

**HAÁSZ, SÁNDOR<sup>1</sup>****Empathische Erfassung, Reflexion und interner Dialog  
in der Sozialen Arbeit**

*Soziale Arbeit als Beruf und Praxis ist ein wesentlicher und bestimmender Bereich der menschlichen Problemlösung. In Bezug auf ihre Methoden und ihr allgemeines Wissen ist sie ein hochkomplexer, humanspezifischer Hilfsberuf im dreifachen Kontext der Problem-Ressourcen-Autonomie Problematik, dessen Legitimität sich aus den interpersonalen Interaktionen ergibt. Die gesammelte Übung und Erfahrung sind unverzichtbare Parteien des Wissensorganums, die den Anwendern Reife und ständige Entwicklungsfähigkeit verleiht. Die berufliche Persönlichkeit, ihre inhaltliche Kohärenz steht im Mittelpunkt der Entwicklung, die auch das wichtigste Instrument zur Unterstützung ist. Reflexion, sowie Selbst- und Fremdreflexion ist aber eine konkrete Annäherung im Kontext der Sozialen Arbeit. Dies hilft dem Anwender, ein selbstbewusstes und reiches Persönlichkeitserlebnis zu erreichen.*

**Einleitung**

Eine gesunde, reife Persönlichkeit ist ein aktiver Herr seiner Umgebung, sie ist einheitlich und in der Lage, die Welt und sich selbst genau wahrzunehmen. Der Helfer, der über diese Eigenschaft disponiert, kann fest auf den Beinen stehen. (Allport, 1977) Aus phänomenologischer Sicht ist die interpersonale Hilfsbeziehung eine Live - Interaktion, bei der beide Parteien Qualitätsänderungen anstreben, während sie Ihre eigene Persönlichkeit kommunizieren und sich selbst im Lichte des Hilfsprozesses erleben. In dieser bipolaren Beziehung wird auch die helfende berufliche Persönlichkeit entscheidend, die von der unterstützenden Partei und deren Unfähigkeit und Problemlösungsdefizit gerechtfertigt und gleichzeitig durch interne Reflexionen und „Dialoge“ des Helfers bestätigt wird. In diesem Zusammenhang ist die professionelle Persönlichkeit eine verwertbare, aufschlussreiche und interpretierbare Einheit, die das Rückgrat der inhaltlichen Änderungen von Transaktionen (verbale und nonverbale Zeichen und Berichte) bildet und zu einer langfristigen professionellen Leistung beiträgt.

Im Folgenden werden die Umstände der Entwicklung der professionellen Persönlichkeit, dazu im funktionalen Sinn verfügbare Reflexionen und der Zusammenhang zwischen

---

<sup>1</sup> PhD, egyetemi docens, Soproni Egyetem Benedek Elek Pedagógiai Kar, Társadalom-, Szociális és Kommunikációtudományi Intézet; email: [haasz.sandor@uni-sopron.hu](mailto:haasz.sandor@uni-sopron.hu)

„Selbstcheck“ und Bewertungen in Bezug auf das emotionale Verständnis untersucht. Der Ausgangspunkt des betrachteten Themas ist die mit Carl Rogers (2003) verbundene persönlichkeitsorientierte Kommunikation. Der Erwerb der Praxis der „professionellen“ Empathie oder des emotionalen Verstehens ist das Ergebnis eines Lernprozesses, das den Helfer engagiert macht und seine Arbeit, seine eigene Leistungsfähigkeit und seine berufliche Identität unterstützen kann. Beim Kennenlernen und Verstehen der Klienten sind meiner Ansicht nach zwei Entwicklungsprozesse entscheidend:

- (1) die Entwicklung der beruflichen Persönlichkeit, Aspekte der Berufssozialisation.
- (2) die Entwicklung der narrativen Persönlichkeit, „Selbst- und Coreflexion“

Um kompetent und professionell handeln zu können, muss die Persönlichkeit für diese professionellen Aufgaben verfeinert werden (Bagdy, 1988). Wir können nur durch die Hilfe der Anderen zu guten Helfern werden. Jede Hilfsmethode wird nur durch das lebende Material möglich. *„Das lebende Material ist die Persönlichkeit, die zum Selbstverständnis in den konkreten helfenden Situationen führt und sich im Kontext der einzigartigen Bedeutungen widerspiegelt.“* (Bagdy, 1988, p. 54). Familiendynamik und interpersonale Beziehungen der Herkunftsfamilie können grundsätzlich die frühe Persönlichkeitsentwicklung und die Berufung zum helfenden Beruf des reifen Erwachsenenalters beeinflussen.

### **Die familiären, transgenerationalen Erfahrungen im Kontext der Sozialen Arbeit**

Die Erfahrungen der beruflichen Persönlichkeit im wissenschaftlichen Kontext sind die folgenden (Kovács, 2000):

- (1) Loyalität – Erfahrungen: die zu den sogenannten spezifischen Hilfssituationen gehörenden Rollen in der Familie
- (2) Transaktionale Schemas, Drehbücher (von E. Bern): „immer alles“, oder „nie nichts“ als optimistische oder pessimistische Sichtweise in der interpersonalen Kommunikation
- (3) Erwartungen, die Berufswahl beeinflussenden familiären Normen:

Delegation – *„Du kannst nur so froh sein, wenn du sein kannst, was ich nicht konnte...“*

Transgenerationale Delegation – *„Wir haben in unserer Familie immer die helfenden Berufe gewählt...“*

Familiäre Mythe – *„In unserer Familie haben sich alle immer um die Unterstützung von Anderen bemüht...“*

Verdienst Kodex – „*Du kannst nur ein wertvoller Mensch sein, wenn du unsere Erwartungen erfüllen kannst...*”

Verborgene Bedürfnisse, die sich aus der persönlichen Lebensgeschichte ergeben, können auch die Orientierung an der Hilfsrolle motivieren und damit die Entwicklung der beruflichen Persönlichkeit bestimmen.

*Empathischer Hilfsdrang durch eigene Lebenserfahrungen:*

- Man hat sich als Laienhelfer schon bewiesen, so dass man auch anderen helfen würde. Die neue Fähigkeit, die man in sich selbst entdeckt hat, würde man gerne zu Nutzen machen.
- Hilfe bei der Aggression durch Wiedergutmachung als spezifischer Selbstschutzmechanismus. Wegen des Schuldgefühls kann sich eine für andere sorgende Verhaltensweise herausbilden.
- Emotionales Problem, Einsamkeit, Isolation, versteckte Kontakthoffnung oder Liebesbedürfnisse können die hilfreiche Identitätsbildung stärken.

Zusammenfassend sieht der Prozess der beruflichen Reifung unter dem Gesichtspunkt der Karrieresozialisierung wie folgt aus (Kovács, 2000):

- (1) Motivation, basierend auf Impressionen des persönlichen Lebensweges. (persönliche Erfahrung)
- (2) Ausbildung, Erwerb beruflicher Fähigkeiten und Kompetenzen, Feststellung der beruflichen Identität.
- (3) Die Zeit der Sozialisation im Berufsfeld (Praxis und berufliche Erfahrung).

Die Hilfsfunktion kann während der beruflichen Entwicklung in drei Stufen unterteilt werden (Bakó, 1999):

- Phase mit Herz-Seele Arbeit
- Übergangsphase
- Professionalisierungsphase

Der anfänglichen Allmacht folgt bald das „perfekte Schleifgefühl“. Die längere, stagnierende Phase der „Top of the Line“- Karriere ist der Realisierungsprozess, die Entwicklung der authentischen professionellen Selbsterkenntnis durch erfahrendes Lernen. In diesem Stadium des professionellen Status können persönliche Berührungen und die daraus resultierenden Burnout-Zeichen das Individuum dazu bringen, Supervision zu suchen. Hier sind schon die

Aufrechterhaltung der Fachkompetenz und die Supervision-Erlebnisse die ständigen Beweggründe für erfahrendes Lernen.

In Kenntnis der Entwicklung der Hilfspersönlichkeit und der zugrundeliegenden Voraussetzungen soll der konzeptionelle Ansatz der Empathie eingeleitet und dann die Beziehung zwischen diesen beiden Variablen analysiert werden.

Nach der aktuellen Definition des Begriffes der Empathie wird im Beitrag das „Framework“ zur Interpretation der kundenorientierten Annäherung von Carl R. Rogers benutzt. Aufgrund seiner Ansätze ist die Empathie eine Fähigkeit der Persönlichkeit, mit der man sich während einer Kommunikationsbeziehung in die Gefühle der Anderen hineinversetzen und dadurch helfen kann. Nach dieser Einfühlung kann man Emotionen und Motivationen fühlen und verstehen, die in Worten nicht ausgedrückt werden und in der Situation auch nicht selbstverständlich sind. Das wichtigste Instrument des Verstehens ist, dass sich die emotionalen Manifestationen und Resignieren des anderen durch Empathie in der eigenen Persönlichkeit zeigen. Die Einfühlung wird zur Empathie, wenn wir die Erfahrung bewusst verarbeiten können, das Problem und Lebensgefühl des anderen für uns definieren können (Buda, 1980). *„Die Voraussetzung für Empathie ist, dass sie wirklich die Erfahrung des anderen widerspiegelt. Es ist unerlässlich, echte emotionale und leidenschaftliche Elemente und nicht rationale Überlegungen zu haben“* (Buda, 1980, p. 76). Die Rationalisierung trägt selbst die Rechtfertigung unserer Annahmen, die bereits den Sozialisationsaspekt bevorzugt und auf die Rolle des sozialen Kontakts bei der Erstellung von Regeln aufmerksam macht. Solche Annahmen sind keine Einfühlung, sondern gelernte Konsequenzen der sozialen Situationen.

Ein relevanter Fragekreis ist die „antinaturalistische Auslegung“ (Buda, 1980) des emotionalen Verstehens. Nach dieser Annäherung ist die Empathie keine naturalistische Erscheinung, beziehungsweise kann sie nicht so natürlich zustande kommen, wie jene menschlichen Erfahrungen und Verhaltensweisen, die biologische Wurzeln haben. Dies bedeutet, dass es sich unter verschiedenen Umständen und in unterschiedlichem Ausmaß verwirklicht wird. Zur Herausbildung braucht man Übung und passende Wissensrepertoire Qualifikationsfunktionen für Empathie (Kovács, 2000):

(1) Identifikation:

Der Helfer wird auf den Klienten aktiv aufmerksam, fügt sich in die Erlebniswelt ein, die seine Position bestimmt. Das Anfangsstadium ist die so genannte „logische Substitution“, Reflexion

und Interpretation der Position des anderen. Dies kann zu erhöhtem Interesse oder Wunsch nach Empfängnis führen.

(2) Inkorporation:

Der Helfer beinhaltet die Erfahrung der Betreuten. Dieser Prozess setzt ein gewisses Maß an Regression voraus, die Selbstgrenzen lösen sich auf, die der Helfer bewusst unternimmt und kontrolliert. Dazu gehören das richtige Verstehen der so genannten „promotiven“ Kommunikation (versteckte Nachrichten, Wünsche). Die metakommunikative Anwesenheit ist unverlässlich.

(3) Reverberation:

Der Helfer ist bereit, dieselben kognitiven / emotionalen Kapazitäten zu mobilisieren. Die inneren Intentionen bekommen eine wesentliche Rolle. Der Aktionsplan des Unterstützungsprozesses wird ebenfalls beschrieben:

- Verständnis der emotionalen Widersprüche und Dualitäten
- Verständnis der individuellen Kontexte der mentalen (kognitiven, emotionalen) Prozesse
- Verständnis der Geschichte psychologischer Prozesse. Historische Entstehungsgeschichte der Selbsterlebnisse- und Erfahrungen.

(4) Abgliederung:

Wiederherstellung der unterstützten Autonomie. Die Abgliederung ist emotional für beide Parteien belastend, aber es ist ein notwendiger Teil der Veränderung.

Kommunikationsaspekte von Helfer-Interaktionen sind die interpersonalen Mitteilungen (verbal oder nonverbal), der Austausch von Nachrichten, sprachliche und metakommunikative Kommunikationswerkzeuge der Reflexionen von Gefühlen und Gedanken, sowie der laufende interne Dialog als kognitive Erfahrungen, persönliche Einstellungen hervorrufende selbstkontrollierte Funktion.

Der interne Dialog ist ein subjektives Thema - Feedback, das sich während der Interaktion von Menschen zu Mensch aktiviert und eine bestehende oder neu entstehende Beziehung verstärkt oder restrukturiert. Das „Selbst“ des Helfers erscheint wie er selbst während der Ausführung durch andere kommuniziert. Dies ist eine Art von innerem Diskurs, in dem der Helfer seine Selbstidentität erlebt und bestimmt:

<b>Subjektiv interner Dialog</b>	<b>Emotionale Verständnis / Empathie</b>
Kann ich mich kongruent = selbstidentisch aufführen?	Identifikation
Kann ich den Klienten vom Risiko der externen Auswertung freigegeben?	
Kann ich die Möglichkeiten im anderen akzeptieren und authentifizieren?	Inkorporation
Ist meine Persönlichkeit stark genug, um mich vom anderen zu lösen?	Reverberation
Fühle ich mich sicher genug, um die Unabhängigkeit des anderen nicht zu stören?	Abgliederung

**Abbildung 1. Interner Dialog in Beziehungsgestaltung**

### **Selbst- und Fremdrelexion, als zielorientierte Methodologie der Sozialen Arbeit**

Das Konzept der Reflexion hat sich seit den 1980-er Jahren auf die Sozialwissenschaften und Managerausbildung ausgeweitet. Das 1983 veröffentlichtes Buch von Donald Schön mit dem Titel „Reflective Professional“ basiert auf der Tatsache, dass in einer modernen Gesellschaft, die viele Berufe schafft, in denen die Bedeutung der beruflichen Identität im Vergleich zur Familie zugenommen hat, die technische Rationalität allein für einen effizienten Betrieb nicht ausreicht. Wer nicht nur Berufspraktiker, sondern auch professioneller Fachmann ist, der braucht jedoch zum Umgang mit einzigartigen und unvorhersehbaren Situationen Spontanität. Der reflektierende Experte ist auch fähig, seine intuitiven Lösungen, die eine andere Perspektive haben, durch eine kritische Untersuchung zur Lernerfahrung zu machen (Kelemen, 2006).

Reflexivität ist eine kognitive Fähigkeit des Individuums, die die bewusste Einstellung zu den sozialen Phänomenen, und soziokulturellen, sozialpsychologischen Mechanismen definiert. Giddens (1984) interpretierte dies als eine Interpretationsfähigkeit, die den Beziehungen des Individuums in seiner Umwelt Bedeutung verleiht. Nach Beck (1994) und Bourdieu (1977) ist die Reflexivität das bewusste Erleben des Bedeutungs- Erkennens und Erwerbs. In einer sich verändernden Welt sind die Chancen, die sich dem Einzelnen bieten, aber auch Risiken ausgesetzt. Immer mehr äußere Einflüsse wirken auf die Menschen und können auch durch ihre Taten andere beeinflussen. Hinter unseren verantwortungsvollen Taten müssen wir Reflexivität in Gang bringen. Denken, selbst Positionen auszudrücken, kann Teil

eines erfolgreichen Lebensstils sein, bei dem auch unsere Beziehungsrelationen zum Tragen kommen. Zunehmende Reflexivität ist notwendig und natürlich bringt es eine mit sich zunehmende Individualisierung.

Die reflektierende Praxis der sozialen Arbeit ist ein wichtiges Konzept, das eine zentrale Rolle zwischen Theorie und Praxis spielt. Schön (1983) forderte eine Reflexion in unseren Gedanken, während wir handeln: Nachdenken, wann wir handeln und wann wir denken und versuchen zu verstehen, was wir erlebt haben. Dabei bewerten wir die bisherigen Erfahrungen unserer Erlebnisse und Gefühle. Reflexion beinhaltet Beteiligung in bestimmten Situationen, Beobachtungen sowie unsere verschiedenen Ideen zum Verstehen der Situation. Das ist ein permanenter Prozess, der über experimentelle Ansätze hinausgeht, und auch mehr oder weniger bewusstes theoretisches Wissen bedeutet, das sich in Aktion und Intervention verwandelt.

*„Reflexivität ist der Kreisprozess, durch den unsere Gedanken und Gefühle beeinflusst werden und diese selbst beeinflussen wieder die Situation, mit der wir uns befassen. Wir erhalten Feedback von den Reaktionen der anderen Teilnehmer ganz oft, die Auswirkungen haben können, wie wir die Situation einholen und wie wir darüber denken.“* (Payne, 2002, p. 127).

### **Selbstreflexion, die uns hilft, unser Beziehungsverhalten besser zu verstehen**



**Abbildung 2. Big Five – die Persönlichkeit in fünf Dimensionen**  
(<https://peats.de/article/big-five-die-personlichkeit-in-funf-dimensionen>)

### *Neurotizismus*

Auch Stabilität genannt. Dieser Faktor beschreibt die Fähigkeit, auf Rückschläge zu reagieren, Stress auszuhalten oder mit äußeren Störungen fertig zu werden. In einer niedrigen Ausprägung bedeutet es emotionale Stabilität, Zufriedenheit und Ich-Stärke. Diese Menschen sind belastbar, ruhig und gelassen, lassen sich nicht beeindrucken und wirken meistens locker. Möglicherweise wirken sie manchmal lethargisch, gefühllos oder unsensibel, dabei ruhen sie einfach in sich selbst. Menschen, die eine hohe Ausprägung an Neurotizismus haben, verhalten sich häufiger ängstlich, nervös, angespannt, traurig, unsicher und verlegen. Diese Empfindungen werden leicht ausgelöst und bleiben länger bestehen. Diese Personen machen sich häufig Sorgen und haben Schwierigkeiten, Stress zu tolerieren.

### *Extraversion*

Dieser Faktor beschreibt das Bedürfnis nach Aktivität, Geselligkeit und Kontakt. Hohe Werte lassen darauf schließen, dass der Mensch gern im Team arbeitet oder sich in Gruppen aufhält, empfänglich für Anregungen und Aufregungen ist und sich gern stimulieren lässt. Gemeint ist damit also nicht nur der Kontakt zu anderen Menschen, sondern überhaupt alles, was die Sinne anspricht: Stimmengewirr, Licht, Gerüche, Farben, Musik. Diese Menschen gelten oftmals als kontaktfreudig, begeisterungsfähig und lebenslustig.

Introvertierte Personen sind dagegen eher zurückhaltend, lieber allein und unabhängig. Sie können auch sehr aktiv sein, aber weniger in Gesellschaft. Sie arbeiten sehr gut, wenn sie ungestört sind und ihre Ruhe haben. Teilweise wirken sie ernst oder sogar unterkühlt; sie kommunizieren lieber schriftlich als mündlich. Gern verzichten sie darauf, auf einer Bühne zu stehen. Manchmal wirken sie wie Einzelgänger, undurchschaubar oder sogar exzentrisch.

### *Offenheit*

Mit diesem Faktor werden das Interesse und das Ausmaß beschrieben, mit der nach neuen Erfahrungen und Ideen gesucht wird. Personen mit hoher Offenheit sind fantasievoll und reflektiert. Sie sind in der Lage, ihre positiven und negativen Gefühle deutlich wahrzunehmen und sind an vielen verschiedenen Dingen gleichzeitig interessiert. So gelten sie als wissbegierig, intellektuell, experimentierfreudig und vielseitig interessiert. Man kann von ihnen erwarten, dass sie bestehende Normen kritisch hinterfragen, unabhängig bewerten und neue, unkonventionelle Lösungen entdecken. Sie mögen Veränderungen, lieben es, Probleme zu lösen und finden Erkenntnisprozesse sowie die Suche nach Zusammenhängen höchst

stimulierend. Sie können dadurch als Motor für Innovationen wirken, aber auch ziellos erscheinen, unstet und nicht fähig, sich auf eine Sache zu konzentrieren.

### *Verträglichkeit*

Dieser Faktor beschreibt, ähnlich wie die Extraversion, die soziale Interaktion zwischen Menschen. Bei der Verträglichkeit geht es um die Behauptung eigener Interessen versus die Berücksichtigung anderer Interessen. Ein hoher Wert ist gleichbedeutend mit Altruismus. Diese Menschen haben viel Verständnis für andere, sie sind wohlwollend und zeigen Mitgefühl, sind hilfsbereit und harmoniebedürftig. Kooperation und Vertrauen sind klare Voraussetzungen für diese Menschen. Sie gehen davon aus, dass alle anderen Personen in ihrem Umfeld die gleichen Werte haben wie sie, daher kann es manchmal zu Enttäuschungen kommen. In kritischen Situationen neigen sie dazu, sich eher unterzuordnen und den Prioritäten des anderen mit so viel Verständnis zu begegnen, dass ihre eigenen Vorstellungen zu sehr in den Hintergrund treten. Personen mit niedrigen Werten im Faktor Verträglichkeit sind im Gegensatz dazu eher egozentrisch und misstrauisch gegenüber den Absichten anderer Menschen. Sie haben mehr Freude am Wettkampf als an der Kooperation und wirken dadurch weniger sozial und freundlich. Sie bewerten Einmischung als Angriff auf ihre Person und vertreten stets ihre eigenen Interessen.

### *Gewissenhaftigkeit*

Dieser Faktor beschreibt den Grad an Selbstkontrolle, Genauigkeit, Organisationsfähigkeit und Zielstrebigkeit. Personen mit hohen Werten sind sorgfältig, planen im Voraus, übernehmen gern Verantwortung, außerdem sind sie zuverlässig und überlegt. Gewissenhafte Personen sind zielstrebig, ehrgeizig und selbstdiszipliniert, sie arbeiten fokussiert und Schritt für Schritt. Kollegen und Freunde können sich auf sie verlassen, sie teilen ihre Energie schon Wochen vorher ein. Manchmal können sie zwanghaft und stur wirken, besonders dann, wenn sie von anderen Menschen ebenso viel fordern, wie sich selbst abverlangen.

Personen mit niedrigen Werten handeln spontan, flexibel, am liebsten ohne festen Termin und bleiben dabei vollkommen gelassen. Sie sind diejenigen, die gerne Arbeit liegen lassen und nach dem Motto leben: „Morgen ist auch noch ein Tag“. Sie können leben und leben lassen und nehmen nichts allzu genau. Dafür sind sie multitaskingfähig, können von einem Moment zum anderen in ein neues Projekt springen oder gleichzeitig mehrere Arbeitsplätze bespielen.

## **Reflexivität bezüglich der Erfolge**

In der Sozialen Arbeit zeigt Reflexivität den Sinn und Erfolg der Aktionen oder Interventionen. In diesem Rundschreiben müssen dabei zwei wichtige Aspekte erwähnt werden. Einen von ihnen bilden die sozialen Vorstellungen und Interpretationen der sozialen Arbeiter im Bezug darauf, was "sozial" ist oder mit anderen Worten was ihre Ideologie ist, die ihre Denkweise und Taten strukturiert. Der Sozialarbeiter ist kein neutraler Fragesteller, in der Erwägung, dass es bei der Sozialen Arbeit darum geht, Interventionen zu unterstützen, entweder einzeln oder in der Gesellschaft oder beides. Der zweite Aspekt ist die Klienten Beteiligung an der sozialen Arbeit. Wie ein Sozialarbeiter, hat der Klient auch ein eigenes Bild über die soziale Welt und darüber, was soziale Intervention ist, wodurch ein besseres Leben hoffentlich erreichbar wird. Interaktion zwischen dem Sozialarbeiter und dem Klienten bedeutet, dass sich zwei reflektierende Systeme treffen. Diese Begegnung gibt ihnen einen Einblick darüber, wie der Kunde die Welt und seine eigene Welt sieht und umgekehrt. Der Klient nimmt auch wahr, wie der Sozialarbeiter seine Welt erlebt. Die Zirkularität der Reflexivität umfasst den Gedanken der Dinge, das Hinterfragen der Richtlinien und Entwicklung von Theorien, die auf die neuen Situationen und Verstehen, wie Beziehungen zu Kunden reagieren können. Sie geben neues Wissen darüber, wie sie die Welt sehen (Payne, 2002).

Der Unterschied zwischen reflektierender und evidenzbasierter sozialer Arbeit besteht darin, dass sich die reflektierende Linie auf das emotionale Erleben konzentriert, während die evidenzbasierte auf harte soziale Fakten hört. Auch wenn es sich in vielerlei Hinsicht um Widersprüche zwischen evidenzbasierter und reflektierender Sozialarbeit handelt, gibt es viele Ähnlichkeiten zwischen ihnen. Eine davon ist, dass Sozialarbeit auf Wissen basiert und die Theorie selbst keine explizite Rolle spielt. Die Praxis der sozialen Arbeit ist eigentlich Praxis, nicht Theorie. Aber wenn wir Entscheidungen über die praktischen Aspekte von sozialer Arbeit treffen, kann dies nicht ohne Perspektive geschehen. Und Perspektiven wurzeln immer in einer Theorie. Ein möglicher Prozess der Perspektivenerstellung kann die Konstruktion und die Rekonstruktion von Erfahrungen in der Hilfe sein. Wesentliche Voraussetzungen dafür sind die Existenz und der Zustand des „reflektierenden Kapitals“.

## **Reflektierendes Kapital**

Der tiefere Kontext der erlebnisorientierten Beziehung wird durch Dialoge interpretiert, die frei von Zeitbeschränkungen oder anderen Ablenkungen sind. Die zwei Bereiche der professionellen Dialoge sind die so genannten Dialoge des „explorativen“ oder expliziten

„Frage-Antwort“ -Typs = Dialoge des Verhaltens (oder der Co-Reflexion) und des „Reflexiven“ oder impliziten „Frage-Antwort“ = Selbstreflexion. Explorative Dialoge stellen einen objektiven Diskurs zwischen dem Klienten und seinem Helfer im Prozess der Problemforschung dar, während letztere zu den Überlegungen und relevanten Berufserfahrungen führen. Der innere Dialog ist somit Teil der Selbsterkenntnis, deren bewusste Ausübung die Grundlage unseres Selbstgefühls ist. Es ist ein wesentlicher Bestandteil des Aufbaus von sozialen und beruflichen Beziehungen (Haász, 2010). Mögliche Schwerpunkte für eine Kommunikationsstrategie, die auf gegenseitige Überlegungen fokussiert:

(1) Problem Fokus:

- Haben Sie das Gefühl, dass Ihr Problem verstanden wurde? (Behavioral Reflektion)
- Was ist Ihrer Meinung nach am besten für das Verständnis Ihres Problems? (Selbstreflexion - Klient)
- Kann ich Ihr Problem annehmen? Kann ich mit ihm "ringen"? (Selbstreflexion – Helfer)

(2) Person Fokus:

- Glauben Sie, dass ich Ihnen bei Ihrem Problem helfen kann?
- Glauben Sie, dass Sie mich als Ihren Helfer akzeptieren können?
- Wie kann ich Sie beruhigen? - Was haben Sie erwartet, als Sie mich kontaktiert haben?
- Helfer von sich: Kann ich seine/ihre Persönlichkeit akzeptieren? Ist er/sie mir sympathisch?

(3) Kooperation Fokus:

- Denken Sie, dass sich unsere Zusammenarbeit in die richtige Richtung bewegt?
- Haben Sie einen Grund, meine Anfrage nicht zu beantworten?
- Möchten Sie das nächste Mal kommen?
- Kann ich Ihnen helfen, unsere Beziehung zu stärken?
- Helfer von sich: Kann ich diese Zusammenarbeit akzeptieren? Glaube ich daran?

(4) Änderung Fokus:

- Haben Sie Vertrauen in die Veränderung?
- Hat sich seit unserem letzten Treffen etwas geändert? - Wenn ja, was hätte das ändern können?
- Glauben Sie, dass ich Ihnen vertraue?
- Helfer von sich: Kann ich die Änderung akzeptieren? Glaube ich daran?

(5) Zufriedenheit Fokus:

- Sind Sie mit der gemeinsamen Arbeit zufrieden?
- Sind Sie mit Ihren bisherigen Ergebnissen zufrieden?
- Helfer von sich: Bin ich mit unserer bisherigen gemeinsamen Arbeit zufrieden? Bin ich mit mir als professionellem Helfer zufrieden?

### Schlussworte des Diskurses

Der interne Dialog stärkt das Einfühlungsvermögen der Persönlichkeit, infolgedessen ist Empathie nicht nur ein Zustand, sondern auch ein Prozess. Ein Prozess, der dazu dient, das Problem zu verstehen, so dass es nachvollziehbar und praktisch durchgeführt werden kann. Selbstkontrolle, Antworten auf interne Fragen und kontinuierliches Feedback repräsentieren den Zustand der Persönlichkeit des Helfers. Es hat auch einen sicheren Flur des emotionalen Verständnisses. Wie Rogers sagt: *„Gegen die kühle Professionalität, wenn ich helfende Beziehungen entwickeln möchte, werde ich ein aufregendes Leben haben, worin ich meine eigenen Fähigkeiten und meine Persönlichkeit ständig entwickeln muss. Inwiefern bin ich bereit, Beziehungen zu entwickeln, die Entwicklungen zu fördern, so dass ich mich selbst als fortgeschrittene Persönlichkeit sehen kann“* (Griffin, 2001).

### LITERATUR:

- Allport, G.W. (1977). *A személyiség alakulása* /3. kiadás/, Budapest: Kairosz
- Bagdy Emőke (1988). Az emberi kapcsolatok dinamikája. In.: (Szerk. Jelenits István és Tomcsányi Teodóra), *Tanulmányok a vallás és lélektan határterületeiről* (pp. 146–167.), Budapest: Ecclesia
- Bakó Tihamér (1999). *Töréspontok mentén*, Budapest: Animula
- Beck, Ulrich (1994). *Reflexive Modernization: Politics, Tradition and Aesthetics in the Modern Social Order*, Cambridge: Polity Press
- Bourdieu, Pierre (1977). *Outline of a Theory of Practice*. Cambridge University Press. Cambridge. DOI: [10.1017/CBO9780511812507](https://doi.org/10.1017/CBO9780511812507)
- Buda Béla (1980). *Az empátia- a beleélés lélektana*, Budapest: Gondolat
- Giddens, A. (1984). *The Constitution of Society: Outline of the theory of structuration*. Berkeley: University of California Press
- Griffin, Em (2001). *Bevezetés a kommunikációelméletbe*, Budapest: Harmat
- Haász Sándor (2010). Élménykeresés a szociális professzióban, *Képzés és Gyakorlat*, 8. évf 2. sz. pp. 75–83.

Kelemen Gábor (2006). Reflektív gondolkodás a szociális munkában, *Esély*, 17. évf. 1. sz. pp.89–92.

Kovács Győző (2000). *A segítő kapcsolatok pszichológiája*, [online] <http://www.magyarszupervizorok.hu/segito.htm>

Payne, M. (2002). The role and achievements of a professional association in the late twentieth century: The British Association of Social Workers 1970-2000, *British Journal of Social Work* 32 8, 969–995. DOI: [10.1093/bjsw/32.8.969](https://doi.org/10.1093/bjsw/32.8.969)

Rogers, Carl R. (2003). *Valakivé válni: A személyiség születése*, Budapest: EDGE 2000 Kiadó

Schön D. A. (1983). *The Reflective Practitioner: how professionals think in action*, London: Temple Smith

HAÁSZ, SÁNDOR

EMPATHY, UNDERSTANDING, REFLECTION AND  
INTERNAL DIALOGUE IN SOCIAL WORK

*Social work as a profession and practice is an essential and determining area of human problem solving. In terms of its methods and general knowledge, social work is also a highly complex and human-specific helping profession in the triangle of problem, resource and autonomy. The legitimate role of the triangle is made up of interpersonal interactions. The accumulated practice and experience are an indispensable part of the knowledge organ, which gives the users maturity and constant ability for development. The professional personality, with its contextual coherence, is at the centre of the development, which is also the most important instrument of support. Reflection, internal and external, is a direct approach in the context of social work. It helps the user to achieve confident and rich experience of the personality.*

