

Urheberrechtliche Hinweise zur Nutzung Elektronischer Bachelor-Arbeiten

Die auf dem Dokumentenserver der Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern (ZHB) gespeicherten und via Katalog IDS Luzern zugänglichen elektronischen Bachelor-Arbeiten der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit dienen ausschliesslich der wissenschaftlichen und persönlichen Information.

Die öffentlich zugänglichen Dokumente (einschliesslich damit zusammenhängender Daten) sind urheberrechtlich gemäss Urheberrechtsgesetz geschützt. Rechtsinhaber ist in der Regel¹ die Hochschule Luzern – Soziale Arbeit. Der Benutzer ist für die Einhaltung der Vorschriften verantwortlich.

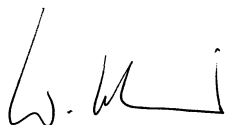
Die Nutzungsrechte sind:

- Sie dürfen dieses Werk vervielfältigen, verbreiten, mittels Link darauf verweisen. Nicht erlaubt ist hingegen das öffentlich zugänglich machen, z.B. dass Dritte berechtigt sind, über das Setzen eines Linkes hinaus die Bachelor-Arbeit auf der eigenen Homepage zu veröffentlichen (Online-Publikation).
- Namensnennung: Sie müssen den Namen des Autors/Rechteinhabers bzw. der Autorin/Rechteinhaberin in der von ihm/ihr festgelegten Weise nennen.
- Keine kommerzielle Nutzung. Alle Rechte zur kommerziellen Nutzung liegen bei der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit, soweit sie von dieser nicht an den Autor bzw. die Autorin zurück übertragen wurden.
- Keine Bearbeitung. Dieses Werk darf nicht bearbeitet oder in anderer Weise verändert werden.

Allfällige abweichende oder zusätzliche Regelungen entnehmen Sie bitte dem urheberrechtlichen Hinweis in der Bachelor-Arbeit selbst. Sowohl die Hochschule Luzern – Soziale Arbeit als auch die ZHB übernehmen keine Gewähr für Richtigkeit, Aktualität und Vollständigkeit der publizierten Inhalte. Sie übernehmen keine Haftung für Schäden, welche sich aus der Verwendung der abgerufenen Informationen ergeben. Die Wiedergabe von Namen und Marken sowie die öffentlich zugänglich gemachten Dokumente berechtigen ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen und Marken im Sinne des Wettbewerbs- und Markenrechts als frei zu betrachten sind und von jedermann genutzt werden können.

Luzern, 16. Juni 2010

Hochschule Luzern
Soziale Arbeit



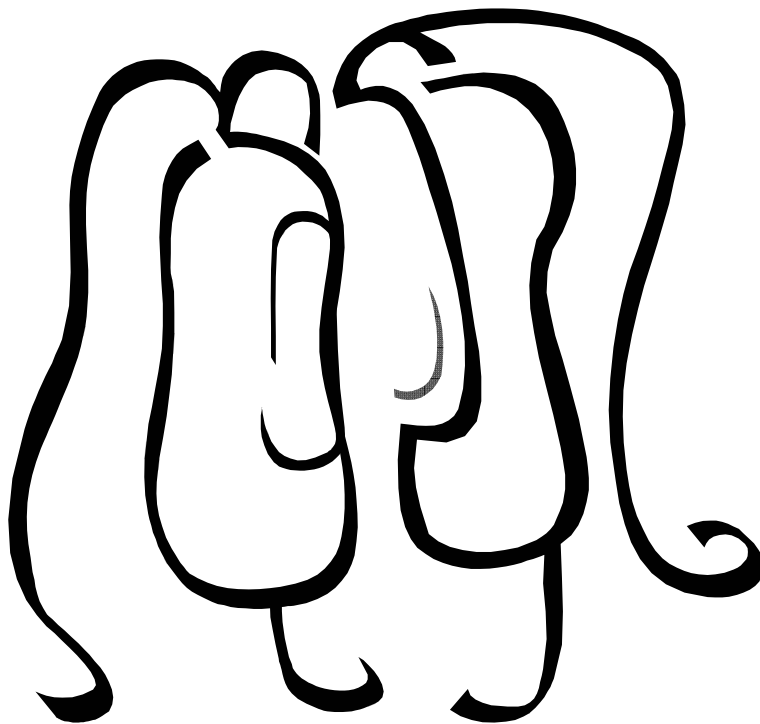
Dr. Walter Schmid
Rektor

¹ Ausnahmsweise überträgt die Hochschule Luzern – Soziale Arbeit das Urheberrecht an Studierende zurück. In diesem Fall ist der/die Studierende Rechtsinhaber/in.

Die Hochschule Luzern – Soziale Arbeit

empfiehlt diese Bachelor-Arbeit

besonders zur Lektüre!



Der Tanz zwischen Nähe und Distanz

Abgrenzung als Herausforderung in der sozialarbeiterischen Beratung

Bachelor-Arbeit

Karin Fischer, Carmen Triaca, Christina Honegger

Hochschule Luzern Soziale Arbeit

16. August 2010

Bachelor-Arbeit
Ausbildungsgang **Sozialarbeit**
Kurs **TZ 2006-2010 & TZ 2006-2011**

Karin Fischer, Carmen Triaca, Christina Honegger

Der Tanz zwischen Nähe und Distanz

Abgrenzung als Herausforderung in der sozialarbeiterischen Beratung

Diese Bachelor-Arbeit wurde eingereicht im August 2010 in 4 Exemplaren zur Erlangung des vom Fachhochschulrat der Hochschule Luzern ausgestellten Diploms für **Sozialarbeit**.

Diese Arbeit ist Eigentum der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit. Sie enthält die persönliche Stellungnahme des Autors/der Autorin bzw. der Autorinnen und Autoren.

Veröffentlichungen – auch auszugsweise – bedürfen der ausdrücklichen Genehmigung durch die Leitung Bachelor.

Reg. Nr.:

Vorwort der Schulleitung

Die Bachelor-Arbeit ist Bestandteil und Abschluss der beruflichen Ausbildung an der Hochschule Luzern, Soziale Arbeit. Mit dieser Arbeit zeigen die Studierenden, dass sie fähig sind, einer berufsrelevanten Fragestellung systematisch nachzugehen, Antworten zu dieser Fragestellung zu erarbeiten und die eigenen Einsichten klar darzulegen. Das während der Ausbildung erworbene Wissen setzen sie so in Konsequenzen und Schlussfolgerungen für die eigene berufliche Praxis um.

Die Bachelor-Arbeit wird in Einzel- oder Gruppenarbeit parallel zum Unterricht im Zeitraum von zehn Monaten geschrieben. Gruppendynamische Aspekte, Eigenverantwortung, Auseinandersetzung mit formalen und konkret-subjektiven Ansprüchen und Standpunkten sowie die Behauptung in stark belasteten Situationen gehören also zum Kontext der Arbeit.

Von einer gefestigten Berufsidentität aus sind die neuen Fachleute fähig, soziale Probleme als ihren Gegenstand zu beurteilen und zu bewerten. Sozialarbeiterisches Denken und Handeln ist vernetztes, ganzheitliches Denken und präzises, konkretes Handeln. Es ist daher nahe liegend, dass die Diplomandinnen und Diplomanden ihre Themen von verschiedenen Seiten beleuchten und betrachten, den eigenen Standpunkt klären und Stellung beziehen sowie auf der Handlungsebene Lösungsvorschläge oder Postulate formulieren.

Ihre Bachelor-Arbeit ist somit ein wichtiger Fachbeitrag an die breite thematische Entwicklung der professionellen Sozialen Arbeit im Spannungsfeld von Praxis und Wissenschaft. In diesem Sinne wünschen wir, dass die zukünftigen Sozialarbeiter/innen mit ihrem Beitrag auf fachliches Echo stossen und ihre Anregungen und Impulse von den Fachleuten aufgenommen werden.

Luzern, im August 2010

Hochschule Luzern, Soziale Arbeit
Leitung Bachelor

ABSTRACT

Diese Bachelorarbeit richtet den Fokus auf die beratende Sozialarbeit. Sozialarbeitende und Klientel begegnen sich in einer professionellen helfenden Beziehung. Für die Zusammenarbeit bedarf es der Nähe, damit Sozialarbeitende Einblick in die Lebenssituation der Klientel erhalten. Professionelles Beraten erfordert wiederum Distanz, um das eigene Handeln, den Beratungsprozess und das Verhalten der Klientel zu reflektieren. Eine Ausbalancierung dieser Komponenten ist daher immer wieder erforderlich. Abgrenzung ist einerseits eine persönliche Angelegenheit, die verlangt, eigene Grenzen wahrzunehmen und dafür einzustehen. Andererseits bewegen sich SozialarbeiterInnen im Kontext ihres professionellen Auftrages, was Abgrenzung bereits impliziert. Trotz Professionalität kann es durch Phänomene wie Ansteckung oder Überidentifikation zu mangelnder Abgrenzung bis hin zu einem Burnout kommen. Wiederum gibt es Faktoren, wie die berufliche Überforderung, die zu einer übermäßigen Abgrenzung führen. Um professionelle Abgrenzung aufrecht zu erhalten oder wieder herzustellen, helfen Handlungsansätze wie die Auftrags- und Rollenklärung, das Konzept der Kundigkeit verbunden mit einer ressourcenorientierten Haltung, Empathie, Kommunikationstechniken, Kongruenz und Psychohygiene. Diese Methoden und Techniken stellen eine Auswahl von möglichen Handlungsstrategien dar und ergänzen sich gegenseitig. Persönliche Abgrenzung, wie auch immer sie umgesetzt wird, erfordert von Sozialarbeitenden eine professionelle Haltung, Achtsamkeit und Reflexion in der Beratungsarbeit. Dadurch entsteht Klarheit im persönlichen Prozess sowie in der Interaktion mit Klientinnen und Klienten; die nötige Balance zwischen Nähe und Distanz kann so immer wieder neu gefunden und definiert werden.

INHALTSVERZEICHNIS

ABBILDUNGSVERZEICHNIS	3
1 EINLEITUNG	4
2 ABGRENZUNG IN DER SOZIALARBEITERISCHEN BERATUNGSBEZIEHUNG	6
2.1 PROFESSIONELLE HELFENDE BEZIEHUNG	6
2.1.1 BEDEUTUNG	8
2.1.2 DOPPELSTRUKTUR UND ASYMMETRIE	9
2.1.3 BEZIEHUNGSDIMENSIONEN ALS RAHMEN	14
2.1.4 GRENZEN DER VERANTWORTLICHKEIT UND ZUNEIGUNG	16
2.1.5 RAHMENBEDINGUNGEN IM KONTEXT DER SOZIALEN ARBEIT	17
2.2 PROFESSIONELLE NÄHE UND DISTANZ	20
2.2.1 PERSÖNLICHE ABGRENZUNG	20
2.2.2 PROFESSIONELLE ABGRENZUNG IN DER BERATUNGSBEZIEHUNG	23
2.2.3 PASSUNGSMODELL	26
3 URSACHEN UND AUSWIRKUNGEN VON UNPROFESSIONELLER ABGRENZUNG	29
3.1 MANGELNDE ABGRENZUNG – URSACHEN UND AUSWIRKUNGEN	29
3.1.1 AUFFORDERUNGSSCHARAKTER	30
3.1.2 ANSTECKUNG	31
3.1.3 ZU STARKE INVOLVIERUNG	35
3.1.4 ÜBERIDENTIFIKATION	36
3.1.5 EMPATHIEWIPPE	38
3.1.6 HELFERTYP AUFOPFERUNGSMODELL	40
3.1.7 BURNOUT	40
3.2 ZU STARKE ABGRENZUNG – URSACHEN UND AUSWIRKUNGEN	45
3.2.1 BERUFLICHE ÜBERFORDERUNG UND MANGELNDE UNTERSTÜTZUNG AM ARBEITSPLATZ	47
3.2.2 VERLUST DER EINFÜHLUNG UND MECHANISCHE HANDLUNGEN	48
3.2.3 UNMOTIVIERTE KLIENTINNEN UND KLIENTEN	48
3.2.4 PERSÖNLICHE MACHTPOSITION	51
3.2.5 HELFERTYPEN SERVICE- UND DOMINANZMODELL	52
4 HANDLUNGSANSÄTZE FÜR PROFESSIONELLE ABGRENZUNG	54
4.1 ABGRENZUNG DURCH AUFTRAGS- UND ROLLENKLÄRUNG	55
4.2 ABGRENZUNG DURCH KUNDIGKEIT UND RESSOURCENORIENTIERUNG	58
4.3 ABGRENZUNG DURCH EMPATHIE	61
4.4 ABGRENZUNG DURCH KOMMUNIKATION	64
4.4.1 FAKTOR RAUM	64
4.4.2 KOMMUNIKATION NACH AUSSEN	66
4.4.3 KOMMUNIKATION NACH INNEN	69
4.4.4 KOMMUNIKATION UND KONGRUENZ	70
4.4.5 EMBODIMENT	73
4.5 ABGRENZUNG DURCH PSYCHOHYGIENE	76
4.5.1 SELBSTFÜRSORGE	77
4.5.2 REFLEXION	79
4.5.3 TRAINING EMOTIONALER KOMPETENZEN – TEK-MODELL	83
5 SCHLUSSFOLGERUNGEN	88
6 LITERATURVERZEICHNIS	91

Die gesamte Bachelorarbeit wurde von den Autorinnen gemeinsam erstellt.

ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abb. 1	Hauptdarsteller und Antipoden im Arztberuf nach Schulz von Thun	S. 4
Abb. 2 a	Überidentifikation: modifizierte Empathiewippe für die beratende Sozialarbeit nach Reutlinger, in Anlehnung an ein Modell von Morina	S. 36
Abb. 2 b	Vermeidung: modifizierte Empathiewippe für die beratende Sozialarbeit nach Reutlinger, in Anlehnung an ein Modell von Morina	S. 44
Abb. 3	Kreislauf des negativen Menschenbildes nach Welter	S. 48
Abb. 4	Vier Grundstrebungen der Persönlichkeit nach Riemann und Thomann (zitiert in Schulz von Thun)	S. 67
Abb. 5	Vier-Felder-Schema zum Konzept der Stimmigkeit, mit personaler und situativer Komponente nach Schulz von Thun	S. 70
Abb. 6	TEK-Modell des konstruktiven Umgangs mit negativen Emotionen nach Berking	S. 81

1 EINLEITUNG



Abb. 1: Hauptdarsteller und Antipoden im Arztberuf nach Friedemann Schulz von Thun (2007, S. 204)

Die vorliegende Bachelorarbeit richtet sich in erster Linie an beratende Personen der Sozialarbeit, aber auch an all jene, die sich für das Thema Abgrenzung und den Tanz zwischen Nähe und Distanz in einer professionellen helfenden Beziehung interessieren. Die Abbildung zeigt einen Vertreter einer helfenden Profession. Alle Helfenden bewegen sich in einem Balanceakt zwischen Nähe und Distanz. Dieser ist herausfordernd und faszinierend zugleich. Distanz ist für Sozialarbeitende nicht nur Voraussetzung für ihre Professionalität, sondern kann, wie die Forschung von Irmhild Poulsen (2007) zeigt, auch einen Faktor für die Erhaltung des eigenen psychischen und physischen Wohlbefindens sein. Sie befragte im Rahmen einer qualitativen Forschung fünfzig Sozialarbeitende zum Thema Selbstfürsorge und Burnoutprävention. Der richtige Umgang mit den eigenen Grenzen erwies sich dabei als einer der zentralen Punkte zur Selbstfürsorge (S. 127),

Ziel der vorliegenden Bachelorarbeit ist es, die Relevanz von persönlicher Abgrenzung und einen möglichen Umgang damit in der Beratung als Teil der Selbstfürsorge aufzuzeigen. Dies führt zu den drei folgenden Fragestellungen:

- Was bedeutet professionelle Abgrenzung im Kontext der sozialarbeiterischen Beratung?
- Was verursacht einen unprofessionellen Umgang mit persönlichen Grenzen, und wie wirkt sich dieser aus?
- Wie kann professionelle Abgrenzung in der sozialarbeiterischen Beratung gelingen?

SozialarbeiterInnen sind gefordert, im Beratungssetting den Rahmen und die Nähe zu schaffen, in denen sich die Klientel öffnen kann. Damit Sozialarbeitende eine beobachtende und unterstützende Rolle einnehmen können, braucht es zwischen ihnen und der Klientel eine gewisse Distanz. In Kapitel 2 werden also die Beratungsbeziehung sowie die professionelle Abgrenzung in der Beratung beleuchtet. Im Anschluss stellt Kapitel 3 Faktoren und Phänomene aus dem Therapie- und dem Beratungssetting vor, die eine Abgrenzung erschweren, welche der Rolle und dem Auftrag von Sozialarbeitenden entsprechen und dienen würde. Dieses Kapitel soll zum einen die Vielschichtigkeit der Problematik aufzeigen und zum anderen demonstrieren, welche drastischen Auswirkungen eine Fehlhaltung haben kann. In Kapitel 4 werden Möglichkeiten und Hilfsmittel im Umgang mit persönlichen Grenzen dargelegt. Dieses Kapitel soll aufzeigen, wie vielfältig die Mittel der Abgrenzung von Sozialarbeitenden in der Beratung sind.

Die Beantwortung der Fragestellungen beschränkt sich auf Erkenntnisse aus der deutschsprachigen Fachliteratur. Die Literaturrecherche hat keinen direkten Zugang zur Thematik der persönlichen Abgrenzung in der Beratung ergeben. Vielmehr zeigte sich, dass sich das Thema innerhalb von Fachbüchern verorten lässt, die sich mit einer professionellen Beziehungsgestaltung in der Therapie und Beratung beschäftigen. Die persönliche Begegnung zwischen BeraterIn und KlientIn in der Sozialarbeit ist mit der persönlichen Begegnung zwischen TherapeutIn und KlientIn in der Psychotherapie vergleichbar. Prägen ähnliche Grundvoraussetzungen die persönliche Begegnung in Therapie und Beratung, sind auch die Herausforderungen in Bezug auf Abgrenzung ähnlich. Wissen aus verschiedenen Richtungen der Psychotherapie, dem systemisch-lösungsorientierten Therapieansatz sowie Erkenntnisse aus der Entwicklungspsychologie und der Neuropsychologie werden zur Lösung der Fragestellung miteinbezogen.

2 ABGRENZUNG IN DER SOZIALARBEITERISCHEN BERATUNGSBEZIEHUNG

Das Kapitel 2 geht der Frage nach, was professionelle Abgrenzung im Kontext der sozialarbeiterischen Beratung bedeutet. Voraussetzung für die Beratung ist eine Beziehung zwischen Sozialarbeitenden und der Klientel. Je nach Kontext ergibt sich bei der Beziehungsgestaltung und der Frage nach dem richtigen Mass an Nähe und Distanz ein unterschiedlich grosser Spielraum. Kapitel 2.1 gibt aus diesem Grund vorerst Aufschluss darüber, was eine professionelle helfende Beziehung ausmacht und inwiefern sie Abgrenzung beeinflusst. Das Kapitel 2.2 widmet sich dann ausschliesslich professioneller Nähe und Distanz in der beraterischen Sozialarbeit; es wird aufgezeigt, was professionelle Abgrenzung beinhaltet und wie sie sich zeigt.

2.1 PROFESSIONELLE HELFENDE BEZIEHUNG

Nach Cornelia Schäfter (2010) ist die Beratung von Klientinnen und Klienten eine zentrale Arbeitsmethode der Sozialarbeit, um Menschen bei der Lösung einer Problemsituation zu helfen (S. 19). Im persönlichen Kontakt und Gespräch kommt es gemäss Schäfter (2010) zu einer Beziehung zwischen hilfesuchender und helfender Person, die geprägt ist von professionellen Rahmenbedingungen und gleichzeitig persönlicher Begegnung. Die Beratungsbeziehung ist Basis und Mittel für die Hilfe und Zusammenarbeit zwischen beratender Person und ihrer Klientel. Fachleute sind sich darüber einig, dass eine gelingende professionelle Beziehung Voraussetzung für eine erfolgreiche Beratung ist. (S. 44-45) Sie ist gemäss Schäfter gekennzeichnet durch Vertrauen, Bereitschaft zur Zusammenarbeit, „(. . .) offene Entwicklungsmöglichkeiten und durch ein grundlegendes Interesse des Beraters [/der Beraterin der Klientel und ihrer Anliegen gegenüber] (. . .)“ (S. 45). Schäfter betont, dass der Aufbau einer tragfähigen Beziehung, neben dem Mittel zur Problembewältigung, ein Lernfeld für eine gelingende zwischenmenschliche Beziehung darstellt (S. 44).

Grenzen angemessen zu setzen ist Bestandteil jeder Beziehungsgestaltung und Teil der professionellen helfenden Beziehung. Schäfter (2010) vergleicht das Wechselspiel zwischen Nähe und Distanz mit der Dynamik einer Beziehung (S. 61). Professionelle Abgrenzung, die Nähe beziehungsweise Distanz bestimmt, ist in der Beratungsbeziehung durch professionelles beraterisches Handeln theoretisch bereits gegeben. Professionelles Helfen

entsteht durch die Ausrichtung der beratenden Person an ihrem beruflichen Auftrag und den damit verbundenen beruflichen Rahmenbedingungen (Unterstützung der Klientel, Hilfe zur Selbsthilfe, methodisch geleitete Vorgehensweise, institutionelle und berufsethische Vorgaben). Zur praktischen Umsetzung gehört jedoch, wie es Veronica Kircher (1992) ausdrückt, die „Kunst des Helfens“, welche geprägt ist von der Fähigkeit der beratenden Person mit Nähe und Distanz im Beratungsprozess umzugehen (S. 265). Laut Schäfter sind hier die Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen der beratenden Person gefragt (S. 45). Die Struktur einer professionellen helfenden Beziehung schafft einen überschaubaren Rahmen und klare Grenzen, in welchem sich Nähe beziehungsweise Distanz zwischen beratender Person und ihrer Klientel einpendeln kann. Gemäss Kircher sind während des Beratungsprozesses regulierende Massnahmen notwendig, um das richtige Mass an Nähe und Distanz zu finden (S. 265). In den folgenden Kapiteln werden die wichtigsten Merkmale einer professionellen helfenden Beziehung aufgezeigt. Sie stellen den Bezugsrahmen und die Grundlage für die Gestaltung von Nähe und Distanz in der Beratungsbeziehung dar. Dazu werden sowohl Erkenntnisse aus der Psychotherapie als auch aus der Sozialen Arbeit herangezogen. Das Verwenden von Grundlagen und Praxiswissen aus der Psychotherapie wird im Folgenden vorerst begründet:

Die psychologischen Grundkonzepte der Psychotherapie stellen gemäss Annette Boeger (2009) gleichermassen die Grundlagen der psychosozialen Beratung dar. Es sind dies, so die Autorin, die Psychoanalyse, die klientenzentrierte Therapie, die Verhaltenstherapie und die systemische Therapie. Gerade der klientenzentrierte Ansatz nach Carl R. Rogers ist im Berufsfeld der Sozialarbeit stark verbreitet. Die einzelnen Konzepte nehmen gemäss Boeger keine Stellung dazu, inwiefern ihre Inhalte auf den Kontext der Sozialen Arbeit übertragen werden können. Vielmehr betonen sie die Gemeinsamkeiten von psychosozialer Beratung und Therapie, wobei die Soziale Arbeit im Vergleich zur Psychotherapie mehr den lebensweltlichen Kontext der Klientel berücksichtigt. Nach Boeger betont Rogers sogar explizit, dass sein Konzept der Gesprächsführung für alle Lebensbereiche, in denen Menschen miteinander kommunizieren, anwendbar und hilfreich ist. Grundhaltungen und Techniken der Psychotherapie lassen sich, so Boeger, in der Beratung anwenden, je näher der Beratungskontext dem therapeutischen Setting ist. Die freiwillige Familienberatung ist ein Beispiel eines der Psychotherapie nahen Berufsfeldes aus der Sozialarbeit. Anders sieht es im unfreiwilligen Kontext der Sozialarbeit aus. Hier ist der Beziehungsaufbau erschwert, da gesetzliche Vorgaben Handlungsspielräume limitieren und so auch der Beratungsbeziehung – im Gegensatz zum freiwilligen Kontext – zusätzliche Grenzen gesetzt sind. (S. 12-18) Schäfter (2010) hat sich mit der Beratungsbeziehung in der Sozialen Arbeit intensiv auseinandergesetzt. Sie betont, wie Boeger, die vielfältigen Überschneidungen von

Therapie und Beratung und überträgt die Erkenntnisse zur Beziehungsgestaltung aus der Psychotherapie auf das Feld der Beratung. (S. 18-19)

In den folgenden Unterkapiteln werden nun die Merkmale einer professionellen helfenden Beziehung beschrieben. Sie dienen als Grundlage für eine professionelle Abgrenzung in der Beratungsbeziehung und zeigen die besonderen Herausforderungen in Bezug auf Nähe und Distanz zwischen Beratenden und ihrer Klientel. Als Merkmale werden in Kapitel 2.1.1 die Bedeutung, in Kapitel 2.1.2 die Doppelstruktur und Asymmetrie, in Kapitel 2.1.3 die Beziehungsdimensionen als Rahmen und in Kapitel 2.1.4 die Grenzen der Verantwortlichkeit und Zuneigung einer professionellen helfenden Beziehung beschrieben. In Kapitel 2.1.5 folgen spezifische Rahmenbedingungen im Kontext der Sozialen Arbeit, die die helfende Beziehung prägen. Da sowohl Literatur aus der Psychotherapie als auch aus der Sozialen Arbeit verwendet wird, finden sich die Begriffe BeraterIn / beratende Person / Beratung / Beratungsbeziehung wie auch TherapeutIn / Therapie / therapeutische Beziehung. Als neutrale Bezeichnungen werden Helfende / helfende Person sowie Klientel / KlientIn / Hilfesuchende / hilfesuchende Person und professionelle helfende Beziehung verwendet.

Einleitend widmet sich das nächste Kapitel der Wichtigkeit und Wirkung einer gelingenden Beziehung im helfenden Prozess. Es verdeutlicht auf einer übergeordneten Ebene die Relevanz für ein förderliches Wechselspiel zwischen Nähe und Distanz in der Beratungsbeziehung.

2.1.1 BEDEUTUNG

Klaus Grawe, Ruth Donati und Friederike Bernauer (2001) haben die Bedeutung der helfenden Beziehung für den Erfolg einer Psychotherapie durch ihre empirische Wirkungsforschung belegt. Auch Schäfter (2010) betont, dass die Wichtigkeit des Beziehungsaspekts in der Beratung unbestritten ist (S.41). Grawe et al. (2001) untersuchten die Wirkungsweisen einer Vielzahl von Therapiemethoden und fassten auf einer Metaebene Wirkprinzipien zusammen, die besonders erfolgreiche Therapieverfahren, unabhängig von ihren spezifischen Methoden, aufweisen. Das meist belegte Prinzip ist der Aspekt der therapeutischen Beziehung. Den Einfluss der Beziehung auf den Therapieerfolg begründen Grawe et al. damit, dass psychische Störungen oft mit Beziehungsproblemen zu tun haben. Positive Erfahrungen in der therapeutischen Beziehung wiederum, können deshalb heilsam wirken. Durch eine gute therapeutische Beziehung erlangen Klientinnen und Klienten ein neues Selbstwertgefühl, getrauen sich, Probleme anzugehen und sich auf die Interventionen

des Therapeuten/der Therapeutin einzulassen. (S. 775-782) Nach Schäfter kann schon die Beziehung allein zu einer Verbesserung der Klientensituation führen (S. 41).

Um Vertrauen und eine förderliche Beziehung aufzubauen, ist ein gelingendes Wechselspiel zwischen Nähe und Distanz im Beratungsprozess grundlegend. Auf dieses wird in Kapitel 2.2.2 vertieft eingegangen. Gemäss Schäfter (2010) ist es Aufgabe des Beraters/der Beraterin Nähe und Distanz im Beziehungsgeschehen in ein förderliches Gleichgewicht zu bringen (S. 62). Wichtige Grundvoraussetzungen dafür werden laut Kircher (1992) bereits durch den Aufbau und Erhalt einer professionellen helfenden Beziehung gelegt (S. 264-265). Das nächste Kapitel geht auf die Merkmale der Doppelstruktur und Asymmetrie ein. Sie sind essentiell, um eine helfende Beziehung professionell zu gestalten.

2.1.2 DOPPELSTRUKTUR UND ASYMMETRIE

Gemäss Ruth Grossmass (2009) zeichnet sich die Beziehung zwischen TherapeutIn und KlientIn, im Vergleich zu anderen persönlichen Beziehungen, durch eine wichtige Doppelstruktur aus, da sie sowohl einen professionellen, als auch einen persönlichen Charakter hat (S. 545). Auch Beratungsbeziehungen in der Sozialarbeit weisen diese Doppelstruktur auf. Professionell heisst, die Interaktion zwischen Beratenden und der Klientel erfolgt im vereinbarten und begrenzten Rahmen, zielgerichtet und mittels dem Fachwissen eines Beraters/einer Beraterin (Kircher, 1992, S. 264). Gleichzeitig begegnen Beratende der Klientel auf einer persönlichen Ebene. Um Vertrauen und eine hilfreiche Situation aufzubauen, braucht es nach Schäfter (2010) Beraterinnen und Berater, die um Verständigung bemüht sind und der Klientel offen und aufmerksam entgegentreten. Eine wertschätzende und akzeptierende Beratungshaltung ermöglicht der Klientel, sich dem/der BeraterIn mit ihren persönlichen Lebensproblemen anzuvertrauen. Lässt sich die beratende Person von den Schilderungen der Klientel berühren und nimmt sie Anteil an der Situation der Klientel, entsteht Nähe. Diese emotionelle Nähe zwischen BeraterIn und KlientIn ist einerseits notwendig, birgt andererseits aber auch Gefahren. (S. 61-62) Dies hat mit einem weiteren Merkmal der professionellen helfenden Beziehung, der Asymmetrie, zu tun.

Grossmass (2009) bezeichnet Asymmetrie als den Umstand der ungleichen Rollen in der therapeutischen Beziehung. Während der/die TherapeutIn die Rolle des Professionellen innehat, sind Klientinnen und Klienten auf Hilfe angewiesen. (S. 545) Schäfter (2010) bezeichnet die Rollenungleichheit in der Sozialen Arbeit als funktionale Asymmetrie. Funktional, weil Asymmetrie für einen helfenden Prozess auch eine Voraussetzung ist. Beratende leisten Hilfe, während die Klientel bereit sein muss, Hilfe anzunehmen. Aus dieser

Perspektive heraus ist die beratende Person ihrerseits auf die Kooperation der Klientel angewiesen. Trotzdem behält die helfende Beziehung ihren asymmetrischen Charakter. Dieser wird verstärkt, wenn Beratenden in der Sozialarbeit neben ihrer helfenden Rolle eine Kontrollfunktion zukommt oder Beratungen von Gesetzeswegen angeordnet sind. Ein bewusster und der Klientel gegenüber transparenter Umgang der Beratenden mit der eigenen Machtposition ist hier notwendig, um trotzdem eine Basis des Vertrauens schaffen zu können. (S. 47-57)

Laut Maja Heiner (2007) verlangt das Machtgefälle in der Beratungsbeziehung „(. . .) eine besondere Aufmerksamkeit und Sensibilität, um die richtige Position zwischen ‚Nähe‘ und ‚Distanz‘ zu finden“ (S. 470). Grossmass (2009) weist in diesem Zusammenhang auf sexuelle Übergriffe in der Geschichte der Psychotherapie hin. Das Aufdecken sexueller Missbräuche in der Therapie hat zu einer intensiven Auseinandersetzung mit der Machtstellung von Therapierenden geführt. Heute gibt es aus diesem Grund in allen grossen Therapieverbänden Kodizes, die Standards zur Gestaltung der therapeutischen Beziehung enthalten. Grossmass erwähnt zwei zentrale Standards, die den Gefahren der Asymmetrie und der persönlichen Nähe in Beratungen Rechnung tragen: die Abstinenzregel und das Konzept der Übertragung. Die Abstinenzregel fordert, dass der Therapeut/die Therapeutin die therapeutische Beziehung nicht zu Selbstzwecken missbraucht. Sie soll verhindern, dass sich der/die TherapeutIn von seiner/ihrer Machtposition zur Befriedigung eigener Bedürfnisse verführen lässt. Das Konzept der Übertragung hat zum Zweck, Licht auf in der Kindheit angelegte Beziehungsmuster zu werfen, welche sowohl von der Klientel auf den/die TherapeutIn als auch in umgekehrter Richtung übertragen werden können. Solche im Menschen gespeicherten Handlungsmuster werden problematisch, wenn sie unbewusst ablaufen und eigentlich nichts mit der Beratungssituation zu tun haben. (S. 551-553)

Die Abstinenzregel macht deutlich, um was es in einer therapeutischen Beziehung nicht geht, nämlich um das Befriedigen eigener Bedürfnisse durch den Therapeuten/die Therapeutin. Das Konzept der Übertragung weist gleichzeitig auf einen wichtigen Umstand hin, dass Handlungen unbewusst ablaufen können. So kann es sein, dass ein/eine helfende Person im Sinne eigener Bedürfnisse, losgelöst vom professionellen Auftrag, handelt, ohne dies zu merken. Die Kombination der beiden Kodizes ist daher zentral. Sie verlangen eine fortwährende Reflexion der Therapierenden über den Therapieprozess und das eigene Handeln, um unbewusstes eigennütziges Handeln zu erkennen.

Gemäss Schäfer (2010) spielt das Konzept der Übertragung und Gegenübertragung aus der Psychoanalyse auch für die Beratungsbeziehung der Sozialarbeit eine wichtige Rolle.

Übertragungen und Gegenübertragungen sind menschliche Phänomene, die gerade in nahen Beziehungen einen wichtigen Stellenwert haben. Sie können die Beziehung wesentlich beeinflussen. Eine Fachperson sollte nach Schäfter die Mechanismen von Übertragungen kennen, um die beraterische Beziehung förderlich gestalten zu können. Gerade in asymmetrischen Beziehungen tauchen Übertragungen verstärkt auf und sollten von der beratenden Person erkannt und aufgegriffen werden. (S. 63-64) Schäfter erklärt, „Übertragungen und Projektionen entstehen, wenn das Erleben und die Deutung von aktuellen Beziehungserfahrungen von Erfahrungen der Vergangenheit unbewusst geprägt werden“ (S. 64). So kann laut Schäfter eine Interaktion in der Beratung sowohl auf Seiten der Klientel als auch auf der Seite der beratenden Person nach einem bestimmten Verhaltensmuster ablaufen. Als Beispiele nennt sie unbewältigte Konflikte, unerfüllte Wünsche oder Ängste, die in der Gegenwart wirken. (S. 64) In Kapitel 2.2.2 wird auf diese Beispiele und auf das folgende Übertragungsphänomen aus einem anderen Blickwinkel nochmals eingegangen. Schäfter erwähnt weiter eine klassische Übertragung in Beratungsbeziehungen, wenn die Klientel in der Fachperson eine „(. . .) gute Mutter, einen guten Vater oder eine andere Autoritätsperson sieht“ (S. 64). Die Reaktion auf dieses Verhalten, so Schäfter, wird als Gegenübertragung bezeichnet. In diesem Beispiel wäre eine professionelle Reaktion des Beraters/der Beraterin, weiter auf die Klientel einzugehen, sich von dieser aber nicht mitreissen zu lassen. Dies erfordert es, eine angemessene Distanz zu bewahren. Lösen Übertragungen bei der beratenden Person Gefühle aus, kann damit in der Beratungsbeziehung konstruktiv gearbeitet werden und bei der Klientel ein Bewusstseinsprozess ausgelöst werden. In Kapitel 4.4.2 wird anhand der Methode der gewaltfreien Kommunikation gezeigt, wie mit hervorgerufenen Gefühlen praktisch umgegangen werden kann. Das Wissen um Übertragungsprozesse kann laut Schäfter helfen, sich auf Klientinnen und Klienten einzulassen und gleichzeitig flexibel abzugrenzen. (S. 63-64)

Das Pendant zu den erwähnten Standards der Psychotherapieverbände ist für die Soziale Arbeit der Berufskodex Professionelle Soziale Arbeit Schweiz (neuer Berufskodex – Fassung für die Vernehmlassung) (AvenirSocial, 2009). Er gilt unter anderem als „(. . .) ein Instrument zur ethischen Begründung der von Abhängigkeit geprägten Arbeit mit Klientinnen und Klienten, die in besonderer Weise verletzlich sind“ (AvenirSocial, S. 1). Im Folgenden werden ausschliesslich die Richtlinien aus dem Berufskodex aufgeführt, die im Umgang mit der Asymmetrie wesentlich sind, um Grenzüberschreitungen und dem Machtmissbrauch in der Beratungsbeziehung vorzubeugen:

10. Ethisch begründete Praxis

¹ Die Praxis Sozialer Arbeit wird dann ethisch, wenn die Professionellen ihr Handeln berufsethisch reflektieren und im Sinne ihres Berufskodexes handeln.

² Professionelle der Sozialen Arbeit berücksichtigen für ihre ethische Praxis folgende Richtlinien mit besonderer Aufmerksamkeit:

g) Vertrauen schaffen:

Die Professionellen der Sozialen Arbeit basieren ihre Arbeit mit Klientinnen und Klienten auf Vertrauen und Wertschätzung, sie informieren sie über ihre Arbeitsweisen, ihre Methodenwahl, ihre Befugnisse und Kompetenzen sowie den Einbezug anderer Disziplinen.

h) Transparenz herstellen:

Die Professionellen der Sozialen Arbeit sind gegenüber ihren Klientinnen und Klienten insbesondere bei Interessenswidersprüchen, Sanktionen und Berichterstattungsaufträgen transparent und zeigen die Folgen allfälliger Missachtung von Vorschriften unmissverständlich auf. (AvenirSocial, 2009, S. 7-8)

11. Anforderungen gegenüber der eigenen Person

¹ Professionelle Sozialer Arbeit respektieren stets den Wert und die Würde ihrer eigenen Person, um so auch Anderen gegenüber mit demselben Respekt begegnen zu können.

³ Professionelle Sozialer Arbeit gehen verantwortungsvoll mit dem Machtgefälle zwischen ihnen und ihren Klientinnen und Klienten um und sind sich der Grenzen ihrer eigenen Kompetenzen bewusst.

⁴ Professionelle Sozialer Arbeit nützen ihre Positionsmacht nicht für ihre eigenen Zwecke aus. (AvenirSocial, 2009, S. 8)

12. Handlungsmaxime in der Arbeit mit Klientinnen und Klienten

¹ Professionelle Sozialer Arbeit achten bei der Anwendung der eigenen beruflichen

Routinen darauf, durch reflektierte empathische Haltung die Not des Anderen eingehend wahrzunehmen, ohne sich darin aufzulösen. (AvenirSocial, 2009, S. 8)

Die aufgeführten Richtlinien fordern von Sozialarbeitenden einen bewussten und verantwortungsvollen Umgang mit ihrem professionellen Auftrag. Dies beinhaltet, die Grenzen der eigenen Kompetenzen in der Beratungsbeziehung zu kennen und nicht zu überschreiten, respektvoll mit sich selber und der Klientel umzugehen und die Arbeitsbeziehung nicht für eigene Zwecke zu missbrauchen, sondern in den Dienst der Klientel zu stellen. Das Machtgefälle wird reduziert, indem Sozialarbeitende der Klientel gegenüber transparent machen, wie sie arbeiten, welche Kompetenzen und Befugnisse sie haben und unter welchen Umständen die Klientel mit allfälligen Konsequenzen in der Zusammenarbeit zu rechnen hat. Hiltrud von Spiegel (2006) hat Leitlinien für eine verständigungsorientierte Beratungsbeziehung aufgestellt. Laut ihr ist es für den Aufbau einer tragfähigen Beziehung zentral, dass Beratende den Willen zur Partizipation, Verständigung und die Fähigkeit des Verhandeln besitzen. Um Ungleichheit in der Beratungsbeziehung zu mindern, weist sie auf das Arbeiten in Richtung vereinbarter Ziele hin. (zit. in Schäfter, 2010, S. 43) Kann eine auf Vertrauen basierende Beratungsbeziehung, die den ethischen Standards des Berufskodex entspricht, aufgebaut werden, bietet sie gemäss Schäfter Klientinnen und Klienten einen besonderen Schutz (S.44). Der/die BeraterIn respektiert in diesem Fall die Klientel, achtet die eigenen Grenzen und die des Gegenübers. Die Beratungsbeziehung bietet so, laut Schäfter, einen besonderen Rahmen, in dem soziales Beziehungsverhalten gelernt werden kann (S. 44).

Um den verlangten Haltungen und Handlungsanweisungen gerecht zu werden, braucht es in der Beziehung zur Klientel trotz persönlicher Nähe immer auch eine gewisse Distanz. Diese ermöglicht es, die Anforderungen an die professionelle Rolle in der Beratungsbeziehung auf einer Metaebene im Blick zu behalten. Auf diesen Punkt wird in Kapitel 2.1.3 weiter eingegangen. Im nachfolgenden Kapitel werden Rahmenbedingungen und Entwicklungsphasen einer professionellen helfenden Beziehung aufgezeigt. Sie sind zentral für den Aufbau und Erhalt einer konstruktiven Beratung und Voraussetzung für professionelle Nähe und Abgrenzung.

2.1.3 BEZIEHUNGSDIMENSIONEN ALS RAHMEN

Grossmass (2009) geht auf die Rahmenbedingungen ein, in welchen sich die therapeutische Beziehung unabhängig von der Therapieart entwickelt. Grossmass nimmt dazu die Entwicklung von vier Beziehungsdimensionen nach Jobst Finke (1999) zur Hilfe (zit. in Grossmass, 2009, S. 557-561). Sie verdeutlichen eine ständige Veränderung im Beziehungsprozess und damit sich verändernde Herausforderungen in Bezug auf Abgrenzung. Finke (1999) bezeichnet die Beziehungsphasen, die sich im Laufe der Therapie entwickeln, mit den Begriffen „Arbeitsbeziehung“, „Alter-Ego-Beziehung“, „Übertragungsbeziehung“ und „Dialog-Beziehung“ (zit. in Grossmass, S. 558). Sie geben einer beratenden Person Überblick über den gesamten Beratungs- und Beziehungsprozess und helfen, sich weniger in Beziehungsmuster zu verstricken, weil eine für die Hilfe förderliche Distanz zur Klientel bewahrt werden kann. In den folgenden Abschnitten werden die vier Phasen gemäss Grossmass beschrieben:

Im therapeutischen Prozess gilt es laut Grossmass (2009), als Erstes eine Arbeitsbeziehung aufzubauen. Sie entsteht durch das Vereinbaren der Rahmenbedingungen der Zusammenarbeit. Zu den Rahmenbedingungen gehören sowohl die Klärung von Organisatorischem (Zeit, Dauer, Zielvereinbarung etc.), als auch das Einverständnis der Klientin/des Klienten wie auch das des Therapeuten/der Therapeutin, sich auf die gemeinsame Therapiearbeit einzulassen. Dies heisst für die Klientel, sich mit den persönlichen Problemen auseinandersetzen zu wollen, und bedeutet für den Therapeuten/die Therapeutin, der Klientel Offenheit, Interesse und Unterstützung entgegenzubringen. Die Arbeitsbeziehung ist Grundlage der anderen drei Beziehungsformen. Sie ist ein Sicherheit gebender Rahmen für beide Seiten und die Basis für Vertrauen. Sie muss vom Therapeuten/von der Therapeutin im Blick behalten und gehütet werden. (S. 558-559) Der Aufbau einer Arbeitsbeziehung oder, wie es Harro Dietrich Kähler (2001) nennt, der Aufbau eines Arbeitsbündnis, ist in der Sozialarbeit ebenso zentral (S. 69-70). Unter Arbeitsbündnis versteht Kähler: „Die Einigung und Festlegung auf bestimmte Ziele und Vorgehensweisen, unter Beachtung von Grenzen auf beiden Seiten (. . .)“ (S. 69). Echte Arbeitsbündnisse basieren laut Kähler darauf, dass Klientinnen über Möglichkeiten und Grenzen offen informiert werden und ihre Rechte und Entscheide respektiert werden (S. 69-70). Der Unterschied zur Arbeitsbeziehung in der Therapie liegt in den Rahmenbedingungen, die in der Sozialarbeit von zusätzlichen institutionellen und gesetzlichen Bedingungen beeinflusst werden. In Kapitel 2.1.4 wird ausführlicher darauf eingegangen.

Die zweite Beziehungsdimension, die Alter-Ego-Beziehung, entsteht, so Grossmass (2009), indem der Klient/die Klientin seine/ihre Problemsituation schildert und aus seinem/ihrer Leben erzählt. Auf der Therapeutenseite ist hier Zuhören, Nachfragen, Empathie und Einfühlung gefragt, um das Empfinden und die Sichtweise der Klientel nachvollziehen zu können. (S. 559)

Die dritte Beziehungsdimension, die Übertragungsbeziehung, spielt laut Grossmass (2009) in den verschiedenen Psychotherapierichtungen eine unterschiedlich wichtige Rolle. Sie ist gekennzeichnet durch ein vermehrtes Auftreten von Übertragungen. Hier ist vom Therapierenden ein achtsamer Umgang mit den eigenen und fremden Gefühlen gefragt. (S. 559-560) Übertragungen und Gegenübertragungen finden gemäss Schäfter (2010) auch in der Beratungsbeziehung statt, wie in Kapitel 2.1.2 bereits diskutiert. Sie lassen sich allgemein in Beziehungen nicht vermeiden. (S. 63-64) Nach Grossmass zeigen sich Übertragungen zum Beispiel durch Ambivalenzen, Konflikte und Beziehungserwartungen. Sie sollen in dieser Phase thematisiert werden. (559-560)

Die vierte und letzte Beziehungsdimension, die Dialog-Beziehung, zeigt sich nach Grossmass (2009) nach der Klärung von Übertragungen, Konflikten oder wenn die Klientel ihrem Ziel ein Stück weit näher gekommen ist. Zwischen TherapeutIn und KlientIn findet hier vermehrt ein wechselseitiger Austausch statt. Die Klientel profitiert von der Interaktion mit dem Therapeuten/der Therapeutin. Ich-Botschaften helfen dem/der KlientIn unmittelbare, nicht von Übertragungen bestimmte, Beziehungserfahrungen zu machen und sich selbst als wirksam zu erleben. (S. 560) Dies gilt gemäss Schäfter (2010) auch für die Endphase einer Beratung in der Sozialarbeit, wo die Klientel zunehmend an Autonomie und Unabhängigkeit zurück gewinnt (S. 57).

Die vier Beziehungsdimensionen tauchen nach Grossmass (2009) mehr oder weniger nacheinander, aber nicht unbedingt in reiner Form auf. Es gehört zu den therapeutischen Kompetenzen, alle vier Dimensionen im Verlauf der Arbeit im Blick zu behalten und wenn nötig zum Thema der Intervention zu machen. (S. 560-561) Das Bewusstsein über verschiedene Beziehungsphasen und ihnen typische Verhaltensweisen hilft, Beziehungsstörungen zu verhindern oder darauf reagieren zu können. In Bezug auf Abgrenzung hilft es dem/der TherapeutIn, sich weniger in laufende Muster zu verwickeln, dafür eine hilfreiche Distanz zu bewahren, um klärend in den Prozess eingreifen zu können. Grossmass betont, um als TherapeutIn einen Gesamtblick über alle vier Beziehungsdimensionen und die ihnen typischen Interaktionsmuster zu wahren, ist Distanz in der helfenden Beziehung eine Voraussetzung. Sie ermöglicht Reflexion über den Prozess,

indem zum Beispiel der abgemachte Arbeitsrahmen im Blick behalten wird. Da für Grossmass Distanz persönliche Nähe zur Klientel nicht ausschliesst, spricht sie von der doppelten Präsenz des Therapeuten/der Therapeutin. (S. 557-558) „Die Fähigkeit, diese Doppelung intuitiv zu steuern, Distanz einzunehmen, ohne die Nähe der persönlichen Interaktion zu verlassen, macht einen wichtigen Teil der therapeutischen Kompetenz aus“, so Grossmass (S. 558). Die Eigenschaften der vier Beziehungsphasen sind mitsamt der Übertragungsbeziehung auch für Beratungsbeziehungen relevant. Das jeweilig typische Beziehungsgeschehen kann aus einer hilfreichen Distanz betrachtet werden, was nach Grossmass erst recht wieder Raum schafft, für persönliche Anteilnahme (S. 557).

Wie Grossmass (2009) hat sich auch Rogers (2007) mit den rahmengebenden Eigenschaften der therapeutischen Beziehung auseinandergesetzt. Er ging der Frage nach, was die Grenzen in der Beziehung zwischen Beratenden und ihrer Klientel ausmacht. Im folgenden Kapitel wird auf zwei dieser Grenzen eingegangen, die Rogers in Bezug auf die Gestaltung einer professionellen helfenden Beziehung als zentral erachtet.

2.1.4 GRENZEN DER VERANTWORTLICHKEIT UND ZUNEIGUNG

Gemäss Rogers (2007) gibt es in der Beratungsbeziehung die Grenzen der Zuneigung und die Grenzen der Verantwortlichkeit. Letzteres meint die Verantwortungsübernahme von Klientenhandlungen. Rogers betont, die Verantwortlichkeit des Handelns liege bei den einzelnen Klientinnen und Klienten. Aufforderungen wie, die Probleme sollten vom Therapierenden gelöst werden, müssen zurückgewiesen werden. Hingegen soll der Klientel aufgezeigt werden, was den Rahmen der Hilfestellung umfasse. Rogers unterstreicht die Wichtigkeit, solche Grenzen der Zusammenarbeit zu verdeutlichen. Nicht definierte Grenzen, so Rogers, würden zu Auseinandersetzungen und Verteidigung der Rolle führen. Das Ignorieren dieser Grenzen könne immer weitere Forderungen nach sich ziehen, was in der Überforderung der Therapierenden enden könne. (S. 92-96) Für die Soziale Arbeit hat die Grenze der Verantwortlichkeit eine ebenso wichtige Bedeutung. Sozialarbeiterisches Handeln ist gemäss Heiner (2007) darauf ausgerichtet, Menschen zur Selbsthilfe zu befähigen (S. 465). Dies impliziert Klientinnen und Klienten in ihrer Eigenverantwortung zu fördern und zu unterstützen. Eine übermässige Übernahme an Verantwortung durch Sozialarbeitende führt zur Untergrabung von Fähigkeiten der Klientel und zu einem Verlust ihrer Autonomie.

Mit den Grenzen der Zuneigung meint Rogers (2007), Klientinnen und Klienten gegenüber nicht einfach nur nett zu sein, sondern sich mit ihnen auf den Weg zu machen, wodurch sie

Erkenntnisse über sich und ihre Lebenssituation erlangen. Im Weiteren soll die helfende Beziehung der Klientel ermöglichen, neue Beziehungserfahrungen zu machen. Laut Rogers beinhaltet dies, der Klientel aufzuzeigen, dass in einer Beziehung sowohl Ablehnung wie auch Zuneigung vorkommen können. Für die helfende Person kann dies bedeuten, negative Gefühle, welche der/die KlientIn ihr gegenüber empfindet, aushalten zu müssen. Rogers betont, dass Zuneigungswünsche, welche die Grenzen einer professionellen helfenden Beziehung überschreiten, längerfristig zu negativen Auswirkungen bis hin zu einem Therapieabbruch führen. (S. 100-102)

In den vorangegangenen Kapiteln (Kapitel 2.1.2 - 2.1.4) wurde auf verschiedene grundlegende Merkmale einer professionellen helfenden Beziehung eingegangen. Im nächsten Kapitel wird nun spezifischen Rahmenbedingungen der helfenden Beziehung im Kontext der Sozialarbeit Aufmerksamkeit geschenkt. Sie geben der Beratungsbeziehung klare Strukturen und helfen Beratenden, das richtige Mass an Nähe und Distanz zu finden.

2.1.5 RAHMENBEDINGUNGEN IM KONTEXT DER SOZIALEN ARBEIT

Die sozialarbeiterische Beratung findet in unterschiedlichen Kontexten statt und wird von diesen geprägt. Gemäss Kähler (2001) sind es verschiedene Institutionen mit verschiedenen Hilfsangeboten im freiwilligen und unfreiwilligen (gesetzlichen) Bereich, die die Vielfalt der Kontexte in der Sozialarbeit ausmachen (S. 34-35). Je nach Kontext gelten andere Rahmenbedingungen, die die Beratungsbeziehung beeinflussen. Die Klientel muss aus diesem Grund über Rahmenbedingungen, Möglichkeiten und Grenzen des Angebots informiert werden.

Ein weiteres grundlegendes Merkmal der sozialarbeiterischen Beratung ist das Spannungsfeld von Erwartungen, in dem sich Beratende oft befinden. Sie sind laut Schäffer (2010) der Institution verpflichtet, in der sie arbeiten, und gleichzeitig dazu aufgerufen, im Interesse ihrer Klientel zu handeln (S.49-50). Von dritter Seite sind Sozialarbeitende aufgefordert, ihr Handeln nach den berufsethischen Prinzipien zu richten. Je nach Kontext und Problemsituation widersprechen sich Aufträge von verschiedenen Seiten. Eine sorgfältige Auftrags- und Rollenklärung ist hier notwendig, um verschiedene Erwartungen offen zu legen, und danach einen gemeinsamen Auftrag auszuhandeln (vgl. Kapitel 4.1). Gibt es keine Übereinkunft zwischen dem Hilfsangebot und den Bedürfnissen der Klientel, kann es nicht zu einer Arbeitsbeziehung, wie sie in Kapitel 2.1.3 beschrieben wurde, kommen.

Eine zusätzliche Herausforderung stellt sich durch die Vielfalt von Beratungen. Kähler (2001) unterscheidet zwischen erbetenen, angebotenen und verordneten Gesprächen. Bei einem erbetenen Gespräch sucht die Klientel die Beratungsstelle von sich aus, aufgrund einer Problemsituation, auf. Im Zuge einer gesetzlichen Massnahme kann eine Beratung behördlich verordnet werden. Als dritte Möglichkeit kommt das angebotene Gespräch in Betracht, welches der Klientel durch die beratende Person oder durch eine Drittperson empfohlen wurde. (S. 29-32) In einem erbetenen Gespräch ist die Klientel grundsätzlich an der Zusammenarbeit interessiert. Anders bei angebotenen oder verordneten Gesprächen. Nach Kähler muss bei angebotenen Gesprächen erst genügend Vertrauen aufgebaut und Unterstützungsmöglichkeiten aufgezeigt werden, bevor mit der Klientel ein Auftrag vereinbart werden kann. Die Annahme des Angebots bleibt in jedem Fall im Ermessen der Klientel. (S. 91-92) Ist eine Beratung, so Kähler, von Gesetzeswegen angeordnet, entsteht eine unfreiwillige Beratungssituation. Gleichzeitig kann nur eine auf Kooperation und Freiwilligkeit beruhende Beratung zu einer echten Beteiligung der Klientel und damit zum erwünschten Erfolg führen. In unfreiwilligen Situationen ist es daher Aufgabe der beratenden Person, Vertrauen zu schaffen, indem unverhandelbare Vorgaben offen auf den Tisch gelegt und Hilfsangebote gemacht werden, über deren Annahme die Klientel frei entscheiden kann. (S. 92-96)

Eine freiwillige Mitarbeit der Klientinnen und Klienten ist gemäss Schäfter (2010) zentraler Aspekt der Beratungsbeziehung. Durch die Freiwilligkeit wird die Klientel in ihrer Autonomie gewürdigt, ernst genommen und in ihrer Handlungsfähigkeit und Eigenverantwortung gefördert. Der Respekt vor der Autonomie der Klientel ist nicht nur berufsethisch und methodisch sinnvoll. Er hilft auch den Beratenden, eine gesunde Distanz zur Klientel zu bewahren, indem ihr die Verantwortung für ihr Leben zugetraut und überlassen wird. (S. 59-61)

Unabhängig vom Kontext ist es zentral, Klientinnen und Klienten über die Funktion der Beraterin/des Beraters und das Unterstützungsangebot zu informieren. So ist von Anfang an klar, in welchem Rahmen Hilfe stattfinden kann und ob dem/der BeraterIn zum Beispiel eine Kontrollfunktion zukommt. Die Klarheit über Möglichkeiten und Grenzen steckt den Rahmen der Arbeitsbeziehung ab (vgl. Kapitel 2.1.3). Dadurch werden, so Kähler (2001), Erwartungen bei der Klientel vermieden, die nicht erfüllt werden können. Für den/die BeraterIn gilt dasselbe. Innerhalb klar kommunizierter Grenzen kann der Klientel Offenheit entgegengebracht werden, ohne Klientinnen und Klienten später enttäuschen zu müssen. (S. 45) Der gesteckte Rahmen bietet der Klientel auch die Möglichkeit, frei zu wählen, in wie weit sie sich öffnen und auf eine Zusammenarbeit einlassen mag. Auch für den/die BeraterIn

bietet der Rahmen der Arbeitsbeziehung Sicherheit. Innerhalb klarer Abmachungen kann er/sie sich für die Anliegen der Klientel öffnen, ohne sich in zu viel Nähe, Problemen oder Beziehungskonflikten zu verlieren.

2.2 PROFESSIONELLE NÄHE UND DISTANZ

Die Merkmale einer professionellen helfenden Beziehung bilden, wie in Kapitel 2.1 dargelegt, einen wichtigen Bezugsrahmen für professionelle Nähe und Distanz. Aufbauend auf dem wird in Kapitel 2.2 der Fokus direkt auf die Thematik der Abgrenzung in der sozialarbeiterischen Beratungsbeziehung gelegt. Einführend wird Kapitel 2.2.1 die persönliche Abgrenzung und Abgrenzungsfähigkeit eines Individuums im Allgemeinen beleuchten. In Kapitel 2.2.2 wird schliesslich das Phänomen der professionellen Abgrenzung in der Beratungsbeziehung beschrieben.

2.2.1 PERSÖNLICHE ABGRENZUNG

Im Lexikon Psychiatrie, Psychotherapie, medizinische Psychologie von Uwe Henrik Peters (2007) wird Abgrenzung aus Sicht der nachfreud'schen Psychoanalyse definiert als „(. . .) die Errichtung und Behauptung von Grenzen zwischen sich und anderen. Gedachte Grenzen zwischen der eigenen Individualität gegenüber anderen Individualitäten, vor allem gegenüber den nächststehenden Menschen“ (S. 2).

Um sich abgrenzen zu können, braucht es die Wahrnehmung eines eigenen Selbst, getrennt von anderen Individuen und der übrigen Umwelt. Gemäss Doris Bischof-Köhler (1989) ist ein Selbstkonzept notwendig, um das Ich vom Du nicht nur körperlich, sondern zum Beispiel auch auf der Ebene von Gefühlen unterscheiden zu können (S. 55-57). Das Selbstkonzept setzt laut Bischof-Köhler wiederum voraus, eine Vorstellung von sich und anderen zu haben. Durch die Vorstellung wird das Selbst zu einem Objekt unter anderen „Objekten“. Die Objektivierung macht es möglich sich von anderen „Objekten“ abzugrenzen, sich selber gegenüber zu treten, sich mit den Augen anderer zu sehen oder sich selbst zum Gegenstand der Wahrnehmung zu machen. (S. 51) Erst jetzt ist es möglich sich auch in einem psychischen Sinne von anderen abzugrenzen, indem „(...) Ich und Du als Träger ihrer jeweiligen Erlebnisse unterschieden werden können“ (S. 54). Schliesslich ermöglicht nach Bischof-Köhler eine bewusste Ich-Erfahrung die Einfühlung in die Verfassung einer anderen Person. Dabei können Gefühle des Mitempfindens, obwohl selber empfunden, der anderen Person zugehörig betrachtet und vom eigenen Selbst getrennt werden. Dadurch entsteht Empathiefähigkeit, auf welche in Kapitel 4.3 Abgrenzung durch Empathie noch ausführlicher eingegangen wird. (S. 55-57) Schäfter (2010) weist hier auf einen wichtigen Unterschied zwischen Identifikation und Empathie hin. Während Empathie eine Trennung zum Du voraussetzt, kann Identifikation, als eine Art Verschmelzen mit der anderen Person angesehen werden. (S. 61) Ein Beispiel hierfür ist das Mitleiden im Gegensatz zum

Mitfühlen. Gerade in nahen Beziehungen ist es nicht immer einfach, die Grenze zwischen sich und seinem Gegenüber aufrecht zu erhalten. Kircher (1992) beschreibt die Schwierigkeiten die entstehen, wenn in Beziehungen die Grenzen zwischen Ich und Du bröckeln oder starr werden. So kann es beispielsweise schwierig werden, eigene von fremden Angelegenheiten zu unterscheiden, indem jemand ein Problem von jemand anderem lösen will oder die eigenen Teile der Verantwortung nicht mehr erkannt werden. (S. 266)

Kircher (1992) führt weiter aus, dass sich gemäss psychologischen Erkenntnissen der Umgang mit Nähe und Distanz in der frühen Kindheit entwickelt. Zu Beginn hat das Kind die Vorstellung, mit der Mutter verschmolzen zu sein. Es ist auf die Mutter oder einen anderen Menschen angewiesen. Im Entwicklungsprozess löst es sich schrittweise von seiner Bezugsperson und entwickelt ein Gefühl für Getrenntheit und eigene Grenzen. Es entsteht ein Unterschied zwischen dem Ich und dem Du. Das Kind beginnt die Welt zu entdecken und macht erste Erfahrungen von eigenständigem Handeln. Damit einher geht die zeitweise Trennung von der geliebten Bezugsperson und damit verbunden die Erfahrung von ersten Konflikten, Einsamkeit und Verlassenheit. (S. 265) Im Wechsel von Distanznehmen und wieder Zusammenkommen baut das Kind eine Ich-Identität auf. Es lernt das Zusammensein, aber auch das „(...) Raum lassen (...) für das Ich und das Du“ (S. 265). Gemeinsamkeit und sich verschieden von anderen zu erfahren, beschreibt Kircher als Notwendigkeit, um die eigene Identität aufzubauen. Wer als Kind nicht lernen konnte, sich abzugrenzen, kann im späteren Leben Mühe haben, das Gegenüber als eigenständig zu erkennen und die nötige Distanz zwischen dem Ich und dem Du als in Ordnung zu erleben. Fehlt die notwendige Distanz, folgen unangenehme Verstrickungen. Dem gegenüber kann sich auch ein extremes Bedürfnis nach Autonomie herausbilden. Ursachen hierfür können fehlende Geborgenheit in der Kindheit oder eine starke Angst vor Bindung und Nähe aus anderen Gründen sein. (S. 265-266)

In einer Dokumentation zur Radiosendung von Lisa Laurenz (2006) zum Thema Abgrenzung beschreibt Luise Reddemann, Psychotherapeutin, das Bedürfnis des Menschen, sich von anderen Menschen oder Dingen abzugrenzen. Ein Beispiel hierfür ist das Bedürfnis, fremde Menschen nicht einfach an sich heran zu lassen. Reddemann erachtet es als wichtig, dass das Bedürfnis nach Abgrenzung einer Person bewusst ist und sie persönlich dafür einstehen kann. Abgrenzung richtet sich nicht nur gegen Personen, sondern auch gegen Dinge oder Umstände, die an einen herangetragen werden oder denen man begegnet. (S. 2) Die Körpertherapeutin Vita Heinrich-Clauer nimmt in der gleichen Radiosendung Stellung dazu, wie Abgrenzung konkret zu bewerkstelligen ist. Sie weist auf die Möglichkeit hin, Nein zu

sagen, wenn zum Beispiel etwas von einem erwartet wird. Dies setzt gemäss der Therapeutin die Fähigkeit voraus, sich selbst zu fühlen, sich selbst bewusst zu sein, zu wissen, was man möchte und zu wissen, dass man etwas bewirken kann. Abgrenzungsfähigkeit setzt ein gesundes Selbstbewusstsein und ein Konzept von Selbstwirksamkeit voraus. Laut Reddemann lernt ein Individuum in der frühen Kindheit das Wahrnehmen eigener Grenzen, indem seine Mitmenschen auf diese reagieren, die Grenzen des Kindes erkennen und respektieren. Ein Kind entwickelt so ein gesundes Selbstwertgefühl. (S. 6) Das Abgrenzen von etwas oder jemandem oder das Ablehnen von Dingen, die einem beispielsweise nicht gut tun oder die man nicht möchte, bedeutet nicht gegen etwas oder jemanden zu sein – auch wenn das allenfalls von jemandem so verstanden wird – sondern sich selbst zu vertreten. (S. 2-3) Spürt eine Person die eigenen Grenzen, so Heinrich-Clauer, kann sie einfach damit umgehen, anderen Menschen offen begegnen und sich im richtigen Moment abgrenzen. Körperbewusstsein und ein bewusstes spüren der eigenen Grenzen wirkt sich gemäss Heinrich-Clauer nonverbal aus. Ein Mensch der sich selber spürt ist von sich selber überzeugt und kommt mit einer bestimmten Ausstrahlung mit anderen in Kontakt. Die Selbstüberzeugtheit wirkt hier als Kontaktgrenze in der Begegnung mit einer anderen Person. Ein bewusster Kontakt zu sich selber und das gleichzeitige Wahrnehmen des Gegenübers erlaubt die Kontaktgrenze zu spüren (vgl. Kapitel 4.4.1). (S. 4-5)

Abgrenzung setzt demnach voraus, mit sich selbst in Kontakt zu sein, die eigenen Grenzen zu kennen und zu spüren. Dies ermöglicht es, den Mitmenschen an der Kontaktgrenze zu begegnen, die eigenen Grenzen zu wahren und gleichzeitig auch die des Gegenübers zu erkennen. Persönliches Abgrenzen vollzieht sich schliesslich durch den verbalen wie nonverbalen Ausdruck.

Das nächste Kapitel beschreibt, wie sich Beratende sowohl durch das Wahrnehmen ihrer professionellen Rolle als auch auf der persönlichen Ebene in der Beziehung zu ihrer Klientel abgrenzen können. Erkenntnisse aus den vorangegangenen Kapiteln werden hierfür in den Diskurs einfließen. Es wird aufgezeigt, wie Sozialarbeitende Nähe und Distanz zu Klientinnen und Klienten professionell gestalten können.

2.2.2 PROFESSIONELLE ABGRENZUNG IN DER BERATUNGSBEZIEHUNG

Der Tanz zwischen Nähe und Distanz, das Wechselspiel zwischen Abgrenzen und sich emotional auf das Gegenüber Einlassen, ist für Beratende trotz professioneller Rolle nicht einfach. Beraterinnen und Berater werden mit persönlichen Schicksalen und schwierigen Situationen von Klientinnen und Klienten konfrontiert. Sie sollen sich davon berühren lassen, um passende Hilfe leisten zu können, und müssen sich gleichzeitig abgrenzen, um handlungsfähig zu bleiben. (Schäfter, 2010, S. 61)

Nach Kircher (1992) kann zwischen der Klientel und den Beratenden eine Nähe entstehen, welche sonst bei engen Freundschaften üblich ist. Dies wird einerseits durch die Offenheit der Beratenden und andererseits durch das Einblickgewähren in die persönlichen Schwierigkeiten der Klientel bedingt. Von Beratenden wird erwartet, dass sie die Fähigkeit besitzen, sich einem Klienten/einer Klientin zuzuwenden und sich empathisch einzufühlen. Die Intensität der Nähe und die ständig neuen Konfrontationen mit fremden Lebensproblemen verlangen laut Kircher nach einem Ausgleich durch Distanz. Abgrenzung ist aus diesem Grund eine ebenso wichtige und notwendige Fähigkeit eines Beraters/einer Beraterin wie das Einlassen auf die Klientel. Kircher nimmt hier Bezug auf ein allgemeingültiges Gesetz in zwischenmenschlichen Beziehungen; auf das ständige „(. . .) Wechselspiel zwischen dem Sich-Öffnen und dem Sich-Abgrenzen“. (S. 264)

Gemäss Kircher (1992) ist Abgrenzung zum einen, wie in Kapitel 2.1 beschrieben, bereits durch die Merkmale einer professionellen helfenden Beziehung gegeben. Zum anderen ist der/die BeraterIn mit seiner/ihrer eigenen Persönlichkeit Teil des Beziehungsgeschehen. Er/Sie wird in der Interaktion mit der Klientel persönlich berührt und kommt dadurch mit eigenen Gefühlen, Wertungen und der eigenen Verletzbarkeit in Kontakt. Hier ist der Umgang der beratenden Person mit sich selber und ihre persönliche Abgrenzungsfähigkeit (vgl. Kapitel 2.2.1 Persönliche Abgrenzung) gefragt. (S. 264-265) Die verschiedenen Faktoren (Merkmale), die die Nähe in der Beratungsbeziehung limitieren, werden im folgenden Abschnitt nochmals kurz aufgezeigt, bevor im übernächsten Abschnitt auf die persönliche Abgrenzungsfähigkeit der beratenden Person eingegangen wird.

Das Berücksichtigen der Rahmenbedingungen einer Beratungsbeziehung schafft die eine Komponente professioneller Abgrenzung: So ist die professionelle helfende Beziehung gebunden an den Zweck, den sie verfolgt. Sie ist zeitlich sowie durch institutionelle und gesetzliche Rahmenbedingungen begrenzt. Weiter setzen die berufsethischen Richtlinien der Beziehung klare Grenzen. Beratende sollen die Beziehung zu ihrer Klientel nicht zur

eigenen Bedürfnisbefriedigung missbrauchen. Dies verlangt einen Abstand zur Klientel, welcher Selbstreflexion ermöglicht. Wie am Beispiel Rogers in Kapitel 2.1.4 aufgezeigt wurde, ist die professionell helfende Beziehung sowohl durch begrenzte Verantwortlichkeit wie durch eingeschränkte Zuneigung gekennzeichnet. Distanz zur Klientel ist notwendig, um eigenes Handeln und das Beziehungsgeschehen reflektieren zu können, passend zu intervenieren und um den abgemachten Rahmen nicht aus den Augen zu verlieren. Die Rahmenbedingungen der Beratungsbeziehung schaffen laut Kircher (1992) die notwendige Distanz für professionelle Hilfe und bieten Schutz, um sich in überschaubarem Rahmen einlassen, aber auch wieder abgrenzen zu können (S. 264-265).

Schäfter (2010) verdeutlicht die begrenzte Nähe durch den professionellen helfenden Rahmen, indem sie die Beziehung in der Beratung beschreibt als:

- eng im Sinne von vertraulich, aber nicht zu eng (. . .), da sie nur von vorübergehender Dauer und auf Auflösung hin ausgerichtet ist (. . .)
- freundlich (statt freundschaftlich!), nicht im Verständnis von intim, sondern von emotional positiver Färbung („man ist einander positiv zugewandt“)
- weder egalitär noch hierarchisch, jedoch „personal symmetrisch“ und „funktional asymmetrisch“ (. . .) und
- aufgabenorientiert und auf Problemlösung ausgerichtet (. . .). (S. 32)

Die andere Komponente, die ein professioneller Umgang mit Nähe und Distanz erfordert, ist die persönliche Abgrenzungsfähigkeit der Beratenden: Um professionell mit Nähe und Distanz in der Beratungsbeziehung umzugehen und Abgrenzung flexibel zu gestalten, braucht eine beratende Person einen guten Kontakt zu sich selber. Schäfter (2010) betont wie Kircher, dass Sozialarbeitende nebst ihrer professionellen Rolle ihrer Klientel immer auch als individuelle Persönlichkeiten begegnen. Emotionale Zuwendung und Verständnis wird dadurch möglich, birgt für Sozialarbeitende aber auch Herausforderungen auf ganz persönlicher Ebene. (S. 50) Hier spielen gemäss Kircher (1992) die frühen Erfahrungen im Umgang mit Nähe und Distanz, wie sie in Kapitel 2.2.1 beschrieben wurden, sowohl bei der helfenden Person als auch bei der Klientel, eine wichtige Rolle. Persönliche Prägungen können in die Beratungsbeziehung einfließen. Bei der Klientel kann die spezifische Rollenverteilung – die beratende Person als HelferIn und die eigene Abhängigkeit – zum Beispiel den Wunsch nach mütterlicher Nähe auslösen (vgl. Kapitel 2.1.2). Möglich wäre aber auch, dass Nähe in der Beratungsbeziehung bei der Klientel Angst verursacht, da sie

für die Ich-Grenzen und das Bedürfnis nach Autonomie eine Gefahr darstellt. Laut Kircher ist das Vorkommen von solchen Wünschen oder Ängsten gut vorstellbar, in Situationen der Hilflosigkeit oder aufgrund von instabilen Ich-Grenzen. Genauso wie die Klientel ist auch der/die BeraterIn mit Emotionalität im Beratungsprozess konfrontiert, was auch bei ihm/ihr Versuchungen (vgl. Kapitel 2.1.2) oder Abwehrhaltungen auslösen kann. Gemäss Kircher haben Klientinnen und Klienten oft zuwenig gelernt mit Nähe und Distanz umzugehen. Sie neigen, so Kircher, zu Extremen im Sinne von Harmonie oder Konflikt, totalem Vertrauen oder Ablehnung. Mit diesem Verhalten im Zusammenhang steht, laut Kircher, dass Klientinnen und Klienten oft Mühe haben, ihre eigenen Bedürfnisse zu erkennen. Betroffene Klientinnen und Klienten wissen beispielsweise vielfach nicht, wie viel Nähe respektive Distanz sie im Kontakt zur beratenden Person eigentlich möchten. Damit einher geht die fehlende Kompetenz, wann und wie sich abzugrenzen. So kann es passieren, dass die Klientel den/die BeraterIn näher kommen lässt, als es für sie gut ist. (S. 266) Umso wichtiger ist es für Beratende, Nähe und Distanz hilfreich zu gestalten. Im genannten Beispiel braucht es von der beratenden Person ein besonderes Gespür, um das Bedürfnis der Klientel nach Distanz wahrzunehmen. Wie im Kapitel über persönliche Abgrenzung erläutert, braucht der/die BeraterIn dazu einen guten Kontakt zu sich selber und zu den eigenen Grenzen, um wiederum die Grenze des Gegenübers wahrnehmen zu können. Gemäss Heiner (2007) gilt es den Wunsch der Klientel nach Abstand zu respektieren. Er soll von Beratenden auf keinen Fall mit ‚Abwehr‘ oder ‚Widerstand‘ verwechselt werden (S 471). Damit die Klientel frei über die tiefe der Beziehung zur beratenden Person entscheiden kann, rät Heiner (2007), Beziehungsangebote, „die über die sachlich (. . .) notwendige Zusammenarbeit hinausgehen“, so klar wie möglich von „aufgabenbezogenen Kooperationsangeboten“ zu unterscheiden (S. 471). Heiner weist aber auch darauf hin, dass dies, aufgrund der emotionalen Betroffenheit, für Beratende eine Herausforderung darstellt und von ihnen insbesondere „Selbstbeschränkung in der Annäherung“, „Vorsicht“, „Zurückhaltung“ und „Taktgefühl“ erfordert (S. 471). Durch fortwährende Selbstbeobachtung eigener Gedanken, Gefühle und Handlungen und ihrer Reflexion wird es, so Heiner, möglich, im Laufe der Berufserfahrung eine Kompetenz zur Gestaltung der professionellen Beziehung zu entwickeln. (S. 471-472) Schäfter (2010) weist in diesem Zusammenhang auf die Reflexionsmöglichkeit von Beratenden hin, indem sie sich die Frage stellen, „(. . .) in wessen Interesse im Augenblick Nähe und Distanz der Beziehung stünden“ (S. 63). Nach Schäfter ist weiter nicht geklärt, wie viel Nähe für eine Beratungsbeziehung gut oder notwendig ist. Vielmehr muss eine beratende Person Nähe und Distanz in der Beziehung zur Klientel individuell und der Situation entsprechend gestalten. (S. 63) Dabei ist das richtige Mass an Nähe respektive Distanz nicht nur in Bezug auf die Klientel, sondern auch bezüglich der Bedürfnisse der Beratenden nach Abgrenzung – sei es um den professionellen Auf-

trag ausführen zu können oder aufgrund eines persönlichen Bedürfnis nach Abstand – zu berücksichtigen. Kircher weist auf die vielen praktischen Möglichkeiten hin, die Sozialarbeitende haben, um sich abzugrenzen. Wichtig ist, als BeraterIn zu wissen, welche Mittel ihm/ihr zur Verfügung stehen, um Nähe und Distanz zu regulieren. (S. 268) Auf sie wird in Kapitel 4 Handlungsansätze für Professionelle Abgrenzung eingegangen.

Das folgende und letzte Unterkapitel wird Kapitel 2 Abgrenzung in der sozialarbeiterischen Beratung anhand eines anschaulichen Beispiels über eine gelingende Abgrenzung in der Beratung abschliessen.

2.2.3 PASSUNGSMODELL

Im Rahmen einer qualitativen Forschung, bei der achtzehn Sozialarbeitende interviewt wurden, entwickelte Heiner (2010) vier verschiedene Profile, respektive Modelle von Helfertypen. Die Fragen, welche den Helfenden gestellt wurden, umfassten eine Bewertung ihrer Klientel, ihrer Arbeitsqualität und der Effektivität des Hilfsangebotes (S. 406). Drei dieser Helfertypen werden im Kapitel 3 betrachtet. Ein Modell – das Passungsmodell – besitzt Charaktereigenschaften eines flexiblen Umgangs mit Nähe und Distanz. Es veranschaulicht, was professionelle Abgrenzung in der Praxis bedeuten kann.

SozialarbeiterInnen, die dem „Modell einer Passung von Unterstützungsbedarf und -angebot“ (S. 406) zugeordnet werden können, sind von der Qualität und Effektivität ihrer Arbeit überzeugt. Herausforderungen wie auch Rückschritte bei der Klientel betrachten sie als Teil ihrer Arbeit. Sie deklarieren ihre Dienstleistungen transparent und reagieren flexibel, falls diese nicht den Bedürfnissen der Klientel entsprechen. Diese SozialarbeiterInnen setzen nicht voraus, selber zu wissen, was richtig ist, sondern suchen zusammen mit ihrem Gegenüber nach einer massgeschneiderten Lösung. Zudem prüfen sie Interventionen auf ihre Wirksamkeit, was eine kontinuierliche Evaluation voraussetzt. Das Lebensumfeld ihrer Klientel und die Beziehungsarbeit spielen für sie eine zentrale Rolle. Dabei vertrauen sie auf Begabungen und Ressourcen ihrer Klientel und bemühen sich, diese zu aktivieren und zu fördern. Das Schwergewicht ihrer Arbeit liegt auf der Lösungs- und Ressourcenorientierung. Das, obwohl sich ihre Klientel in schwierigen Lebenslagen mit zahlreichen (persönlichen) Defiziten befindet. Die Zusammenarbeit mit der Klientel hat bei diesen Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeitern einen grossen Stellenwert. Der Blick ist auf Hilfe zur Selbsthilfe gerichtet, ohne dabei die Klientel zu überfordern. Bei den zum Teil erheblichen Defiziten der Klientel wird der positive Aspekt gesehen und betont. Damit gelingt es ihnen, das Selbstvertrauen und das Gefühl von Selbstwirksamkeit beim Gegenüber zu stärken und zu fördern.

Charaktereigenschaften der Klientel werden ernst genommen und gewürdigt. Sie lassen sich berühren von der Vielfalt an Überlebensstrategien ihrer Klientel und wissen diese zu respektieren. Durch ihre Geduld und die positive Ausrichtung können sie auch Klientinnen in sehr schwierigen Lebenslagen begegnen und das Entwicklungspotential in der jeweiligen Situation sehen. Die Interventionen werden dementsprechend angepasst. Bei schwierigen Interventionen gelingt es ihnen, wertfrei zu bleiben und dabei immer auch den Glauben an Entwicklungsmöglichkeiten zu bewahren; sie glauben daran, dass sich die Situation auch wieder zum Positiven verändern kann. Es gelingt ihnen, den Blickwinkel zu wechseln und in vermeintlich hoffnungslosen Situationen und Biografien das Hoffnungsvolle zu sehen. Mit dieser ressourcenorientierten Grundhaltung ist Veränderung beim Gegenüber möglich, da Klientinnen und Klienten die Rolle zugeschrieben wird, Akteure ihres Lebens zu sein. Gleichzeitig wird dadurch die Motivation beider Parteien erheblich gefördert. (S. 411-413)

Dieser Helfertyp geht mit den beruflichen Herausforderungen auf eine flexible, bewegliche Weise um, und die Beziehungsarbeit und Interventionen sind der Situation angepasst. Daraus ist zu schliessen, dass sich diese SozialarbeiterInnen auf ihr Gegenüber einlassen können, ohne sich zu verausgaben, und somit die notwendige Abgrenzung kein Problem darstellt. Dies wiederum ermöglicht es ihnen, Nähe und Distanz auf eine angemessene Weise zuzulassen und nötigenfalls zu regulieren.

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass Sozialarbeitende für das Gelingen von Abgrenzung in der sozialarbeiterischen Beratung die Fähigkeit und den Mut benötigen, Nein sagen zu können. Das kann sich beispielsweise auf unangepasste Forderungen nach Nähe, welche nicht in professionelle Beziehungen passen, beziehen. Weiter denkbar wäre ein Nein, wenn es sich um die Verantwortungsübernahme hinsichtlich Entscheidungen und Lösungen von Klientenproblemen, welche nicht ihrer Rolle oder ihren Aufgaben entsprechen, handelt. Abgrenzung heisst, innerhalb der institutionellen Grenzen auf klientenbezogene Wünsche adäquat einzugehen und einen Auftrag zu formulieren, welcher der professionellen Rolle und den persönlichen Möglichkeiten entspricht. Sozialarbeitende gehen empathisch auf die Klientel ein und wechseln immer wieder auf die Metaebene, um sowohl sich, die Klientel und die Zusammenarbeit zu reflektieren und um auf das Erkannte entsprechend zu reagieren. Sie gehen sowohl auf emotionale wie auf sachliche Themeninhalte ein. Sozialarbeitende stellen Nähe her, um sich einerseits in die Klientel einzufühlen und andererseits den Rahmen zu schaffen, in dem die Klientel die Möglichkeit und das Vertrauen hat, sich zu öffnen. Sie behalten Distanz, um aus beobachtender Position heraus zu analysieren und die Interventionen auszuarbeiten.

Bevor Handlungsansätze folgen, welche Wege zur Regulierung von Nähe und Distanz aufzeigen, widmet sich das nächste Kapitel der Problematik unprofessioneller Abgrenzung. Wie dort zu sehen ist, sind die Ursachen und Auswirkungen vielfältig.

.

3 URSACHEN UND AUSWIRKUNGEN VON UNPROFESSIONELLER ABGRENZUNG

Nachdem in Kapitel 2 der Idealzustand von Abgrenzung in einer professionellen helfenden Beziehung aufgezeigt wurde, geht das Kapitel 3 der Frage nach, was ein unprofessioneller Umgang mit Grenzen verursacht und wie sich dieser in der sozialarbeiterischen Beratung auswirkt. Die Problematik kann sich einerseits darin zeigen, dass Sozialarbeitende sich zu wenig abgrenzen, andererseits äussert sie sich in einer zu grossen Distanz gegenüber der Klientel. Beides kann als unprofessionell gewertet werden. In Kapitel 3.1 werden Ursachen und Auswirkungen einer mangelnden Abgrenzung diskutiert. Danach folgt unter Kapitel 3.2 die Auseinandersetzung mit der übermässigen Abgrenzung Klientinnen und Klienten gegenüber.

Anders als im Kapitel 2 wird in den Kapiteln 3 und 4 nicht mehr von TherapeutIn oder Therapie gesprochen, auch wenn die Quelle der Psychotherapie entstammt. Wie in Kapitel 2 dargelegt wurde, sind einige Fakten der Psychotherapie auf die Sozialarbeit übertragbar und anwendbar. Deutlich wird dies bei Nicolas Hoffmann und Birgit Hofmann (2008). Sie schreiben, sie würden ihre Worte sowohl an Psychotherapeuten wie auch an Beratende richten, da die Grenzen zwischen den beiden nicht klar, sondern eher „fliessend“ seien (Vorwort XIII). Daraus kann geschlossen werden, dass SozialarbeiterInnen von ähnlichen Herausforderungen und Gefahren in Bezug auf Abgrenzung betroffen sind, weshalb die beschriebenen Ursachen und Auswirkungen auch auf die sozialarbeiterische Beratung übertragen werden können.

3.1 MANGELNDE ABGRENZUNG – URSACHEN UND AUSWIRKUNGEN

In diesem Kapitel werden mögliche Hintergründe einer mangelnden Abgrenzung beschrieben. Es wird aufgezeigt, wie sie sich bei Beratenden zeigt und welche Auswirkungen dies auf den Beratungsprozess haben kann. Der Verlust der notwendigen Distanz Sozialarbeitender gegenüber der Klientel kann verschiedene Ursachen haben und wird in den nächsten Kapiteln im Detail diskutiert. Längerfristige Folgen für Beratende können sich in der Verminderung von Widerstandskraft und Wohlbefinden auf psychischer und körperlicher Ebene äussern. Eine gravierende Auswirkung kann die Entwicklung eines Burnout-Syndroms sein. Eine weitere mögliche Folge mangelnder Abgrenzung könnte den

Verlust von Professionalität bedeuten. Die Aufgabe Sozialarbeitender besteht darin, die Klientel in der Lösungsfindung und Problembewältigung zu unterstützen. Mangelnde Abgrenzung kann dies behindern oder gar verunmöglichen. Das kann eine Weitervermittlung des Klienten/der Klientin bedingen, da eine Korrektur der Beziehung schwierig oder je nach Stadium unmöglich ist.

Kapitel 3.1.1 bis 3.1.5 befassen sich mit Ursachen und Auswirkungen mangelnder Abgrenzung. Im Kapitel 3.1.6 werden Charakterzüge eines Helfertyps beschrieben, der die Tendenz hat, seine persönlichen Grenzen zu überschreiten. Im letzten Kapitel, in 3.1.7, werden Ursachen und Auswirkungen des Burnout-Syndroms, als drastische Konsequenz von mangelnder Abgrenzung, aufgezeigt.

3.1.1 AUFFORDERUNGSCHARAKTER

Hoffmann und Hofmann (2008) zitieren in ihrem gemeinsamen Buch Kurt Lewins' (1963) Begriff des „Aufforderungscharakters“ (S. 90). Dieser Aufforderungscharakter ist in Menschen wie in Dingen vorhanden und regt an, sich um Andere oder um eine Sache zu kümmern. Die Stärke des Aufforderungscharakters hängt von der Person, der Situation und von den Bedürfnissen der Helfenden ab. So ist der Aufforderungscharakter bei jeder Person und jeder Problemstellung verschieden gross. Hoffmann und Hofmann führen aus, dass nicht jeder Klient/jede Klientin bei Beratenden die gleich hohe Motivation oder das gleich grosse Engagement auslöst. Wie stark das Bedürfnis ist, sich jemandem oder etwas anzunehmen, hängt von verschiedenen Einflussfaktoren ab. Dies kann der Grad der Sympathie sein oder die Bedeutung, die der/die KlientIn für die beratende Person hat. Der Aufforderungscharakter wird massgeblich davon beeinflusst, ob der/die BeraterIn das Erzählte nachvollziehen kann und ob bei ihm/ihr durch die geschilderte Sachlage Emotionen ausgelöst werden. Das Vorkommen von ähnlichen Lebenslagen zwischen den beiden Personengruppen ist ein weiterer wichtiger Faktor. Die vorhandenen Ressourcen der Beratenden und wie sie ihre Kompetenzen für die Fallbearbeitung einschätzen, beeinflussen ebenfalls die Stärke des Aufforderungscharakters. (S. 90-91) Diese Ausführungen von Hoffmann und Hofmann zeigen Einflussfaktoren für den Grad des Engagements einer beratenden Person auf. Wird der Aufforderungscharakter zu gross, zum Beispiel aufgrund von ähnlichen Lebenslagen, kann es zum Verlust von Distanz und zu einem überbordenden Engagement kommen. Die Ausführungen über den Aufforderungscharakter sind als Hintergrundwissen für die folgenden Ursachen mangelnder Abgrenzung zu verstehen. Das nächste Kapitel geht auf die Ursache der Ansteckung ein.

3.1.2 ANSTECKUNG

Es gibt die emotionale und die kognitive Ansteckung. Hoffmann und Hofmann (2008) erwähnen, die Ansteckung könne auf der einen Seite der belastendste Einfluss für Beratende sein und schwerwiegende Auswirkungen auf den Arbeitsprozess haben. Auf der anderen Seite kann die Ansteckung das Einfühlen in die Lebenssituation der Klientel unterstützen. (S. 81) Im nächsten Abschnitt soll erklärt werden, wie Ansteckung erfolgt.

Joachim Bauer (2006) zitiert die Forschung von Ulf Dimberg (2002) von der Universität in Uppsala/Schweden. Er wollte wissen, wie Menschen auf den Gesichtsausdruck von anderen Personen reagieren. Die Testpersonen wurden elektronisch verkabelt, damit ihre Gesichtsregungen gemessen werden konnten. Es wurden ihnen Porträts von Gesichtern auf einem Bildschirm vorgeführt. Man bat sie, beim Betrachten neutral zu bleiben, auf das Gesehene nicht zu reagieren. Die Untersuchung zeigte, dass sich der Gesichtsausdruck des Beobachters gemäss dem betrachteten Gesicht veränderte. Auf einen lächelnden Ausdruck, selbst wenn das Bild nach Millisekunden verschwand, reagierte der/die ProbandIn mit einem Lächeln. Entsprechend erging es ihnen bei Gesichtern mit negativem Ausdruck. Diese unkontrollierten Reaktionen erfolgten auch dann, wenn das Bild so kurz gezeigt wurde, dass es die Testperson bewusst nicht wahrnehmen konnte. Durch die Untersuchungen wurde erkannt, dass der Mensch auf psychischer und neurologischer Ebene auf unbewusste Reize reagiert. So können Reflexe, Gefühle, Handlungen oder Veränderungen im Körper hervorgerufen werden, was als Resonanz bezeichnet wird. Die Ursache dafür sind auf der neurobiologischen Ebene die Spiegelneuronen. (S. 9-11) Wie Bauer schreibt, sind dies Nervenzellen im Hirn eines Beobachters, die beim Beobachten einer Sache oder Handlung die gleiche Aktivität aufweisen, wie wenn der Beobachter das Beobachtete selber getan oder empfunden hätte (S. 23).

Fritz Breithaupt (2009) beschreibt, dass die emotionale Ansteckung ebenfalls durch die unbewusste Übernahme von Verhalten des Gegenübers wie Bewegung, Mimik, Pose und Laut entsteht. Durch das Nachahmen springen die Emotionen von einer Person auf eine Andere über. (S. 25) Breithaupt unterstreicht, dass emotionale Ansteckung nicht mit Empathie zu verwechseln ist. Ansteckung ist vielmehr eine Voraussetzung für Empathie. Empathie heisst, Mitfühlen können, im Bewusstsein, dass die Gefühle zum Gegenüber gehören. Bei der Ansteckung fehlt hingegen dieses Bewusstsein. Breithaupt zieht den Schluss, dass emotionale Ansteckung unbewusst wie ungewollt, die Annahme von Ähnlichkeit zwischen Menschen bewirkt. Durch das Gleichschwingen der Körperbewegung und Mimik entsteht das Gefühl von Ähnlichkeit, da im Gleichfühlen für einen Moment die

Unterschiede zwischen den Personen wegfallen. (S. 26) Kurz, die beobachtende Person reagiert auf Gesten und Mimiken des Gegenübers, indem sie unbewusst nachgeahmt werden. Dadurch entstehen ähnliche Emotionen und Gedankengänge wie beim Gegenüber. (S. 33) Die Folgerung für den Beratungsprozess könnte lauten: Durch die emotionale Ansteckung können Beratende ähnlich wie die Klientel fühlen. Dadurch kann die Empfindung entstehen, sie seien sich ähnlich.

Breithaupt (2009) sagt, von sich aus auf andere zu schliessen, sei eine „Unterstellung“ (S. 18). Die angenommene Ähnlichkeit könne aber Empathie bewirken, da die Vorstellung bestehe, man würde selber in einer gleichen Situation ähnlich wie der andere empfinden. Er macht dazu ein Beispiel: Eine Person setzt die Phobie eines anderen seiner eigenen aber unterschiedlichen Phobie gleich und denkt, dass sie sich identisch anfühlt und somit die Angst des anderen nachempfunden werden kann. Genau betrachtet, beinhaltet diese Auffassung die Negierung oder Ausserachtlassung, dass jeder Mensch die Welt verschieden empfinden oder unterschiedlich sehen kann. (S. 18-19) Breithaupt legt dar, dass die irrtümliche Annahme der Ähnlichkeit dazu führt, das Gefühl zu haben, zu wissen, was der andere denkt und fühlt. Dies kann die fatale Folge haben, von der eigenen Person auf das Gegenüber zu schliessen und so anderen die eigene Meinung oder Vorstellung anzudichten. (S. 26-27) Barbara Gindl (2002) bringt die Problematik auf den Punkt, indem sie sagt, dass eine unbewusste Ansteckung dazu führen kann, dass die beratende Person mit der Klientel einerseits in deren Gefühlsverwirrungen mitschwimmt und andererseits sie in ihrer Einzigartigkeit, sprich Andersartigkeit, nicht anerkennt (S. 180). Diese kognitive Haltung vermindert den Abstand zwischen Sozialarbeitenden und Klientel. Ansteckung kann eine solche Fehlhaltung unterstützen. Im Beratungsprozess könnte dies die Auswirkung haben, dass eine beratende Person zu wissen glaubt, was die Klientel braucht. Tritt diese Fehlannahme in Kombination mit einer ähnlichen Lebenslage der beratenden und der Hilfe suchenden Person auf, kann dies noch verstärkend wirken. Eine solche Haltung zeigt eine fehlende Wertschätzung gegenüber der Kundigkeit der Klientel und lässt Andersartigkeit ausser Acht. Welche positiven Auswirkungen die Anerkennung der Kundigkeit auf die Abgrenzung Sozialarbeitender gegenüber der Klientel hat, wird in Kapitel 4.2 dargelegt. Das Kapitel 4.3 zeigt den Einfluss des Anerkennens der Andersartigkeit des Gegenübers hinsichtlich Empathie und Abgrenzung auf.

Wie Hoffmann und Hoffmann (2008) schreiben kann das Phänomen der Ansteckung Einfluss auf die „kognitive Ebene“, die „Ebene kognitiv-affektiver Intrusionen“, auf die „körperlich-affektive Ebene“ oder auf die „Verhaltensebene“ von Beratenden haben (S.82-83). In körperlich-affektiver Hinsicht steckt sich der/die BeraterIn sowohl körperlich wie auch auf

affektiver Ebene an. Auf der körperlichen Ebene erlebt er/sie dieselben Körperempfindungen wie die Klientel. Auf der affektiven Ebene kann es zur Übernahme ihrer Gefühle kommen. Eine Folge auf kognitiver Ebene zeigt sich unter anderem im Übernehmen von Werten oder Weltanschauungen der Klientel. Da Hoffmann und Hofmann von depressiver Klientel ausgehen, erwähnen sie das Übernehmen einer negativen oder pessimistischen Einstellung, welche sich gegen den Klienten/die Klientin, gegen den Beratungsprozess oder gegen die eigenen Fachkompetenzen richten. Ähneln Lebensbereiche der Klientel jenen von Beratenden, kann dies eine allfällige Übernahme begünstigen. Beratende können, wenn sie sich nicht genügend abgrenzen, zum Beispiel von negativen Erwartungshaltungen der Klientel hinsichtlich des Beratungserfolgs angesteckt werden. Das heisst, sie beginnen ebenfalls, am Erfolg der Beratung zu zweifeln. Auf der Verhaltensebene kann der/die BeraterIn als Folge die nötige konsequente Haltung oder die Ausrichtung auf die Ziele verlieren. Eine andere Reaktion kann ein übersteigerter Aktivismus sein, um die Lebenslage des Klienten/der Klientin zu verändern. (S. 81-83) Aktivismus seitens der Beratenden kann bei der Klientel wiederum Widerstand auslösen. Hoffmann und Hofmann führen weiter aus, dass kognitiv-affektive Intrusionen zu beachten sind. Diese geschehen bei ähnlichen Lebensereignissen. So kann zum Beispiel das Erzählen bei Beratenden Erinnerungen an eigene schmerzliche Erfahrungen wecken. Wichtig ist hierbei, dass die aufgeflamten Gefühle kontrolliert und in einem passenden Rahmen bearbeitet werden. Die Bearbeitung schmerzhafter Erlebnisse ist notwendig, damit in der Beratung frei und unvoreingenommen gearbeitet werden kann. (S. 83)

Hoffmann und Hoffman (2008) betonen, wiederholende Ansteckungen, welche unangenehme Befindlichkeiten oder negative Emotionen hervorrufen würden, könnten als Bedrohung empfunden werden. Die durch die Ansteckung ausgelösten Reaktionen zu verarbeiten erfordere von den Beratenden einen zusätzlichen Energieaufwand. Würden die Reaktionen jedoch nicht aufgearbeitet, könnte als Folge eine für die Profession unangepasste Schutzreaktion hervorgerufen werden, welche sich im Abbau von Empathie zeigen kann. Die Verminderung der empathischen Haltung kann auch ein Ausdruck zu grosser Distanz sein (vgl. Kapitel 3.2.2). Eine andere Möglichkeit besteht darin, dass Beratende durch die Ansteckung ihre beobachtende, überblickende Sicht einbüßen. (S. 84) Wiederkehrende belastende Ansteckungen, welche nicht aufgearbeitet werden, können negative Auswirkungen auf das psychische Wohlbefinden Beratender haben. Die eigene Person des Beraters/der Beraterin ist ein wichtiges Instrument hinsichtlich des Gelingens des Beratungsprozesses. Wodurch negative Folgen der Ansteckung sich auch negativ auf den Beratungsprozess und die Klientel auswirken können.

Das nächste Kapitel zeigt mit dem Thema der zu starken Involvierung eine weitere Ursache und Auswirkung mangelnder Abgrenzung auf.

3.1.3 ZU STARKE INVOLVIERUNG

Wie im Kapitel 3.1.1 dargelegt, hat der Aufforderungscharakter Einfluss auf das Engagement von Helfenden. Ein zu grosser Aufforderungscharakter kann sowohl Folgen für die Beratenden, den Beratungsprozess wie für die Klientel haben. Hoffmann und Hofmann (2008) legen dar, wie sich für Beratende der Aufforderungscharakter auf den Grad ihrer Involviertheit auswirken kann. Ist die Involvierung gegenüber einem Klienten/einer Klientin zu stark, kann sich das im überdurchschnittlichen Beschäftigten mit seinem/ihrem Wohlbefinden äussern. Gefühlsmässig Distanz zu nehmen wird schwierig und zeigt sich darin, dass sich der/die BeraterIn zwischen den einzelnen Beratungsgesprächen Gedanken macht, wie es dem Klienten/der Klientin geht. Der/die BeraterIn kann sich den Kopf darüber zerbrechen, wie der Klientel geholfen werden kann. Die Hilfestellung kann zu einem persönlichen Anliegen werden. Die Steigerung von zu starker Involviertheit kann in einem überzogenen Ungerechtigkeitsempfinden gegenüber der Lebenssituation der Klientin/dem Klienten enden. Dieses Empfinden kann in eine Empörung gegenüber einer ungerechten Welt, aus der die Ungerechtigkeit ausgemerzt werden muss, anschwellen. (S. 91)

Eine zu starke Involvierung kann gemäss Hoffmann und Hofmann (2008) dazu führen, dass Beratende anstelle einer beobachtenden Sichtweise und einer einführenden Haltung die Sichtweisen der Klientel übernehmen. Dieses unbewusste Einbeziehen von fremden Ansichten, so genannte Introjektionen, sind für Beratende vor allem dann belastend, wenn sie dem eigenen System widersprechen. Innere Spannungen und ein erschwerter Umgang mit eigenen Anliegen können die Folge sein. Wie Hoffmann und Hofmann ausführen, stehen hinter einem solchen Verhalten Zuneigungs- und Anerkennungsbedürfnisse von Beratenden. Sie benötigen die Gunst der Klientel und wünschen sich, von ihnen als gut und angenehm empfunden zu werden. Wenn die beratende Person ihre Rolle verwischt, um zu gefallen, und zwischen den Beratenden und der Klientel das Gefühl von Verbündeten oder Freunden entsteht, ist der Beratungsprozess gefährdet. Hoffmann und Hofmann betonen, dass die Auswirkung einer solchen Haltung zu Abgrenzungs- und Rollenschwierigkeiten führt. Sie erwähnen, dass die erneute Aufnahme einer Distanz seitens der Beratenden bei der Klientel Empörung auslösen kann. Sie erklären, dass der/die KlientIn sich in ähnlicher Weise verletzt fühlt, wie wenn er/sie von einer gut befreundeten Person zurückgestossen wurde. (S. 91-92)

Im nächsten Kapitel wird auf das Thema der Überidentifikation eingegangen. Sie kann als Steigerung von zu starker Involvierung angesehen werden. Die Auswirkungen von Überidentifikation haben auch Gültigkeit für die oben behandelte zu starke Involvierung.

3.1.4 ÜBERIDENTIFIKATION

Gemäss Hoffmann und Hofmann (2008) kann „überstarke Emotionalität“ eine Ursache für Überidentifikation von Beratenden mit ihrer Klientel sein (S. 94). Überstarke Emotionen entstehen durch mangelnde Abgrenzung, wenn beratende Personen sich zu sehr mit den Lebenslagen der Klientel identifizieren und dadurch deren Sorgen und Verzweiflung teilen. Die Möglichkeit einer Überidentifikation mit der Klientel sei umso eher gegeben, je ähnlicher sich die Lebensereignisse der Klientel und diejenigen der Beratenden sind. Problematisch an einer Überidentifikation ist, dass nicht nur Ängste und Leiden nachempfunden werden, sondern auch Befindlichkeiten und Verletzungen von Beratenden aktiviert werden können. Je kleiner die Distanz zwischen ihnen wird, desto schwieriger wird es für den/die BeraterIn hinsichtlich Differenzierung fremder und eigener Problemstellungen. Die Kombination von zu starker Involvierung und Überidentifikation bei mehreren Klienten und Klientinnen kann zu einer emotionalen Überforderung führen. Die Menge der ausgelösten Emotionen kann von Beratenden kaum mehr verarbeitet oder verkraftet werden. (S. 94)

Durch die Überidentifikation, so Hoffmann und Hofmann (2008), verliert die beratende Person immer mehr die beobachtende Perspektive und die Fähigkeit zur Reflexion. Dies verhindert professionelles Intervenieren. Der/die BeraterIn kann keine alternativen Sichtweisen mehr aufzeigen und sieht kaum mehr Lösungs- und Interventionswege. Kommt der beratenden Person die Fähigkeit abhanden, den Beratungsprozess zu steuern, kann es zu einer Stagnation oder gar Verschlimmerung der Klienten/Klientinnen-Situation kommen. Sowohl für den/die BeraterIn als auch für die Klientel kann dies in einer Enttäuschung enden. (S. 95-96)

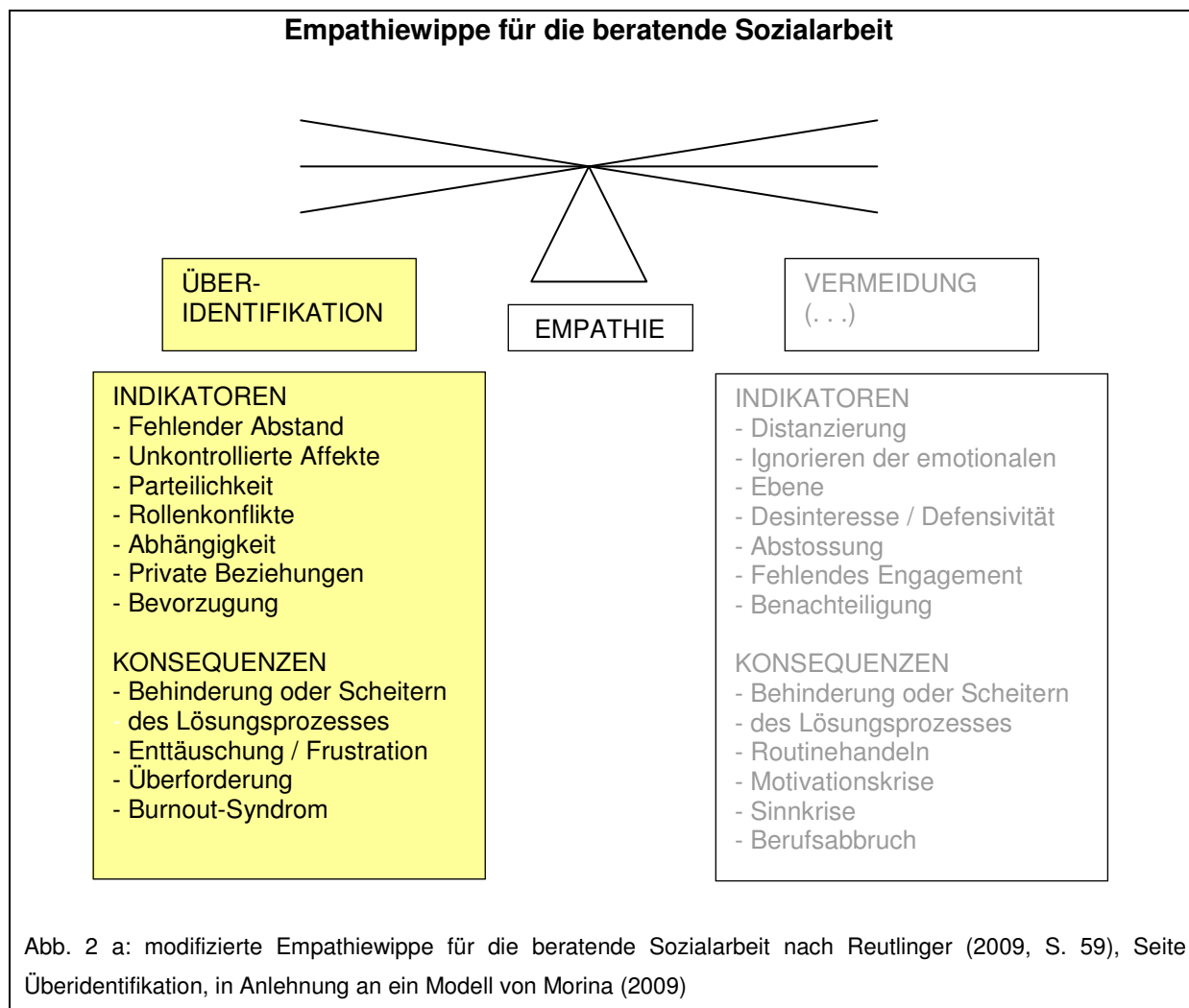
Hoffmann und Hofmann (2008) legen dar, dass Beratende durch Überidentifikation nicht nur das Gefühl bekommen, zu wissen, was für Klienten und Klientinnen richtig sei, sondern auch, dass diese entsprechend handeln sollten. Dies kann zu einer unangepassten Erwartungshaltung gegenüber Verhaltensweisen und Entwicklungsschritten der Klientel führen. Solche Erwartungen können auch dadurch begründet werden, dass Beratende von der Klientel eine Gegenleistung für ihr Engagement erwarten. Wünsche nach positiven und wertschätzenden Äusserungen, aber auch solche nach Kooperation könnten entstehen. Werden Erwartungen nicht erfüllt und wird dies von Beratenden als persönliche Ablehnung empfunden, kann dies dazu führen, dass Beratende sich ausgenutzt vorkommen. Eine weitere Folge kann sein, dass sich das Bild von der Klientel ungerechterweise ins Negative verändert. (S. 94-95)

Hoffmann und Hofmann (2008) betonen, wie wichtig es sei, zu bedenken, dass Helfen wohl nie ganz losgelöst von einem Selbstzweck erfolgt. Problematisch sei es, wenn die Helferrolle gewählt wurde, um sich selbst zu heilen. Sehr kritisch werde es zudem, wenn die Rolle dazu benutzt wird, um eigene Probleme durch die schwierigen Lebenslagen der Klientel zu unterdrücken oder um eigene Sehnsüchte und Bedürfnisse zu erfüllen, indem die Klientel animiert wird, umzusetzen, was Beratende selber nicht schaffen. Sie bringen dabei das Beispiel einer Beratenden, welche sich trotz massiver Eheprobleme nicht scheiden lässt, jedoch jeder Klientin/jedem Klienten bei Problemen in der Partnerschaft die Trennung nahe legt. (S. 96-97)

Im folgenden Kapitel wird das Thema der Überidentifikation anhand des Modells der Empathiewippe aufgezeigt.

3.1.5 EMPATHIEWIPPE

Ein Modell, das Überidentifizierung aus einem anderen Blickwinkel aufzeigt, ist die Empathiewippe. Sie wurde von Naser Morina und seinem Team (2009) entwickelt. Heinz Reutlinger (2009) hat in seiner Bachelorarbeit die Empathiewippe für die beratende Sozialarbeit modifiziert. Die Empathiewippe verdeutlicht, dass Empathie in Überidentifikation oder Vermeidung kippen kann. (S. 55) Da sich dieses Kapitel mit mangelnder Abgrenzung befasst, wird folgend die Seite der Überidentifikation angeschaut. Auf die andere Seite wird unter Kapitel 3.2 weiter eingegangen.



Reutlinger (2009) hat Indikatoren und Konsequenzen für Überidentifikation aus der Sicht der sozialarbeiterischen Beratung aufgestellt. Die aufgeführte Konsequenz des Burnout-Syndroms wird in Kapitel 3.1.7 aufgezeigt. An dieser Stelle wird nur noch auf die Indikatoren eingegangen, welche in den vorangegangenen Kapitel bislang nicht erwähnt worden sind.

Reutlinger (2009) erwähnt, dass wenn sich aus einer professionellen eine private Beziehung entwickelt, sich einerseits die Rolle der Sozialarbeitenden wandelt und andererseits der Auftrag und die Ziele immer mehr ins Abseits rücken (S. 56).

Unter Abhängigkeit schreibt er (2009), dass durch „Überaktivierung des Helfer-Ichs“ der/die SozialarbeiterIn übermässig viel Verantwortung übernimmt (S. 56). Dies kann die Eigenständigkeit der Klientel behindern oder gar verhindern, was zur Folge hat, dass sie auf den Sozialarbeiter/die Sozialarbeiterin angewiesen sind (S. 56).

Der Punkt, welchen Reutlinger (2009) für die sozialarbeiterische Beratung zusätzlich aufführt, ist die Bevorzugung. Ein Teil der Sozialarbeit ist die Sachhilfe. Mittels dieser wird der Klientel der Zugang zu materiellen Ressourcen aufgezeigt und/oder vermittelt. Es besteht das Risiko der Bevorzugung von Klientinnen und Klienten, da nicht alle Fälle gleich behandelt werden. (S. 57) Dies könnte sich zum Beispiel darin ausdrücken, dass Sozialarbeitende nicht bei allen Klientinnen/Klienten im selben Mass engagiert sind, Ressourcen zu erschliessen, oder gewissen Personen mehr Informationen zukommen lassen als anderen. Die Bevorzugung könnte sich auch darin zeigen, dass der/die SozialarbeiterIn bei einer Person grosszügiger ist hinsichtlich Akzeptanz von nicht geleisteter Mitwirkung und andere Klientinnen/Klienten für dasselbe sanktioniert. Wie Reutlinger darstellt, kann die Bevorzugung auch bei nichtmateriellen Unterstützungsleistungen vorkommen (S. 57).

Wie bereits in den vorangegangenen Kapiteln beschrieben und auch in diesem erläutert, ist mangelnde Abgrenzung sowohl für die beratende Person, als auch für die Klientel ein Nachteil. Wie eingangs erwähnt, illustriert das Modell der Empathiewippe, dass Empathie für eine professionelle Abgrenzung weder auf die Seite der Überidentifikation noch auf die Seite der Vermeidung kippen darf. Wie Empathie für die Beratung förderlich erfolgt und die Abgrenzung unterstützen kann, zeigt das Kapitel 4.3 auf.

3.1.6 HELFERTYP AUFOPFERUNGSMODELL

Bereits im Kapitel 2.2.3 wurde aufgrund eines Modells von Heiner (2010) ein Helfertyp beschrieben. Ein weiterer Helfertyp, den sie anhand spezifischer Kriterien unterscheidet, wird als Aufopferungsmodell bezeichnet und kann mit der Thematik der Überidentifikation in Zusammenhang gebracht werden. Dieser Helfertyp erachtet die Klientel wie auch sich selbst als kompetent. Er ist an ihrer Lebenslage interessiert und erkennt die Ressourcen der Hilfesuchenden. Beratende mit den Charaktereigenschaften des Aufopferungsmodells schätzen ihr Wissen und die persönliche Hilfestellung als ausreichend und förderlich ein. Sie motivieren und unterstützen die Klientel und engagieren sich sozialpolitisch. Sie sehen die Problematik nicht bei ihren Fähigkeiten oder der Klientel, sondern in der Effektivität des Angebots. Das probieren sie mit ihrem persönlichen Engagement auszugleichen. Problematisch wird es, wenn sie dabei über die eigenen Grenzen hinausgehen. Die Personen, welche das Aufopferungsmodell verkörpern, riskieren mit ihrem hohen Einsatz einen Verlust der eigenen Kräfte. Dies geschieht meist aufgrund zu hoher Ziele und übertriebener Ansprüche an sich selbst. Wie Heiner sagt, laufen diese Menschen Gefahr, zusammen zu brechen, einem Burnout zu erliegen oder Eigenschaften des Dominanzmodells (vgl. Kapitel 3.2.4) anzunehmen. Der Realität angepasste Ziele, Priorisierung der Arbeitsabläufe oder das Erfragen von Hilfestellungen bei Teammitgliedern, könnte sie davor bewahren. (S. 410) Das ungebremste Handeln dieses Helfertyps, verbunden mit Überidentifikation, kann in einem Burnout enden. Darauf wird im folgenden Kapitel eingegangen.

3.1.7 BURNOUT

Aus den vorangegangenen Kapiteln wurde ersichtlich, dass es zahlreiche Ursachen und Erscheinungsformen von mangelnder Abgrenzung gibt. Werden solche emotionalen Belastungssituationen nicht erkannt und korrigiert, kann sich aufgrund dieser Fehlhaltungen ein Burnout-Syndrom entwickeln.

„Burn out“ (englisch für „Ausbrennen“) beschreibt den Prozess einer körperlichen, emotionalen und geistigen Erschöpfung, der geprägt ist von zunehmendem Negativismus und Zynismus gegenüber sich selbst, den anderen und der Welt. Burnout entsteht aus den besten Motiven. Oft gehen idealistische Motive voran: ändern zu helfen, die Welt zu verbessern, Besonderes zu leisten. (. . .) (Wörter Begriffe Bedeutungen, 2005, S. 34).

Istifan Maroon (2008) führt aus, dass nicht alle SozialarbeiterInnen dazu neigen, ein Burnout-Syndrom zu entwickeln. Begünstigt wird die Entstehung durch ganz bestimmte Wesenszüge. So sind vor allem hoch engagierte, gefühlsmässig stark involvierte und fürsorgliche SozialarbeiterInnen gefährdet. Potentielle Burnout-Opfer sind laut Maroon also Menschen mit einem stark ausgeprägten sozialen Engagement. Sie werden von einem grossen Idealismus geleitet und dem tiefen Wunsch, Menschen zu helfen, die in eine Notlage geraten sind. Hohe Ansprüche an die eigene Person, verbunden mit einer perfektionistischen Arbeitshaltung, beschleunigen den Prozess des Ausbrennens zusätzlich. (S. 49) Misslingt der Balanceakt zwischen einem interessierten Einlassen auf die Klientel und der Wahrung der nötigen professionellen Distanz, entsteht für SozialarbeiterInnen eine weitere emotionale Belastung. Poulsen (2009) erachtete die Fähigkeit, Grenzen zu erkennen und diese auch zu setzen, als eine wichtige persönliche Eigenschaft von Sozialarbeitenden und als eine Prophylaxe zur Verhinderung eines Burnout-Syndroms (S. 14).

Jörg Fengler (1998) beschreibt die Entwicklungsphasen eines Burnouts in folgenden Schritten (S. 101):

- Freundlichkeit und Idealismus
- Überforderung
- Geringer werdende Freundlichkeit
- Schuldgefühle darüber
- Vermehrte Anstrengung, tüchtig und freundlich zu sein
- Erfolglosigkeit
- Hilflosigkeit
- Hoffnungslosigkeit
- Erschöpfung, Abneigung gegen Klienten [sic!], Apathie, Aufbäumen, Wut
- Burnout: Selbstbeschuldigung, Flucht, Zynismus, Sarkasmus, psychosomatische Reaktionen

Elliot Aronson, Ayala M. Pines und Ditsa Kafry (1983) unterscheiden zwischen drei häufigen Ursachen, welche die Entwicklung eines Burnout-Syndroms begünstigen: Als Erste nennen sie das Arbeitsfeld von HelferInnen, welches eine starke emotionale Belastung mit sich bringt. So schreiben sie, dass von Helfenden erwartet wird, dass diese einerseits über fundierte Fachkenntnisse verfügen und sich andererseits gut in ihr Gegenüber einfühlen können. Sich ständig einzulassen und zu geben bedeutet einen hohen persönlichen Einsatz und kann grossen emotionalen Stress auslösen. (S. 60-63) Barbara Gussone und Günter Schiepek (2000) weisen zudem darauf hin, dass es leicht zu einer Resignation führen kann,

wenn die Distanz zwischen „helfen wollen“ und „helfen können“ zu gross wird. Die daraus resultierende Hoffnungslosigkeit könne ein Ausbrennen beschleunigen. (S. 87-88)

Als zweite Ursache nennen Aronson et al. (1983), wie bereits von Maroon (2008) und Heiner (2010) beschrieben, persönliche Charaktereigenschaften von Helfenden, die ausschlaggebend sind. Menschen, die einen helfenden Beruf wählen, zeichnen sich häufig durch eine ausgeprägte Fähigkeit aus, sich in Andere einzufühlen. Es sind Menschen, die meist sehr sensibel auf das Leiden ihrer Mitmenschen reagieren und das starke Bedürfnis haben, deren Not zu lindern. Einen weiteren belastenden Aspekt kann die persönliche Biografie von Helfenden darstellen. Werden eigene Themen angerührt, kann als eine Auswirkung davon nicht mehr zwischen Mitgefühl und Mitleid unterschieden werden. (S. 64-65) Dieser Aspekt kann mit der Thematik der ähnlichen Lebenslagen in Verbindung gebracht werden (vgl. 3.1.1, 3.1.2 und 3.1.4). In solchen Fällen kann es hilfreich sein, sich Unterstützung von dritter Seite zu holen, damit eigene Anteile erkannt und die eigene Biografie aufgearbeitet werden kann.

Schliesslich wird als dritte Ursache der personenzentrierte Ansatz genannt. Wie im Kapitel 2.1.2 bereits aufgezeigt, handelt es sich bei der Beziehung zwischen SozialarbeiterIn und Klientin/Klient um eine asymmetrische Beziehung. Aronson et al. (1983) machen darauf aufmerksam, dass diese Beziehung, respektive der klientenzentrierte Ansatz, eine weitere Gefahr des Ausbrennens birgt: HelferInnen sind in der gebenden Position, Klientinnen und Klienten in der nehmenden. Meist stehen die Bedürfnisse von Klientinnen und Klienten im Zentrum, und Helfende sollen auf diese Bedürfnisse in einer verständnisvollen, einfühlsamen und geduldigen Weise eingehen. (S. 65-66) Der klientenzentrierte Ansatz findet sich häufiger im Feld der freiwilligen Beratung. Obwohl auch im gesetzlichen Kontext im Rahmen der Möglichkeiten klientenzentriert gearbeitet wird, können zusätzlich institutionelle Rahmenbedingungen, wie der eingeschränkte Handlungsspielraum und die Durchführung von unliebsamen Interventionen, einen emotional belastenden Faktor darstellen. Einen weiteren Aspekt hebt Susanne Nussbeck (2006) hervor. BeraterInnen müssen sich immer wieder auf neue Schicksale einstellen und können mit der Zeit kaum mehr etwas anderes als Probleme wahrnehmen. Das kann es BeraterInnen erschweren, sich ausserhalb ihrer Arbeit von der Klientel zu distanzieren und sich gedanklich und gefühlsmässig von ihnen abzugrenzen. (S. 112) Eine distanzierte Anteilnahme fällt Helfenden gemäss Aronson et al. (1983) oft schwer, da sie ihre Mitmenschen unterstützen und ihre Not mildern möchten. Gerade diese distanzierte Anteilnahme würde sie jedoch vor dem Ausbrennen schützen. (S. 68) Wenn der Blick – aufgrund fehlender Selbstreflexion – nur noch auf die Anliegen der Klientel gerichtet ist, kann es leicht geschehen, dass die persönlich-individuellen Grenzen missachtet und die eigenen Bedürfnisse vernachlässigt werden.

Im Kapitel 3.1.6 wurde auf Heiners Helfertyp, der dem Aufopferungsmodell zugeordnet werden kann, eingegangen. Er widerspiegelt die in den letzten Abschnitten erwähnten persönlichen Eigenschaften sehr deutlich (2010, S. 410). Demgegenüber, so Maroon, sind Sozialarbeitende mit angepassteren Ansprüchen an sich selber und an das Ergebnis ihrer Arbeit weniger gefährdet. (S. 49) Poulsen (2009) sieht als zusätzliche Aspekte die Schwierigkeit, Arbeit vom Privatleben zu trennen sowie die Tendenz, Bedürfnisse Anderer stärker zu gewichten als die eigenen. Weiter hebt sie den Mangel an Wertschätzung der eigenen Person als Charaktereigenschaft hervor, die eine ungenügende Abgrenzung begünstigen und die Entwicklung eines Burnouts fördern kann. (S. 17)

Gemäss Maroon (2008) kann ein Ausbrennen grundsätzlich in jeder Phase des Berufslebens eines Sozialarbeitenden auftauchen. Er betont aber, dass vor allem junge BerufseinsteigerInnen speziell gefährdet sind und eine Risikogruppe darstellen. Die Schwierigkeit, das Resultat der geleisteten Arbeit zu messen, verbunden mit der Tatsache, dass der Klientel trotz grossem persönlichen Einsatz in vielen Fällen nicht geholfen werden kann, stellen Probleme dar, auf die Sozialarbeitende während der Ausbildung oft nicht vorbereitet werden. (S. 35) Dies bestätigt auch John McLeod (2004), der betont, dass BerufseinsteigerInnen dazu neigen, zu hohe und unrealistische Ansprüche an die eigene Person und an die Auswirkungen ihrer Interventionen stellen. (S. 387) Komplexe und teilweise schwerfällige bürokratische Abläufe, so Maroon (2008), schränken den Handlungsspielraum zusätzlich ein. Diese Probleme können mit der Zeit einen Verlust von Einsatzfreude, Enthusiasmus und Eifer zur Folge haben. Die ersten Berufsjahre legen den Grundstein einer beruflichen Identität und sind entscheidend dafür, in welche Bahnen das professionelle Selbstverständnis gelenkt wird. (S. 35-36)

Aronson et al. (1983) beschreiben die absehbaren Auswirkungen eines Burnouts folgendermassen: Eine mögliche Konsequenz davon kann sich im Berufsabbruch äussern. Dieser Entschluss löst meist starke Schuldgefühle und Enttäuschung aus, auch in Anbetracht der langen Ausbildungszeit. (S. 33) Andere wiederum suchen die Lösung des Problems in einem internen Wechsel, sehen sich aber schon bald wieder mit ähnlichen Schwierigkeiten konfrontiert wie zuvor. Gewisse HelferInnen harren in ihrer Position aus. Eine Ursache dafür kann beispielsweise in einem ausgeprägten Sicherheitsbedürfnis liegen. Die Kündigung ist aber innerlich bereits geschehen. Diese SozialarbeiterInnen engagieren sich nur noch minimal, vermeiden Verpflichtungen und schieben die Verantwortung auf Kolleginnen und Kollegen ab. (S. 34) Maroon (2008) unterstreicht jedoch, dass auch konstruktiv mit dieser schwierigen Situation umgegangen werden kann: Die persönliche

Krise, die ein Burnout auslöst, kann dazu genutzt werden, den Ursachen ehrlich auf den Grund zu gehen und alternative Handlungsstrategien in Betracht zu ziehen. Eine solche Auseinandersetzung kann einen persönlichen Reifeprozess bei den Betroffenen auslösen und zu neuen Bewältigungsstrategien führen. (S. 103 -106) Eine der wichtigsten Komponenten zur Vorbeugung eines Burnouts ist gemäss Poulsen (2009) die Fähigkeit, sich persönlicher Grenzen bewusst zu werden und gewisse Forderungen von Klientinnen und Klienten abzulehnen (S. 127).

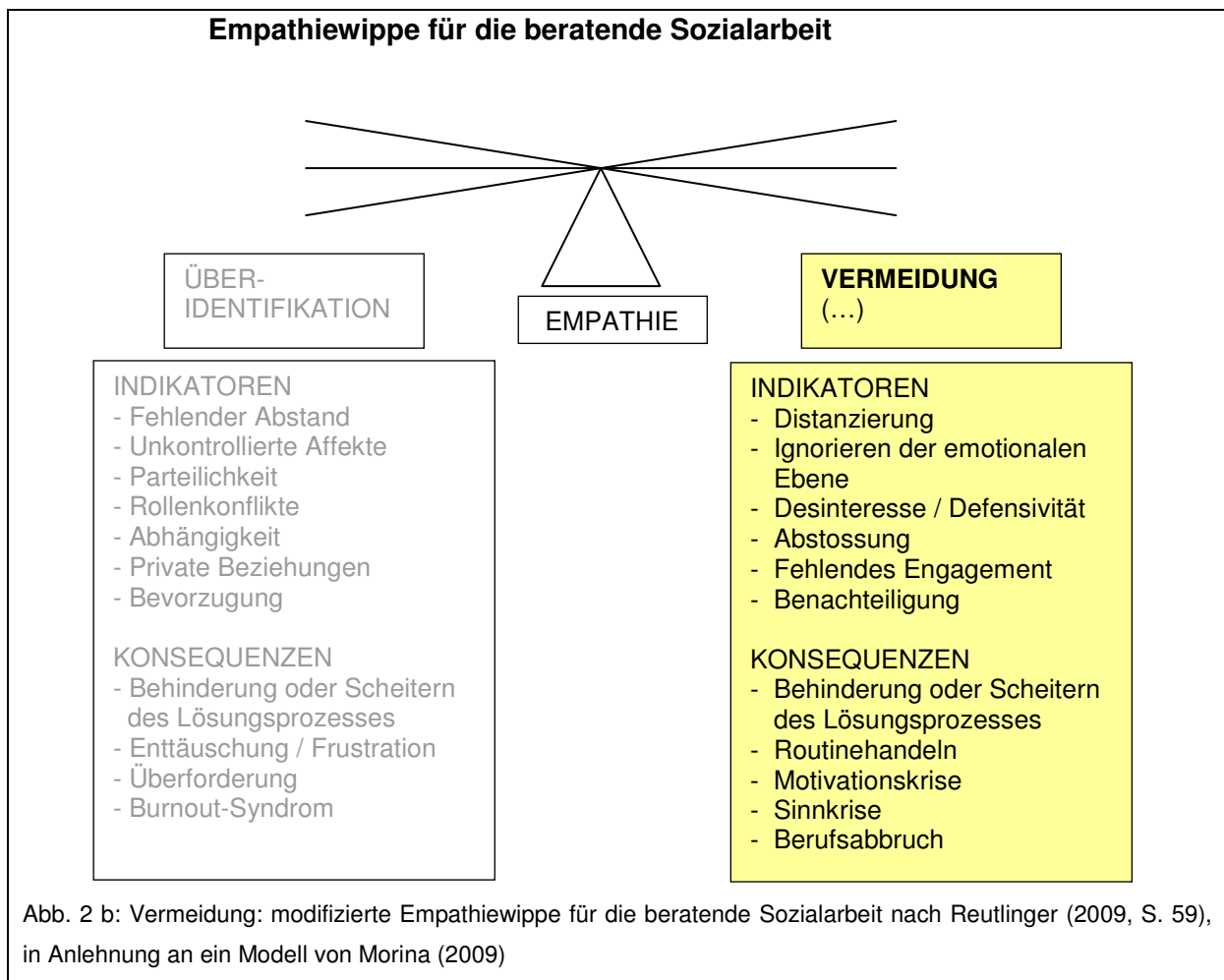
In diesem Kapitel wurde aufgezeigt, dass Burnout begeisterungsfähige und idealistische HelferInnen treffen kann, die viel geben. Eine angemessene persönliche Abgrenzung ist daher besonders für diese Personengruppe von grosser Bedeutung. Gelingt die Regulation des Nähe-Distanz-Verhältnisses nicht, kann sich, neben einem Burnout-Syndrom, auch eine übermässige Distanz gegenüber der Klientel entwickeln. Darauf wird unter anderem im folgenden Kapitel eingegangen.

3.2 ZU STARKE ABGRENZUNG – URSACHEN UND AUSWIRKUNGEN

Im letzten Kapitel wurde untersucht, was zu einer mangelnden Abgrenzung führt und welche Folgen daraus entstehen. Dieses Kapitel widmet sich dem Gegenpol: Was sind mögliche Gründe dafür und welche Auswirkungen sind zu erwarten, wenn sich SozialarbeiterInnen ihren Klientinnen und Klienten gegenüber zu stark abgrenzen. Zu starke persönliche Abgrenzung kann sich in verschiedenen Formen zeigen. So kann sie sich in einer distanzierten, gleichgültigen oder vermeidenden Haltung der Klientel gegenüber äussern. Sie kann sich aber auch in einem kontrollierenden und dominierenden Verhalten manifestieren.

Die Ursachen dafür, dass sich eine helfende Person zu stark abgrenzt, können verschiedenartig sein. Es kann sich dabei um einen grundsätzlichen Mangel an Empathiefähigkeit handeln, der beispielsweise einer Persönlichkeitsstörung wie Autismus oder Narzissmus zugrunde liegt. Darauf wird in diesem Kapitel jedoch nicht weiter eingegangen. In der Literatur wird verschiedentlich darauf hingewiesen, dass ein Mangel an Empathiefähigkeit und somit eine zu starke Distanz den Hilfesuchenden gegenüber, aufgrund von hoher Belastung und der damit verbundenen Überforderung am Arbeitsplatz auftreten kann. Darauf geht Kapitel 3.2.1 ein. Kapitel 3.2.2 befasst sich mit dem Verlust des Einfühlungsvermögens sowie mit mechanischen Handlungsweisen von Beratenden. Weiter wird im Kapitel 3.2.3 auf den Belastungsfaktor unmotivierte Klientinnen und Klienten eingegangen und auf die verschiedenen Vermeidungsstrategien, die dadurch bei BeraterInnen ausgelöst werden können. Eine grosse Distanz zu Klientinnen und Klienten kann zudem auftreten, wenn die persönliche Machtposition aufgrund der asymmetrischen Beziehung demonstriert und/oder missbraucht wird. Darauf wird in Kapitel 3.2.4 eingegangen. Abschliessend werden in Kapitel 3.2.5 zwei weitere Helfertypen vorgestellt, deren Charaktereigenschaften zu einer unangemessenen Distanz Klientinnen und Klienten gegenüber führen. Zudem kann ein Mangel an Abgrenzungsfähigkeit ins Gegenteil kippen; Sozialarbeitende versuchen Distanz zur Klientel zu gewinnen, indem sie Vermeidungsstrategien und verschiedene Abwehrmechanismen einsetzen.

Die Empathiewippe von Reutlinger (2009) wurde bereits vorgestellt. In diesem Kapitel liegt der Fokus auf der Seite der Vermeidung. Es wird aufgezeigt, wie sich ein Empathiedefizit auswirken kann. Zur Veranschaulichung wird sie folgend noch einmal abgebildet.



Vermeidung ist ein Abwehrmechanismus, der durch ein Einfühlungsdefizit entstehen kann. Die Folge davon ist eine unverhältnismässig starke persönliche Abgrenzung. Die oben erwähnten Indikatoren und Konsequenzen stehen in einer gegenseitigen Wechselwirkung und vermischen sich miteinander. Sie werden deshalb in den folgenden Ausführungen nicht isoliert betrachtet. Was die Gründe dafür sind und wie sie sich auswirken, wird in den nächsten Kapiteln aufgezeigt und diskutiert.

3.2.1 BERUFLICHE ÜBERFORDERUNG UND MANGELNDE UNTERSTÜTZUNG AM ARBEITSPLATZ

Fengler (1998) befasst sich seit fast zwanzig Jahren mit der Thematik HelferInnen und ihre Klientinnen und Klienten. Seine Ergebnisse basieren auf eigenen Recherchen sowie Befragungen von Menschen in helfenden Berufen wie auch der Klientel. So beschreibt Fengler, dass eine konstant hohe Klientenzahl, vor allem bei einer fortschreitenden Anzahl an Dienstjahren, einen zentralen Belastungsfaktor darstellt. Auswirkungen dessen können ein Rückzug von der Klientel sowie ein generell vermindertes Interesse am Menschen sein. (S. 81-82) Ein Befragter beschrieb seine Gefühle als „(...) starke Abneigung, mit Menschen in Kontakt zu treten resp. ihnen Aufmerksamkeit zu widmen“ (S. 82). Ein weiteres Risiko sieht Fengler in der mangelnden Unterstützung des Arbeitgebers. Fehlender Rückhalt und Unterstützung der Institution führen von einer menschenfreundlichen und engagierten Arbeitsweise zu einer „mechanisch-korrekten Dienstauffassung“, bei der die Beziehungsarbeit und persönliche Gespräche mit Hilfesuchenden schnell zu kurz kommen (S. 83). Die beratende Person zieht sich zurück und beschränkt sich aufs Nötigste, um einigermaßen über die Runden zu kommen. Gewisse Helfende versuchen mit Dauerbelastung und zeitlich knappen Ressourcen umzugehen, indem sie sich bemühen, den verschiedenen Anforderungen und dem Entscheidungs- und Handlungsdruck gerecht zu werden. Das führt wiederum zu einer zusätzlichen Belastung und zwingt sie, Gespräche kurz und knapp zu halten. Auf gewisse Anliegen oder spezielle Bedürfnisse der Klientel kann kaum oder nur noch marginal eingegangen werden. (S. 126)

Marie-Luise Conen (2006) führt aus, dass ein andauerndes Gefühl der Überforderung und die Ratlosigkeit darüber, dass Klientinnen und Klienten oft nicht ausreichend geholfen werden kann, zu einem „Dienst nach Vorschrift“ führen können (S. 256). Daraus folgend kann sich auch eine verdeckte Wut gegenüber Klientinnen und Klienten breit machen, die sich beispielsweise in Form von zu hohen Anforderungen der Klientel gegenüber manifestiert, oder aber darin, dass der Klientel gegenüber eine hoffnungslose und zynische Haltung eingenommen wird. Eine länger andauernde hohe Arbeitsbelastung, bestätigt Conen, kann eine zunehmende Distanzierung von der Arbeit nach sich ziehen und zu Präsentismus am Arbeitsplatz oder sogar zu einem Rückzug aus dem Helferberuf führen. (S. 257, S. 266)

3.2.2 VERLUST DER EINFÜHLUNG UND MECHANISCHE HANDLUNGEN

Es wurde bereits erwähnt, dass der Aufbau einer vertrauensvollen Beziehung zu Klientinnen und Klienten zentral ist. Dadurch wird die Basis einer guten Zusammenarbeit und letztlich eines gelingenden Beratungsprozesses gelegt. Um diesen Prozess förderlich zu gestalten, benötigen Sozialarbeitende ein ausgeprägtes Einfühlungsvermögen. In diesem Zusammenhang beschreibt Fengler (1998), dass permanente und lang andauernde Anforderungen die professionelle Haltung von Helfenden verändern kann. Eine mögliche Auswirkung davon ist der Verlust der Einfühlung: Helfende versuchen zwar, sich verständnisvoll anzunähern, empathisch zu reagieren und das Richtige zu sagen, aber verspüren während der Beratung eine starke Ungeduld oder freuen sich über ausgefallene Termine. Weiter kann sich ein Verlust des Einfühlungsvermögens darin zeigen, dass sich Gleichgültigkeit dem Beratungsprozess gegenüber breit macht und dass beispielsweise Namen nach kurzer Zeit wieder vergessen werden. Die beratende Person bleibt unberührt davon, ob ein Gespräch hilfreich und verständlich für die Klientel ist oder ob Nutzen daraus gezogen werden kann. (S.125, S. 169-170) Eine weitere Folge dieser Überbelastung sieht Fengler in der „mechanischen Akzeptanz“ (S. 171). Er versteht darunter ein Wohlwollen, das zur Gewohnheit erstarrt ist und dem Echtheit und Anteilnahme fehlen. Das kann sich in mechanischen Äusserungen oder gespielter Anteilnahme ausdrücken. Diese aufgesetzten Handlungen werden von der Klientel als Mangel an Anteilnahme und Echtheit wahrgenommen und führen zu einer grossen Distanz zwischen den beiden Parteien.

3.2.3 UNMOTIVIERTE KLIENTINNEN UND KLIENTEN

SozialarbeiterInnen sind zu Beginn ihrer beruflichen Karriere meist sehr enthusiastisch. Die Arbeit mit unmotivierten Klientinnen und Klienten, wie es beispielsweise bei angeordneten Gesprächen im gesetzlichen Kontext zu beobachten ist, kann das hohe Engagement und die Zuversicht jedoch mit der Zeit sabotieren. Eine Folge davon können Rückzug und Distanz gegenüber den Hilfesuchenden sein. Marie-Luise Conen und Gianfranco Cecchin (2007) beschreiben, wie sich die innere Haltung von Helfenden im Umgang mit unmotivierten Klientinnen und Klienten im Laufe ihrer Tätigkeit verändern kann: Zu Beginn sind Helfende davon überzeugt, dass Klientinnen und Klienten geholfen werden kann. Sie glauben an deren Bereitschaft, sich zu verändern und dass mit geeigneten Unterstützung eine positive Veränderung auch möglich ist. Dabei ziehen sie zu wenig in Betracht, was diese Erwartungshaltung bei Ihrem Gegenüber auslösen kann. (S. 66-67) Kähler (2005) warnt davor, dass eine übermässige „Empowerment-Orientierung“ vor allem bei Menschen, welche

schon einige Institutionen durchlaufen haben, eine zusätzlich abwehrende und pessimistische Reaktion bewirken könne (S. 59).

Conen und Cecchin (2007) führen aus, dass Helfende oft enttäuscht und verunsichert sind, wenn Klientinnen und Klienten nicht motiviert reagieren. Sie ziehen zu wenig in Betracht, dass der Pessimismus der Hilfesuchenden auch eine Strategie darstellen kann. Sich passiv und unmotiviert zu verhalten kann hilfreich sein, um weitere Enttäuschungen abzuwenden, oder kann davor schützen, sich mit den Grenzen des Machbaren zu konfrontieren. (S. 67) Es kann auch ein Ausdruck davon sein, die Kontrolle über die Situation behalten zu wollen. So wollen es gewisse Klientinnen und Klienten vermeiden, auch noch in der Beratung ein Opfer der Umstände zu werden. Negativität und Passivität können zudem nützlich sein, die helfende Person so zu manipulieren, dass für Hilfesuchende gehandelt und entschieden wird. (S. 114)

Klientinnen und Klienten, so Conen und Cecchin (2007), befinden sich meist schon seit längerer Zeit in einer prekären Lage und hatten es bereits mit zahlreichen Helfenden und Hilfestellungen zu tun. Die Unterstützung, die sie in der Vergangenheit erhalten haben, hat offensichtlich nur wenig zu einer Verbesserung ihrer Lebenslage beigetragen. Vielfach haben sie auch Verschlechterungen in ihrem persönlichen Leben hinnehmen müssen. (S. 66) Durch das Engagement eines enthusiastischen Helfers besteht das Risiko, dass alte Wunden aufgerissen werden. Verdrängte Hoffnungen und Träume können schmerzlich ins Bewusstsein rücken. Das kann bei der Klientel zu einem ängstlichen und misstrauischen Verhalten gegenüber der helfenden Person führen. (S. 67) Gleichzeitig ist es möglich, dass Klientinnen und Klienten insgeheim erneut Hoffnung schöpfen und mit ihrem Verhalten die beratende Person auf Eignung testen wollen: Sie haben schon viele HelferInnen erlebt, und es ist sehr unwahrscheinlich, dass sich ihre Lebenslage nun zum Positiven wendet. Sind sie mit einer neuen helfenden Person konfrontiert, muss zuerst deren Vertrauenswürdigkeit und Verlässlichkeit ausgelotet werden. Diese Tests, so Conen und Cecchin, werden jedoch nur von wenigen Helfenden bestanden. Die Hilfesuchenden schaffen es meist relativ schnell, Beratende von der Hoffnungslosigkeit ihrer Situation zu überzeugen. Das kann wiederum bei Helfenden Negativität und Ablehnung hervorrufen und sie dazu bringen, sich aus der deprimierenden Situation zurückzuziehen. (S. 68) Als Reaktion darauf, reagieren Klientinnen und Klienten auf die nächste helfende Person mit zusätzlichem Misstrauen und Ablehnung (S. 69). Diese Interaktionen können bei Helfenden und Klientinnen/Klienten in eine Ausweglosigkeit führen. Daraus kann wiederum ein negatives Klientenbild, respektive Menschenbild entstehen. Die folgende Abbildung des „Kreislaufs des negativen Menschenbilds“ von Rudolf Welter (1985) beschreibt diesen Teufelskreis anschaulich:

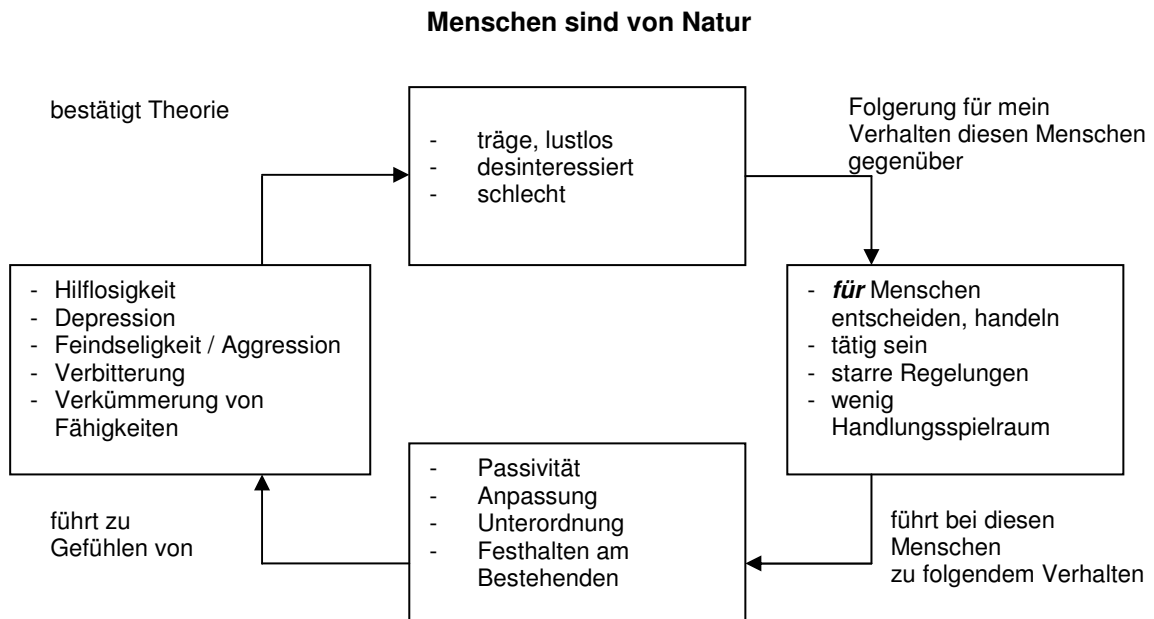


Abb. 3: Kreislauf des negativen Menschenbildes nach Welter (1985)

Kann die negative Dynamik im Beratungsprozess nicht durchbrochen werden, wird es kaum möglich sein, eine ausgewogene Balance zwischen Nähe und Distanz in der Beratungsbeziehung herzustellen. Die helfende Person wird mit Feindseligkeit oder Aggressivität gegenüber der Passivität und Abwehr der Klientel reagieren, was schliesslich zu einer kompletten Vermeidung führen kann. Auf die unangenehme und trostlose Situation wird mit übermässiger Abgrenzung reagiert. Denkbar wäre auch, dass mit der Demonstration der persönlichen Machtposition Distanz geschaffen wird, indem übermässig kontrolliert und sanktioniert wird. Wie sich eine solche Haltung auswirken kann, wird im nächsten Kapitel genauer betrachtet.

3.2.4 PERSÖNLICHE MACHTPOSITION

Eine weitere Form von zu starker persönlicher Abgrenzung äussert sich darin, dass Helfende ihre Macht missbrauchen. Eine echte Zugewandtheit Klientinnen und Klienten gegenüber wird dadurch vermieden, wodurch eine grosse Distanz der Klientel gegenüber entsteht. Die extremen Formen von Machtmissbrauch und Grenzüberschreitungen werden hier nicht beschrieben. Machtmissbrauch kann auch auf sehr subtile Weise geschehen, und darauf wird in diesem Kapitel eingegangen.

HelferInnen besitzen die Macht, durch ihre Entscheidungen das Leben von Hilfesuchenden beeinflussen und verändern zu können. Es ist deshalb zentral, dass sie sich dieser Machtposition bewusst sind und angemessen damit umgehen. Conen und Cecchin (2007) zitieren Michael Stiels-Glenn (1996), der betont, dass Helfende diese starke Position gerne verdrängen, was ein „unkontrollierbares Eigenleben“ von Machtaspekten zur Folge haben kann (S. 37). Weiter beschreiben Conen und Cecchin, dass Helfende dazu tendieren, Gründe für das Scheitern des Interventionsprozesses persönlich zu nehmen. Dies könne schnell in eine gefährliche Falle führen: Auf der einen Seite suchen Helfende die Gründe bei sich und stellen damit ihre eigenen fachlichen Kompetenzen in Frage. Zudem stehen Helfende auch unter grossem institutionellem oder gesellschaftlichem Druck. (S. 105) Interventionen müssen in nützlicher Frist erfolgreich sein. Auf der anderen Seite machen sie Klientinnen und Klienten für das Scheitern des Interventionsprozesses verantwortlich. (S. 104) Dies kann ein gesteigertes Bedürfnis nach Kontrolle hervorrufen. Das kann dazu führen, dass Helfende Methoden entwickeln, ihr Gegenüber zu dominieren. Es werden ungebetene Ratschläge erteilt, Instruktionen gegeben, es wird kritisiert oder bewertet. Weiter kann die eigene überlegene Position als Fachperson betont werden. Helfende sehen bei ihren Handlungen fälschlicherweise einen direkten kausalen Zusammenhang zum Verhalten der Klientel. Tritt jedoch die beratende Person in diese Expertenrolle, löst das bei Klientinnen und Klienten unweigerlich Widerstand aus. (S. 178-179) Rainer Sachse (2006) hebt jedoch hervor, dass ein Helfer gegenüber der Persönlichkeit von Klientinnen und Klienten kaum über eine reale Macht verfügt. Tiefgreifenden Einfluss könne er nur nehmen, wenn sich Hilfesuchende auch beeinflussen lassen (S. 16). Ein gelingender Interventionsprozess ist abhängig von einer auf Vertrauen basierenden und unterstützenden Beziehungsgestaltung. Das Unvermögen, eine Situation beeinflussen zu können, kann bei Helfenden Misstrauen, Verdrossenheit und eine Sinnkrise zur Folge haben. Das löst verschiedene Abwehrmechanismen aus, was zu noch mehr Abgrenzung führt und die Balance von Nähe und Distanz aus dem Gleichgewicht geraten lässt.

3.2.5 HELFERTYPEN SERVICE- UND DOMINANZMODELL

Bereits im Kapitel 2.2.3 wie auch im Kapitel 3.1.6 wurde auf Heiners (2010) Modell von Helfertypen eingegangen. Um dieses Kapitel abzuschliessen, werden im Folgenden zwei weitere Helfertypen vorgestellt. Durch ihre Arbeitsweise grenzen sie sich stark ab und weisen eine ausgesprochen grosse Distanz ihren Klientinnen und Klienten gegenüber auf. Die Frage, ob es sich hierbei um grundlegende Charaktereigenschaften dieser SozialarbeiterInnen handelt, oder ob diese Verhaltensweisen im Verlauf der beruflichen Karriere und/oder aufgrund von starker emotionaler Belastung als Schutzmechanismen angeeignet wurden, kann im Rahmen dieser Arbeit nicht nachgegangen werden.

Den ersten Helfertyp bezeichnet Heiner (2010) als das Dominanzmodell. SozialarbeiterInnen, die diesem Modell zugeordnet werden können, schätzen ihr professionelles Handeln zwar als qualitativ hochstehend ein, beklagen jedoch die Wirkungslosigkeit ihrer Bemühungen bei Klientinnen und Klienten. Sie halten es kaum für wahrscheinlich, dass sich ihre Klientinnen und Klienten positiv entwickeln, und bezweifeln, dass bei ihnen Ressourcen gefunden oder erweitert werden können. Die Ursache dafür sehen sie nicht bei sich, sondern bei ihren Klientinnen und Klienten, denen sie kaum positive Eigenschaften abgewinnen können. Da sie kein Entfaltungs- oder Entwicklungspotential bei ihrem Gegenüber sehen, wird auf Partizipation kein Wert gelegt, was eine defizitorientierte Arbeitshaltung, geprägt von einem negativen Klientenbild, nach sich zieht. Eine konstruktive Zusammenarbeit, verbunden mit Wachstumsmöglichkeiten für die Klientel, scheint ihnen sinnlos. Mit Zwangsmassnahmen und Auflagen wird gegen den Widerstand der Klientel angekämpft und bei Interventionen meist hart und gegen den Willen der Klientel durchgegriffen. Die Macht der Beratenden wird demonstriert und angewendet – Klientinnen und Klienten können auf die schwerwiegenden Eingriffe und Veränderungen in ihrem Leben kaum Einfluss nehmen. Die persönliche Machtposition und die möglichen Auswirkungen der Interventionen werden von diesem Helfertyp kaum oder überhaupt nicht hinterfragt. (S. 407-410)

Den zweiten Helfertyp bezeichnet Heiner (2010) als Servicemodell. Auch diese SozialarbeiterInnen sind überzeugt davon, qualitativ gute Leistung zu erbringen, und bewerten die Auswirkungen ihrer Bemühungen, im Gegensatz zum zuvor beschriebenen Typ, als wirkungsvoll. Sie legen jedoch kaum oder kein Gewicht auf die Qualität der Beziehung mit ihren Klientinnen und Klienten und verzichten auf eine einfühlsame und unterstützende Beziehungsgestaltung. In ihren Schilderungen wird die Klientel teilweise nicht einmal erwähnt. Viel mehr legen diese Helfertypen Wert auf die Sicherung der Qualität ihres

Dienstleistungsangebots. Sie sehen sich in der Rolle der DienstleisterInnen, konzentrieren sich auf den Standard ihrer Angebote und beschäftigen sich mit korrekten Abläufen und Rahmenbedingungen innerhalb ihrer Institution. Sie vermitteln zwar Leistungen und erschliessen Ressourcen, falls diese aber nicht in Anspruch genommen werden, wird kaum nachgefragt. Die Nutzung der zur Verfügung gestellten Angebote liegt in der alleinigen Selbstverantwortung und Entscheidung der Klientel. Dadurch sehen die Beratenden auch keinen Bedarf an persönlicher Verhaltensänderung. (S. 411).

Wie in den vorangegangenen Kapiteln aufgezeigt wurde, können Bewältigungsstrategien im Umgang mit Belastungssituationen, falls nicht erkannt und korrigiert, zu einer grossen Distanz zwischen SozialarbeiterInnen und ihrer Klientel führen. Zu Beginn des Kapitels 3 wurde der Gegenpol untersucht. Auch dieser ist vielschichtig und führt zu einer gestörten Nähe-Distanz-Regulierung zwischen SozialarbeiterInnen und der Klientel. Nachdem nun die Problematiken unprofessioneller Abgrenzung dargelegt wurden, wird im folgenden Kapitel beleuchtet, wie mit dem Wechselspiel zwischen Annäherung und Distanzierung umgegangen werden kann.

4 HANDLUNGSANSÄTZE FÜR PROFESSIONELLE ABGRENZUNG

Im Kapitel 3 wurden Ursachen und Auswirkungen von unprofessioneller Abgrenzung beschrieben und diskutiert. Kapitel 4 geht nun der Frage nach, wie eine professionelle Abgrenzung in der sozialarbeiterischen Beratung gelingen kann. Ausgeklammert werden die Aspekte der Arbeitsplatzbedingungen. Auf diese einzugehen, würde den Rahmen dieser Arbeit sprengen.

In der Einleitung dieser Arbeit wurde bereits erwähnt, dass in der Literatur nur wenig über konkrete Techniken in Zusammenhang mit Abgrenzung in der (sozialarbeiterischen) Beratung zu finden ist. Es wurden deshalb Rückschlüsse, Interpretationen und Übersetzungen vorgenommen, um das Gefundene mit der Thematik in Verbindung zu setzen. Die beschriebenen Handlungsansätze stellen eine Auswahl dar und sind nicht abschliessend zu betrachten. Es handelt sich um eine Zusammenstellung von wichtigen Methoden und Techniken, welche in Bezug auf eine gelingende Abgrenzung und damit auf ein ausgewogenes Nähe-Distanz-Verhältnis als relevant betrachtet wurden.

Kapitel 4.1 befasst sich mit der Auftrags- und Rollenklärung. Danach wird in Kapitel 4.2 aufgezeigt, wie Abgrenzung durch professionelle Haltungen entstehen kann. In Kapitel 4.3 wird das Thema Empathie beleuchtet. Das umfangreiche Kapitel 4.4 widmet sich verschiedenen Kommunikationstechniken. Im letzten Kapitel werden schliesslich verschiedene Methoden der Psychohygiene vorgestellt.

4.1 ABGRENZUNG DURCH AUFTRAGS- UND ROLLENKLÄRUNG

In diesem Kapitel geht es darum aufzuzeigen, inwiefern die Auftrags- und Rollenklärung Sozialarbeitende hinsichtlich Abgrenzung in der Zusammenarbeit mit der Klientel unterstützt. Auf den methodischen Aspekt der Auftrags- und Rollenklärung, welcher variieren kann, je nachdem ob das Gespräch gesucht, angeboten oder angeordnet wurde, wird nicht speziell eingegangen.

Gemäss Kircher (1992) ist für die Ausbalancierung von Nähe und Distanz alles hilfreich, was in der Zusammenarbeit zwischen Klientel und Sozialarbeitenden klare Strukturen schafft. Die Auftragsklärung legt eine Grundstruktur der Zusammenarbeit fest. Sie klärt den Rahmen und das Ziel der Beratung. (vgl. 2.1.5 und 2.2.2) (S. 267) Kähler (2001) macht deutlich, dass als Erstes geklärt werden muss, ob es zu einer Zusammenarbeit kommen kann. Aus verschiedenen Gründen kann es angezeigt sein, dass kein Arbeitsbündnis entstehen kann, wenn beispielsweise die Problemstellung nicht dem Auftrag der Institution entspricht und der Klient/die Klientin weitervermittelt werden muss. (S. 53)

Kähler (2001) führt weiter aus, dass neben dem Arbeitsbündnis, dem Beziehungsaufbau und der Vertrauensbildung auch das Kennenlernen der Lebenssituation der Klientel nötig ist. Dabei ist wichtig zu erfahren, worin die Schwierigkeiten und wo die Ressourcen liegen. Nach dem Klären des Ist-Zustandes geht es um den Soll-Zustand, den sich der Klient/die Klientin wünscht. (S. 69) Dabei ist eine klare Stellungnahme der Sozialarbeitenden nötig, ob die Erwartungen der Klientel in ihren Möglichkeiten liegen. Dazu gehört es gemäss Kähler, aufzuzeigen, was die Rolle der Sozialarbeitenden beinhaltet, worin und inwiefern die Klientel unterstützt werden kann und was sie nicht können oder nicht dürfen. (S. 120) Dies schützt Sozialarbeitende einerseits davor, ein Arbeitsbündnis einzugehen, welches sie später überfordert, weil sie es nicht erfüllen können, andererseits kann die Klientel entscheiden, ob das Angebot ihren Vorstellungen entspricht. Arbeitsbündnisse sollen für beide Seiten realistische, erreichbare Ziele sowie einen Handlungsplan, welcher beider Grenzen berücksichtigt, beinhalten. (S. 125-126) Sozialarbeitende müssen sich auf der einen Seite selber gut kennen, um ihre Belastbarkeit einschätzen zu können, und auf der anderen Seite Selbstdisziplin, Mut und Ehrlichkeit aufweisen, zu ihren Grenzen zu stehen.

Zu wissen, welche Erwartungen bestehen und welche Hilfestellungen gewünscht sind, bewahren vor Überengagement und selbst auferlegten Aufträgen, die nicht erboten wurden. Es ist sinnvoll, im Laufe des Beratungsprozesses immer wieder Auftragsklärungen durchzuführen. Wie Arist von Schlippe und Jochen Schweitzer (2007) ausführen, gehört zur

Auftragsklärung, zu wissen, wer der Auftraggeber ist und wieso der Klient/die Klientin in die Beratung kommt. Bei angeordneten Gesprächen gilt es herauszufinden, welche Ansprüche die überweisende Person hat und welche die Klientel. Allfällige Abweichungen der Ansprüche und Erwartungen müssen geklärt und ausgehandelt werden, damit die Sozialarbeitenden nicht zwischen die Parteien oder in eine unlösbare Situation geraten. (S. 148-149) Nach von Schlippe und Schweitzer kann eine Schwierigkeit auch in verdeckten Aufträgen liegen (S. 238). Dies können zum Beispiel Erwartungen, Hoffnungen oder Wünsche sein, welche die Klientel zuvor nicht äussert, die sich aber im Beratungsprozess unterschwellig bemerkbar machen. Verdeckte Aufträge können schwer fassbare oder widersprüchliche Situationen erzeugen. Gründe, die zu solchen führen, sind vielfältig und unterschiedlich. Gemäss von Schlippe und Schweitzer kann es daran liegen, dass Klientinnen und Klienten das Formulieren eigener Wünsche im Laufe des Lebens aufgegeben haben oder sie nicht mehr an eine Verwirklichung glauben. Eine andere Möglichkeit ist, dass die Klientel nicht gewohnt ist, zu kommunizieren. Sie äussert anstelle ihrer wirklichen Bedürfnisse vielleicht Dinge, von denen sie glaubt, dass sie von ihr erwartet werden. (S. 126) Versteckte Aufträge können ebenso gut in Bedürfnissen der Sozialarbeitenden liegen; zum Beispiel in Form von Anforderungen, die sie selber an sich stellen und die sie sich nicht eingestehen. Die Gründe für verdeckte Aufträge sind hier nicht abschliessend aufgezählt. Von Schlippe und Schweitzer zeigen Sozialarbeitenden mit dem „Auftragskarussell“ einen Weg auf, wie sie sich über verdeckte Aufträge klar werden können (S. 238). Diese Methode ist eine Form von Supervision, welche Sozialarbeitende alleine (oder in der Gruppe) durchführen können. Dazu braucht es einen ruhigen, ungestörten Ort und ungefähr ein bis eineinhalb Stunden Zeit. Von Schlippes und Schweitzers Anweisung lautet folgendermassen: „Versetzen Sie sich in eine ‚meditative Haltung‘ (. . .). Fragen Sie ‚ohne Zensur‘: Wer alles erscheint mir für die Beurteilung der Situation wichtig zu sein?“ (S. 239). Als Erstes geht es darum zu erkennen, wer oder was alles in den Fall involviert ist. Neben den realen Personen und Institutionen kann dies auch innere Anteile von Sozialarbeitenden betreffen. Hiermit kann es sich um blockierende, schwierige aber auch unterstützende Stimmen handeln, wie zum Beispiel Selbstabwertung oder Hoffnung. Sie sollen ohne Wertung wahrgenommen werden. Persönlichkeitsanteile von Sozialarbeitenden werden in der Folge nicht explizit erwähnt, sind aber miteinbezogen, indem sie auch als Personen bezeichnet werden. In einem nächsten Schritt geht es um die Aufträge. Dazu werden für die erkannten Personen Stühle aufgestellt. Der/die SozialarbeiterIn setzt sich der Reihe nach auf die Stühle und erfragt die verschiedenen Aufträge. Von Schlippe und Schweitzer betonen, dass diese Vorgehensweise nicht intellektuell gesteuert wird. Durch das Platz einnehmen der Person, könne erspürt werden, was ihre Anliegen beinhalten. Auf diese Art können verdeckte Aufträge ans Licht kommen. Sie raten, diese Runde damit zu beenden,

das Erkannte offen auszusprechen. Dies soll bewirken, dass die offenen wie verdeckten Aufträge präzise dargelegt werden. Als nächstes wird das Erkannte ausgebreitet. Wie von Schlippe und Schweitzer sagen, können zu diesem Zeitpunkt die Fülle, die Diversität und Widersprüchlichkeiten der Aufträge als überfordernd empfunden werden. Das Gefühl könne hochkommen, all dem nicht gerecht zu werden und nicht zu wissen, wie die Aufträge reduziert werden könnten. In diesem Stadium sei die Vergegenwärtigung des folgenden Sprichworts wichtig: „Der Weg von 1000 Meilen beginnt mit dem ersten Schritt“ (S. 240). Sie empfehlen Sozialarbeitenden nun einen eigenen Stuhl zu nehmen, jeder Person der Reihe nach gegenüber zu treten und dabei die eigenen Möglichkeiten und Grenzen mitzuteilen. Es kann sein, dass einige Aufträge vielleicht abgelehnt werden müssen und bei anderen ein Kompromiss gefunden werden kann. Ob die Erkenntnisse später auch den realen Personen mitgeteilt werden müssen, hängt von der Problematik der offenen Aufträge ab und muss individuell entschieden werden. Mit inneren Anteilen, die sich nicht sofort lösen lassen oder sehr störend sind, empfehlen die Autoren, Abmachungen zu treffen. So kann zum Beispiel ein hinderlicher innerer Anteil gebeten werden, bei der nächsten Beratungssitzung draussen zu bleiben und an einer bestimmten Stelle zu warten. Nach der Sitzung könne der Anteil dort wieder abgeholt und der innere Konflikt bearbeitet werden. Von Schlippe und Schweitzer betonen die Wichtigkeit, Abmachungen dieser Art einzuhalten. (S. 239-240)

Arbeitsbündnisse, die den strukturellen wie auch persönlichen Möglichkeiten entsprechen, ermöglichen es Sozialarbeitenden, ihre Rolle zu erfüllen, ohne eigene Grenzen und die Grenzen der Klientel zu überschreiten. Damit sich Sozialarbeitende von Forderungen abgrenzen können, welche sie nicht erfüllen oder berufsethisch nicht vertreten können, müssen sie sich immer wieder in Erinnerung rufen, was ihre Aufgabe und ihre Rolle ist. Ein Beispiel dazu zeigt Kähler (2001) auf: Sozialarbeitende können und dürfen einer Klientin nicht sagen, ob sie ihr Kind behalten oder abtreiben soll. Die Hilfestellung umfasst, die notwendigen Fragen zu stellen und Informationen zu geben, die der Klientin helfen, ihre eigene Entscheidung zu treffen. (S. 120-121) Damit wird die Grenze der Verantwortlichkeit gewahrt. Der/die SozialarbeiterIn hält in diesem Fall professionelle Distanz zu seiner/ihrer Klientin.

4.2 ABGRENZUNG DURCH KUNDIGKEIT UND RESSOURCENORIENTIERUNG

Im folgenden Kapitel werden zwei Haltungen vorgestellt, die zu einer professionellen Abgrenzung beitragen können: Es handelt sich um das Konzept der Kundigkeit. Nicht davon zu trennen ist die ressourcenorientierte Grundhaltung gegenüber Klientinnen und Klienten.

Bis anhin wurde in dieser Arbeit von Klientinnen und Klienten gesprochen. Gemäss Gerhard Köblers etymologischem Wörterbuch (1995) bedeutet „Klient“ [sic!] auch Schützling oder Höriger (S. 220). In der systemisch-lösungsorientierten Therapie hingegen ist die Rede von Kundinnen und Kunden, was gemäss etymologischem Wörterbuch mit Kenntnis respektive Wissen in Zusammenhang gebracht wird (S. 239). Durch die Bezeichnung Kundin/Kunde wird dem Gegenüber somit mehr Autonomie, Eigenverantwortung und Mitwirkung zugeschrieben. Jürgen Hargens (1995) hat daraus folgend das Konzept der Kundigkeit entwickelt und misst ihm eine zentrale Bedeutung zu. Hargens geht von der Kundigkeit der Klientel aus. In der Beratung, so Hargens, treffen demzufolge zwei Sachkundige aufeinander (S. 32). Er sieht Klientinnen und Klienten als Experten/Expertinnen ihres Lebens und als die Spezialisten/Spezialistinnen für das Lösen ihrer Probleme. (S. 35) Das bedeutet, dass jede Person selber am besten weiss, was ihr fehlt, was sie will und was sie in der jeweiligen Situation benötigt. In einer Beratungssituation, so Hargens, geht es nicht darum, dass BeraterInnen ihr Gegenüber von einer bestimmten Handlungsweise überzeugen. Im Gegenteil sollen BeraterInnen den Fokus auf den Lebensentwurf ihres Gegenübers richten und sich vor allem für diesen interessieren. (S. 37-38) Damit wird der Klientel, oder eben den Kundinnen und Kunden, Respekt entgegengebracht. Hargens betont, dass für ihn Respekt nicht mit Akzeptanz zu verwechseln sei, da Letzteres immer einen gewissen Grad an Bewertung beinhalte. Er meint damit aber nicht, dass das jeweilige Verhalten gut geheissen wird, sondern dass die elementaren Qualitäten eines Menschen anerkannt und respektiert werden sollen. (S. 36) Kircher (1992) spricht indirekt von Kundigkeit, wenn sie die Relevanz betont, Klientinnen und Klienten darin zu unterstützen, ihre Selbstheilungskräfte und Kompetenzen zu aktivieren. Damit kann die Selbstständigkeit der Klientel gefördert werden und hilft der beratenden Person, den nötigen Abstand zu nehmen. Das hat zur Folge, dass sie sich weniger verantwortlich fühlt und nicht in einem unangepassten Aktivismus verliert. (S. 267-268)

Eine ressourcenorientierte Grundhaltung der BeraterInnen ist vom Konzept der Kundigkeit nicht zu trennen. Ressourcenorientierung heisst, dass die beratende Person den Fokus auf die Qualitäten ihrer Klientel richtet. Jeder Mensch verfügt über Ressourcen. Die Aufgabe der

beratenden Person ist es, diese beim Gegenüber zu erspüren, zu fördern und Kundinnen und Kunden darin zu unterstützen, eigene Ressourcen zu erkennen. Mittels geeigneter Fragetechniken kann der Blick auf Stärken gerichtet und damit Unterstützung beim Finden eigener Ressourcen geleistet werden. Hargens (1995) betont, dass es nicht darum geht, Probleme herunterzuspielen oder auszuklammern, sondern darum, eine andere Perspektive einzunehmen, aus welcher sich neue Handlungsspielräume eröffnen können (S. 35). Er führt weiter aus, dass der Blick auf die Ressourcen von Kundinnen und Kunden während der Beratung im Zentrum stehen sollte. Indem Qualitäten hervorgehoben werden, können sie gestärkt werden. Es interessiert, wie sie von Kundinnen und Kunden wahrgenommen, beurteilt und in welcher Form sie für die Gestaltung der Zukunft genutzt werden können. (S. 38-41) Diese Haltung unterstützt Kundinnen und Kunden darin, herauszufinden, was sie brauchen und wie Schwierigkeiten zu bewältigen sind. (S. 33)

Gussone und Schiepek (2000) machen darauf aufmerksam, dass es in der Praxis häufig vorkommt, dass BeraterInnen den Fokus auf die Problemlösung und somit auf Konflikte der Klientel richten. Das trägt zu einer besonders starken emotionalen Belastung von Helfenden bei (S. 53-54). Wenn sich der Inhalt der Beratung ständig um Problemlagen und Schwierigkeiten dreht, kann das die Abgrenzungsfähigkeit eines Beraters/einer Beraterin untergraben. Gussone und Schiepek weisen diesbezüglich auch auf den ressourcenorientierten Ansatz hin, bei welchem nicht in erster Linie die Schwierigkeiten im Zentrum stehen, sondern die Fähigkeit und Kapazität der Klientel hervorgehoben werden. (S. 54) Die Bedeutung dieser Grundhaltung wird auch von Ulrich Oevermann (2009) bestätigt. Zusätzlich beschreibt er noch den Aspekt der Hilfe zur Selbsthilfe. Damit Sozialarbeit nicht reine Betreuungs- oder Kontrollarbeit sei, beinhaltet es die Unterstützung, zu prüfen, worin Ressourcen liegen, damit die Klientel sich selber helfen kann. Damit könne gleichzeitig ihre Autonomie gefördert werden. (S. 131) Weiter führt er aus, dass dies eine Entlastung für Sozialarbeitende bedeutet. Gemäss Oevermann braucht es sowohl die Einschätzung der Sozialarbeitenden wie auch der Klientel, um entscheiden zu können, inwiefern und in welchem Rahmen Selbsthilfe möglich ist (S. 132).

Die Voraussetzung für eine ressourcenorientierte Beratung sieht Günter G. Bamberger (2005) darin, dass Klientinnen und Klienten ihre eigenen Ressourcen entdecken und auch als solche erkennen können. Eine gelingende Beratung heisst für ihn, sich zusammen mit KlientInnen auf die Suche nach potentiellen und teilweise verschütteten Ressourcen zu machen und diese ins Bewusstsein zu bringen. (S. 36) Der/die BeraterIn ist somit nicht in der Expertenrolle und verantwortlich für die Lösung der Probleme, sondern „(. . .) wird

stattdessen immer mehr zum erfolgreichen ‚Schatzsucher‘, der ein feines Gespür für etwas hat, an dem andere achtlos vorbeigehen“ (S. 36).

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass die Anwendung des Konzepts der Kundigkeit, verbunden mit einer ressourcenorientierten Haltung, zur Folge hat, dass die Aufmerksamkeit auf Fähigkeiten und Qualitäten des Gegenübers gerichtet werden. Dies hat nicht nur für die Klientel eine positive Wirkung. Es wirkt sich auch entlastend auf die beratende Person aus, indem es sie vor unangepassten Anforderungen an sich selber schützt und davor, Probleme anderer lösen zu müssen. Im Fokus stehen Kundinnen und Kunden mit ihren verschiedenen Fähigkeiten. Diese Qualitäten aufdecken zu helfen liegt in der Verantwortung der beratenden Person. Ob eine Veränderung eintritt oder nicht, liegt aber immer auch in der Verantwortung der Klientel.

Das nächste Kapitel geht auf Empathie ein. Eine weitere wichtige Fähigkeit für einen gelingenden Beratungsprozess und gleichzeitig ein wichtiges Hilfsmittel zur gezielten Regulation von Nähe und Distanz.

4.3 ABGRENZUNG DURCH EMPATHIE

Dieses Kapitel soll nicht den Diskurs über die Empathieforschung aufzeigen, jedoch in einem kurzen Abriss wichtige Erkenntnisse daraus darlegen. Wie Breithaupt (2009) schreibt, entdeckten Giacomo Rizzolatti und sein Team Anfang der Neunziger Jahre aufgrund ihrer Forschung an Makaken (Affen) die Spiegelneuronen (S. 36). Bauer (2006) erklärt, dass Spiegelneuronen Nervenzellen sind, welche im Gehirn eines Beobachtenden reagieren, so als ob die Aktion der Beobachtung selber ausgeführt oder erlebt würde (S. 23). Ihre Reaktion erfolgt spontan und kann auch als Resonanz bezeichnet werden. Weiter kann die Aktivierung eine Veränderung im Körper, wie zum Beispiel einen schnelleren Atem, hervorrufen. (S. 56) Breithaupt verweist auf die Wichtigkeit der Vorhersehbarkeit einer Handlung – die beobachtende Person muss in der Lage sein, zu erraten, welche Handlung ausgeführt wird. (S. 39) Das heisst, bei Beobachtenden muss ein entsprechender Eintrag im Hirn betreffend der Handlung bestehen, damit ihre Spiegelneuronen darauf reagieren können (S. 37). Wie Bauer aufzeigt, können Spiegelneuronen auch bei reiner Imagination einer Situation reagieren. Am stärksten sei ihre Aktivität jedoch, wenn beim Beobachten die Handlung zeitgleich imitiert werde. (S. 25) Wie Bauer mit der Forschung von William Hutchison (2001) aufzeigt, reagieren Spiegelneuronen ebenfalls auf Empfindungen, wie zum Beispiel Schmerz. Für die neurologische Reaktion ist es nicht notwendig zu sehen, wie die andere Person den Schmerz empfindet. Schon das reine Wissen, dass sie ihn gleich empfinden wird, löst in der entsprechenden Hirnregion der beobachtenden Person Signale aus. In dieser Forschung wurde erkannt, dass die Spiegelneuronen dieser Hirnregion für das Einfühlungsvermögen einer Person mitverantwortlich sind. (S. 47-48)

Gemäss Rogers (1977) ist Empathie einerseits eine Voraussetzung dafür, nachempfinden zu können, wie die Klientel sich in ihrer Lebenslage fühlt. Andererseits ist sie ein Hilfsmittel, der Klientel zu spiegeln, was ihr selbst kaum mehr zugänglich ist. Die Empathie ermöglicht es Professionellen nicht nur, das Gesagte wahrzunehmen, sondern auch Empfindungen, welche nicht ausgedrückt werden. Dafür braucht es die Bereitschaft der beratenden Person, sich zu öffnen und sich auf die Klientel einzulassen. Die Vorstellung, sich gegenüber Klientinnen und Klienten so zu öffnen, könne bei Beratenden die Angst auslösen, durch verschiedene Sichtweisen der Klientel eine Veränderung im eigenen Sein zu erfahren. (S. 184-185) Beim Lesen seiner Ausführungen über das Anwenden von Empathie in der Beratung wird jedoch erkennbar, dass sie eine persönliche Abgrenzung vom Gegenüber erfordert. So schreibt Rogers (2004) bei echter Empathie fühlt sich die beratende Person in die Lage seines Klienten/seiner Klientin ein, wie wenn es ihre eigene wäre, ohne die „Als-Ob“-Qualität“ zu vergessen (S. 277). Er (2004) betont, die professionelle Person dürfe die

Gefühle, welche sie aufgrund des Einfühlens in die Klientel spürt, nicht mit den eigenen Empfindungen vermischen (S. 277). Dies setzt viel Bewusstheit voraus. Die Person, welche sich einfühlt, muss sich im Klaren sein, dass das, was sie erlebt, nicht ihr eigenes Empfinden ist. Die von Rogers beschriebene Haltung des „Als Ob“ unterstützt eine bewusste Distanzierung bei gleichzeitiger Einfühlung in die Klientel.

Mittels Spiegelneuronen kann eine Person Erlebnisse einer anderen Person nachempfinden. Im vorangegangenen Abschnitt zeigte Rogers' Als-Ob-Qualität (2004), dass Empathie Abgrenzung beinhaltet und voraussetzt. Wie lässt sich das „Als Ob“ jedoch umsetzen? Wie können eigene Gefühle von nachempfundenen unterschieden werden? Wie kann mitgeföhlt und gleichzeitig Distanz gehalten werden? Breithaupt (2009) beschreibt, dass der Mensch gewisse Entwicklungs- und Lernschritte machen muss, um die Bewusstheit zu erlangen, sich in andere hineinversetzen zu können, und gleichzeitig das Empfundene von der eigenen Person zu abstrahieren (S. 66-67). Bischof-Köhler (1989) verdeutlicht, dass Empathie erst möglich ist, wenn das Wissen um die eigene Identität besteht (S. 46). Sie erklärt, ab dem Zeitpunkt, ab dem der Mensch erkennt, dass es ein Ich und ein Du gibt, kann er den Sichtwechsel in eine andere Person vornehmen. Dieses Wissen ist Voraussetzung, um zwischen Eigenem und Fremdem unterscheiden zu können. (S. 45) Die Bewusstheit über die eigene Person ist demzufolge einerseits die Bedingung für Empathie, und andererseits ermöglicht sie zwischen eigenem und fremdem Empfinden unterscheiden zu können.

Gindl (2002) erklärt, dass es für die Abgrenzung wie für die Empathie darum geht, bewusst wahrzunehmen. Was sie als „optimale Resonanzfähigkeit“ (S. 178) bezeichnet, kann als Instrument für eine professionelle Abgrenzung verstanden werden. Unter dieser beschreibt sie die Balance zwischen Sich-Einlassen und Sich-Abgrenzen. Sie betont, eine ausgewogene Resonanz habe nichts damit zu tun, dass der/die BeraterIn sich von den Gefühlen der Klientel überschwemmen lässt. Für Gindl brauchen professionell Helfende die Fähigkeit, zwischen Sich-Einlassen und dem Sich-Abgrenzen wählen sowie abwechseln zu können, auf Emotionen und Situationen einzugehen und diese bei Bedarf zu begrenzen oder zu verändern. (S. 178) Beratende sind nach Gindl nur dann fähig zur Resonanz, wenn sie über gut ausgebildete Grenzen verfügen. Empathie bedeutet für sie, die Gefühle des Klienten/der Klientin zu spüren und sich gleichzeitig eigenen Empfindungen bewusst zu sein. (S. 183) Bereits erwähnt wurde Bischof-Köhler (1989), welche darlegte, dass Empathie durch Abgrenzung und das Wahrnehmen des eigenen Ichs entsteht (S. 46). In ähnlicher Weise erwähnt Gindl, dass es für eine professionelle Abgrenzung entscheidend ist, dass der/die BeraterIn die „Andersartigkeit“ der Klientel erkennt und anerkennt (S. 183). Das

Vermeiden, von sich auf andere zu schliessen, hilft, Gefühle, welche durch die empathische Haltung ausgelöst werden, klar von den eigenen unterscheiden zu können.

Bewusstheit über das eigene Selbst ist Voraussetzung dafür, um je nach Bedarf die Grenzen zwischen sich und anderen flexibel zu gestalten. Reflexion hilft Beratenden, mehr Bewusstheit in Prozessen des sich Öffnens und gleichzeitiger persönlicher Abgrenzung zu erlangen. Sie unterstützt Sozialarbeitende darin, eigene Grenzen zu erkennen und die innere Balance wieder zu finden. Auf das Instrument der Reflexion und inwiefern diese für die Abgrenzung in der sozialarbeiterischen Beratung nützlich sein kann wird in Kapitel 4.5.2 weiter eingegangen. Im nächsten Kapitel wird die Notwendigkeit der Kommunikation für die professionelle Abgrenzung von Sozialarbeitenden aufgezeigt.

4.4 ABGRENZUNG DURCH KOMMUNIKATION

In Kapitel 3.1.7 zum Thema Burnout wurde beschrieben, dass es für das psychische Wohlbefinden einer beratenden Person wichtig ist, die eigenen Grenzen und Bedürfnisse zu respektieren. Mittels Kommunikation können Sozialarbeitende Raum für sich nehmen und schaffen. Kommunikation gegen Innen und gegen Aussen ist zentral, um nach einer Beratung nicht ausgelaugt zu sein und sich auf ein nächstes Beratungsgespräch erneut und empathisch einlassen zu können.

Sozialarbeit findet mittels Kommunikation und Interaktion in einem Raum statt. Anhand Joseph P. Forgas (1999) und Hoffmann und Hofmann (2008) wird in Kapitel 4.4.1 aufgezeigt, dass dieser nicht nur als eine Örtlichkeit betrachtet werden kann, sondern als Raum zwischen der beratenden Person und dem/der KlientIn, in dem Nähe und Distanz hergestellt wird. In der Kommunikation wie im Raum sind Schlüssel zur Abgrenzung vorhanden. Dabei ist zu beachten, dass die Kommunikation nicht nur nach Aussen, wie in Kapitel 4.4.2 beschrieben, stattfindet. Kapitel 4.4.3 zeigt mit Friedemann Schulz von Thun (2007) Kommunikation, die innerhalb des Menschen stattfindet, auf. Daher wird der Frage nachgegangen, wie die beratende Person sich mittels direkter Kommunikation gegenüber Klientinnen und Klienten abgrenzen kann und welche Rolle die innere Kommunikation dabei spielt. Wie Kircher (1992) sagt, ist Kommunikation ein Mittel, um auf Nähe und Distanz Einfluss zu nehmen. Sie nimmt Bezug auf die nonverbale Kommunikation wie etwa den Blickkontakt und die Körpersprache. Unter verbaler Kommunikation erwähnt sie Gesprächsinhalte, den Rhythmus von Sprechen und Schweigen, die Art der Begrüssung und Verabschiedung. Alles, so Kircher, hat Einfluss auf die Balance zwischen Nähe und Distanz. Jeder/jede SozialarbeiterIn müsse für sich selber entscheiden, mit welchen Instrumenten sie diese vorwiegend herstellen möchte. Unabhängig dessen, welcher Weg im Umgang mit Nähe und Distanz gewählt wird, ist die Authentizität dabei entscheidend. (S. 268) Auf den Aspekt der Authentizität wird in Kapitel 4.4.4 eingegangen. Im letzten Kapitel wird eine Technik vorgestellt, bei welcher der Körper gezielt genutzt wird, um auf das eigene psychische Befinden Einfluss zu nehmen.

4.4.1 FAKTOR RAUM

Wie in Kapitel 2.2.1 beschrieben, findet Kontakt an einer Grenze statt. Hinter den Grenzen liegen die eigenen Räume der InteraktionspartnerInnen. Nach Gindl (2002) brauchen Beratende während der Gespräche in sich selbst Raum, um mit sich in Verbindung bleiben

zu können (S. 181). In diesem Raum findet, wie später ersichtlich wird, innere Kommunikation statt.

In der Kommunikation gilt es, den äusseren, physischen Raum zu beachten. Forgas (1999) schreibt, dass die Kommunikation vom Raum beeinflusst wird, und meint damit die Distanz zwischen zwei kommunizierenden Personen. Er teilt diese in „intim“ (weniger als 60 cm), „persönlich“ (60-120 cm), „sozial-konsultativ“ (120-330 cm) und „öffentlich“ (mehr als 330 cm) ein (S. 149). Diese Einteilung entspricht dem Kodex unseres geographischen Breitengrades. In anderen Kulturen gelten andere Abstände. Es kann beobachtet werden, dass je nach InteraktionspartnerIn – ob es sich um eine nahe stehende oder um eine fremde Person handelt – ein anderer Abstand als angebracht und angenehm empfunden wird. (S. 149) Während des Beratungsgespräches braucht es von Sozialarbeitenden die Achtsamkeit, ob der Abstand zwischen ihnen und der Klientel für beide Seiten angenehm ist. Die Signale hierzu können Körpersignale, Emotionen, die Körperhaltung und verbale Aussagen sein.

Hoffmann und Hofmann (2008) beschreiben, dass die räumliche Einteilung und die Gestaltung des Beratungszimmers eine wichtige Komponente für die Selbstfürsorge von Beratenden ist. Sie teilen das Beratungszimmer in Sphären von intim, privat und öffentlich ein. Dabei geben sie jedoch keine expliziten Distanz- oder Raummasse an. Der Raum soll dem/der BeraterIn Schutz- und Rückzugszonen ermöglichen. Dabei gilt es, Bereiche zu schaffen, welche die Klientel nicht betreten darf. Stellt man sich den Raum um die beratende Person herum in Kreise aufgeteilt vor, so ist der innerste Kreis die Intimzone. Dieser persönliche Raum ist die Schutzzone der Beratenden. Hoffmann und Hofmann schreiben, dass jeder/jede BeraterIn für sich herausfinden muss, wie viel Raum er/sie für ihre „Intimsphäre“ (S. 45) benötigt. Das Bedürfnis nach Distanz muss individuell geklärt werden, um dementsprechend den Raum zu gestalten. Anhand dieser Bedürfnisse wird dann zum Beispiel der Abstand zwischen den Stühlen bestimmt. Dabei muss immer auch das Distanzbedürfnis der Klientel bedacht werden. Der zweite Bereich, welcher als „Privatsphäre“ (S. 45) deklariert wird, gehört ebenfalls ausschliesslich den Beratenden. Hoffmann und Hofmann raten, diesem Teil mit persönlichen Dingen, wie beispielsweise einem Bild, oder einem Gegenstand zu schmücken. Dies soll Beratenden helfen, sich bei Bedarf zurückziehen oder kurze (innere) Erholungspausen einnehmen zu können. Der dritte Kreis ist der öffentliche Raum. In diesen Teil findet die Interaktion mit der Klientel statt. Dementsprechend sind dort die Stühle und der Tisch, welche für die Beratung notwendig sind, platziert. (S. 45-46) Ist der Raum nach den Distanzbedürfnissen der beratenden Person gestaltet, ist das Fundament für eine gesunde Abgrenzung gelegt.

4.4.2 KOMMUNIKATION NACH AUSSEN

Kommunikation findet verbal wie nonverbal statt. Das vorangegangene Kapitel zeigte eine Möglichkeit von nonverbaler Kommunikation mittels Raumgestaltung auf. Ein anderes Instrument, durch das sich die beratende Person innerhalb des Beratungsgesprächs von der Klientel abgrenzen kann, liegt in der Körperhaltung und der Bewegung. Hoffmann und Hofmann (2008) schreiben hierzu, dass diese genutzt werden können, um sich innerlich abzugrenzen oder um unbemerkt kurze Pausen einzulegen. Haltungen, welche sie zur Unterstützung von Abgrenzung empfehlen, ist die „leicht abgewandte Haltung“ und die „Auszeit Haltung“ (S. 29). Die erste Haltung nimmt die beratende Person ein, indem sie sich zurücklehnt, leicht abdreht und die Augen seitlich auf die Klientel richtet. Hoffmann und Hofmann raten zu dieser Haltung, wenn sich der/die BeraterIn etwas überlegen muss oder wenn er/sie Aussagen oder Handlungen der Klientel nicht verstärken will. In der zweiten Haltung, welche eine kleine Pause während der Beratung ermöglicht, richten die Beratenden ihr Bewusstsein auf sich selbst. Dabei registrieren sie immer noch, was die Klientel sagt. Diese innere Pause geschieht durch das Einnehmen einer bequemen Position, in der die Konzentration auf den eigenen Atem gelenkt wird oder durch das Betrachten eines (persönlichen) Gegenstandes. (S. 29-30) Eine andere Möglichkeit, um körperlich mehr Distanz zu schaffen, ist die Bewegung. Damit ist das Wechseln der Körperhaltung gemeint. Hoffmann und Hofmann schreiben, dass Beratende unter Beibehaltung des Kontaktes zur Klientel aufstehen und zum Beispiel das Fenster öffnen können. Diese kurze Bewegung erzeugt eine innere Pause, einen Abstand zwischen der beratenden Person und der Klientel. Die Autoren empfehlen, auf Körperwahrnehmungen zu hören, Unruhe im Körper zu beachten und dieser mittels kurzen Bewegungen, wie mit dem Beispiel des Fensteröffnens, zu begegnen. (S. 30-31)

Auch Forgas (1999) hebt die Wichtigkeit von nonverbaler Kommunikation hervor. Er erklärt, dass die Körpersprache das verbal Ausgesprochene unterstreicht oder als ganz erscheinen lässt. Die Körpersprache gibt Aufschluss darüber, ob das Gesagte wirklich so gemeint ist und ob es dem Empfinden des Sprechers entspricht. (S. 137) Er schreibt, dass emotionale Zustände über Mimik schneller und deutlicher mitgeteilt werden können als durch Worte (S. 136). Zur Körpersprache gehört auch der Blickkontakt. Dieser unterstützt die Kommunikation. Forgas beschreibt, dass es unausgesprochene Regeln über die Länge, Häufigkeit oder Intensität von Blickkontakten gibt. Wie bei der räumlichen Distanz gibt es Unterschiede, je nachdem wer mit wem kommuniziert. Faktoren, wie zum Beispiel Status oder wie nahe sich die Parteien stehen, haben Einfluss auf die Art des Blickkontaktes. Die Länge oder die Art des Blickkontaktes ist meist nicht bewusst überlegt, sondern erfolgt

automatisch. Wenn die Regeln nicht eingehalten werden, kann dies das Versiegen der Kommunikation zur Folge haben. (S. 144) Hoffmann und Hofmann (2008) schreiben, dass Beratende den Blicken der Klientel ausgesetzt sind. Je nach Art und Intensität des Blickkontaktes kann dies für die beratende Person unangenehm sein. Dies könne verbal wie nonverbal ausgedrückt werden. Nonverbal könne der situationsadäquate Blickkontakt vorgelebt werden, was oft die Folge hätte, dass die Klientel den Blickkontakt anpassen würde. (S. 47) Durch das Kommunizieren von Grenzen kommt dem/der BeraterIn in der Beziehung zur Klientel eine Vorbildfunktion zu, was den Umgang mit Grenzen betrifft. Ein verbales Hilfsmittel, um dies kongruent und der Situation entsprechend zu tun, ist die gewaltfreie Kommunikation, welche im nächsten Abschnitt beschrieben wird.

Bedürfnisse nach Abgrenzung können verbal und direkt gegenüber der Klientel geäußert werden. Marshall B. Rosenberg (2004) bietet anhand der Methode der gewaltfreien Kommunikation Hilfe dazu an. Gewaltfreie Kommunikation kann als einfühlsames Kommunizieren bezeichnet werden. Durch das Anwenden dieser Kommunikationsart können eigene Bedürfnisse verbalisiert werden. (S. 22) Zur gewaltfreien Kommunikation gehört zum einen das authentische Mitteilen und zum anderen ein mitfühlendes Zuhören. Wie er sagt, erfolgt gewaltfreie Kommunikation in einer Wechselwirkung zwischen den Menschen. (S. 26) Das Gegenüber benötigt kein Wissen über gewaltfreie Kommunikation. Durch das einfühlsame Geben und Nehmen könne beim Gegenüber dasselbe Verhalten ausgelöst werden. (S. 23) Die gewaltfreien Kommunikation wird gebildet aus dem Beobachten, dem Äussern von Gefühlen, Bedürfnissen und Bitten. Die Methodik beinhaltet in einem ersten Schritt das Beobachten. Beobachtet wird, was jemand anderes sagt oder tut und was dadurch beim Beobachter ausgelöst wird. Darauf hin wird dem Gegenüber mitgeteilt, wie sich das Beobachtete anfühlt. In einem dritten Schritt werden die Bedürfnisse geäußert, welche hinter diesen Gefühlen stehen. Auf diese Weise kann die Person dem Gegenüber aufrichtig sagen, wie sie sich fühlt. Gleich nach dem Verbalisieren der Gefühle und Bedürfnisse werden die Bitten gestellt. Erbeten werden soll, was für beide Parteien eine Verbesserung der Situation bringt. (S. 25) Rosenberg betont, dass Wünsche, zum Beispiel nach Abgrenzung, nicht in Form von Kritik erfolgen, sondern anhand eigener Bedürfnisse ausgedrückt werden sollen (S. 73). Weiter macht er deutlich, dass diese Wünsche nur gehört und erfüllt werden können, wenn sie klar deklariert werden (S. 76). Um sie verbalisieren zu können, müssen sie jedoch zuerst erkannt und beachtet werden.

Nach Rosenberg (2004) könnten Aussagen oder Handlungen einer anderen Person Gefühle bei der eigenen auslösen, die Ursache für die Gefühle wäre jedoch in der eigenen Person begründet (S. 81). Auf die Beratung bezogen: Die Klientel kann durch ihr Tun oder ihren

Worten Gefühle bei der beratenden Person auslösen, die Ursache dieser Gefühle liegt jedoch in einem Bedürfnis des Beraters/der Beraterin. Ein Beispiel hierfür könnte sein, dass ein/eine KlientIn keine Verantwortung in Bezug auf eine Entscheidung übernehmen möchte und den/die SozialarbeiterIn auffordert, die Entscheidung zu treffen. Dies kann ein ablehnendes oder überforderndes Gefühl bei der beratenden Person auslösen. Die Ursache kann im Bedürfnis liegen, nicht für andere entscheiden zu wollen. Rosenberg erklärt, dass die Einsicht über die wahre Ursache „von der emotionalen Sklaverei zu emotionaler Befreiung“ führe (S. 78). Um diese Befreiung zu erreichen, müssen meist drei Stadien durchlaufen werden. In Stadium eins befindet sich eine Person noch in der Versklavung. In dieser Phase denkt sie, sie sei für die Gefühle ihres Gegenübers verantwortlich. Das hat zur Folge, dass sie glaubt, alles tun zu müssen, damit es dem anderen gut geht. In Stadium zwei wird erkannt, dass der Glaube für die Gefühle anderer verantwortlich zu sein und dementsprechend zu agieren, ungewollte Abstriche bei der eigenen Befindlichkeit nach sich zieht. Dies könne Wut auslösen und sich in unangepassten Äusserungen zeigen. Die Wut deutet darauf hin, dass nun zwar Bewusstheit darüber besteht, nicht für das Glück anderer verantwortlich zu sein, der Weg, dies adäquat zu kommunizieren, jedoch noch gefunden werden muss. (S. 78-79) Im dritten Stadium, schreibt Rosenberg, wird „(. . .)auf die Bedürfnisse anderer aus Mitgefühl heraus, niemals aus Angst, Schuld oder Scham (. . .)“ eingegangen (S. 80). Es bestehe das Bewusstsein, sowohl die eigenen wie die fremden Bedürfnisse zu beachten. Die eigenen Bedürfnisse werden ausgesprochen, und gleichzeitig wird das Signal gesetzt, die anderen Bedürfnisse zu hören. In diesem Stadium übernimmt der Mensch die Verantwortung für sein Handeln und seine eigenen Gefühle, nicht aber für die Gefühle des Gegenübers. Wenn eine Person bei Stadium drei angekommen ist, wird ihr bewusst sein, dass das Gegenüber in ihr selbst Gefühle auslösen kann, das Gesagte oder Getane aber nicht die eigentliche Ursache dieser Gefühle ist. Vielmehr liegt die Ursache in einem eigenen Bedürfnis begründet. (S. 80-81)

Rosenberg zeigt weiter auf, dass nur gegeben werden kann, was eine Person sich selber schenkt. Wer beispielsweise empathisch mit sich selber umgeht, wird auch gegenüber anderen einen solchen Umgang pflegen. (S. 124) Dies gilt ebenso in Bezug auf das Respektieren von Grenzen. Es geht darum, die eigenen Grenzen zu deklarieren und klar um die Einhaltung dieser zu bitten. Rosenberg zeigt auf, dass selbst wenn das Gegenüber Stress oder Wut empfindet, die Chance gegeben ist, dass die Bedürfnisse respektiert werden, solange sie als Ich-Botschaften vermittelt werden (S. 125). Das nächste Kapitel geht nun darauf ein, wie eigene Bedürfnisse erkannt werden können.

4.4.3 KOMMUNIKATION NACH INNEN

Um Abgrenzung flexibel und einer Situation angepasst gestalten zu können, ist das Wahrnehmen der eigenen Befindlichkeit und der eigenen Bedürfnisse ausschlaggebend. Die Befindlichkeit signalisiert der beratenden Person den Wunsch nach mehr Distanz, nach weniger Blickkontakt oder nach einer kurzen Pause. Um solche Bedürfnisse wahrnehmen zu können, braucht es eine Kommunikation nach Innen. Schulz von Thun (2007) macht deutlich, dass der Mensch aus einer inneren Pluralität besteht. Er erklärt, dass im Menschen mehrere (innere) Stimmen vorhanden sind. Um zu wissen, was man will, muss man mit diesen verschiedenen Stimmen vertraut sein. Er spricht von einem inneren Team, das gemanagt werden muss. (S. 21) Dieses Team besteht natürlich nicht aus irgendwelchen kleinen Wesen, vielmehr sind es Vorgänge im Gehirn, die einer Handlung oder einer Aussage vorausgehen (S. 30). Er sieht diese als Teile, welche „(. . .) ein seelisches Anliegen vertreten (. . .)“, wie beispielsweise Schüchternheit, Geltungsdrang oder Aggression (S. 32). Dies ist nicht mit einem Verhalten gleichzusetzen, denn ein solches kann durch mehrere so genannte Teammitglieder gleichzeitig beeinflusst werden. Botschaften, ob sie an den Teamchef, an die äussere Interaktionsperson oder an ein anderes Teammitglied gerichtet werden, basieren auf Anliegen, Gefühlen oder Bedürfnissen der Teammitglieder. (S. 32) Dabei gilt, dass die Nachrichten dieselbe „quadratische Struktur“ wie in der Interaktion zwischen Menschen haben und somit Inhalte wie „Appell“, „Selbstkundgabe“, „Sachinhalt“ oder „Beziehung“ senden können (S. 33). Hierbei kann eine Verbindung zur gewaltfreien Kommunikation hergestellt werden. Nämlich, dass die Ursache von Gefühlen, die durch ein Gegenüber ausgelöst werden, in eigenen Bedürfnissen liegen können. Nach Schulz von Thun melden sich die Teammitglieder meist durch ein Gefühl, eine Körperwahrnehmung oder einen Impuls. Es ist wichtig und hilfreich, diese wahrzunehmen und zu schauen, wofür sie stehen. (S. 35) Das Modell der inneren Teammitglieder kann auf das Persönlichkeitskonzept von Fritz Riemann (1969) übertragen werden. Die inneren Anliegen lassen sich auf dem Kreuz von Dauer, Wechsel, Nähe und Distanz anordnen.

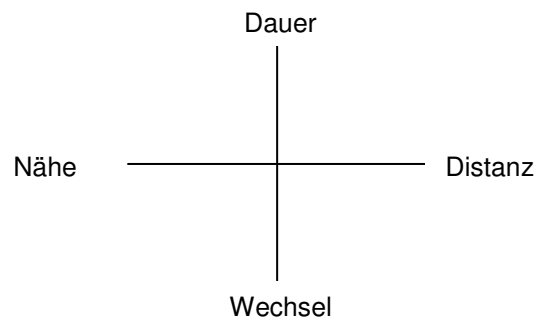


Abb. 4: Vier Grundstrebungen der Persönlichkeit nach Riemann (1969) und Thomann (1988) (Schulz von Thun, 2007, S. 263)

Nach Schulz von Thun (2007) kann jedes Teammitglied einer der Richtungen untergeordnet werden, und jeder Mensch hat diese vier Richtungen in sich. Je nach Entwicklung sind die Seiten stärker oder schwächer ausgeprägt. Anders ausgedrückt, sie sind in der äusseren Erscheinung sichtbarer oder mehr in Aktion. Innerlich sprechen mehr Seiten und Teammitglieder mit, als aussen sichtbar ist. Die einen sprechen zwar mit, treten aber seltener nach Aussen. (S. 262-266) Für eine Person ist es hilfreich zu wissen, welche der vier Richtungen stärker ausgeprägt sind, welche mehr in Erscheinung treten und welche nur im Hintergrund agieren. Dies ermöglicht eine Reflexion darüber, ob die Ausprägungen so für sie stimmig sind oder ob gewisse Anteile vernachlässigt werden, die gerne in Aktion treten würden. Schulz von Thun weist darauf hin, dass je nach Tätigkeit, die ein Mensch ausübt, die einen oder anderen Teile mehr im Vordergrund stehen. Bei helfenden Berufen sind dies vor allem Teile wie Zuwendung und Fürsorge. Für die Balance von Nähe und Distanz ist es wichtig, zu schauen, welche Teammitglieder in den Hintergrund gedrängt werden und gern mehr in Aktion wären. Ihnen in adäquatem Rahmen Raum zu geben, ist eine präventive Massnahme hinsichtlich Burnouts, und unkontrollierten Reaktionen. (202-204)

4.4.4 KOMMUNIKATION UND KONGRUENZ

Rosenberg (2004) wie Schulz von Thun (2007) betonen die Wichtigkeit der Wahrnehmung und Äusserung von eigenen Bedürfnissen im Rahmen einer Interaktion. Ehrlich auszudrücken, was bewegt oder erregt, wird Authentizität oder Kongruenz genannt. Die persönliche Kongruenzfähigkeit zeigt sich durch verbale und nonverbale Kommunikation. Rogers (2004) bezeichnet Kongruenz bei einem Individuum als das Ausmass, mit welchem Worte mit den inneren Gefühlen übereinstimmen. Verhält sich ein/eine BeraterIn kongruent, entsprechen seine/ihre Worte auch den inneren Gefühlen und Impulsen. (S. 63) Dadurch kann er/sie vom Gegenüber als glaubwürdig und verlässlich wahrgenommen werden. Rogers (2004) hebt hervor, dass ständiges verständnisvolles Verhalten auf die Dauer als inkongruent empfunden wird (S. 64). Es gilt, den jeweiligen momentan vorhandenen Gefühlen, Beachtung zu schenken, sie als solche wahrzunehmen und zu akzeptieren und, falls es wichtig oder nötig erscheint, sie zu kommunizieren. Das hat zur Folge, dass der/die BeraterIn als homogene Person wahrgenommen wird und die Klientinnen und Klienten ihr Gegenüber als authentische und integere Person erleben. (S. 65) Das beinhaltet Ehrlichkeit der beratenden Person sich selber gegenüber, indem sie die Grenzen, die sie benötigt, auch setzt und transparent kommuniziert. Rogers (1977) betont aber auch, dass es für ein Individuum unmöglich ist, sich ausnahmslos kongruent zu verhalten. Je mehr Bewusstheit aber entsteht, desto grösser wird auch die Übereinstimmung mit sich selber. (S. 182-183)

Inkongruentes Verhalten meint, divergierende Botschaften auszusenden. Das kann einerseits geschehen, weil Gefühle nicht preisgegeben werden oder aber, weil innere Gefühle gar nicht erst ins Bewusstsein gelangen. Auf die Beratung bezogen, kann sich Inkongruenz darin äussern, dass ein Gefühl von Wut aufsteigt, die beratende Person aber weiterhin versucht, auf mechanische Weise verständnisvoll zu sein und einfühlsam zu bleiben. Der Tonfall der Stimme drückt vielleicht Ärger aus, der Inhalt der Worte hingegen ist ein Anderer. Rogers (1977) meint damit aber nicht, dass ein/eine BeraterIn seine/ihre Gefühle ungefiltert zum Ausdruck bringen soll. Er hebt jedoch hervor, dass unausgesprochene negative Gefühle der Klientel gegenüber eine grosse Distanz schaffen. Wird den Emotionen in angemessener und einfühlsamer Weise Ausdruck gegeben, kann dies die Barriere der Distanz durchbrechen. (S. 182-183) Weiter gibt Rogers (2004) zu bedenken, dass es für ein Individuum schwierig sein kann, einzuschätzen, wie kongruent er/sie ist. Reflexion hilft, inkongruentes Verhalten aufzudecken. (S. 331)

Den eigenen inneren Raum zu erkennen, zu leben und zu vertreten schützt vor Grenzüberschreitung auf beiden Seiten. Rogers (2004) führt aus, dass Kongruenzfähigkeit der helfenden Person bedeutet, dass sie transparent und ohne Maske dasteht und sich ihrer eigenen Emotionen, Werte und Normen bewusst ist. Falls es zweckmässig erscheint, sollen diese Gefühle mitgeteilt werden. (S. 74) In diesem Zusammenhang zitiert Schulz von Thun (2005) Ruth Cohn (1979), die den Begriff der „selektiven Echtheit“ geprägt hat, und führt weiter aus: „Nicht alles, was echt ist, will ich sagen, doch was ich sage, soll echt sein“ (S. 120). Daraus abgeleitet, unterscheidet Cohn zwischen „optimaler und maximaler Authentizität“ (S. 120). Ihrer Meinung nach ist die Eigenschaft der optimalen Authentizität immer auf eine Auswahl von Möglichkeiten bezogen. Boeger (2009) teilt die Meinung, dass nicht alles angesprochen werden muss. Eigene Emotionen und Wahrnehmungen sollen nur dann weitergegeben werden, wenn dies für die Klientel nützlich ist oder wenn störende Gefühle den Beratungsprozess blockieren. (S. 85)

Schulz von Thun (2005) hat in Zusammenhang mit Kongruenz und Authentizität den Begriff „Stimmigkeit“ geprägt und legt seinen Fokus damit etwas anders. Stimmigkeit heisst für ihn, im Einklang mit der Wirklichkeit des jeweiligen Moments zu sein. Diese Stimmigkeit des Moments umfasst für ihn das eigene Befinden, die persönliche Intention, die Beschaffenheit der Beziehung zum Gegenüber, seine/ihre Gemütslage und Erwartungen. (S. 121) Um Stimmigkeit zu ergründen, hilft gemäss Schulz von Thun das Reflektieren über zwei wichtige Leitfragen: Was ist die Wirklichkeit des Moments, und wie kann das, was in der Luft liegt, zum Ausdruck gebracht werden. Stimmig heisst für ihn also nicht unbedingt, vollkommen authentisch zu sein, da es manchmal stimmiger sein kann, selektiv echt zu sein. (S. 123)

Nach Schulz von Thun (2007) ist das Ziel, stimmig im Sinne der inneren Stimmen und gleichzeitig der Situation entsprechend zu kommunizieren. Es gibt Aussagen, welche der Situation, nicht aber den inneren Stimmen entsprechen, und umgekehrt, Aussagen die der inneren Wahrheit Ausdruck verleihen, auf die Situation bezogen jedoch unpassend sind. (S. 306) Demzufolge gibt es gemäss Schulz von Thun vier Möglichkeiten, auf eine Situation zu reagieren. Die folgende Tabelle illustriert die verschiedenen Varianten:

		Der Situation	
		entsprechend	nicht entsprechend
Mir selbst	gemäss	stimmig	daneben
	nicht gemäss	angepasst	verquer

Abb. 5: Vier-Felder-Schema zum Konzept der Stimmigkeit, mit personaler und situativer Komponente nach Schulz von Thun (2007, S. 306)

Laut Schulz von Thun (2007), wäre ein stimmiger Weg zu finden, indem man Aussagen formuliert, dass sie zum Beispiel mit den jeweiligen Beziehungsformen übereinstimmen, für die Situationen hilfreich sind und den inneren Empfindungen Ausdruck verleihen. Schulz von Thun betont den Mut, den es braucht, zu sich zu stehen und sich ehrlich auszudrücken. (S. 317-319). Die in Kapitel 4.4.2 beschriebene gewaltfreie Kommunikation kann hilfreich sein, um stimmige Aussagen zu machen.

Kongruenz impliziert Bewusstheit und Achtsamkeit sich selber gegenüber. Zudem setzt sie das Wahrnehmen und Akzeptieren eigener Emotionen und Impulse voraus. Falls es nötig und sinnvoll erscheint, sollen diese Impulse Anderen gegenüber mitgeteilt werden. Diese Bewusstheit und Authentizität sich selber gegenüber bringt es mit sich, dass man auf persönliche Grenzen aufmerksam wird und Barrieren spürt. Daraus folgend wird es möglich, die eigene Betroffenheit zu erkennen und das Wechselspiel zwischen Nähe und Distanz immer wieder neu zu überprüfen und, falls nötig, anzupassen. Wie am Anfang dieses Kapitels erwähnt, ist ein beständiges kongruentes Verhalten schwierig zu erreichen. Es muss folglich immer wieder darüber reflektiert, im Versuch und Irrtum ausprobiert und angepasst werden. Eine Sensibilisierung bezüglich kongruenten Verhaltens hilft, persönliche Grenzen wahrzunehmen und zum Ausdruck zu bringen. Kongruenz ist damit ein Schlüssel für professionelle Abgrenzung. Durch konstante Reflexion kann die Kongruenzfähigkeit gefördert werden. Reflexionsinstrumente, wie sie in den Kapiteln 4.5.2 und 4.5.3 vorgestellt werden, helfen, sich besser wahrzunehmen, und unterstützen damit die Kongruenzfähigkeit.

Kongruenz setzt einen individuellen Reifeprozess voraus oder die Bereitschaft, sich auf einen solchen einzulassen. Im nächsten Kapitel wird die Technik des Embodiment vorgestellt, mittels der auf die innere Befindlichkeit Einfluss genommen werden kann und ein kongruentes Verhalten unterstützt wird.

4.4.5 EMBODIMENT

Die Technik des Embodiments nutzt den Körper als Instrument, um auf Emotionen oder innere Haltungen Einfluss zu nehmen und diese kongruent auszudrücken. Die Grundlage basiert auf dem Wissen, dass Körperhaltungen einen Einfluss auf die Befindlichkeit haben. Maja Storch (2010) belegt durch verschiedene Forschungen diesen Einfluss (S. 40-61). Nun wird der Frage nachgegangen, inwiefern Embodiment Abgrenzung in der Beratungssituation unterstützen kann.

Wie bei Wolfgang Tschacher (2010) zu lesen ist, bedeutet Embodiment „Verkörperung“ (S. 15). Das Konzept des Embodiments geht von der Wechselwirkung zwischen Umwelt, Körper und Geist aus. Unter Geist ist Kognition und Psyche zusammengefasst. Wie er schreibt, steht der Geist immer in Beziehung zum Körper. Beide sind von der Umwelt umgeben. Der Geist wird von der Umwelt wie vom Körper beeinflusst und umgekehrt. (S. 15) Storch (2010) betont, dass die Chance, eine Absicht zu realisieren, höher ist, wenn neben der kognitiven Leistung, der Körper miteinbezogen wird. Sie erwähnt, ohne bewussten Einbezug des Körpers könnten Prozesse ablaufen, die konträr zur Absicht wirken. (S. 63) Storch erklärt, dass sowohl Ziele verfasst werden können, um eine bestimmte Befindlichkeit zu erzeugen, vorzubeugen oder um sie abstreifen zu können (S. 63-69). Die erwünschten Ziele können sehr vielfältig sein, wie zum Beispiel Ruhe beim Vortragen eines Referates zu bewahren, Selbstvertrauen gegenüber dominanten Personen zu zeigen oder sich von Forderungen der Klientel professionell abzugrenzen. Aufgrund individueller neurologischer Netzwerke muss jede Person ihr eigenes Embodiment entwickeln, um das gewünschte Ziel zu erreichen. Nur dann wirke das, was ausgedrückt werde, authentisch. (S. 66) Sie schreibt: „In der Sprache der Hirnforschung gehören die Handlungsabsicht, die dazugehörigen Gefühlslagen und Denkstile sowie der passende Körperausdruck zu ein und demselben neuronalen Netzwerk (. . .)“ (S. 66). Die praktische Umsetzung der Technik geht folgendermassen: In einem ersten Schritt muss ein gewünschtes Ziel formuliert werden, um in einem zweiten Schritt die entsprechende Körperhaltung zu finden, die das Gewünschte in der Umsetzung unterstützt (S. 66). Nach Storch können Annäherungs- oder Vermeidungsziele aufgestellt werden (S. 68). Ein Vermeidungsziel könnte zum Beispiel lauten: Ich möchte keine Angst beim Halten von Referaten haben. Vermeidungsziele beschreibt Storch jedoch als Umweg. Sie sind

weniger geeignet, da sie im Hirn zuerst die Aktivierung der gestressten Situation hervorrufen (S. 68). Besser geeignet ist laut Storch das Annäherungsziel „(. . .) ruhig und erhaben stehen wollen, wie eine alte Eiche“ (S. 69). Eine solche Formulierung löse Bilder und eine entsprechende Haltung im Körper aus. Die Zielformulierung könne dazu führen, den „(. . .) Stand zu stabilisieren und die Füße breit zu stellen“ (S. 69). Kann auf die beschriebene Weise ein Embodiment gefunden werden, muss dieses trainiert werden, um die entsprechenden neuronalen Netzwerke im Hirn zu stabilisieren. Das Anlegen eines Netzwerks brauche Zeit und Geduld. Sie rät daher, wann immer möglich, die Körperhaltung, mit der dazu passenden Atmung zu üben. Sie empfiehlt, das Embodiment in realen Situationen zu erproben. Anfangs erst in leichteren, dann in schwierigeren Situationen. (S. 69)

Der Einblick in die Technik des Embodiments zeigt, dass die Körperhaltung auf das Befinden und das Erreichen von psychischen Haltungen Einfluss hat. In Bezug auf Abgrenzung könnte ein Annäherungsziel folgendermassen lauten: Ich höre meinem Klienten/meiner Klientin aufmerksam zu und versuche gleichzeitig, Abstand zu halten, um handlungsfähig zu bleiben. Welche Körperhaltung dieses Ziel unterstreicht, muss individuell herausgefunden werden, beispielhaft könnte es eine aufrechte Haltung, mit beiden Füßen auf dem Boden ruhend und entspannter Atmung sein. In Bezug auf Abgrenzung hilft die dargestellte Technik aber auch in einem ganz allgemeinen Sinn: Sie ruft ins Bewusstsein, dass mit der Körperhaltung und Atmung professionelle Abgrenzung unterstützt oder eben auch erschwert werden kann und es sich deshalb lohnt, der Körperwahrnehmung in der Beratung Beachtung zu schenken.

Die vorangegangenen Kapitel zeigen auf, wie komplex und vielfältig Kommunikation ist und welche Möglichkeiten sie bietet, um professionelle Nähe und Distanz herzustellen. Hier noch einmal das Wichtigste zusammengefasst: Einerseits kann die Kommunikation nach Aussen über nonverbale Kommunikation mittels Körperhaltung oder verbal, zum Beispiel unter Anwendung der Technik der gewaltfreien Kommunikation, erfolgen. Aussagen, Bitten oder Signale sind nur dann glaubhaft, wenn sie kongruent erscheinen. Kongruenz bedeutet nicht, jede Selbstwahrnehmung nach aussen zu tragen. Vielmehr geht es in einem hilfreichen Gespräch darum auszudrücken, was auch in Bezug auf eine Situation stimmig ist. Voraussetzung für den verbalen wie den nonverbalen Ausdruck ist die innere Kommunikation. Sie ermöglicht die inneren Stimmen und eigenen Bedürfnisse wahr- und ernstzunehmen und diese nach Bedarf auszudrücken. Mit Hilfe der Körperwahrnehmung können einerseits Befindlichkeiten und Bedürfnisse erkannt werden. Andererseits ist es möglich, durch körperlichen Ausdruck Haltungen oder Bedürfnisse zu vermitteln. Beratende haben so die Möglichkeit, das Bedürfnis nach Abgrenzung oder Distanz in Form von

nonverbaler Kommunikation zu erzeugen. Die Technik des Embodiments bietet eine praktische Vorgehensweise, um Beratende in der Umsetzung ihrer gewünschten Haltung zu unterstützen.

In der Verbindung zwischen innerer und äusserer Kommunikation liegt eine grosse Chance, eigene Grenzen und Bedürfnisse wahrzunehmen, diese behutsam auszudrücken und einzufordern. So wie sich Beratende erlauben, mit sich selbst im Beratungsprozess umzugehen, ermöglichen sie es der Klientel, einen achtsamen Umgang mit sich selber in einer Beziehung zu erfahren.

In diesem Kapitel wurde dargelegt, wie durch Kommunikation Nähe und Distanz in der Beratungssituation reguliert werden kann. In den folgenden Kapiteln wird auf die Möglichkeiten der Psychohygiene eingegangen. Sie unterstützen und fördern den Prozess der Abgrenzung zwischen und nach Beratungsgesprächen.

4.5 ABGRENZUNG DURCH PSYCHOHYGIENE

Der Duden – Deutsches Universalwörterbuch (2006) – beschreibt Psychohygiene als „Wissenschaft und Lehre von der Erhaltung der psychischen und geistigen Gesundheit als Teilgebiet der angewandten Psychologie“.

Im Zusammenhang mit Psychohygiene wird in der Literatur auch die Ressourcenorientierung mehrfach betont. Inwiefern eine ressourcenorientierte Haltung Klientinnen und Klienten gegenüber die Abgrenzung von Sozialarbeitenden unterstützt, wurde bereits in Kapitel 4.2 hingewiesen. Durch den Blickwinkel der Ressourcenorientierung können positive Qualitäten gestärkt und damit neue Handlungsspielräume eröffnet werden. Dies trifft auch auf die Förderung persönlicher Ressourcen bei Beratenden zu. Eigene Ressourcen zu aktivieren und auszubauen wirkt gesundheitsförderlich auf Helfende und unterstützt sie wiederum, diese bei Klientinnen und Klienten zu fördern. In der Literatur werden Psychohygiene und Selbstfürsorge von verschiedenen Autorinnen und Autoren synonym verwendet. Auch Formen der Selbstreflexion oder Supervision gehören zu psychohygienischen Massnahmen.

Fengler (1998) hebt die Bedeutung der Selbstbeobachtung hervor, setzt seinen Fokus jedoch leicht anders: Er versteht unter Psychohygiene eine Bewältigungsstrategie und eine vorbeugende Massnahme gegen innere und äussere belastende und schädigende Einflüsse im Leben von Helferinnen und Helfern. Im Aussenbereich können es strukturelle Gegebenheiten sein, die das Leben erschweren. Beispielsweise können sich diese in fehlender oder unpassender Infrastruktur am Arbeitsplatz, belastenden Arbeitsabläufen, zu langen Anreisezeiten in überfüllten Verkehrsmitteln etc. äussern. Unter inneren Belastungsfaktoren versteht Fengler persönliche Eigenschaften, welche die Psyche belasten und verunreinigen. Das kann sich unter anderem in einer überkritischen und unsanften Haltung sich selbst gegenüber oder in einem übermässigen Streben nach Anerkennung ausdrücken. Diese Belastungen sollen von Helfenden im Rahmen der Psychohygiene stets kritisch beobachtet werden, denn nur durch Verstehen der eigenen Beweggründe können sie auch reguliert und verändert werden. (S. 196-198)

Das Kapitel Psychohygiene zeigt also zum Abschluss der Handlungsansätze Methoden auf, welche Sozialarbeitenden helfen, einerseits ihrem eigenen psychischen Wohlbefinden Sorge zu tragen und andererseits einer allfälligen unangepassten Abgrenzung bewusst zu werden. In den folgenden Kapiteln werden nun verschiedene ausgewählte Aspekte von Psychohygiene in ihrer konkreten Anwendung und Wirkung vorgestellt.

4.5.1 SELBSTFÜRSORGE

Magdalena Stemmer-Lück (2009) bezeichnet Psychohygiene respektive Selbstfürsorge als einen wichtigen Schutzfaktor zur Vorbeugung von Burnout. Psychohygiene soll als Gegenmassnahme und als fester Bestandteil ins Leben von Beratenden integriert werden, damit professionell gearbeitet werden kann. Die Konfrontation mit schwierigen Lebenslagen von Klientinnen und Klienten fordert immer wieder ein Ausbalancieren der persönlichen Kräfte. Auch Stemmer-Lück hebt die Bedeutung der Ressourcenorientierung, die im Sinne der Psychohygiene aktiviert werden soll, hervor. Als persönliche Ressourcen bezeichnet sie:

Innere Ressourcen: Achtsamkeit, Sensibilität, positive Lebenseinstellung, bisherige Bewältigung von Problemsituationen und besonderen Belastungen, ein Identitäts- oder Kohärenzgefühl, Humor, ausgeglichenes Temperament, Durchhaltevermögen, Bindungsfähigkeit, Sinn im Leben und auch in der Arbeit sehen können.

Interaktive Ressourcen: Stabile Beziehungen, kommunikative Fähigkeiten, Neugier, konstruktive Konfliktlösungsstrategien.

Externe Ressourcen: Guter Arbeitsplatz, gute Organisation, in der man arbeitet, gutes soziales Netzwerk.

Stemmer-Lück schlägt vor, Ressourcen auf diesen drei Ebenen wahrzunehmen, bei sich wie auch bei Klientinnen und Klienten im Fokus zu behalten und immer wieder zu aktualisieren. (S. 314-316)

Reddemann (2003) versteht unter Selbstfürsorge „einen liebevollen, wertschätzenden, achtsamen und mitfühlenden Umgang mit sich selbst und Ernstnehmen der eigenen Bedürfnisse“ (S. 82). Sie schlägt verschiedene Methoden vor, wie Psychohygiene und damit Selbstfürsorge praktisch umgesetzt und integriert werden können. Für den Alltag rät sie zu geselligem, fröhlichem Austausch und dazu, sich mit Schönerem zu umgeben. Ausserhalb der Arbeit, betont sie, solle man sich nur dosiert mit problematischen Inhalten beschäftigen und sich vielmehr Bereichen zuwenden, die froh stimmen. Beispielsweise durch Filme oder Bücher, die das Herz erfreuen und inspirieren. Beruflich empfiehlt sie, Wege einzuschlagen, die helfen mit den schwierigen Aspekten des Berufsalltags besser umzugehen. So betont

auch sie die Bedeutung von ressourcenorientiertem Denken und Handeln, verbunden damit, die Klientel als PartnerInnen zu sehen (vgl. Kapitel 4.2). Weiter hebt sie das achtsame und wohlwollende Beobachten der eigenen Person hervor. Diese Beobachtung soll wertfrei geschehen. Der Fokus wird dabei auf Gedanken, Gefühle, Handlungsimpulse und Körperwahrnehmungen gerichtet. Damit können sich Beratende darin unterstützen, in sich zu ruhen und sich nicht ständig mit eigenen Gedanken und Gefühle zu identifizieren. (S. 82-83) Diese Technik heben auch Hoffmann und Hofmann (2008) hervor: Sie empfehlen, wenn es nötig erscheint, die Aufmerksamkeit auch nur für kurze Zeit auf sich selbst zu richten und damit den Fokus auf den aktuellen Moment zu lenken (vgl. 4.4.1 und 4.4.2) (S. 14). Zur Schulung der Körperwahrnehmung schlägt Reddemann meditative Techniken vor, aber auch alle Arten von Bewegung, welche die Körperwahrnehmung fördern. Eine weitere hilfreiche Methode für Beratende sieht sie darin, kreative Seiten in sich zu erschliessen, auszubauen und diese gleichzeitig auch bei Klientinnen und Klienten zu fördern. Als einen der wichtigsten Aspekte bezeichnet sie das Gefühl der Freude. Auch wenn nur in einem Bereich des Lebens angewendet, so Reddemann, vermag sich Freude, im Sinne eines ganzheitlichen Geschehens, auf die restlichen Anteile der Persönlichkeit zu übertragen. (S. 83-84)

Eine weitere wichtige psychohygienische Massnahme, die zur Selbstfürsorge beiträgt, ist der kollegiale Austausch innerhalb des Teams. Dieser kann beispielsweise während Kaffeepausen, beim gemeinsamen Mittagessen oder ausserhalb der Arbeitszeit stattfinden. Conen und Cecchin (2007) führen aus, dass im Umgang mit starken emotionalen Belastungen der Austausch innerhalb des Teams essenziell ist, weil im Kontakt mit Klientinnen und Klienten den eigenen belastenden und bedrückenden Gefühlen selten Ausdruck gegeben werden kann. (S. 106) Fengler (1998) bestätigt, dass sich die soziale Unterstützung im Team darin äussern kann, dass Gefühle verliehen werden können, die sonst tabu sind und nicht leichtfertig preisgegeben werden. Um Spannungen abzubauen, so Fengler, kann es sehr entlastend wirken, wenn im geschützten Rahmen des Teams auch einmal über eine Klientin/einen Klienten gelästert werden darf. (S. 223) Auch Poulsen (2009) bestätigt, dass die meisten der von ihr befragten SozialarbeiterInnen die gegenseitige Unterstützung im Team als wichtige Voraussetzung sehen, damit die gefühlsmässig anspruchsvolle Arbeit überhaupt bewältigt werden kann. Der gegenseitige Austausch, das Besprechen anstrengender Erlebnisinhalte der Beratungen und gegenseitige Anteilnahmen geben in schwierigen Situationen den nötigen Rückhalt. (S. 63) Durch den kollegialen Austausch im Team können Sozialarbeitende Distanz zu emotional stark belastenden Situationen gewinnen. Der Austausch hilft, Gedanken und Gefühle zu ordnen, sie beiseite zu legen und sich abzugrenzen. Die Fähigkeit zur Selbstfürsorge ist immer auch mit Bewusstheit und Reflexionsvermögen verbunden. In den folgenden

Kapiteln werden deshalb verschiedene Möglichkeiten zur Bewusstseinsbildung und Reflexion vorgestellt.

4.5.2 REFLEXION

Reflexion kann alleine oder in Gruppen stattfinden. Wie in den folgenden Abschnitten aufgezeigt wird, unterstützen die verschiedenen Formen von Reflexion darin, die eigene emotionale Betroffenheit zu relativieren, Gefühle und Gedanken zu ordnen und den Drahtseilakt zwischen Nähe und Distanz in der sozialarbeiterischen Beratung zu bewältigen. Im ersten Teil dieses Kapitels geht es um die Selbstreflexion unter dem Fokus, was die Interaktion mit der Klientel bei den Sozialarbeitenden auslösen und wie auf unerwünschte Wirkungen reagiert werden kann. Danach folgt die Selbstevaluation, welche die Wichtigkeit der Reflexion über das methodische Vorgehen in Hinblick auf Abgrenzung aufzeigt. Weiter folgen Supervision und Intervision als weitere Gefässe, um die Intensität der emotionalen Anteilnahme zu reflektieren.

Das Fremdwörterbuch (2006) erklärt Reflexion als „(. . .) Nachdenken; Überlegung, Betrachtung, vergleichendes und prüfendes Denken; Vertiefung in einen Gedankengang“ (S. 886) und unter Selbst vermerkt Franz Stimmer (2000) „(. . .) die psychische Gesamtheit des Menschen (. . .)“ (S. 590). Nach Heiner (1998) könnten Sozialarbeitende, indem sie sich und ihr Handeln beobachten, zu beidem Distanz gewinnen. Durch die Auseinandersetzung mit der Situation sowie der Klientel würden sich Sozialarbeitende über ihre Gedanken, Gefühle und ihr Tun bewusst werden. (S. 138) Kircher (1992) definiert die Reflexion als das wichtigste Hilfsmittel Sozialarbeitender hinsichtlich des Umgangs mit Nähe und Distanz. Sie postuliert, dass Reflexion im Rahmen von Supervision erfolgen sollte. Reflexion beinhaltet laut Kircher die Auseinandersetzung mit der eigenen Lebensgeschichte. Diese könne durch die helfende Tätigkeit immer wieder berührt werden und dadurch Einfluss nehmen auf die Arbeit, wodurch die notwendige Distanz geschmälert werden könne. Sie betont die Wichtigkeit der Reflexion, um sich persönlicher Mechanismen bewusst zu werden und um die notwendige Abgrenzung immer wieder zu vollziehen. (S. 267) Man kann daraus schliessen, dass Reflexion für die Sozialarbeit ein unabdingbares Instrument ist, um professionell arbeiten zu können und um sich situationsgerecht abgrenzen zu können.

Selbstreflexion ist unter anderem als Schutz vor den Auswirkungen einer mangelnden Abgrenzung aufgrund von Ansteckung, welche in Kapitel 3.1.2 beschrieben wurde, notwendig. Gemäss Breithaupt (2009) braucht es das Bewusstsein über die eigene Identität und eine Grenzziehung zwischen sich und einer anderen Person, um übernommene Gefühle

erkennen zu können. Selbstreflexion hilft zu unterscheiden, welche Anteile mit einem selber zu tun haben oder inwieweit das Gegenüber davon betroffen ist. Die Klärung hilft, sich im Falle von übernommenen Gefühlen angemessen von diesen zu distanzieren und die Grenze zwischen sich und dem Gegenüber wieder klar zu ziehen. (vgl. 4.3) (S. 31-32) Hoffmann und Hofmann (2008) raten den Beratenden dazu, ihre Kognitionen zu beobachten und diese nach einigen Beratungseinheiten zu überprüfen. So sollen sie reflektieren, inwiefern sie sich durch den Klientenkontakt verändert haben. Ein weiterer Indikationsfaktor ist die Beobachtung der eigenen Stimmungslage und der körperlichen Symptome während der Beratung. Weiter empfehlen sie, ihre Ausrichtung und Einstellung hinsichtlich der Zielverfolgung zu überprüfen. So kann kontrolliert werden, ob und inwieweit der Handlungsplan eingehalten wird. Falls Abweichungen von diesem erfolgen würden, soll beleuchtet werden, weshalb dies geschieht. (S. 85-86) Die Überprüfung der Ziele wird weiter unten mittels Selbstevaluation noch näher verdeutlicht.

Hoffmann und Hofmann (2008) führen zudem aus, wie Überinvolviertheit und Überidentifikation, welche in den Kapiteln 3.1.3 und 3.1.4 beschrieben wurden, überprüft werden können und wie ein Schutz davor erfolgen kann. In einem ersten Schritt gilt es, dass sich der/die BeraterIn während einer Woche jeweils abends die Klientel des Tages vergegenwärtigt und die Involvierung bei den einzelnen Klientinnen und Klienten skaliert. Sie empfehlen dazu eine Skalierung von 1 bis 3. Wobei 1 schwach, 2 mittel und 3 stark ist. Zur Skalierung der Involvierung empfehlen sie zu überlegen, wie oft der/die BeraterIn sich gedanklich mit dem Klienten/der Klientin zwischen den Sitzungen beschäftigt hat. Ein weiterer Punkt ist die Aktivität während der Sitzung. Hierzu soll beobachtet und eingeschätzt werden, wie viel für die Klientel an Arbeit und Verantwortung übernommen wird. Weiter soll die Anspannung vor einer Sitzung bewertet werden und wie ermüdend ein Beratungsgespräch für die Beratenden war. Falls die Einschätzung eine hohe Involvierung oder Überidentifikation aufweist, empfehlen sie eine Reflexion hinsichtlich der Ursachen. Wie in Kapitel 3.1.3 ersichtlich ist, braucht es Fingerspitzengefühl, um die eingeschlagenen Bahnen wieder zu verlassen, ohne den Klienten/die Klientin in eine Krise zu stürzen. Hoffmann und Hofmann schlagen eine bedächtige Rückkehr in eine professionelle Beziehung vor, welche die entsprechenden Grenzen, wie sie in Kapitel 2.1 aufgezeigt wurden, aufweist. Dies kann bedeuten, allfällige Sonderrechte wieder abzubauen, die Sitzungszeit wieder einzuhalten oder Gesprächsinhalte auf die Themen zu konzentrieren, welche für den Prozess notwendig und hilfreich sind. (S. 97)

Finke (2003) empfiehlt eine Reihe verschiedener Fragen zur Reflexion, die ein kongruentes Verhalten fördern und die Wahrnehmung der eigenen Grenzen begünstigen. Folgend wird

eine Auswahl davon vorgestellt, die sich für das Ausbalancieren von Nähe und Distanz besonders eignet: Finke schlägt vor, eigene Emotionen zu ergründen und sich über Bilder und Wünsche klar zu werden, welche die Klientel betreffen. Weiter betont er die Wichtigkeit, unterscheiden zu lernen, welche gefühlsmässigen Reaktionen sich durch Einfühlung gezeigt haben oder ob es sich um eigene Werte und emotionale Einstellungen handelt. Einen weiteren Punkt sieht er darin, dass Gefühle, welche die Beratungsbeziehung erschweren, erkannt und nicht verborgen werden sollen. Er schlägt vor, mit den erkannten Gefühlen in angemessener Weise umzugehen. Falls sie dem Gegenüber mitgeteilt werden, soll das auf eine Weise geschehen, die frei von Vorwürfen ist. (S. 103)

Reflexion kann noch unter einem anderen Gesichtspunkt erfolgen – der Selbstevaluation. Nach Esther Weber (2005) sind für das methodische Handeln in der Sozialarbeit Reflexion wie Evaluation äquivalent (S. 86). Selbstevaluation ist für Sozialarbeitende ein Hilfsmittel, um ihr Handeln zu beurteilen und zu überdenken. Die Methode beinhaltet nach Weber den kritischen Betrachtungs- und Verbesserungswillen von Sozialarbeitenden. Sie dient der Optimierung, Verbesserung und Weiterentwicklung des methodischen Handelns. Evaluation sollte nicht nur am Ende eines Beratungsprozesses stattfinden, sondern auch immer wieder währenddessen. Diese Zwischenstopps dienen der Zielerreichung und helfen den Sozialarbeitenden zu sehen, ob sie in einen Aktivismus verfallen sind, die Beratung die definierten Ziele ansteuert oder ob sie vom Kurs abgekommen sind. Die Evaluation hilft, Aufträge, Rollen und Ziele zu überprüfen. (S. 87) Um eine Selbstevaluation durchführen zu können, muss der/die SozialarbeiterIn die Situation und den Beratungsprozess auf einer Metaebene betrachten können. Diese objektive Sicht erzeugt einen Abstand, der die Sozialarbeitenden wiederum darin unterstützen kann, Nähe und Distanz in der Beratung zu regulieren.

Auswirkungen unprofessioneller Abgrenzung sind nicht immer eigenständig zu bewältigen und können Unterstützung von dritter Seite erfordern. Supervision bietet sich hierfür als Reflexionsinstrument an. Mit Hilfe einer Fachperson können Problemstellungen auf einer Metaebene betrachtet und Bewältigungsstrategien gefunden werden. Als zweite Möglichkeit bietet sich die Intervision an; im Rahmen eines kollegialen Austausches und mit gegenseitigem Feedback können alternative Handlungsstrategien gefunden werden. Beispielweise kann Intervision gemäss Nussbeck (2006) in Form von regelmässigen Fallbesprechungen innerhalb eines Teams in einer Organisation stattfinden (S. 124).

Selbstreflexion, Selbstevaluation, Supervision und Intervision sind hilfreiche und notwendige Reflexionsinstrumente, um eine mangelnde oder zu starke Abgrenzung zu erkennen und

darauf zu reagieren. Beispielsweise kann damit Bewusstheit in Zusammenhang mit persönlicher Überinvolviertheit oder gefühlsmässiger Ansteckung geschaffen werden. Die Reflexion geht einher mit dem Klären der eigenen Rolle und des Auftrags. Dies führt zu Klarheit bezüglich der Arbeitsbeziehung und dadurch zur benötigten Nähe respektive Distanz. Die gewonnenen Erkenntnisse können zu einer Korrektur von Fehlverhalten und zu neuen Handlungsstrategien in der Beziehungsgestaltung mit Klientinnen und Klienten führen. Im nächsten Kapitel wird eine ausgewählte Technik der Reflexion vorgestellt, die den Umgang mit schwierigen Emotionen erleichtern kann.

4.5.3 TRAINING EMOTIONALER KOMPETENZEN – TEK-MODELL

Im Folgenden soll anhand eines konkreten Beispiels aufgezeigt werden, wie mit schwierigen Emotionen, ausgelöst durch die Interaktion mit der Klientel, umgegangen werden kann. Matthias Berking (2010) entwickelte während mehrerer Jahre ein Trainingsmodell zur Erweiterung und Stärkung emotionaler Kompetenzen (TEK-Modell). Es handelt sich dabei um eine Methode, deren Anwendung für Menschen in psychisch schwierigen Lebenslagen hilfreich ist. Sie wird aber auch als Präventionsmassnahme speziell für Risikogruppen empfohlen. (S. 4) Sozialarbeitende können als Risikogruppe betrachtet werden: Wie im Kapitel zu Burnout beschrieben wurde, sind Menschen in helfenden Berufen durch die emotional belastende Tätigkeit der Gefahr ausgesetzt, an einem Burnout zu erkranken.

Vorgestellt wird ausschliesslich das von Berking und seinem Team entwickelte TEK-Modell (Abbildung 6). Es beinhaltet sieben besonders relevante (mentale) Kompetenzen zur Regulation eigener Emotionen. Die Anwendung der dargestellten Reflexionsschritte ermöglicht einerseits den Umgang mit unangenehmen Emotionen. Andererseits kann durch eine Auseinandersetzung mit den verschiedenen Reflexionsschritten die gefühlsmässige Auswirkung verschiedener Formen von unprofessioneller Abgrenzung wahrgenommen werden. Dabei ist zu erwähnen, dass Abgrenzung und damit verbunden eine ausgeglichene Balance von Nähe und Distanz nur möglich ist, wenn Gefühle nicht überfordern. Mit Berkings Reflexionsinstrument wird ein Hilfsmittel vorgestellt, das den Umgang mit verschiedenen Emotionen erschliesst und erleichtert. Werden die Gefühle jedoch zu stark, ist Hilfe von dritter Seite jedoch unumgänglich. Das TEK-Modell wird nachfolgend dargestellt und die einzelnen Kompetenzen kurz zusammengefasst. Sie scheinen sich zur Selbstanwendung respektive zur Selbstreflexion besonders gut zu eignen.

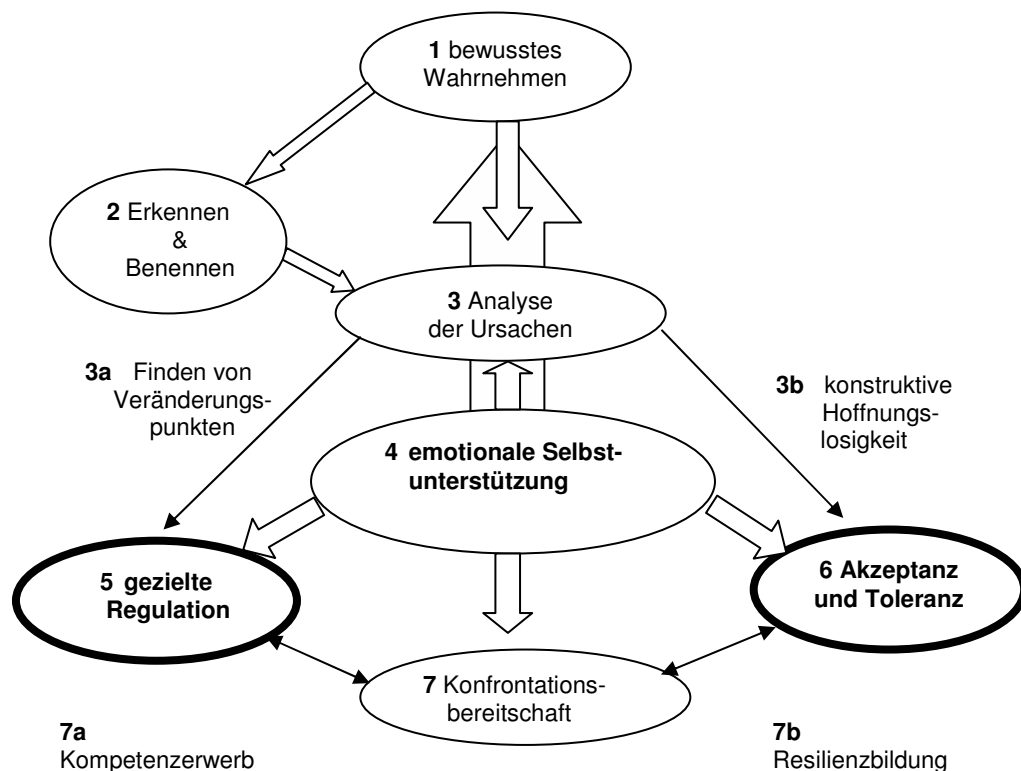


Abb. 6: TEK-Modell des konstruktiven Umgangs mit negativen Emotionen nach Berking (2010, S. 9)

1) Bewusstes Wahrnehmen

Die Verarbeitung schwieriger Gefühle ist ein komplexer Vorgang der Selbstregulation. Als erste Voraussetzung dafür müssen persönliche Emotionen bewusst wahrgenommen werden. Indem die Aufmerksamkeit auf innere Vorgänge gelenkt wird, können Gefühle ins Bewusstsein dringen und wahrgenommen werden. Unterstützend kann es auch sein, den Fokus auf körperliche Wahrnehmungen zu richten, indem beispielsweise die Muskeln absichtsvoll entspannt werden und einige Male tief und ruhig ein- und ausgeatmet wird. (S. 9, S. 52)

2) Erkennen und Benennen

Der zweite Schritt besteht darin, eigene Gefühle erkennen, benennen und zuordnen zu können. Das soll auf eine sanfte und urteilsfreie Weise geschehen. Ein verkrampftes grübeln soll vermieden werden. Die Aufmerksamkeit ist lediglich auf Empfinden, Wahrnehmen und Betrachten gerichtet. Daraus folgt idealerweise eine neutrale Wahrnehmung des betreffenden Gefühls. Es kann benannt und beschrieben werden. Ein Beispiel dafür wäre, dass es in Ordnung ist, wenn Ärger für kurze Zeit auftaucht, wenn er jedoch länger anhält, soll eine Möglichkeit gefunden werden, konstruktiv damit umzugehen. (S. 9, S. 54) Dieser

Schritt könnte hilfreich sein, zu erkennen, welche Gefühle vom Gegenüber übernommen wurden (beispielsweise durch Ansteckung), um sie von den eigenen bewusst zu trennen.

3) Analyse der Ursachen

Das Erkennen der Ursache, weshalb ein Gefühl aktiviert wurde, kann in zweierlei Hinsicht hilfreich sein: Einerseits kann auf bewährte Handlungsstrategien zurückgegriffen werden, um das Gefühl auf förderliche Weise zu beeinflussen (3 a). Andererseits kann man sich auch darüber bewusst werden, dass das Gefühl im Moment nicht verändert werden kann. Indem die aktuelle Gefühlslage so angenommen wird, wie sie ist, entsteht ein Gefühl der konstruktiven Hoffnungslosigkeit. Daraus kann sich eine Akzeptanz gegenüber unangenehmen Gefühlen entwickeln, verbunden mit der Bereitschaft, sie im Moment zuzulassen und hinzunehmen (3 b). Berking hält dies für eine wichtige Ausgangslage, um Energieverschwendung und Enttäuschung wegen vergeblicher Regulationsversuche zu vermeiden. Zudem ermöglicht diese Haltung der Widerstandslosigkeit, Ursachen des aktuellen Befindens besser zu erkennen. (S. 10)

4) Emotionelle Selbstunterstützung

Die Versuchung ist gross, und es ist eine natürliche Reaktion, sich negativer Gefühle so schnell wie möglich entledigen zu wollen. In belastenden Situationen ist es deshalb hilfreich, auf innere emotionale Unterstützung zurückzugreifen. Diese Kompetenzen sollen gefördert und ausgebaut werden. Emotionelle Selbstunterstützung ist eine notwendige Grundhaltung, um Bewusstheit zu fördern. Sich unangenehmen und oft auch schmerzhaften Gefühlen bewusst zu werden kann eine Reihe von Abwehrmechanismen auslösen. Dasselbe gilt auch, wenn Gefühle nicht sofort reguliert und damit nicht abgeschwächt werden können (siehe nächster Abschnitt). Abwehrmechanismen können auf längere Sicht gesehen noch mehr inneren Druck auslösen oder negative Konsequenzen nach sich ziehen. Berking betont, dass Kritik an der eigenen Person vermieden werden soll, weil dies zu grossem persönlichen Stress führen kann. Er rät zu einer sanften und einfühlsamen Haltung sich selber gegenüber und dazu, Wohlwollen sich selber gegenüber zu aktivieren. Damit verbunden ist eine Auseinandersetzung mit dem eigenen Selbstwert, beispielsweise indem persönliche Qualitäten hervorgehoben werden. Weiter wird darauf hingewiesen, dass eine kontinuierliche Selbstfürsorge, auch im Alltag, von grossem Wert ist (vgl. Kapitel 4.5 und 4.5.1). (S. 10, S. 26, S. 101-103)

5) Gezielte Regulation

Die aktive Regulierung der eigenen Gefühle ist laut Berking „der Königsweg“ (S. 10). Er versteht darunter, eigene Gefühle aktiv und positiv zu beeinflussen. Je mehr es gelingt, sich

bedrückender Emotionen bewusst zu werden und sie günstig zu beeinflussen, desto weniger besteht die Gefahr, dass sie sich verfestigen und in Zukunft zu psychischen Belastungen oder schlimmstenfalls zu einer psychischen Störung (z. B. Depression) führen können. Es handelt sich dabei um eine bewusste Lenkung einer gefühlsmässigen Reaktion in eine bestimmte Richtung. Berking schlägt vor, sich vorzustellen, welches Gefühl man erzielen möchte. Darauf folgt eine kreative Denkrunde mit möglichen Lösungsstrategien, um dieses Gefühl zu erreichen. Schliesslich wird die Entscheidung über die Strategie getroffen und versucht, diese umzusetzen. Es kann sein, dass ein Ziel trotz mehrmaliger Versuche nicht erreicht werden kann. In einem solchen Fall muss akzeptiert werden, dass die Emotion im Moment nicht verändert werden kann (siehe 3 b). (S. 10, S. 27)

6) Akzeptanz und Toleranz

Es ist nicht immer möglich, Gefühle mit dem eigenen Willen zu verändern. Können negative Gefühle im Moment nicht manipuliert oder korrigiert werden, wird die innere Haltung von Akzeptieren und Aushalten zentral. Diese innere Haltung verschafft Freiraum gegenüber den eigenen Emotionen. Umso besser jemandem das Akzeptieren gelingt, desto weniger ist die Person gezwungen, mit allenfalls schädigenden Verhaltensweisen die Situation gewaltsam unter Kontrolle zu bringen. Dazu ist es notwendig, reaktive Abwehrstrategien zu vermeiden, die zum Ziel haben, Emotionen zu kontrollieren und sie schnell wieder los zu werden. Vielmehr geht es darum, den Gefühlen zu erlauben, da zu sein, und Zuversicht zu spüren, dass sie für eine gewisse Zeit ausgehalten werden können. (S. 10, S. 58, S. 92)

7) Konfrontationsbereitschaft

Um eigene Bedürfnisse auf längere Sicht hinaus zufrieden zu stellen, ist eine Auseinandersetzung mit schwierigen emotionalen Inhalten erforderlich. Sich ihnen – zumindest zeitweise – zu stellen ist eine notwendige Voraussetzung für Wohlbefinden. Die dadurch erworbenen Veränderungskompetenzen (7 a) und die Resilienzbildung (7 b) unterstützen einen dabei, die Kompetenzen Akzeptanz, Toleranz und Regulation von Emotionen weiter einzuüben und auszubauen. Konfrontationsbereitschaft ist eine wichtige Voraussetzung für neues Lernen. Sie reicht jedoch als solche allein nicht aus. Es bedarf, so Berking, auch gewisser Erfolgserlebnisse im konstruktiven Umgang mit negativen Gefühlen. (S. 10)

Die Anwendung dieses Reflexionsinstruments erfordert eine gewisse Disziplin und eine kontinuierliche Anwendung der Technik, um Nutzen daraus zu ziehen. Durch bewusstes Wahrnehmen wird es möglich, darin zu unterscheiden, ob es sich um eigene Emotionen handelt oder ob sie vom Gegenüber übernommen wurden (z. B. im Umgang mit

Ansteckungsphänomenen). Der Erkenntnisgewinn kann direkt entlasten und in der Beratung integriert und angewendet werden. Denkbar wären Reaktionen und Handlungen der Klientel gegenüber, wie sie im Kapitel 4.4.4 zu Kongruenz beschrieben wurden. Weiter können Gefühle erkannt werden, die aufgrund von eigenen oder fremden Erwartungen zu Überforderung oder fehlender Klarheit in der Kommunikation geführt haben. Dass es Situationen und ausgelöste Gefühle gibt, welche nicht alleine verarbeitet werden können, wurde schon an anderen Stellen dieser Arbeit erwähnt. In solchen Fällen ist es angezeigt, sich Hilfe von Dritten, sei dies in der Super-, Intervision oder einer Eigentherapie, zu holen.

Die verschiedenen Reflexionstechniken, die in den letzten beiden Unterkapiteln vorgestellt wurden, bildeten den Abschluss der Handlungsansätze, welche das Gelingen der Abgrenzung in der sozialarbeiterischen Beratung unterstützen.

Das Kapitel 4 ist, wie anfangs erwähnt, eine Auswahl an Methoden und nicht als abschliessend zu betrachten. Es zeigt jedoch die Fülle der Möglichkeiten auf. Wie das Kapitel verdeutlicht, ist nicht nur eine einzige Technik der Abgrenzung gegeben. Die einzelnen Methoden schliessen wiederum auch die Anwendung einer anderen nicht aus. Viel eher erfolgen sie kombiniert, parallel oder zeitgleich in einem Beratungsgespräch. Zudem spricht nicht jede beratende Person auf die gleiche Technik an. Wie mit der Zitierung von Kircher (1992) zu Beginn des Kapitels 4.4 erwähnt, muss jeder Sozialarbeiter/jede Sozialarbeiterin erkennen, welche Instrumente für das Herstellen von Nähe und Distanz für sie geeignet sind (S. 268). Dazu braucht es Kenntnisse über die eigene Person. Zu wissen, welche Lebensereignissen noch viel Unverarbeitetes enthalten oder welche Stolpersteine in der Grenzziehung bei der eigenen Person vorhanden sind, bedingt eine Auseinandersetzung, die für Sozialarbeitende unabdingbar ist, um die Balance von Nähe und Distanz herzustellen und um die eigenen Bedürfnisse zu wahren. Reflexion ist, wie es auch der Berufskodex Art. 12 Abs. 1 beschreibt, sowohl für die eigene Person wie für das Gegenüber von grosser Wichtigkeit (vgl. Kapitel 2.1.2). Die Schlussfolgerungen hinsichtlich der Herausforderung der Abgrenzung in der Beratung werden im nächsten Kapitel dargelegt.

5 SCHLUSSFOLGERUNGEN

Die Antworten auf die in der Einleitung gestellten Fragen nach dem professionellen Umgang mit Abgrenzung, den Ursachen und Auswirkungen eines unprofessionellen Umgangs mit Grenzen und der praktischen Umsetzung professioneller Abgrenzung in der Beratung, sind vielschichtig. Sozialarbeitende tragen eine grosse Verantwortung für die Gestaltung der Beratungsbeziehung. Es ist ihre Aufgabe, den Rahmen zu bieten, in dem eine professionelle helfende Beziehung entstehen kann. Die Interaktion zwischen den Beratenden und der Klientel ist von einem Wechselspiel von Nähe und Distanz geprägt. Sozialarbeit bedingt Nähe, da die Problemstellungen der Klientel oft sehr persönliche, intime Bereiche ihres Lebens berühren. Die Einhaltung der professionellen Rolle bedarf wiederum Distanz. Sozialarbeitende haben die Aufgabe, während des persönlichen Kontakts zur Klientel immer wieder auf eine Metaebene zu wechseln. Dieser Blickwinkel ermöglicht es, sich selbst, das eigene Handeln, die Klientel und den Beratungsprozess zu beobachten, zu hinterfragen und unterstützend zu intervenieren. Es gehört zur Aufgabe einer beratenden Person, sich Menschen zu öffnen und gleichzeitig die Verantwortung für eine professionelle Beratungsbeziehung zu tragen.

Die Rolle von Sozialarbeitenden setzt in der Beziehung zur Klientel immer eine gewisse Distanz voraus, die es möglich macht, das Ich vom Du zu trennen und den eigenen professionellen Auftrag als Fachperson im Blick zu behalten. Damit ist nicht nur die Trennung von der Person und deren Lebenssituation in einem allgemeinen Sinn gemeint, sondern auch eine klare Trennung in Bezug auf die Rollenverteilung und Verantwortung sowie in Bezug auf eigene und fremde Gefühle, Bedürfnisse oder Denkweisen. Bewusstheit über persönliche Anteile und über die Grenzen und Kompetenzen der professionellen Rolle sind Voraussetzung, um Nähe und Distanz zu regulieren. Professionelle Abgrenzung ist nicht nur in Bezug auf die Selbstfürsorge von Beratenden ausschlaggebend, sondern im Speziellen für eine hilfreiche Beratungsbeziehung notwendig. Innerhalb des professionellen Auftrags gestalten Sozialarbeitende durch ihre persönlichen Fähigkeiten den Kontakt zur Klientel. Im Umgang mit Nähe und Distanz ist die eigene Geschichte, das Erkennen eigener Ängste und Bedürfnisse ausschlaggebend, um achtsam mit eigenen Grenzen und den Grenzen des Gegenübers verfahren zu können. Durch Achtsamkeit und Reflexion kann der/die BeraterIn eigene Abwehrhaltungen, Versuchungen, Annerkennungs- und Zuneigungsbedürfnisse erkennen. Achtsamkeit sich selbst gegenüber ermöglicht es erst, auch gegenüber Klientinnen und Klienten, achtsam zu sein.

In Kapitel 4 wurden verschiedene Handlungsansätze vorgestellt, um professionelle Abgrenzung bewerkstelligen zu können. Sie enthalten drei übergeordnete Komponenten. Die Wahl des Handlungsansatzes spielt dabei weniger eine Rolle, als das Zusammenspiel dieser drei Komponenten. Sie sind die tragenden Pfeiler, um der Herausforderung der Gestaltung von Nähe und Distanz in angemessener Weise begegnen zu können. Es sind dies die Pfeiler professionelle Haltung, Achtsamkeit und Reflexion.

Unter professioneller Haltung verstehen wir die Ausrichtung auf professionelles Helfen. Es ist zielgerichtet, steht im Dienst der Klientel, würdigt und unterstützt deren Autonomie und Selbstverantwortung, ist methodenbasiert, überprüfbar und richtet sich nach den berufsethischen Prinzipien. Sozialarbeitende sind BegleiterInnen von Klientinnen und Klienten auf deren Suche nach Lösungen. Sie beraten mit ihrem Fachwissen. Ziel der Beratung ist es, die Klientel so weit zu befähigen, dass sie nicht mehr auf die Beratung angewiesen ist. Dazu bedarf es unter anderem der Anerkennung der Kundigkeit von Klientinnen und Klienten sowie einer ressourcenorientierten Grundhaltung. Kundenorientierung bedeutet beispielsweise, fehlende Motivation der Klientel als deren momentane Lösungsstrategie zu akzeptieren und nicht zur eigenen Betroffenheit zu machen. Durch diese Haltung kann ein respektvoller Umgang aufrechterhalten und in Erfahrung gebracht werden, weshalb das Beibehalten einer Situation für die Klientel positiver ist als eine Veränderung. Die innere Haltung – Klientinnen und Klienten sind kundig – führt zu einer professionellen Abgrenzung, was eigene und fremde Bedürfnisse und Verantwortlichkeiten betrifft. Empathie ist ein anderes Mittel, einen Menschen zu begleiten und sich gleichzeitig abzugrenzen. Zur Empathiefähigkeit gehört das Wissen um die Andersartigkeit des Gegenübers, verbunden mit Wertschätzung und Respekt. Es erfordert von Sozialarbeitenden das Anerkennen der Gefühle des Gegenübers und das Differenzieren von eigenen Empfindungen.

Um eine professionelle Haltung zu entwickeln, bedarf es Fach- und Methodenwissen, aber auch Achtsamkeit. Sie stellt einen weiteren Pfeiler für professionelle Abgrenzung dar. Eine professionelle Haltung bedingt einen wachen achtsamen Blick auf sich selbst, die Klientel und den Beratungsprozess. Ein wertfreies Hinwenden auf eigene Anteile, innere Stimmen, Ressourcen und Schwächen, ermöglicht einen konstruktiven Umgang mit sich selbst, den eigenen und fremden Grenzen. Dabei sollen Sozialarbeitende mit sich selber genauso wertschätzend umgehen, wie sie es mit ihren Klientinnen und Klienten tun. Im Sinne der gewaltfreien Kommunikation kann ein achtsamer Umgang mit sich selber, auch Klientinnen und Klienten zum Geschenk werden. Achtsamkeit im Umgang mit eigenen Grenzen wirkt sich auf das Gegenüber positiv aus.

Professionelle Haltung und Achtsamkeit werden durch den dritten Pfeiler, die Reflexion, unterstützt und ergänzt. Reflexion ermöglicht das Klären diffuser Gefühlszustände und Beratungssituationen. Durch das Reflektieren können Sozialarbeitende zur eigenen Person, zur Klientel und zum Prozess Distanz gewinnen und unbewusste Anteile ins Bewusstsein holen. Selbstreflexion, Super- oder Intersession helfen Beratenden, zu klären, was sie beschäftigt. Sie können differenzieren, was weshalb in ihnen ausgelöst worden ist und dadurch schwierige Gefühle verarbeiten. Reflexion ermöglicht es auch, zu erkennen, welche Korrekturen in weiteren Interaktionen mit der Klientel allenfalls nötig sind. Reflexion bewirkt, aus der Situation heraus treten zu können, um einerseits Übersicht zu gewinnen und andererseits den richtigen Abstand zur Klientel wieder zu finden.

Das Zusammenspiel von professioneller Haltung, Achtsamkeit und Reflexion führt zu mehr Bewusstheit im Umgang mit der professionellen Rolle, eigenen Anteilen und eigenen und fremden Grenzen. Die drei Pfeiler ermöglichen einen professionellen und flexiblen Umgang mit Nähe und Distanz in der Beziehung zwischen BeraterIn und KlientIn. Sie sind damit Grundlage für eine professionelle Abgrenzung, für die Selbstfürsorge von Beratenden und für eine professionelle und hilfreiche Beratungsbeziehung.

Nicht Gegenstand der Bachelorarbeit war die Beantwortung der Frage, ob und wie institutionelle und sozialpolitische Rahmenbedingungen die Abgrenzungsfähigkeit von Sozialarbeitenden beeinflussen. Auch wurde nicht beantwortet, wie die aktuelle Situation von Sozialarbeitenden und ihre Möglichkeiten sich professionell abzugrenzen, aussehen. Den offenen Fragen könnte in einer Forschungsarbeit nachgegangen werden. Die Ergebnisse könnten aufzeigen, ob Sozialarbeitende bei sich selber einen Handlungsbedarf in Bezug auf das Thema Abgrenzung – Nähe-Distanz – sehen oder ob es Verbesserungen und/oder Unterstützung auf der Ebene der Rahmenbedingungen bedarf. Antworten wären lohnenswert, da eine professionelle Abgrenzung letztlich nicht nur eine persönliche Angelegenheit ist, sondern auch Burnout-Prävention und Grundlage für eine konstruktive, förderliche Beratungsbeziehung.

6 LITERATURVERZEICHNIS

- Aronson, Elliot; Pines, Ayala M. & Kafry, Ditsa (1983). *Ausgebrannt. Vom Überdruß zur Selbstentfaltung*. Stuttgart: Klett-Cotta.
- AvenirSocial. (2009). *Berufskodex Professionelle Soziale Arbeit Schweiz. Ein Argumentarium für die Praxis der Professionellen der Sozialen Arbeit*. Gefunden am 6. Juli 2010, http://www.avenirsocial.ch/cm_data/DEF_VernehmlassungsentwurfBerufskodex.Juli.09.pdf
- Bamberger, Günther G. (2005). *Lösungsorientierte Beratung* (3., vollst. überarb. Aufl.). Weinheim: Beltz Verlag.
- Bauer, Joachim (2006). *Warum ich fühle, was du fühlst. Intuitive Kommunikation und das Geheimnis der Spiegelneurone* (8. Aufl.). München: Wilhelm Heyne Verlag.
- Berking, Matthias (2010). *Training emotionaler Kompetenzen* (2. Aufl.). Heidelberg: Springer Verlag.
- Bischof-Köhler, Doris (1989). *Spiegelbild und Empathie. Die Anfänge der sozialen Kognition*. Bern: Verlag Hans Huber.
- Boeger, Annette (2009). *Psychologische Therapie- und Beratungskonzepte. Theorie und Praxis*. Stuttgart: Verlag W. Kohlhammer.
- Breithaupt, Fritz (2009). *Kulturen der Empathie*. Frankfurt am Main: Suhrkamp Verlag.
- Conen, Marie-Luise & Cecchin, Gianfranco (2007). *Wie kann ich Ihnen helfen, mich wieder loszuwerden? Therapie und Beratung in Zwangskontexten*. Heidelberg: Carl-Auer-Systeme Verlag.
- Conen, Marie-Luise (2006). Die Ratlosigkeit des Helfers – eine Ressource! In Rosmarie Welter-Enderlin & Bruno Hildenbrand (Hrsg.), *Resilienz – Gedeihen trotz widriger Umstände* (S. 255 – 270). Heidelberg: Carl-Auer Verlag.
- Das Fremdwörterbuch* (9. Aufl.). (2006). Mannheim: Dudenverlag.
- Duden - Deutsches Universalwörterbuch (6., überarb. Aufl.).(2007). Mannheim: Dudenverlag.
Gefunden am 2. Juli 2010 unter http://duden-suche.de/suche/artikel.php?shortname=fx&artikel_id=127908&verweis=1
- Fengler, Jörg (1998). *Helfen macht müde. Zur Analyse und Bewältigung von Burnout und beruflicher Deformation* (5. Aufl.). München: J. Pfeiffer Verlag.
- Finke, Jobst (2003). *Empathie und Interaktion. Methodik und Praxis der Gesprächspsychotherapie* (2. Aufl.). Stuttgart: Georg Thieme Verlag.
- Forgas, Joseph P. (1999). *Soziale Interaktion und Kommunikation. Eine Einführung in die Sozialpsychologie* (4. Aufl.). Weinheim: Psychologie Verlags Union.
- Gindl, Barbara (2002). *Die Resonanz der Seele. Über ein Grundprinzip therapeutischer Beziehung*. Paderborn: Junfermann Verlag.
- Grawe, Klaus; Donati, Ruth & Bernauer, Friederike (2001). *Psychotherapie im Wandel. Von der Konfession zur Profession* (5. Aufl.). Göttingen: Hogrefe.
- Grossmass, Ruth (2009). Therapeutische Beziehungen: Distanze Nähe. In Karl Lenz & Frank Nestmann (Hrsg.), *Handbuch Persönliche Beziehungen* (S. 545-563). Weinheim und München: Juventa Verlag.

-
- Gussone, Barbara & Schiepek, Günter (2000). *Die „Sorge um sich“. Burnout-Prävention und Lebenskunst in helfenden Berufen*. Tübingen: dgvt-Verlag.
- Hargens, Jürgen (Januar 1995) Kurztherapie und Lösungen – Kundigkeit und Respektieren. *Familiendynamik- Interdisziplinäre Praxis und Forschung*, 20. Jahrgang (Heft 1), S.32-43.
- Heiner, Maja; Meinhold, Marianne; Von Spiegel, Hiltrud & Staub-Bernasconi Silvia (1998). *Methodisches Handeln in der Sozialen Arbeit* (4. Aufl., S. 138-253). Freiburg im Breisgau: Lambertus-Verlag.
- Heiner, Maja (2007). *Soziale Arbeit als Beruf. Fälle – Felder – Fähigkeiten*. München: Ernst Reinhardt Verlag.
- Heiner, Maja (2010). *Soziale Arbeit als Beruf. Fälle – Felder – Fähigkeiten* (2. durchg. Aufl.). München: Ernst Reinhardt Verlag.
- Hoffmann Nicolas & Hofmann Birgit (2008). *Selbstfürsorge für Therapeuten und Berater*. Weinheim: Beltz Verlag.
- Kähler, Harro Dietrich (2001). *Erstgespräche in der sozialen Einzelhilfe* (4. überarb. und erweit. Aufl.). Freiburg im Breisgau: Lambertus-Verlag.
- Kähler, Harro Dietrich (2005). *Soziale Arbeit in Zwangskontexten. Wie unerwünschte Hilfe erfolgreich sein kann*. München: Ernst Reinhardt, GmbH & Co KG, Verlag.
- Kircher, Veronica (1992). Nähe und Distanz im helfenden Prozess. *Jugendwohl*, 1973 (6), 263 – 271.
- Köbler, Gerhard (1995). *Etymologisches Wörterbuch*. Gefunden am 6. Juli 2010 unter <http://www.koeblergerhard.de/derwbhin.html>
- Laurenz, Lisa (2006). *Psychologische Schlüsselbegriffe: Abgrenzung*. Gefunden am 10. März 2010, unter http://www.hr-online.de/website/radio/hr2/download.jsp?key=standard_document_16689606&row=0&rubrik=2892
- Maroon, Istifan (2008). *Burnout bei Sozialarbeitern. Theorie und Interventionsperspektiven*. Hildesheim: Georg Olms Verlag.
- McLeod, John (2004). *Counselling – eine Einführung in Beratung*. Tübingen: Dgvt-Verlag.
- Nussbeck, Susanne (2006). *Einführung in die Beratungspsychologie*. München: Ernst Reinhardt, GmbH & Co KG.
- Oevermann, Ulrich (2009). Die Problematik der Strukturlogik des Arbeitsbündnisses und der Dynamik von Übertragung und Gegenübertragung in einer professionalisierten Praxis der Sozialarbeit. In Becker-Lenz, Roland; Busse, Stefan; Ehlert, Gudrun & Müller, Silke (Hrsg.), *Professionalität in der Sozialen Arbeit. Standpunkte, Kontroversen, Perspektiven* (S. 113-142). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Peters, Uwe Henrik (2007). *Lexikon Psychiatrie, Psychotherapie, medizinische Psychologie* (Aufl. 6). München: Urban & Fischer.
- Poulsen, Irmhild (2009). *Burnoutprävention im Berufsfeld Soziale Arbeit. Perspektiven zur Selbstfürsorge von Fachkräften*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Reddemann, Luise (2003). *Einige Überlegungen zu Psychohygiene und Burnout-Prophylaxe von TraumatherapeutInnen. Erfahrungen und Hypothesen*. Gefunden am 15. Juni 2010 unter <http://www.luise-reddemann.info/pages/mainLiteratur.htm>
- Reutlinger, Heinz (2009). *Empathie und ihre Bedeutung für die beratende Sozialarbeit*. Unveröffentlichte Bachelorarbeit der Hochschule Luzern Soziale Arbeit.
-

-
- Rogers, Carl R. (1977). *Therapeut und Klient. Grundlagen der Gesprächs-Psychotherapie*. München: Kindler Verlag GmbH.
- Rogers, Carl R. (2004). *Entwicklung der Persönlichkeit. Psychotherapie aus Sicht eines Therapeuten* (15. Aufl.). Stuttgart: Klett-Cotta.
- Rogers, Carl R. (2007). *Die nicht-direktive Beratung* (12. Aufl.). Frankfurt am Main: Fischer Taschenbuch Verlag.
- Rosenberg, Marshall B. (2004). *Gewaltfreie Kommunikation. Eine Sprache des Lebens* (5. Aufl.). Paderborn: Junfermann.
- Sachse, Rainer (2006). *Therapeutische Beziehungsgestaltung*. Göttingen: Hogrefe.
- Schäfter, Cornelia (2010). *Die Beratungsbeziehung in der Sozialen Arbeit. Eine theoretische und empirische Annäherung*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Schulz von Thun, Friedemann (2005). *Miteinander reden 1. Störungen und Klärungen* (41. Aufl.). Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag.
- Schulz von Thun, Friedemann (2007). *Miteinander Reden 3. Das „innere Team“ und situationsgerechte Kommunikation* (16. Aufl.). Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag.
- Stemmer-Lück, Magnalena (2009). *Verstehen und Behandeln von psychischen Störungen: psychodynamische Konzepte in der psychosozialen Beratung*. Stuttgart: W. Kohlhammer GmbH.
- Stimmer, Franz (2000). *Lexikon der Sozialpädagogik und der Sozialarbeit* (4. Aufl.). München: R. Oldenbourg Verlag.
- Storch, Maja; Cantieni, Benita; Hüther, Gerald & Tschacher, Wolfgang (Hrsg.) (2010). *Embodiment. Die Wechselwirkung von Körper und Psyche verstehen und nutzen* (2. Aufl., S. 35-72). Bern: Verlag Hans Huber, Hogrefe AG.
- Tschacher, Wolfgang; Storch, Maja; Cantieni, Benita & Hüther Gerald (Hrsg.) (2010). *Embodiment. Die Wechselwirkung von Körper und Psyche verstehen und nutzen* (2. Aufl., S. 11-34). Bern: Verlag Hans Huber, Hogrefe AG.
- Von Schlippe, Arist & Schweitzer, Jochen (2007). *Lehrbuch der systemischen Therapie und Beratung* (10. Aufl.). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht GmbH & Co. KG
- Weber, Esther (2005). *Beratungsmethodik in der Sozialarbeit. Das Unterrichtskonzept der Beratungsmethodik an der Hochschule für Soziale Arbeit Luzern* (2. Aufl.) Luzern: Interact Verlag für Soziales und Kulturelles
- Welter, Rudolf (1985). *Kreislauf des negativen Menschenbildes*. Unveröffentlichtes Unterrichtsmaterial der Hochschule Luzern Soziale Arbeit.
- Wörter Begriffe Bedeutungen. Ein Glossar zur Sozialen Arbeit der Fachhochschule Aargau Nordwestschweiz* (2. Aufl.) (2005). Brugg: Fachhochschule Aargau Nordwestschweiz, Departement Soziale Arbeit.