

Anteilnahme in der sozialarbeiterischen Beratung

Wer einem Menschen Aufmerksamkeit schenkt, fördert damit sein Wohlbefinden

Text: Maria Balmer

Verschiedene Forschungen belegen die heilsame, stärkende, stressreduzierende Wirkung von Mitgefühl und Empathie. In der Sozialarbeit müssen deshalb Arbeitsbedingungen geschaffen werden, welche es den Sozialarbeitenden ermöglichen, mit Anteilnahme auf ihre Klienten zuzugehen.

Wer kennt nicht die Erleichterung, die sich einstellt, wenn sich jemand für unsere Nöte interessiert, konzentriert der Erzählung von Sorgen folgt und gar weitere Hilfe anbietet? In seinem wissenschaftlichen Buchbeitrag beschreibt Husi (2012) eine sehr umfassend demokratisierte Gesellschaft, in der alle Menschen auf gerechte Weise Teilhabe, Teilsein, Teilnahme, aber auch Anteilnahme erhalten. Im Folgenden wird dargelegt, welche Bedeutung dieser Anteilnahme zukommt und welche Folgerungen sich für die Beratung in der Sozialarbeit ziehen lassen. Soziale Arbeit ist, so Husi (2016), eine «Beteiligungsprofession», die mithilft, eine demokratisierte Gesellschaft zu verwirklichen.

Mitgefühl und Empathie sind Begriffe, die gut geeignet sind, um Anteilnahme zu umschreiben. Empathie ist nach der Definition von Bischof-Köhler (2011) das einfühlende Verstehen des Gegenübers. Entsteht daraus die Motivation, das Leid des Gegenübers zu lindern, bezeichnet die Psychologin und Sozialwissenschaftlerin dies als Mitgefühl. Mitgefühl besteht demnach aus einer emotionalen, kognitiven und motivationalen Komponente.

So nehmen Menschen Anteil, wenn sie andere wahrnehmen, sich in sie hineinendenken und einfühlen. Daraus kann die Motivation entstehen, das Gegenüber zu unterstützen und ihm zu helfen, sein Leid zu

lindern. Um Anteil nehmen zu können, wird die Aufmerksamkeit auf das Gegenüber gerichtet, es findet ein kognitives Einlassen statt. Die entstehende Interaktion kann hilfreich oder sogar notwendig sein für die Person, die diese Anteilnahme erfährt.

Die Bedeutung von Anteilnahme im menschlichen Zusammenleben

Erwachsene erhalten Anteilnahme durch soziale Unterstützung in ihren personalen Netzwerken. Diese Netzwerke bestehen aus Beziehungen unterschiedlicher Art und Intensität sowie verschiedenen Subgruppen wie Familie, Freundeskreis oder Arbeitsbereich. Soziale Unterstützung ist eine wichtige Funktion von personalen Netzwerken (Laireiter, 2009). Dies bedeutet, dass Bedürfnisse, beispielsweise nach Sicherheit, Zugehörigkeit, Verständnis oder Aussprache, durch soziale Beziehungen befriedigt werden (Veiel und Ihle, 1993, zit. in Röhrle und Laireiter, 2009). Es werden psychologische und instrumentelle Unterstützungsformen unterschieden.

Psychologische Unterstützung bedeutet in diesem Kontext Rückhaltgeben, Selbstwertstützung oder kognitive Unterstützung. Instrumentelle Formen sozialer Unterstützung zeigen sich beispielsweise durch Geldausleihen, tatkräftiges Hilfeleisten oder das Geben von Ratschlägen. (Röhrle und Laireiter, 2009).

Auhagen (2009) beschreibt zwei generelle Wirkungsweisen der sozialen Unterstützung für die EmpfängerInnen. Zum einen hat sie eine stressreduzierende Wirkung, sie hilft konkrete Belastungssituationen zu bewältigen. Zum anderen hat sie eine allgemein abpuffernde Wirkung, die es leichter macht, mit Stress fertig zu werden. Auch ist sie relevant für die Befindlichkeit und Stimmung, für die Aufrechterhaltung der psychischen und somatischen Gesundheit und für die Prävention psychischer Störungen und somatischer Erkrankungen (Schwarzer und Leppin, 1989, zit. in Laireiter, 2009).

Durch diese Ausführungen wird die hervorragende Bedeutung von Anteilnahme

in Form sozialer Unterstützung für uns Menschen deutlich. Indem andere Anteil nehmen an unserem Leben und durch dieses Erleben soziale Unterstützung folgen lassen, sind wir in der Lage, unseren Alltag mit seinen Herausforderungen zu bewältigen, mit Stress besser umzugehen und unsere psychische und somatische Gesundheit zu stabilisieren.

Anteilnahme in der sozialarbeiterischen Beratung

Für die sozialarbeiterische Beratung ergeben sich daraus zwei beachtenswerte Punkte. Als Erstes ist die Beratung bezüglich des persönlichen Netzwerks der KlientInnen zu nennen. Da sich das Erhalten von Anteilnahme in Form sozialer Unterstützung als ein zentraler Faktor für das menschliche Wohlbefinden und den Erhalt der Gesundheit herausstellt, ist es durchaus sinnvoll, in sozialarbeiterischen Beratungen darauf ein spezielles Augenmerk zu richten. Gassmann und Grawe (2009) betonen in diesem Zusammenhang die Bedeutung der Ressourcenorientierung. Den KlientInnen werden Ressourcen in ihrem Umfeld aufgezeigt, derer sie sich nicht bewusst sind. Dabei ist es wichtig, dass jede Neigung und jede Verhaltensweise in einem sozialen System eine Ressource sein kann, wenn sie einem der Beteiligten etwas nützt.

Der zweite Bereich im Beratungskontext, in dem Anteilnahme eine wichtige Bedeutung erhält, ist die Beziehung zwischen Sozialarbeitenden und KlientInnen. Sozialarbeitende nehmen in der Beratung Anteil am Erleben ihrer Klientel. Dies kann mit der personenzentrierten Haltung nach Carl Rogers verglichen werden. Es ist bekannt, dass diese Art der Beratungsbeziehung die wichtigste Variable für eine gelingende Beratungsintervention darstellt (Nussbeck, 2014). Sie hat beispielsweise zur Folge, dass sich KlientInnen den Beratenden gegenüber öffnen können (Auhagen, 2009). Damit wird klar, weshalb Sozialarbeitende sogar in der Funktion der Informationsvermittlung Anteil nehmen sollten: Je mehr sich KlientInnen öffnen

Maria Balmer

schloss im Frühjahr 2016 an der Hochschule Luzern das Bachelorstudium in Sozialer Arbeit mit Vertiefung Sozialer Arbeit ab.



und ihre Situation schildern, umso besser sind die Beratenden in der Lage, die spezifisch nötigen Sachinformationen zu ermitteln und weiterzugeben.

Doch ist der Anspruch, dass Sozialarbeitende an jedem Schicksal ihrer KlientInnen Anteil nehmen, nicht überhöht? Welche Einflussfaktoren können eine solche anteilnehmende Haltung verhindern?

Faktoren, die die Anteilnahme schmälern

Zeitmangel kann ein Grund sein, warum das Unglück anderer Menschen nicht wahrgenommen wird (Darley und Batson, 1973, zit. in Kienbaum, 2011). Bischof-Köhler (2011) erklärt, dass eine Person auch gerade stark durch ein anderes Bedürfnis motiviert sein kann, welches sich gegen den empathischen Impuls durchsetzt. Weiter habe die emotionale Stimmung einen Einfluss darauf, wie sich empathisches Erleben auswirkt. Dies sind demnach alle Faktoren, die Sozialarbeitende vom Gegenüber ablenken können. Hinzu kommen Eigenschaften bei den KlientInnen, die erschwerend auf das Entstehen von Anteilnahme einwirken können. Wie kann es den Beratenden dennoch gelingen, die erforderliche Anteilnahme zu erleben und zu vermitteln?

Institutionen, Organisationen und Sozialarbeitende sind dafür verantwortlich, Arbeitsbedingungen zu schaffen, welche es ermöglichen, in den Beratungen Anteil nehmen zu können. Zu nennen sind hier beispielsweise ein gutes Arbeitsklima innerhalb der Institution oder die Selbstfürsorge der Beratenden. Und nicht zuletzt brauchen auch Sozialarbeitende für ein gutes Wohlbefinden genügend Anteilnahme aus ihrem Umfeld, um den täglichen Herausforderungen im Beruf standhalten zu können. Das Ziel muss es sein, Situationen, in welchen zu wenig Anteil genommen werden kann, wahrzunehmen, zu reflektieren und Ursachen zu erkennen, um sie so auf ein Minimum reduzieren zu können.

Dieser Beitrag basiert auf folgender Bachelorarbeit: Balmer, Maria (2016). Anteilnahme und ihre Bedeutung für die Beratung in der Sozialarbeit. Hochschule Luzern – Soziale Arbeit

Literatur

Auhagen, Ann Elisabeth (2009). Soziale Unterstützung und konstruktive Kommunikation in engen Alltagsbeziehungen und psychologischen Interventionen. In Bernd Röhrle und Anton-Rupert Laireiter (Hrsg.), Soziale Unterstützung und Psychotherapie (S.77–97). Tübingen: dgvt.

Bischof-Köhler, Doris (2011). Soziale Entwicklung in Kindheit und Jugend. Bindung, Empathie, Theory of Mind. Stuttgart: Kohlhammer.

Gassmann, Daniel & Grawe, Klaus (2009). Ressourcenorientierte Psychotherapie – Schwerpunkt soziale Ressourcen. In Bernd Röhrle und Anton-Rupert Laireiter (Hrsg.), Soziale Unterstützung und Psychotherapie (S. 99–120). Tübingen: dgvt.

Husi, Gregor (2012). Auf dem Weg zur Beteiligungsgesellschaft. In Mathias Lindenau & Marcel Meier (Hrsg.), Zwischen Sicherheitserwartung und Risikoserwartung (S. 75–119). Bielefeld: Transcript.

Husi, Gregor (2016). Rezension zu: Heinrich-Böll-Stiftung (Hrsg.): Inklusion. Wege in die Teilhabegesellschaft: Frankfurt/M. 2015. <http://www.socialnet.de/rezensionen/20324.php>

Kienbaum, Jutta (2011). Soziale Motive: Prosoziale Motivation. In Dieter Frey & Hans-Werner Bierhoff (Hrsg.), Sozialpsychologie – Interaktion in Gruppen (S. 62–79). Göttingen: Hogrefe.

Laireiter, Anton-Rupert (2009). Soziales Netzwerk und soziale Unterstützung. In Karl Lenz und Frank Nestmann (Hrsg.), Handbuch Persönliche Beziehungen (S. 75–99). Weinheim: Juventa.

Nussbeck, Susanne (2014). Einführung in die Beratungspsychologie (3., aktualisierte Aufl.). München, Basel: Ernst Reinhardt Verlag.

Röhrle, Bernd & Laireiter, Anton-Rupert (2009). Soziale Unterstützung und Psychotherapie: Zwei eng vernetzte Forschungsfelder. In Bernd Röhrle und Anton-Rupert Laireiter (Hrsg.), Soziale Unterstützung und Psychotherapie (S. 11–46). Tübingen: dgvt.

Beobachter-Ratgeber

Preselection-Anbieter: geködert am Telefon

Meine schon etwas ältere Klientin scheint bei einem Werbeanruf eine verhängnisvolle Zusage zu einem neuen Telefonvertrag gemacht zu haben. Auf jeden Fall bekommt sie Telefonrechnungen von einer Firma, die sie nicht kennt. Sie sagt, sie habe nie einen Vertrag unterschrieben. Wie ist das möglich? Wie kann ich vorgehen, um sie aus dieser Sache rauszuholen?

Vermutlich hat Ihre Klientin einen Preselection-Vertrag abgeschlossen. Das bedeutet: Ihr technischer Telefonanschluss ist zwar weiterhin bei der Swisscom («letzte Meile»), doch ihre Gespräche laufen über einen Preselection-Anbieter. Davon gibt es eine ganze Reihe, zum Beispiel die Firmen Primacall, Suissephone, Talk Easy, Talktalk, Freefon oder Willitel.

Preselection-Anbieter werben vorab übers Telefon an und profitieren davon, dass Verträge nicht nur schriftlich, sondern auch mündlich entstehen können. Typischerweise überhäufen die Callcenter-Mitarbeiter die angerufenen Personen zu Beginn mit Informationen zu billigem Telefonieren und günstigen Tarifen. Weil dabei diverse Male auch der Name Swisscom fällt, glauben die Angerufenen, dass sie mit der Swisscom telefonieren und geben so bereitwillig ihren Namen, ihre Adresse und ihr Geburtsdatum an. Zum Schluss bestätigen sie, dass sie den günstigeren Tarif möchten – immer noch im Glauben, dass sie die Swisscom am Draht haben. Wenn Tage später eine Auftragsbestätigung der Preselection-Firma eintrifft, nehmen sie diese als Werbepost wahr, weil der Name

des Absenders ihnen nichts sagt. Erst bei der ersten Preselection-Rechnung stellen sie fest, dass etwas nicht stimmt.

Gut ist, wenn man dann möglichst rasch reagiert. Zum einen lässt sich der Vertrag oft noch widerrufen, gestützt auf das so genannte Haustürgesetz. Die Frist beträgt hier zwar 14 Tage, doch diese startet nur, wenn der Anbieter korrekt auf die Widerrufsfrist hinweist. Das ist erfahrungsgemäss oft nicht der Fall und bedeutet: Auch ein späterer Widerruf kann noch rechtzeitig erfolgen. Zum andern kann man bei der Preselection-Firma eine Aufnahme des Gesprächs verlangen. Sie ist nämlich gesetzlich verpflichtet, das Anwerbe- und Vertragsgespräch aufzuzeichnen. Diese Aufnahme muss die Preselection-Firma auf Verlangen innert zehn Arbeitstagen kostenlos zustellen. Anhand der Gesprächsaufnahme lässt sich dann überprüfen, ob wirklich ein Vertrag entstanden ist, ob also die Information über das Angebot so klar war, dass ein Ja als Vertragszusage verstanden werden kann. Sehr oft schicken die Preselection-Anbieter keine Tondatei oder nur eine unvollständige Aufnahme. Weil sie so den Beweis für ihre Forderung

nicht liefern, muss man ihre Rechnungen nicht zahlen.

Nicht nur beim Beobachter, sondern auch bei der Ombudscom, der Schlichtungsstelle Telekommunikation, machen die Beschwerden über diese telefonischen Anwerbungen den grössten Teil der (Telefonie-)Anfragen aus. Das zeigt: Telefonmarketing ist für die Anbieter offenbar noch immer eine lukrative Akquirierungsmethode. Für Konsumentinnen und Konsumenten hingegen sind Werbeanrufe oft eine Vertragsfalle, aus der sie nur mühsam wieder herauskommen.

Doris Huber ist Beraterin im Beobachter-Beratungszentrum

Beobachter

Die Fachexperten des Beobachters beraten Sie gerne bei Rechtsfragen. Erfahren Sie mehr über das Beratungsangebot für soziale Institutionen unter www.beobachter.ch/soziallabo

Welche Frage möchten Sie von den Beobachter-Experten beantwortet haben?

Liebe Leserinnen und Leser
Benötigen Sie rechtlichen Rat am Arbeitsplatz? Haben Sie Fragen zu einem spezifischen Fall aus Ihrem Arbeitsalltag? Dann schildern Sie uns Ihr Anliegen, und schicken Sie Ihre Frage an: redaktion@sozialaktuell.ch