnt:

„Mj im Heim [...] Geburtstag besucht, Bub gesund, nett gepflegt und gekleidet, freute sich sehr über den Besuch der Frg., zu welcher er den Schwestern gegenüber von seiner ‚Mutti‘ spricht“ (F1 02.10.1962)

Die Fürsorgerin hat demnach trotz ihres unregelmäßigen Kontaktes eine vermutlich bessere Beziehung und Bindung zu dem Kind als jene Personen, welche in seinem täglichen Leben präsent sind. Dadurch, dass es jedoch zu Schwierigkeiten zwischen den Akteur*innen mit täglichem Kontakt kam, kann hier von Dysfunktionalität gesprochen werden.

Dieses Beispiel zeigt außerdem, dass, wie bereits erwähnt, eine Tendenz zu positiven Zuschreibungen auch die Funktionalität von Beziehungen beeinflusst.

6.6 Dysfunktionale Beziehungen

Wie mehrfach erläutert, kann davon ausgegangen werden, dass Akteur*innen Beziehungen als dysfunktional beschreiben, wenn sie Zuschreibungen erhalten, mit welchen sie sich selbst nicht identifizieren können. Dabei wird die Ausnahme außen vorgelassen, welche Uneinigkeit als Chance für eine künftig positive Zusammenarbeit betrachtet, indem man durch Mehraufwand Dysfunktionalität gemeinsam auflöst.

Bei einem verhaltensauffälligen Kind beispielsweise zeigt sich die Dysfunktionalität einer Beziehung dadurch, dass Interaktionen durchwegs schwieriger werden, wenn Eltern oder Erzieher*innen Maßnahmen an ihre Zuschreibungen anpassen und das Kind diese nicht teilt. Diese Annahme bekräftigen Dokumente, welche zeigen, dass sich bereits ein Monat nach der Aufforderung zur „Dressur“ (G2 1963:16) als Erziehungsmittel die Situation zuspitzte und „die Anpassungsschwierigkeiten [...] ein vom Heim aus nicht mehr zu bewältigendes Ausmaß angenommen haben“ (G3 1963:9-10).

In Kapitel 6.5 wurde bereits die Annahme zur Kontaktqualität, welche als bedeutender angesehen werden kann als die Häufigkeit dieser, hinsichtlich Dysfunktionalität beleuchtet. Auffällig bei der Beschreibung negativer Beziehungen ist, dass positive Zuschreibungen weniger Raum erhalten als negative. Diesbezüglich lässt sich sagen, dass es wahrscheinlicher ist rein negative Beschreibungen von Klient*innen vorzufinden, als positive. Diese Annahme resultiert aus Gutachten des Psychologischen Dienst des Wiener Jugendamtes (vgl. G2 1963; G3 1963), bei welchen das begutachtete Kind ausschließlich als verhaltensauffällig und unangepasst beschrieben wird.

In dysfunktionalen Beziehungen kommt es seitens Professionist*innen außerdem zu „Vermeidungsverhalten“ (TI 2021:587), welches dadurch gekennzeichnet ist, dass Kontakte weniger aktiv gesucht werden. Wird die Beziehung als schwierig betrachtet, so wird angenommen, dass die Interaktion „anstrengender und [mit; d. Verf.] mehr Aufwand“ (ebd.:594) verbunden ist.

6.7 Vorwissen

Hinsichtlich Wissen über Klient*innen vor einem persönlichen Kennenlernen, kann auf Basis der Ergebnisse der Vignettenforschung belegt werden, dass eine Tendenz zu positiven Zuschreibungen die Chancen auf eine gute professionelle Beziehung erhöhen kann. Die bloße Zuversicht auf eine gute Kooperation war jedoch bei Befragten mit dem Fokus auf Negatives mit durchschnittlich 6,2 Punkten ident mit jenen, die vermehrt positives Vorwissen hatten. Die Interviewpartnerin merkt außerdem an, dass eine gute professionelle Beziehung „sehr wichtig“ (ebd.:579) in der Zusammenarbeit ist. Es ist zu vermuten, dass Befragte der Vignettenforschung auch dann zuversichtlich hinsichtlich einer guten Kooperation sind, wenn Erfolgsaussichten auf gute Beziehungen schwieriger eingeschätzt werden, während all jene mit positiven Einschätzungen Zuversicht und Chance nahezu gleich gut bewerten. Hier lässt sich ein durchschnittlich optimistischer Blick der Befragten erkennen.

Es muss ebenso angemerkt werden, dass es durch Dokumente oder Vignetten vermutlich nicht möglich ist, Auffassungen und Meinungen anderer maßgeblich zu beeinflussen, sondern dass diese lediglich ein Deutungsangebot darstellen.

Einerseits können zwar eigene Formulierungen einen Einfluss auf die Auffassung anderer haben, da

„wir [...] natürlich keine Roboter [sind], ja, und je nachdem wies uns natürlich selber geht und wie das Gespräch gelaufen ist und ob man vielleicht Erfolg oder Misserfolg hatte, [...] färbt sich das auch in die Dokumentation wieder.“ (ebd.:364-366)

Andererseits lässt sich aus den Fragenbögen ableiten, dass es auch auf die Interpretation des Geschriebenen ankommt, welche Art von Zuschreibungen gebildet werden. Hinsichtlich der Konnotation von Tendenzen konnten demnach konträre Ergebnisse derselben Vignetten festgestellt werden. Somit kann gesagt werden, dass auch Leser*innen die Möglichkeit haben eigene Wahrnehmungen und somit Wirklichkeiten entstehen zu lassen.

Eine gute professionelle Beziehung ist jedoch trotz dieser Tatsachen vermutlich dann häufiger zu finden, wenn bereits beim Schreiben der Fokus vermehrt auf Positives gelegt wird. Im Gegensatz dazu wurden die Chancen bezüglich einer funktionalen Beziehung, wenn

zunehmend negative Zuschreibungen vorgelegt werden, mit einem Durchschnittswert von 5,2 benotet. Befragte, welche vermehrt positives Vorwissen hatten, schätzten die Chancen durchschnittlich um 1,6 Punkte höher ein.

In Bezug darauf kann festgestellt werden, dass bei tendenziell negativen Zuschreibungen vermehrt „eine mittelmäßige Zusammenarbeit“ (VF4 2021:17) erwähnt wurde, welche erst in weiterer Folge durch „intensivere Beziehungsarbeit“ (ebd.:27) verbessert werden könnte. Dadurch kann angenommen werden, dass mehr Energie in eine funktionale Beziehung gesteckt werden müsste, wenn vorangehende Bewertungen negativ behaftet sind. Auch der Vertrauensaufbau zu Betroffenen seitens der Sozialen Arbeit wird in diesem Zusammenhang als „kompliziert/komplex“ (VF5 2021:24) eingestuft. Dies deckt sich ebenso mit Auffassungen der Interviewpartnerin, welche, wie bereits erwähnt, auch nach negativen Zuschreibungen eine funktionale Beziehung für möglich hält, obwohl dies mehr Aufwand bedeutet.

Außerdem lassen Gutachten darauf schließen, dass durch negative Eigenschaften vermutlich dysfunktionale Beziehungen entstehen. Nachdem ein Kind im Vorhinein von anderen Professionist*innen in seinem Verhalten als auffällig beschrieben wurde, kam es in weiterer Folge in der dazu eingeholten Fachmeinung zur Aufforderung, dass „eine überlegene und routinierte Erzieherpersönlichkeit“ (F1 24.11.1968) als Maßnahme notwendig sei. Aufgrund negativer Berichte des Betroffenen über diese Zeit seines Lebens kann davon ausgegangen werden, dass es infolgedessen keine gute professionelle Beziehung gegeben und somit der Gutachter diese Einschätzung aufgrund von Schilderungen von Betreuer*innen getroffen hat.

Beim Fokus auf positive Zuschreibungen kann hingegen gesagt werden, dass von den Befragten der Vignettenforschung durchschnittlich gute Chancen für eine gute professionelle Beziehung gesehen wurden. Dabei wird als Begründung unter anderem darauf verwiesen, dass der Klient „[...] immer wieder als kooperativer und höflicher Mensch beschrieben [wird]“ (VF6 2021:20-21), was zu einer guten Basis führt. Dies bekräftigt die Hypothese, dass Vorwissen durchaus Wirkung zeigt. Eine andere Betrachtungsweise zeigt eine Befragte, welche bei ihrer Einschätzung vermutlich mehr Gewicht auf ihre eigenen Interpretationen legt, anstatt die Fakten der Fallvignette zu analysieren. Diese Annahme resultiert daraus, dass von der Befragten vor allem Zuschreibungen genannt wurden, welche in ihrer tendenziell positiv formulierten Vignette selbst nicht enthalten waren und von ihr zudem, nach subjektiver Auffassung, weitere negative Zuschreibungen spekulativ hinzugefügt wurden. Den Interpretationsspielraum, den Vorinformationen geben, zeigt eine weitere Befragte, welche aus einem verlorenen Wohnplatz schlussfolgert, „dass er sich etwas zu Schulden kommen hat lassen oder sich mit den Betreuer*innen angelegt hat“ (VF15 2021:22-23). Kommt es zu solch negativen Einschätzungen, spiegelt sich dies auch in Skalierungsfragen wider, was dazu führt, dass die durchschnittliche Einschätzung auf die Chance für eine funktionale Beziehung sinkt. Aufgrund dessen ist es vermutlich wichtiger danach zu fragen, welche Gewichtungen Zuschreibungen für Leser*innen haben, um einschätzen zu können, welche Auswirkungen positive sowie negative Tendenzen haben, anstatt sich an bestimmt konnotierten Vignetten zu orientieren.

Weiters kann es dazu kommen, dass Professionist*innen erst bei einem persönlichen Kennenlernen mehr über Klient*innen erfahren. Durch dieses Nicht-Wissen konnten Befragte

der Fallvignette jedoch zu keiner Einigkeit bei Skalierungsfragen kommen, weshalb das Spektrum hier von fünf bis zehn von maximal zehn Punkten reicht. Begründungen hierzu waren jedoch trotz allem vergleichbar, da beispielsweise vermerkt wurde, dass „offensichtlich noch kein erster Eindruck“ (VF11 2021:23-24) vorhanden ist und es „keinen Grund [gibt; d. Verf.], warum hier keine gute professionelle Beziehung entstehen könnte“ (VF13 2021:22-23). Auch konnten hier Zuschreibungen mit vorwiegend positiven Konnotationen erkannt werden, während negative in den Hintergrund traten. Auf Basis der bereits aufgestellten Hypothesen kann somit angenommen werden, dass nicht vorhandenes Vorwissen über Klient*innen die beste Basis für die Chance auf eine gute Beziehung darstellt. Lassen Professionist*innen hier jedoch Raum für eigene Spekulationen, können ebenfalls Hypothesen entstehen, welche sich vor allem auf Negatives fokussieren und somit Zuversicht und Chancen minimieren, wie eine Interpretation einer Befragten über einen verlorenen Wohnplatz zeigt.

Die Interviewpartnerin vertritt hinsichtlich Vorinformationen folgende Meinung:

„Also grundsätzlich [...] ist es nicht unbedingt notwendig schon vorher was zu wissen [...]. Es ist natürlich für die Qualität der Beratung von Vorteil, wenn ich mich eventuell in Unterlagen schon einlesen kann [...]“ (TI 2021:52-55)

Des Weiteren sieht sie es als „unprofessionell“ (ebd.:63), unvorbereitet in ein Gespräch zu gehen, da Unterlagen ebenso neutrale Fakten aufweisen, welche in der Zusammenarbeit nützlich sein können. Hilfreich für ein möglichst unvoreingenommenes Kennenlernen ist hierbei vermutlich die Herangehensweise faktisch aufzufassen und Fragen zu notieren, welche im persönlichen Kontakt behandelt werden können. Jedoch „[...] bleibt [es] [...] auch während des Gesprächs [im Hinterkopf]“ (ebd.:90-91) wenn Zuschreibungen in Dokumenten inbegriffen sind. Die Betrachtungsweise als „Momentaufnahme“ (ebd.:102) ist dabei zur Relativierung essenziell.

Diese gewonnen Vorinformationen können außerdem persönliche Haltungen in Gesprächen bedingen. Während negative Zuschreibungen unter anderem dazu führen können, dass „man gewappneter und aufmerksamer“ (ebd.:96) in Kommunikation tritt und auch mehr darauf achtet, ob sich diese in der persönlichen Wahrnehmung bestätigen, bringen positive Zuschreibungen die Gefahr mit sich, als solche akzeptiert und weniger hinterfragt zu werden. Somit kann es dazu kommen, dass Situationen vermutlich lockerer und einfacher eingeschätzt werden, wenn man Klient*innen „was [...] zumute[t] was nicht passt“ (ebd.:106-107), worunter auch die Beziehung leiden kann. Daraus kann geschlossen werden, dass es vermutlich wichtig ist eigene Einschätzungen zu treffen und sich nicht ausschließlich auf solche anderer zu verlassen, egal in welche Richtungen Tendenzen gehen.

6.8 Resultierende Zuschreibungen

Es gibt auch Situationen, in welchen Professionist*innen bereits in Kommunikation mit Klient*innen getreten sind und daher davon ausgegangen wird, dass sich eine professionelle Beziehung gebildet hat.

Die in Kapitel 6.5 erläuterten funktionalen Beziehungen werden nun als Basis für die folgenden Hypothesen herangezogen. Durch die Tatsache, dass Dokumente über Klient*innen erst

verfasst werden, nachdem Akteur*innen in Kommunikation getreten sind, kann die Vermutung aufgestellt werden, dass es hier bereits bestehende Beziehungen gibt. Anhand eines Krankenhaus-Patientenbriefes ist beispielsweise ersichtlich, dass ein Klient bereits in der Vergangenheit in jener Abteilung aufgenommen wurde. Dadurch, dass in einer weiteren Notsituation erneut um Unterstützung angesucht wird, kann angenommen werden, dass die Beziehung bereits positiv erlebt wurde. Zusätzlich haben Zuschreibungen aus der Vergangenheit bei der Aufnahmesituation bereits positive Tendenzen, da von dem Patienten als „ruhig, angepasst und kooperativ“ (A1 2014:44-45) gesprochen wird. Auch das Verfassen des Briefes nach der weiteren Aufnahme lässt darauf schließen, dass in den Wochen der Zusammenarbeit eine gute Kooperationsbasis geschaffen wurde. Der Patient erhielt infolgedessen tendenziell positive Zuschreibungen, insbesondere bezüglich seines Verhaltens, welches als „freundlich, kooperativ“ (ebd.:59) beschrieben wird. Dies wiederum ist auch darauf zurückzuführen, dass er „zur Fortführung der [...] Stabilisierung einverstanden [ist]“ (ebd.:59-61). Ebenso kann vermutet werden, dass positive Beziehungen dazu führen, dass Klient*innen positiver eingeschätzt und betrachtet werden, da beispielsweise Professionist*innen Zuschreibungen anders formulieren. Damit ist gemeint, dass beispielsweise eine Fürsorgerin des Jugendamtes mit einer guten Beziehung zu einem Kind dieses folgendermaßen beschreibt:

„[...] ein hübscher, aber in seinem Verhalten anormaler Bub. [...] gehen hat sich wesentlich gebessert, er läuft bereits stramm, besonders wenn er dabei etwas Essbares in der Hand hat [...]. Die Gemeinschaft sagt ihm nicht sehr zu“ (F1 29.12.1958)

Wie hier erkennbar, wird der Fokus, trotz allen dokumentierten Auffälligkeiten, vermehrt auf Positives gesetzt. Dem gegenüber steht unter anderem ein Gutachten, bei welchem „[...] der Rückstand [im Sozialen] bedeutend“ (G1 1959:35) und „[...] seine Körperbeherrschung [verhältnismäßig am besten], obgleich er in seinen Bewegungen nicht sonderlich geschickt ist“ (ebd.:37-39) beschrieben wird. Anhand dieser negativen Zuschreibungen lässt sich die Wirkung der Formulierung klar erkennen, da davon ausgegangen werden kann, dass aus diesem Gutachten keine funktionale Beziehung entstehen konnte. Die daraus resultierende Vermutung ist, dass funktionale Beziehungen dazu führen können, dass auch Negatives positiver und optimistischer formuliert wird beziehungsweise eventuell dadurch sogar verharmlost werden kann. Auch die Interviewpartnerin erzählt aus persönlicher Erfahrung, dass, wenn es gelingt aus anfänglich negativen Zuschreibungen positive entstehen zu lassen und die Beziehung dadurch zu verbessern, weitere Zuschreibungen „euphorischer“ (TI 2021:539) verfasst werden.

Andererseits muss man auch davon ausgehen, dass bereits bestehende Beziehungen als dysfunktional eingestuft werden können und dadurch entsprechende Zuschreibungen entstehen.

Dort wo eine schlechte Beziehungsqualität vorhanden ist, kann die Vermutung angestellt werden, dass vermehrt negative Zuschreibungen gegenüber Klient*innen vorherrschen werden. Zu beobachten ist dies beispielsweise, wenn Schilderungen eines Kinderheimes gegenüber Gutachter*innen vorgetragen werden. Da hier verstärkt von „Anpassungsschwierigkeiten“ (G2 1963:10) die Rede ist und in weiterer Folge auch um Unterstützung angesucht wird, kann davon ausgegangen werden, dass es vermutlich

Schwierigkeiten in der Beziehung zwischen Betreuer*innen und Kind gibt. Aus dieser Dysfunktionalität resultiert, so die Annahme, dass darauffolgende Zuweisungsgründe von vorwiegend negativen Zuschreibungen, wie „völlige Zersetzung der Disziplin“ (G3 1963:11), gekennzeichnet sind. Hier weist die Interviewpartnerin vor allem darauf hin, dass dysfunktionalere Beziehungen wahrscheinlich öfter dazu führen jemandem Negatives zuzuschreiben und eventuell bereits vorhandene Vorurteile beziehungsweise Schubladendenken verstärken.

6.9 Bedeutung des Zirkels

Dem Zirkel Zuschreibungen und Beziehungen wird ebenso eine wichtige Bedeutung zugesprochen, da vermutet wird, dass er weitere Interventionen determiniert. Eine Studierende der Vignettenforschung merkt unter anderem an, dass Zuschreibungen die Betrachtung auf einen Fall verändern können:

„Ich vermute, dass es auch leicht anders zu betrachten wäre, wenn z.B. die freundlichen Bemerkungen von ehemaligen Ärzten ausgelassen werden würden.“ (VF7 2021:92-94)

Hier wird davon ausgegangen, dass Zuschreibungen und deren (Nicht-)Erfassen weitere Professionist*innen beeinflussen können. Es kann angenommen werden, dass in weiterer Folge auch Handlungen auf Basis dieser resultierenden Beschreibungen gesetzt werden. Zuschreibungen zeigen also Wirkung und sollten deshalb nicht unterschätzt werden. Besonders bei den bereits beschriebenen dysfunktionalen Beziehungen wird dies sichtbar, da aus diesen heraus, vermutlich entstanden durch negative Zuschreibungen, auch solche Beschreibungen resultierten:

„[D]as gesamte Verhalten erfolgt instinkthaft triebgesteuert, zur Führung kommen eigentlich nur die Mittel systematischen Trainings (Dressur) in Frage. Vermutlich wird dem Buben das Schicksal einer Steinhofunterbringung kaum zu ersparen sein.“ (G2 1963:14-18)

Diese Aussage macht sichtbar, dass anhand der persönlichen Wahrnehmung der schreibenden Person gegenüber dem Kind Handlungsempfehlungen ausgesprochen und auch zukunftsweisend Äußerungen getätigt werden. Somit wird die Hypothese bekräftigt, dass Zuschreibungen Interventionen nach sich ziehen und sich infolgedessen Handlungen an ihnen orientieren. Weitere Beispiele dazu lassen sich auch in weiteren Gutachten finden, wo beispielsweise durch „die Anpassungsschwierigkeiten [...] der rasche Abzug des Kindes empfohlen werden [muß]“ (G3 1963:9-12) oder die Notwendigkeit einer „überlegene[n] und routinierte[n] Erziehungspersönlichkeit“ (F1 24.11.1968) beschrieben wird.

Als Pendant dazu können funktionale Beziehungen und positive Zuschreibungen gesehen werden. Hier kann angenommen werden, dass Klient*innen vermutlich eine größere Bandbreite an Angeboten vorgestellt bekommen, beispielsweise wenn es, wie in Patientenbriefen (vgl. A1 2014; A2 2015), um Therapieangebote geht. Es ist hier wahrscheinlich essenziell, dass Betroffene, wie beschrieben, „freundlich, kooperativ und [...] zur Fortführung der [...] Stabilisierung einverstanden“ (A1 2014:59-61) sind. Diese Zuschreibungen, welche wahrscheinlich aus einer bereits bestehenden guten Beziehung

resultieren, können als Basis für eine vielversprechende Zusammenarbeit gedeutet werden. Da in diesem Beispiel in weiterer Folge mehrere Therapie- und Betreuungsmöglichkeiten erwähnt werden, kann darauf geschlossen werden, dass diese durch den vorliegenden positiven Zirkel entstanden sind. Interventionen wären vermutlich anders getroffen worden, wenn die in Kapitel 6.5 erwähnte Compliance nicht gegeben und die Beziehung als dysfunktional empfunden worden wäre. Die Häufigkeit von einem positiven Zirkel kann vermutlich gesteigert werden, je positiver Zuschreibungen und Beziehungen gesehen werden. Deswegen muss darauf hingewiesen werden, dass er vermutlich dafür verantwortlich ist, wie der weitere Betreuungsverlauf gestaltet wird.

Die Tatsache, dass „sozialarbeiterische Dokumentationen [...] oft auch Grundlage für Entscheidungen anderer Instanzen und anderer Berufsgruppen [sind]“ (TI 2021:559-561) impliziert, dass Professionist*innen eine fachliche professionelle Kompetenz zugeschrieben wird. Diese Unterlagen haben demnach einen Einfluss auf weitere Hilfeprozesse und Interventionen.

6.10 Haltungen von Sozialarbeiter*innen

Aus den bereits genannten Vermutungen ist es aus Sicht der Sozialen Arbeit ebenso wichtig Haltungen zu definieren, wie es gelingen kann, den genannten Zirkel zu begreifen und Vorbeziehungweise Nachteile dessen zu erfassen. Es wird aufgrund der Analyse der Daten davon ausgegangen, dass Reflexion, korrekte Formulierung, Teamarbeit, Bewusstsein sowie die Balance zwischen positiven und negativen Zuschreibungen dazu notwendig sind.

6.10.1 Reflexion und Supervision

Eine wichtige Kompetenz von Professionist*innen ist laut der Interviewpartnerin jene zu verstehen „für wen dokumentiere ich und für was [...] und wer liest diese Dokumentation“ (TI 2021:342-345). Es bedarf außerdem einer Überlegung darüber, ob Zuschreibungen „für meine Arbeit essenziell“ (ebd.:416) sind oder nicht. Da der Zirkel professionelle Interventionen beeinflusst, ist weiters regelmäßige Reflexion darüber notwendig, wie man Klient*innen gegenübersteht. Diese Hypothese leitet sich aus Aussagen der Interviewpartnerin ab, welche beispielsweise eigenes Vermeidungsverhalten in ihrer Arbeit bemerkt und daraufhin ihr Handeln überdenkt und an professionelle Standards beziehungsweise Erwartungen anpasst. Es ist zu vermuten, dass ihr ein Fehlverhalten nur deswegen selbst auffällt, da sie ihre Arbeitsweise reflektiert betrachtet. Hier kann Supervision unterstützend sein, um „Strategien [...] zu entwerfen oder Pläne zu machen [...] oder auch die eigene Haltung [...] zu reflektieren“ (ebd.:622-624). Somit kann angenommen werden, dass durch diese Haltungen und Möglichkeiten eine möglichst objektive professionelle Beratung und Betreuung geboten werden kann, welche subjektive emotionale Wahrnehmungen eindämmt.

6.10.2 Beschreibungen und Begründungen

Des Weiteren muss erwähnt werden, dass Zuschreibungen durch ihre Subjektivität einem vermutlich großen Interpretationsspielraum ausgesetzt sind. Diese Annahme erhärtet sich durch die unpräzise Formulierung von Eigenschaften, wie beispielsweise „im Kurzzeitgedächtnis etwas reduziert“ (A2 2015:8) und „AZ normal, EZ grenzwertig normal“ (ebd.:16). Hier ist zu entnehmen, dass die schreibende Person von eigenen Standards ausgeht und die Abweichung von diesen dokumentiert. Es muss jedoch ebenso davon ausgegangen werden, dass durch unterschiedliche Wirklichkeiten auch unterschiedliche Standards in der Gesellschaft bestehen und wertende Beschreibungen, wie die genannten, zu unterschiedlichen Bildern und Meinungen führen. Dies hat, wie bereits erwähnt, wahrscheinlich Einfluss auf Interventionen.

Um dies zu vermeiden, besteht beispielsweise die Möglichkeit Situationen objektiv zu beschreiben, anstatt wertende Formulierungen mit großen Interpretationsspielräumen zu verwenden.

Vor allem Tools der Sozialen Diagnostik können nützlich sein, um Klient*innen möglichst neutral betrachten zu können, da diese eine „Einschätzung [...] aus dem Bauch heraus“ (TI 2021:421-422) verhindern. Auch das Berufen auf bestimmte Gesellschaftsregeln oder Standards, welche bereits klar definiert sind, kann laut der Interviewpartnerin für Klarheit sorgen.

Sollte es jedoch notwendig sein persönliche Wertungen zu kommunizieren, ist es vermutlich wichtig, diese auch als eigene Wahrnehmungen zu deklarieren. Der Hinweis, woher Zuschreibungen stammen, ist beispielsweise bei der Stellungnahme eines Psychotherapeuten (vgl. S2 2016) zu sehen, welcher durch Quellenverweise und dem Markieren fremder Zuschreibungen mit Anführungszeichen, diese klar voneinander differenziert.

Auch das Begründen von Einschätzungen zur eventuell besseren Nachvollziehbarkeit für andere, erachtet die Interviewpartnerin, ebenso wie das „nicht verallgemeinern“ (TI 2021:726), für wichtig, womit gemeint ist, dass Zuschreibungen als Momentaufnahmen und nicht als „gegebene Sache“ (ebd.:728) zu verstehen sind.

6.10.3 Teamarbeit versus eigene Einschätzungen

Zusätzlich muss erwähnt werden, dass es vermutlich auf den Kontext ankommt, ob eigene Einschätzungen vorteilhafter für Situationen sind oder ob ein Austausch mit anderen beziehungsweise ein Angleichen dieser notwendig ist.

Damit ist gemeint, dass es durchaus erforderlich sein kann, eigene Zuschreibungen mit denen anderer Professionist*innen zu vergleichen, beispielsweise wenn es um wichtige Entscheidungen geht. Wie in dem Beschluss des Landesgerichtes (vgl. B1 2015) zu erkennen ist, wird bemerkt, dass „[sich] Beschwerden sowie deren Zusammenspiel [...] mit dem unmittelbaren Eindruck des Gerichtes [decken]“ (ebd.:49-50). Es ist anzunehmen, dass eine Entscheidung nochmals überdacht worden wäre, wären gutachterliche und gerichtliche Einschätzung konträr. Dabei scheint es jedoch notwendig, Zuschreibungen und Wahrnehmungen anderer, wie von der Interviewpartnerin beschrieben, zu hinterfragen und nicht als Tatsache anzunehmen. Dass dies Folgen für den weiteren Fallverlauf haben kann,

wurde bereits mehrfach angeführt. Zusammenfassend kann gesagt werden, dass eigene Einschätzungen wichtig sind, jedoch auch der Vergleich mit anderen notwendig sein kann, um Entscheidungen treffen zu können. Bei nicht deckungsgleichen Eindrücken kann es vermutlich deshalb von Nutzen sein, weitere Einschätzungen einzuholen.

Im Austausch mit Kolleg*innen läuft man jedoch Gefahr, dass man sich „auskotzt“ (TI 2021:767) oder „Psychohygiene“ (ebd.:36) betreibt, indem man vermutlich unreflektiert Wahrnehmungen und Zuschreibungen austauscht. Aufgrund dessen kann gesagt werden, dass ein bedachter Umgang notwendig ist und in diesem Fall nichts gegen einen Austausch mit Kolleg*innen spricht.

Im direkten Klient*innenkontakt scheint es jedoch wichtig sich „sein eigenes Bild zu machen“ (ebd.:661), solange Zuschreibungen nicht die eigene Sicherheit gefährden. Ist dies der Fall, bedarf es nach Aussagen der Interviewpartnerin eines Austauschs untereinander, um sich auf solche Situationen vorzubereiten.

Die Interviewpartnerin beschreibt den Konflikt zwischen Austausch und Vorsicht folgendermaßen:

„Ich find man kann mit einer Kollegin sich gut austauschen, um zu reflektieren, aber es passiert auch relativ schnell ,dass man diese Wertungen vielleicht auch beim Kaffee bespricht, ja, und das löst natürlich in den anderen auch wieder was aus, die merken sich das auch, ja.“ (ebd.:646-649)

Ein Bewusstsein darüber ist vermutlich notwendig, wie im nächsten Kapitel beschrieben wird.

6.10.4 Bewusstsein

Eine weitere Haltung von Professionist*innen ist jene, welche sich mit dem Bewusstsein über die eigene Rolle beschäftigt. Da, wie bereits erwähnt, Sozialarbeiter*innen ebenso wie anderen Professionist*innen Kompetenzen in ihrem Fachbereich zugeschrieben werden, können beispielsweise Stellungnahmen als „Grundlage für Entscheidungen“ (ebd.:560) anderer Helfer*innen herangezogen werden. Aufgrund dessen scheint es notwendig, über die Verantwortung der eigenen professionellen Rolle Bescheid zu wissen und, dass man auch weitere Interventionen durch persönliche Wahrnehmungen determinieren kann. Zuschreibungen sollten deswegen vermutlich gut überdacht werden, wobei Formulierungen, wie erwähnt, unterschiedliche Wirklichkeiten erzeugen können. Der Fokus auf Fakten und beschreibendes Verfassen sowie Begründen erscheint deswegen als zu bevorzugende, nützliche Alternative gegenüber wertenden Worten.

Ebenso ist es beim Umgang mit fremden Zuschreibungen wichtig, sich der Wirkung dieser bewusst zu sein. Es ist laut der Interviewpartnerin unter anderem möglich, diese anzuerkennen, jedoch sich selbst auch klarzumachen „‘ok das is ahm die persönliche Wertung von dieser Person““ (ebd.:32-33). Andererseits ist es erforderlich in Situationen, wo Fakten falsch dargestellt werden, zu intervenieren und diese „fachlich aufzuklären“ (TI 2021:45). Auch dabei ist es vermutlich notwendig die eigene professionelle Rolle zu kennen und sich dieser und dem eigenen Auftrag bewusst zu sein, da nur so ein Erkennen solcher Situationen möglich scheint.

Bewusstsein ist aufgrund dessen einerseits eine persönliche Voraussetzung, muss aber auch bei anderen hergestellt werden, um Unwahrheiten über Fakten „nicht weiterspinnen zu lassen“ (ebd.:47).

6.10.5 Balance

Auch ist es wichtig, die Balance zwischen positiven und negativen Zuschreibungen zu halten. Dies beschreibt die Interviewpartnerin vor allem damit, dass Stärken und Schwächen herausgefunden werden und „Klienten von allen Seiten“ (ebd.:447) betrachtet werden müssen, „um eine gute Betreuung anbieten zu können“ (ebd.:448). Durch dieses Gleichgewicht kann angenommen werden, dass ein möglichst neutraler Eindruck gewonnen werden kann und Professionalität in den Vordergrund rückt, welche die Interviewpartnerin als „pragmatisch[...] und unemotional[...]“ (ebd.:252-253) beschreibt.

Ein neutraler Blick durch Beschreibung statt Wertung kann, wie erwähnt, dabei helfen, Klient*innen weder positive noch negative Zuschreibungen zu geben, welche man wie einen „Rucksack [...] mitträgt“ (ebd.:664-665), der immer „[...] im Hinterkopf [bleibt]“ (ebd.:90).

7 Resümee und Forschungsausblick

Zusammenfassend kann davon ausgegangen werden, dass professionellen Helfer*innen auf unterschiedliche Art und Weise mit Zuschreibungen im Arbeitsalltag konfrontiert sind. Diese können bereits vor einem ersten Klient*innenkontakt durch Vorinformationen anderer Professionist*innen bestehen, und/oder erst durch ein persönliches Kennenlernen und „in Kommunikation treten“ entwickelt werden.

Dabei scheint es notwendig sich bewusst zu sein, dass es sich hierbei lediglich um subjektive Wahrnehmungen handelt und diese ebenso als Momentaufnahmen angesehen werden müssen. Es kann deswegen davon gesprochen werden, dass das Bewusstsein über Entstehen und Bedeutung von Zuschreibungen als essenzielle, professionelle Haltung gelten sollte.

Des Weiteren kann gesagt werden, dass die Formulierung der Zuschreibung ebenso ausschlaggebend für darauffolgende Interpretationen ist. Sozialarbeiter*innen und andere Helfer*innen haben nach dieser These einen Einfluss darauf, wie sie in ihrer Kommunikation, schriftlich sowie mündlich, beschreibend oder wertend, über ihre Klientel sprechen. Es wird davon ausgegangen, dass es förderlich für einen Betreuungsverlauf sowie zukünftige Interventionen ist, wenn Verhalten und Eigenschaften von Klient*innen beschrieben werden, statt wertende und eventuell stigmatisierende Worte zu wählen. Dadurch wird vermutlich davon abgesehen, persönliche Emotionen einfließen zu lassen, welche als hinderlich für zukünftigen Erfolg gesehen werden können.

Außerdem muss angemerkt werden, dass bezüglich Zuschreibungen nicht von Reinformen des Negativen oder Positiven gesprochen werden kann, sondern es sich hierbei um Tendenzen handelt. Hinsichtlich sozialarbeiterischen Handelns können diese ebenso als Stärken und Schwächen definiert werden, wobei es notwendig erscheint, eine Balance zu halten. Damit ist gemeint, dass Professionist*innen die Aufgabe haben, ihr Gegenüber ganzheitlich zu betrachten, was ebenso durch Tools der sozialen Diagnostik umsetzbar scheint. Solche Tools ermöglichen auch einen neutralen Blick, welcher davon abhalten soll, auf persönlicher emotionaler Ebene zu werten.

Es konnte ebenso festgestellt werden, dass die Qualität einer Beziehung wesentlicher für die Bewertung eines Betreuungsverlaufes erscheint als die Häufigkeit dieser.

Außerdem wurde die Hypothese aufgestellt, dass es vielmehr darauf ankommt, ob Klient*innen Zuschreibungen über sich selbst zustimmen, um eine gute professionelle Beziehung zu bilden. Somit ist es ebenso möglich beispielsweise negative Verhaltensweisen, als förderlich für eine funktionale Kommunikation zu sehen, solange es hier zu einer Übereinstimmung kommt.

Ist dies nicht der Fall, kann jedoch auch die Einstellung von Sozialarbeiter*innen dazu führen, Dysfunktionalität nicht entstehen zu lassen. Dies ist vor allem dann möglich, wenn eine konträre Meinung als Chance gesehen wird, um mehr über Klient*innen zu erfahren.

Die Betrachtungsweise spielt demnach eine wesentliche Rolle und befähigt Professionist*innen somit dazu, auch Negatives für einen professionellen Erfolg zu nutzen, auch wenn dies mehr Aufwand und Energieeinsatz bedeutet.

Eine weitere wichtige Herangehensweise an einen Fall scheint es zu sein, Wechselwirkungen im Sinne der Systemischen Sozialarbeit zu erkennen und das Leben als komplex zu verstehen. Es scheint zu kurz gegriffen, Kausalzusammenhänge zwischen Lebensereignissen herstellen zu können, da es viele Wirkungsfaktoren gibt, welche Situationen beeinflussen.

Im Zuge des Forschungsprozesses kam es auch zur Beschreibung funktionaler und dysfunktionaler Beziehungen.

Erstere sind vor allem dadurch geprägt, dass Klient*innen Zuschreibungen über sich selbst zustimmen oder bei einer Ablehnung Sozialarbeiter*innen mehr Zeit in eine chancenorientierte Begegnung investieren. Des Weiteren ergab die Vignettenforschung, dass positive Zuschreibungen vor einem Erstkontakt dazu veranlassen, Chancen für eine funktionale Zusammenarbeit und dadurch auch professionelle Beziehung zu verbessern, während negative Zuschreibungen hinderlich erscheinen.

Auswertungen ergaben in dieser Hinsicht jedoch auch, dass Geschriebenes lediglich als Deutungsangebot gesehen werden kann, da es ebenso auf die eigene Interpretation von Leser*innen ankommt, wie in weiterer Folge mit diesem Wissen umgegangen wird. Positive Zuschreibungen führten deswegen auch dazu, dass Befragte tendenziell mehr Negatives gesehen haben und ihre Beziehungseinschätzung dysfunktionaler bewertet haben.

Gibt es keine Vorinformationen über Klient*innen, scheint es am einfachsten, möglichst neutral mit diesen in Kommunikation zu treten, was ebenso die Grundeinstellung für eine positive Beziehungsbildung begünstigt. Jedoch wird es als Teil professionellen Handelns gesehen, bereits im Vorhinein, wenn vorhanden, Dokumentationen und Unterlagen zu lesen, um sich auf ein Gespräch vorbereiten zu können. Es scheint hier besonders wichtig zu sein, Fakten zu generieren und sich weniger auf Wertungen zu fokussieren, was ebenso Verfasser*innen bedenken sollten.

Auch die Qualität der Beziehung hat Einfluss auf weitere Zuschreibungen. Eine gute Zusammenarbeit führt demnach vermutlich dazu, dass tendenziell positivere Zuschreibungen genannt werden, welche ebenso dazu neigen können, Situationen zu verharmlosen. Dysfunktionale Beziehungen fokussieren jedoch vermehrt Negatives.

Verlässt man sich allerdings nur auf Zuschreibungen und lässt dadurch die zugrundeliegende Beziehung außer Betracht, birgt das die Gefahr Klient*innen falsch einzuschätzen und dadurch eventuell hinderliche Interventionen zu setzen. Der beschriebene Zirkel muss deswegen als determinierend für weitere Handlungen gesehen werden, wodurch Perspektiven geöffnet aber auch verschlossen werden können. Das Bewusstsein und die Reflexion darüber erscheint unumgänglich im sozialarbeiterischen Arbeitsalltag.

Professionist*innen müssen sich also ihrer Rolle bewusst sein, sollten auf Wertungen verzichten und beschreibend begründen sowie eine Balance zwischen Stärken und Schwächen wahren. Bei Dysfunktionalität scheint es sinnvoll, Supervision in Anspruch zu nehmen oder sich mit Kolleg*innen auszutauschen. Letzteres sollte jedoch reflektiert

betrachtet werden, da eine persönliche Meinung auch auf die Beziehung und Zuschreibungen anderer wirkt.

Dadurch, dass diese Forschung viele Erkenntnisse auf Seiten der professionellen Helfer*innen mit sich bringt, bedarf es vermutlich in weiterer Folge einer Auseinandersetzung mit der Perspektive von Klient*innen. Diese sollte ebenfalls mit den bereits aufgestellten Hypothesen in Verbindung gebracht werden und somit Parallelen beziehungsweise Kontraste aufzeigen. Außerdem scheint die Auseinandersetzung mit der Bedeutung des Zirkels auf zukünftige Interventionen als wesentlich und bildet somit einen guten Ansatz für eine weitere Forschungsarbeit.

8 Reflexion des Forschungsprozesses

Aufgrund der großen Menge an Unterlagen des Klienten Herrn P., konnte bereits zu Beginn der Forschung ein guter Überblick über mögliche Inhalte dieser Arbeit geschaffen und Themenbereiche festgelegt werden. Das zugrundeliegende Interesse war vor allem für die Entdeckung verschiedenster Erkenntnisse von großer Bedeutung und es wurde versucht, stets einen Zusammenhang zu allen Bereichen der Sozialen Arbeit herzustellen. Auch die Vignettenforschung brachte viele neue Erkenntnisse mit sich, wurde jedoch aufgrund der Covid-19 Pandemie in einem online Format durchgeführt, welches mehr Aufwand, insbesondere hinsichtlich einer Terminfindung zur Erklärung der Systemischen Sozialarbeit, bedeutete. Die Entscheidung, zusätzlich ein Interview mit einer Expertin aus der Praxis zu führen, wurde insbesondere getroffen, um persönliche Haltungen besser zu erfahren, da ein detaillierteres Nachfragen durch diese Methode besser ermöglicht wird. Der zugrundeliegende Zeitplan konnte aufgrund der schnellen Datengenerierung und Einhaltung der zuvor gesetzten Fristen gut eingehalten werden, weshalb hier keine Hürden entstanden sind.

Es kann abschließend gesagt werden, dass Haupt- sowie Unterforschungsfragen mit entsprechend aufgestellten Hypothesen und Erkenntnissen beantwortet werden konnten und sich gezeigt hat, dass Sozialarbeiter*innen in ihrem professionellen Handeln stets eine reflektierte Rolle innehaben sollten und eine große Verantwortung tragen, da sie weitere Interventionen und Zukunftschancen wesentlich mitbestimmen.

Literatur

Abeld, Regina (2017): Professionelle Beziehungen in der Sozialen Arbeit. Eine integrale Exploration im Spiegel der Perspektiven von Klienten und Klientinnen. Wiesbaden: Springer VS.

Asys (o.A.): Rezensionen in BASYS seit 1996.
<http://www.asys.ac.at/Literaturseite/literatur.htm> [Zugriff: 05.01.2021].

Duden (o.A.): Beziehung, die. <https://www.duden.de/rechtschreibung/Beziehung>
[Zugriff: 03.01.2021].

Durkin, Kevin (1997): Entwicklungspsychologie. In: Hewstone, Miles / Stephenson, Geoffrey M. / Stroebe, Wolfgang (Hg.): Sozialpsychologie. Eine Einführung. 3. Auflage, Berlin Heidelberg: Springer Verlag.

Esser, Hartmut (2000): Soziologie. Spezielle Grundlagen. 5. Band, Frankfurt/Main: Campus Verlag.

Flick, Uwe (2009): Sozialforschung. Methoden und Anwendungen. Ein Überblick für BA-Studiengänge. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag.

Froschauer, Ulrike / Lueger, Manfred (2003): Das qualitative Interview. Zur Praxis interpretativer Analyse sozialer Systeme. Wien: WUV-Universitätsverlag.

Goger, Karin / Pantucek, Peter (2007): Die Fallstudie im Sozialarbeits-Studium. In: Riegler, Anna / Hojnik, Sylvia / Posch, Klaus (Hg.Innen): Soziale Arbeit zwischen Profession und Wissenschaft. Vermittlungsmöglichkeiten in der Fachhochschulausbildung. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 139-152.

Hörster, Reinhard (2002): Sozialpädagogische Kasuistik. In: Thole, Werner (Hg.): Grundriss Soziale Arbeit. Ein einführendes Handbuch. Opladen: Leske + Budrich, 549-558.

Korte, Svenja (2007): Rauschkonstruktionen. Eine qualitative Interviewstudie zur Konstruktion von Drogenrauschwirklichkeit. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Kulbe, Annette (2009): Grundwissen Psychologie, Soziologie und Pädagogik. Lehrbuch für Pflegeberufe. 2. Auflage, Stuttgart: W. Kohlhammer GmbH.

Lehr, Bernhard (o.A.): ASYS.
http://www.asys.ac.at/index.htm?Verein/was_dieser_verein_ist.htm~mainFrame [Zugriff: 05.01.2021].

Levold, Tom (2014): Systemische Therapie und Diagnostik. In: Levold, Tom / Wirsching, Michael (Hg.): Systemische Therapie und Diagnostik – das große Lehrbuch. Heidelberg: Carl Auer.

Lueger, Manfred (2010): Interpretative Sozialforschung: Die Methoden. Wien: Facultas.

Martin, Oliver (2012): Es sind die Wechselwirkungen, auf die es ankommt! In: TrigonThemen, 2/2012, 2-4.

Meuser, Michael / Nagel, Ulrike (1991): ExpertInneninterviews - vielfach erprobt, wenig bedacht. Ein Beitrag zur qualitativen Methodendiskussion. In: Garz, Detlef / Kraimer, Klaus (Hg.): Qualitativ-empirische Sozialforschung: Konzepte, Methoden, Analysen. Opladen: Westd. Verlag, 441-471.

Michel-Schwartz, Brigitta (2002): Handlungswissen der Sozialen Arbeit. Deutungsmuster und Fallarbeit. Opladen: Leske + Budrich.

Milowiz, Walter (2009): Teufelskreis und Lebensweg, Systemisch denken im sozialen Feld. 2. Auflage, Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

Pantucek, Peter (2006): Fallstudien als „Königsdisziplin“ sozialarbeitswissenschaftlichen Forschens. In: Flaker, Vito / Schmid, Tom (Hg.): Von der Idee zur Forschungsarbeit. Forschen in Sozialarbeit und Sozialarbeitswissenschaft. Wien: Böhlau Verlag, 237-261.

Przyborski, Aglaja / Wohlrab-Sahr, Monika (2014): Qualitative Sozialforschung. Ein Arbeitsbuch. 4.Auflage, München: Oldenbourg Wissenschaftsverlag GmbH.

Schäfter, Cornelia (2010): Die Beratungsbeziehung in der Sozialen Arbeit. Eine theoretische und empirische Annäherung. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Simon, Fritz B. (2017): Einführung in Systemtheorie und Konstruktivismus. 8. Auflage, Heidelberg: Carl-Auer-Systeme Verlag.

Stangl, Werner (2020). Attribution. <https://lexikon.stangl.eu/2020/attribution/> [Zugriff: 27.12.2020].

Werner, Jillian / Stiehler, Steve / Nestmann, Frank (2006): „Dresdner Bewältigungsvignetten“ – Ein qualitatives Erhebungsinstrument zur Erfassung kindlicher Hilfesuch- und Bewältigungsstrategien. In: Hollstein, Bettina / Straus, Florian (Hg.in): Qualitative Netzwerkanalyse. Konzepte, Methoden, Anwendungen. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Daten

A1, Patientenbrief, verfasst vom Sozialmedizinischen Zentrum Otto Wagner-Spital, 28.02.2014, Zeilen durchgehend nummeriert.

A2, Patientenbrief, verfasst vom Therapiezentrum Ybbs – Psychiatrisches Krankenhaus, 22.05.2015, Zeilen durchgehend nummeriert.

B1, Beschluss, verfasst vom Landesgericht für Strafsachen Wien, 2015, durchgehend nummeriert.

F1, Falldokumentation, verfasst vom Wiener Jugendamt von 1957-1975, nach Datum sortiert.

F2, Falldokumentation, verfasst von der Ombudsstelle der Erzdiözese Wien von 2014 bis 2016, Zeilen durchgehend nummeriert.

G1, Gutachten, verfasst vom Psychologischen Dienst des Wiener Jugendamtes, 30.01.1959, Zeilen durchgehend nummeriert.

G2, Gutachten, verfasst vom Psychologischen Dienst des Wiener Jugendamtes, 23.10.1963, Zeilen durchgehend nummeriert.

G3, Gutachten, verfasst vom Psychologischen Dienst des Wiener Jugendamtes, 27.11.1963, Zeilen durchgehend nummeriert.

G4, Gutachten, verfasst vom Psychologischen Dienst des Wiener Jugendamtes, 17.12.1963, Zeilen durchgehend nummeriert.

G5, Gutachten, verfasst von einem Facharzt für Neurologie und Psychiatrie im Auftrag des Sozialministeriums, 16.02.2016, Zeilen durchgehend nummeriert.

ITV, Interview geführt von Lena Wagner mit einer Sozialarbeiterin mit 14 Jahren Berufserfahrung, 16.02.2021, Audiodatei.

S1, Stellungnahme, verfasst von der Ombudsstelle der Erzdiözese Wien, 13.04.2016, Zeilen durchgehend nummeriert.

S2, Stellungnahme, verfasst von einem Psychotherapeuten, 18.04.2016, Zeilen durchgehend nummeriert.

S3, Stellungnahme, verfasst von einer Sozialarbeiterin der Bewährungshilfe, 02.05.2016, Zeilen durchgehend nummeriert.

TI, Transkript ITV, erstellt von Lena Wagner, Februar 2021, Zeilen durchgehend nummeriert.

VF1, Fragebogen Vignette 1, Studentin Bachelor Soziale Arbeit, 19.01.2021, Zeilen durchgehend nummeriert.

VF2, Fragebogen Vignette 1, Vortragender Bachelor Soziale Arbeit, 19.01.2021, Zeilen durchgehend nummeriert.

VF3, Fragebogen Vignette 1, Vortragende Bachelor Soziale Arbeit, 22.01.2021, Zeilen durchgehend nummeriert.

VF4, Fragebogen Vignette 1, Studentin Bachelor Soziale Arbeit, 29.01.2021, Zeilen durchgehend nummeriert.

VF5, Fragebogen Vignette 1, Studentin Bachelor Soziale Arbeit, 17.02.2021, Zeilen durchgehend nummeriert.

VF6, Fragebogen Vignette 2, Studentin Bachelor Soziale Arbeit, 30.01.2021, Zeilen durchgehend nummeriert.

VF7, Fragebogen Vignette 2, Studentin Bachelor Soziale Arbeit, 30.01.2021, Zeilen durchgehend nummeriert.

VF8, Fragebogen Vignette 2, Studentin Bachelor Soziale Arbeit, 31.01.2021, Zeilen durchgehend nummeriert.

VF9, Fragebogen Vignette 2, Studentin Bachelor Soziale Arbeit, 01.02.2021, Zeilen durchgehend nummeriert.

VF10, Fragebogen Vignette 2, Studentin Bachelor Soziale Arbeit, 15.02.2021, Zeilen durchgehend nummeriert.

VF11, Fragebogen Vignette 3, Studentin Bachelor Soziale Arbeit, 19.01.2021, Zeilen durchgehend nummeriert.

VF12, Fragebogen Vignette 3, Studentin Bachelor Soziale Arbeit, 28.01.2021, Zeilen durchgehend nummeriert.

VF13, Fragebogen Vignette 3, Studentin Bachelor Soziale Arbeit, 28.01.2021, Zeilen durchgehend nummeriert.

VF14, Fragebogen Vignette 3, Studentin Bachelor Soziale Arbeit, 28.01.2021, Zeilen durchgehend nummeriert.

VF15, Fragebogen Vignette 3, Studentin Bachelor Soziale Arbeit, 11.02.2021, Zeilen durchgehend nummeriert.

Anhang

Vignettenforschung

Vignette 1 – linear kausale Beschreibungen mit negativen Zuschreibungen

Herr P. ist 64 Jahre alt und derzeit wohnungslos. Er verlor vor kurzem seinen Wohnplatz in einem betreuten Wohnheim der Caritas und ist deshalb auf der Suche nach einer neuen Unterkunft. Aufgrund seines gesundheitlichen Zustands bezieht er seit 2006 Berufsunfähigkeitspension und Pflegegeld der Stufe 2.

Herr P. leidet an einer Herzerkrankung sowie einer chronisch-obstruktive Lungenerkrankung Grad III. Im Alter von 7 Jahren wurde eine Schwerhörigkeit festgestellt. Bei ihm besteht eine chronische Alkoholerkrankung und nach eigenen Angaben raucht er 40-60 Zigaretten am Tag. In den mehreren psychiatrischen Aufenthalten wurde eine wiederkehrende depressive Störung diagnostiziert. Seit seinem durchgeführten Selbstmordersuch im Jahr 2014 bestehen Lähmungserscheinungen im rechten Bein, sodass Herr P. mit einem Gehstock eingeschränkt mobil ist. Neben den Klinikaufenthalten in psychiatrischen Abteilungen erzählt Herr P., dass er seit seiner Kindheit in nervenärztlicher Behandlung sei. Zurzeit ist er in Betreuung beim Psychosozialen Dienst der Caritas und besucht seit 2015 regelmäßig die Psychotherapie.

Herr P. ist kurz nach seiner Geburt von seinen Eltern weggekommen. Er wurde in den Einrichtungen als verhaltensauffällig beschrieben und wuchs deshalb in unterschiedlichen Kinderheimen auf. Er erlernte den Beruf des Herrenkleidermachers, schloss diese jedoch ohne Gesellenprüfung ab. Es folgten kurze Arbeitsverhältnisse und zuletzt war er bei Kleiderbauer tätig. Als junger Erwachsener wurde er das erste Mal straffällig und es folgte der erste Gefängnisaufenthalt. Nach eigenen Angaben hat Herr P. 18 Vorstrafen hauptsächlich wegen Drogenbeschaffungen. Im Zuge dessen beschreibt er, dass er die Hälfte seines Lebens in Gefängnissen verbrachte.

Nach der Betreuung des Jugendamtes und der jeweiligen Heimhelfer*innen im Kindesalter folgte im Jugend- bzw. Erwachsenenalters die Betreuung durch die Bewährungshilfe sowie der Kontakt zu unterschiedlichen sozialen Einrichtungen.

Herr P. erzählt, dass er keine Kinder hat. Er war einige Jahre verheiratet, ließ sie jedoch 2006 wieder scheiden. Zu sonstigen persönlichen Kontakten macht Herr P. keine konkreten Äußerungen.

Vignette 2 – zirkuläre Beschreibungen mit positiven Zuschreibungen

Herr P. ist 64 Jahre alt und derzeit wohnungslos. Er verlor vor kurzem seinen Wohnplatz in einem betreuten Wohnheim der Caritas und ist deshalb auf der Suche nach einer neuen Unterkunft.

Herr P. leidet an einer Herzerkrankung sowie einer chronisch-obstruktive Lungenerkrankung Grad III. Aufgrund seines gesundheitlichen Zustands bezieht er seit 2006 Berufsunfähigkeitspension und Pflegegeld der Stufe 2.

Herr P. ist direkt nach der Geburt von seinen Eltern in staatliche Fürsorge übergeben worden. In den Einrichtungen, in denen er seine Kindheit und Jugend verbrachte, wurde er als verhaltensauffällig beschrieben und musste deshalb immer wieder in andere Fürsorgeeinrichtungen wechseln. Herr P. erlebte dort Missbrauch und Gewalt vonseiten der Erzieher*innen. Trotzdem gab es immer wieder auch positive Beschreibungen von Sozialpädagog*innen in den Heimen.

Im Alter von 7 Jahren wurde eine Schwerhörigkeit festgestellt. Zu den Gründen für sein als aggressiv beschriebenes Verhalten und die Entwicklungsstörungen erklärte ein Arzt, dass dieses mit seiner Schwerhörigkeit in Zusammenhang stehen könnte, da Herr P. durch sie Probleme dabei hatte, seine Umwelt zu verstehen und sich entsprechend zu orientieren. In den mehreren psychiatrischen Aufenthalten wurde eine wiederkehrende depressive Störung diagnostiziert. Seit seinem durchgeführten Suizidversuch im Jahr 2014 bestehen Lähmungserscheinungen im rechten Bein, sodass Herr P. mit einem Gehstock eingeschränkt mobil ist.

Jetzt besteht bei ihm eine chronische Alkoholerkrankung und nach eigenen Angaben raucht er 40-60 Zigaretten am Tag.

Den Arztbriefen der psychiatrischen Kliniken können Sie entnehmen, dass Herr P. immer wieder als kooperativer und höflicher Patient beschrieben wird. Nichtsdestotrotz ist eine langfristige Verbesserung seines Gesundheitszustandes bisher nicht sichtbar. Die Empfehlungen der Ärzt*innen aus den Entlassungsbriefen lassen darauf schließen, dass immer wieder hohe Erwartungen an den Klienten gestellt wurden, welche Maßnahmen er eigenständig nach dem psychiatrischen Aufenthalt ergreifen sollte, um eine Stabilisierung seines Zustandes aufrecht zu erhalten. Neben den Klinikaufenthalten in psychiatrischen Abteilungen erzählt Herr P., dass er seit seiner Kindheit in nervenärztlicher Behandlung sei. Zurzeit ist er in Betreuung beim Psychosozialen Dienst der Caritas und besucht seit 2015 sehr regelmäßig die Psychotherapie. In der Psychotherapie wird vor allem seine Kindheit in verschiedenen Fürsorgeeinrichtungen behandelt werden, da Herr P. dort Missbrauch und Gewalt vonseiten der Erzieher*innen erfahren habe. Der Therapeut beschreibt, dass Herr P. Symptome einer komplexen Posttraumatischen Belastungsstörung aufweise, was dazu führte, dass Herr P. kaum Stabilität oder beständige Bezugspersonen in seinem Leben hatte.

Das weitere Leben von Herrn P. hatte einen eher unbeständigen Verlauf. Er hat keine abgeschlossene Berufsausbildung und er ging wechselnde Arbeitsverhältnisse von kurzer Dauer ein. Als junger Erwachsener wurde er das erste Mal straffällig und es folgte der erste Gefängnisaufenthalt. Nach eigenen Angaben hat Herr P. 18 Vorstrafen hauptsächlich wegen Drogenbeschaffungen, aber auch wegen Körperverletzung. Eine Stellungnahme seiner ehemaligen Bewährungshelferin porträtiert Herrn P. als einen freundlichen und gutmütigen Menschen, der in seiner Kindheit nicht die Möglichkeit hatte, zu lernen, wie Konflikte gewaltfrei gelöst werden können.

Herr P. erzählt, dass er keine Kinder hat. Er war einige Jahre verheiratet, ließ sie jedoch 2006 wieder scheiden. Zu sonstigen persönlichen Kontakten macht Herr P. keine konkreten Äußerungen.

Vignette 3 – neutrale Beschreibung und keine Zuschreibungen

Als Sozialarbeiter*in einer Einrichtung für Wohnungslose haben Sie einen Termin mit einem ca. 65-jährigen Mann, welcher vor kurzem seinen Platz in einem Wohnheim verloren hat. Bei Ihrem ersten Telefonat haben Sie bereits in Erkenntnis bringen können, dass er österreichischer Staatsbürger ist sowie sein letzter Wohnsitz in Wien war, weshalb er alle Zugangsvoraussetzungen für eine Betreuung erfüllt. Bis zu dem Erstgespräch haben Sie jedoch nichts Weiteres in Erfahrung gebracht, da Sie sich erst ein Bild von ihm machen möchten, wenn Sie ihn persönlich kennenlernen.

Fragebogen

Fallbeispiel Nummer: ...

Bei folgenden Fragen handelt es sich um Skalierungsfragen. Vergeben Sie bitte Ziffern zwischen 1 und 10 (1 = sehr niedrig, 10 = sehr hoch):

- Wie hoch schätzen die die generelle Intensität der Problemlage in diesem Fall ein?
- Wie groß ist Ihre Zuversicht für eine gute Zusammenarbeit?
- Wie schätzen Sie ihre Chancen auf eine gute professionelle Beziehung mit dem Klienten ein?
 - Womit begründen sie dies?

Die nun folgenden Fragen sind offene Fragen, welche Sie anhand der Eindrücke aus den Fallbeispielen beantworten sollen:

- Nennen Sie die Emotionen, die beim Lesen des Berichtes bei Ihnen dominant wurden!
- Markieren Sie spontan all jene Zuschreibungen, welche Sie nach Ihrem ersten Eindruck besonders stimmig finden:

krank, lebensfroh, intelligent, alkoholabhängig, gefährlich, asozial, humorvoll, depressiv, nicht kooperativ/aufsässig, einfühlsam, aggressiv, Täter, Opfer, auffällig, ruhig, jung, psychisch krank, kriminell, motiviert, stark, dunkel, verhaltensauffällig, faul, freundlich, höflich, kooperativ

- Ergänzungen:
- Listen Sie auf, welche Informationen Sie als Sozialarbeiter*in in diesem Fall einholen werden!
- Beschreiben Sie selbst in eigenen Worten die Problemlagen des Klienten!

- Welche Unterschiede sehen Sie von der systemischen Sozialarbeit zur Einzelfallhilfe?
- Zusätzliche Anmerkungen:

Leitfaden Expert*inneninterview

Einstiegsphase

Zu Beginn wurde die Interviewpartnerin begrüßt, bevor ein weiteres Mal die Einwilligung zur Tonaufnahme erfragt wurde. In diesem Zusammenhang wurde außerdem nochmals auf die vertrauliche Behandlung der Inhalte hingewiesen sowie die Anonymität betont. Außerdem wurde die Forschungsfrage noch einmal erläutert.

- Bitte erzählen Sie zu Beginn, wo und in welcher Form Ihnen in der Praxis Zuschreibungen unterkommen und wie Sie mit diesen in weiterer Folge umgehen.
-

Hauptteil

Thema: Vorwissen

- Wie gehen Sie bei Erstgesprächen vor?

Wie wichtig ist Ihnen Vorwissen über Klient*innen?

Welchen Unterschied macht es für Sie in der Zusammenarbeit hinsichtlich der Beziehungsqualität, wenn sie nichts oder viel über Klient*innen wissen?

Wie gehen Sie mit diesem Wissen in weiterer Folge um (z.B.: hinterfragen, übernehmen der Ansichten,...)?

- Wie wichtig ist es für Sie Zusammenhänge zwischen Lebensereignissen herzustellen?

Thema: Zuschreibungen

- Worauf kommt es bei Zuschreibungen an, um Beziehungen zu beeinflussen?

Welchen Unterschied macht es, ob der*die Klient*in diese Zuschreibungen teilt oder anderer Meinung ist?

- Welchen Einfluss haben für Sie positive oder negative Zuschreibungen anderer Professionist*innen auf den Beziehungsaufbau mit ihren Klient*innen?

Wie schätzen Sie die Beziehungsqualität ein, wenn Klient*innen positive Zuschreibungen erhalten haben?

Wie schätzen Sie die Beziehungsqualität ein, wenn Klient*innen negative Zuschreibungen erhalten haben?

Wie kommen Sie zu diesen Einschätzungen?

- Welchen Einfluss denken Sie haben ihre persönlichen Wahrnehmungen im Klient*innenkontakt auf die weitere Betreuung?

Worauf achten Sie bei Klient*innenkontakten?

Wie gehen Sie mit persönlichen Meinungen gegenüber Klient*innen um?

- Wie stehen Sie zu Zuschreibungen in Falldokumentationen?

Was sagen Sie aus?

Welche Vor- und Nachteile sehen Sie dabei?

- Worauf kommt es bei Zuschreibungen an, um eine gute Zusammenarbeit und professionelle Beziehung entstehen zu lassen?

Wie wichtig ist die Balance zwischen positiven und negativen Zuschreibungen?

Welche Auswirkungen kann es haben rein eine Seite zu beleuchten?

Thema: Beziehungen

- Wie beeinflusst Ihrer Meinung nach die Beziehungsqualität eigene Zuschreibungen gegenüber Klient*innen?

Wie wichtig ist für Sie Objektivität und wie gehen Sie mit subjektiven Meinungen um?

Wie können Sozialarbeiter*innen, durch das Niederschreiben von Zuschreibungen, weitere Handlungen determinieren?

- Wie wichtig sind gute professionelle Beziehungen in der Zusammenarbeit mit Klient*innen?

Welchen Unterschied macht es, wenn die Beziehungen negativ erlebt werden?

Wie wirkt sich dies auf eigene Zuschreibungen aus?

Wie gehen Sie in weiterer Folge mit diesen Zuschreibungen um?

Thema: Persönliche Anforderungen/Haltungen

- Wie kann es gelingen möglichst unvoreingenommen Klient*innen gegenüberzutreten?
- Welche Haltungen sollten Ihrer Meinung nach Sozialarbeiter*innen haben, wenn sie mit persönlichen oder fremden Zuschreibungen über Klient*innen konfrontiert sind?

Wie kann es gelingen Klient*innen keine Perspektiven dadurch zu verschließen?

Welche Gefahren sehen Sie, wenn Voreingenommenheit oder Parteilichkeit bei

Klient*innenkontakten bestehen?

Wie können Interpretationsspielräume von Zuschreibungen vermieden werden (z.B.: „grenzwertig normal“, „verhaltensauffällig“, ...)?

Interviewabschluss

- Da ich nun sehr viele Fragen gestellt habe, möchte ich Ihnen noch die Möglichkeit geben etwas zu ergänzen, falls Sie das Gefühl haben, dass ein Thema in diesem Gespräch zu kurz gekommen ist.

Abschließend bedanke ich mich für das Gespräch und dafür, dass sich die Interviewpartnerin Zeit hierfür genommen hat.

Auszug Transkript (Interview)

125 I: Mhm. Ahm, welchen Unterschied glaubst du macht es für dich in der Zusammenarbeit
126 hinsichtlich der Beziehungsqualität selbst wenn du nichts, beziehungsweise sogar viel über
127 Klientinnen weißt? Also wie kann sich dadurch die Beziehungsqualität ändern?

128 B: Ahm. Ich hab über das auch nachdacht, aber ich hoffe meist keinen, ja.

129 I: Mhm.

130 B: Also bei meiner Beziehungsqualität, weil ich versuche meine Beziehungsqualität zu
131 gestalten also dass ich die Beziehung danach gestalte wie die Kontakte bei dem, mit dem
132 Klienten bei mir laufen, ja.

133 I: Mhm.

134 B: Ähm also das heißt eine Beziehung die die gestaltet ist wie ich den Klienten erlebe, ja. Äh
135 wenn ich massive Vorinfos schon hab von anderen äh Kollegen äh also ich hab, ich betreu
136 einen Klienten wo ein, wo die Vorkollegin ihn jahrelang betreut hat und das immer schon so
137 ein der Name war schon so prominent dieses Klienten, ja. Und man hat immer gwusst „oh
138 mit dem is schwierig“ ja? Und ich hab immer die Information bekommen ahm bei dem musst
139 aufpassen, der ist, der ist schwierig, ja. Und ich muss, also ich betreu ihn mittlerweile sieben
140 Jahre, bei mir ist es überhaupt kein Problem aber ich hab diese Information äh nach wie vor
141 im Kopf und bin nach wie vor leider auf der Hut, wenns, wenns zu Kontakten kommt. Weil ich
142 diese massiven Vorinformationen und Zuschreibungen äh die wirklich sehr massiv waren, ja.

143 I: Mhm.

144 B: Und ich glaub schon, ähm dass die Beziehung, ob die Qualität wirklich beeinflusst ist kann
145 ich so nicht sagen, aber es ist, es schwingt ständig mit, ja.

146 I: Mhm.

147 B: Und auch in der, in der mhm, in der nicht nur im umgekehrten Schluss, das heißt nicht nur
148 meine Beziehung zum Klienten sondern auch die Beziehung vom Klienten zu mir hat sicher
149 durch die Zuschreibungen der vorherigen Kollegin ein an, ein anderes Bild. Das heißt ich hab
150 schon als neue Kollegin sicher eine Zuschreibung auch mitbekommen, da die vorherige
151 Betreuung nicht gut gelaufen ist.

152 I: Mhm.

153 B: Also das schwingt einfach sicher in dieser Betreuung mit und wird sich auch nicht mehr
154 auflösen.

155 I: Glaubst du wär das, wenns diese Zuschreibungen nicht gegeben hätte von Anfang an,
156 sondern wenn du ähm gleich zu Beginn diese Betreuung geführt hättest, ähm, wär die
157 Beziehung dann ähm einfacher oder unbeschwerter als sie jetzt ist? Wenn du sagst du hast
158 das immer so im Hinterkopf.

159 B: Mhm ja glaub ich schon. Weil ähm, wenn man Klienten übernimmt die bei einem selber
160 vielleicht ähm schwierige Entwicklungen machen, weil man negativ wahrnimmt oder negativ
161 erlebt oder Krisensituationen gemeinsam meistern muss, ja. Dann ist ähm, wenn ich diese
162 Situation dann weiter mit dem Klienten und ich kann eine Beziehung aufbauen, ja, äh dann
163 ist das für mich ein ganz ganz positiver Effekt. Und denkt, so jetzt hab ich den Klienten und
164 man kann zusammenarbeiten und dann läuft das Ding, ja. Also dann würde es, würde es
165 nicht mehr mitschwingen, dass das am Anfang vielleicht schwierig war, weil ich die Situation
166 dann selber auch aufgelöst hab mit den eigenen Wahrnehmungen, ja. Das heißt ich würde
167 diese Altlasten, äh die würde es dann nicht geben, ja. Es würde einen Betreuungsbeginn
168 geben mit einer bestimmten Konfliktsituation oder mit einer länger andauernden
169 Konfliktsituation und wenn man die auflöst, dann hat mans aus eigener, die eigenen
170 Wahrnehmungen oder eigene Situation aus eigener Kraft auch aufgelöst, ja. Ich glaub, dass
171 das anders wär, ja

Auszug aus einer Auswertung

Zeile	Paraphrase	Textrahmen	Lebensweltlicher Kontext	Interaktionseffekte	Systemeffekte
172-197	Es ist hilfreich und interessant zu wissen, warum Klient*innen so sind wie sie sind, aber man kann nicht immer die Lebensgeschichte von Klient*innen erfahren und somit sind Zusammenhänge wichtig aber nicht immer möglich herzustellen. Bei nicht funktionierender Hilfe ist es sinnvoll dem auf den Grund zu gehen und tiefgehend nachzufragen. Es können dadurch bessere Hilfen installiert werden und die Gesamtsituation kann besser erfasst werden.	Es gibt manchmal Grenzen in der Betreuung – Lebensgeschichten sind nicht immer klar ersichtlich Bei Problemen wird nachgefragt und versucht die Gesamtsituation zu betrachten Spricht aus Berufserfahrung über Möglichkeiten	Es kommt auf den Kontext an, ob man viel oder wenig über Klient*innen weiß Lebensgeschichten sind hilfreich, da sie die Gesamtsituation betrachten	Die Interviewpartnerin wird bei Problemen die Gesamtsituation analysieren und Zusammenhänge suchen. Die Interviewpartnerin kann Hilfen verbessern, wenn die Lebensgeschichte erkannt wird.	Der Blick auf das Gesamte schafft Erklärungen für Verhalten und Hilfen können dadurch gezielter gesetzt werden.
198-227	Zuschreibungen, die die Beziehung beeinflussen können, sind vor allem hinsichtlich der eigenen Sicherheit erkennbar. Ist diese bedroht kommt es zu Beziehungen mit negativem Beigeschmack. Man hat dieses Verhalten dann immer im Hinterkopf, auch wenn es nur einmal passiert	Das Thema Sicherheit steht im Fokus Spricht aus persönlicher beruflicher Erfahrung	Das Thema Sicherheit ist in der Betreuung ausschlaggebend da bei Bedrohungen eine negative Beziehung zu erwarten ist. Es kommt nicht auf die Häufigkeit von Kontakten an, sondern auf Intensität (eine negative Erfahrung	Die Interviewpartnerin wird ihr Verhalten an die Kontaktqualität und Zuschreibungen anpassen. Die Interviewpartnerin wird negative Zuschreibungen, die ihre Sicherheit	Ist die Sicherheit bedroht hat dies Auswirkungen auf die weitere Betreuung. Sicherheit ist ein wichtiger Faktor bei Zuschreibungen. Betreffen Zuschreibungen die eigene Sicherheit werden

	ist, da man dann immer auf der Hut ist.		merkt man sich für immer, auch wenn es nie wieder vorkommt)	gefährden, nie vergessen. Die Interviewpartnerin wird dem Klienten gegenüber immer ein ungutes Gefühl haben, was sich auch in der Betreuung widerspiegeln kann.	diese immer bestehen bleiben.
228-153	Das Verhalten verändert sich, wenn man Situationen statt professionell mit persönlichen Wertungen beurteilt. Bei persönlichen Wertungen reagiert man oft intuitiver als mit professionellem Blick, welcher als unemotionaler und pragmatischer beschrieben wird.	Unterscheidung zwischen persönlich und professionell – zeigt Unterschiede auf Spricht aus Erfahrung	Der professionelle Blick beinhaltet keine persönlichen Wertungen Persönliche Wertungen sind emotional – demnach nicht professionell Es gibt mehre Betrachtungsweisen	Die Interviewpartnerin versteht sich in ihrer Rolle als Professionistin als pragmatische Instanz – wertet nicht. Die Interviewpartnerin wird versuchen nicht emotional zu werten, da sie dann nicht professionell ist. Die Interviewpartnerin wird darüber reflektieren, da sie den pragmatischen Stil bevorzugt.	Professionalität wird als pragmatisch und unemotional verstanden. Professionalist*innen müssen sich ihrer Rolle bewusst sein. Emotionalität führt zu unprofessionellem Verhalten.

Eidesstaatliche Erklärung

Ich, **Lena Wagner**, geboren am **19.08.1999** in **Korneuburg**, erkläre,

dass ich diese Bachelorarbeit selbstständig verfasst, keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt und mich auch sonst keiner unerlaubten Hilfen bedient habe,

dass ich meine Bachelorarbeit bisher weder im In- noch im Ausland in irgendeiner Form als Prüfungsarbeit vorgelegt habe,

Korneuburg, am 30.04.2021

