

## **2      Professionelle Beziehungsgestaltung aus der KlientInnen-Perspektive**

### **2.1      Konkretes Forschungsvorgehen**

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

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

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

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

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

### 2.1.1 *Sampling*

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

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

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

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

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

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

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

Abb.1: Sampling

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

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

### 2.1.2 *Forschungsethik und klientInnenrelevante Endpunkte*

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

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

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

### 2.1.3 Erhebungsmethoden

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

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

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

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

---

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

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

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

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

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

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

---

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

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

#### 2.1.4 Auswertungsmethodik

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

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



S. 141) – mit Fritz Schütze kann dies auch als „*Textsortentrennung*“ beschrieben werden, also der Unterscheidung von Erzählung, Beschreibung, Argumentation, Elaboration etc. innerhalb des Textes (dieses Arbeitsprinzip gilt auch für die dokumentarische Methode).

- Ein Text muss nach Klafki immer auch ideologiekritisch befragt werden und zwar einmal adressiert an den/die AutorInnen des Textes (also etwa: Als wie wirkmächtig können gesellschaftliche Bedingungen bewertet werden im Hinblick auf die vom/von der AutorIn geäußerten Thesen und Überlegungen?) Weiter muss aber auch die Interpretation selbst dieser *ideologiekritischen Prüfung* unterzogen werden, da sie „selbst wiederum ideologiekritisch, d.h.: durch undurchschaubare gesellschaftliche Interessen der Menschen [...], die Stellung nehmen, bestimmt sein [können]“ (a.a.O., S. 147). Dieser Grundsatz gilt nicht nur für historische Textauslegung, sondern selbstverständlich auch für den Kontext meiner Forschung: so sind sowohl die Aussagen der Befragten als auch deren Interpretationen eine Reaktion auf und ein Zeugnis von gesellschaftliche/n Bedingungen: in ihnen spiegelt sich unmittelbar und mittelbar bspw. die jeweilige Ära der Psychiatrie, der Sozialen Arbeit, der deutschen Gesellschaft und ihrem momentanen Herrschaftsgefüge, der Medizin, der Geisteswissenschaft usw.
- Eine weitere Grunderkenntnis leitet Klafki aus der manchmal notwendigen Erfordernis ab, über den immanenten Gehalt eines Textes hinausgehen zu müssen und zusätzliche Informationen heranzuziehen. Er verbeispielt dies mit der Auslegung eines Humboldt-Textes, bei welcher dezidierte Kenntnisse der Schulsituation im Preußen des 18. Jahrhunderts nötig sind (vgl. a.a.O., S. 140). „Da umgekehrt aber auch die textimmanenten Informationen zur Klärung textübergreifender Zusammenhänge beitragen können, kann man prinzipiell von einem *Verhältnis wechselseitiger Erklärung textimmanenter und textübergreifender Zusammenhänge* sprechen“ (ebd.). Bei der Deutung des Datenmaterials bin ich gegen Ende des Prozesses gezielt so vorgegangen, spezifische Literatur an die Annahmen heranzutragen, was zur Verdichtung und Kristallisation der Deutungen führte. Weil daher die textgebundenen Interpretationen und durch Literatur generierten textübergreifenden Überlegungen zusammen gehören, werde ich sie auch in der Ergebnispräsentation nicht trennen.

Zweitens gründete sich die Auswertung der Interviews – den Grundsätzen Klafkis folgend – auf der *inhaltlich strukturierenden qualitativen Inhaltsanalyse* nach Udo

Kuckartz (2012) und zwar zeitlich als auch methodisch in getrennten Schritten: Kurz nach der Erhebung die Auswertung *systematisch* mittels Kategorien und Codierung. Die Methode der inhaltlich strukturierenden qualitativen Inhaltsanalyse sieht eine zweifache Auswertung vor und erlaubt bei der Kategorienbildung deduktive, induktive sowie deduktiv-induktive Kategorienbildung. Bei der letzteren, für diese Arbeit angewandte Lösung begann die Datenauswertung mit relativ wenigen, aus dem Interviewleitfaden generierten Kategorien, welche dann sukzessive (induktiv) mit weiteren, aus den Daten sich ergebenden Kategorien, angereichert wurden. Nach einem Durchlauf von drei Interviewauswertungen war die vorläufige Kategorienbildung abgeschlossen. Daraufhin konnte eine Themenmatrix (vgl. Kuckartz 2012, S. 74) erstellt werden, bei der allen Befragten (horizontal) Kategorien, Subkategorien mit den dazugehörigen Paraphrasen (vertikal) zugeordnet wurden. Diese Visualisierung gab erste Hinweise auf Unterschiede, Häufungen oder Gemeinsamkeiten (aus diesen Ergebnissen wurden die Diskussionsanreize formuliert und die Gruppendiskussionen geführt).

Die Methode der Inhaltsanalyse fächert sich dann auf in sieben mögliche Formen der Auswertung und Ergebnisdarstellung (vgl. Kuckartz 2012, S. 93ff.), von denen sich die *vertiefende Einzelfallinterpretation* (a.a.O., S. 97) anbot: „Hier ist man freier, auch in der Wahl der Interpretationstechnik, für die sich in der Regel hermeneutische Techniken anbieten“ (ebd.). „Ein Ziel der Fallinterpretation kann sein, Hypothesen aufzustellen oder vorhandene Hypothesen zu überprüfen, zu neuen theoretischen Überlegungen zu kommen oder den theoretischen Rahmen in Frage zu stellen, zu erweitern oder zu verändern“ (Schmidt; zit. n. Kuckartz 2012, S. 97). Im Rahmen dieser Einzelfallinterpretation verfuhr ich nach den Grundsätzen der *hermeneutischen Interpretation* (Rittelmeyer/Parmenier 2007).

Das Datenmaterial der Gruppendiskussionen habe ich zuerst mit dem Verfahren der *dokumentarischen Methode* ausgewertet. Die Entscheidung für dieses Verfahren traf ich aus mehreren Gründen: es ist erstens sehr gut ausgearbeitet, für Gruppendiskussionen gut geeignet und vielfach angewendet (vgl. u.a. Bohnsack et al. 2013; Przyborski/Wohlrab-Sahr 2010). Zweitens steht das erkenntnistheoretische Gerüst des Verfahrens mit dem der vorliegenden Arbeit zugrundeliegendem Verständnis in gutem Einklang, was ich nachfolgend skizzieren möchte. Wie in der Tiefenhermeneutik und der Objektiven Hermeneutik, geht man auch bei der dokumentarischen Methode von einer doppelten Sinnstruktur aus: als „latenten Sinn“ bezeichnet man das, was die Person (deren Aussagen man untersucht) eigentlich auszudrücken beabsichtigte, sozusagen im Rückgriff

und als Ergebnis ihrer inneren Welt (vgl. Przyborski/Wohlrab-Sahr 2010, S. 242). Demgegenüber steht das, „was sie ausgedrückt *hat*, also gewissermaßen [...] die protokollierbare Spur, die sie hinterlassen *hat*“ (ebd.; Herv.: R.A.). So findet sich in der dokumentarischen Methode die Differenzierung von objektivem Verstehen und subjektivem Sinn: die subjektivistische Perspektive fokussiert auf „das im Subjekt verortete [...] Wozu und Warum“ (a.a.O., S. 275), also auf subjektive Theorien über das eigene Handeln, eigene Motive und Intentionen. Als objektivistisch gilt „das Was der sozialen Welt“, welches aus (Konstrukten) normativer Richtigkeit, faktischer Wahrheit, institutionellen Handelns usw. besteht und Zugänge meint, „die das Ziel ihrer Erkenntnis [...] außerhalb ihrer selbst, außerhalb der erkennenden Wissenschaft(ler) konzipieren“ (ebd.). Die dokumentarische Methode positioniert sich jedoch „*zwischen* einer subjektivistischen Herangehensweise [...] und einem objektivistischen Zugang<sup>11</sup>“ (a.a.O., S. 274; Herv.: R.A.), weshalb sie erkenntnislogisch nicht zwischen subjektivem und objektivem Wissen unterscheidet. Vielmehr geht sie aus von einem handlungspraktischen Wissen in Gestalt von inkorporierter bzw. habitualisierter Erfahrung (sog. „konjunktive Ebene“) auf der einen Seite, sowie einem kommunikativ hergestellten Wissen auf der anderen Seite (sog. „kommunikativ-generalisierende Ebene“; vgl. ebd.). Da sich die beiden Dimensionen gegenseitig bedingen, verlagert man im Verständnis der dokumentarischen Methode „Ursprung *und* Wirkung sozialer Strukturen in das Handeln selbst“ (ebd.; Herv.: Original). In der methodischen Umsetzung dient die Gegenüberstellung und analytische Trennung von *immanentem* (=kommunikative Ebene) und dokumentarischem Sinngehalt (=konjunktive Ebene) als strukturierendes Arbeitsprinzip: Bei der Interpretation des immanenten Sinns bewegt man sich stets auf der system- und kontextimmanenten Ebene, die anhand des kommunikativen Gehaltes expliziert wird (Arbeitsschritt der „formulierenden Interpretation“). Der Dokumentsinn geht über diese Interpretation mittels „alltägliche[r] Kategorisierungen und Wissensbestände“ hinaus und stellt auf „den soziokulturellen Entstehenszusammenhang bzw. das, was sich davon manifestiert hat“ ab (Arbeitsschritt der „reflektierenden Interpretation“) (Przyborski/Wohlrab-Sahr 2010, S. 278).

Die Auswertung mit der dokumentarischen Methode brachte zunächst brauchbare Interpretationen hervor, en passant wurde aber deutlich, dass der zu geringe narrative Gehalt der Daten das Potenzial der Methode deutlich einschränkte,

---

11 Die Dokumentarische Methode bezieht sich erkenntnistheoretisch daher u.a. auf das praxeologische Verständnis von Pierre Bourdieu

so dass der limitierte Nutzen den hohen Aufwand nicht rechtfertigte. Ab diesem Zeitpunkt verfuhr ich auch hier nach der von Rittelmeyer und Parmentier formulierten hermeneutischen Interpretation und dessen methodischen Grundsätzen. Diese freiere Art der Auswertung ließ mir den nötigen interpretativen Spielraum. Vom Herantragen der bis dato generierten Theorie an das empirische Material befand ich mich in diesem Stadium der Studie nahe einer theoretischen Sättigung; dies wiederum bildete die Ausgangslage, durch eine „theoretische Interpretationsbarriere“ kontrolliert zu sein. Zudem förderte die Kombination von methodisch langem Zügel und fortgeschrittener Theoriebildung ein abduktives Schließen, bei dem der analog stattfindende Austausch in der Analysegruppe sowohl notwendig als zugleich besonders fruchtbar war.

Die Interpretation der Interviews und der Gruppendiskussionen erfolgte zeitlich analog. Die Auswertung der Daten erfolgte für das gesamte Material nach dem abduktiven Prinzip (vgl. Reichertz 2013).

### 2.1.5 Methodendiskussion: Güte und Grenzen der Forschung

Damit sowohl ich selbst als auch die scientific community meine Forschung bzgl. der Zuverlässigkeit, Glaubwürdigkeit und Verlässlichkeit einschätzen und bewerten können, ist es notwendig, den Forschungsprozess offen zu legen und die Datenerhebung und -auswertung anhand von Kriterien zur Studiengüte zu prüfen. Hierbei stütze ich mich auf Kuckartz' Ausführungen zur Güte qualitativer, sozialwissenschaftlicher Forschung<sup>12</sup> (vgl. Kuckartz 2012, S. 166ff.). Kuckartz unterscheidet in *interne Studiengüte*, welche Zuverlässigkeit und Glaubwürdigkeit betrifft, und *externe Studiengüte*, welche Fragen von Übertragbarkeit und Verallgemeinerbarkeit thematisiert (vgl. ebd.). Da für qualitative Forschungsdesigns die Übertragbarkeit und die Verallgemeinerbarkeit der Ergebnisse naturgemäß begrenzt ist, fällt der internen Güte der Daten besondere Bedeutsamkeit zu. Folgende Punkte wurden zur Erhöhung der internen Studiengüte beachtet:

---

12 Diese firmieren unter den von Seale und Hammersley formulierten drei Prämissen des subtilen Realismus, „nämlich erstens, dass sich die Gültigkeit von Wissen nicht mit Gewissheit bestimmen lässt, sondern Annahmen nur nach Plausibilität und Glaubwürdigkeit beurteilt werden können. Zweitens, dass Phänomene auch unabhängig von unseren Annahmen über sie existieren. Unsere Annahmen können den Phänomenen allerdings mehr oder weniger angemessen sein. Drittens, dass Wirklichkeit über die verschiedenen Perspektiven auf Phänomene zugänglich wird, Forschung zielt auf die Darstellung von Wirklichkeit ab, nicht auf ihre Abbildung“ (Seale/Hammersley; zit. n. Kuckartz 2012, S. 166).

- es ist zum großen Teil gelungen, reichhaltige und aussagekräftige Daten zu gewinnen,
- die Daten wurden mit Hilfe von Medien aufgezeichnet,
- die Daten wurden mit Hilfe von Transkriptionsregeln einheitlich und vollständig von mir selbst transkribiert,
- die Begründung der Methodenwahl wurde offengelegt,
- die gewählten Auswertungsmethoden erachte ich hinsichtlich der Besonderheiten der Stichprobe, der Fragestellung und des Erkenntnisinteresses als angemessen (*Gegenstandsangemessenheit*),
- die Methoden wurden korrekt angewandt (z.B. erfolgte die Kategorienbildung in zwei ausführlichen Durchläufen des gesamten Materials, Ankerbeispiele unterfüttern die Kategorien, der gesamte Forschungsprozess wurde vom Schreiben und erneutem Heranziehen von Memos begleitet etc.)
- der Forschungsprozess wurde offen gelegt (Verfassen von Memos, ausführliche und transparente Beschreibung an dieser Stelle).

Übertragbarkeit und Verallgemeinerbarkeit der Forschungsergebnisse sind zwar auch für qualitative Studien erstrebenswert, hier stellt sich aber die Frage nach dem „Grad der angestrebten Verallgemeinerung“ (Kuckartz 2012, S. 168). Wegen nichtzufallsgenerierbarer und überschaubarer Stichprobengrößen gelangt man im Rahmen qualitativer Designs erstens mit Hilfe anderer Parameter zu entsprechender externer Studiengüte und sollte zweitens besonderen Wert auf eine transparente Beschreibung der Verfahren, aber auch kontextrelevanter Faktoren legen (vgl. Strauss 1998, S. 36). Dies deshalb, da es besonders wichtig für den/die LeserIn dieser Studien ist, vergleichen und auf eine eventuelle Übertragbarkeit auf ähnliche/andere Felder/Klientel o.ä. prüfen zu können. Folgende Punkte bilden die externe Güte meiner Forschung:

- die *maximale Kontrastierung bei der Stichprobe* (drei verschiedene Einrichtungen mit unterschiedlicher konzeptioneller Schwerpunktsetzung; eine Großstadt, zwei mittelgroße Städte aus drei verschiedenen Bundesländern; ausgewogene Durchmischung des Alters [29-64 Jahre], des Geschlechts, der Betreuungsdauer [3,5-21 Jahre] und des psychiatrischen Krankheitsbildes; insgesamt bezogen sich die Schilderungen der Befragten auf elf verschiedene Bezugsbetreuer bzw. Zweitbetreuer);
- ausführliche Darstellung von Fällen, welche sich besonders kontrastieren (vgl. Kelle/Kluge 2010);

- *Peer Debriefing*, Selbstreflexion und *perspektivische Triangulation* (Vorstellen des Projekts und Diskussion der Ergebnisse in verschiedenen Kolloquien und Forschungskollegs, Austausch in einer qualitativen Analysegruppe<sup>13</sup>);
- Sicherheit im fachspezifischen *common sense* durch einschlägige Berufserfahrung im Forschungsfeld sowie bereits intensive Beschäftigung mit der Thematik im Rahmen einer Masterthesis<sup>14</sup>;
- *methodische Triangulation*;
- mein Vorgehen, in den Diskussionen wichtige Kristallisationspunkte der Interviewauswertungen von den Befragten selbst diskutieren zu lassen (im Sinne des *Member-Checking*);
- Berücksichtigung von Memos, auf denen ich Eindrücke und Empfindungen sofort nach den Datenerhebungen festgehalten habe und deren Abgleich mit den Interpretationen der Transkripte (*Self Debriefing*);

Als problematisch müssen bei der Forschung folgende Aspekte bewertet werden:

- Die bereits angesprochene Selektion der ForschungsteilnehmerInnen durch die betreuenden Fachkräfte selbst: hier besteht die Gefahr einer Verzerrung in Bezug darauf, dass die Fachkräfte möglicherweise eher solche KlientInnen anfragten, bei denen sie von einer guten Betreuungsbeziehung ausgingen. Das Sampling könnte daher zu ungunsten konfliktbelasteter Beziehungen gewichtet sein.
- Bei den Interviewfragen und Erzählanreizen gelang die Balance zwischen dem Vorhalten von Raum für Narration und dem Setzen von Impulsen durch teilweise zu spezifische oder komplexe Fragestellungen nicht immer gut. Der Gehalt des Materials reichte zwar dennoch aus, eine narrativere Gestaltung der Leitfäden wäre aber möglicherweise sinnvoll gewesen.
- Eine Bias durch den Faktor der sozialen Erwünschtheit, gerade auch, weil die Befragten von meiner eigenen zurückliegenden Tätigkeit im Arbeitsfeld wussten und somit Insiderwissen und ggf. Parteilichkeiten in meiner Person voraussetzten.

13 In der Analysegruppe trafen sich regelmäßig qualitativ Forschende der Sozialwissenschaften. Das jeweilige Datenmaterial wurde nach der sequentiellen Interpretation (vgl. Przyborski/Wohlrab-Sahr 2010, S. 249f.) in der Gruppe analysiert.

14 „Die sozialwissenschaftlichen Konstruktionen sind Konstruktionen über Common Sense-Konstruktionen, also Konstruktionen zweiten Grades. Sie sind dann gültig, wenn sie den Konstruktionen ersten Grades adäquat sind, d.h. aus deren Rekonstruktion heraus entwickelt werden“ (Bohnsack 2005, S. 65).

- Nicht zuletzt begrenzen die psychischen Beeinträchtigungen der Befragten die Aussagekraft ihrer Äußerungen. So wirken sich psychische und Beziehungsstörungen selbstverständlich auf das Erleben der Betreuungsbeziehung aus und können durch ebendiese verzerrt sein. Je nach Ausprägung dieser Störungen ergeben sich unterschiedlich zu bewertende da ggf. verzerrte Wünsche und Bedürfnisse an die Betreuungspersonen. Psychische Störungen, vor allem Beziehungsstörungen, kommen ja insbesondere in nahen Beziehungen zum Tragen, also meinem Untersuchungsgegenstand, und überformen die „darunter liegende“ Beziehung.

Die Forschungsergebnisse sind demnach unter Berücksichtigung dieser einschränkenden Faktoren zu betrachten.

## 2.2 Empirische Forschungsergebnisse

Nachfolgend stelle ich die Auswertungen der empirischen Daten vor. Vorschieben möchte ich noch kurz einige Bemerkungen zu den sich unterscheidenden Akzentuierungen der beiden Erhebungsverfahren (Interviews und Gruppendiskussionen), die im Prozess der Auswertung natürlich separaten Interpretationsschritten unterlagen, in der nachfolgenden Darstellung aber keine gesonderte Unterscheidung erfahren.

Obschon die Ergebnisse beider Erhebungsformen unter den im Folgenden darzustellenden Dimensionen zusammenfließen, darf nicht außer Acht gelassen werden, dass sie mehr oder weniger unterschiedliches Datenmaterial generierten. So entstehen in Gruppendiskussionen – im Unterschied zu Einzelinterviews – Gesprächs-, Performanz- und Interaktionsdynamiken, die selbst wieder Rückschlüsse erlauben (vgl. Bohnsack et al. 2013, S. 19). Motive und Einstellungen oder auch „Dispositionen“ werden dem Individuum „häufig erst während der Auseinandersetzung mit anderen Menschen deutlich. Sie mögen zwar latent vorhanden sein, gewinnen aber erst an Konturen, wenn das Individuum – etwa in einem Gespräch – sich gezwungen fühlt, seinen Standpunkt zu bezeichnen und zu behaupten“ (Liebig/Nentwig-Gesemann im Anschluss an Pollock 2009, S. 102f.). Mit der Methode der Gruppendiskussion kann es gelingen, „die individuellen Meinungen von Einzelnen zu erfassen, die durch die Diskussion mit den anderen Teilnehmern spontaner, unkontrollierbarer und durch die Bezugnahme auf differente (insbesondere konträre) Ansichten auch deutlicher zum Ausdruck gebracht werden kann“ (a.a.O., S. 103). Der Zugzwang in Diskussionen lässt auch deutlicher als in Einzelinterviews

zum Vorschein kommen, was nicht gesagt wird. In den vorliegenden Gruppendiskussionen konnte z.B. beobachtet werden, dass an mancherlei Stellen Sachverhalte umkreist, aber unausgesprochen blieben. Dazu an geeigneter Stelle mehr.

### 2.2.1 *Gesamteindruck des Materials*

Wie bereits erwähnt, habe ich die Einrichtungen nach Good-Practice-Kriterien ausgewählt. Die dort tätigen Fachkräfte wählten wiederum die Stichprobe aus. Es mag diesem Umstand geschuldet sein, dass alle befragten KlientInnen sich zufrieden mit ihren BetreuerInnen zeigten und – zumindest explizit – nur zwei Klienten neben den positiven Bekundungen auch Enttäuschung und Ärger zum Ausdruck brachten. Insgesamt ist das Verhältnis zu den BetreuerInnen von allen KlientInnen als vertrauensvoll, die Unterstützung als hilfreich eingestuft worden. Der Gewinn der Hilfeleistung des/der BetreuerIn wurde auch deutlich, als die KlientInnen ihre Situation vor der Betreuung im Vergleich zur aktuellen Lage reflektierten. Hier kamen bei einigen KlientInnen die gut bewältigten Herausforderungen der Gewöhnung und des Einstellens aufeinander zur Sprache – dies insbesondere dann, wenn es vorher ungünstige Erfahrungen mit BetreuerInnen gab. Alle Befragten benannten konkrete Situationen, in denen sie die Unterstützung als hilfreich und nötig erachten: mal ist es die Begleitung zum gefürchteten Zahnarzt, mal die motivierende oder mahnende Erinnerung an die Medikamenteneinnahme, den Wohnungsputz oder körperliche Bewegung, mal die Übernahme des Schriftverkehrs. Dabei scheint oft die reine *Präsenz* des/der BetreuerIn, das „Da-Sein“, besonders wichtig zu sein: so wird er/sie zum „Blitzableiter“, zum „Sicherheitsnetz“, zum im Hintergrund bereitstehenden Mann/Frau „für alle Fälle“ gesehen und geschätzt. Er/sie bringt Struktur und Ruhe in unstrukturierte und unruhige Situationen und Befindlichkeiten.

„Also ich bin in so einer hellen, oder mittelmäßig hellen Kugel, so eingekugelt und gut aufgehoben. Und Herr Brinker [Betreuer], der schiebt die schwarze Wand weg. Ist blöd gesagt, aber anders kann ich das nicht erklären“ (Frau Kollmann I 292-294)

„Ja, immer zwischendurch, wenn's mir gut geht, oder besser geht, dann mache ich ja praktisch alles alleine. Das Schriftliche und so. Aber, ich habe ihn hier im Hintergrund und das ist meine Hilfe. Dass er da ist. [...] Im Prinzip kommt er mir immer vor, wie früher bei meiner Mutter als Wäschestütze, die Wäsche wird mit der Stütze gehalten, und so ist er für mich, wie so eine Stütze (...) Damit ich nicht runterkrache (lacht)“ (Frau Bruckner I 274-276/297-299)



„Also meine Betreuerin die kennt mich jetzt so gut, sie betreut mich auch schon viele Jahre und sie weiß, was so Situationen sein könnten, die mich aus der Bahn werfen oder so und alleine dass ich weiß, dass sie das weiß und dabei ist, das beruhigt mich sehr“ (Frau Langendorf I 84-87)

Der/die BetreuerIn wird immer auch – natürlich in individuell unterschiedlichen Ausprägungen – als *Privatmensch* wahrgenommen: Jede/r Befragte berichtet plastisch oder andeutungsweise von den BetreuerInnen ganz eigenen Charaktereigenschaften und Vorlieben, teilweise sogar von Problemen und Schwächen.

„Ich glaube, der [Betreuer] kommt ganz gerne zu mir. Da hat sich ein bestimmtes Ritual entwickelt: wenn er kommt, bekommt er zwei Scheiben Rosinenstuten mit Butter und eine Tasse Kaffee dazu, dass verzehrt er gerne. Dann bekommt er eine große Tüte Gummibärchen, die isst er gerne“ (Herr Conradi I 142-144)

„I<sup>15</sup>: O.k. wie ist das, wenn Sie mit dem Herrn Brinker Meinungsverschiedenheiten haben?  
Herr F: (...) Jaaa, wie ist das? Höchstens auf politischer Ebene oder (...) Ich bin nun sehr CDU-nah gewandt, mir könnte die CDU noch ein bisschen härter sein. Und er ist mehr so: ‚Jaaa, das ist ja alles nicht soo und so‘“ (Herr Fischer I 100-103)

„Also die Frau Ludwig ist schon – hat schon viel Lebenserfahrung und ich glaube die hat auch schon viel gesehen und mitgemacht, ich weiß halt, dass sie viel mitgemacht hat und das ist auch eigentlich der Grund, warum ich mich so gut mit ihr verstehe“ (Herr Thiele I 307-309)

„I: Haben Sie in der Regel das Gefühl, dass das, was ihnen in dem Moment wichtig war, [mit dem Betreuer] haben thematisieren können?  
Frau B: Ja (...) Das einzige, aber das dürfen Sie nicht aufschreiben, ich hab das Gefühl, alles was mit Mathe zu tun hat, was mir auch so schwer fällt, fällt ihm [Betreuer] auch schwer (lacht). Das hab ich festgestellt, aber, vielleicht täusche ich mich, aber (...) Der wusste manchmal auch keinen Rat. Und das weiß ich, und mit solchen Sachen gehe ich dann nicht mehr zu ihm. Das ist doch so, dass gerade welche, die mit Menschen arbeiten, mit Mathe nichts zu tun haben, also nicht so richtig, oder? Und deswegen, also ist es jetzt nicht so, dass er deswegen in meinen Augen jetzt sinkt, überhaupt nicht. Ich kann's doch auch nicht: also“ (Frau Bruckner I 167-175)

Bei der Belastbarkeit und Streitbarkeit der professionellen Beziehung zeigte sich ein heterogenes Bild: drei KlientInnen waren über die Frage nach Meinungsverschiedenheiten überrascht (weder hatte es diese in der Vergangenheit gegeben noch waren sie generell vorstellbar), eine Klientin wurde von der Frage zur Reflexion inspiriert, drei KlientInnen berichteten selbstverständlich und unproblematisch von ausgefochtenen Streitigkeiten und bei zwei Klienten war anhand der Erzählung ein auf der Sachebene ausgesprochener, auf der Beziehungsebene jedoch unausgesprochener Konflikt auszumachen.

Auch der Stellenwert von Hilfeplanung, der damit verbundenen Zielsetzung der Hilfe sowie des Einbezugs der Wünsche der KlientInnen rangierten auf unterschiedlichen Stufen: Nach Aussage der Befragten sind alle Fachkräfte bemüht, sie an der Hilfeplanung zu beteiligen; für die meisten scheint das gemeinsame Erarbeiten aber eher zum Setting dazuzugehören und mäßig relevant zu sein. Nur eine Klientin nutzt den Hilfeplan bzw. das gemeinsame Gespräch mit der Betreuerin als Reflexionsinstrument für ihre eigene Entwicklung. Die Beziehungsqualität wird implizit als deutlich wichtiger eingeschätzt, was besonders bei drei Klientinnen zutrifft, die keinen gesteigerten Wert auf eine Beteiligung legen und dem/der BetreuerIn insofern vertrauen, dass er/sie schon in deren Sinne formulieren wird.

- „I: Frau Bruckner, wird im Rahmen Ihrer Hilfe mit einer Hilfeplanung und mit Zielen gearbeitet?
- Frau B: Ich denke, dass Herr Brinker Ziele auf dem Papier hat. Aber das interessiert mich nicht, muss er selber, was er für Ziele hat für mich, soll er selber ausklamüsern.
- I: Also Sie wissen nicht, was das für Ziele sind?
- Frau B: Ja, vielleicht hat er mir das am Ende, wenn er eine Beurteilung abgegeben hat, kann das sein, dass er mir das vorgelesen hat, aber das merke ich mir sowieso nicht (lacht).
- I: Interessieren Sie denn diese Ziele, die der Herr Brinker formuliert hat?
- Frau B: Ja, aber, vielleicht erst dann, wenn ich nicht mehr zufrieden bin (lacht). Vielleicht dann. Aber ich bin ja so zufrieden, er ist ja so lieb und immer ruhig. Wenn ich mir so einen vorstelle, der immer rumschreit oder so, um Gottes willen.
- I: Das hört sich so an, als würden sie dem Herrn Brinker vertrauen, dass er schon das richtige Ziel für Sie formuliert?
- Frau B: Ja, ich denke ja“ (Frau Bruckner I 240-253)

Bei zwei Klientinnen ist vermutlich eine partizipative Hilfeplanung aufgrund eines schwachen Selbstwertgefühls verstellt; es herrscht die Vorstellung vor, dass der Fachkraft der alleinige Expertenstatus zufällt und sie selbst eher passive Hilfeemp-

fängerinnen sind. Daher kommen diese beiden Klientinnen von sich aus nicht auf die Idee, Entscheidungen der Betreuerinnen in Frage zu stellen.

- „I: Wird im Rahmen ihrer Hilfe, also dem Ambulant Betreuten Wohnen, mit einer Hilfeplanung und mit Zielen gearbeitet?
- Frau S: Ja.
- I: Können Sie mir beschreiben, wie das so vor sich geht?
- Frau S: (...) Was jetzt so für mich gemacht wird, nicht?
- [...]
- I: Was mich noch interessieren würde ist, inwiefern bei dieser Formulierung von Zielen oder bei diesem Hilfeplan, inwiefern sie da sozusagen mitbestimmen, oder dass im Gespräch miteinander zusammen bearbeiten und ja, wie Ihre Wünsche da Teil davon sind?
- Frau S: (...)
- I: Soll ich das nochmal anders formulieren?
- Frau S: Ja, bitte
- I: Ist das so, dass sie das zusammen mit ihren Betreuerinnen ausarbeiten, diese Ziele?
- Frau S: Ja, genau. Das machen wir zusammen
- I: Und sind Sie damit zufrieden, wie das läuft?
- Frau S: Ja, sehr. (...)
- I: Das würde mich interessieren, warum Sie da so zufrieden sind?
- Frau S: Weil ich merke, dass ich jetzt schon viel mehr alleine schaffe, was ich durch meine Betreuerinnen gelernt habe und diese Hilfe (...)“ (Frau Schulte I 163-167/183-195)

Wie stark das Hierarchie- und Machtgefälle zum/zur BetreuerIn und wie autoritär oder partnerschaftlich die Betreuungsbeziehung empfunden wird, korreliert mit vielen Faktoren, wie der Haltung und Kompetenz der Fachkraft, der institutionell-konzeptionellen Ausrichtung sowie dem Selbstbewusstsein und -verständnis des/der KlientIn. In der vorliegenden Forschung konnte letzteres genauer betrachtet werden, wobei erwartungsgemäß den sehr unterschiedlichen Charakteren und Krankheitsbildern der befragten KlientInnen ein ähnlich heterogenes Hierarchieempfinden entsprach: Das Spektrum reichte von einer Klientin, der es fast undenkbar erschien, eine Gleichberechtigung zur Fachkraft auch nur in Erwägung zu ziehen, bis zu einem Klienten, der sich nicht scheute, seinen eigenen partiellen Wissensvorsprung gegenüber seinem Betreuer zu benennen. Auf die als Erzählanreiz dienende Aussage, dass BetreuerIn und KlientIn gleichberechtigte Partner in der Betreuungsbeziehung sind, reagierten die Befragten ganz unterschiedlich:

„Also ich bin nicht gleichwertig wie er, sag ich mir. Ich bin weniger so, fühle ich mich. Das ist mein Gefühl. Ich kann nicht sagen, dass ich so gut bin wie er. Es ist so, dass ich im Moment eben immer noch meine Fehler habe, ich weiß auch nicht“ (Frau Kollmann, I 243-245)

„(...) Das ist ne Frage (...) Also ich sehe das nicht als Gleichberechtigung. Es ist schon so, dass ich derjenige bin, der Hilfe sucht und oft auch von Betreuerseite einfach bekomme. Ich fühle mich schon in der Reihenfolge etwas niedriger, aber das mag an meinen Minderwertigkeitsgefühlen liegen oder ich weiß nicht, also ich habe schon das Gefühl, dass die Betreuer so ein bisschen übergeordnet sind (...)“ (Herr Thiele I 264-271)

„Das sehe ich auch so. Es sollte sich keiner höher stellen und auch keiner niedriger stellen“ (Herr Fischer I 161)

„Herr U: Nee. Sind wir nicht, glaube ich nicht. Also ich finde schon, ob das nun Betreuung ist oder Pflegepersonal in Kliniken oder Ärzte oder sonst was, also ich finde nicht, dass man da gleichberechtigt behandelt wird. Also es macht schon einen Unterschied, ob ich als Klient irgendwie zu spät komme, oder die als Betreuer oder der Arzt zu spät kommt zu einem Termin, das finde ich schon, das macht einen Unterschied. Also ich glaube nicht, dass man da in der Richtung gleichberechtigt ist.

[...]

I: Und bezogen auf Ihre Betreuungssituation mit Frau X [Betreuerin] und Frau Z [Betreuerin]?

Herr U: Da sehe ich das genauso. Also ich finde schon, dass die andere Rechte haben als wir, was sowas angeht

I: Und im Umgang so untereinander mit Ihnen? Haben Sie da das Gefühl, dass da eine Gleichberechtigung herrscht?

Herr U: Ja so im Umgang allgemein, ja. Das habe ich schon“ (Herr Unger I 246-251/68-270)

So zeichnete sich auch bei der Frage, ob es denn Dinge gäbe, die die BetreuerInnen von den KlientInnen lernen könnten, eine ähnliche Spannweite ab. Auch hier korrespondierte vor allem die Selbstpositionierung im Hierarchiegefüge bzw. das Selbstwertgefühl mit den assoziierten Ideen: manchen Befragten fielen dazu bestimmte Dinge ein (mein Lebensstil, meine Krankheitsbewältigung kann inspirieren, oder meine Computerkenntnisse, meine Fähigkeit zuzuhören,...), für diejenigen, die der Fachkraft das Expertenmonopol zusprechen, war die Vorstellung wiederum völlig abwegig.

Bei einem Erzählimpuls habe ich die KlientInnen um eine Stellungnahme zu der Aussage „Die Hilfe soll den Klienten dazu befähigen, selbstständiger zu werden, also letztlich unabhängiger von der Hilfe zu werden“ gebeten. Allen Befragten war dieses Ziel gegenwärtig, allein die Reaktionen waren unterschiedlich. Eine Klientin verband damit Druck und Versagensgefühle, andere Befragte differenzierten für sich sehr klar, in welchen Bereichen noch Unterstützungsbedarf besteht und in welchen nicht bzw. nicht mehr. Insbesondere bei zwei Befragten wird das Ringen um Autonomie und Selbstbehauptung in der Ambivalenz zu den Bedürfnissen nach Fürsorge und dem Eingebundensein in Beziehung sehr deutlich – ein in sowohl privaten als auch professionellen Beziehungen eingelagertes Spannungsfeld:

„Herr T: Es ist schon so, dass ich manchmal denke, es wird einem auch viel abgenommen. Wenn es mir nicht so gut geht, kann ich sagen: ich möchte heute nicht raus, aber da müsste noch was erledigt werden, können Sie das nicht für mich erledigen? Also es wird einem manchmal auch schon sehr leicht gemacht, zu sagen: ich gehe jetzt nicht raus (...) Also es ist so, dass Frau X [Betreuerin] und Frau Z [Betreuerin] eigentlich sehr tolerant sind. Sie (...) die handhaben das so – ja, ich weiß nicht, das ist wohl so ein Einstellungskriterium bei X [Institution], also ich habe das auch schon anders erlebt, auch von anderen Trägern. Und es ist eben so, dass ich mir manchmal wünschte, sie würden auch mal ein bisschen mehr so eingreifen (...) Aber es kann auch schon positiv sein sowas. (...) Also ich würde sagen, dass ich das Gefühl habe, ich bin die letzten Jahre eher unselbstständiger geworden (...)

I: Und worauf führen Sie das zurück?

Herr T: Ja, wie gesagt, es wird einem, also wenn man sagt: es geht einem nicht gut, wird einem auch viel abgenommen (...)

I: Würden Sie sich denn in solchen Situationen wünschen, dass die Frau X [Betreuerin] sich dann anders verhält?

Herr T: (...) Also längerfristig gesehen, ist es natürlich so, dass es mir nicht hilft, wenn ich unselbstständiger werde. In der Situation ist es natürlich erstmal für mich dann hilfreich, also das dann auch abgeben zu können, da bin ich manchmal auch ganz froh drüber. Aber längerfristig gesehen ist es dann wirklich so, dass das dann dazu führt, dass ich unselbstständiger werde und dann auch irgendwann, ja (...) Irgendwann kann man dann nicht mehr ohne Hilfe, sag ich mal so“ (Herr Thiele I 225-245)

„Ganz vieles läuft in so Automatismen ab, in Selbstläufern praktisch und (...) Was mir aber auch ganz lieb ist, also es ist mir lieber so, als andersrum. Ich hab da lieber zu viel Freiraum, als

dass ich das Gefühl hätte, man – also ich gerate schnell unter Druck, wenn von außen irgendwas kommt. Also es ist so, dass es an mir ist, zu sagen: so, das würde ich jetzt gern selbst probieren, also diese Initiative geht eigentlich immer, oder zu 90 %, von mir aus (...) Also da könnte schon etwas mehr Innovation (lacht) da sein von ihr [Betreuerin], also an Ideen, an Impulsen, ja also bewusster mit dieser Fragestellung zu arbeiten: wo kann man jetzt, in welchem Bereich kann ich probieren, selbst etwas zu machen, also so ganz achtsam und langsam und freiwillig, aber da könnten auch von ihr mehr Impulse kommen, finde ich eigentlich schon. Obwohl es jetzt nicht so viel ausmacht, weil es von mir selbst auch kommt bzw. mit der Zeit immer mehr kommt, aber das könnte sie schon auch noch unterstützen und fördern. Dass sie so öfter mal fragt zum Beispiel: Soll ich das mitnehmen, oder möchtest du vielleicht selbst das versuchen, das zu machen? Und wenn es nicht klappt, dann nehme ich es mit. Also dass sie öfter mal fragt, das könnte sie eigentlich mehr tun, ja [...]. Klar, ich fühl mich natürlich sicher und unterstützt dadurch, also es tut mir immer sehr gut, wenn gewisse Dinge immer gleich sind, diese Routine, das hat auch etwas sehr beruhigendes auf mich. Dass ich die Neigung habe, mich eigentlich ganz gern davon so einlullen zu lassen (lacht) und da muss ich halt immer wieder aufpassen, die Initiative zu ergreifen, so jetzt probiere ich das oder das mal alleine“ (Frau Langendorf I 218-232/243-247)

Eine professionelle Beziehung ist naturgemäß auf eine limitierte Dauer angelegt. Im Interviewleitfaden gab es meinerseits dazu keinen Erzählimpuls. Von einigen Befragten kam das Thema einer potenziellen oder tatsächlich bevorstehenden Beendigung der Betreuungsbeziehung von selbst zur Sprache:

„Frau L: [Meine Betreuerin] würde wohl auch sagen, dass ich zu den Klienten gehöre, von denen sie denkt, dass sie die Betreuung nicht mehr langfristig brauchen, dass sich alles so gut entwickelt und, und ich sie nicht mehr lange brauche, das sind auch ihre Worte (...)

I: O.k. Wie hört sich das für dich an?

Frau L: Ein bisschen bedrohlich (lacht), ich habe da so meine Zweifel (...)“ (Frau Langendorf I 261-265)

„Das wird noch ein Chaos, wenn der Peter [Betreuer] mal wegfällt, das wird schlimm, oh, ich darf gar nicht dran denken, das ist ja schon in zwei Jahren“ (Frau Michels I 233-235)

### 2.2.2 Kontrastierende Falldarstellungen

Nachfolgend stelle ich vier Fälle genauer vor. Die Auswahl erfolgte nach Kriterien des Gehaltes, d.h. in den Fällen zeigten sich für die Gestaltung professioneller Beziehungen gehaltvolle und relevante Phänomene, die entweder von den Befragten selbst explizit oder implizit zur Sprache gebracht, oder aber als latenter Sinngehalt interpretatorisch rekonstruiert wurden. Die vier Fälle stammen aus drei unterschiedlichen Einrichtungen. Aufgrund der Zusicherung von Anonymität verfremde ich nicht nur alle Namen und Gegebenheiten mit Wiedererkennungscharakter, sondern verzichte auch auf weitere Angaben zu den Personen (für eine Übersicht siehe Abb. 1).

#### 2.2.2.1 Frau Kollmann – „die Grenzsoldatin“

So schwer es Frau Kollmann auch fällt, Vertrauen aufzubauen, so wichtig ist es ihr in Beziehungen, sowohl privater als auch professioneller. Der Aufbau und das Halten von Vertrauen sind bei Frau Kollmann an bestimmte Ereignisse geknüpft, die als „Vertrauensbeweise“ fungieren (z.B. Betreuer gibt etwas Privates von sich preis). Die verletzte Frau Kollmann öffnet sich nur, wenn auch der Betreuer, Herr Brinker, sich ein Stück weit verletzlich macht. Dieses Arrangement der Reziprozität, d.h. auch der Betreuer muss *ihr* vertrauen, ist mit Herrn Brinker soweit geglückt, dass Frau Kollmann die Vorstellung hat, er pflege im Vergleich zu seinen anderen Klientinnen einen exklusiveren Umgang zu ihr, vertraue ihr also in besonderer Weise.

Frau Kollmann hält gewisse Dinge im Verborgenen. Zu schmerzliche Aspekte verdrängt sie, Ängste vor bedrohlichen Situationen oder Trauer über Verlorenes lässt sie nicht zu. In Zuständen tiefer seelischer Krisen („die dunkle Angst“, I 234) wehrt sie alle (Beziehungs-)Angebote Herrn Brinkers ab und setzt die Kommunikation zu ihm aus. Für Frau Kollmann scheint es essentiell, dass diese „Grenze zum Verborgenen“ von anderen und teilweise von ihr selbst nicht überschritten wird und dass sie die Kontrolle über die Wahrung dieser Grenze behält. Sie selbst bagatellisiert die Kommunikationsabbrüche, die sie auch nicht als solche erkennt.

„Frau K: Also bei mir gibt es, also wenn ich sage: ‚Nein!‘ dann weiß er, dann ist es still. Also vorher, da hat er mir schon ein bisschen Druck gemacht, also er kannte mich ja nicht. Aber ich sagte dann: Nix, nein! Und da konnte man mit mir nichts mehr anfangen, da hab ich auch nicht mehr geredet. Jetzt weiß er das: ja, ist gut (...)

I: Jetzt akzeptiert er Ihr „Nein“?

Frau K: Ja. Und später, vielleicht einen Tag später, da weiß er, dass ich anrufe und ihm dann erkläre warum, verstehen Sie? Aber nicht gleich auf einmal. Ich bin ein komischer Mensch, ich weiß (lacht)“ (Frau Kollmann I 136-143)

Frau Kollmann schätzt an ihrem Betreuer im Wesentlichen drei Dinge: die Ruhe, die er ausstrahlt, seine Integrität (Authentizität, Verlässlichkeit und Berechenbarkeit seines Handelns) und sein Engagement, welches über das beruflich geforderte Maß hinaus geht.

„Der Herr Brinker ist ein sehr stiller Mann, er ist sehr still. Übermäßig freuen tut der sich, kann sein, dass er das zuhause tut, aber so (...) Der lacht dann auch, also wenn er lacht, dann ist das auch so, dass er sich freut (...) Also wie ich die Vögel bekommen habe, da hat er sich wirklich gefreut und ist am nächsten Tag gekommen, also zwischen Weihnachten und Neujahr da ist er nochmal gekommen, und hat sich die Vögel angeguckt. Und das finde ich sehr gut. Der hatte keinen Termin mit mir, der hatte keinen Dienst. Und das (...)“ (Frau Kollmann I 129-134)

Das, was sie braucht, um vertrauen und sich (zumindest partiell) öffnen zu können, fällt in eins mit dem, was sie an Herrn Brinker schätzt und was er ihr reell bieten kann.

Frau Kollmann und Herr Brinker sprechen auch über das Privatleben des Betreuers. Dabei versteht Frau Kollmann die privaten Offenbarungen ihres Betreuers als eine Art informelles Arrangement: sie dringt nur bis zu einer gewissen Grenze in sein Privatleben ein, dafür kann sie von ihm auch die Wahrung der von ihr bestimmten Grenzen ihres Lebens einfordern. Durch diese wechselseitige Zusicherung sieht Frau Kollmann den Bereich ihrer informationellen Selbstbestimmung garantiert.

„Frau K: Und so fing Herr Brinker dann auch an, da erzählte er von seiner Freundin, die heißt Steffi, und ich frag dann auch mal: wie geht es Steffi? Und da sagt er: du darfst das gerne wissen. (...)“

I: Und finden Sie das gut?

Frau K: Ja, doch. Also ich will nicht, also, Herr Brinker sagt dann: schon gut, ich hätte dir das nicht erzählt wenn ich nicht gewollt hätte. Also mehr will ich ja auch gar nicht, ne? Also wie es geht, oder einen schönen Urlaub oder so was, und nicht, dass ich jetzt so ins Private reingehe. Das möchte ich sowieso nicht, weil ich das auch nicht möchte, wenn er mich jetzt ausfragen würde“ (Frau Kollmann I 148-155)



So nützlich das unausgesprochene Arrangement des gegenseitigen Umgangs für die psychische Stabilität Frau Kollmanns auch ist, die damit einhergehenden diffus umrissenen Grenzen führen auch zu einer Verunsicherung: Der Betreuer muss seine Erlaubnis ihres Eindringens in sein Privatleben fortlaufend erneuern, und wenn es zwischen den beiden zu „Begegnungen“ auf privater Ebene kommt – z.B. im Kompetenzbereich (beide haben einst den gleichen Beruf ausgeübt) oder aber auf freundschaftlicher Vertrauensebene (privat Geld leihen) – ist Frau Kollmann schnell überfordert, verunsichert, peinlich berührt. Sie reagiert, auch im Interview, mit Kommunikationsabbruch (z.B. durch Themenwechsel). Kommt es innerhalb der Betreuungsbeziehung zu diesen „Begegnungen“, überträgt sie die motivationale Initiative bzw. die Verantwortung dafür an ihren Betreuer (und wehrt ihren Anteil daran ab). In ihren Erzählungen deutet sie bspw. eine Situation, in der Herr B. ihr privat Geld geliehen hat, zu einem Szenario um, in dem er sich geradezu aufdrängt, ihr Geld leihen zu dürfen (Näheres dazu in Punkt 2.2.3.2).

Frau Kollmann geht davon aus, Herr Brinker pflege zu ihr im Vergleich zu seinen anderen KlientInnen einen exklusiveren Umgang. Wenn sie ihn etwas Privates fragt, sagt er: „*Du* darfst das gerne wissen“. Diese Erhöhung bzw. Überinterpretation der Bedeutung solcher Offenbarungen des Betreuers dienen vermutlich der Legitimierung ihres Beziehungsarrangements vor sich selbst: Je diskreter und exklusiver die Auskünfte des Betreuers eingestuft werden, desto mehr kann sie auch sich selbst erlauben, sich ihm zu offenbaren; anderenfalls könnte die entstehende Nähe zu bedrohlich, z.B. als ein Gefühl des Ausgeliefertseins, empfunden werden.

Der Bereich von „nah-genug/bedrohlich-nah“ erzeugt eine fragile Wipffigur, die bei Frau Kollmann relativ eng definiert ist und die auszubalancieren eine dauerhafte Herausforderung für die Betreuungsbeziehung bleibt.

#### 2.2.2.2 Herr Thiele – „der Enttäuschte“

Herr Thiele wird von Frau Ludwig (Erstbetreuerin) und von Frau Schneider (Zweitbetreuerin) betreut. Zu Frau Ludwig besteht seiner Erzählung nach eine gute und vertrauensvolle Beziehung. Herr Thiele weiht Frau Ludwig ein in seine Welt und eröffnet ihr gegenüber nicht nur, *dass* er „viel hinter einer Fassade versteckt“ (I 255), sondern auch, *was* er versteckt, nämlich, „dass er halt auch sehr emotional“ ist (I 256). Umgekehrt besitzt Herr Thiele vertrauliches Wissen darüber, dass auch Frau Ludwig bereits leidvolle Erfahrungen im Leben machen musste. Diese Exklusivität scheint das zu sein, was Herr Thiele „unter Betreuung versteht“ (I 260) und

was mit Frau Ludwig verwirklicht werden konnte. Zu Frau Schneider hingegen gibt es einen „weniger guten Draht“ (I 128). Zu den Gründen werden von Herrn Thiele aber eher kompetenzorientierte Aussagen ins Feld geführt, z.B. dass „noch viel Hintergrundwissen fehle“ (I 131).

Herr Thiele hält sich für wenig konfliktfähig, und der Umstand, dass es einer Banalität bedurfte, um das Verhältnis zu einem langjährigen Freund ohne weitere Diskussion zu beenden, spricht auch dafür. Konflikte mit Frau Ludwig auszutragen stellt für ihn daher eine besondere Herausforderung dar. Trotzdem schafft er es, nach eigener Aussage, mit ihr, sachlich zu argumentieren, belastende Gefühle wie Trauer, Stolz oder Wut zu überwinden und gestärkt aus einem Konflikt hervorzugehen.

Immer wieder deutlich wird die Sprachlosigkeit des Herrn Thiele, wenn es um beziehungstangierende Themen geht. Auf meine Bitte, die Anfangszeit der Betreuung zu erinnern, beschreibt Herr Thiele Frau Ludwig als eine engagierte, bemühte, freundliche Person und gibt an, er habe zügig Vertrauen zu ihr aufbauen können. Beziehungsrelevante Aspekte können von ihm aber nicht verbalisiert werden, denn auf Nachfrage, warum ihm dies so rasch gelingen konnte, führt er ihr Fachwissen an. Weiter habe er durch die Betreuerin das Gefühl verspürt, nicht mehr alleine zu sein, wofür aber nicht die (emotionale) Interaktion innerhalb der entstehenden Beziehung, sondern Fortbildungen, auf denen Frau Ludwig sich entsprechendes Wissen angeeignet hat, verantwortlich seien. Auch dass zur Zweitbetreuerin Frau Schneider eine weniger tragfähige Beziehung existiert, begründet er nicht auf einer zwischenmenschlichen Ebene, sondern führt er auf ihr defizitäres Fachwissen zurück.

Früher stand mehr Betreuungszeit mit Frau Ludwig zur Verfügung als zum jetzigen Zeitpunkt. Diese Reduzierung scheint eine Störung in der Beziehung zu Frau Ludwig zu sein und wurde von Herrn Thiele implizit gleich zu Beginn ins Spiel gebracht:

„I: Wie war dann die Zeit, wo Sie die Frau Ludwig kennen gelernt haben, wie war das Kennenlernen?

Herr T: Ja, also das war schon so, dass sie sehr freundlich aufgetreten ist, auch sehr engagiert, bemüht, immer zu helfen (...) Also sie hat damals sogar noch mehr Stunden gemacht als heute. Es war auch eine andere Situation, weil wir hatten dann zweimal die Woche Gespräche plus WG-Gespräche. Das hat sich auch alles ein bisschen reduziert“ (Herr Thiele I 56-61)

Für die dahinter stehenden unbeantworteten Bedürfnisse können von Herrn Thiele ebenfalls keine Worte gefunden werden. Stattdessen verklausuliert er den Konflikt im Rekurs auf Missstände der Rahmenbedingungen der Betreuung, z.B. den verbesserungswürdigen Zustand der von der Einrichtung zur Verfügung gestellten Wohnung, um die sich die Betreuerinnen nicht kümmern usw. Konkrete Nachfragen zu den vermeintlichen Missständen bringen ihn in Erklärungsnot, so dass er das Thema erneut verlagert, indem er in der dritten Person spricht und somit seine Beteiligung negiert bzw. für seinen Ärger keine Verantwortung übernimmt. Der eigentliche Konflikt besteht jedoch in der Verletzung durch die (von Herrn Thiele empfundene) Zurückweisung seitens Frau Ludwig – diese hat ja ihre Arbeitszeit reduziert – und dass es Herrn Thiele nicht möglich ist, ihr gegenüber diesen Konflikt zu formulieren. Als die Betreuerin ihn noch in einem höheren zeitlichen Umfang betreuen konnte und sich sogar über ihren Auftrag hinaus engagierte, erlebte Herr Thiele dies als ein befriedigendes Arrangement und bewertete die Hilfe sehr positiv. Sobald aber die Hilfe auf das reguläre Maß zurückgefahren wurde, seine Betreuerin Arbeitsstunden reduzierte und das MitarbeiterInnenteam eine 24-Stunden-Erreichbarkeit abschaffte, fühlte er sich um ein Vielfaches weniger unterstützt. Er empfindet die Abgrenzungen seiner Betreuerin als Begrenzung zur persönlichen Beziehung zu ihm. Der Ärger über die Zurückweisung färbt das gesamte Interview und wird an einigen Äußerungen von Herrn Thiele besonders deutlich. So fühlt er sich durch die eingeschränkte Erreichbarkeit (9:00 – 17:00 Uhr) alleine gelassen, da es ihm gerade nachts oft schlecht geht. Hier zeigt er einerseits Verständnis für die Abgrenzungsbedürfnisse der MitarbeiterInnen, wirft ihnen zugleich aber Gleichgültigkeit für die Nöte der KlientInnen vor.

Auch bei den von ihm aufgeworfenen Themen wie der Renovierungsbedürftigkeit der Wohnung schwankt Herr Thiele hin und her: So hält er seine Betreuerinnen für engagiert und am Wohlergehen der KlientInnen interessiert. Wenn von den BewohnerInnen angezeigte Mängel nur langsam behoben würden, so läge das nicht an den Betreuerinnen, die ja schließlich überarbeitet und den verkrusteten Strukturen der Einrichtung ausgeliefert seien. Auf der anderen Seite aber betont er seine Enttäuschung über das mangelnde Engagement der Betreuerinnen.

Als weiterer „Nebenschauplatz“ zeigt sich im Interview, dass Herr Thiele die Hilfsangebote und Motivationen der Betreuerinnen kaum anzunehmen und nur schwer umzusetzen in der Lage ist, die Verantwortung für das Scheitern der Hilfen aber in die Betreuerinnen auslagert. Frau Ludwig unternimmt den Erzählungen Herrn Thieles zufolge einige Versuche, ihn zu unterstützen, bspw. in Form von

Hilfestellungen zur Verhinderung sozialer Isolation, die aber aufgrund massiver Ängste seitens Herrn Thiele nicht anschlagen. Auch das Wahrnehmen von in regelmäßigem Turnus stattfindenden Arztterminen kann häufig nicht realisiert werden, vermutlich aus den gleichen Gründen. Ursächlich für das Scheitern ist Herrn Thiele zufolge jedoch die Unzuverlässigkeit und Gleichgültigkeit der Betreuerinnen. Auch dass er sich in seiner momentanen emotionalen Krise erst nach Wochen seiner Betreuerin anvertraut habe, entzieht sich seiner Verantwortung und liegt eben an dem von der Betreuerin verursachten Vertrauensverlust.

Herr Thiele beschreibt Frau Ludwig, um ein weiteres Beispiel zu bringen, als „sehr hilfsbereit“. Wenn er äußert, dass es ihm nicht gut geht und er Hilfe benötigt, nimmt sie ihm Erledigungen ab. Auf der einen Seite ist das hilfreich für ihn, auf der anderen Seite nutzt er die Hilfsbereitschaft auch aus, um Unangenehmes zu vermeiden. Dies führe dazu, dass er unselbstständiger geworden sei, wofür aber nicht er, sondern eben eine Betreuungsmentalität solcherart verantwortlich sei. So wisse Frau Ludwig angeblich um ihre die KlientInnen unselbstständig machende Arbeitsweise, aufgrund ihres „guten Herzens“ (I 249), ihrer „Schwäche“ also, stelle sie dies aber über die Verselbstständigungsbestrebungen der Klientel. Und weil Frau Ludwig das ja bereits bewusst ist, ist es in der Logik des Herrn Thiele auch nicht notwendig, dies mit ihr zu besprechen – wobei er vermutlich eher aus Gründen der Konfliktvermeidung darauf verzichtet.

Herr Thiele fühlt sich gegenüber seinen Betreuerinnen als ungleichwertig bzw. minderwertig. Er begründet das mit den Unterschieden in der (von der Gesellschaft erwarteten) Leistungsfähigkeit: Während die Betreuerinnen einer anspruchsvollen Beschäftigung nachgehen und andere Menschen versorgen, ist er dazu nicht in der Lage und gehört zu der Gruppe, die sich versorgen lassen muss. Ersteres verdient Anerkennung, zweiteres nicht. Das bedeutet auch, dass das Angewiesensein auf und Empfangen von Hilfe von Herrn Thiele generell schamhaft abgewertet wird, was als mögliche (zusätzliche) Erklärung dafür herangezogen werden kann, dass es ihm so schwerfällt, die Unterstützung seiner Betreuerinnen anzunehmen.

Es ist weder möglich, noch nötig, zu differenzieren, ob sein Mangel an Verantwortungsübernahme Ergebnis seines Minderwertigkeitsgefühls ist oder aus der Trotzreaktion resultiert, die Schuld auf die Betreuerin zu schieben, als Strafe für die von ihm empfundene Zurückweisung.

### 2.2.2.3 Frau Langendorf – „die Reflektierte“

Frau Langendorf schildert im Interview ein sehr gutes Verhältnis zu ihrer Betreuerin Frau Weber. Diese ist für Frau Langendorf sogar „Freundinnen-Ersatz“ und „engste Vertraute“.

Frau Langendorf fühlt sie sich von Frau Weber nicht nur in ihrer Klientinnenrolle wahrgenommen, sondern „total gesehen“ und „in ihrem Wesen erkannt“ (I 321). Dieses Bedürfnis, als ganze Person gesehen zu werden, kontrastiert deutlich die Fälle Frau Kollmann und Herr Thiele, die sich davor, zumindest in Teilen, ja gerade zu schützen haben. Dass die Betreuerin ihr ermöglicht, sie in Krisenzeiten bedarfsweise auch privat zu kontaktieren, versteht Frau Langendorf auch als eine gerechtfertigte Wertschätzung ihrer Integrität.

Die Betreuerin teilt Frau Langendorf in dosierter und ausgesuchter Weise Dinge aus ihrem Berufs- und Privatleben mit und gibt auch ihrer jeweiligen Befindlichkeit entsprechend unterschiedliche Gemütszustände preis. Frau Langendorf hilft dies, die Betreuerin „als Menschen“ einzuschätzen zu können: Sie muss nicht befürchten und grübeln, die jeweilige Stimmung der Betreuerin könne durch sie selbst verursacht sein. Der „Mittelweg“ der Betreuerin, Privates und Berufliches in der Betreuungsbeziehung gestaltend einzubringen, macht sie für Frau Langendorf „menschlich“ und greifbar: Sie weiß, woran sie bei Frau Weber ist. Dennoch ist sich Frau Langendorf sicher, dass stets ihr eigener Bedarf im Mittelpunkt steht:

„Also für mich ist das Maß so genau richtig, dass sie sich nicht völlig zurücknimmt, sondern auch von sich erzählt. Sonst würde mir das auch zu einseitig vorkommen. Es ist schon so, dass da auch was zurückkommt. Aber halt auch nicht zu sehr. Sie hat auch genau das Gespür, wann es angebracht ist so, und wann eher so. Es gibt halt Tage, da habe ich total die Krise und brauche nur den Raum und frage sie auch kein einziges Mal, wie es ihr geht und das ist dann auch völlig in Ordnung so und ich spüre auch, dass das dann so sein kann. Und das ist eben auch das Professionelle, glaube ich, ja“ (Frau Langendorf I 349-354).

Auf die Frage, was Frau Weber auch von ihr, Frau Langendorf, lernen kann, glaubt sie, die Betreuerin könne sowohl von ihrem privaten Lebensstil inspiriert werden, als auch von „ihrem Fall“ in beruflich relevanter Weise profitieren. Hier scheint erneut nicht nur ein flaches Hierarchieempfinden, sondern wie selbstverständlich auch die Vermischung privaträumlicher und auftragsimmanenter Aspekte auf.

Frau Langendorf besitzt eine hohe Reflexionskompetenz und hat die Strukturen der Betreuungsbeziehung weitreichend für sich erfasst. Obwohl die Betreuerin

für Frau Langendorf ein Ersatz für eine gute Freundschaft ist, „bei der sie ganz sie selbst sein kann“ (I 327), weiß sie genau, dass sie sich mit ihrer Betreuerin in einer professionellen Beziehung befindet.

Für Frau Langendorf bedeutet Freundschaft, dass beide sich gleichermaßen Raum geben, sich dem jeweils anderen anvertrauen zu können. In einer professionellen Beziehung – und das ist für Frau Langendorf der zentrale Unterschied zu privaten Beziehungen – liegt ein Ungleichgewicht zugunsten des/der KlientIn vor: Die Fachkraft begrenzt sich in ihren eigenen Kommunikationsbedürfnissen und hält den Raum für die des/der KlientIn vor. Auf meine Erzählimpulse hin denkt Frau Langendorf für sich durch, was es bedeuten könne, wenn Frau Weber die berufliche Grenze aufweicht und sich ihr freundschaftlich öffnet. Was hieße es, Frau Weber diesen Raum ebenso zur Verfügung zu stellen? Obwohl sie zuerst das begrenzende Setting als Hinderungsgrund aufführt, führt sie dann ihre eigenes „riesiges Grenzproblem“ und ihre Ängste in den Raum, „ausgesaugt zu werden“ (I 313-315). Von daher sei die jetzige Beziehungsgestaltung „völlig in Ordnung“; von Frau Weber den Raum zu bekommen, den sie braucht, wird von Frau Langendorf auch genossen.

Frau Langendorf hat Frau Weber gegenüber Schwierigkeiten, ihre Bedürfnisse klar und konsequent zu formulieren bzw. ihre Meinung nachdrücklich zu vertreten – zumindest, wenn ein Dissens vorliegt oder sie einen solchen befürchtet. Zwei Themen konnten im Interview identifiziert werden, die dieser Problematik unterliegen: Für Frau Langendorf sind zur Aufrechterhaltung ihrer psychischen Stabilität gleiche Abläufe und Routinen wichtig. Sie fühlt sich von außen schnell unter Druck gesetzt. Seit einem Jahr steht Frau Langendorf weniger Betreuungszeit zur Verfügung, was dazu führt, dass die Hilfe nicht mehr mit der gleichen Ruhe geleistet werden kann, wie zuvor. Für Frau Langendorf ist dies eine große Belastung: Das Tempo ist ihr zu schnell und erschöpfend, sie hat das Gefühl, dass wichtige Dinge hintenüber fallen. Sie ist sich nicht sicher, ob Frau Weber diese Belastung genau erfasst hat und ernst nimmt. Frau Langendorf hat den Missstand zwar ihrer Betreuerin gegenüber geäußert, als diese aber abgewiegelt und keine Änderungsmöglichkeit in Aussicht gestellt hat, ließ Frau Langendorf das Thema auf sich beruhen. Zu einer Diskussion hat sie es bisher nicht kommen lassen, auch fehlen ihr bei meiner Bitte, sich eine solche hypothetisch vorzustellen, die Worte. Frau Weber prognostiziert – das wäre das zweite Thema – dass Frau Langendorf in naher Zukunft aus der Hilfe entlassen werden kann. Dies löst bei Frau Langendorf einerseits Ängste aus: Sie selbst geht davon aus, langfristig auf Unterstützung angewiesen zu sein und hat bei einem Wegfall der Hilfe Angst, sich zu sehr von ihrem Verlobten abhängig machen zu müssen. Sofern die Betreuerin ihrer Prognose Taten folgen ließe, also eine zeitnahe

Entlassung tatsächlich anstrebe, sei sie Frau Langendorfs Meinung nach wiederum nicht konsequent genug; denn dies erfordere eine intensivere Vorbereitung zur Verselbstständigung als dies aktuell der Fall sei. Frau Langendorf hat ihre Ängste und Zweifel bisher nur humorvoll verklausuliert Frau Weber gegenüber zum Ausdruck bringen können. Scheinbar reichte dieses vorsichtige Herantasten nicht aus, um von Frau Weber in seiner Brisanz erkannt und entsprechend beantwortet zu werden, worauf Frau Langendorf keine weiteren Versuche mehr unternahm. Im Unterschied zum ersten Thema kann Frau Langendorf sich aber durchaus vorstellen, die divergierenden Vorstellungen mit Frau Weber anzusprechen.

#### 2.2.2.4 Frau Bruckner – „die Beziehungsorientierte“

Frau Bruckner ist ihren Aussagen zufolge in der Lage, zu vertrauen, d.h. Beziehungen aufzubauen und zu gestalten, als auch zu verzeihen und somit belastbare und streitbare Beziehungen aufrecht zu erhalten. Kleinere oder auch größere Fehler ihrer BeziehungspartnerInnen können von ihr akzeptiert und sogar verziehen werden – in der Wahrnehmung anderer Menschen konzentriert sie sich auf „das Gute“ in ihnen.

Diese Beziehungsorientierung schlägt sich auch in ihrer Bewertung der Betreuungsbeziehung nieder. Frau Bruckner erlebt, neben der praktischen Hilfe, auf die sie wegen ihrer physischen und psychischen Einschränkungen angewiesen ist, ganz klar das gute Verhältnis zu ihrem Betreuer Herrn Brinker als den unterstützenden und stabilisierenden Aspekt der Hilfe. An einer Beteiligung am Hilfeplanprozess oder an formulierten Hilfeplanzielen zeigt sie wenig Interesse, denn ausschlaggebend für den Sinn oder die Effektivität der Hilfe ist für Frau Bruckner ihre Zufriedenheit mit der Beziehung zum Betreuer und mit der Person des Betreuers – und diese Zufriedenheit liegt eindeutig vor.

Die Beziehung ist so stabil, dass „Risse im Bild“ des Betreuers ihr keinen Abbruch tun: Seine Schwächen oder Defizite müssen von Frau Bruckner nicht nur nicht geleugnet oder beschönigt werden, sondern können ohne große Probleme in der Beziehung bleiben. So hat sie bei Herrn Brinker eine Schwäche entdeckt (seine mathematischen Defizite), die dieser ihr gegenüber nicht offen kommuniziert. Sie aber kann diese Schwäche ganz klar (sogar humorvoll) benennen, ohne dass die Wertschätzung für ihren Betreuer noch ihre Auffassung der Beziehung zu ihm darunter leidet. Da sie ihn nicht unnötig beschämen möchte, schafft sie es zudem sogar, die „Irritation“ intrinsisch zu lösen (sie fragt einen Freund in mathematischen Belangen) – ohne die Basis der stabilen Beziehung wäre ihr eine solche Loslösung ver-

mutlich weniger gut möglich. Ein weiteres Indiz für eine stabile Beziehung zwischen Frau Bruckner und Herrn Brinker ist darin zu finden, dass sie die „Grenzüberschreitung“ gewagt hat, ihn um Hilfe in einem Bereich zu bitten, von dem sie eigentlich dachte, dass dieser aus dem originär vorgesehenen Unterstützungsfeld herausfällt.

In den Ausführungen von Frau Bruckner können an mehreren Stellen Hinweise auf geglückte Interaktionen und stattfindende Reziprozität gefunden werden. So ist es ihr wichtig, Herrn Brinker durch das Mitteilen ihrer Dankbarkeit eine Freude zu machen, wenn dieser ihr etwas Gutes getan hat. Frau Bruckner inszeniert das Betreuungsverhältnis als eines von Geben und Nehmen, dass für *beide* Seiten Gültigkeit hat: So macht der Betreuer seine Arbeit gut, dafür behandelt sie ihn respektvoll, auch wenn es ihr nicht gut geht. Am Ende können dadurch beide Zufriedenheit spüren. Frau Bruckner verfügt über genügend Selbstwertgefühl, dass sie sich nicht „mit leeren Händen dastehend“ und auf die Rolle einer passiven Hilfeempfängerin reduziert sieht, nein, sie hat auch etwas zu geben. Im Kontext dieses Rollenverständnisses ist es dann auch möglich, dass beide mit dem, was sie in die Beziehung einbringen, zufrieden sein können (oder eben nicht). Die Wechselseitigkeit bezieht sich interessanterweise aber nicht auf den Bereich des Privatlebens. Frau Bruckner hat, wenn auch kein Desinteresse, so aber kein gesteigertes Interesse am Privatleben ihres Betreuers. Ihr ist es viel wichtiger, dass Herr Brinker *ihr* zuhört, als Dinge aus seinem Privatleben zu erfahren. Die Übereinkunft, dass er für sie da ist, stellt – so klingt es aus dem Interview heraus – beide zufrieden: sie in ihren Beziehungsbedürfnissen und ihn in seinem beruflichen Anspruch. Um sich zu öffnen und zu erzählen, kommt Frau Bruckner ohne Vertrauensbeweise, wie sie in den Fällen Frau Kollmann und Herr Thiele illustriert wurden, aus.

Es überrascht daher nicht, wenn in den Augen Frau Bruckners sie und ihr Betreuer gleichberechtigt sind, mit zwei Ausnahmen: So unterliegt ihrer Ansicht nach der Betreuer einer dringlichen Verantwortung, die psychische Verfassung seiner Klientin sensibel wahrzunehmen, eventuellen Dekompensationen präventiv entgegenzuwirken und davon abzuweichen, mit seinem Verhalten eine Verschlechterung ihres psychischen Zustandes zu provozieren. Als zweites Unterscheidungskriterium hat sich der Betreuer außerdem an seine Schweigepflicht zu halten. Von diesen zwei Punkten abgesehen, scheint der Betreuer für Frau Bruckner keine sonderlich exponierte Stellung einzunehmen, eher sei es mit ihm so, wie eben mit allen Menschen: Jeder hat seine Stärken und seine Schwächen, da macht der Betreuer keine Ausnahme. Dies wird auch daran deutlich, dass sie auf die Frage, was der Betreuer von *ihr* lernen kann, nicht zögert, ernsthaft zu überlegen, wohingegen andere KlientInnen die Frage als befremdlich empfinden oder als unangemessen verwerfen.



### 2.2.3 Das Spannungsfeld der Rollendiffusität

Für die einzelne Fachkraft stellen sich die Beziehungen zu den KlientInnen nicht nur als professionelle *Rollenbeziehungen*, sondern auch als *persönliche* Beziehungen dar, weshalb sie immer als „ganze Person“ in den Hilfeprozess involviert ist und unvermeidbar in der Doppelstruktur beruflicher und privater Rolle zugleich agiert (vgl. Gahleitner 2014, S. 63).

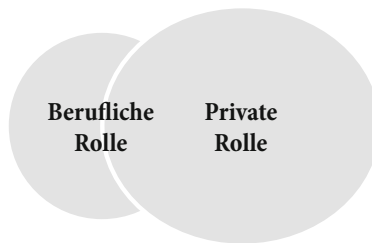


Abb. 2: Rollendiffusität

Um ein entwicklungsförderliches Arbeitsbündnis mit dem/der KlientIn herstellen und aufrechterhalten zu können, ist es für die Fachkraft unerlässlich, sich nicht nur rollenförmig, sondern auch als Mensch zu zeigen – gerade die Wichtigkeit des Zweiten ist von den Befragten häufig betont worden. Im Datenmaterial hat sich aber auch gezeigt, dass die KlientInnen sich an der damit zugleich aufscheinenden diffusen Grenze abarbeiten. Zwar habe ich selbst die inhaltliche Unterscheidung mittels einiger Interviewfragen zur Verfügung gestellt – der Verdacht einer Artefaktbildung wegen Antworttendenz der Befragten bestätigte sich aber nicht, da die Schwierigkeit der Rollendiffusität auch an anderen, thematisch differenten Bereichen zum Tragen kam. Zu dieser Dimension nachfolgend einige Beispiele aus dem Datenmaterial:

- „I: Herr Thiele und Herr Unger, Sie haben am Anfang gesagt (2) dass das bei Ihnen so ist, dass Ihre Betreuer gewisse Dinge aus ihrem Privatleben erzählen und dass das auch wichtig ist (2) Sie haben gesagt, dass sei menschlich oder das hält das Gespräch am laufen (1) Frau Schulte, vielleicht fällt Ihnen auch noch etwas ein dazu? Und wäre das möglich, dass Sie alle drei vielleicht nochmal was dazu sagen, warum das denn wichtig ist?“<sup>16</sup>

16 Die Gruppendiskussionen wurden nach den in der dokumentarischen Methode üblichen Transkriptionsregeln verschriftlicht; nachzulesen bei Nohl, Arnd-Michael (2012): Interview und dokumentarische Methode. Anleitungen für die Forschungspraxis. Wiesbaden (4. Auflage). S. 123.

Um:<sup>17</sup> Ja ich finde, das hält das Gespräch am laufen, man bleibt halt länger im Gespräch, also wenn ich jetzt nur irgendwie von mir erzähle, was ich so mache, dann ist das nach 5 oder nach 10 Minuten abgegessen irgendwie und wenn man sich so unterhält, dann kommt man in Resonanz (2) ja, wie soll man das ausdrücken (2) also wenn ich so erzähle, was ich am Wochenende gemacht habe, dann ist es ja nicht hundertprozentig so, dass die genauso erzählen, was die am Wochenende gemacht haben, sondern die lassen so ein bisschen ihr Privatleben da mit einbinden, also es ist nicht (1) im gleichen Verhältnis zu dem, was wir so von uns geben und was die von sich geben, also so habe ich nicht das Gefühl, dass das Verhältnis gleich ist, aber es hält halt so ein Gespräch ein bisschen mehr am laufen“ (GD, Sequenz 2, 85-98)

„Tm:<sup>18</sup> Also ich ähm (1) kenne jetzt Frau Ludwig schon über 5 Jahre betreut sie mich und ähm ich muss ehrlich sagen, ich hab manchmal auch so das Bedürfnis, einfach zu fragen: na Frau Ludwig, wie geht's Ihnen heute? (1) einfach (2) einfach aus dem Grunde, weil ähm da über die Zeit auch viel gewachsen ist, so, und wenn ich immer nur von mir was erzähle, was meine Probleme sind ähm dann ja (2) ich finde das wird, ja (2) ziemlich eintönig

Um: Aber ich glaube nicht, dass sie dir offen und ehrlich sagen würde, wie es ihr geht (1) also ich glaube nicht, dass wenn Sie privat irgendwelche Probleme hat, dass sie dir das –

Tm: – nein, das würde sie mir wahrscheinlich nicht erzählen –

Um: – uns auf die Nase binden würde und sagen würde: ja also heute geht's mir nicht so gut, ich hab am Wochenende Stress zuhause gehabt, das glaub ich nicht, also (1) die sagen: geht so, aber die sagen nicht warum oder weshalb (2) es sei denn, die sind erkältet oder so, aber so wie du gerade sagtest, ich glaube nicht, dass die sagen, wie es Ihnen wirklich geht (1) weil die bei sowas einfach die Grenzen ziehen müssen, was beruflich und was privat ist“ (GD, Sequenz 2, 99-111)

Auf den Diskussionsanreiz, ob es „in Ordnung“ ist, den Betreuer im Krisenfall privat anzurufen, äußert Herr Thiele:

„Also ich hab mal die [private; R.A.] Nummer von Frau Schneider gekriegt als ich in einer Krisenzeit war und es mir auch nicht so gut ging (1) ähm ich fand 's in dieser Situation sehr hilfreich, wobei ich natürlich auch sagen muss (2) ich weiß halt nicht, wie sich das dann privat

---

17 Herr Unger

18 Herr Thiele

für die Betreuer auswirkt (1) weil die sich da natürlich mehr (2) ja, privat engagieren, als Sie eigentlich müssten“ (GD, Sequenz 1, 12-15).

Die Betreuerin bietet und legitimiert die Möglichkeit, im Krisenfall privat angerufen werden zu können. Zwar empfindet Herr Thiele das im jeweiligen Moment als hilfreich, dennoch bleibt die Verunsicherung, inwiefern das private Angebot tatsächlich zu nutzen ist.

Nachfolgend thematisiert die Gruppe die Angemessenheit von Geburtstagsgeschenken für ihre Betreuerinnen:

- „Tm: aber, wir hatten da ja letzstens drüber gesprochen (schaut Um an), da hattest du – als du jetzt Geburtstag hattest, da hast du gesagt: wir wissen eigentlich gar nicht die Geburtsdaten unserer Betreuer
- Um: Nee, wissen wir auch nicht
- Tm: Nee aber ich würd sowas schon ganz gerne wissen, weil ich denen vielleicht auch ganz gerne eine Kleinigkeit schenken möchte
- Um: Ja aber dürfen wir ja noch nicht mal
- Tm: Ich weiß nicht ob wir das nicht dürfen
- Um: Nee (2) ich hab letzstens was verschenkt und das kam gar nicht gut
- Tm: Nee, kam nicht gut?
- Um: Nee, dürfen die nicht annehmen
- Tm: Aha
- Um: Das finde ich halt auch so bisschen übertrieben so, also wenn man mal jemanden einen Kaffee ausgibt, das ist was anderes, aber Geschenke, das geht eigentlich nicht, nein (2)
- Tm: Das wusste ich nicht (2)
- Um: Ich auch nicht, ich hab wie gesagt letzstens erst diese Erfahrung gemacht“ (GD, Sequenz 2, 20-35)

Hier wird die Grenzziehung des Privatlebens seitens der Betreuerinnen – von Herrn Unger deutlich, von Herrn Thiele etwas zaghafter – als übertrieben kritisiert.

- „I: nochmal eine Frage an die Gruppe ähm (1) wo wäre denn die Grenze zwischen beruflichem und privatem Engagement eines Betreuers? Gibt es die? (1) oder fallen Ihnen Beispiele ein? (2)

- Fm:<sup>19</sup> ja, ich sag mal so, wenn man Liebeskummer hat (1) dann nicht unbedingt den Be-  
treuer anrufen oder so nach der (1) na ich sag mal so, nach der Dienstzeit, das wär  
bei mir schon so'n No-Go (1) also das (2)
- Bf:<sup>20</sup> L °tja°
- Fm: also ich glaub, wenn ich jetzt – ich stell mich jetzt mal so in die Rolle, wenn mich  
jemand anrufen würde um 2:00 Uhr morgens, und sagen würde: hey, ich habe Lie-  
beskummer, dann würde ich auch sagen: Schlaf drüber, das können wir am nächsten  
Tag besprechen (schaut I an) (1)
- Kf:<sup>21</sup> °tja° (2)
- Bf: man kann ja auch nicht, so zu seinem Sozialarbeiter sagen: mir geht's schlecht,  
komm mal her, ich brauche ein paar Streicheleinheiten @das geht doch nicht@ (1)
- Fm: (grinst)
- Bf: @nein, das geht nicht@(2) ich denke, man muss ein bisschen, auch mit der – mit  
der Fürsorge für den Sozialarbeiter muss man denken (1) man muss ja auch für den  
sorgen, dass der seinen Schlaf hat, dass es ihm gut geht, dass der am nächsten Tag die  
vielen Leute betüddeln kann
- Kf: Naja, der hat ja auch ein Privatleben, ne?
- Bf: L na sag ich doch
- Kf: L ja“ (GD, Sequenz 1, 55-76)

Aspekte von Rollendiffusität spielten bei fast allen Befragten eine Rolle – da das rollenflexible Agieren der Fachkraft einer langfristig angelegten professionellen Beziehung inhärent ist, ist das nicht weiter bemerkenswert. Als praxisrelevante Erkenntnis ist zu konstatieren, dass KlientInnen mit der Rollendiffusität vielfältig umgehen. Die der Rollendiffusion implizite Unterscheidung von dem *Privatmenschen*, der in seiner Unterstützung nur durch sich selbst begrenzt ist auf der einen Seite und der *professionellen Fachkraft*, die institutionellen, gesetzlichen, monetären, berufsspezifischen oder durch die Angebotsstruktur bedingten Limitierungen unterworfen ist auf der anderen Seite, öffnet sowohl Fachkräften als auch KlientInnen eine Hintertür, welche in privaten Beziehungen nicht existiert, nämlich beziehungsdynamische<sup>22</sup> Konflikte auf der einen *oder* der anderen Ebene auszutragen. Bei dieser strategischen Konfliktverortung kann davon ausgegangen werden, dass auch machttheoretische Gesichtspunkte nicht außen vor stehen und in asymme-

---

19 Herr Fischer

20 Frau Bruckner

21 Frau Kollmann

22 Sachlogische Konflikte sind bei meinem Erkenntnisinteresse ja weniger von Belang.

trischen Beziehungen die Deutungshoheit im Zweifel der Fachkraft zufällt, was aber hier nicht zentral untersucht werden soll. Nachfolgend einige beispielhafte Interpretationen aus dem Datenmaterial, die sowohl Umgangsweisen mit Rollendiffusität als auch strategische Konfliktverortungen illustrieren.

### 2.2.3.1 Uhlstadt

Auffällig war, dass von allen Befragten nur bei den drei KlientInnen aus der Einrichtung Uhlstadt (Herr Unger, Herr Thiele und Frau Schulte) Beziehungskonflikte mit ihren Betreuerinnen zu beobachten waren. Mit Konflikten meine ich solche, die für das Anliegen meiner Forschung relevant sind, d.h. die Entfaltung einer tragfähigen, konstruktiven und langfristig hilfreichen Betreuungsbeziehung zu ihrem weitestgehend vollen Potenzial signifikant behindern.<sup>23</sup> Nun sind diese Konflikte nicht, oder nur zu einem sehr geringen Teil, *Ergebnis* der Rollendiffusität, sie werden im Falle Herrn Ungers und Herrn Thieles aber daran festgemacht, so dass das Spannungsfeld der Rollendiffusität zum Schauplatz wird. Das Phänomen, eigene (störungsbedingte) und/oder in der Beziehung zum Betreuer/zur Betreuerin liegende Konflikte mittels Rollendiffusität – die sich dafür besonders anbietet – zu kanalisieren, ist ebenfalls bei Frau Schulte zu beobachten, dort aber anders gelagert.

„I: Einige der von mir befragten Klienten berichteten, dass ihr Betreuer sie auch mal außerhalb der Dienstzeit besucht oder angerufen hat oder dass der Betreuer Ihnen seine private Telefonnummer gegeben hat, wenn es Ihnen sehr schlecht ging und sie sich im Notfall bei ihm privat hätten melden können. Wie finden Sie das, wenn Betreuer mehr für ihre Klienten tun, als sie von Berufs wegen tun müssten?“<sup>24</sup> (7)

23 Inhaltlich kamen die konflikthaftern Themen sowohl bei den Einzelinterviews als auch bei den Gruppendiskussionen auf und verifizierten sich dadurch selbst. Die Gruppendiskussionen fanden ca. 4-12 Wochen nach den Interviews statt – die Konflikte waren somit über mindestens diesen Zeitraum virulent.

24 Diskussionsanreiz mit propositionalem Gehalt: Hier wird von I eine bereits reflektierte Unterscheidung zur Diskussion gestellt: einmal ein Betreuungsstil, der sich innerhalb eines vorgegebenen Rahmens bewegt und einmal einer, der sich über diesen Rahmen hinwegbewegt. Zugleich werden diese beiden Stile mit den Unterscheidungen „beruflich“ und „privat“ verknüpft. Die Formulierung „von Berufs wegen tun müssen“ könnte die Assoziation „aus der Pflicht heraus“ (beruflich) wecken, demgegenüber unausgesprochen der Entwurf „aus freiem Willen heraus“ (privat) gestellt werden könnte. Die angestellte Frage könnte mit verschiedenen Ohren gehört werden: sie könnte bspw. eine gewisse Anstößigkeit oder Übergriffigkeit im Handeln der Betreuer suggerieren oder aber ein besonders ehrenwertes Verhalten des Betreuers unterstreichen wollen. Oberthema ist hier das Engagement des Betreuers, Unterthemen Besuche oder Anrufe

- Sf: Ja, also ich find's super, ich hab von Frau Mersmann auch die Privatnummer. Ich hab's aber noch nicht in Anspruch genommen, weil (2) Ja, weil man das ja nur in Anspruch nimmt, wenn's einem ganz schlecht geht, es wurde zwar gesagt: Sie können jederzeit anrufen, wenn was ist –
- Tm: Mhm (nickt)
- Sf: Ja, ich finde das für mich gut, für die Betreuer vielleicht nicht so gut, weil die möchten ja auch mal Feierabend haben, nicht?
- Tm: Also ich hab mal die Nummer von Frau Schneider gekriegt als ich in einer Krisenzeit war und es mir auch nicht so gut ging (1) ähm ich fand's in dieser Situation sehr hilfreich, wobei ich natürlich auch sagen muss (2) ich weiß halt nicht, wie sich das dann privat für die Betreuer auswirkt (1) weil die sich da natürlich mehr (2) ja, privat engagieren, als Sie eigentlich müssten (4)
- Sf: Ich glaube, wir meinen glaube ich alle so das gleiche, nicht? Man möchte nicht die Leute zu doll belasten, nicht?
- Tm: (nickt)
- Sf: – mit unseren Sachen
- Tm: Ja
- Um: Also ich mach mir da keine Gedanken drüber, wenn die mir die Nummer geben, dann werden die schon wissen, was sie tun (1) also ich mach mir jetzt nicht einen Kopf darüber, ob ich die jetzt belaste oder nicht belaste, also es ist ja eine Entscheidung von denen und nicht von mir (2)
- Sf: (nickt) ja, das stimmt schon (17)
- Tm: Also ich hatte auch mal nen Betreuer, der war von der X [Einrichtung] und ähm (1) der ist teilweise auch am Wochenende zu mir gekommen (2) was der eigentlich nicht gemusst hätte (2) und ich dann aber auch gemerkt habe, es wurde nachher mir dann auch zu viel (4)
- Sf: °ich bin immer am überlegen so, auf der anderen Seite (3) wird einem zu viel (2) ich weiß nicht, ich denke immer (1) es dreht sich immer zu viel um mich° (1)
- Tm: Mhm (nickt)
- Sf: (schaut Tm an) weißt du, was ich damit meine?
- Tm: Du hast das Gefühl, du fällst den anderen zur Last

---

außerhalb der Dienstzeit und das Zur-Verfügung-stellen der privaten Telefonnummer. Der für I als Erkenntnisinteresse zu erforschende Orientierungsgehalt ist die Bewertung des Engagements des Betreuers seitens der Klienten und der Einfluss dieses Engagements auf die Betreuer/Klient-Beziehung. Mit der Frage „Wie finden Sie das...?“ wird also bereits konkret auf diesen Orientierungsgehalt abgezielt und mittels den Bewegungen „Übergriffigkeit“ und „besonderes Engagement“ bereits ein möglicher positiver und ein negativer Horizont angeboten – dies könnte eine Einführung der Diskussionsbeiträge zur Folge haben.

- Sf        @richtig@, [nicht verstanden]
- Tm        Ja (3)
- Sf        Obwohl, es ist ja nicht so – wie er (schaut Um an) eben sagte, es ist – es machen ja unsere Betreuer, die uns das anbieten, ne? (10)
- Tm        ich denke auch, dass die schon wissen müssen, wo die Grenze ist (1) es gibt halt Betreuer, die sich ein bisschen mehr engagieren und es gibt welche, die sich weniger engagieren, aber.“ (GD Uhlstadt, Sequenz 1 6-38)

Zunächst greift Frau Schulte das Unterthema „Zur-Verfügung-stellen der privaten Telefonnummer“ auf. Ob sie es „super findet“, dass „Betreuer mehr für ihre Klienten tun, als sie von Berufs wegen tun müssten“ (Bezug auf Frage) oder dass sie die „Privatnummer von Frau Mersmann hat“, bleibt zunächst unklar. Die Möglichkeit, bei krisenhaften Zuständen die Betreuerin privat anrufen zu können, wird von ihr als positiv bewertet, zugleich aber als eine Möglichkeit wahrgenommen, welche sich in der Realität als kaum praktikabel erweist – ist sie doch mit der Einschränkung verbunden, dass man sie nur in Anspruch nehmen kann, „wenn’s einem ganz schlecht geht“. Diese Einschränkung wird von Frau Schulte unterstrichen durch die Andeutung von Zweifeln gegenüber der Validität des Angebotes („es wurde zwar gesagt...“) – diese Zweifel werden von ihr jedoch nicht weiter ausgeführt. Im nächsten Beitrag differenziert Frau Schulte ihre positive Bewertung der Möglichkeit, die Betreuerin privat anrufen zu können: Diese habe nämlich die Schattenseite, die Betreuerin in ihrem Privatleben einzuschränken. D.h. als sog. „positiver Horizont“ wird die Möglichkeit, die Betreuerin privat anrufen zu können, aufgeworfen – allerdings, ohne dies näher zu begründen – und als „negativer Horizont“ die große Hemmschwelle der Inanspruchnahme, die Zweifel an der Ernsthaftigkeit des Angebotes sowie die Gefahr der Belastung der Betreuerin durch die Inanspruchnahme des Angebotes.<sup>25</sup>

Herr Thiele wiederholt inhaltlich die Proposition von Frau Schulte mit einem eigenen Beispiel. Er fand es „hilfreich“, die Nummer von seiner Betreuerin bekommen zu haben, als er in einer Krisenzeit war – wobei unklar bleibt, ob er von der Möglichkeit des Kontaktes Gebrauch gemacht hat. Die positive Bewertung wird jedoch umgehend eingeschränkt und damit abgeschwächt, indem er sich fragt,

25 Das in der Gruppendiskussion virulente Orientierungswissen kann durch die Rekonstruktion einander begrenzenden Horizonte erhoben werden. Hierzu werden in der dokumentarischen Methode drei Strukturmerkmale unterschieden: positive Horizonte als „positive Ideale, die eine Richtung [...] anzeigen, auf den eine Orientierung zustrebt“ (Przyborski 2004, S. 56), negative Horizonte, gegen die sich die positiven abzeichnen und als drittes Merkmal „die Einschätzung der Realisierungsmöglichkeiten, das ‚Enaktierungspotential‘“ (ebd.; Herv.: R.A.).

inwiefern dieses Maß an Engagement sich nachteilig auf das Privatleben von BetreuerInnen auswirkt. Da er einerseits die Formulierung des Diskussionsanreizes aufgreift und zudem den von Frau Schulte formulierten Orientierungsgehalt fast exakt wiederholt, liegt die Vermutung nahe, dass er selbst eine andere, zumindest aber differenziertere Sichtweise hat.

Frau Schulte sieht ihre Befürchtung, ihrer Betreuerin im Falle der Inanspruchnahme des privaten Kontaktes zu sehr zur Last zu fallen, durch Herrn Thieles (scheinbare) Zustimmung bestätigt. Obwohl aber seine Validierung vermutlich nur vorgegeben ist und Herr Unger sich noch gar nicht geäußert hat, resümiert sie, „dass alle das gleiche meinen“. Durch diese sog. „rituelle Konklusion“<sup>26</sup> versucht sie, einen Themenwechsel zu erzwingen. Der negativen Horizont ihrer schlussfolgernden Aussage wird zudem hier konkreter begrifflich gefasst („die Leute nicht zu doll belasten“) und an Personen gebunden („man“ = die KlientInnen).

Herr Unger wartet nun mit einer oppositionellen Position auf und weist die Befürchtung, seine Betreuerin zu sehr mit seinen eigenen Belangen zu belasten, als für ihn nicht zutreffend von sich. Argumentativ wirft er einen neuen Orientierungsgehalt auf: die Eigenverantwortung und Kompetenzen der BetreuerInnen, die Risiken dieser Vorgehensweise einschätzen und mit ihnen umgehen zu können („Wenn die mir die Nummer geben, dann werden die schon wissen, was sie tun“).

Nach nur kurzer Pause stimmt Frau Schulte der inhaltlich zu ihrem eigenen Orientierungsgehalt gegenläufigen Äußerung Herrn Ungers zu – wenn auch leicht abgeschwächt („stimmt schon“). Es klingt ein „aber“ nach, was jedoch nicht ausgesprochen wird. Auf den von Herrn Unger aufgeworfenen neuen Orientierungsgehalt wird inhaltlich nicht eingegangen. Hier erhärtet sich die Vermutung, dass es sich um einen *divergenten Diskurs* handelt: Der verdeckt gehaltenen Nicht-Vereinbarkeit der Orientierungen (Divergenz), die wegen ihrer augenscheinlichen Widersprüchlichkeit zugleich evident ist, folgt eine lange Pause (17 Sek.).

Im nächsten Beitrag führt Herr Thiele die Grenzen der KlientInnen an. Als weiteren negativen Horizont im Kontrast des überdurchschnittlichen Engagements von BetreuerInnen benennt er hier Grenzverletzungen der Klientel.

Mögliche Grenzverletzungen seitens der Betreuerin – und damit Kritik an der Betreuerin – können von Frau Schulte nicht stehengelassen bzw. diskutiert werden.

---

26 In der dokumentarischen Methode wird unterschieden zwischen echten Konklusionen, in denen die diskutierte Orientierung abschließend aufscheint, und rituellen Konklusionen, die einen Themenwechsel provozieren und Widersprüchlichkeiten oder Antithesen unterminieren (vgl. Przyborski 2004, S. 74).



Die durch Umkehrung („es kann einem nicht zuviel werden, da es nur die Gefahr gibt, dem Betreuer zur Last zu fallen und nicht umgekehrt“) von ihr abgewehrte kritische Haltung gegenüber der Betreuerin versucht sie hier von Herrn Thiele validieren zu lassen. Sie schaut gezielt ihn an – nicht Herrn Unger, von dem sie keine Bestätigung zu erwarten hat. Herr Thiele geht auf den Validierungswunsch ein und bekräftigt durch seine Paraphrasierung die für Frau Schulte einzig akzeptable Befürchtung (dem Betreuer zur Last zu fallen). Frau Schulte lacht (erleichtert) auf, da sie in Herrn Thiele einen Verbündeten sieht.

Dann jedoch setzt sie zu einer Differenzierung bzw. Antithese an, um sich vermutlich auf den Gegenhorizont ihrer Befürchtung zu beziehen (dass Betreuer auch den KlientInnen zur Last fallen können), bricht wieder ab, setzt neu an, indem sie sich auf die Opposition Herrn Ungers bezieht (sie nutzt zur Formulierung von Kritik seine, nicht ihre eigenen Worte), nach der die BetreuerInnen dieses Angebot eigenverantwortlich unter Berücksichtigung der möglichen negativen Konsequenzen unterbreiten.

Frau Schulte bezieht sich nun zum ersten Mal auf die Opposition Herrn Ungers und bedient inhaltlich auch die Divergenz Herrn Thieles und steuert den Diskurs hin in Richtung einer guten Ausgangslage, den negativen Horizont weiter zu elaborieren und zu diskutieren. Dies geschieht jedoch nicht, sondern eine lange Pause folgt (10 Sek.). Auch dies wieder ein Hinweis auf einen divergenten Diskurs, bei dem gewisse Inhalte nicht zur Sprache kommen (sollen).

Nach der längeren Pause ergreift Herr Thiele das Wort, wechselt dabei von der Mikroebene (Grenzüberschreitung der Betreuer) auf die Metaebene (Betreuer sind eben generell unterschiedlich) und hebt die Widersprüchlichkeit des divergenten Diskurses durch die Verschiebung auf einen Allgemeinplatz auf. Es folgt eine weitere lange Pause (10 Sek.), in der sein „aber“ des abgebrochenen Satzes lange nachschwingt und wieder eine Leerstelle bleibt.

Die beschriebenen Konfusionen auf der Beziehungs- und Rollenebene spiegeln sich insofern in der Gruppendiskussion wieder, als diese zwar angesprochen, aber auffällig wenig diskutiert wurden. In der zu Beginn des empirischen Teils zitierten Diskussionssequenz habe ich bereits auf einen „divergenten Diskursmodus“ der Gruppe Uhlstadt hingewiesen. Hierbei kommt es in der Diskussion nicht zu Synthesen, es werden nicht Thesen und Antithesen thematisiert, gegenübergestellt und zusammengeführt, d.h. die Gruppe arbeitet sich nicht zum Kern einer Orientierung vor (vgl. Przyborski 2004, S. 72). Es fehlt an synthetischen Konklusionen, die das Thema zufriedenstellend beenden. Stattdessen kommt es „bei einem divergenten Diskurs [...] zu einer rituellen Synthese, die das Thema aufhebt, es

aber letztlich nicht inhaltlich abschließt“ (ebd.). Die unterschiedlichen Orientierungen werden nur scheinbar besprochen, bleiben tatsächlich aber nebeneinander stehen, als auch Transformationen durch die TeilnehmerInnen unerkannt bleiben (vgl. a.a.O., S. 73). Inwiefern die jeweiligen Reflexionskompetenzen, die Ausprägung der psychischen Störung, die Kommunikationskultur der Einrichtung und die Beziehungsgestaltung der Betreuerinnen diesen divergenten Diskurs verursachen, bleibt natürlich unklar.

## Herr Unger

„Herr U: Also genervt mit Sicherheit auch schon mal, also gefreut auch, (1) das war so die Situation mit meiner Bekannten, wo ich das so erzählt habe, sie hat halt gemerkt, dass ich mich darüber gefreut habe und da hat Sie sich auch gefreut, aber (2) offen ihre Gefühle zeigen? Das bezweifle ich ein bisschen (lacht)

I: Warum?

Herr U: (1) Weil ich nicht glaube, dass die [Betreuerinnen], wenn wir Gespräche haben, jedes Mal offen ihre Gefühle zeigen, zeigen was sie fühlen, oder was sie denken (2)

I: Sondern, was vermuten Sie?

Herr U: Naja, dass man so, dass man halt manchmal redet, wie es dem Patienten so zupasst (...)

I: Und wie finden Sie das?

Herr U: Teils o.k. und teils würde ich es manchmal besser finden, wenn die ehrlicher sind, also wenn die zum Beispiel sagen: „So langsam nerven Sie mich“, aber das ist halt nicht (macht Anführungszeichen mit den Fingern in die Luft) pädagogisch sinnvoll (lacht)

I: Glauben Sie?

Herr U: Ja.

I: Fällt Ihnen da ein Beispiel ein?

Herr U: (2) Nee, so jetzt nicht (...) Also genervt, klar, das kommt manchmal vor, wenn ich mal nicht so gut gelaunt bin, dass ich dann irgendwie so, naja, abfällige Bemerkungen mache oder sowas, und das ist dann schon so – natürlich merke ich dann, wenn ich die verletzt habe, also das wird dann nicht gleich gesagt, aber, das ist mir schon bewusst (2)

I: Aber Sie haben gerade gesagt, Sie würden sich manchmal mehr Ehrlichkeit wünschen

Herr U: Naja, Offenheit, würde ich eher sagen. Ich würde jetzt nicht sagen, Sie sind unehr-

lich, sie formulieren halt manche Sachen einfach ein bisschen anders als wie Sie sie denken, glaube ich jedenfalls. Also ob das nun so ist, kann ich natürlich nicht behaupten. Aber ich glaube es ist schon so, dass manchmal etwas anders gesagt wird, als wie derjenige das dann denkt

I: Das würden sie sich anders wünschen?

Herr U: Ja, bei Frau Ludwig [Betreuerin] hab ich das nicht so, da ist das eigentlich schon so, wenn ich im Einzelgespräch bin, da habe ich dann schon das Gefühl, dass sie so nach ihrem Mund spricht, also so, wie es gerade kommt und dass da nicht so viel drauf geachtet wird. Also wenn wir WG-Gespräche haben, dann ist das schon mehr, das dann drauf geachtet wird, was man sagt und wie man es sagt, aber so in Einzelgesprächen habe ich das eigentlich nicht.“ (I 135-165)

Herr Unger ist skeptisch, ob die Empfindungen und Gedanken von Frau Ludwig und Frau Schneider (Betreuerinnen) mit ihren Äußerungen stets übereinstimmen und zweifelt daher manchmal an ihrer Glaubwürdigkeit. Er vermutet hinter ihren Äußerungen strategisch pädagogisches Handeln und wünscht sich von ihnen mehr Authentizität. Zwar ist er sich der Vermischung von privater und beruflicher Rolle prinzipiell im Klaren, sein Wunsch nach Kohärenz adressiert er dennoch an die „ganze Person“ der Betreuerinnen, d.h. an alle ihre Rollenanteile. Da er die erfahrene Abweisung durch die Betreuerin als zu große Kränkung erfährt bzw. nicht tolerieren und bearbeiten kann, verortet er seine Enttäuschung auf der Ebene der – für ihn nicht gestalt- und beeinflussbaren – beruflichen Rolle. Seine Ohnmacht hat einen adäquaten Platz, der Konflikt jedoch bleibt unbearbeitet.

„Um Nee (2) ich hab letztens was verschenkt und das kam gar nicht gut

Tm Nee, kam nicht gut?

Um Nee, dürfen die nicht annehmen

Tm Aha

Um Das finde ich halt auch so bisschen übertrieben so, also wenn man mal jemanden einen Kaffee ausgibt, das ist was anderes, aber Geschenke, das geht eigentlich nicht, nein (2)

Tm Das wusste ich nicht (2)

Um Ich auch nicht, ich habe wie gesagt letztens erst diese Erfahrung gemacht

Tm War das denn ein sehr großes Geschenk –

Um Nee, nee –

Tm ↳ oder ein kleines?

Um – ein ganz kleines (2) Nix besonderes (5) Nee, ich find das einerseits auch ganz o.k.,

dass wir nicht zu sehr in deren Privatleben einbezogen werden –

Tm Nein, also –

Um – weil dann ist diese Grenze irgendwann nicht mehr da, dann hat man, denke ich, mehr so das Gefühl, dass es etwas Freundschaftliches ist, als wie so Betreuer und Klient.“ (GD, Sequenz 2, 28-43)

Als Herr Unger seiner Betreuerin ein Geburtstagsgeschenk machen wollte, nahm diese unter Begründung einrichtungsinterner Regeln dies nicht an. Eigentlich findet Herr Unger die Regel „übertrieben“ – eine Metapher für seine persönliche Kränkung, welche er aber negiert, indem er die Abweisung „ok findet“. Institutionelle Regeln würden schließlich vorgeben, dass Geschenke nicht angenommen werden dürfen zur Wahrung der notwendigen Grenze zum privat-freundschaftlichen Verhältnis. Allerdings ist mit dieser Abwehr die Kränkung nicht aufgelöst, sondern weiterhin konflikthaft, denn auch hier wird die Begründung auf der beruflichen Ebene verortet, die Kränkung erfolgte jedoch auf der persönlichen Ebene: Die Betreuerin hat nicht nur das Geschenk, sondern den Beziehungswunsch abgelehnt.

Anhand der Äußerungen Herrn Ungers und Herrn Thieles kann beschrieben werden, dass Fachkräfte eine Bearbeitung von Konflikten mit KlientInnen, die auf der Beziehungsebene angesiedelt sind und entsprechend dort – also innerhalb der Beziehung selbst – bearbeitet werden müssten, durch einen Rückzug in den funktionalisierten Systembereich vermeiden, indem sie ihre berufliche „Professionalität“ z.B. durch das Einhalten einrichtungsinterner Regeln vorschützen. Bereits in den MitarbeiterInnen-Interviews konnte beobachtet werden, dass die Beziehung zum Klienten/zur Klientin, etwa die Nähe/Distanz-Regulierung, entlang der von den eigenen Unsicherheiten geformten Bedürfnissen gestaltet wird: Dient es der Bestätigung positiv bewerteter eigener Anteile, werden Deutungen oder Bedürfnisse von KlientInnen zugelassen, bei der Offenlegung unerwünschter Aspekte wird sich als *Person* aus dem Beziehungsgeschehen herausgenommen und auf außerpersonelle Bedingungsgefüge berufen. Wurden in der Fachkraft liegenden Unsicherheiten im Falle Herrn Ungers über einrichtungsinterne Regeln reguliert, erfüllte diesen Zweck bei einer Befragten der MitarbeiterInnen-Interviews deren gerade absolvierte Zusatzausbildung, „welche zum bloßen Instrument im Dienste einer Abwehr von Beziehung wird, wenn sie nicht in die Tätigkeit integriert werden kann. Gelingt das nicht, wirkt sie wie ein Fremdkörper in der Beziehung, sie ist ein äußerliches Drittes, über welches Distanz hergestellt wird, weil die Mitarbeiterin nicht in der Lage ist, Nähe und Distanz in der Beziehung zu regulieren“ (Dahm/Kunstreich 2011, S. 31).

## Herr Thiele

„Herr T: Ja, Frau Ludwig hat halt ihre Stunden reduziert und mit ihr konnte ich halt gut. Dann war da die Sache mit dem Telefon, also das ab 17:00 Uhr keiner mehr erreichbar war. Dann wurden die Stunden so umgelegt, das jetzt auch weniger Stunden da sind. Und das alles hat dazu geführt, dass ich mir gesagt habe (2) Ja, da habe ich mich nicht mehr ernst genommen gefühlt. Ich habe auch immer wieder gesagt, dass ich gerne mehr Stunden haben möchte und es wurde immer wieder gesagt: das geht nicht, das geht nicht und irgendwann lässt man es dann bleiben, wenn man das Gefühl hat, man rennt gegen eine Wand und es verändert sich nichts (3)

I: Da sind Sie enttäuscht

Herr T: Ja, das ist auch oft so, dass man irgendwelche Sachen plant, zum Beispiel irgendwelche Arztgänge und ja, dann wird einmal mitgegangen und beim nächsten Mal ist das schon gar nicht mehr Thema, da wird das schon gar nicht mehr angesprochen (2)

I: Und wie war dann ihre Erwartung? Dass darüber dann nochmal gesprochen wird?

Herr T: Ja, dass da kontinuierlich am Ball geblieben wird und dass es ja dann nicht nur einen Arzttermin, das sind dann mehrere. Und es ist dann auch so, auf der einen Seite merke ich einfach, dass die Betreuer ziemlich überarbeitet sind auch teilweise mit all den Klienten usw., auf der anderen Seite ärgert es mich einfach, so zu sehen, dass auch hier im Haus die Dinge einfach sehr renovierungsbedürftig sind, dass das über Jahre einfach, dann heißt es: habe ich vergessen, Bescheid zu sagen, oder: es wird sich drum gekümmert und dann passiert ein halbes Jahr gar nichts. Solche Sachen (2)

I: Und sprechen Sie das an?

Herr T: Wir sprechen das immer wieder an, °aber° (2) da zeigt sich halt, dass die überarbeitet sind, wenn die solche Sachen einfach vergessen und dann hat man halt das Gefühl, es ist ihnen einfach auch egal.“ (Herr Thiele I 135-156)

Wie Herr Unger, so verortet auch Herr Thiele Konflikte, die aus nicht befriedigten Bedürfnissen eines seinen Vorstellungen entsprechenden Kontaktes resultieren, nicht dort, wo sie entstanden sind bzw. befriedigt werden könnten, sondern auf der organisationellen Ebene, über die er keine Handlungsmacht besitzt (von welcher er aber auch die Betreuerinnen partiell befreit). Wenn Herr Thiele „auf der einen Seite merkt, dass die Betreuer ziemlich überarbeitet sind mit all den Klienten“, sie also in Schutz nimmt, auf der anderen Seite es ihn aber „ärgert, dass auch hier im Haus die Dinge einfach sehr renovierungsbedürftig sind“, dann bleibt unausgesprochen, *wofür genau* sein Verständnis Grenzen hat, *wo genau* seine Bedürfnisse auf der Strecke bleiben, wer der eigentliche Adressat seiner Wut ist: Dies alles

wird verdeckt und ausgetauscht durch Kritik, deren Zustimmung sich Herr Thiele sicher(er) sein kann.

## Frau Schulte

„Frau S: Ich muss dabei sagen, sie versuchen vieles. Jetzt muss ich mich aber mal ankreiden, denn ich blocke vieles ab °ich blocke vieles ab°. Mit Ausflüge machen, immer wieder: „Frau Schulte, wir machen dies, wir machen das“, und mich setzt keiner unter Druck, das finde ich so schön, ich bin mein Leben lang nur unter Druck gesetzt worden (weint) die geben sich wirklich ganz viel Mühe, aber ich blocke vieles ab, weil ich dann nicht in der Lage bin. Erst sage ich: „Ja mache ich, ich freue mich“, aber wenn es dann so weit ist, dann blocke ich ab. Und die geben sich wirklich Mühe, mich immer wieder zu bestärken, um was zu machen. Immer wieder. Auch so wenn – wir können uns mal hier treffen und da treffen, ich weiß, dass sie das gut meinen (2) Ja, das möchte ich die beiden mal fragen, da werden die sicher Schwierigkeiten mit mir haben (4) Ach Mann, machen Sie mal bitte aus (280-287)

I: Ich lese Ihnen jetzt eine Aussage vor: „Die Hilfe soll den Klienten dazu befähigen, selbstständiger zu werden, also letztlich unabhängiger von der Hilfe zu werden.“ Wie sehen Sie das?

Frau S: Dass man unabhängiger wird und alleine irgendwann mal klarkommt, meinen Sie, ja?

I: Ob man alleine klarkommt, ist die Frage, aber eben unabhängiger wird. Wenn das bedeutet, dass man alleine klar kommt, kann das sein. Wenn das bedeutet, dass man nicht alleine klar kommt, dann kann es das auch heißen.

Frau S: Das möchte ich ja immer. Das gibt's ja auch teilweise, wo es klappt. Aber irgendwie, brauche ich sie dann doch, dann geht das doch nicht (3) Ich weiß nicht wie ich das anders sagen soll. Ich hab noch nie ein Interview gegeben (197-206)

Frau S: Ja, oder wenn ich mal traurig bin und erzähle mal irgendwie wenn ich einen schlechten Tag habe oder Kummer habe, und das erzähle und ich merke dann, dass die beiden das auch berührt. Dann ärgere ich mich manchmal schon, dass ich das gesagt habe, ich will die ja auch nicht irgendwie traurig machen, (1) weil ich merke ja, dass die dann auch mitfühlen mit mir. (1) Und das ist das Schöne: die fühlen so mit (weint), °nicht?° (2) Oder wenn ich so sage: Frau Ludwig: das versteht ihr nicht – aber doch, die verstehen mich.“ (Frau Schulte I 150-154)

Würde Frau Schulte das Betreuungsverhältnis eher im fachlich-funktionellen Bereich ansiedeln, in welchem die Unterstützungsbedürftigkeit auf KlientInnenseite

und das Dienstleistungsmandat auf BetreuerInnenseite *qua Auftrag* gegeben ist, sich die Beziehung demgemäß aus einer diagnostischen Notwendigkeit heraus ergibt, befände sie sich nicht in den aus dem Interview zu entnehmenden Schwierigkeiten, denn dann könnte sie sich auf ihre problembedingte Bedürftigkeit zurückziehen, aufgrund dessen sie Unterstützung bzw. ihre Betreuerinnen *braucht* und eben *nicht* in der Lage ist, alle Hilfsangebote in Anspruch zu nehmen. Wo es Frau Schulte aber noch nicht einmal gelingt, ihre beiden Betreuerinnen als unterschiedliche Menschen wahrzunehmen, trifft diese mangelnde Differenzierungsfähigkeit erst recht auf die Rollen ihrer Betreuerinnen zu. Frau Schulte interpretiert alle Handlungen und Gefühlsregungen, ihre eigenen als auch die der Betreuerinnen, auf der Ebene privat-privat und setzt sich so unter einen im gesamten Interview spürbaren immensen Druck, ihren Betreuerinnen (bzw. möglicherweise der verinnerlichten Mutterfigur) zu gefallen, sie nicht zu belasten und über Gebühr zu strapazieren und den „gut gemeinten“ Angeboten durch Taten gerecht werden zu wollen. Dieser „idealisierten Klientin“ wird sie jedoch nicht gerecht, wofür sie sich die Schuld gibt. Es ist nicht zu beurteilen, inwiefern die Betreuerinnen diese Übertragungsphänomene erkennen.

Bei Frau Schulte spielt die Rollendiffusität eine potenziell konfliktverschärfende Rolle. An mehreren Stellen im Interview können Ambivalenzen und Unsicherheiten beobachtet werden: Von den Betreuerinnen unterbreitete Hilfsangebote, die sie überfordern und die sie nur teilweise in der Lage ist, in Anspruch zu nehmen, lösen Versagens- und Schuldgefühle aus – Anteilnahme, Zuhören und Präsenz hingegen spenden ihr Trost und Geborgenheit. Das die Betreuerinnen emotional beteiligt sind, löst bei Frau Schulte ebenso konflikthaft-ambivalente, nämlich tröstliche und schuldhafte Gefühle zugleich, aus. Der formale Rollenanteil der Betreuerinnen bot Frau Schulte zunächst einen Ort zur Metamorphose von der als unzulänglich und belastend empfundenen Person zur „professionellen Klientin“, die nicht belastet und „funktioniert“. Im Datenmaterial konnte rekonstruiert werden, dass Frau Schulte sich als *Person* abwertet, sich sowohl selbst als Klientin als auch die Betreuerinnen hingegen stark idealisiert. Durch Frau Schultes „Versagen“ als *Klientin* ist die herbeigesehnte und idealisierte Betreuerinnen/Klientin-Beziehung durch die realen Gegebenheiten fortlaufend bedroht. Diese ihrer ambivalent-unsicheren Beziehungsgestaltung zunächst entgegenkommende Aufteilung von privater Rolle/Klientinnenrolle konnte von Frau Schulte nur deshalb in dieser Intensität inszeniert werden, weil die strukturellen, formalen Elemente dieser rollenhaften Aufteilung von den Betreuerinnen vorgelebt und vorgegeben wurden.

### 2.2.3.2 Mühlhausen

Für die von Herrn Brinker aus der Einrichtung Mühlhausen betreuten Befragten (Frau Bruckner, Frau Kollmann und Herr Fischer) wirkt sich die Rollendiffusität unterschiedlich aus: Für Frau Bruckner und Herrn Fischer spielt sie kaum eine Rolle, mit einiger Sicherheit aber keine konflikthafte. Bei Frau Kollmann hingegen sind deutliche Unsicherheiten hinsichtlich der von ihr stark wahrgenommenen Grenze beruflich/privat zu beobachten.

Bei der Diskussion der Gruppe Mühlhausen wurden durch das Einbringen von Thesen und Antithesen Orientierungsgehalte diskutiert und genauer herausgearbeitet. Auch wenn diese nicht besonders tief elaboriert wurden und durch den Diskurs keine transformatorischen oder sonderlich gehaltvollen Synthesen erzielt wurden, so wurde aber – im Vergleich zur Diskussion Uhlstadt – im Großen und Ganzen über die verschiedenen Themen tatsächlich gesprochen. Demgemäß gab es „echte Konklusionen“ und geteilte Orientierungsrahmen, vorrangig zwischen Frau Bruckner und Herrn Fischer – Frau Kollmann hielt sich mit ihren eigenen Motiven eher zurück (siehe dazu Punkt 2.2.6).

#### Frau Kollmann

„Frau K: [...] Und so fing Herr Brinker dann auch an, da erzählte er von seiner Freundin, die heißt Steffi, und ich frag dann auch mal: wie geht es Steffi? Und da sagt er: du darfst das gerne wissen.

I: Und finden Sie das gut?

Frau K: Ja, doch. Also ich will nicht – also Herr Brinker sagt dann: schon gut, ich hätte dir das nicht erzählt wenn ich nicht gewollt hätte. Also mehr will ich ja auch gar nicht, ne? Also wie es geht, oder einen schönen Urlaub oder so was, und nicht, dass ich jetzt so ins Private reingehe. Das möchte ich sowieso nicht, weil ich das auch nicht möchte, wenn er mich jetzt ausfragen würde. (148-156)

I: Wenn ich den Herr Brinker fragen würde: „Die Frau Kollmann, was ist das für ein Mensch?“ – Wie glauben Sie, würde er Sie beschreiben?

Frau K: (...) „Das weiß ich nicht“. Also ich weiß, dass er Vertrauen zu mir hat, das weiß ich (...) Das wird ja wieder gelöscht, oder? Dass andere Mitarbeiter das nicht bekommen?

I: Kein Mitarbeiter kriegt das mit, nur ich.

Frau K: Also Herr Brinker – mein Fahrrad ging kaputt und ich hatte kein Geld. Und da hat der Herr Brinker gesagt: also ein Fahrrad musst du haben, das geht nicht anders, ich



schieße dir das Geld vor. Er ging auch mit mir mit zu X [Geschäft], da haben wir uns die angeguckt, das kostete 250 Euro. Ich bin dann mit ihm sofort, das wollte er eigentlich gar nicht, ich sage, komm wir gehen, ich geh mit dir zu meiner Bank, da machen wir gleich einen Ratenauftrag, dass du monatlich immer so und so viel von mir kriegst. Da war er mit einverstanden. Und das finde ich ist Vertrauen.

I: Das war sein privates Geld?

Frau K: Ja, das war sein privates Geld. Ja, und das macht er sonst nicht, sagt er, überhaupt nicht, er leiht noch nicht mal fünf Euro, nix. Weil er zu mir so ein Vertrauen hat (...)

°Ja, vielleicht wird er das sagen°.“ (Frau Kollmann I 190-205)

Frau Kollmann ist stellenweise tief verunsichert über die Grenzen des privaten Anteils in den Gesprächen mit ihrem Betreuer. Dieser erneuert ihr im jeweiligen Moment immer wieder die „Erlaubnis“, in seine Privatsphäre eintreten zu dürfen. Dass Herr Brinker ihr private Details aus dem Grund erzählt, weil sie einen Sonderstatus bei ihm genießt, impliziert, dass sie davon ausgeht, dass er dies bei weniger vertrauenswürdigen KlientInnen unterlässt.

Bei den (von Frau Kollmann jeweils so definierten) Grenzüberschreitungen vom Beruflichen in den Privatbereich muss sich Frau Kollmann von dem Verdacht entlasten, mit Ihren Nöten eigenoffensiv an den Betreuer als *Privatmenschen* herangetreten zu sein. So verortet sie die Verantwortung beim Betreuer, weil *er* es ist, der entscheidet, dass sie ein neues Fahrrad benötigt, welches er privat finanziert. Dass sie dies erstens als problematische Grenzübertretung klassifiziert, deren Verunsicherung auch nicht durch die Verantwortungsübernahme des Betreuers getilgt wird, wird durch ihre Hervorhebung deutlich, umgehend die Rückzahlungsmodalitäten festzulegen, obwohl Herr Brinker das scheinbar gar nicht eingefordert hat. Das Privat-Vertrauliche soll zügig wieder in offiziell-formelles Fahrwasser geleitet werden. Frau Kollmann, die sich als bindungsunsicheren, traumatisierten und sehr verletzbaren Menschen beschreiben lässt, scheint immer dann die Sicherheit eines vorstrukturierten Beziehungsschemas zu benötigen, wenn der zwischenmenschliche Kontakt sie verunsichert und überfordert. Hier bietet der formell berufliche Anteil einer professionellen Beziehung einen Schutzraum, in welchen Frau Kollmann sich bei zu arger Bedrängnis zurückziehen kann. Im Gegensatz zur Beziehung von Frau Schulte und ihren Betreuerinnen, in der die Klientin ihre Bedürfnisse und Fantasien in stärker *vorgegebenen* Aufteilungsstrukturen zu organisiert hatte, schälte sich die Aufteilung hier sukzessive aus den Ressourcen und Bedürfnissen der Klientin heraus. In Kenntnis ihrer Ängste und Unsicherheiten und im Gespür für Situationen und Momente, in denen Ab- und Begrenzungswünsche der

Klientin hervortreten, akzentuiert Herr Brinker bedarfsorientiert jeweils stärker die private oder die berufliche Ebene der Beziehung. So weiß Herr Brinker um die Brisanz und Signifikanz, die der Komplex „Vertrauen“ für Frau Kollmann hat,<sup>27</sup> und versichert ihr, diese Ausnahme nur deshalb zu machen, weil sie sich gegenüber anderen KlientInnen durch besondere Vertrauenswürdigkeit auszeichnet. Er weiß, dass Frau Kollmann das Gefühl, einen Sonderstatus bei ihm zu genießen, als Stärkung ihres fragilen Selbst-Vertrauens benötigt. Auch bei den tiefen psychischen Krisen Frau Kollmanns, die sie aus der Betreuungsbeziehung heraushalten und „mit sich selbst ausmachen“ will, widersteht Herr Brinker der Versuchung, sie zu einer Auseinandersetzung mit der Krise zu bewegen. Stattdessen respektiert er diese Grenzlinie in einem Maße, welches es ihr erlaubt, „ihr Gesicht zu wahren“ (Mührel 2005, S. 150).

Dennoch geben einige Interviewpassagen Anlass zur Vermutung, dass das fragile Vertrauen Frau Kollmanns vom Betreuer stellenweise überstrapaziert und die Klientin mit der daraus entstehenden Überforderung alleine gelassen wird. Das Überblicken der Grenzen wird *ihr* aufgebürdet, unter dem Status der Ausnahme-Beziehung muss sie der Rolle als Ausnahme-Klientin gerecht werden, die sie sich zwar selbst eingehandelt hat, die nichtsdestoweniger aber stellenweise an ihren Ressourcen vorbei geht und Ängste unberücksichtigt lässt. Wie eine wachsame Grenzsoldatin steht sie unter Dauerspannung, spielt aber die Rolle der vertrauensseligen und Nähe zulassenden Klientin, so lange, bis es „knallt“ und nur noch der zeitweilige Kommunikations- und Beziehungsabbruch zur Distanzierung taugt. Gleichzeitig ist sie konfliktscheu, verdrängt Ängste und Schwächen, Selbstmitleid und Versagen gesteht sie sich nicht zu. Diese Kombination bildet ein Einfallstor für Überforderung und Grenzverletzungen und verlangt eine ganz besonders sensible Beziehungsgestaltung. So „müssen [Professionelle] die besondere Schutzbedürftigkeit der Klienten bzw. Klientinnen achten und dürfen deren Beteiligung als ganze Person nicht zum Anlass nehmen, die Rollenspezifität ihres Handelns niederzureißen [sic!] und sie in der Logik einer diffusen Sozialbeziehung aufgehen zu lassen“ (Becker-Lenz/Müller 2009, S. 51).

---

27 Vertrauen wird von Frau Kollmann im gesamten Interview in unterschiedlichen Kontexten als hochrelevant thematisiert.

## Frau Bruckner

- „I: Wie finden Sie das denn, dass er von sich aus so wenig sagt?
- Frau B: Na, beruhigend. Deswegen freue ich mich doch, dass ich ihn habe. Wenn er jetzt auf mich einreden würde (1) Naja, es kommt drauf an, was er sagt (1) Vielleicht wüsste ich auch mal gerne, was ihn betrifft (2) Aber er ist ja für mich da. Ich glaube, das habe ich ganz am Anfang mal gesagt, er könnte ja auch mehr erzählen, da sagt er: Nee, er ist für mich da.
- I: Würden Sie denn gerne mehr über ihn wissen?
- Frau B: Ich weiß ja schon einiges, weil er in unsere Gemeinde ging. Aber er kommt ganz ganz selten noch, er hat keine Zeit. (...) Ja, weiß nicht (...) Wie gesagt, ich bin sehr zufrieden mit ihm.“ (Frau Bruckner I 314-321)
- „I: Frau Bruckner, Wenn der Termin mit dem Herrn Brinker beendet ist – wie fühlen Sie sich dann?
- Frau B: Glücklich und dankbar, und das sage ich ihm auch immer, ich hab da keine Scheu, am Anfang hat er immer so: „Ach, ist doch gut“ (lacht) und so, aber er freut sich, und ich will auch, dass er sich freut, wenn er mir was Gutes getan hat.“ (Frau Bruckner I 164-168)
- „Frau B: Achso. Ja=a, ich hab gerade nachgedacht (1) und zwar: ich hab manchmal Michael [Brinker; R.A.] um Rat gefragt, ich hab dem von mir irgend eine Sache erzählt und wo ich gesagt hab: ich weiß nicht, wie ich mich da verhalten soll, hast du schon mal so eine Sache erlebt und wie hast du dich da raus gestrickt oder wie hast du dich da verhalten? (1) und da hat er mir ein Beispiel gebracht, was da so in die Kategorie reinpasste und hat auch gesagt, wie er das behoben hat und da war das für mich in Ordnung und ich hab versucht, ob’s bei mir auch so klappt (1) aber das waren mehr so Sachen aus dem Leben, die (1) die eben so mit reinpassen in das, was mir auf der Seele brannte, wo ich keinen Rat wusste und wo er das, wenn er sowas schon mal durchgemacht hatte, mir erzählt hat, wie er damit umgegangen ist und wie es geholfen hat und das – sowas finde ich ganz gut, aber so ausfragen würde ich so nen Sozialarbeiter nie. Wenn er nicht von sich aus alleine was erzählen möchte äh (1) ich kenne er zum Beispiel seine Frau auch, dann frag ich dann immer, wie es ihr geht, wünsche ihr alles Gute und so. Das ist das einzige, @was jetzt so privat zwischen uns@ hin und her geht so, aber sonst (.) nichts (2) er soll sein Privatleben selber haben und wenn er jetzt irgendwie, dann – kommt er ja auch mal äh zum Geburtstag oder so, wenn ich ihn einlade zum – mit den anderen zusammen, dann ist das was anderes, aber wie gesagt, ich gehöre nicht zu den Leuten,

die die Leute ausfragen (1) ich hab solche Leute schon gehabt, die mich ausgefragt haben (zeigt energisch mit dem Finger auf sich) und als ich dann gefragt habe bei Ihnen, da kam kein Wort raus (wedelt mit den Händen hin und her), nichts, da habe ich gedacht: na warte, von mir @kriegste nix mehr zu hören@ (lacht) (2) Tja.“ (GD, Sequenz 2, 21-38)

„I: Ich lese Ihnen jetzt wieder eine Aussage vor: „In der Betreuungsbeziehung sind Betreuerin und Klientin gleichberechtigte Partner“? Wie sehen Sie das?

Frau B: Nein, weil (2) Er ist zuständig für, jetzt im groben Sinne, meinen Gesundheitszustand, d.h., er darf nicht dazu beitragen, dass ich plötzlich ausflippe und verrückt spiele oder so. Also er muss schon – sagen wir mal den Zünder nicht anmachen, ne? Aber, wenn man so spricht miteinander, der dann sind wir gleichberechtigt. Wir können alles ehrlich sagen, aber er darf nicht plaudern aus seiner, wie ein Arzt, oder wie ich als Kindergärtnerin über meine Kinder, oder die Eltern. Also dieses Geheimnis, wie nennt man das nochmal?

I: Schweigepflicht?

Frau B: Genau. Schweigepflicht. Das stehe ich ihm auch zu, ne? Was ich selber erfahre, von den einzelnen, ich war ja damals selber im X [Name einer Einrichtung], aber das hat mir nicht gefallen, Nee, das war mir nix, das war mir irgendwie zu wenig für meinen Kopf (lacht).“ (Frau Bruckner I 320-331)

Frau Bruckner kommt gar nicht erst auf die Idee, die berufliche Rolle von Herrn Brinker als Privatmenschen zu trennen. Aufgefordert durch meinen Frageimpuls durchdenkt sie kurz, wie es wäre, wenn Herr Brinker mehr von sich preisgäbe – verwirft dieses Szenario aber zügig wieder; schließlich ist sie genau so zufrieden, wie es gerade zwischen den beiden ist. Für Frau Bruckner existiert gar nicht erst eine Distanz, die sich aus der professionell-beruflichen Rolle ergeben könnte. Zwar zieht auch sie die Abgrenzung Fachkraft/Klient auf der Rollenebene, räumt der privaten Rolle jedoch einen viel größeren Raum ein. Den kleineren, eher obligatorischen, wenn auch sehr wichtigen Teil der beruflichen Rolle definiert sie über die Verantwortung der Fachkraft, ihren beruflichen Auftrag fachlich kompetent und gewissenhaft auszuführen (z.B. Sensibilität für die psychische Verfassung, Entgegenwirken von psychischer Dekompensationen, Erfüllen der Schweigepflicht). Frau Bruckner lädt wie selbstverständlich ihren Betreuer zur privaten Geburtstagsfeier ein. Ermöglicht wird dies durch ihr entsprechendes Selbstbewusstsein als auch das Klima der professionellen Beziehung, in der eine Alltagsnähe dieser Art unproblematisch ist.

Des Weiteren braucht die Klientin ausgiebigen Raum, um sich und ihre Erzählungen auszubreiten.<sup>28</sup> So erinnert sie sich kurz daran, Herrn Brinker zu Beginn der Beziehung ermuntert zu haben, mehr von sich zu erzählen, worauf dieser erwiderte, der Raum sei ausschließlich für sie bestimmt. Für die Bedürfnisse Frau Bruckners schien dies genau das richtige Arrangement zu sein, hat sie es danach doch nie wieder in Frage gestellt oder gar problematisiert. Herr Brinker seinerseits hat Frau Bruckner nicht aus Motiven persönlicher Distanzierungswünsche begrenzt, sondern weil er spürte, dass die Klientin den zur Verfügung stehenden Raum vollständig benötigt, um sich erzählend Entlastung zu verschaffen. Zusätzliche vertrauensbildende Maßnahmen schienen zudem nicht erforderlich (wie etwa bei Frau Kollmann), da Frau Bruckner über ein stabiles Selbstbild und Konfliktfähigkeit verfügt, durch welche die Betreuungsbeziehung bereits ausreichend Tragfähigkeit erhielt.

## Herr Fischer

„I: O.k.. Betreuer und Betreuerinnen zeigen Klienten gegenüber mehr oder weniger offen ihre Gefühle. Wie ist das bei dem Herrn Brinker? War der einmal genervt, angespannt, traurig, wegen etwas gekränkt oder gerührt, war er mal wegen etwas erleichtert, hat sich gefreut

Herr F: Ja, also, das kann ich so eigentlich gar nicht sagen, weil ich weiß es nicht. Er macht das sehr professionell. Also ich frage ihn dann schon mal, wie es ihm geht, wie es seiner Lebensgefährtin geht. Ja und wenn er dann nicht darüber erzählen will, dann geht er darüber weg, das ist dann auch o.k. (2) Also mehr wüsste ich zu der Frage nicht zu antworten (2)

I: Sie haben gerade gesagt: er ist da sehr professionell. Was meinen Sie damit?

Herr F: Ja, dass er das so gut trennen kann, glaube ich zumindest. Das private vom beruflichen.

I: Wie finden Sie das?

Herr F: In Ordnung. Ich hatte nämlich vorher eine Betreuerin, die kam mit meinem Humor nicht klarkam. Weil ich kann manchmal auch ein bisschen zynisch werden und die hat den Fehler gemacht, das hat sie alles auf sich selber bezogen. Und da war das dann auch nach zwei Jahren die betreute Phase war dann zu Ende. Das finde ich das dann ganz gut, dass er mir dann sagen kann: So, oder Stopp, hier nicht weiter. Und das meine ich mit professionell.“ (Herr Fischer I 85-99)

---

28 Auch im Interview lernte ich Frau Bruckner als sehr raumeinnehmenden, gastfreundlichen und redseligen Menschen kennen.

Herr Fischer argumentiert im gesamten Interview aus einer egozentrierten, seine Defizite bagatellisierenden Perspektive. Anderen gegenüber zeigt er wenig Empathie, für Probleme tragen stets die Beteiligten die Verantwortung. In seiner konstruierten Welt der Selbsterhöhung wird auch dem Betreuer sein Platz zugewiesen: er stellt sich ungeschickt am Computer an, traut seinem Klienten zu wenig zu, vertritt eine zu lasche politische Haltung etc. Die Beziehung zu seiner vorherigen Betreuerin fand nach zwei Jahren ein Ende, weil es ihr, der Einschätzung Herrn Fischers nach, nicht gut gelang, Privates und Berufliches zu trennen: Sie beging den Fehler, sich durch seinen zynischen Humor persönlich gekränkt zu fühlen. Herrn Brinker hingegen gelänge es gut, Privates von Beruflichem zu trennen, was sich für Herrn Fischer dadurch bemerkbar macht, dass dieser ihm nur gelegentlich und dosiert private Dinge preisgibt und generell seine Gefühle nicht zeigt – zumindest nicht so, dass es Herrn Fischer auffallen würde.

Die Beziehung zwischen Herrn Brinker und Herrn Fischer, dies scheint an mehreren Stellen im Interview und der Gruppendiskussion deutlich auf, ist von großem Vertrauen und hoher Verlässlichkeit geprägt. Durch die Möglichkeit des Vergleichs mit den anderen von Herrn Brinker betreuten Klientinnen kann konstatiert werden, dass Herr Brinker seine Nähe/Distanz-Balance nicht schematisch, sondern am Bedarf des Klienten orientiert, gestaltet. Es ist daher unwahrscheinlich, dass er Herrn Fischer Nähe vorenthält. Vielmehr ist zu vermuten, dass das – im Vergleich zu den Klientinnen Fr. Kollmann und Frau Bruckner – starke Zurückstellen seiner eigenen Person auf zweierlei Notwendigkeiten bedient: den ausgeprägten narzisstischen Bedürfnissen Herrn Fischers den Raum zu geben, den es braucht, die Beziehung als eine helfende aber auch belastbare aufrecht zu erhalten, als auch, sich selbst nicht dergestalt in Szene zu setzen, dass es das Selbstbild Herrn Fischers bedroht – und diese Grenzbereich scheint ein sehr sensibler zu sein. Dies zeigt sich auch in Herrn Fischers Auslegung, nach der die Beziehung zur vorherigen Betreuerin deshalb gescheitert ist, weil diese seine herablassende und zynische Art persönlich nahm. Der persönlich-zwischenmenschliche Anteil muss daher mit dem fachlich-funktionalen so austariert werden, dass das empfindliche Gleichgewicht erhalten bleibt.

Mit dem Setzen von Grenzen zum eigenen Privatleben seitens des Betreuers kann Herr Fischer gut umgehen. Das diesbezügliche Verhalten des Betreuers, „dass er mir dann sagen kann: [...] Stopp, hier nicht weiter“, empfindet er als „sehr professionell“. Überhaupt ist die Beziehung sehr Streitbar und hält nicht nur das Grenzsetzen, sondern auch das Austragen von Konflikten aus.

### 2.2.3.3 Tellendorf

Für die in der Einrichtung Tellendorf betreuten KlientInnen spielte die Rollendif-  
fusität keine konflikthafte Rolle.

#### Frau Michels

„Frau M: [...] Das wird noch ein Chaos, wenn der Peter [Reimann, Betreuer; R.A.] mal wegfällt,  
das wird schlimm, oh, ich darf gar nicht dran denken, das ist ja schon in zwei Jahren (4)

I: Was denkst du denn, wie das wird, wenn der Herr Reimann nicht mehr da ist?

Frau M: Ja, ich habe mir überlegt, also mit einem neuen Psychologen kann ich mich nicht  
anfreunden, deshalb habe ich mir überlegt, dass ich bei der Anne [Zweitbetreuerin;  
R.A.] eine halbe Stunde mehr beantrage, damit ich mehr Zeit mit der Anne habe.  
(1) Weil ich weiß nicht, ob ich mich an den Neuen gewöhnen kann, ich weiß es  
nicht. Also so wie der Peter mich versteht, oder die Anne mich versteht – ich meine  
gut, das ist ja dann auch ein Diplom-Psychologe, der dann anfängt, aber ich weiß es  
nicht.“ (Frau Michels I 235-243)

„Frau M: Der [Peter] kann auch mal mit mir schimpfen (2)

I: Ja, o.k. Und wie ist das für dich?

Frau M: Nicht schlimm (lacht) mit dem Peter habe ich so eine gute Beziehung, also, der ist  
jetzt zwar nicht mein leiblicher Vater, aber irgend sowas wie ein Papa für mich, wir  
haben schon eine gute – also wir verstehen uns schon gut

I: Und die Anne?

Frau M: Die ist sowas wie meine Schwester, wie eine große Schwester, die auf mich aufpasst.“  
(Frau Michels I 187-192)

„Frau M: Was ich sehr schätze am Peter? (...) Es gibt vieles, was ich schätze am Peter, seine  
Art, wie er mit den Betreuern umgeht und mit uns, mit den Klienten und wie er das  
auch alles so macht, mit seinem Job und mit den vielen Gesprächen. Der lässt mich  
ja eigentlich nie hängen, aber der hat ja so viel um die Ohren hier, boah, das war  
früher ganz anders, da hast du angerufen und da konntest du mit ihm reden. Aber  
der hat ja jetzt so viel um die Ohren, das ist ganz, ganz, ganz selten, dass du den mal  
ans Telefon kriegst um mit ihm zu reden oder so, ganz selten. Dann geht immer der  
blöde AB an, dann kriege ich schon was zu viel (lacht).“ (Frau Michels I 225-231)

Frau Michels ist sich über die Rollengrenzen ihres Betreuers Herrn Reimann im Klaren, erlebt sie aber als weich und fließend. Wenn er bspw. aufgrund beruflicher Auslastung schlecht erreichbar ist, ärgert das Frau Michels, ändert für sie aber nichts an der guten Qualität der Beziehung. Insofern waren an keiner Stelle im Datenmaterial Hinweise auf etwaige, durch Rollendiffusität verursachte Irritationen zu finden. Die Beziehung zwischen Herrn Reimann und Frau Michels ist einer Vater-Tochter-Beziehung ähnlich: streitbar, von tiefem Verständnis seitens des „Vaters“ geprägt und unersetzbar, weder durch einen nachfolgenden „Diplom-Psychologen“ noch das Aufstocken der Betreuungszeit ihrer Zweitbetreuerin. Trotz der pseudo-väterlichen Rollenbeziehung ist die zeitliche Begrenzung der Betreuungsbeziehung, die sie ja faktisch ist, nicht tabuisiert: verlässt Herr Reimann in zwei Jahren wegen Berentung die Einrichtung, bedeutet das zugleich ihr Ende.

### **Herr Conradi**

Herr Conradi kann kaum emotionalen Kontakt zu seinen Mitmenschen aufnehmen – so mein Eindruck von ihm während der Befragungssituationen und aus den Interpretationen des Datenmaterials. Es scheint, als benötige er eine Initiierung von außen als Legitimation, mit Mitmenschen in Beziehung treten zu können; Interesse am Anderen oder Beziehungswünsche alleine reichen als Gründe zur Kontaktaufnahme scheinbar nicht aus. Sein Umgang mit der Rollendiffusität wird von dieser Beziehungsstörung stark überlagert, so dass er sich im Datenmaterial nicht abgebildet hat. Hier zeigt sich erneut die Chance der Rollendopplung einer Fachkraft: KlientInnen mit solcherart ausgeprägten Beziehungsängsten, welche es ihnen erschweren oder sogar (vorerst) verunmöglichen, sich emotional auf eine Beziehung zum Betreuer einzulassen, können sich auf die viel weniger emotionsgeladene und für sie „ungefährlichere“ berufliche Rolle be- oder zurückziehen. Erfüllte für Herrn Conradi zu Betreuungsbeginn das organisatorische Hilfeplanprozedere die Funktion einer Beziehungslegitimation, so erfüllt diese jetzt – nach 21 (!) Jahren mit seinem Betreuer – eben die Tüte Gummibärchen, wegen der sein Betreuer seiner Aussage nach „gerne zu ihm kommt“.

„Herr C: Ich glaube, der [Betreuer] kommt ganz gerne zu mir. Da hat sich ein bestimmtes Ritual entwickelt: wenn er kommt, bekommt er zwei Scheiben Rosinenstuten mit Butter und eine Tasse Kaffee dazu, dass verzehrt er gerne. Dann bekommt er eine



große Tüte Gummibärchen, die isst er gerne. Und dann ist schon die Hälfte der Therapiestunde vorbei (lacht) (Hr. Conradi I 142-145)

I: Wenn der Termin mit Herrn Reimann vorbei ist, wie fühlen Sie sich dann?

Herr C: Dann fühle ich mich in meiner Einsamkeit zurückgelassen.“ (Herr Conradi I 136-137)

Herr Conradi formulierte an mehreren Stellen Beziehungs- und Kontaktwünsche seinen Betreuern gegenüber. Hinter diesen verbargen sich m.E. jedoch keine unbeantworteten oder enttäuschten Bedürfnisse, die konflikthaft zu bewerten sind. So klar sich Herr Conradi über das Setting und die Rollenanteile seiner Betreuer ist, so klar sind ihm auch die Grenzen dieser Rollen. Sein Erleben von Einsamkeit konstatiert er in seiner ihm eigenen Art als „objektives Faktum“ – zwar mit Bedauern, aber ohne spürbar gekränkten und vorwürflichen Unterton. Nicht die mangelnde Nähe zu den Betreuern lässt ihn sich einsam fühlen, sondern die fehlenden Kontakte im nicht-professionellen Umfeld.

## Frau Langendorf

„Frau L: (3) Also ich merke natürlich schon, wie es ihr geht irgendwie. Ich merke natürlich, wenn Sie einen nicht so guten Tag hat oder irgendwas vorgefallen ist oder so. Aber nicht in einer Weise, die mich jetzt irgendwie belastet. Also ich finde, sie geht genau richtig damit um, es ist so ein Mittelweg bei ihr: Sie ist weder ganz verschlossen, dass sie berufliches und privates so=0 trennt, dass sie so gar nichts sagt, das wäre irgendwie auch ganz furchtbar für mich. Aber es ist auch nicht das andere Extrem, dass sie jetzt total Raum einnimmt oder so, oder das ausnutzt @das ich gerne zuhöre oder so@, es ist irgendwie so ein Mittelding. (2) Also Sie sagt schon irgendwie, wenn irgendwas sie bedrückt, aber auch keine zu privaten Sachen

I: Fällt dir ein Beispiel ein?

Frau L: Also sie sagt schon, wenn sie belastet ist und wenn viel zu viele Termine zusammenkommen oder einen ganz blöden Tag vor sich hat, mit lauter Arztbesuchen mit Klienten oder was weiß ich und (3) Ja, sowas sagt die zum Beispiel schon. Aber sie würde mir jetzt nichts – sagen wir mal aus Ihrem @Liebesleben erzählen@, also. Sie sagt schon so, was bei ihr los ist im Großen und Ganzen, also teilt schon was von sich mit, aber keine zu=u intimen Details

I: Wenn Sie sich da so offenbart, also „Heute habe ich einen Tag, der ist stressig“, wie du gerade sagtest, mit vielen Arztterminen oder so, wie geht's dir damit?

Frau L.: Das ist völlig in Ordnung. Also gut. Ich finde es gut, wenn sie das offen sagt. Ich fände es nicht gut, wenn Sie irgendwie schweisam wäre und total angespannt, dass ich merke, ihr geht es nicht gut, aber sie sagt kein Wort, da würde ich vielleicht denken, das hätte mit mir zu tun. Oder dass sie so sagt, dass und das ist gerade los bei mir im Großen und Ganzen, dass tut mir eigentlich gut. Da weiß ich, wo sie gerade steht. (2) Also Sie zeigt mir schon von sich, dass sie auch ein Mensch ist und ein Leben hat mit Auf's und Ab's, aber ohne mich damit zu belasten.“ (Frau Langendorf I 143-165)

„Frau L.: Also sie [Betreuerin] hat ein sehr herzliches, humorvolles, unkompliziertes Wesen. Sie – (2) Ja, sie kann so großzügig von sich geben, also auch in dem Sinne, dass sie es nicht nötig hat, so hundertprozentig Berufliches und Privates zu trennen. Also sie ist ziemlich entspannt, und es macht ihr nichts aus, so manchmal, irgendwie ehrenamtlich was zu geben. Also das war noch so am Anfang unserer Zeit, in den ersten Jahren, da ging's mir noch deutlich schlechter als jetzt und da war es schon auch mal so, dass ich sie privat anrufen konnte, wenn was ganz dringend war und ich meine mich daran zu erinnern, dass sie auch tatsächlich das ein oder andere Mal im Notfall kam, womöglich sogar außerhalb ihres Dienstes, ich weiß es aber nicht mehr genau, aber ich hab das irgendwie so abgespeichert, dass sie da – (4) Also Sie kann das irgendwie, ohne dass sie Angst hat. Also ich wäre da ganz anders, ich hätte dann total Angst, ich kriege superschnell Angst, ausgesaugt zu werden von den Anderen, ich habe da ein riesiges Grenzproblem, ja? Und das hat sie eben gar nicht, sie ist da ganz ausgeglichen und kann das irgendwie und findet da irgendwie die Mitte. (2) Aber gut, jetzt ist es auch so, dass ich da auch natürlich immer sehr achtsam war, sie nicht auszunutzen, vielleicht wäre das auch nicht bei jedem Klienten so, und ich weiß auch nicht, ob sie das bei jedem Klienten so macht, das weiß ich eben nicht, wie es bei anderen ist. Aber bei mir ist es so, als würde sie auch sehen und spüren, dass ich sie nicht ausnutzen würde und das deshalb tun. Und da fühle ich mich von ihr auch total gesehen und erkannt in meinem Wesen, das ist auch total schön, dass Sie mir da so vertraut, dass sie so Sachen dann mit mir gemacht hat.“ (Frau Langendorf I 306-324)

„I.: O.k. Ich lese dir jetzt wieder eine Aussage vor: in der Betreuungsbeziehung sind Betreuerin und Klientin gleichberechtigte Partner. Wie siehst du das?

Frau L.: (3) Nein, das ist genau der Punkt, den wir gerade hatten, denn in einer Freundschaft wäre man das, so, aber nicht in dieser Art von Beziehung. Da ist es schon so, dass der Betreuer sich tendenziell mehr zurücknimmt und dem Klienten Raum gewährt. Das ist schon der Unterschied, weil es dann der Beruf ist von dem Betreuer, dass er sich eher zurücknimmt und wenn er jetzt privat irgendwas hat oder so, dann nimmt

er sich eher zurück und ist für den Klienten da. Es kommt halt auch auf das Maß an, und jeder hat da einen anderen Geschmack vielleicht. Also für mich ist das Maß so genau richtig, dass sie sich nicht völlig zurücknimmt, sondern auch von sich erzählt. Sonst würde mir das auch zu einseitig vorkommen. Es ist schon so, dass da auch was zurückkommt. Aber halt auch nicht zu=u sehr. (2) Sie hat auch genau das Gespür, wann es angebracht ist so, und wann eher so. Es gibt halt Tage, da habe ich total die Krise und brauche nur den Raum und frage sie auch kein einziges Mal, wie es ihr geht und das ist dann auch völlig in Ordnung so und ich spüre auch, dass das dann so sein kann. Und das ist eben auch das professionelle, glaube ich, (2) ja.“ (Frau Langendorf I 340-354)

Das Ausmaß persönlicher Offenbarungen seitens der Betreuerin Frau Weber gestaltet sich so, dass Frau Langendorf „weiß, wo sie bei ihr steht“. Zwar dosiert auch Frau Weber qualitativ und quantitativ ihre Mitteilungen. Zweifel an deren Authentizität aber, wie sie z.B. von Herrn Unger gegenüber seinen Betreuerinnen formuliert wurden, bestehen hier nicht. Auch wenn die Beziehung zu Frau Weber als freundschaftlich orientiert beschrieben werden kann, nimmt Frau Langendorf die Grenze Privates/Berufliches als eine wahr, die es zu respektieren und einzuhalten gilt. Die qualitative Unterscheidung zwischen Fachkraft und KlientIn setzt sie nicht, wie bspw. Herr Unger, Herr Thiele, Frau Schulte oder Frau Kollmann, an der hierarchischen, sondern, wie Frau Bruckner, der fachlich-professionellen Ebene an: im Unterschied zu freundschaftlichen Beziehungen bleibt im Fachkraft/KlientInnen-Verhältnis stets der aktuelle Bedarf des Klienten/der Klientin Ausgangspunkt der Gesprächsgestaltung; die Fachkraft trägt Sorge, dass dies nicht aus dem Blickfeld gerät.

Wie bei Frau Michels kann auch bei Frau Langendorf beobachtet werden, dass die Klientinnen sich trotz sehr vertrauter Beziehung zum Betreuer bzw. zur Betreuerin über die Grenzen zu einer privaten Beziehung im Klaren sind. Besonders deutlich wird dies bei Langendorf, wie bei Frau Michels auch, bei der Thematisierung des Betreuungsendes: So benennt sie funktionale Aspekte der Betreuungsbeziehung (Verteilung von Unterstützung auf mehreren Schultern zur Verhinderung zu großer Abhängigkeit von ihrem Lebenspartner), sowie ganz konkret die zur Entlassung notwendigen Veränderungen in der Hilfe. Dass sie dies nicht ausklammert unterstreicht den Realitätsbezug ihres Beziehungsverständnisses zur Betreuerin. In Frau Langendorfs emotionaler *und* funktionaler Sicht der Hilfe zeigt sich, dass Frau Weber zwar fast wie eine Freundin – und in dieser Hinsicht nicht ersetzbar – in ihrer beruflichen Rolle aber durchaus austauschbar ist bzw. von privaten Beziehungen abgelöst werden kann.

### 2.2.3.4 Fazit zur Rollendiffusität und strategischen Konfliktverortung

Für KlientInnen in ihren lebensweltlichen Belangen ist die Unterscheidung private Rolle/berufliche Rolle wenig relevant, sie definieren eine gute professionelle Beziehung mit Begriffen wie „Vertrauen“, „Hilfsbereitschaft“, „Herzlichkeit“, „sich Zeit nehmen“ oder „Geduld“ – alles Zuschreibungen, die auch in privat-freundschaftlichen Beziehungen signifikant sind. KlientInnen überdenken die Rollendiffusität bestenfalls in formaler, weniger in reflexiver Hinsicht. Will die professionelle Beziehung an der Lebenswelt der KlientInnen anknüpfen, muss sie den Spagat bewerkstelligen, ihnen einerseits die Rollenverwicklung so weit als möglich vergessen zu machen und andererseits transparent und spielerisch mit der Vermischung der Rollen umzugehen. Sowohl im Datenmaterial der MitarbeiterInnen-Interviews als auch der KlientInnen-Befragung zeigte sich ob des Gelingens dieser Herausforderung ein heterogenes Bild.

- Aus den MitarbeiterInnen-Befragungen ließ sich eine Gruppe von Betreuerinnen kategorisieren, die nicht zu Müttern, Freundinnen oder Schwestern ihrer KlientInnen werden wollten; ihnen fehlte das Selbstbewusstsein, mit solchen Übertragungsangeboten konstruktiv umzugehen, sodass sie gezeugnet werden mussten, indem sie als der Betreuungsbeziehung nicht zugehörig betrachtet oder gar als Grenzüberschreitung gewertet werden. Dass die KlientInnen unterscheiden können oder lernen könnten, Unterscheidungen zu treffen, zwischen der realen Mutter und der Übertragungsbeziehung, kam ihnen nicht in den Sinn (vgl. Dahm/Kunstreich 2011, S. 25f.). Die aus solcherart mangelndem Selbstbewusstsein oder fehlender Rollenklarheit erwachsenen Phänomene, offene oder verdeckte beziehungs-dynamische Konflikte sowie Beziehungswünsche und Nähe- oder Distanzbedürfnisse der KlientInnen abzuwehren, indem sie aus der Beziehung/der Person herausgenommen und in den funktional-systemischen Bereich ausgelagert werden, zeigten sich auch in den KlientInnen-Befragungen. Die Fachkraft entlastet sich *als Person* von der Beziehungsverantwortung und der Nähe/Distanz-Gestaltung. Die abgewehrten Konflikte werden nicht gelöst, sondern an die KlientInnen delegiert und bleiben in anderer Ausprägung weiter in der Betreuungsbeziehung wirksam. Beziehung wird eher als Mittel zum Zweck zum Erreichen von Hilfeplanzielen verstanden; das dieserart eingeschränkte Rollenhandeln erzeugt ein alternativloses, lähmendes Klima und verhängt Denkverbote, statt Denkräume zu eröffnen, die Neues entstehen

lassen können. Begünstigt werden solche Schwierigkeiten durch ein in alltagsnahen Betreuungsbeziehungen – mit Arbeitsbedingungen, die Abgrenzung zum Teil schwer machen – innewohnendes Dilemma: Angehalten, in professioneller Distanz zum KlientInnen zu arbeiten, wird geradezu zwanghaft darauf geachtet, sich nicht zu verstricken, und man tut es gerade deshalb umso mehr; aufgefordert, vertrauensvolle Beziehungen zum KlientInnen aufzubauen, gerät die Frage, wie viel man von sich selbst mitteilt, zum Druckmittel und verhindert Vertrauen (vgl. Dahm/Kunstreich 2011, S. 31).

- Im Datenmaterial der KlientInnen-Befragung präsentierte sich auch gelingende, rollenflexible und an den Bedürfnissen der KlientInnen anknüpfende Beziehungsgestaltung, in denen die Beziehung als Kern der Arbeit verstanden wird. So reiben sich die von Herrn Brinker, Herrn Reimann und Frau Weber betreuten KlientInnen deshalb wenig an der Rollendifferenzierung beruflich/privat (geschweige denn, dass sie sie problematisieren oder als Kanalisationsoption für Beziehungskonflikte wählen), weil die BetreuerInnen diese fluide und spielerisch verkörpern und sich in ihren Rollen kongruent präsentieren. Die BetreuerInnen lassen sich auf die Beziehungen ein, Nähe muss daher nicht geleugnet, Beziehungsgeschehen kann zugelassen werden. Das bedeutet nicht, dass sie grenzenlos sind; ihre KlientInnen sind sich der zeitlichen und rolleninhärenten Grenzen durchaus bewusst.

Obgleich die empirische Untersuchung einer Kausalität noch ausstünde, kann konstatiert werden, dass diejenigen der befragten KlientInnen, deren Betreuungsbeziehungen von den Phänomenen strategischer Abwehr betroffen sind, eben diese Strategie rezipieren: sie schlüpfen in die von der Fachkraft implizit zugewiesene Rolle des/der „professionellen KlientIn“, in der die Abwehr von Beziehungsbedürfnissen übernommen und der Wunsch danach unbewusst bleibt. Da allerdings „die Krise des Klienten bzw. der Klienten ihn bzw. sie nicht als Rollenträger, nur in einem Ausschnitt des eigenen Lebens, sondern als ganze Person umfassend [betrifft] [...] muss sich die rollenförmige Ausführung des professionellen Handelns auf den Klienten bzw. die Klientin als ganze Person richten, ähnlich wie in diffusen sozialen Beziehungen Menschen immer als ganze Person beteiligt sind“ (Becker-Lenz/Müller 2009, S. 51). Die Hilfe erstreckt sich dann nur auf ausgewiesene rollenspezifische Bereiche und klammert andere wiederum aus.

Als anschauliches Beispiel für rollenflexibles Vorgehen dient der Vergleich der Betreuungsbeziehungen von Herrn Unger, Herrn Thiele und Herrn Fischer: bei al-

len drei Klienten ist die Arbeit durch konzeptionell-strukturiertes, zielorientiertes Vorgehen mit einer Betonung von Grenzen geprägt. Für Herrn Fischer ist dieses Vorgehen ein großer Gewinn, weil er genau weiß, womit er zu rechnen hat; das abgesteckte Feld gibt ihm Sicherheit, die Haltung seines Betreuers entspricht seiner Auffassung von Professionalität. Auch wenn der Betreuer begrenzt, unausgesprochen ist klar: sein egozentrisches Wesen erhält notwendige, aber nicht ablehnende Schranken, das Beziehungsangebot ist nicht starr, sondern bei Bedarf stets erweiterbar. Strukturiertes Vorgehen ist so lange (fallabhängig) angezeigt, wie es dem Erreichen von Zielen und Anliegen der KlientInnen entspricht. Zu den Bedürfnissen und Übertragungsangeboten Herrn Ungers und Herrn Thieles vermag es jedoch nicht in Resonanz zu gehen, das Beziehungsangebot müsste an dieser Stelle ausgedehnt statt begrenzt werden.

Als Voraussetzung für professionelle Rollenflexibilität, also die bedarfsangepasste Betonung der jeweiligen Rolle, kann gelten:

- Stetige Reflexion über sich und seine Rollen: welche Haltungen, Motive, Verhaltensweisen gehen auf welche Rollenanteile zurück?
- Größtmögliche Klarheit über eigene Bedürfnisse von Nähe und Distanz: Vermeidung des Ausagierens privater Bedürfnisse im fachlichen Kontext (Gegenübertragungsanalyse)
- Kontinuierliches Nachdenken über die Bedürfnisse und ggf. Übertragungsangebote des/der KlientIn, um dann
- die eigenen Rollenanteile flexibel daran ausrichten zu können.

Die Verantwortung rollenförmigen Reflektierens und Handelns in der professionellen Beziehung liegt stets bei der Fachkraft. Rollenspezifische Professionalität zeichnet sich auch dadurch aus, dass den KlientInnen diese Reflexionsleistung nicht aufgebürdet werden darf.

#### 2.2.4 *Das Spannungsfeld von Nähe und Distanz*

Der Psychiater und Psychoanalytiker Rudolf Heltzel beschreibt den schwierigen Balanceakt in der (psychoanalytischen!) Arbeit mit psychisch kranken Menschen, den Kontakt so zu gestalten, „daß wir [als Fachkräfte; R.A.] weder zu nahe noch zu fern sind – oder anders formuliert: daß sich unser Gegenüber weder bedrängt

bzw. verfolgt noch verlassen fühlt“ (Heltzel o.J., S. 6). Heltzel beschreibt in der Reflexion der Behandlung eines Patienten mit einer Borderline-Persönlichkeitsstörung, dass

„häufig [...] der Kontaktwunsch – gut verborgen – in geradezu kontaktabweisendem Auftreten [steckt]“ (ebd.) und es von der Fachkraft „eine Portion Lebens- und Berufserfahrung [verlangt], dieses Auftreten angemessen zu beantworten. ‚Angemessen‘ meint hier: so zu beantworten, daß ein guter persönlicher (emotionaler) Kontakt zustandekommt und auch dann aufrechterhalten werden kann, wenn der Patient dies zu verhindern oder zu sabotieren sucht. [...] Jedenfalls erfordert die Situation sowohl aktives Engagement in der Kontaktaufnahme, als auch Zurückhaltung und Respekt vor dem Wunsch, in Ruhe gelassen zu werden. Winnicott hat beschrieben, daß es in der Behandlung solcher Patienten anfangs darauf ankommt, sich sehr an die Erwartungen des Gegenübers [sic!] anzupassen [...]. Er vertrat sogar, daß es in besonderen Fällen nötig ist ‚zum Patienten zu gehen‘ und die Hilfe aktiv anzubieten, *da der Patient nur existiert, indem er sich entzieht und verbirgt* [...] Die Kontaktaufnahme sei dann ‚ein hochdifferenziertes Such- und Versteckspiel, in dem es ein Vergnügen ist, verborgen zu bleiben, jedoch ein Desaster, nicht gefunden zu werden“ (Heltzel o.J., S. 7; Herv.: R.A.).<sup>29</sup>

Insbesondere bei Herrn Thiele ist das Dilemma zu beobachten, gefunden werden zu wollen und sich gleichzeitig verstecken zu müssen. Von den Betreuerinnen wird sich von Herrn Thiele gewünscht „sie würden auch mal ein bisschen mehr so eingreifen“ (Herr Thiele I 233) oder „dass kontinuierlich am Ball geblieben wird“ (a.a.O., 147). Auf der anderen Seite wird von ihm „viel hinter einer Fassade versteckt“ (a.a.O., 255-256).

Das Begriffspaar Nähe und Distanz steht auch für das Ringen um Selbstständigkeit und das Bedürfnis nach Beziehung. Letzteres birgt die Gefahr, abgewiesen zu werden – als möglicherweise bekannte schmerzliche Erfahrung, die vermieden werden muss – und kann angstbesetzt sein. Bei einigen Befragten scheint diese Angst vor Abhängigkeit auf; nachfolgend zwei Beispiele:

29 Auch psychotisches Erleben kann mit Bock als eine extreme Form des Lösens von Nähe/Distanz-Konflikten verstanden werden: „Wenn ein Mensch sich in der Psychose unverständlich macht, so schützt er sich damit auch vor dem Verstehen. Gewissermaßen prüft er das Bemühen der anderen um Verständnis und entflieht gleichzeitig in einen Bereich, in den letztlich niemand folgen kann. Das bedeutet Einsamkeit und Eigenheit/Unangreifbarkeit. Menschen in Psychosen senden somit eine Doppelbotschaft aus, die zutiefst menschlich ist, weil sie letztlich das Spannungsfeld konzentriert, dem wir alle ausgesetzt sind: das Spannungsfeld zwischen dem sozialen Angewiesensein und der unausweichlichen Einsamkeit eines jeden Menschen. Um Verständnis zu ringen, ohne Verstehbarkeit zu fordern, also die Eigenheit des anderen zu respektieren, erfordert eine große Genauigkeit mit sich selbst“ (Bock et al. o. J., S. 26)

„Also längerfristig gesehen, ist es natürlich so, dass es mir nicht hilft, wenn ich unselbstständig werde. In der Situation ist es natürlich erstmal für mich dann hilfreich, also das dann auch abgeben zu können, da bin ich manchmal auch ganz froh drüber. Aber längerfristig gesehen ist es dann wirklich so, dass das dann dazu führt, dass ich unselbstständiger werde und dann auch irgendwann, ja (...) Irgendwann kann man dann nicht mehr ohne Hilfe, sag ich mal so.“ (Herr Thiele I 240-245)

„(...) Nee, ich find das einerseits auch ganz o.k., dass wir nicht zu sehr in deren [BetreuerInnen; R.A.] Privatleben einbezogen werden – [...] weil dann ist diese Grenze irgendwann nicht mehr da, dann hat man, denke ich, mehr so das Gefühl, dass es etwas freundschaftliches ist, als wie so Betreuer und Klient – [...] – weil die Grenze ist dann irgendwann ein bisschen zu schwammig (1) wenn man zu viel erfährt, also es ist ja auch für viele so das Risiko, es gibt ja auch diese Co-Abhängigkeit von Betreuern oder sowas und ich denke wenn man genauso viel über die wüsste, wie die über uns wüssten, passiert das wahrscheinlich schneller, dass man sich abhängig macht von einem Menschen.“ (Herr Unger GD Uhlstadt Sequenz 2 39-49)

Zwischen Frau Kollmann und ihrem Betreuer hat sich ein informelles Arrangement eingespielt: er kommt vorbei, wenn sie Bedarf anmeldet, in unregelmäßigen Abständen besucht er sie aber auch ohne ihre explizite Bitte. Dies könnte den beschriebenen Vermeidungs- und Rückzugstendenzen Frau Kollmanns geschuldet sein, d.h. Herr Brinker setzt potenzieller selbstgefährdender Isolation eigeninitiativ Spontanbesuche entgegen.

Es besteht also eine informelle Regelung, die sich scheinbar widerspricht, praktisch aber Sinn macht, da es die Klientin weder in die Lage der Bittstellerin, noch in die der Belagerten drängt. So kann sie mit einem größeren Gefühl der Selbstbestimmung zwischen beidem hin- und her pendeln.

„Frau K: Also wir telefonieren öfters, so. Wenn es notwendig ist, ich brauche was, dann kommt er und ansonsten kommt die X [Zusatzkraft] jeden Donnerstag zum Kaffeetrinken. Und wenn X [Betreuer] in der Nähe ist, dann kommt er auch mal vorbei. Aber sonst, sag ich mal, brauche ich ihn nicht. Und das sage ich ihm auch. Und er sagt dann: aber wenn was ist, dann sag Bescheid. Und da sage ich: mach ich.“ (Frau Kollmann I 105-109)

Wie bereits beschrieben, ist dies ein heikler Spagat zwischen dem mit Heltzel beschriebenen „aktive[n] Engagement in der Kontaktaufnahme, als auch Zurückhaltung und Respekt vor dem Wunsch, in Ruhe gelassen zu werden“ (Heltzel o.J., S. 7).



### 2.2.5 Die Last des Empfangens

Durch die Professionalisierung und Vergütung Sozialer Arbeit handelt es sich bei der Dienstleistung der Fachkraft qua Auftrag um ein nicht-reziprokes Verhältnis. Wenngleich die Arbeit in „Ko-Produktion“ erbracht wird und somit von dem/der KlientIn einen gewissen Grad an Mitwirkung erfordert, ist er/sie doch von Dankbarkeitserwartungen formell entlastet. Trotz der Verberuflichung ist der Gehalt von Geben, Schenken und Annehmen damit nicht automatisch aufgehoben, alleine deshalb nicht, weil innerhalb professioneller Beziehungen privatbezügliche Anteile unvermeidbar sind. Manchen KlientInnen fällt das Annehmen von Hilfe nicht immer leicht, ja es kann sogar zu einer zusätzlichen Last werden.

Von den Befragten wurde implizit und explizit unterschieden – wenn auch nicht trennscharf ausgeführt – zwischen „normalem“ und „überdurchschnittlichem“ Engagement seitens der Fachkraft; zu vermuten steht, dass das „normale“ Engagement eher der beruflichen Rolle zugeschrieben wird und das „überdurchschnittliche“ auf die private Rolle zurückgeht. Fast alle befragten KlientInnen nehmen das Geben des/der BetreuerIn als solches zur Kenntnis nehmen und sehen es nicht als selbstverständlich an:

„Ich denke, man muss ein bisschen [...] mit der Fürsorge für den Sozialarbeiter muss man denken (...) man muss ja auch für den sorgen, dass der seinen Schlaf hat, dass es ihm gut geht, dass der am nächsten Tag die vielen Leute betüddeln kann.“ (Frau Bruckner GD Sequenz 1 70-73)

Dass das überdurchschnittliche Engagement des/der BetreuerIn von den KlientInnen gewertschätzt wird und nach deren Ansicht nicht überstrapaziert und ausgenutzt werden darf, zeigt sich bspw. bei der Diskussion zur Nutzung der von der Fachkraft herausgegebenen privaten Telefonnummer:

„Bf [...] es gibt ja welche, die sind sehr krank (1) oder äh die fühlen, dass sie den Sozialarbeiter brauchen, ganz nötig. Sie können 's nämlich, wenn sie so krank sind, selber äh nicht richtig, die können das nicht beurteilen, ob's wirklich schlimm ist oder nicht. (2) und deswegen ein Ratschlag beim (1) beim Sozialarbeiter wär vielleicht dann angebracht aber – aber es soll nicht zur Regel werden. Und eigentlich müsste jeder das soweit aushalten und warten, bis der nächste Termin kommt (3) wie gesagt, wenn's ganz ganz schlimm ist (1) es gibt ja solche Fälle, dann, ja, die Notfallnummer anrufen (1) °ich meine jetzt die vom Sozialarbeiter° (2) aber sonst bin ich nicht

- dafür, es muss alles geordnete Bahnen haben und soweit müssten sich die Patienten selber unterordnen können an die Zeit (1)
- Fm mhm (zustimmend)
- Kf °ja°
- Bf aber wie gesagt: es gibt schlimme Zustände, wo der andere vielleicht keinen Ausweg mehr weiß –
- Fm l mhm (nickt zustimmend)
- Bf und dann würde ich sagen: Ja (1)
- Fm oder zumindest so lange warten, bis der nächste Tag angeht (schaut Bf an)
- Bf mhm
- Fm also nicht um 2:00 Uhr morgens [...] beim Sozialarbeiter anrufen, das würde nämlich dann vielleicht passieren (1) und dann wäre ich auch nicht so begeistert, wenn dann um 2:00 Uhr nachts dann auf einmal das Telefon geht und gesagt wird: Hallo, ich habe das und das Problem (schaut Bf an).“ (GD Mühlhausen Sequenz 1 16-35)

Manche KlientInnen spielen gedanklich Möglichkeiten des Zurück-Gehens durch.

„[Die Beziehung zur Betreuerin] ist für mich also auch ein bisschen ein Ersatz für eine Freundschaft, muss ich zugeben. Natürlich ist es nicht ganz dasselbe, weil sie würde ihrerseits mir nicht total intime Sachen von sich erzählen, also da ist sie schon total professionell, also dass sie sich da total zurücknimmt, mir andererseits aber total den Raum gibt und das wäre natürlich in einer Freundschaft anders. Da müsste man sich auf beiden Seiten dann den Raum natürlich geben. (...) Also ich würde ihr den Raum natürlich auch geben, aber es ist ja klar, gewisse Grenzen müssen ja (lacht) ich erwarte dass er jetzt nicht von ihr, dass sie mir ganz intime Sachen erzählt, ja. Das ist auch völlig in Ordnung so. Ich genieße das schon sehr, dass Sie mir zuhört.“ (Fr. Langendorf I 304-339)

Bei Herrn Conradi und Frau Kollmann scheint das Empfangen-können nur über das Arrangement möglich zu sein, selbst etwas zu geben:

„Ich glaube, der [Betreuer] kommt ganz gerne zu mir. Da hat sich ein bestimmtes Ritual entwickelt: wenn er kommt, bekommt er zwei Scheiben Rosinenstuten mit Butter und eine Tasse Kaffee dazu, dass verzehrt er gerne. Dann bekommt er eine große Tüte Gummibärchen, die isst er gerne. Und dann ist schon die Hälfte der Therapiestunde vorbei (lacht).“ (Hr. Conradi I 142-145)

„Also Herr Brinker – mein Fahrrad ging kaputt und ich hatte kein Geld. Und da hat der Herr Brinker gesagt, also ein Fahrrad musst du haben, das geht nicht anders, ich schieße dir das

Geld vor. Er ging auch mit mir mit zu X [Geschäft], da haben wir uns die angeguckt, das kostete 200 Euro. Ich bin dann mit ihm sofort, das wollte er eigentlich gar nicht, ich sage, komm wir gehen, ich geh mit dir zu meiner Bank, da machen wir gleich einen Ratenauftrag, dass du monatlich immer so und so viel von mir kriegst. Da war er mit einverstanden. Und das finde ich ist Vertrauen.“ (Fr. Kollmann I 194-200)

Bei Frau Schulte löst das Empfangen Überforderungs-, Druck- und Schuldgefühle aus:

„Ja, oder wenn ich mal traurig bin und erzähle mal irgendwie wenn ich einen schlechten Tag habe oder Kummer habe, und das erzähle und ich merke dann, dass die beiden das auch berührt. Dann ärgere ich mich manchmal schon, dass ich das gesagt habe, ich will die ja auch nicht irgendwie traurig machen, weil ich merke ja, dass die dann auch mitfühlen mit mir. Und das ist das Schöne: die fühlen so mit (weint), nicht? [...]

I: Wie ist das für Sie, wenn Sie so spüren, dass sie bei ihren Betreuerinnen Gefühle auslösen?

Frau S: Eigentlich gar nicht so gut, ich möchte das ja nicht, dass irgendjemand wegen mir traurig ist.“ (Fr. Schulte I 149-157)

„Ich muss dabei sagen, sie [die beiden Betreuerinnen] versuchen vieles. Jetzt muss ich mich aber mal ankreiden, denn ich blocke vieles ab ich blocke vieles ab. Mit Ausflüge machen, immer wieder: ‚Frau Schulte, wir machen dies, wir machen das‘, und mich setzt keiner unter Druck, das finde ich so schön, ich bin mein Leben lang nur unter Druck gesetzt worden (weint). Die geben sich wirklich ganz viel Mühe, aber ich blocke vieles ab, weil ich dann nicht in der Lage bin. Erst sage ich: ‚Ja mache ich, ich freue mich‘, aber wenn es dann so weit ist, dann blocke ich ab. Und die geben sich wirklich Mühe, mich immer wieder zu bestärken, um was zu machen. Immer wieder. Auch so wenn – wir können uns mal hier treffen und da treffen, ich weiß, dass sie das gut meinen.“ (Fr. Schulte I 278-287)

Bei vorliegenden Bindungsstörungen oder Defiziten in der Beziehungsfähigkeit der Klientel kann auch die Fähigkeit zu nehmen und zu empfangen mit Angst, Scham oder Schuldgefühlen belastet sein. Das Empfangen wird auf bestimmte („ungefährliche“) Ebenen beschränkt, bei gewissen Qualitäten der Beziehungsebene abgewehrt und kann nur ambivalent-wechselhaft zugelassen werden oder aber über ein Arrangement von Geben-Nehmen, wie mit Frau Kollmann und Herrn Conradi veranschaulicht. Auf Seiten der Fachkraft ist Empathie und Flexibilität gefordert, dergestalt, die jeweiligen Ausgangslagen und Bedürfnisse zu beantwor-

ten – was auch ein Sich-beschenken-lassen resp. Empfangen-können erforderlich machen kann – am Beispiel des abgewiesenen Geburtstagsgeschenks (Herr Unger, vgl. Punkt 2.2.3.1) habe ich dies bereits beschrieben.

Eine *ambivalente* Haltung von Fachkräften, Nähe zu zeigen, sich ab einem bestimmten Punkt aber abzugrenzen, mutet KlientInnen Bolay zufolge „eine situative Interpretationsleistung zu, der sie sich aus strukturellen Gesichtspunkten heraus nicht gewachsen zeigen können, deren Folgen sie aber als beschämendes Unvermögen ihrer selbst erfahren“ (Bolay 1998, S. 45). Konfrontiert die Fachkraft den/die KlientIn mit implizit oder explizit eingeforderte Dankbarkeit, bringt sie ihn/sie oftmals in Bedrängnis: Da der/die KlientIn reziproken Ansprüchen nicht genügen kann und keine Gegenleistung zu bieten hat, können Beschämung oder Unterwerfungsangebote die Folge sein (vgl. Bolay 1998, S. 39 ff.).

Es steht zu vermuten, dass wenn das Geben eine Last ist, auch das Empfangen zur Last wird. Die in den MitarbeiterInnen-Interviews berichteten herausfordernden und oft belastenden Arbeitsbedingungen wirken sich auf die Arbeit mit den KlientInnen aus, bspw. indem Druck „nach unten“ weitergegeben wird (vgl. Dahm/Kunstreich 2011, S. 61ff.). Die Aufgabe der Fachkräfte, den KlientInnen das Empfangen „trotz der leeren Hände“ vergessen zu machen, ihnen erwartungsloses Geben zuzusichern und dennoch selbst empfangen zu können, wenn die Bedarfslage des/der KlientIn es einfordert, diese Aufgabe ist selbstredend eine anspruchsvolle und von den teilweise (über-)fordernden Bedingungen der Praxis bedrohte.

### 2.2.6 *Gelingende professionelle Beziehung als sicherer „dritter Ort“*

Eine gelingende professionelle Beziehung, so das Zwischenfazit, ist ein gemeinsam, aber asymmetrisch geschaffener „dritter Ort“. Der/die KlientIn wird von der Fachkraft „auf eine eher stille, unauffällige, kontinuierliche Art und Weise begleitet“ (Heltzel 2000, S. 2). So begreift auch Hennessey die Arbeit mit dem/der KlientIn als „a way of waiting on others“ (Hennessey 2011, S. 122): it „cannot do anything to anybody, hence can better represent a process going on, observed perhaps, understood perhaps, assisted perhaps, but not applied. [...] Waiting [...] is a virtue because it implies constructive attentiveness“ (ebd.). Durch ein persistentes, aber nicht bedrängendes; ein kontinuierliches, aber auch grenzen-transparentes Klima scheint ein Möglichkeitsraum auf, ein „als-ob-Ort“: real und nicht real zugleich, ernst und nicht-ernst, existentiell bedeutsam und spielerisch (vgl. Heltzel 2000, S. 28). Aufrechterhalten und weiterentwickelt wird der „dritte Ort“ durch Entwick-

lungserfahrungen des/der KlientIn; gefährdet durch Übergriffe und Grenzüberschreitungen (a.a.O., S. 25). Aus der bindungstheoretischen Perspektive ergeben sich Parallelen zum „sicheren Hafen“, denn „wie bereits für das Kind ein funktionierendes Bindungssystem zugleich das Explorationssystem öffnet, eröffnet eine sozialarbeiterische Beziehung Räume für neue Erfahrungen und Entwicklungen“ (Gahleitner 2007, S. 5).

Für jede hier untersuchte Betreuungsbeziehung wurden von den Befragten spezifische Eigenarten, Ausgestaltungen und teilweise auch Rituale geschildert. Der/die BetreuerIn zeigt sich dem/der KlientIn nicht nur als professionelle/r SozialarbeiterIn, sondern auch als individuell zu unterscheidender Mensch. Die dadurch entstandene einzigartige, in der Form nicht reproduzier- und ersetzbare Betreuungsbeziehung als „dritte Subjektivität“ ist entsprechend kostbar. So wurde in den Gruppendiskussionen im Vergleich zu den Einzelinterviews tendenziell weniger offen über die Beziehung zum/zur BetreuerIn gesprochen. Die größte Diskrepanz konnte diesbzgl. bei Frau Kollmann und Herrn Thiele beobachtet werden. Dies ist aber deshalb nicht weiter erstaunlich, da Herr Thiele, insbesondere aber Frau Kollmann zur Aufrechterhaltung des Vertrauens einen sehr geschützten Rahmen benötigen. Die Auseinandersetzung mit anderen KlientInnen, die zudem noch vom gleichen Betreuer betreut werden, zwingt zur Konfrontation mit der Mehrfachzuständigkeit: der eigentlich so benötigte exklusive, vertraute Rahmen wird gesprengt und droht der Zerstörung ausgesetzt zu werden. Frau Kollmann als auch Herr Thiele schützen ihren „dritten Raum“, indem sie sich in der Gruppendiskussion mit eher allgemein gehaltenen Beiträgen beteiligen oder schweigen.

Der „dritte Ort“ ist ob seines formell-initiierten Settings stets durch sein Ende bedroht. In manchen Interviews wurde dies von den Befragten thematisiert. Bei fast allen, auch gut gelingenden professionellen Beziehungen verbleibt die Macht über ihren Bestand am Ende doch auf Seite der Professionellen. In der bindungsbasierten Sozialen Arbeit wird dies kritisch gesehen, soll die Initiative für die Trennung doch dem Klienten/der Klientin überlassen werden (vgl. Trost 2014, S. 25). Wenn das Ende der Betreuungsbeziehung ansteht, gilt es – gerade bei lange bestehenden, alltagsnahen Betreuungsbeziehungen – besonders feinfühlig vorzugehen, wobei die Fachkraft sich „als Vorbild für den Umgang mit Trennungen [verhält]“ (ebd.). Der/die Klientin „wird darin ermutigt, Trennungsängste einerseits und die Neugier auf Erkundung eigenständiger Wege ohne Begleitung andererseits zu verbalisieren und vielleicht auch auszuprobieren“ (ebd.; vgl. zur Beendigung von professionellen Beziehungen auch Solomon 2010).



sondern auf die Sachebene auszulagern. Im Datenmaterial ließen sich dafür einige Hinweise finden, wenn bspw. wenn persönliche Geschenke von KlientInnen mit der Begründung einrichtungsinterner Regeln abgewiesen wurden. In der nachfolgenden Tabelle sind die wesentlichen Punkte zur Rollendiffusion zusammengefasst:

KlientInnen kommen in Bedrängnis, wenn ihre Bedürfnisse nach Nähe (Herr Thiele, Herr Unger) oder Distanz (Frau Kollmann) nicht dergestalt beantwortet werden, dass sie diese entweder von der Fachkraft als *reell befriedigt* oder aber als explizit oder implizit *wahrgenommen* –wenngleich nicht immer erfüllbar – erleben. Der Fachkraft obliegt die Verantwortung, die Nähe/Distanz-Balance individuell an die Bedürfnisse des/der jeweiligen KlientIn anzupassen.

Natürlich wird dieses ohnehin prekäre, weil sich kontinuierlich verändernde und im Widerstreit der Pole stehende Spannungsfeld durch psychische Erkrankungen und/oder Beziehungsstörungen der Klientel zusätzlich verschärft oder überlagert, mindestens aber erschwert. So ist es insbesondere im gemeindepsychiatrischen Kontext an der Fachkraft, sensibel zu sein für eigene Gegenübertragungsphänomene sowie Bedürfnisse der Klientel nach Nähe oder Distanz achtsam wahrzunehmen und diese ggf. stellvertretend zu deuten.

So könnten z.B. Schutzmechanismen eine Rolle spielen, wie sie Bock et al. beschrieben haben:

„Die Depression schützt, indem sie Verzweiflung bindet, gewissermaßen einfriert und zugleich der Umsetzung von Selbsttötungsabsichten eine innere Lähmung entgegensetzt. Alle Schlechtigkeit der Welt im Inneren vorwegzunehmen, ist ein depressionstypischer Teufelskreis. Das eigene Scheitern permanent selbst zu organisieren und zu beweisen, erweckt zumindest den Anschein von Souveränität“ (Bock et al. o.J. S. 16).

Klaus Dörner und Ursula Plog haben in ihrem Lehrbuch „Irren ist menschlich“ diverse Reaktionsmuster auf und Beziehungsmuster hinter verschiedenen psychischen Erkrankungen beschrieben (Dörner/Plog 1996). So warnen sie davor, die

„Hilflosigkeit [des depressiven Patienten] [...] zum idealen Partner unserer professionellen Hilfslust und Fürsorglichkeit [zu machen]. [...] Denn sobald wir nach unseren ‚normalen‘ Hilfs- und Trostgefühlen handeln, haben wir uns von unseren eigenen Bedürfnissen verführen lassen, sitzen wir in der Falle, sind wir von der depressiven Beziehung abhängig [...]. Woran merken wir das? Spätestens daran, daß wir nach einiger Zeit verblüfft wahrnehmen, daß derselbe Partner jetzt negative Gefühle in uns auslöst, uns wütend und sauer macht“ (Dörner/Plog 1996, S. 205).

Aber natürlich beeinflussen nicht nur die pathologischen Aspekte der Persönlichkeit des/der KlientIn, sondern seine/ihre *gesamte Person* die Beziehungsgestaltung. Wie von den KlientInnen subjektiv empfundene Grenzübertretungen seitens der Fachkraft oder unbefriedigte Bedürfnisse nach Beziehung oder nach Autonomie verarbeitet werden, d.h. ob sie abgewehrt werden müssen oder thematisiert werden können, korrespondiert in signifikanter Weise mit dem jeweiligen *Reflexionsvermögen*, der *Introspektionsfähigkeit* und dem *Selbstwertgefühl* des/der KlientIn. Auch hier ist die Fachkraft vor die Aufgabe gestellt, das Niveau der Selbstreflexion des/der Klientin einzuschätzen und die Beziehungsgestaltung danach auszurichten.

Die Verberuflichung Sozialer Arbeit macht die helfende Beziehung zu einer Dienstleistung, die die Leistungsempfänger zwar nicht von der Mitwirkung auf der Sachebene, aber von reziproken Erwartungen auf der Beziehungsebene befreit. Realiter können aber beziehungs-dynamische Erwartungen dennoch eine Rolle spielen, so sind professionelle Beziehungen eben nicht nur formell-rollenförmige, sondern immer auch zwischenmenschliche. Inwieweit die Fachkraft persönlich gekränkt ist, wenn ihr Engagement nicht zum gewünschten Ziel führt, sie Dankbarkeit oder Einsicht erwartet; inwieweit der/die KlientIn sich als zwar hilfebedürftigeR, aber selbstbewussteR InteraktionspartnerIn etabliert oder sich durch Rollenannahmen selbst stigmatisiert: diese Dynamiken werden durch die Formalisierung des Arbeitsverhältnisses nicht getilgt. Hilfe zu empfangen kann belastend und beschämend sein. Auch hier spielt das spezifische Verstehen und Eingehen auf die jeweils unterschiedlichen psychischen Realitäten der Klientel eine wesentliche Rolle, damit eine professionelle Beziehung zu einem sicheren „dritten Ort“ werden kann.



Professionelle Beziehungen in der Sozialen Arbeit  
Eine integrale Exploration im Spiegel der Perspektiven  
von Klienten und Klientinnen

Abeld, R.

2017, IX, 265 S. 20 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-658-17128-5