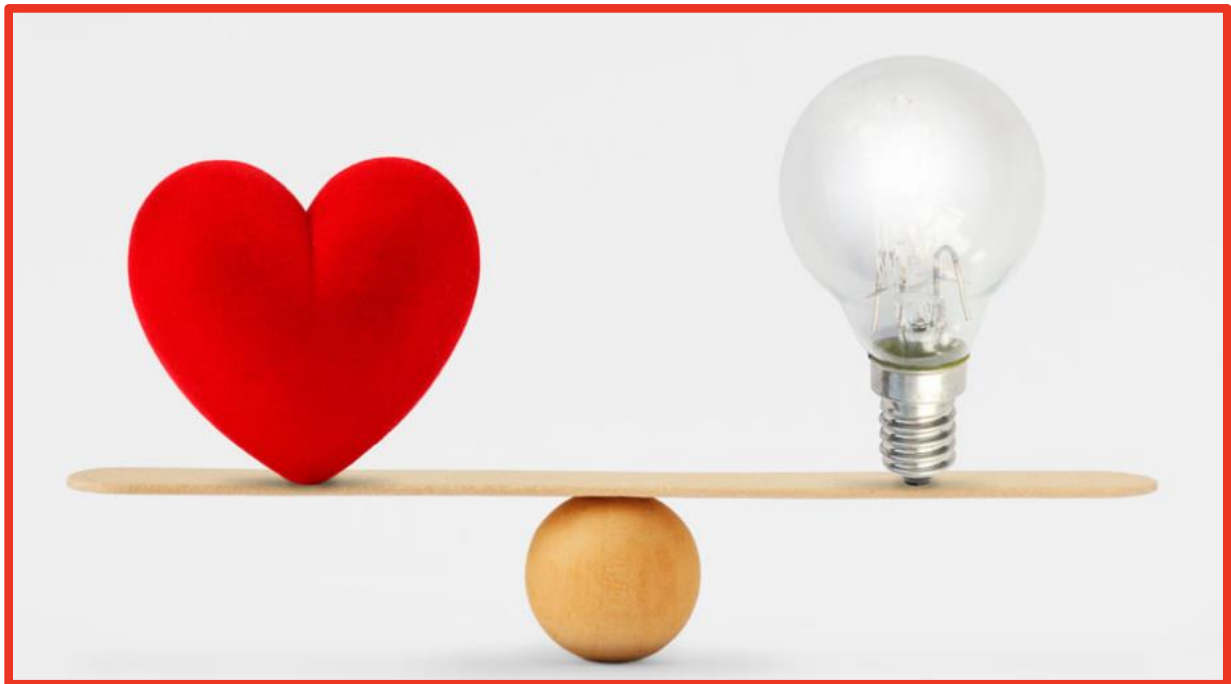


Hausarbeit im Rahmen der 22. Peer Counseling Weiterbildung des  
Bildungs- und Forschungsinstitutes zum selbstbestimmten Leben  
Behinderter (bifos)

## **Empathie vs. Abgrenzung im Zusammenhang einer professionellen Peerberatung**



Eingereicht von Silke Schmidt  
Göttingen, den 22.09.2022

## Gliederung

1. Einleitung und Gliederung
  - meine Erkrankung
  - Grund des Themas
2. Definition Empathie/Mitgefühl
3. Darstellung der bisherigen Erfahrungen in Tandem-Beratungen mit Peer-Kollegen
4. Mehrwert, Vorteil und Wichtigkeit der Empathie in Peerberatungen
5. Nachteile von zu viel Mitgefühl in Peerberatungen
6. Achtung: Mitgefühl oder Mitleid
7. Wie kann Abgrenzung entstehen und eine professionelle Peerberatung mit angemessener Empathie gelingen?
8. Fazit
9. Quellenangaben

### 1. Einleitung und Gliederung

Das Thema der Hausarbeit handelt von meinem tiefen Mitgefühl zu fast allen ratsuchenden Personen, die ich bisher erlebt habe. Nach jeder erfolgten Beratung habe ich den Drang, über alle Maße helfen und unterstützen zu wollen. Dabei ist es mir nicht genug, der ratsuchenden Person die gesetzlichen Grundlagen oder die möglichen Wege zur Lösung gemeinsam zu erarbeiten, ich möchte bei finanzieller Notlage mein Geld geben und bei Wohnungsnot eine Matratze in meiner Wohnung anbieten.

Der Grund meiner großen Empathie und des starken Mitgefühls liegt meines Erachtens in meiner eigenen Erkrankung. Ich habe 2014 die Diagnose Anorexia nervosa erhalten und dem liegt das Fehlen einer adäquaten elterlichen Zuwendung im Alter von 18 bis ca. 20 zugrunde. Ich wollte und konnte nicht gut erwachsen werden. Das Hungern und dünn sein war und ist heute noch ein Schrei nach Liebe und so schließt sich aus meiner jetzigen Sicht der Kreis, dass ich „zu viel“ von Nächstenliebe in mir trage.

In dieser Hausarbeit werde ich zunächst die Definition von Empathie/Mitgefühl aufzeigen, dann meine bisherigen Erfahrungen und meine Gefühle in Tandemberatungen. Des

Weiteren geht es um das Abwägen von Vor- und Nachteilen von Empathie und wie es zu einer Abgrenzung zu ratsuchenden Personen kommen kann, ohne dabei auf Empathie zu verzichten, bzw. ein angemessenes Maß an Mitgefühl in die Peerberatung zu bringen. Zum Schluss erfolgt ein Fazit.

## **2. Definition Empathie**

„Bereitschaft und Fähigkeit, sich in die Einstellungen anderer Menschen einzufühlen“ sagt der Duden am 03.08.2022, „Empathie bezeichnet die Fähigkeit und Bereitschaft, Empfindungen, Emotionen, Gedanken, Motive und Persönlichkeitsmerkmale einer anderen Person zu erkennen, zu verstehen und nachzuempfinden. Ein damit korrespondierender allgemeinsprachlicher Begriff ist Einfühlungsvermögen“ sagt Wikipedia am 03.08.2022. Sofort prägnant für mich ist das Wort nachzuempfinden. In jeder Peer-Beratung kann ich mich sehr schnell in die (Not-)Lage der Ratsuchenden einfühlen und möchte gerne helfen, auch wenn das auf meine Weise, wie ich jetzt aktuell agieren würde, nicht professionell wäre.

## **3. Darstellung der bisherigen Erfahrungen in Tandem-Beratungen mit Peer-Kollegen**

Meine Erfahrungen in der Peerberatung sind bisher nur im Tandem erfolgt. Bis heute habe ich keine Einzelberatung gehabt. Wohl habe ich aber die Beratung geführt, die ratsuchenden Personen empfangen und aktiv zugehört. Meist ging es um finanzielle Nöte, Engpässe, weniger oft ging es um Antragsstellungen, bei denen die ratsuchenden Personen Unterstützung brauchten. Selbst bei einem Schwerbehindertenausweis bin ich der ratsuchenden Person sehr zugewandt, höre mir die aktuelle Lebenslage und oft auch die ganze Vita an. Ich frage nach, ich paraphasiere und habe sehr schnell das Nachempfinden auf dem Schirm, in meinen Gefühlen. Ich kann die Menschen gut verstehen, kann ruhig und sanft Nicken und versuche die Lage möglichst klar, aber mit viel Mitgefühl, einzuordnen. Manchmal sind die Kollegen sachlicher, auch empathisch, aber distanzierter, nicht weniger mitfühlend, aber weniger nah. Oft habe ich das Gefühl, den Menschen vor uns mehr verstehen zu können und zu wollen. In Teambesprechungen, in

Supervisionen haben wir viel über meine bisherigen Beratungen gesprochen, viel reflektiert.

Ein Beispiel: Bei einer Peerberatung, bei der ich nicht das Gespräch geführt habe, saß ein über 80-jähriger Mann in der Beratung und fühlte sich in seiner Pflegeeinrichtung nicht wohl, sah überall Verschwörungen, die rechtliche Betreuung hatte seiner Meinung nach „Verträge“ mit der Einrichtung und auch mit der Anwaltschaft des Betreuungsgerichts. Die schlimmste Wahrnehmungsstörung, die er hatte, war das Gefühl, er würde in seinem Zimmer durch die Deckenlampe vergiftet, da diese bei Gebrauch Gift aus der Decke spritzen würde. Ein von ihm vorgelegtes Gutachten stellte deutlich klar, dass er Wahnvorstellungen hatte und unter Schizophrenie leidet. Ich war sehr schnell bei dem Ratsuchenden, ich dachte, wenn nur eine dieser Behauptungen stimmen würde, dann müsse ihm doch geholfen werden. Mietkosten, die trotz höherem Pflegegrad gleich blieben, Mitbewohner, denen es laut seiner Aussage ähnlich ging, dass sie weniger Essen bekamen, wenn sie sich nicht „benahmen“. Mein erster Impuls war: ich gehe mit dem Ratsuchenden in die Einrichtung und spreche mit der Einrichtungsleitung, quasi als Anwalt des Ratsuchenden, er in meinem Rücken, ich als sein Sprachrohr, allem Ungerechten Gerechtigkeit zu geben, ihn in seinem Wohlbefinden zu bestärken. Nach der Beratung habe ich die Situation mit meinem Tandem und meinem Team erörtert. Der Ratsuchende wollte reden, er wollte ernstgenommen werden. Ich hab das getan. Mein Tandem hat dies nicht getan. Er hat ihm zugehört, aber er hat die Diagnosen im Gutachten berücksichtigt und für wahr genommen. Da wir keinen weiteren Auftrag vom Ratsuchenden bekamen, war dies die einzige Beratung. Wir rieten ihm, eine ambulante Betreuung, eine qualifizierte Assistenz in Anspruch zu nehmen und gaben ihm Infomaterial eines Betreuungsvereins aus Göttingen mit. Damit ging er und es ging ihm offensichtlich gut.

Ein weiteres Beispiel:

Eine junge Frau mit psychischer Erkrankung saß vor uns und hatte sowohl BAföG als auch Grundsicherung in Anspruch genommen. Sie hatte sich wegen der Ausbildung ihres Assistenzhundes und eines Studiums mit einem Privatkredit über Wasser halten können, wollte das Studium unbedingt beenden und hatte Angst vor Rückzahlung der

Grundsicherung, weil sie BAföG bezogen hatte. Das ist das beste Beispiel für mein Mitgefühl, fast schon Mitleid. Zuhause musste ich davon erzählen, ich wollte der jungen Frau und ihrem Hund ein Zimmer und Geld und Nahrung zur Verfügung stellen, sie tat mir so leid, ich hatte so viel Mitgefühl! Zudem hatte die Ratsuchende noch eine enge Beziehung zu ihrem Sachbearbeiter bei der Grundsicherungsstelle. Der hatte sie somit in der Hand, weil der von Ihrem BAföG-Bezug wusste. Ein Drama in meinen Augen. Wir rieten ihr zur Ehrlichkeit und zur Rückzahlung der Grundsicherung in Raten. Wenn ich die Dame schon aus Professionalität nicht mit nach Hause nehmen kann, dann doch wenigstens eine bisschen Hundefutter spendieren? Das würde ihr aber langfristig nicht weiterhelfen.

Bei beiden Beispielen hat mir mein Team und die Supervisorin sehr geholfen. Es galt, die Ressourcen der ratsuchenden Personen zu suchen und zu finden. Der ältere Mann erzählte in der Beratung, er habe einen befreundeten Psychologen, der sicher ein Gegengutachten zum bisherigen erstellen würde. Gut, dann wäre das der erste Schritt, seine vermeintlichen Wahrnehmungsstörungen zu entkräften, wenn das nicht gelingen würde, dass muss es ja einen Grund geben, dann kann die eigene Wahrnehmung vielleicht doch nicht ganz mit der Realität übereinstimmen?

Die junge Dame brauchte meiner Meinung nach eine klare distanziertere Beziehung zum befreundeten Sachbearbeiter, denn so bleibt sie immer abhängig von ihm, so lange sie das Grundsicherungsamt nicht um Ratenrückzahlung der Leistung bittet.

Nach den Gesprächen mit meinen Kollegen bin ich klarer, denke differenzierter, das hilft mir sehr. In den Beratungen und auch kurz danach bin ich meist voller Tatendrang und habe oft das Gefühl, für die Ratsuchenden Partei ergreifen zu müssen, fast schon, als müsste ich sie vor Leistungsträgern rächen, mit ihnen alle Ungerechtigkeiten wegekämpfen. Oder sie mit nach Hause nehmen. Mit der jungen Dame wäre ich gerne gemeinsam zum Grundsicherungsamt gegangen und hätte für sie nach einer Ratenzahlung gefragt, hätte nach Möglichkeiten der Finanzierung für die noch nicht abgeschlossene Ausbildung ihres Assistenzhundes gefragt. Ich hätte auf meine Diplomatie gesetzt, auf meine Art, Gerechtigkeit und Nächstenliebe an alle weiterzugeben. Dass das nicht immer geht, dass

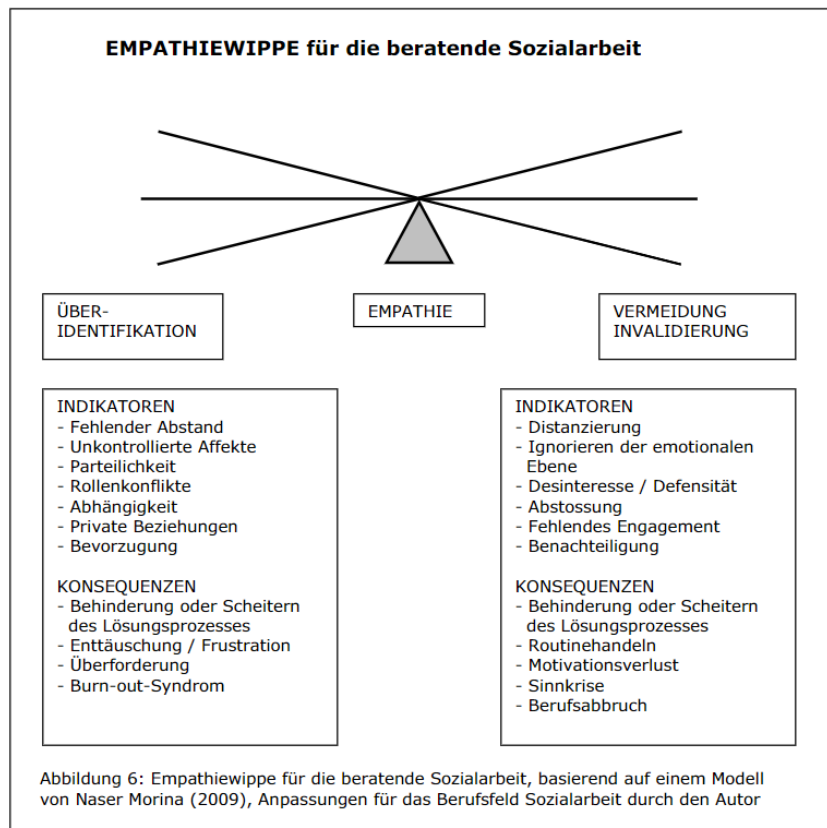
viele Gesetze und Richtlinien das Leben von Grundsicherungsempfängern regelt, fällt mir oft schwer, kann ich noch nicht gut verstehen. Mit dem Erlernen der Sozialgesetzbücher und mehr Erfahrung im Umgang mit Behörden verspreche ich mir allerdings mehr Verständnis für vieles, was nicht geht, was nicht möglich ist, aber auch für das, was möglich ist und was den ratsuchenden Personen zusteht und was sie für ein gutes Leben, Arbeiten und das Freizeitleben in Anspruch nehmen können.

#### **4. Mehrwert, Vorteil und Wichtigkeit der Empathie in Peerberatungen**

Da ich vor einigen Jahren selbst nach Rat suchte, kann ich aus eigener Erfahrung sagen, dass eine Beratung ohne ein hohes Maß an Empathie für mich nicht erfolgreich sein kann. Hätte mir damals jemand kein Taschentuch gereicht, als die Tränen liefen, hätte mir jemand keine warmen Worte gegeben, dann wäre ich nicht wiedergekommen. Eine Mischung aus sachlichen Informationen, gesundheitlichen Aspekten, gepaart mit viel Verständnis für mich und meine Situation haben mir geholfen, mich zur Selbsteinsicht zu befähigen. Verständnis und Empathie sind für mich die Schlüsselworte für eine gute Beratung und dadurch, dass ich ein Peer bin, kann ich das besonders gut. Die ratsuchenden Menschen öffnen sich mir, wenn ich ihnen das Gefühl gebe, sie zu verstehen, mich in die jeweilige Situation hineinversetzen kann. Ich beobachte die ratsuchenden Personen, schaue sie an und sehe, wie es Ihnen geht. Ich wirke mit meiner Gestik und Mimik, mit einem leichten Nicken und einem ruhigen Augenschlag auf mein Gegenüber. Ich höre zu und frage vorsichtig nach. Ich mache instinktiv genau das, was ich selber erwarten würde. Im Vergleich zu sachlichen, nicht empathischen Beratungen sehe ich den Vorteil des Empowerments. Außerdem ist durch meine optimistische Art, von Natur aus, ein weitaus harmonischer und lösungsorientierter Ansatz der Beratung möglich. Die ratsuchende Person fühlt sich wertgeschätzt und die Beratung erfolgt auf Augenhöhe. Es ist leichter einen Lösungsansatz in Peerberatungen zu finden, wenn eine vertrauensvolle Ebene aufgebaut wird. Das kann meiner Meinung nach auch gut bei einer Erstberatung erfolgen, bei Folgeberatungen sind die Tendenzen dementsprechend höher.

## 5. Nachteile von zu viel Mitgefühl in Peerberatungen, Zuviel der Empathie

Dieses Schaubild, zeigt gut die Nachteile des Zuviels an Empathie in der Beratung:



Ein Zuviel an Empathie kann sehr schnell sehr unprofessionell werden, da die Distanz zwischen Peerberater und ratsuchender Person nicht mehr gewahrt wird und da es zu unkontrollierten Affekten kommen kann. Die ratsuchenden Personen sollen nicht meine Freunde werden. In diesem Punkt war ich selber als Patientin bei meiner Psychotherapeutin immer in der Versuchung, sie als meine Freundin zu sehen. Es ist schwer, sich auf die Professionalitätsebene zu stellen, wenn die Therapeutin doch mehr als viele andere von mir wissen, wenn sie das Intimste und Geheimste, Gedanken, Gefühle meiner Person, mich kennt.

Parteilichkeit kann ein weiterer Nachteil des Zuviels an Empathie und auch hier ist die Gefahr groß, wie in meinem ersten Beispiel beschrieben. Auf der anderen Seite muss Parteilichkeit im Sinne des „dem Ratsuchenden verpflichtet“ sein. Ich bin jedoch nicht das Sprachrohr oder der Rächer der ratsuchenden Person. Ich bin für das empowern zuständig und dann sollte die ratsuchende Person sich selber auf den Weg machen können. Die ratsuchende Person darf in keiner Art und Weise von mir abhängig werden, die

Bevorzugung einer ratsuchenden Person ist ein wesentlicher Nachteil von zu viel Empathie. Die nächsten Beratungen könnten darunter leiden, weil Aufmerksamkeit fehlt, des Weiteren besteht dann wieder die Gefahr der bereits beschriebenen Nachteile, es droht im schlimmsten Fall eine Verkettung, ein Teufelskreis aus allen Nachteilen und das gilt es abzuwenden. Die Selbstständigkeit der ratsuchenden Person ist in Gefahr, der gesamte Beratungsprozess ist in Gefahr und auch für mich als Peerberaterin ist meine Psyche, meine Gesundheit in Gefahr. Schon alleine, dass ich die Beratungsgespräche und die Schicksale, die Probleme, die schwierigen Situationen der ratsuchenden mit in den Feierabend nehme, zeugt von keiner guten Abgrenzung. Schon jetzt ist für mich sicher, ein richtiger Ort für diese Gefühle kann nur die Teambesprechung oder die Supervision sein. Alles im Rahmen der Dienstzeit, aber ich will der klaren Abgrenzung unter Punkt 7 nicht vorgreifen.

## **6. Achtung: Mitgefühl oder Mitleid**

Eine kleine erlebte Geschichte aus meinem ersten Block der Peer-Counseling-Weiterbildung beschreibt den Unterschied, wie ich finde, sehr gut:

Der Tagesordnungspunkt hieß „Unsicherheit mit anderen Behinderungsarten“ und ich beschäftigte mich schon damals viel mit dem jetzigen Thema meiner Hausarbeit außerhalb des Peerberatungsprozesses. Ich hatte sehr viel Mitgefühl mit all den Menschen und Ihren Geschichten, die ich in dieser Weiterbildung, in diesem ersten Block der Weiterbildung kennengelernt habe. Ich hatte Mitleid. Moment, ich hatte Mitleid?! Dieser Ausdruck kam bei meinem teilnehmenden Peers gar nicht gut an. Die erste Reaktion der Referenten und Teilnehmer der Weiterbildung war sehr klar: „Wir brauchen kein Mitleid!!!“

Ich bin nicht sicher, ob es daran liegt, dass ich die Bewegung Selbstbestimmt Leben bis dahin kaum kannte, aber ich weiß, dass ich das Wort Mitleid nicht mehr verwenden will. Auch hier eine Definition, die den Unterschied verdeutlichen könnte:

Mitgefühl: „Bedeutung: Anteilnahme am Leid, an der Not o. Ä. anderer, Beispiele: Mitgefühl haben, zeigen, empfinden jemandem sein Mitgefühl ausdrücken, bezeigen“ schreibt der Duden am 10.08.22



Mitleid: „starke (sich in einem Impuls zum Helfen, Trösten o. Ä. äussernde) innere Anteilnahme am Leid, an der Not o. Ä. anderer“ finde ich auf der Internetseite des Dudens am 10.08.22.

Offensichtlich besteht nach diesen beiden Definitionen der Unterschied lediglich im Impuls zum Helfen, Trösten o. Ä., was das Ganze aber nicht umfassend erfasst. Ich denke es ist eher der Ausdruck und der Zusammenhang der Bewegung Selbstbestimmt Leben, der mein Mitleid so aufstoßen lies. Im Begriff Mitleid schwingt meist und auch der Beigeschmack mit, dass es den anderen schlechter geht, dass ein Machtgefälle besteht. Das wäre für Peerberatungen nicht hilfreich, die Beratung auf Augenhöhe wäre nicht mehr möglich.

## **7. Wie kann Abgrenzung entstehen und eine professionelle Peerberatung mit angemessener Empathie gelingen?**

Um eine Entwicklung bei einem Menschen im Rahmen der Beratung gewährleisten zu können, befasst sich C. Rogers mit den sogenannten Berater- oder Therapeutenvariablen, Empathie, Wertschätzung und Echtheit. Diese Variablen sollte ein Berater als Grundhaltung gegenüber dem Klienten in sich tragen, so dass eine gute Berater-Klient-Beziehung zustande kommen kann. In diesem Kontext bedeutet Empathie, beziehungsweise das einführende Verstehen laut Rogers: den inneren Bezugsrahmen des anderen möglichst exakt wahrzunehmen, mit all seinen emotionalen Komponenten und Bedeutungen, gerade so, als ob man die andere Person wäre, jedoch ohne jemals die ‚Als-ob‘-Position aufzugeben“.

Diese Worte ergänzt C. Rogers mit der Aussage, dass Empathie demnach das Verständnis für die Gefühle des Klienten beschreibe. Der Berater versetze sich in die Lage beziehungsweise in die Welt des Klienten und sehe dessen Sichtweise und Gefühle aus seiner Perspektive. Er beachte Sprechpausen, Tonfall, Gestik und Mimik sowie die Körperhaltung.

Diese Sichtweise im Zusammenspiel mit der Vermeidung von Zuviel Empathie kann eine gute Beziehung und eine gute Peer-Beratung möglich machen.

Um eine professionelle Peerberatung anzustreben, ist angebrachte Empathie nicht alles. Ebenso gleichwertig ist das umfangreiche Fachwissen, welches sich in Sozialgesetzbüchern befindet und Quelle vieler Leistungen der Rehabilitation und Teilhabe von Menschen mit Behinderungen ist. Auch die anderen Gesetze, wie zum Beispiel das der Jugendhilfe sind keine unnützen Informationen in vielen Beratungsanliegen. Langjährige Berufserfahrung ist erstrebenswert und auch der Umgang mit Behörden ist wichtig zu lernen. Je besser die Aufzeigung der entsprechenden Leistungen bei den vielen unterschiedlichen Lebenslagen und Schicksalen und Umständen der ratsuchenden Personen ist, desto personenzentrierter und informativer ist die Beratung.

Das Kennen der Leistungserbringer, der Hilfesysteme und der Angebote welches Menschen mit Behinderung in Anspruch nehmen können ist ebenso Bestandteil einer Professionellen Peerberatung. Ohne dieses Wissen ist die Beratung nicht erfolgreich, denn wer, wenn nicht wir Peerberater müssen und sollen uns dort auskennen und die Stadt, die Gemeinde und den Landkreis kennen

Gute Netzwerkarbeit hilft ungemein für eine gute Beratung. Die regelmäßige Teilnahme an AGs und der Austausch mit Anbietern ist ein Mehrwert für Beratung. Oft wird Aktuelles in Bezug auf Gesetze besprochen, es geht um regionale Aktionen und es geht um sozialraumbedingte Probleme und deren mögliche Lösungen.

Ein austauschfreudiges Team und ein vertrauensvolles Arbeitsklima unterstützen alle bereits genannten Bestandteile einer guten Beratung.

Unterschiedliche Beratungsformen haben wir in der Peer-Counseling-Weiterbildung gelernt und auch hier ist es von Vorteil, wenn man diese dann entsprechend anwenden kann.

## 8. Fazit

Diese Hausarbeit hat mir schon jetzt nicht nur geholfen mit meinem hohen Drang an Hilfestellung, über das gefühlte Maß hinaus, zu agieren, sie hat mir auch die angestrebte Professionalität sehr viel näher gebracht. Ab sofort, auch dank meines tollen Teams in der Beratungsstelle, werde ich distanzierter, aber nicht weniger einfühlsam und emotional in die Beratungen gehen.

Alleine durch das Aufzeigen der Nachteile von zu viel an Empathie ist mit vieles deutlich geworden. Auch wenn ich das bereits ahnte, wusste, ist es hilfreich gewesen, sich im Rahmen dieser Hausarbeit damit zu beschäftigen. Ich werde ausprobieren, werde Beratungen strukturieren, meine Fragestellungen anpassen, so zum Beispiel nach Ressourcen im Umfeld fragen und nicht gleich selber agieren wollen. Mit mehr Ruhe und mehr Distanz an die Beratung und das Reflektieren gehen. Ich habe schon am Anfang dieser Hausarbeit erwähnt, dass ich noch keine Beratung alleine durchgeführt habe, ich giere danach dies zu tun, viel von den Kollegen zu lernen und eigene Erfahrungen zu sammeln.

Eine andere Sicht, aber auch ein Fazit: Ich selber wurde therapiert, wurde durch einen stationären Aufenthalt auf einer psychosomatischen Station aufgepäppelt. Hier galt das Motto: Hilfe zur Selbsthilfe. Mein ganzes Leben war zu dem Zeitpunkt durcheinander, aber das Größte und das Wichtigste, was ich aus der Zeit lernte ist, dass ich selber stark genug bin, um mein Leben auf die Reihe zu bekommen. Diese Werte weiterzugeben ist mir wichtig. Alleine geht es nicht immer, aber mit der Unterstützung von Fachpersonal, von Empathie und von der Theorie, dass noch so viel Schönes im Leben wartet ist das Stärken der eigenen Person wichtig und somit das Stärken der ratsuchenden Personen, die ich in der Zukunft beraten werde.

## 9. Quellenangaben

- <https://www.forschung-und-lehre.de/karriere/schadet-empathie-der-karriere-2680> am 10.08.22
- <https://www.duden.de/rechtschreibung/Empathie> am 03.08.22

- <https://de.wikipedia.org/wiki/Empathie> am 03.08.22
- <https://www.soziothek.ch/empathie-und-ihre-bedeutung-fuer-die-beratende-sozialarbeit> am 03.08.22
- <https://www.duden.de/rechtschreibung/Mitgefuehl> am 10.08.22
- <https://www.duden.de/rechtschreibung/Mitleid> am 10.08.22
- Corinna Schneider (Autor:in), 2014, Die Förderung empathischer Fähigkeiten des Beraters mit dem klientenzentrierten Ansatz nach C. Rogers. Auswirkungen auf die Klient-Beraterbeziehung, München, GRIN Verlag,  
<https://www.grin.com/document/284677>