

Frieda Heinzelmann, Michael Domes, Christian Ghanem,  
Frank Sowa

**„Weil dieser Mensch hat’s einfach in mein Kopf,  
in mein Herz (...) geschafft“:**

**Zur Beziehungsgestaltung von jungen wohnungslosen  
Menschen und Sozialarbeiter\_innen**

“Because this person just got into my head,  
into my heart (...)”: On the relationship between  
young homeless people and social workers

**Zusammenfassung:** Der Aufbau von Beziehungen zu jungen wohnungslosen Menschen ist für Fachkräfte der Sozialen Arbeit häufig eine Herausforderung, da diese als schwer erreichbare Adressat\_innen wahrgenommen werden. Unsere Sekundäranalyse qualitativer Daten, in der die Sicht junger Menschen ohne eigene Wohnung aus verstehender Perspektive rekonstruiert wird, zeigt, dass das Eingehen von Beziehungen für vulnerable Personen sehr voraussetzungsreich ist: Ihr eigenes Beziehungshandeln ist vor dem Hintergrund biografischer Erfahrungen oftmals von schwerwiegenden Vertrauensverlusten gekennzeichnet, sodass Vertrauen erst mühsam wiedererlangt werden muss. Das Wissen um die von den Jugendlichen artikulierten Bedingungen der Vertrauenswiederherstellung ist bedeutsam für die Beziehungsgestaltung in der Sozialen Arbeit und sollte für eine vertrauensbildende Soziale Arbeit ernst genommen werden.

**Schlagworte:** Wohnungslosigkeit, Vulnerabilität, Vertrauen, Beziehung, Profession

**Abstract:** Building relationships with young homeless people, perceived as difficult to reach, is often a challenge for social work professionals. Our secondary analysis of qualitative data, in which the view of young people without shelter is reconstructed from an understanding perspective, shows that entering relationships is very preconditional for vulnerable persons: Against the background of biographical experiences, their own relationship activities are often influenced by serious losses of trust, so that trust must

first be regained with difficulty. Knowing about the conditions for building trust articulated by the young people is significant for shaping professional relationships and should be taken seriously for trust-building social work.

**Keywords:** homelessness, vulnerability, trust, relationship, profession

## 1. Einleitung

Viele Jugendliche und junge Erwachsene ohne Wohnung gelten in der Fachliteratur als ‚schwer erreichbar‘ oder ‚entkoppelt‘ (Mögling et al., 2015), da sie trotz ihrer prekären Lebenslagen, die mit Erfahrungen der Ausgrenzung, Stigmatisierung, Gewalt und Vereinsamung einhergehen, gesellschaftlich institutionalisierte Unterstützungsangebote nicht in Anspruch nehmen. Der Ausgangspunkt dieser Feststellung ist die Perspektive der bürgerlich-kapitalistischen Mehrheitsgesellschaft, die erwartet, dass junge Menschen zielstrebig und zweckorientiert das Bildungsmoratorium nutzen, um kulturelles Kapital, insbesondere Bildungstitel, zu erwerben und den Status eines wirtschaftlich selbstständigen ‚Erwachsenen‘ zu erreichen (Zinnecker, 2000). Da eigensinnige Deutungen von jungen Menschen in dieser Betrachtung unberücksichtigt bleiben (Willis, 1979), werden Abweichungen von einer antizipierten Normalbiografie insbesondere in jungen Jahren als soziales Problem definiert, sodass Organisationen der Sozialen Arbeit beauftragt werden, Übergänge von Schule in Ausbildung und Beruf mithilfe von personenbezogenen sozialen Dienstleistungen zu realisieren.

Durch diesen Auftrag steht die Soziale Arbeit vor der Herausforderung, einen dauerhaften Kontakt zu jungen wohnungslosen Menschen herzustellen, um ihnen Hilfen überhaupt erst anbieten zu können. Wie in anderen Feldern der Sozialen Arbeit kommt daher der Beziehungsarbeit eine hohe Bedeutung zu (Ansen, 2009; Hancken, 2020). Die professionelle Beziehungsgestaltung und deren Reflexion wird als eine zentrale „Schlüsselqualität für die Soziale Arbeit“ (Gahleitner, 2017, S. 15) gesehen, da erst auf Basis einer tragfähigen Beziehung Handlungsmöglichkeiten für die alltägliche Lebenspraxis von Adressat\_innen eröffnet werden können (Böhle et al., 2012, S. 200).

Obwohl Beziehungen unser Leben (erst) ermöglichen und prägen (Lenz & Nestmann, 2009), „[u]nser aller Alltagsleben in ein Geflecht persönlicher Beziehungen eingebettet“ (Lenz, 2008, S. 681) und Beziehung „ein Grundphänomen der Lebenswelt von Menschen“ (Boschki, 2003, S. 88) ist, bleibt zugleich das *Wie* in entsprechenden sozialarbeiterischen Theorien und Konzepten – die spezifische Eigenart dieser Beziehung – häufig im Unkla-

ren, Vagen und Unkonkreten (Cornel et al., 2020): „Zwar weiß jeder, dass ohne Beziehungen nichts läuft. Aber es scheint nicht so einfach zu sein, ein Theoriegebäude für die Beziehungen zu entwickeln“ (Schröder, 2002, S. 59). Dies zeigt sich auch mit Blick auf die Empirie. Im deutschsprachigen Raum gibt es bisher nur wenige Analysen der professionellen Beziehungsgestaltung, zum Beispiel in Bezug auf konkrete Nähe-Distanz-Verhältnisse oder das Empfinden und die subjektiven Deutungen der beteiligten Akteur\_innen (u. a. Klug et al., 2020; Kowalski et al., 2018; Schröder, 2017). So sieht Gahleitner die „empirisch basierte theoretische Detailerarbeitung und Kompetenzvermittlung“ (2020, S. 108) als eine wesentliche Aufgabe für die Soziale Arbeit, „insbesondere für jene Adressat\_innen und Klient\_innen, die bereits mehrfach Vertrauensmissbrauch und Beziehungsabbrüche erlebt haben“ (ebd., S. 109). Zu diesen gehören auch junge wohnungslose Menschen, die aufgrund ihrer prekären Lebenslage und ihrer biografischen Erfahrungen als besonders vulnerabel bzw. verletzlich gelten.

Wenn im folgenden Beitrag über die professionelle Beziehungsgestaltung von sozialarbeiterischen Fachkräften und jungen Menschen ohne Wohnung nachgedacht wird, soll eine verstehende Perspektive eingenommen werden, welche die Sicht der jungen Menschen rekonstruiert. Dabei zeigt sich in den qualitativen Daten (Abschnitt 2), dass für vulnerable Personen das Eingehen einer Beziehung sehr voraussetzungsreich ist: Vertrauen avanciert in den Narrativen zur Schlüsselkategorie, die das eigene Beziehungshandeln leitet. Um diese Perspektive nachvollziehen zu können, analysiert der Beitrag, welche Erfahrungen Vertrauensverluste evoziert haben (Abschnitt 3) und wie sich Vertrauen zunächst in Beziehungen zu Fachkräften wiederherstellen lässt (Abschnitt 4). Die Erkenntnisse aus der Empirie werden mithilfe von wissenschaftlicher Literatur schließlich generalisiert (Abschnitt 5) und führen zur Frage, welche Konsequenzen sich für die Soziale Arbeit ergeben (Abschnitt 6).

## 2. Methodisches Vorgehen und Forschungsfrage

Empirisch stützt sich der Beitrag auf narrativ angelegte Leitfadeninterviews und eine Gruppendiskussion mit jungen (ehemals) wohnungslosen Menschen, die zwischen 2018 und 2021 erhoben und für den vorliegenden Artikel sekundäranalytisch ausgewertet wurden. Die empirischen Daten stammen aus vier an der Technischen Hochschule Nürnberg durchgeführten

Forschungsprojekten.<sup>1</sup> Die Auswahl der empirischen Daten wurde anhand der folgenden Kriterien getroffen: Es handelt sich bei den interviewten Personen um junge Menschen, die aktuelle oder vergangene Erfahrungen von Wohnungs- und/oder Obdachlosigkeit machen mussten, die zum Zeitpunkt des Interviews zwischen 16 und 27 Jahre alt waren, die in den Interviews positive wie auch negative Erfahrungen mit professionellen Fachkräften diskutieren und die anhand der Logiken des Hilfesystems als (zeitweise) ‚entkoppelt‘ angesehen werden können.

Die anfängliche Selektion von insgesamt 28 Transkripten wurde zunächst in Anlehnung an die Grounded Theory (Glaser & Strauss, 1998) offen kodiert, um einen ersten thematischen Zugang zum Material herzustellen und eine vorläufige Auswahl relevanter Abschnitte für eine spätere Detailanalyse zu treffen. Anhand von Strategien der minimalen und maximalen Kontrastierung der Fälle wurden insgesamt zehn Interviews sowie eine Gruppendiskussion vertieft in die Auswertung einbezogen. Neben dem darauffolgenden axialen Kodieren wurden einzelne, besonders eindrückliche Interviewsequenzen zusätzlich sequenzanalytisch ausgewertet (Wernet, 2009), wodurch einerseits neue Kategorien und Konzepte, andererseits Verbindungen zwischen Kategorien sowie Subkategorien sichtbar wurden. In diesem Prozess kristallisierte sich das Vertrauen und dessen Verlust als eine Schlüsselkategorie in den Beziehungskonstruktionen heraus, anhand welcher die Forschungsfrage wie folgt präzisiert werden konnte: Wie kann es jungen wohnungslosen Menschen in Folge ihrer biografischen Erfahrungen schwerwiegender Vertrauensverluste gelingen, Vertrauen in sozialarbeiterische Fachkräfte (v. a. in Einrichtungen der Kinder- und Jugend- sowie Wohnungslosenhilfe) wiederzuerlangen?

### 3. Über das verlorene Vertrauen junger wohnungsloser Menschen

Bereits in den biografischen Einstiegserzählungen der jungen Menschen zeigt sich, dass diese belastende Kindheitserfahrungen und Bedingungen innerhalb und außerhalb der Herkunftsfamilie erlebt haben, aber auch

---

1 Dem Lehrforschungsprojekt *Wohnungslosigkeit in der Metropolregion Nürnberg* [P1] (Sowa, 2020, 2021), den Forschungsprojekten *Smart Inklusion für Wohnungslose* [P2] (Sowa et al., 2020) und *Junge (ehemals verdeckt) wohnungslose Frauen und ihre sozialen Netzwerkbeziehungen* [P3] sowie der Masterarbeit *Statuspassage „Leaving Care“* [P4] (Heinzlmann, 2020).

Mobbing und Gewalterfahrungen im Schulalltag sowie verschiedene Schicksalsschläge. Die interviewten jungen Menschen verfügen über diskontinuierliche Institutionenkarrieren und vielfältige negativ gedeutete Erfahrungen mit Hilfeeinrichtungen oder Behörden. Als Schlüsselkategorie lässt sich in den Erzählungen verlorenes Vertrauen im Kontext ihrer Obdach- und Wohnungslosigkeit identifizieren. Dieser Vertrauensverlust ist auf sehr unterschiedlichen Ebenen lokalisierbar.

### 3.1 Vertrauensverluste in die Herkunftsfamilie

In nahezu allen vorliegenden Transkripten werden tiefgreifende Vertrauensverluste in die Herkunftsfamilien thematisiert. Viele der später wohnungslosen jungen Menschen waren physischer, psychischer und/oder sexualisierter Gewalt sowie Vernachlässigungen in ihrer Kindheit und Jugend ausgesetzt. Entsprechend finden sich in den Narrativen zahlreiche Erinnerungen an Vertrauensbrüche durch ihre Eltern oder andere wichtige Bezugspersonen in ihrem nahen Umfeld, wie exemplarisch aus folgender Aussage ersichtlich wird:

*„[S]ie [die Mutter der Befragten] hat immer wieder, war sie toxisch und hat mich beleidigt und keine Ahnung was. [...] Das ist so ein kleiner Teufelskreis, weil immer, wenn ich mit ihr war, hatte ich [...] dieses beklemmende Gefühl, dass irgendetwas nicht stimmt. Und jetzt weiß ich, wieso, weil wenn man Todesangst erlebt [...] so fast täglich“ (P3, I2: Abs. 232).*

Auch wird immer wieder von häufig unerwarteten und hochkonflikthaften Trennungen der Eltern berichtet sowie darauffolgenden negativen Erfahrungen mit neuen Lebenspartner\_innen. Daneben finden sich beispielsweise Erzählungen von psychischen Erkrankungen, Rollenumkehrungen und einem Ausgeliefertsein gegenüber unberechenbarem Verhalten erwachsener Bezugspersonen. Es häufen sich Berichte über Konflikte, Rauswürfe und Beziehungsabbrüche bzw. -diskontinuitäten innerhalb der Herkunftsfamilien. Die jungen Menschen schildern, sich auch in Verbindung mit Kontaktverboten zu anderen Familienmitgliedern verstoßen zu fühlen.

In einem Großteil der Interviews werden tiefgreifende Ambivalenzen in Beziehungen zu Herkunftsfamilien deutlich. Diese sind einerseits von Sehnsucht und dem Wunsch nach familiärer Geborgenheit, andererseits von Enttäuschung und der wahrgenommenen Notwendigkeit, sich zu distanzieren, durchzogen – wie sich z. B. in der folgenden Aussage einer jungen Frau zeigt, die erneut das Risiko eingeht, in Beziehung zur Mutter zu treten:

„[W]eswegen ich halt jetzt auch Kontakt wieder trotzdem versuch zu Mama aufzubauen, weil [Name des Ex-Partners der Mutter] ist nicht da, ich will also ihre Fassade kennenlernen [...] Nur wenn sie das verhaut, dann war's das mit Kontakt“ (P3, I4: Abs. 26).

## 3.2 Vertrauensverluste in das Hilfesystem, den Staat und die Gesellschaft

Infolge des in ihren Herkunftsfamilien oft gefährdeten Kindeswohls kommen viele der jungen Menschen im Laufe des Kindes- oder Jugendalters in Kontakt mit der Jugendhilfe. Auch hier häufen sich nicht selten negative Erfahrungen und damit einhergehende wechselseitige Vertrauensbrüche. Viele der Interviewten erzählen über ihre Aufenthalte in verschiedenen Jugendhilfe- und/oder psychiatrischen Einrichtungen und dortige Regeln und Strukturen, an die sie sich nicht halten konnten oder wollten: „[U]nd ich war halt schon immer so ne Systemsprenger, sagt ja eigentlich schon alles, ähm gegen Regeln und ich musste mich da halt einfach an Regeln halten und das war einfach nicht mein Ding. Ich wollte mein eigenes Ding durchziehen“ (P4, I4: Abs. 28). In diesem Zitat wird deutlich, dass das Label „Systemsprenger“ sogar in das eigene Selbstbild aufgenommen wurde. Dazu kommen Erfahrungen von Bestrafungen sowie teilweise physischen und psychischen Grenzüberschreitungen durch Fachkräfte oder auch andere Bewohner\_innen. Eine Befragte erklärt den Vertrauensverlust in ihre Herkunftsfamilie und daraufhin auch in die Jugendhilfe wie folgt: „[I]ch hatte schon immer Probleme mich anzupassen und mich wie Zuhause zu fühlen halt, weißt du, wenn du jahrelang misshandelt wirst und dann dahin geschoben wirst und dahin geschoben wirst und da rausfliegst, dann, das prägt einen“ (P3, I2: Abs. 106).

Aus den Erzählungen geht hervor, dass sich die jungen Menschen nach diversen Beziehungsabbrüchen und oftmals gescheiterten Übergangsgestaltungen nicht gesehen und „vom Staat allgemein [...] im Stich gelassen“ (P4, I4: Abs. 28) fühlen. Gleiches wird vor allem auch bezüglich der Erfahrungen mit Behörden und dem Sozialleistungssystem wahrgenommen, wie folgende Aussage verdeutlicht:

„[A]ngefangen hat es mit den Papieren. [...] ich wollte es am Anfang alleine machen. (.) Und ich hatte solche Probleme und ich war dort, ich habe gesagt: ‚Leute, ich habe das noch nie gemacht, ich kenne mich damit überhaupt nicht aus.‘ Ja du kannst halt schauen, wo du bleibst so im Endeffekt [...] dann verlierst du so schnell den Mut und dann kann ich auch

*verstehen, dass viele dann einfach aufgeben und sagen: ‚Wisst ihr was, ich bleibe aus dem System draußen, ich bleibe auf der Straße.‘ Ich war oft auch an dem Punkt, wo ich gesagt habe: ‚Nee ich will kein Teil der Gesellschaft sein‘“ (P4, I4: Abs. 30).*

Die Befragte schildert hier eine starke Überforderung und fehlende Unterstützungsleistungen, die in einem Vertrauensverlust in den Staat und die Gesellschaft resultieren können. Hilfeleistungen können dann versagt oder nicht mehr angenommen werden, was Wohnungs- und Obdachlosigkeit zur Folge haben kann.

### **3.3 Vertrauensverluste in das informelle Unterstützungsnetzwerk**

Um sichtbare Obdachlosigkeit zu vermeiden, nehmen viele der jungen Menschen zunächst die Unterstützung aus ihrem informellen sozialen Netzwerk durch Freund\_innen, Bekannte oder Verwandte in Anspruch, die ihnen ein Dach über dem Kopf gewähren. Sie kommen temporär in ungesicherten Wohnverhältnissen unter. Vor allem die Frauen unter ihnen gehen nicht selten zweckorientierte Partnerschaften ein, um der Gefahr und den Diffamierungen auf der Straße zu entgehen, wie eine Befragte beschreibt:

*„[U]nd wir waren übrigens nicht zusammen, aber hatten trotzdem Sex. [...] es war einfach nur, weil ich dachte, ‚ich muss es so, weil was ist, wenn er mich rausschmeißt, dann bin ich obdachlos, dann muss ich auf die Straße‘“ (P3, I2: Abs. 72).*

Dabei zeigt sich in vielen Erzählungen, dass die einen Unterschlupf anbietenden Personen oftmals als letzte Möglichkeit wahrgenommen werden, nicht obdachlos sein zu müssen, da es an weiteren Unterstützungsressourcen (z. B. in der Familie oder im Hilfesystem) fehlt. Aufgrund der nicht vorhandenen mietvertraglichen Absicherung besteht in solchen Arrangements meist eine hohe Abhängigkeit. So wird von unterschiedlichen geforderten finanziellen oder hauswirtschaftlichen Gegenleistungen gesprochen, die von den Betroffenen als Ausbeutung wahrgenommen werden. Auch berichten die jungen Menschen davon, dass die Unterkunft gewährenden Personen selbst Probleme mit Alkohol- oder Drogenkonsum sowie der Alltagsbewältigung haben, sodass entweder ein Zusammenleben unmöglich ist oder auch diese Personen ihre Wohnung nicht halten können:

*„[D]ann war es halt so, dass ich bei ihr [einer Bekannten] gewohnt habe [...] ich hatte keine andere Möglichkeit. Aber Problem war halt eben, dass die auch abhängig war [...] und sie war [...] so eine Person – die hat halt Eltern, die leben beide noch zusammen [...] sie hat mir dann irgendwann gesagt, sie packt das nicht alleine zu wohnen und ist dann zurück zu ihren Eltern und ich musste dann halt schauen, wo ich bleibe“ (P4, I4, Abs. 26).*

Somit ist in der Inanspruchnahme informeller Unterstützungsressourcen immer das Risiko plötzlicher Beendigung impliziert. Damit kann einerseits ein ständiges Misstrauen, andererseits eine allgegenwärtige Gefahr von Vertrauensbrüchen für junge wohnungslose Menschen verbunden sein, was in Folge häufig zu (erneuter) Obdachlosigkeit führt.

### **3.4 Vertrauensverluste in die „Leute auf der Straße“**

Aus den Interviews geht hervor, dass das Leben auf der Straße vielfach als absoluter Vertrauensverlust gedeutet wird und dazu führen kann, dass *„Du denkst jeder ist dein Feind“* (P2, GD3\_T7: Abs. 558). Das verlorene Vertrauen zeigt sich eindrücklich in einem Ausschnitt einer Gruppendiskussion in einer Einrichtung für sogenannte entkoppelte Jugendliche:

T3: *„Dass die Leute auf der Straße mein Vertrauen missbraucht haben und gefickt haben, ist klar, deswegen hab ich ja nur noch mir vertraut. (T4: Ja.) Das haben die meisten. [...]“*

T5: *„Du kannst eigentlich bloß den Leuten trauen, so weit wie du sie eigentlich siehst oder um dich hast.“*

T4: *„Und nicht mal denen kannst du teilweise vertrauen [...]. Die stehen vor dir, lächeln dich an, du drehst dich um und hast ein Messer im Rücken. Das ist einfach Fakt“ (P2, GD3: Abs. 549–557).*

Mit *„die Leute auf der Straße“* wird eine spezielle Gruppe konstruiert, die von anderen Leuten abgrenzbar wird, die nicht auf der Straße leben. Dennoch verbirgt sich im Begriff *„Leute“* eine geschlechtsneutrale Verallgemeinerung für Personen, für die zunächst keine weiteren Eigenschaften definiert sind. Prägend ist hier viel mehr *„die Straße“*, die die Leute zu dem macht, was sie sind. Diese haben das Vertrauen, das als eine Art persönliche Eigenschaft und ebenfalls verallgemeinert aufgefasst zu werden scheint, *„missbraucht und gefickt“*. Dies deutet auf tiefe Enttäuschung und Verrat sowie einen Verlust von Achtung und Respekt hin. Die Sphäre der *„Leute*



auf der Straße“ wird zu einer Art gesetz- und vertrauenslosem Raum. Als daran anknüpfende logische Konsequenz bleibt nur das Vertrauen auf sich selbst. Diese Erfahrungen teilen demnach „die meisten“. Vertrauen wird an Sichtbarkeit geknüpft, die mit einer Schutzfunktion einhergehen kann. Auf der Straße werden primär strategische Allianzen gebildet, aber keine vertrauensvollen Beziehungen, an die Erwartungen geknüpft werden könnten. Es entsteht das Bild eines Überlebenskampfes. Jede Person auf der Straße wird damit zu einem potenziellen Feind – Vertrauen geht also mit einem erhöhten Risiko einher und ständige Wachsamkeit ist geboten. Gerade vor dem Hintergrund traumatischer Erlebnisse wird diese Haltung plausibel: „[D]ann war, hatte ich mal alleine eine Nacht nichts, bin ich halt zu einem Typen mitgegangen (.). Ich bereue das total, was damals war, da war dann auch die, ja (.), Vergewaltigung und so“ (P3, I4: Abs. 106).

#### 4. Zum Wiedererlangen von Vertrauen

Die Erfahrungen der jungen Menschen ohne Wohnung lassen sich als (nicht zwangsläufig aufeinanderfolgende) Abwärtsspirale lesen, die zu einem verlorenen Vertrauen in die Herkunftsfamilie, das Hilfesystem, den Staat, die Gesellschaft, in informelle Unterstützungsnetzwerke und schließlich in „die Leute auf der Straße“ führt. Diejenigen unter den Befragten, die die aktuelle Situation nicht alleine bewältigen können oder wollen, formulieren Voraussetzungen, unter denen sie wieder Beziehungen, v. a. zu Fachkräften in Einrichtungen der Sozialen Arbeit, eingehen und Vertrauen wiedererlangen würden.

*„Äh, ich habe mich auf niemanden verlassen und dadurch, dass ich ja auch auf der Straße gelebt habe [...] lernst du halt, du kannst keinem trauen und das zieht sich halt so über das Leben und man kommt irgendwann an den Punkt, wo man verstehen muss: ‚Alleine kommst du einfach nicht weiter‘ und du musst lernen Hilfe anzunehmen und auch Bindung zuzulassen und das war immer mein größtes Problem“ (P4, I4: Abs. 22).*

In dieser Aussage wird deutlich, dass Beziehungserfahrungen und -erwartungen ambivalent sind. Trotz eines erlebten Risikos erneuter Verletzungen berichten die Befragten von der Notwendigkeit, sich diesem Risiko zu stellen, da ein alleiniges Durchbrechen des Teufelskreises der Wohnungslosigkeit kaum möglich ist:

*„Ich bin halt auch der Meinung, du brauchst einfach irgendeinen Menschen, wo du dir denkst: ‚Okay derjenige ist es. Der schafft dich da wirklich rauszuholen.‘ Wo du denkst: ‚Ok an dem halt ich jetzt fest, weil dieser Mensch hat’s einfach wirklich in mein Kopf, in mein Herz, oder was weiß ich geschafft‘“ (P2, GD3\_T4: Abs. 536).*

Vertrauen muss dabei folglich nicht an den Status einer Fachkraft oder an eine Rolle gebunden sein. Entscheidend ist die positive Erwartung, dass diese Person ‚vertrauenswert‘ ist. Um zu vertrauen, wird zunächst die persönliche Überzeugung vorausgesetzt, dass der andere Mensch auch wirklich zu helfen vermag und es gewinnbringend sei, an ihm oder ihr festzuhalten. Dafür müsse es diese Person einerseits in den Kopf der Befragten schaffen – sie sollte also bestimmte Eigenschaften aufweisen, die ermöglichen, auf kognitiver Ebene Vertrauen zu entwickeln. Darüber hinaus müsse die Person es ebenfalls in das Herz des jungen Menschen schaffen – Vertrauen ist demnach auch nur über eine emotionale Bindung möglich. Die jungen Menschen erzählen daran anknüpfend von konkreten positiven und vertrauensvollen Beziehungserfahrungen, deren Ausprägungen im Folgenden beschrieben werden.

#### **4.1 Erwartbares Handeln professioneller Fachkräfte**

Für die Ermöglichung von Vertrauen in professionelle Fachkräfte erscheint es zunächst als Voraussetzung, dass diese als Hilfe- und nicht als Kontrollinstanz wahrgenommen werden:

*„[V]iele Jugendliche haben dann, glaub ich, das Bild, dass diese Leute hier für die Polizei arbeiten, aber die Erfahrung, die ich hier machen konnte, waren sehr [...] entgegenkommend, sehr nett und sehr, sehr (..) human [...] ich habe mich noch nie so (.) sicher gefühlt über ein Problem mit einer fremden Person zu reden, (I: Mhm) das dem Gesetz sozusagen nicht passt“ (P1, I115: Abs. 125).*

Bei jungen wohnungslosen Menschen kann zunächst der Eindruck entstehen, dass die sozialpädagogischen Fachkräfte (hier im Rahmen einer Einrichtung der Drogenhilfe) im Auftrag der Polizei arbeiten und damit eine Kontrollfunktion innehaben. Anhand einer konkreten Erfahrung konnte der Jugendliche allerdings dieses „Bild“ einer vermeintlichen Kontrollinstanz von dortigen Professionellen revidieren. Er fühlt sich als Mensch wahrgenommen und erlebt die Hilfe im Kontrast zu seiner Kontrollerwar-

tung als „*entgegenkommend*“. Somit kann Optimismus entstehen, dass die professionelle Person auch über ‚vertrauenswürdige‘ Fähigkeiten verfügt, so dass es sich lohnt, das Risiko des Vertrauens einzugehen. Die Rolle der Betreuerin kann zu der positiven Erwartung führen, dass sie auch verpflichtet sowie motiviert ist, zu helfen.

Vertrauen in professionelle Fachkräfte kann dann durch ein erwartbares, transparentes Handeln Professioneller im Rahmen ihres Auftrages realisiert werden. Dies geht exemplarisch aus folgender Aussage hervor:

*„[H]m ich vertraue ihnen [ihren drei Erziehungsbeistand\_innen] und das ist ziemlich schwer eigentlich. [...] Und weißt du, das ist ganz wichtig zu wissen, ich würde denen nicht so arg vertrauen, wenn sie nicht meine Betreuer wären. (I: Ja ...) Was ziemlich komisch ist, wenn man bedenkt, was ich alles erlebt habe mit meinen Betreuern [in der stationären Heimerziehung] aber ja“ (P3, I2: Abs. 310).*

So betont die Befragte an dieser Stelle noch einmal die Schwere ihres Vertrauensverlustes, den sie unter anderem auch mit Erlebnissen mit früheren Betreuenden in Verbindung bringt, deren Professionalität sie infrage stellt. Vertrauensstiftend scheint, dass vergangene Erfahrungen innerhalb von Rollenbeziehungen mit Betreuer\_innen durch die aktuellen Beziehungserfahrungen revidiert werden. Das Vertrauen in ihre Erziehungsbeistand\_innen ist für sie vor allem möglich, da diese verlässlich in ihrer Rolle als „Betreuer“ agieren und entsprechenden Erwartungen gerecht werden. Dies ist mit dem Erfüllen eines institutionellen Auftrags sowie einer spezifischen Zweckgerichtetheit der Hilfe verbunden. Auf die Frage der Interviewerin, was für die Befragte eine professionelle Beziehung heiße, antwortet sie wie folgt:

*„Naja, nicht so wie mit meinen Betreuern, mit meinen in den Heimzeiten. Also ich scherze mit denen auch und so aber (.) ich glaub mit denen ist es mir noch mehr bewusst, dass sie nur Erziehungsbeistandshilfe sind. (..) Vom Jugendamt halt bezahlt. Willst du wissen, wie viel die verdienen?“ (P3, I2: Abs. 121).*

Trotz eines humorvollen Umgangs scheint für die Befragte hier vor allem ihr eigenes Bewusstsein, „*dass sie nur Erziehungsbeistandshilfe*“ sind, für ihre Beziehung und ihr eigenes Bild von den Professionellen entscheidend. Ihr Wissen darüber, dass die professionelle Beziehung zu ihren Betreuer\_innen aus einer bezahlten Tätigkeit hervorgeht, kann vertrauens-

stiftend sein. Andererseits nimmt sie damit eine klare Abgrenzung zu Freundschaftsbeziehungen oder gelungener Elternschaft als ‚richtige Beziehungen‘ vor und betont damit auch die Distanz in der professionellen Beziehung.

## 4.2 Reduzierung von erlebter Asymmetrie in der professionellen Beziehung

Dazu kontrastierend kann Vertrauen auch darauf aufbauen, dass eine Fachkraft sich gegen die Vorschriften und den Auftrag einer Institution und die damit verbundenen Erwartungen stellt. Die klassische asymmetrische Rollenkonstellation in der professionellen Beziehung wird damit aus Sicht der jungen Menschen partiell aufgelöst – die Wahrnehmung der Fachkraft geht über die Erwartung an Rollenträger\_innen hinaus: *„Also ich hatte super großes Glück, dass er mein Betreuer war, weil ähm er so ein bisschen sein eigenes Ding durchgezogen hat mit mir“* (P4, I4: Abs. 24). Dies impliziert ein authentisches Handeln des Betreuers als Person. Institutionelle Rahmenbedingungen werden dem jedoch entgegenstehend wahrgenommen:

*„[E]r war halt irgendwo auch ein Kumpel für mich ähm, das kann ich nicht leugnen, aber er hat sich halt selbst schwergetan, weil er musste sich irgendwo an die Richtlinien halten und er war da schon von der Arbeit ein bisschen eingeschränkt“* (P4, I4: Abs. 54).

Die junge Frau sieht ihren Betreuer hier nicht nur in seiner Rolle als Fachkraft, sondern er ist für sie darüber hinaus *„irgendwo auch ein Kumpel“*. Im Gegensatz zu einem *„Kumpel“* unterliegt ihr Betreuer allerdings den Regeln der Einrichtung (hier konkret, dass sie dort nur verbleiben könne, wenn sie einer Ausbildung nachgeht), in der er angestellt ist. Diese Rahmenbedingungen liegen der Beziehung zugrunde, auch wenn diese in der Wahrnehmung der Interviewten über eine rein professionelle Beziehung hinausgeht. Aufgrund des Bewusstseins, dass ihr Betreuer diesen für alle in der Einrichtung geltenden Regeln unterliegt, wird sein Handeln nicht auf der Ebene der vermeintlich freundschaftlichen Beziehung interpretiert. An diese Ausführungen anschließend, ist hervorzuheben, dass es den jungen Menschen vor allem wichtig ist, als Individuum mit eigenen Bedürfnissen und weniger als Klient\_in mit einem Paket zu bearbeitender Probleme wahrgenommen zu werden. So wünscht sich eine Befragte:

„[H]alt eben auch das individuelle Denken immer auf die Person bezogen, es ist schwierig [...] und auch kraft- und zeitaufwendig, aber es bringt halt im Endeffekt wirklich viel mehr. [...] das ist wichtig, dass man mehr den Menschen sieht und nicht dieses Paket an Problemen [...]. Ich glaub, das ist das A und O, was die Leute immer wieder vergessen, leider“ (P4, I4: Abs. 68).

Aus diesem Zitat wird die Ambiguität professioneller Beziehungen ersichtlich. In der professionellen Beziehung ist sie einerseits Adressatin einer bestimmten Einrichtung mit einer auf bestimmte Problemlagen zugeschnittenen Konzeption. Gleichzeitig ist sie aber auch Individuum mit anderen als die von der Einrichtung und darin verankerten professionellen Beziehungen adressierten Eigenschaften und auch Problemlagen. Daran anknüpfend hebt die Befragte die Notwendigkeit hervor, auch als ein solches wahrgenommen zu werden, was nur in einer als zumindest partiell persönlich erlebten Beziehung möglich ist.

Die einem Vertrauensbündnis entgegenstehende Asymmetrie in professionellen Beziehungen wird auch in einer ungleichen Verteilung von Wissen gesehen. So kann eine offensichtliche Anwendung bestimmter Gesprächstechniken für den Beziehungsaufbau als hinderlich empfunden werden:

„Also mit der kann man auch über alles reden und so aber die tut halt dann da dieses psychologische Reden halt und ich brauch halt dann auch eine, die mir dann halt ähm richtige Hilfe gibt (.) also halt wie so ne, wie so ne Art Freundin aber halt Psychologin“ (P3, I1: Abs. 260).

Hier wird ein starker Wunsch nach Beziehungen auf Augenhöhe deutlich, was mit dem Ersehnen von Reziprozität in Verbindung steht:

„[D]ass die andere Person dann auch so'n bisschen was von sich erzählt hat, was so auch Vertrauen so halt erweckt so, wenn jemand anderes halt auch ein bisschen Scheiße von sich erzählt [...] dass man so zusammen irgendwie findet“ (P3, I4: Abs. 274).

Ersichtlich wird, dass die junge Frau ein persönliches Wissen über die Person der Fachkraft als wichtig empfindet, um zu vertrauen. Nicht nur der junge Mensch gibt sensible Informationen über sich selbst und seine Biografie preis und macht sich damit verletzlich, sondern auch der oder die Professionelle. In den Aussagen lässt sich die Beziehung zur Fachkraft als

vorgestellte Freundschaftsbeziehung analysieren, „wie so ne Art Freundin“ soll sie sein. Diese *Als-ob-Freundschaft* ermöglicht eine zumindest partielle Wahrnehmung der persönlichen Identität der Fachkraft und das Entdecken von Gemeinsamkeit und Ähnlichkeit. Dabei soll die Fachkraft nicht – wie normalerweise in einer Freundschaftsbeziehung üblich – Privates oder Intimes preisgeben, vielmehr soll sie ein echtes Interesse an der Person und ihrer Situation zeigen, gut zuhören können und möglichst in der gleichen Sprache kommunizieren, damit Verstehensprozesse wahrscheinlicher werden. Dahinter steht ein Gefühl des echten, auf gemeinsamen Erfahrungen beruhenden Verstanden-Werdens und Mitfühlens. Woran ein anderer junger Mensch wie folgt anknüpft:

*„ich find halt, es sollte keiner beim Jugendamt arbeiten, der wo (..) nicht im Geringsten irgendwas passiert ist, oder irgendwie das nachvollziehen kann, weil er schon selbst, irgendwas so erlebt hat, [...] sollte nicht so jemand beim Jugendamt arbeiten, der wo das nur für das Geld macht“ (P1, I118: Abs. 601).*

Dieser junge Mensch geht davon aus, dass es Fachkräften durch eigene biografische Reflexivität besser möglich ist, die Lage ihrer Klient\_innen zu verstehen und sich in diese hineinzusetzen. Eine solche Empathie sieht er als notwendige Entscheidungsgrundlage und Motivation für die Arbeit.

### 4.3 Kontinuierliches Beziehungsangebot und Zutrauen

Aus den Interviews wird immer wieder deutlich, dass eine an der individuellen Person ansetzende professionelle Beziehung als bedingungslos, stabil und Fehler verzeihend imaginiert wird, wie folgendes Zitat exemplarisch verdeutlicht: *„Also er [ihr Betreuer] hat mich im Endeffekt nie verurteilt, er war halt immer für mich da, egal was für ein Mist ich gebaut habe, und ich glaube, das ist das Wichtigste gewesen, weil ähm ohne ihn hätte ich gar nicht verstanden, was es heißt, Stabilität zu haben“ (P4, I4: Abs. 24).* Das Fortbestehen der Beziehung zu ihrem Betreuer sei nicht auf eine bestimmte Anzahl oder Schwere von Fehlern limitiert, die sie als Adressatin der Jugendhilfeeinrichtung machen darf. Sie empfindet dies als Stabilität, die ihr in ihrer Biografie zuvor nicht gegeben gewesen sei. Daraus resultiert der Wunsch eines fortbestehenden Beziehungsangebotes, welches auch die Möglichkeiten des Verlassens und der Rückkehr beinhaltet: *„[W]o den Leuten halt äh wirklich gezeigt wird, okay auch wenn du abhaust oder weg bist, die sind trotzdem da“ (P4, I4: Abs. 30).* Damit sind immer auch Opti-

mismus, Hoffnung und Anerkennung seitens der Fachkraft impliziert, auch wenn der junge Mensch nicht allen institutionellen Anforderungen gerecht wird:

*„[W]eil ähm manchmal schaffe ich es auch nicht, zu meinem Termin zu meinen Betreuern zu gehen zum Beispiel, (.) weil so kaputt bin (...) Ja. (.) Aber hat sich eigentlich nicht viel verändert. Ich glaube, meine Betreuer würden was anderes sagen. Okay, die würden sagen: ‚[Name der Befragten] hat sich verändert, die hat so gute Fortschritte gemacht.‘ Ja. Ich seh’s nicht so [...] Ich hab so viel Scheiße erlebt, ich kann nichts positiv sehen so (.) das geht irgendwie nicht. (.) Und meine Betreuer erinnern mich halt ganz oft so ‚[...] du machst das toll‘ und so“ (P3, I2: Abs. 179 ff.).*

Damit beinhaltet Vertrauen auch einen Vertrauensvorschuss, den der oder die Professionelle dem jungen Menschen entgegenbringt. Vertrauen wird somit in einer Ko-Produktion von Hilfe möglich:

*„So. Du musst jemandem vertrauen können und du musst aber auch, das war bei mir hier so krass, ähm, es kam hier so ein Vertrauensvorschuss, die Leute [...] hatten mich zum damaligen Zeitpunkt seit vielleicht drei Monaten gekannt, haben mir aber so weit vertraut, ähm mir gewisse Aufgaben zugetraut, die ich mir selbst nicht zugetraut hätte“ (P2, GD3\_T3: Abs. 537).*

Vertrauensverluste junger wohnungsloser Menschen betreffen – wie diese Zitate zeigen – nicht nur andere Personen und Institutionen, sondern oftmals auch das Vertrauen der jungen Menschen in sich selbst und in die eigenen Fähigkeiten. Umso wichtiger erscheint ein Vertrauensvorschuss professioneller Fachkräfte gegenüber dem jungen Menschen. Für die Befragten scheint die professionelle Beziehung an dieser Stelle als eine Art Spiegel zu fungieren. Die entgegengebrachte Anerkennung ermöglicht Selbstwirksamkeitserfahrungen, wodurch ebenso das Selbstvertrauen gestärkt und ein Raum für eigene Schwächen hergestellt werden:

*„Wenn du dann siehst, hey der lässt mich auch machen [...] ich kann hier zeigen, was ich kann, und zeig aber im gleichen Sinn auch, was ich nicht kann, dann, glaub ich, ähm, wird da ein Schuh draus“ (P2, GD3\_T3: Abs. 547).*

## 5. Vulnerabilität und Vertrauen

In der Analyse der Narrative wohnungsloser junger Menschen wurde deutlich, dass Aussagen über die eigenen biografischen Beziehungserfahrungen eng mit Themen des Vertrauens und der Vulnerabilität verwoben sind. Die Befragten berichten von wiederkehrenden Vertrauensverlusten, die die eigene Verletzlichkeit spürbar werden lassen. Insbesondere durch *Vertrauensverluste in der Herkunftsfamilie* werden Bindungserfahrungen gemacht, die auch zukünftige Beziehungen prägen. Nicht selten werden diese frühen Bindungserfahrungen in späteren Hilfearrangements v. a. im Rahmen der Kinder- und Jugendhilfe reproduziert. Die (oft stationären) Hilfen werden in den Erzählungen der Betroffenen in Verbindung gesetzt mit Bestrafung und Strukturen, in denen sie keinen Raum für sich und ihre individuellen Bedürfnisse erleben. Daneben führen fehlende Unterstützung und Anerkennung durch öffentliche Institutionen, wie z. B. Behörden oder auch psychiatrischen Einrichtungen, zu einem erlebten *Vertrauensverlust in das Hilfesystem, den Staat und die Gesellschaft*. Wenn wir Vertrauen als positive Erwartungshaltung an das Verhalten anderer verstehen (Möllering, 2005, S. 287 f.), sehen wir in den Ergebnissen eine erfahrungsgesättigte Erwartung, von anderen hintergangen und verletzt zu werden. Diese Erwartungshaltung gepaart mit dem dennoch vorhandenen Bedürfnis nach Beziehungen und der Notwendigkeit, Hilfe von außen anzunehmen, um die Wohnungslosigkeit zu bewältigen, führt zu einem sehr hohen Maß an erlebter Vulnerabilität. Trotz der erwarteten Verletzung wird und muss das Risiko eingegangen werden, in Beziehung zu treten. Gegenüber einer institutionalisierten Hilfe versprechen informelle Hilfearrangements in persönlichen Beziehungen zu Freund\_innen, Bekannten etc. eine höhere Wahrscheinlichkeit, vertrauensvolle Beziehungen zu erleben, da hier in der Regel eine relativ hohe Ähnlichkeit zwischen *Hilfebringer\_in* und *-empfänger\_in* gegeben ist. Dies ist theoretisch nicht nur ein zentraler Faktor für Vertrauen (Bijlsma-Frankema & Costa, 2005, S. 261 f.), sondern spiegelt sich empirisch auch als Wunsch an (professionelle) Hilfebeziehungen wider. Dass junge wohnungslose Menschen dennoch von einem *Vertrauensverlust in die informellen Unterstützungsnetzwerke* berichten, ist durch eine fehlende Reziprozität erklärbar (ebd.). Sie nehmen eine hohe Abhängigkeit z. B. von Unterkunft gewährenden Personen in Kauf, von denen die eigene Verletzlichkeit und Bedürftigkeit ausgenutzt wird. Besonders problematisch kann diese Dynamik für wohnungslose Mädchen und Frauen werden, die von sexuellen Übergriffen, nicht einvernehmlichem Geschlechtsverkehr bis hin zu Vergewaltigung berichten. Entsprechend bilden sich Peer-Gruppen ,auf



der Straße', in denen Menschen aufeinandertreffen, die aufgrund immer wiederkehrender Verletzungen und Traumatisierungen eine tendenziell negative Erwartungshaltung gegenüber ihren Mitmenschen entwickelt haben. Vor diesem Hintergrund bildet sich dort keine ‚Kultur des Vertrauens‘ heraus, was (neben Ähnlichkeitserleben und Reziprozität) als dritter Faktor für Vertrauensbildung angesehen werden kann (ebd.). Vertrauen zu Peers zu knüpfen, ist mit einem Risiko verbunden. Diese risikoaverse Haltung ergibt sich nicht nur durch negative Erfahrungen in anderen Zusammenhängen, sondern auch durch *Vertrauensverluste in die „Leute auf der Straße“*, von denen ein Verhalten erwartet wird, das an der eigenen Gewinnmaximierung ausgerichtet ist. Schlusslogisch wird die Position eingenommen, dass eine Kontrolle der gegebenen Situation erneute Verletzungen vorbeugen kann. Eine absolute Kontrolle ist jedoch nicht möglich, zumal die Komplexität der Lebenswelt die menschlichen Verarbeitungskapazitäten übersteigt. Luhmann (2014, S. 27 ff.) sieht hierbei die Funktion des Vertrauens in einer Reduktion von Komplexität, um handlungsfähig zu bleiben. Wenn es jedoch im Umfeld an einer ‚geteilten Kultur‘ oder Strukturen des Vertrauens mangelt, bleibt den Menschen nur, in persönliche Beziehungen zu investieren, in denen die eigene Vulnerabilität akzeptiert (Bijlsma-Frankema & Costa, 2005, S. 267) und durch Vertrauen die Handlungsfähigkeit (wieder)hergestellt werden kann. Derartige persönliche Beziehungserfahrungen werden von den Befragten immer wieder im Rahmen professioneller Beziehungen gemacht. Dies mag zunächst widersprüchlich erscheinen, zumal bei professionellen Beziehungen die Rollenförmigkeit im Fokus steht. Zugleich lässt sich die Gestaltung professioneller Beziehungen nicht auf eine ‚rein technische Beziehungsmethode‘ (Ansen, 2009, S. 388) reduzieren. „Eine strikte Trennung persönlicher und professioneller Beziehungen ist dabei nicht möglich“ (ebd.). Diese persönlichen Beziehungserfahrungen werden eben gerade durch Beziehungen ermöglicht, „innerhalb derer der Professionelle nicht ausschließlich als Rollenträger, sondern auch als Person interagiert“ (Ophardt, 2006, S. 23). Professionelle Beziehungen haben damit vielfach sowohl professionelle als auch persönliche Anteile. Die professionelle Beziehung lässt sich dabei als nicht-umgehbarer Rahmen interpretieren, in welchem allerdings auch ‚freundschaftliche‘ Beziehungen möglich sind. Somit kann eine reziproke Interaktion „auf Augenhöhe“ stattfinden, die von Hilfeempfänger\_innen als vertrauensbildend interpretiert wird. Diese Begegnung zwischen Menschen bleibt jedoch eine *Als-ob-Freundschaft*, da sie in einen wohlfahrtsstaatlichen Rahmen eingebettet ist. Dahinter verbirgt sich für Fachkräfte eine unaufhebbare Ambivalenz sowie die fortwährende Notwendigkeit, sich innerhalb dieser Widersprüche zu posi-

tionieren. Da sich wohlfahrtsstaatliche Hilfeeinrichtungen für die Betroffenen als nicht vertrauenswürdig erwiesen haben, überrascht es auch nicht, dass bestimmte Sozialarbeiter\_innen als atypisch konstruiert werden: Sie werden als Fachkräfte wahrgenommen, die sich vom System emanzipieren. Die Sozialarbeiter\_innen scheinen es auf diese Weise zu schaffen „die eigene Vertrauenswürdigkeit unter Beweis [zu stellen] – als Bindeglied zwischen Person und System“ (Gahleitner, Wesenberg & Paulick, 2021, S. 60). Anknüpfend an die empirischen Ergebnisse und unterschiedliche Arten von Vertrauen (Bijlsma-Frankema & Costa, 2005) kann resümiert werden, dass vertrauensvolle professionelle Beziehungen dann hergestellt werden können, wenn (1) die Fachkraft eine gewisse Identifikationsfläche bietet bzw. Ähnlichkeiten erlebt werden („character-based trust“, ebd., S. 261). Dadurch wird von den Adressat\_innen eine erwünschte *Reduzierung der Asymmetrie* in professionellen Hilfesettings wahrgenommen. Außerdem muss die Beziehung durch (2) ein Mindestmaß an Reziprozität gekennzeichnet sein („process-based trust“, ebd.). In der vorliegenden Studie wurde dies insbesondere dadurch deutlich, dass die Befragten ein *kontinuierliches Beziehungsangebot und Zutrauen* seitens bestimmter Fachkräfte erleben. Dies verweist auf den riskanten Charakter von Vertrauen, wie ihn bereits Luhmann aus einer systemtheoretischen Perspektive beschrieb:

„Man kann Vertrauen nicht verlangen. Es will geschenkt und angenommen sein. Vertrauensbeziehungen lassen sich daher nicht durch Forderungen anbahnen, sondern nur durch Vorleistung dadurch, daß der Initiator selbst Vertrauen schenkt oder eine zufällig sich bietende Gelegenheit benutzt, sich als vertrauenswürdig darzustellen (indem er zum Beispiel eine Fundsache abliefert). Für den Vertrauenden ist seine Verwundbarkeit das Instrument, mit dem er eine Vertrauensbeziehung in Gang bringt“ (Luhmann, 2014, S. 55).

Die Verwundbarkeit muss demnach nicht als grundsätzliches Hindernis für Vertrauen angesehen werden. Vielmehr kann sich der Vertrauenscharakter gerade durch die Akzeptanz der Verletzlichkeit auszeichnen und einen Raum schaffen, in dem Intimität entstehen sowie Scham und Schwäche verbalisiert werden können (vgl. Gahleitner et al., 2021, S. 62).

Neben den beiden angeführten Vertrauensformen wird in der Literaturanalyse von Bijlsma-Frankema und Costa (2005) noch (3) „institution-based trust“ (S. 261) angeführt. Auch wenn in den Ergebnissen Vertrauensverluste in staatliche Institutionen deutlich wurden, kann institutionalisi-

sierte Hilfe vertrauensförderlich sein. Es wurde deutlich, dass das institutionelle Regelwerk (z. B. in Erziehungshilfen) zu *erwartbarem Handeln professioneller Fachkräfte* und somit zu Verlässlichkeit führt und damit Vertrauen begünstigt. Die Transparenz der Regeln (z. B. bezüglich Schweigepflicht, örtlicher und zeitlicher Ressourcen oder der Bezahlung der Fachkräfte) kann entlasten, indem Komplexität reduziert und Verhalten vorhersehbar wird. Das institutionalisierte Setting bietet hier eine gewisse Form der Kontrolle der Beziehung. Oben wurde argumentiert, dass ein Vertrauensverlust zu einer erhöhten Kontrolle von sich und seiner Umwelt führt. In diesem abschließenden Fall wird deutlich, dass diese dichotome Perspektive auf Vertrauen und Kontrolle, wie sie auch häufig in der Literatur (Möllering, 2005, S. 284), aber auch im Alltagssprachlichen Gebrauch (‘Vertrauen ist gut, Kontrolle ist besser’) vorzufinden ist, für das Verstehen professioneller Beziehungen wenig hilfreich erscheint. Vielmehr erscheint es vielversprechend, in zukünftigen Forschungsarbeiten einen Fokus auf die Wechselwirkungen zwischen Kontrolle und Vertrauen vor allem auch in Zwangsbeziehungen zu legen, um das bisher wenig beleuchtete, aber für die Soziale Arbeit zentrale Thema der Vertrauensbildung im Rahmen von nicht selbst-initiierten Hilfebeziehungen näher zu beleuchten.

## **6. Implikationen für eine vertrauensbildende Soziale Arbeit**

Die vorgestellten Ergebnisse geben Einblicke in die Beziehungskonstruktionen von wohnungslosen jungen Menschen und verweisen auf die Bedeutung einer vertrauensbildenden Sozialen Arbeit. Den Befragten war es trotz vielfältiger Vertrauensverluste möglich, eine Beziehung zu signifikanten Anderen einzugehen und eine auf Nähe basierende Kommunikations- und Beziehungspraxis zu realisieren. Dies gelingt bei einigen interviewten Jugendlichen v. a. dann, wenn sie eine *Als-ob-Freundschaft* erleben und eine Interaktion als „auf Augenhöhe“ stattfindend wahrnehmen und Vertrauen aufbauen können. Dieses bezieht sich jedoch nicht ausschließlich auf die Person, sondern auch auf die Fachkraft als Rollenträger\_in (vgl. ähnliche Ergebnisse im Kontext sozialpädagogischer Familienbegleitung; Rügger et al., 2021). Auch wenn institutionalisierten Hilfesystemen eher mit Skepsis begegnet wird, kann die Mitgliedschaft der Fachkraft in diesem System vertrauensbildendes Potenzial entfalten, da damit ein erwartbares Handeln einhergehen kann. Entsprechend scheint es für die Praxis bedeutsam, eine Passung zwischen positiven Erwartungen der Adressat\_innen mit dem Er-

leben dieser herzustellen. Eine für die vulnerable Lage der jungen Menschen sensibilisierte Haltung von Fachkräften gestattet mit negativen Erwartungen und Widerständen im Beziehungsaufbau konstruktiv umzugehen, so dass neuartige Beziehungen ermöglicht werden.

Für die professionelle Beziehungsgestaltung ist daher bedeutsam, dass erstens die institutionellen Rahmenbedingungen und Zielsetzungen der Zusammenarbeit transparent gemacht werden und zweitens ein subjektorientiertes und fallverstehendes Arbeiten angestrebt wird, um diese Passung in einem dynamischen Beziehungsprozess kontinuierlich herzustellen. Subjektorientierung als ein Charakteristikum der beruflichen Handlungsstruktur Sozialer Arbeit (Spiegel, 2021, S. 30 ff.) erscheint auch deshalb gerade für diese Zielgruppe angezeigt, da die jungen Menschen Vertrauensverluste in der Vergangenheit häufig auf Nicht-Verstehen und Nicht-Berücksichtigung ihrer Bedürfnisse zurückführen. Ein transparentes und subjektorientiertes Vorgehen kann zudem einer Reproduktion erneuter Vertrauensverluste und subjektiv nicht nachvollziehbaren Beziehungsabbrüchen entgegenwirken.

Gerade bei der sehr vulnerablen und vorbelasteten Gruppe junger wohnungsloser Menschen sollte die Perspektive der Zusammenarbeit in den Blick genommen werden. Idealerweise befähigen positive Beziehungserfahrungen die Adressat\_innen, auch in anderen sozialen Zusammenhängen eine Bindungssicherheit zu erlangen, sodass die Beziehung als „schützende Inselerfahrung“ (Gahleitner, 2017, S. 305) kein atypisches Beispiel für die Beziehungserfahrungen in der Lebenswelt bleibt (für eine Generalisierung bzw. ein Übertragen von Vertrauen vom Fall auf ein ganzes System siehe Wenzel, Kakar & Sandermann, 2022). Beziehung und Vertrauen sind zentrale und gleichsam unscharfe Konzepte in der Sozialen Arbeit. Es gibt wohl weder Praktiker\_innen noch Forscher\_innen, die deren praktische und theoretische Relevanz absprechen würden. Was vertrauensvolle Beziehungen jedoch prägt und wie sie hergestellt und aufrechterhalten werden können, ist für die allermeisten Felder der Sozialen Arbeit empirisch unklar. Die Ergebnisse der Studie geben zumindest für das Feld der Wohnungslosenhilfe Hinweise zu den Voraussetzungen für professionelle Beziehungen aus der Sicht von Adressat\_innen Sozialer Arbeit sowie zu der Rolle und Bedeutung von Vertrauen und Vertrauensverlusten. Dabei hat sich gezeigt, dass unterschiedliche Vertrauenskonzepte das Verständnis dieser Phänomene fördern können, je nachdem, ob ein prozess-, charakter- oder institutionenbasierter Vertrauensbegriff angelegt wird. Der Umgang mit Vulnerabilität verlangt eine wohlfahrtstaatliche Rahmung, die Zeit und Personal zur Verfügung stellt sowie unorthodoxe Lösungen zulässt, damit Vertrauen

entstehen kann. Vorgefertigte Lösungen, die auf eine Verhaltensänderung der Adressat\_innen und eine rasche gesellschaftliche Integration ausgerichtet sind, werden zu einer erneuten Nicht-Erreichbarkeit führen. Sozialarbeiterische Interventionen müssen als vertrauensbildende Soziale Arbeit den Eigensinn, die biografischen Erfahrungen sowie die tatsächlichen Erwartungen, Bedürfnisse und Bedarfe der Klient\_innen ernst nehmen.

## Literatur

- Ansen, H. (2009). Beziehung als Methode in der Sozialen Arbeit. Ein Widerspruch in sich? *Soziale Arbeit*, 58(10), 381–389.
- Bijlsma-Frankema, K., & Costa, A. C. (2005). Understanding the Trust-Control Nexus. *International Sociology*, 20(3), 259–282.
- Böhle, A., Grosse, M., Schrödter, M., & van den Berg, W. (2012). Beziehungsarbeit unter den Bedingungen von Freiwilligkeit und Zwang. *Soziale Passagen*, 4(2), 183–202.
- Boschki, R. (2003). „Beziehung“ als Leitbegriff der Religionspädagogik. *Grundlagen einer dialogisch-kreativen Religionsdidaktik*. Ostfildern: Schwabenverlag.
- Cornel, H., Gahleitner, S. B., Köhler-Saretzki, T., Nowacki, K., Sarto-Jackson, I., Schleifer, R., Schröder, M., & Suess, G. J. (2020). Bindung und Beziehung in der Sozialen Arbeit. Einführende Bemerkungen. *Soziale Arbeit*, 69(9/10), 324–325.
- Gahleitner, S. B. (2017). *Soziale Arbeit als Beziehungsfprofession. Bindung, Beziehung und Einbettung professionell ermöglichen*. Weinheim: Beltz Juventa.
- Gahleitner, S. B. (2020). Soziale Arbeit als Beziehungsfprofession. In B. Völter, H. Cornel, S. B. Gahleitner & S. Voß (Hrsg.), *Professionsverständnisse in der Sozialen Arbeit* (S. 101–111). Weinheim: Beltz Juventa.
- Gahleitner, S. B., Wesenberg, S., & Paulick, C. (2021). (Professionelle) Beziehungen und Solidarität. *Sozialmagazin*, 46(8), 58–64.
- Glaser, B. G., & Strauss, A. L. (1998). *Grounded theory. Strategien qualitativer Forschung*. Mannheim: Huber.
- Hancken, S. A. (2020). *Beziehungsgestaltung in der Sozialen Arbeit*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Heinzelmann, F. (2020). *Statuspassage „Leaving Care“ – Die subjektive Wahrnehmung des Erwachsenwerdens sowie die Bedeutung von sozialen Beziehungen und der darin implizierten Unterstützung im Übergang*. Unveröffentlichte Masterarbeit, TH Nürnberg.
- Klug, W., Niebauer, D., Mirus, G., Dittelbach, B., & Huber, F. (2020). Beziehungsgestaltung aus Sicht sozialarbeiterischer Fachkräfte. Eine empirische Annäherung. *Soziale Arbeit*, 69(9/10), 378–385.
- Kowalski, M., Hildebrand, J., Marks, S., Retkowski, A., Thole, W., Schäfer, D., & Behnisch, M. (2018). Pädagogische Intimität. Zur Untersuchung von Mustern der Gestaltung pädagogischer Beziehungen in unterschiedlichen Handlungsfeldern. Kindesmisshandlung und -vernachlässigung. *Interdisziplinäre Fachzeitschrift für Prävention und Intervention*, 21(2), 188–201.
- Lenz, K. (2008). Persönliche Beziehungen. In H. Willems (Hrsg.), *Lehr(er)buch Soziologie* (S. 681–701). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

- Lenz, K., & Nestmann, F. (2009). Persönliche Beziehungen – eine Einleitung. In K. Lenz & F. Nestmann (Hrsg.), *Handbuch Persönliche Beziehungen* (S. 9–25). Weinheim: Juventa.
- Luhmann, N. (2014). *Vertrauen. Ein Mechanismus der Reduktion sozialer Komplexität* (5. Aufl.). Stuttgart: UTB.
- Mögling, T., Tillmann, F., & Reißig, B. (2015). *Entkoppelt vom System. Jugendliche am Übergang ins junge Erwachsenenalter und Herausforderungen für Jugendhilfestrukturen*. Vodafone Stiftung Deutschland.
- Möllering, G. (2005). The Trust/Control Duality. An Integrative Perspective on Positive Expectations of Others. *International Sociology*, 20(3), 283–305.
- Ophardt, D. (2006). *Professionelle Orientierungen von Lehrerinnen und Lehrern unter den Bedingungen einer Infragestellung der Vermittlungsfunktion. Eine qualitativ-rekonstruktive Studie an einer Hauptschule im Reformprozess*. Dissertation. Berlin: Freie Universität Berlin, Fachbereich Erziehungswissenschaft.
- Rüegger, C., Gautschi, J., Becker-Lenz, R., & Rotzetter, F. (2021). Bedeutung und Aufbau von Vertrauen in der Sozialpädagogischen Familienbegleitung. *Gesellschaft – Individuum – Sozialisation. Zeitschrift für Sozialisationsforschung*, 2(2). <https://doi.org/10.26043/GISo.2021.2.3>
- Schröder, A. (2002). Beziehungen in der Jugendarbeit – wie sie gestaltet und reflektiert werden. *deutsche jugend*, 50(2), 59–69.
- Schröder, C. (2017). *Emotionen und professionelles Handeln in der Sozialen Arbeit. Eine Ethnographie der Emotionsarbeit im Handlungsfeld der Heimerziehung*. Wiesbaden: Springer VS.
- Sowa, F. (2020). „Meine Vorstellungen von Obdachlosen [wurden] (...) komplett zerstört“. Studentische Feldforschung als Beitrag zur Persönlichkeitsentwicklung? In F. Sowa & C. Zitzmann (Hrsg.), *Anders lehren und lernen. Forschendes Service Learning über Lebenswelten von Menschen in Wohnungsnot* (S. 34–58). Frankfurt am Main: Wochenschau Verlag.
- Sowa, F. (2021). Wohnungslosigkeit in der Metropolregion Nürnberg. In N. Oberbeck (Hrsg.), *Schriftenreihe Lehrforschung 2018/2019* (S. 140–148). TH Nürnberg.
- Sowa, F., Rösch, B., Holzmeyer, T., Neberich, M., Opferkuch, F., Proschek, K., Reindl, R., Scheja, J., & Zauter, S. (2020). Digitalisierung für alle? Zur Auswirkung digitaler Angebote auf Teilhabechancen von Wohnungslosen. *Soziale Passagen*, 12(1), 185–190.
- Spiegel, H. von (2021). *Methodisches Handeln in der Sozialen Arbeit: Grundlagen und Arbeitshilfen für die Praxis* (7. Auflage). Stuttgart: UTB.
- Wenzel, L., Kakar, H., & Sandermann, P. (2022). Vertrauensaufbau zwischen geflüchteten Eltern und frühpädagogischen Angeboten. *Neue Praxis*, 52(1), 61–81.
- Wernet, A. (2009). *Einführung in die Interpretationstechnik der Objektiven Hermeneutik* (3. Aufl.). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Willis, P. (1979). *Spaß am Widerstand. Gegenkultur in der Arbeiterschule*. Frankfurt am Main: Syndikat Autoren- und Verlagsgesellschaft.
- Zinnecker, J. (2000). Kindheit und Jugend als pädagogische Moratorien. Zur Zivilisationsgeschichte der jüngeren Generation im 20. Jahrhundert. In D. Benner & H.-E. Tenorth (Hrsg.), *Bildungsprozesse und Erziehungsverhältnisse im 20. Jahrhundert* (S. 36–68). Weinheim: Beltz.