

Fachhochschule Nordwestschweiz
Hochschule für Soziale Arbeit

Dankbarkeit im Kontext Sozialer Arbeit

Konsequenzen für Klient*innen und Auswirkungen auf das professionelle Handeln

Trueb Andrea

Eingereicht bei: Dr. des. Christophe Roulin

Bachelor-Thesis an der Hochschule für Soziale Arbeit, Fachhochschule
Nordwestschweiz, Olten

Vorgelegt im März 2021 zum Erwerb des Bachelor of Arts in Sozialer Arbeit

«Ein gefräßiges Schwein mästete sich unter einer hohen Eiche mit der herabgefallenen Frucht. Indem es die eine Eichel zerbiss, verschluckte es bereits eine andere mit dem Auge. «Undankbares Vieh!» rief endlich der Eichenbaum herab. «Du nährst dich von meinen Früchten, ohne einen einzigen dankbaren Blick auf mich in die Höhe zu richten!» Das Schwein hielt einen Augenblick inne und grunzte zur Antwort: «Meine dankbaren Blicke sollen nicht aussen bleiben, wenn ich nur wüsste, dass du deine Eicheln meinetwegen hättest fallen lassen.»

Gotthold Ephraim Lessing (2013 [1753]: 30)

Abstract

Das Ziel der vorliegenden Bachelor-Thesis war es, den Themenkomplex Dankbarkeit im Kontext Sozialer Arbeit näher zu beleuchten, wobei insbesondere damit verbundene mögliche Konsequenzen für Klient*innen sowie Auswirkungen auf das professionelle Handeln aufgezeigt werden sollten. Um dieses Ziel zu erreichen, wurde eine Literaturrecherche durchgeführt, bei der Dankbarkeit mit Hilfe von Wissensbeständen weiterer Wissenschaften beschrieben und mittels einer Auswahl von relevanten Aspekten definiert und schliesslich mit Sozialer Arbeit in Zusammenhang gebracht wurde. Die Ergebnisse zeigen, dass Dankbarkeit – bzw. damit verbundene Gefühle und Erwartungen – für die Klient*innen mit gravierenden Konsequenzen verbunden sein kann, darunter Gefühle von Schuld und Machtlosigkeit. In Bezug auf das professionelle Handeln wurden unter anderem Ungleichbehandlung, Entmündigung und ein verstärktes Machtgefälle als mögliche Auswirkungen festgestellt, wobei diese professionellem Handeln zumindest im Wege stehen oder ein solches gar verhindern können. Die Ergebnisse können als Hinweis darauf gesehen werden, dass die Bedeutung des Themenkomplexes Dankbarkeit für die Soziale Arbeit nicht unterschätzt werden darf. Gleichzeitig kann damit für die Dringlichkeit einer weiteren Auseinandersetzung argumentiert werden.

Inhalt

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | Einleitung | 1 |
| 1.1 | Ausgangslage | 1 |
| 1.2 | Herleitung der Fragestellung und Relevanz..... | 2 |
| 1.3 | Fragestellung | 3 |
| 1.4 | Vorgehen | 4 |
| 2 | Was ist Dankbarkeit? | 5 |
| 2.1 | Annäherung an den Begriff und das Wesen der Dankbarkeit | 5 |
| 2.2 | Relevante Aspekte für die Definition des Begriffs Dankbarkeit | 17 |
| 3 | Dankbarkeit im Kontext Sozialer Arbeit | 18 |
| 3.1 | Sag schön Danke: Erwartungen..... | 18 |
| 3.1.1 | Das Helfer*innen-Syndrom..... | 21 |
| 3.2 | Darum mach ich diesen Job: Motivator..... | 22 |
| 3.3 | Her damit: Anspruchshaltung bzw. fehlende Dankbarkeit..... | 24 |
| 3.4 | Ich bin klüger und potenter als du: Machtgefälle..... | 28 |
| 3.5 | Wie du mir, so ich dir: Reziprozität | 29 |
| 3.6 | Wie reagiert man richtig? Ungeschriebene Regeln..... | 31 |
| 3.7 | Es fühlt sich gut an: Positive Aspekte von Dankbarkeit | 33 |
| 3.8 | Ich dir und du mir: Dankbarkeit als Kit für die Gesellschaft | 36 |
| 4 | Schlussfolgerungen..... | 38 |
| 4.1 | Konsequenzen für Klient*innen | 39 |
| 4.2 | Auswirkungen auf das professionelle Handeln | 41 |
| 4.3 | Diskussion..... | 46 |
| 4.4 | Fazit | 49 |
| 4.4.1 | Ausblick..... | 50 |
| 5 | Quellenangaben | 52 |
| 5.1 | Literaturverzeichnis | 52 |
| 5.2 | Abbildungsverzeichnis..... | 63 |
| | Eidesstattliche Erklärung | 64 |

1 Einleitung

1.1 Ausgangslage

Die Dankbarkeit von Klient*innen¹ gehörte zu den prägendsten Erfahrungen der Autorin dieser Thesis (nachfolgend Autorin genannt) in ihrem ersten Praktikum auf einer von der reformierten Kirche finanzierten Sozialberatungsstelle. Dabei handelte es sich um verschiedene Erlebnisse, welche von positiven, negativen oder auch zwiespältigen Gefühlen begleitet waren, die sich die Autorin zu dem Zeitpunkt nicht recht erklären konnte. In guter Erinnerung blieb die mehrfach geäusserte und mit verschiedenen Gaben (Blumen, Kuchen) dargestellte Dankbarkeit einer jungen Frau aus Eritrea, die eine von Stiftungen finanzierte Ausbildung abschliessen konnte und anschliessend ein Praktikum fand, in welchem sie Freundschaften schloss, sich bewährte und damit einen wichtigen Grundstein für ein selbstbestimmtes Leben legte. Mit schlechten Erinnerungen verbunden ist hingegen ein Gesprächstermin, an dem mehrere Nähmaschinen, verschiedene Stoffe sowie Buntstifte (finanziert mit Hilfe von Stiftungsgesuchen sowie Firmen-Anfragen) an die Vertreterin des örtlichen somalischen Frauenvereins abgegeben wurden. Konkret forderte der teilnehmende Stellenleiter von der betreffenden Klientin mehrfach Dank ein, indem er den Satz «Frau Trueb hat dies alles extra für Sie organisiert!» wiederholte. Dies, nachdem die «Gaben» von der Empfängerin zu Beginn des Treffens bereits spontan verdankt worden waren. Im Gespräch mit weiteren Student*innen der Sozialen Arbeit zeigte sich wenig später, dass sie den Umgang mit mehr oder weniger dankbaren Klient*innen sowie den damit im Zusammenhang stehenden eigenen Erwartungen als zentrales Thema empfanden. Sie beschrieben Dankbarkeit unter anderem als wichtigen Motivator für ihr Engagement, welcher aber nicht selten von zwiespältigen Gefühlen bzw. einem diffusen Unbehagen begleitet wird. Nicht zuletzt eine Vorlesung im Wahlpflichtkurs «Undank ist der Welten Lohn – Dankbare und undankbare KlientInnen» gab der Autorin dieser Arbeit schliesslich den Anstoss, sich in ihrer Bachelor-Thesis mit Dankbarkeit im Kontext Sozialer Arbeit auseinanderzusetzen.

Erste Überlegungen und Recherchen zeigten, dass Dankbarkeit im «normalen Alltagsleben» eine wesentliche Rolle spielt (vgl. Abplanalp 2019: o.S.; Leuenberger 2017: o.S.). Sich für erhaltene Gaben oder Hilfeleistungen (im Minimum) zu bedanken gehört denn auch zu den guten Umgangsformen, auf die in westlichen Industrieländern grosser Wert gelegt wird und die Kindern schon von klein auf beigebracht werden. Dabei sind die mit dem eigentlichen Tausch von Hilfe/Gaben gegen Dank/Dankbarkeit verbundenen Gefühle nicht selten sehr

¹ In dieser Arbeit wird das Gender-Sternchen (*) verwendet. Es soll zum Ausdruck bringen, dass sowohl männliche und weibliche wie auch nichtbinäre Geschlechtsidentitäten einbezogen sind.

stark. Dies ist unter anderem daran erkennbar, dass sich wohl die meisten Menschen an Situationen erinnern können, in denen sie beispielsweise nicht recht wussten, wie sie auf (möglicherweise unerwünschte) Geschenke/Hilfeleistungen reagieren sollten oder aber für ihre Leistung/Gabe wider Erwarten keinen Dank erfuhren.

1.2 Herleitung der Fragestellung und Relevanz

Hilfe stellt das Kerngeschäft der Sozialen Arbeit dar. Gemäss Berufskodex gehört es zu den wesentlichen Zielen und Verpflichtungen der Profession, soziale Notlagen von Gruppen und Menschen zu verhindern, zu beseitigen oder zu lindern (vgl. AvenirSocial 2010: 5.5). Dementsprechend steht der Themenkomplex Dankbarkeit – als eigentlicher Gegenpart zur sozialen Hilfe – mit der Profession in einem engen Zusammenhang. Darauf basierend könnte man erwarten, dass Dankbarkeit im fachlichen Diskurs, in der Aus- und Weiterbildung sowie im beruflichen Alltag mit Super- und Intervisionen ein zentrales Thema darstellt. Dem ist nicht so. Vielmehr scheint Dankbarkeit in Bezug auf die zeitgenössische Soziale Arbeit bisher kaum reflektiert worden zu sein. So findet sich etwa nur wenig deutsch- oder englischsprachige Literatur zu Dankbarkeit im Kontext Sozialer Arbeit bzw. Untersuchungen, die aufzeigen, welche Rolle Dankbarkeit in der täglichen Arbeit (dem professionellen sozialen Helfen) spielt und welche Auswirkungen möglicherweise damit verbunden sind. Am ehesten scheint eine Auseinandersetzung mit dem Thema Dankbarkeit in Bezug auf ihr Antonym Undankbarkeit stattzufinden, etwa indem die Herausforderungen von Sozialarbeiter*innen im Umgang mit sogenannten undankbaren Klient*innen beschrieben werden (vgl. Pfab 2020: 156). Auch während des Studiums an der Fachhochschule Nordwestschweiz (FHNW) und im beruflichen Alltag der Autorin auf zwei Sozialberatungsstellen fand eine entsprechende Auseinandersetzung gar nicht oder höchstens am Rande statt.

Dies ist nicht zuletzt störend, weil es sich bei den Klient*innen der Sozialen Arbeit fast ausschliesslich um besonders verletzbare Menschen handelt (vgl. Staub-Bernasconi 2006: 283). Sie sind in hohem Mass darauf angewiesen, dass Professionelle der Sozialen Arbeit fähig sind, mit dem erfahrungsgemäss mit starken Emotionen verbundenen Themenkomplex Dankbarkeit adäquat umzugehen. Die Autorin hat in den vergangenen Jahren beobachtet, dass insbesondere Klient*innen aus den Bereichen Sozialhilfe und Asylwesen in Interviews oder Zeitungsberichten wiederholt als «undankbar» und «fordernd» kritisiert wurden, ohne dass die Profession der Sozialen Arbeit auf diese Kritik sicht- und hörbar reagiert bzw. sich als eigentliche Expertin in den öffentlichen Diskurs eingebracht hätte. Wobei Professionelle der Sozialen Arbeit gegenüber «fordernden» Klient*innen nicht selten ebenfalls eine kritische Haltung einnehmen (vgl. Kröll 2019: 43f.; Matolycz 2013: 107-114; Pfab 2020: 156, Roulin o.J.: 1f.), was die Autorin als Hinweis darauf deutet, dass eine Auseinandersetzung mit den Hintergründen dringlich wäre, aber noch nicht stattgefunden hat.

1.3 Fragestellung

Im Rahmen dieser Arbeit wird der Themenkomplex Dankbarkeit im Kontext Sozialer Arbeit untersucht. Dabei wird davon ausgegangen, dass Dankbarkeit durchaus auch in ihrer Negation (Undank) fassbar gemacht werden kann. Konkret wird der Frage nachgegangen, welche Konsequenzen es für die Klient*innen der Sozialen Arbeit hat, wenn Dankbarkeit in Interaktionen Handlungsanteil hat. Darüber hinaus wird untersucht, wie sich professionelles Handeln ausgestaltet, wenn Dankbarkeit zu einer zentralen Bezugskategorie für die Professionellen der Sozialen Arbeit wird.

Die grosse Heterogenität der Arbeitsfelder ist ein herausragendes Merkmal der Sozialen Arbeit. Aufgrund der teilweise sehr grossen Unterschiede kann denn auch davon ausgegangen werden, dass Erkenntnisse bezüglich der Bedeutung und möglichen Auswirkungen von Dankbarkeit unterschiedlich ausfallen, je nachdem, ob beispielsweise der Bereich Kindertagesstätte oder die gesetzliche Sozialhilfe untersucht wird. Dementsprechend ist eine grobe Eingrenzung der Fragestellung sinnvoll und nötig. Davon ausgehend, dass der Auftrag der Profession als «öffentlich organisierte Aufgaben der sozialen Grundversorgung, Hilfe, Unterstützung und Bildung durch fachlich qualifizierte Personen mit den beiden Traditionslinien Sozialpädagogik und Sozialarbeit» (Thole 2012: 39) verstanden wird, soll in der Folge ein besonderes Augenmerk auf die Sozialarbeit öffentlicher Trägerschaften gelegt werden, also auf Institutionen, mit denen der Staat Schweiz seine sozialen Hilfeangelegenheiten und Bildungsbemühungen organisiert und adressiert sowie auf sämtliche Interventionen auf gesetzlicher Grundlage (vgl. Hochuli Freund/Stotz 2017: 32). Dieser Bereich scheint der Autorin besonders relevant, weil einige dieser Einrichtungen und Massnahmen mit einem hohen «Einmischungsgrad» (Thole 2012: 28) und unter anderem in den Bereichen Sozialhilfe, Kindes- und Erwachsenenschutzrecht und Strafrecht mit einem besonders grossen Machtgefälle zwischen Fachpersonen und Klient*innen verbunden sind. Im Aufgabenkreis der Sozial- und Nothilfe als unterstem «Auffangnetz» des Schweizer Systems der sozialen Sicherheit muss zudem von einer besonders hohen Vulnerabilität der Klient*innen ausgegangen werden, wobei diese durch das sogenannte Bedarfsprinzip der Hilfeleistungen mutmasslich nochmals erhöht wird. Der öffentliche Bereich ist auch interessant, weil die betreffenden Dienste mit öffentlichen Geldern finanziert werden. Erkenntnisse im Zusammenhang mit dieser staatlichen Hilfe können wichtige Hinweise liefern, wie eine Gesellschaft über Bedürftigkeit und Unterstützung denkt, was sowohl für die Profession der Sozialen Arbeit als auch ihre Klientel bedeutsam ist.

Im Weiteren liegt der Fokus dieser Arbeit auf dem professionellen sozialen Helfen in der Schweiz. Auch das Thema Dankbarkeit wird überwiegend mit einem Blick auf die hiesige Kultur, also die Kultur westlicher Industrieländer abgehandelt. Dies, obwohl die Autorin die Be-

grenzung aus Machbarkeitsgründen zwar für richtig, aber gleichzeitig für suboptimal hält. Suboptimal ist die Einschränkung, weil Menschen mit Migrationshintergrund² einen wachsenden Teil der Schweizer Bevölkerung und der Klientel der Sozialen Arbeit ausmachen und es entsprechend wichtig ist, etwaige damit verbundene Besonderheiten zu reflektieren (s. dazu Unterkapitel 2.1). Gleichzeitig greift die Vorstellung, wonach Menschen bestimmten Nationen bzw. bestimmten Kulturen und darauf basierend bestimmten Vorlieben und Abneigungen zugeordnet werden können, zu kurz (vgl. Pries 2006: 19-28). Entsprechend soll der Begriff der Kultur in dieser Arbeit denn auch als «offener und instabiler Prozess des Aushandelns von Bedeutungen, der im Falle einer Kompromissbildung zur Abschliessung sozialer Gruppen führt» (Wimmer 2005: 32) verstanden werden. Gerade mit Blick auf die zunehmende Transmigration seit Beginn des 21. Jahrhunderts muss davon ausgegangen werden, dass Menschen in komplexen und grenzüberschreitenden Netzwerken leben und ihre Kultur davon bestimmt wird (vgl. Herz 2014: 15).

1.4 Vorgehen

Das methodische Vorgehen ist eine Literaturrecherche, wobei englisch- und deutschsprachige Literatur genutzt wird. Miteinbezogen werden auch der Berufskodex der Sozialen Arbeit (vgl. AvenirSocial 2010) sowie für die Fragestellung relevante Rechtswerke wie etwa die Bundesverfassung der Schweizerischen Eidgenossenschaft (BV) vom 18. April 1999 (SR 101). Weil sich wenig aktuelle Literatur zum Themenkomplex Dankbarkeit und Soziale Arbeit findet, hat sich die Autorin dazu entschieden, bei ihren Überlegungen auch Erkenntnisse von Bachelor- bzw. Master-Thesen zu berücksichtigen. Es kann davon ausgegangen werden, dass diese Arbeiten den Qualitätsansprüchen von Fachhochschulen für die Erstellung wissenschaftlicher Arbeiten entsprechen. Dies kann aber nicht mit dem üblichen wissenschaftlichen Prozess verglichen werden, bei dem Ergebnisse einer Studie zuerst unabhängigen Peers vorgelegt und nach einem teilweise langen Prozess in einem Fachjournal veröffentlicht werden. Da der Gegenstand dieser Arbeit bislang nur wenig diskutiert wurde, nimmt die persönliche Perspektive der Autorin inklusive persönlichen Erfahrungen einen grösseren Raum ein als dies in wissenschaftlichen Arbeiten üblich ist. Der Aufbau der Arbeit gestaltet sich folgendermassen: Weil sich die Autorin bei der Beantwortung der Fragestellung auf keine sozialarbeiterische Definition bzw. Sichtweise abstützen kann, wird Dankbarkeit in einem ersten Schritt aus der Sicht unterschiedlicher Wissenschaften betrachtet, darunter Soziologie, Psychologie und Philosophie. Berücksichtigt werden zudem die alltägliche Sichtweise sowie die berufliche und private

² Der Begriff wird unterschiedlich verwendet. Gemäss Bundesamt für Statistik (o.J.) gehören Personen ausländischer Staatsangehörigkeit und eingebürgerte Schweizer*innen – mit Ausnahme der in der Schweiz Geborenen mit Eltern, die beide in der Schweiz geboren wurden – sowie die gebürtigen Schweizer*innen mit Eltern, die beide im Ausland geboren wurden zur «Bevölkerung mit Migrationshintergrund». Solche Grenzziehungsprozesse können Ausschluss produzieren und müssen daher kritisch hinterfragt werden.

Lebenserfahrung der Autorin. Anschliessend werden sichtweisen- bzw. wissenschaftsübergreifend relevante Aspekte von Dankbarkeit bestimmt und mit der Sozialen Arbeit in Verbindung gebracht. Dies mit dem Ziel, Erkenntnisse zu gewinnen über Dankbarkeit im Kontext Sozialer Arbeit bzw. über mögliche Konsequenzen für Klient*innen sowie Auswirkungen auf die Ausgestaltung des professionellen Handelns von Sozialarbeiter*innen.

2 Was ist Dankbarkeit?

Im nachfolgenden Kapitel wird der Themenkomplex Dankbarkeit mit Hilfe von Artikeln, Büchern und Studien verschiedener Wissenschaften beschrieben. Berücksichtigt werden zudem die persönlichen und beruflichen Erfahrungen der Autorin in Bezug auf Dankbarkeit sowie Beobachtungen aus dem beruflichen Alltag. Anschliessend werden als Grundlage für die Weiterarbeit relevante Aspekte bestimmt.

2.1 Annäherung an den Begriff und das Wesen der Dankbarkeit

Persönliche Überlegungen und Beobachtungen

Dank und Dankbarkeit sind in unserem Alltag allgegenwärtig. Wir bedanken uns, wenn wir ein Geschenk bekommen oder uns jemand in den Mantel hilft und sind umgekehrt irritiert oder gar beleidigt, wenn Dankesäusserungen für erbrachte Hilfeleistungen oder Geschenke ausbleiben. Schon Kindern wird beigebracht, dass sich zu bedanken eine wichtige Anstandsregel darstellt. Ohne dass wir es auf Anhieb beschreiben oder beziffern könnten, haben wir zudem eine ziemlich klare Vorstellung davon, wieviel Dankbarkeit uns in welchen Situationen angemessen scheint und wir fühlen uns unwohl bis verärgert, wenn wissentlich oder auch irrtümlich dagegen verstossen wird. Erinnerungen an schwierige Momente, in denen Hilfe Erleichterung gebracht hat, geben zudem einen Hinweis darauf, dass es sich bei Dankbarkeit um ein Gefühl handelt, das oft anderen Menschen gegenüber empfunden wird und dass dieses Gefühl zudem spontan auftaucht (oder eben nicht) und nicht künstlich hergestellt werden kann. Das Gefühl Dankbarkeit scheint vielmehr nur dann zu entstehen, wenn sich die unterstützte Person wahrhaftig über die empfangene Hilfe freut bzw. dringlich darauf angewiesen war/ist. In Worte gefasste Dankbarkeit hingegen kann erfahrungsgemäss jederzeit auch ohne die entsprechenden Gefühle transportiert werden. Aus alltäglicher Sicht kann zudem gesagt werden, dass der*die Erbringer*in einer Hilfeleistung oder der*die Überbringer*in einer Gabe wiederum ziemlich genau merkt, ob ihr*ihm gegenüber formulierte Dankesäusserungen mit einem «echten» Gefühl von Dankbarkeit einhergehen oder nicht. Ein gutes, «warmes» Gefühl stellt sich nur ein, wenn sie*er zum Schluss kommt, dass es sich bei den empfangenen Dankesbekundungen um «echte Dankbarkeit» handelt. Interessant ist auch, dass die meisten Menschen bezüglich Dankbarkeit Erwartungen hegen, dies aber in der Regel nicht aussprechen oder gar einfordern und ihr Ausbleiben höchstens hinter vorgehaltener Hand beklagen.

Anstandsregeln für den Umgang mit Dankbarkeit

Die Alltagserfahrung, wonach ein passender Umgang mit Dank und Dankbarkeit eine Anstandsregel darstellt, verweist auf Adolph Freiherr von Knigge, dessen Nachname in der deutschen Sprache ein eigentliches Synonym dafür geworden ist, «wie man etwas richtig tut». Tatsächlich geht der deutsche Schriftsteller und Aufklärer in seinem Werk «Über den Umgang mit Menschen» (vgl. Knigge 1788) mehrfach auf den Themenkomplex Dankbarkeit ein. Im Zusammenhang mit sozialen Hilfeleistungen hält er fest: «Auf Erfolg und Dankbarkeit soll man übrigens in dieser Welt nie rechnen, sondern das Gute bloss aus Liebe zum Guten thun (sic.!)» (Knigge 1788: 157). Der Aufruf Knigges zu selbstlosen, guten Taten kann in Verbindung mit Tugenden im Sinne der Strebensethik (vgl. Anscombe 2005: 101f.) gesehen werden. In Wirklichkeit handelt es sich bei Knigges Werk eben nicht – wie von manchen Leuten irrtümlicherweise angenommen – um ein klassisches Benimmbuch mit Hinweisen zu Tischsitten und geeigneter Bekleidung³, sondern vielmehr um eine vom Zeitgeist der Aufklärung geprägte Sammlung von Umgangsregeln, wobei Knigge diese als «ein System, dessen Grundpfeiler Moral und Weltklugheit sind (...)» beschreibt (Knigge 2002 [1788]: 444). Im Gegensatz dazu entsprechen aktuelle Ratgeber, welche nicht selten den Namen «Knigge» im Titel haben, der gängigen Vorstellung eines Benimmbuches.

Um festzustellen, welche Anstandsregeln heutzutage in der Gesellschaft in Bezug auf Dankbarkeit gelten, ist ein Blick in moderne Benimmbücher geeigneter. Dabei zeigt, dass sich zu bedanken unbestritten zum guten Ton gehört bzw. eine unverhandelbare Grundlage korrekten Verhaltens darstellt (vgl. Quittschau/Tabernig 2019; Schneider-Flaig 2016, Schultheiss 2019). Gleichzeitig wird häufig darauf hingewiesen, dass Dank zwingend von Herzen kommen muss (s. beispielsweise karriere-bibel o.J.). Interessant scheint der Autorin, dass zwischen diesen beiden offenbar elementaren Grundregeln «Man muss sich immer bedanken» und «Dank muss immer von Herzen kommen» ein Konflikt besteht. So ist beispielsweise schwer vorstellbar, dass sich ein Mensch an seinem Geburtstag aufrichtig und von Herzen für eine Schreibmaschine bedankt, obwohl er sich eigentlich einen Computer gewünscht hat. Obwohl die zahlreich vorhandenen Benimm-Ratgeber durchaus Handlungsanleitungen liefern zum korrekten Umgang mit Dank, hat die Autorin den Eindruck, dass diese zur Komplexitätsreduktion im Umgang mit dem Themenkomplex Dankbarkeit wenig beitragen.

Dankbarkeit als Gefühl

Die instinktive Annahme der Autorin, wonach es sich bei Dankbarkeit um ein Gefühl handelt, korrespondiert mit der psychologischen Sichtweise. Demnach ist Dankbarkeit eine Emotion, wobei zwischen der Ebene der Persönlichkeit (Disposition) und der Ebene eines Zustands

³ Gemäss Sierck und Radtke (2015: 35) wurden Knigges Schriften nach seinem Tod vom Verlag mit Regeln zur Etikette ergänzt.

(Dankbarkeitsgefühl) differenziert werden kann (vgl. Wood et al. 2008: 281-290). Die Disposition umfasst demnach folgende acht Aspekte: Generelle Häufigkeit, Intensität und Dauer von dankbarem Affekt, Dankbarkeit für die Existenz anderer Menschen, Fokus auf dem, was man hat, Ehrfurchtsgefühle, sichtbarer Ausdruck von Dankbarkeit, Dankbarkeit für das Positive des jetzigen Augenblicks, Dankbarkeit basierend auf der Endlichkeit des Lebens sowie Dankbarkeit fundierend auf positiven sozialen Vergleichen (vgl. Zygar/Angus 2016: 39). Eine Person kann demnach als dankbar eingestuft werden, wenn sie diese Facetten häufig, intensiv und über verschiedene Umstände und Situationen hinweg erlebt. Dankbarkeit als Disposition beschreibt eine Veranlagung/Tendenz, dankbare Gefühle zu empfinden (vgl. ebd.). Dankbarkeit als Gefühl hingegen meint den Zustand, «der bei einer Person auftritt, nachdem ihr geholfen wurde und der zur Erwidern der Hilfe motiviert» (Wood et al. 2008: 281). Eine Untersuchung, inwiefern die Disposition mit dem Zustand der Dankbarkeit zusammenhängt, hat zudem ergeben, dass im Vergleich zur Persönlichkeit die Situation eine grössere Rolle dabei spielt, ob jemand dankbar ist (vgl. ebd.). Die nachfolgende Abbildung verdeutlicht den Zusammenhang zwischen Disposition, Zustand sowie situativen Faktoren und macht zudem deutlich, dass für den Zustand der Dankbarkeit eine Bewertung der Wohltat nötig ist, was später in dieser Arbeit (unter dem Titel «Formel zum Umgang mit Dankbarkeit») noch weiter ausgeführt wird.

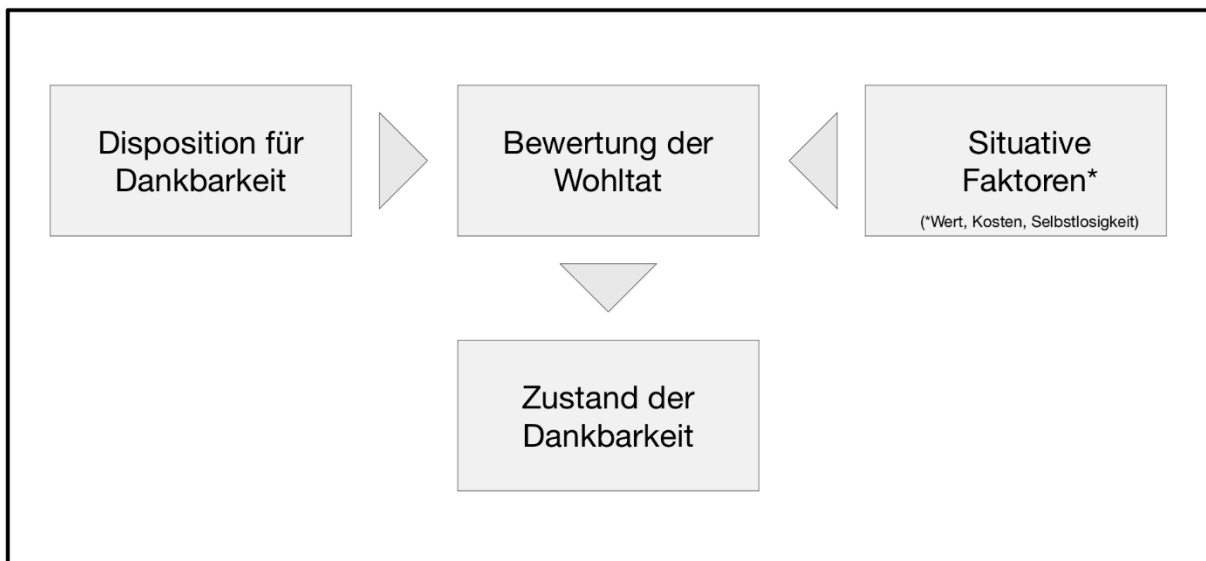


Abb. 1: Sozio-kognitives Modell zur Dankbarkeit (in: Wood et al. 2008: 282)

Wood et al. (2010: 902) verweisen darauf, dass Dankbarkeit aus humanistischer Sicht als natürliche Entwicklung verstanden werden kann, sofern sie nicht durch Umweltprozesse vereitelt wird. Wenn dies der Fall wäre, so die Autoren, müssten diese Umwelteinflüsse identifiziert werden, damit das Konstrukt verstanden und die für die Entwicklung nötigen Bedingungen gefördert werden könnten (vgl. ebd.).

Eine wichtige Rolle spielt Dankbarkeit in der positiven Psychologie, welche gemäss Seligman und Csíkszentmihályi (2000: 5) als wissenschaftliche Untersuchung positiver Aspekte des menschlichen Lebens verstanden werden kann. Dabei wird unter anderem argumentiert, dass das Erleben bzw. Artikulieren von Dankbarkeit positive Erfahrungen intensiviert und verlängert und zudem zur Beziehungsstärkung beiträgt (vgl. Blickhahn 2018: 69-75). Eine kurze Recherche im Internet zeigt, dass Dankbarkeit einem regelrechten gesellschaftlichen Trend entspricht. So weisen zahlreiche Artikel in Publikumsmedien und Ratgebern auf positive Folgen von Dankbarkeit hin – darunter Gesundheit, Leistungsfähigkeit, Ausgeglichenheit (vgl. NLP Zentrum Berlin o.J.), Glück, Harmonie, innerer Frieden (vgl. Wolf o.J.) sowie eine höhere Selbstzufriedenheit (vgl. Weiss/Botzenhardt o.J.). Nicht selten wird Dankbarkeit zudem als zentrale Zutat für gelingende Liebesbeziehungen gehandelt (vgl. Gaston 2018; Larsson 2016). Gleichzeitig finden sich auch zahlreiche wissenschaftliche Berichte, welche sich mit den Auswirkungen von Dankbarkeit beschäftigen. Demnach werden bessere soziale Beziehungen, eine bessere Schlafqualität, eine bessere psychische Gesundheit sowie mehr generelles Wohlbefinden und Lebenszufriedenheit mit Dankbarkeit in Zusammenhang gebracht (vgl. Hill/Allemand/Roberts 2013; McCullough et al. 2002; Wood et al. 2007; Wood et al. 2009; Wood et al. 2010).

Dankbarkeit als Mittel zur Selbstoptimierung

Nicht zuletzt im Bereich Human Resources wird auf Dankbarkeit gesetzt. So bildet sie etwa im Führungsmodell «The Worthy Leadership Model» (vgl. Thompson et al. 2008: 369) im Wertetrio «Dankbarkeit, Bescheidenheit und Vergebung» einen von drei Faktoren, die einen wertvollen Führungscharakter ausmachen. Der Fokus auf Dankbarkeit mit dem Ziel einer eigentlichen Selbstoptimierung scheint der Autorin vielversprechend, indem die eigenen Stärken beleuchtet und eine insgesamt positive Sichtweise gefördert werden. Gleichzeitig sieht sie die Gefahr, dass die einzelne Person dazu aufgefordert wird, unbesehen von etwaigen negativen Bedingungen und ohne öffentliche Unterstützung jederzeit das Beste aus sich und ihrer Arbeit herauszuholen und «abzuliefern». Bei einem Scheitern hat sie die Verantwortung dafür allein zu tragen. Interessant findet die Autorin in diesem Zusammenhang einen Beitrag zum Thema Dankbarkeit, den die Gesundheitsversicherung «Atupri» auf ihrer Homepage (vgl. <https://www.atupri.ch/de/maxyourhealth/vom-glueck-der-kleinen-dinge>) veröffentlicht hat. Darin wird Genügsamkeit als wichtiger Schlüssel zur Zufriedenheit beschrieben und zudem geraten, dass Menschen, insbesondere in schlechten Momenten, nach etwas suchen sollten, wofür sie dankbar sind. Der Beitrag der Atupri wirkt freundlich und kann als Hinweis gedeutet werden, dass der Versicherungsgesellschaft das Wohlbefinden ihrer Kund*innen am Herzen liegt und sie diese darum mit lebenspraktischen Ratschlägen unterstützen möchte. Gleichzeitig sieht die Autorin in dem Beitrag einen versteckten Appell an die Eigenverantwortung, was

sie im Sinne einer allgemeinen Entwicklung im Bereich der sozialen Absicherung als beunruhigend taxiert.

Tatsächlich gewinnt im Bereich der Krankenversicherungen die eigenverantwortliche Absicherung an Bedeutung. So kritisiert etwa Jakob Passweg, Onkologe und ehemaliger Präsident der Krebsliga Schweiz, dass längst nicht mehr alle Patient*innen die bestmögliche Behandlung bekommen und vor allem Krebspatient*innen immer häufiger existenziell auf Leistungen von Zusatzversicherungen angewiesen sind (vgl. Passweg 2017 zit. von Voigt 2017: 33). Dies ist unter anderem problematisch, weil im Zusatzversicherungsbereich keine vorbehaltlose Aufnahmespflicht besteht und Versicherungsgesellschaften unattraktive (kostenintensive) Anfragen ablehnen können. Auch im Bereich der Altersvorsorge kommt der privaten Absicherung eine immer grössere Bedeutung zu. So weist das Bundesamt für Sozialversicherungen (2020: 30f.) darauf hin, dass die staatliche Vorsorge (1. Säule inkl. Ergänzungsleistungen (EL)) heute lediglich noch für die Existenzsicherung, nicht aber für die Sicherung der gewohnten Lebenshaltung (2. Säule) oder gar die Befriedigung individueller Bedürfnisse (3. Säule) reicht. In der Schweiz hängen die Sozialleistungen zudem stark von der Position und dem Status auf dem Arbeitsmarkt ab, was gesellschaftliche Positionen konserviert und zu keiner Umverteilung führt (vgl. Esping-Andersen 1991: 55-78; Kohl 1999: 321-322).

Ebenfalls im Bereich Psychologie – konkret in der Motivationspsychologie – kann die Alltagserfahrung verortet werden, wonach Dankbarkeit ein wichtiger Motivator für prosoziales Verhalten darstellt. Insbesondere in Bezug auf ehrenamtliche Tätigkeiten finden sich zahlreiche Hinweise darauf, dass Dankbarkeit sowie Anerkennung (vgl. Geissler/Sticher 2014: 53-70; Herger 2019: 52; Lamprecht/Fischer/Stamm 2020: 95-109; Zwengel 2019: 518) Freiwillige zu ihrem Einsatz anspornen. Zwengel bezeichnet Dankbarkeit denn auch als «zentralen Faktor für das Gelingen des ehrenamtlichen Engagements» (2019: 518) und stellt gleichzeitig einen Zusammenhang her zwischen Undankbarkeit und Belastung, Enttäuschung und Frustration. Inwiefern dieselben Erkenntnisse auf das professionelle soziale Helfen übertragen werden können, wird zu einem späteren Zeitpunkt thematisiert (siehe dazu Unterkapitel 3.2).

Dankbarkeit als Mittel zur Umsatzsteigerung

Wie unter anderem während den teils hitzigen Debatten um Massnahmen und Verordnungen im Zusammenhang mit der Corona-Pandemie deutlich geworden ist, spielen nicht zuletzt wirtschaftliche Anliegen bzw. Überlegungen in westlichen Industrieländern eine grosse Rolle. Dementsprechend kann davon ausgegangen werden, dass es auch eine wirtschaftswissenschaftliche Sichtweise auf Dankbarkeit gibt. Tatsächlich kommt beispielsweise eine Untersuchung zu Dankbarkeit und Wirtschaftswahrnehmung zum Schluss, dass Dankbarkeit dazu führen kann, dass Verbraucher*innen die Wirtschaftslage positiver einschätzen und entsprechend

mehr einkaufen (vgl. Bock/Eastman/McKay 2013: 451). Experimente zum Kaufverhalten zeigten, dass etwa Kund*innen, bei denen die Verkäufer*innen nach dem erfolgten Kauf angerufen und sich bedankt hatten, später deutlich mehr kauften (vgl. Jobber/Lancaster/Le Meunier-Fitz-Hugh 2006). Ein Bericht von Wetzel, Klein und Hammerschmidt (2015) zu den «Dos and Dont's» im Umgang mit Kund*innen weist zudem darauf hin, dass Kund*innen dankbarer sind für eine besondere Behandlung, wenn diese nicht mit vergangenen Einkäufen in Zusammenhang gebracht wird. Dies, weil sie dann stärker auf das wohlwollend agierende Unternehmen und weniger auf die eigene Leistung attribuieren. Das sogenannte Kund*innenbeziehungsmarketing bezieht sich ebenfalls auf Dankbarkeit und beschreibt die Kund*innendankbarkeit als einen zentralen Mechanismus, um Kund*innenbeziehungen zu erklären (vgl. Eggert/Steinhoff/Garnefeld 2015; Palmatier et al. 2009).

Eine der wirkungsvollsten Marketing-Strategien basiert zudem auf dem Reziprozitätsprinzip, welches, wie später aufgezeigt wird, mit dem Themenkomplex Dankbarkeit in einem engen Zusammenhang steht. Das Prinzip des reziproken Austauschs bzw. die «Logik des Gebens, Nehmens und Erwiderns» (Adloff/Mau 2005: 9) besagt, vereinfacht ausgedrückt, dass, wenn man von jemandem eine Leistung oder ein Entgegenkommen erhalten hat, man gewissermaßen in deren*dessen Schuld steht und das Bedürfnis verspürt, dieses Ungleichgewicht wieder auszugleichen. Im Verkauf wird dieses Prinzip genutzt, indem Verkäufer*innen ihren potenziellen Kund*innen einen Gefallen tun (sie beispielsweise auf eine kostenfreie Werbe- und Verkaufsfahrt einladen) und diese daraufhin das Bedürfnis verspüren, im Gegenzug dazu den Verkäufer*innen einen Gefallen zu tun (indem sie beispielsweise Heizdecken kaufen).

Der vorangehend unter dem Titel «Dankbarkeit als Mittel zur Selbstoptimierung» beschriebene Trend, wonach Individuen zur permanenten Selbstverbesserung angehalten werden, kann ebenfalls im Bereich des ökonomischen Denkens verortet werden. Bröckling (2013: 279) hält dazu fest: «Die Individuen [...] werden heute dazu angehalten zu leben, als ob sie ein Projekt aus sich selbst machten: Sie sollten an ihrer Emotionswelt arbeiten, an ihren häuslichen und ehelichen Abmachungen, ihren Beziehungen mit der Arbeit [...] sie sollen einen Lebensstil entwickeln, der ihren Existenzwert ihnen selber gegenüber maximiert.»

Dankbarkeit im Zeichen der Reziprozität

Das Prinzip der Wechselseitigkeit stellt eine wichtige Voraussetzung dar für die Theorie der sozialen Rolle und des sozialen Handelns (vgl. Hillmann 2007: 752). Reziprozität beinhaltet demnach gemäss der sogenannten Austauschtheorie (weiter fortentwickelte Konzepte werden als Tauschtheorie bezeichnet) insbesondere das sozial stabilisierend wirkende Prinzip der möglichst weitgehenden Ausgewogenheit von Leistung und Gegenleistung (vgl. ebd.). Morikawa (2018: 36) verweist im Zusammenhang mit der Austauschtheorie auf einen «blinden Fleck», indem er die Frage in den Raum stellt, wie sich die Akteurinnen*Akteure zum ersten

Tausch motivieren, wenn davon ausgegangen wird, dass die Gegengabe lediglich eine Reaktion auf eine Gabe darstellt. Gemäss dem deutschen Philosophen und Soziologen Simmel (1997 [1908] zit. nach Morikawa 2018: 37) besteht die Schwierigkeit darin, dass nach dem Reziprozitätsprinzip die Gabeleistung zwar in geeigneter Weise erwidert werden muss, gleichzeitig aber keine Gegengabe mit der ersten Gabe verglichen werden kann. Diese Unmöglichkeit einer Erwidern löst den «unendlichen Austauschprozess» aus und steht in einem engen Zusammenhang mit Dankbarkeit. Demnach lebt in der ersten Gabe eine Freiheit, welche die Gegengabe nicht besitzt und die mit Dankbarkeit beschrieben werden kann, wobei Dankbarkeit Individuen aneinanderbindet und relevant ist für das Bestehen der Gesellschaft (vgl. ebd.). Auch Zygar und Angus (2016: 40) argumentieren, dass eine stabile und harmonische Gesellschaft Dankbarkeit voraussetzt bzw. Dankbarkeit als ein wesentlicher Grundstein der Gesellschaft gesehen werden kann. Gemäss Algoe und Stanton (2012: 165) fördert sie die Aufrechterhaltung zwischenmenschlicher Beziehungen, indem sich der*die Empfänger*in an die Wohltat erinnert und motiviert ist, die Tat zu erwidern, um «eine positive Beziehung mit dem Wohltäter (sic!)» zu pflegen. Aus soziologischer Sicht kann zudem auf die Erwähnung der von Mauss (2013 [1925]) entwickelten und breit rezipierten Gaben-Theorie nicht verzichtet werden. Demnach ist Gabe nahezu nie vorbehaltlos, sondern zielt immer auf Gegengabe ab. Es existiert eine allgemein gültige, natürliche Verpflichtung zu geben, zu nehmen und zu erwidern. Wobei es nie über einen reinen Austausch von Gütern, sondern darüber hinaus immer auch um den Austausch von Höflichkeiten, Festessen, Ritualen und mehr geht. Zweck dieses Kreislaufs von Geben, Nehmen und Erwidern ist laut Mauss letztlich die Aufrechterhaltung sozialer Beziehungen (vgl. ebd.).

Gemäss dem französische Soziologen Bourdieu (1980: 180f.) beruht das Reziprozitätsprinzip seinerseits auf zwei Prinzipien, nämlich auf einer zeitlichen Verzögerung der Gegengabe sowie auf der Unterschiedlichkeit der Gegengabe zur ersten Gabe. Wenn diese Prinzipien beachtet werden, entsteht ein System, das bei einer Gabe die Gegengabe nicht als Gegenleistung erscheinen lässt. Auf diese Weise wird die Reziprozität verschleiert (vgl. ebd.). Diese von Bourdieu postulierte Verschleierung könnte dazu beitragen, dass der im Sinne eines gelingenden sozialen Miteinanders angestrebte «korrekte» Umgang mit Geben und Helfen bzw. Empfangen und Verdanken eine Herausforderung darstellt. Hinzu kommt, dass es (abgesehen von den obgenannten Benimmbüchern) keine verbindlichen Handlungsanleitungen gibt, wobei Stegbauer (2010: 114) darauf verweist, dass Handlungen, die sich am Prinzip der Gegenseitigkeit orientieren, am besten verstanden werden können, wenn man sich in den Standpunkt der anderen Person versetzt. Damit kann nicht nur Einfühlung erreicht werden, sondern es hilft auch die Erwartung der anderen Personen zu antizipieren (vgl. ebd.).

In Anerkennung des Reziprozitätsprinzips stellt sich die Frage, inwiefern zwischen Dankbarkeit und Verpflichtung ein Zusammenhang besteht. Wie Zygar und Angus (2016: 39) darlegen,

werden zumindest im Bereich der Psychologie Dankbarkeit und Verpflichtung heute als zwei unterschiedliche und unabhängige Konstrukte behandelt. Dankbarkeit als positives Gefühl entsteht demnach, wenn man eine wohlwollende Intention in der Handlung des Helfenden sieht. Dem gegenüber entsteht ein mit negativen Gefühlen verbundenes Verpflichtungsgefühl, «wenn man sich auf den Gefallen fokussiert und vom Helfenden die Erwartung der Rückzahlung des Gefallens spürt» (Zygar/Angus 2016: 39). Wobei dankbare Menschen häufiger einen Gefallen erwidern als verpflichtete Menschen (vgl. McCullough et al. 2008: 281-285). In den Wissenschaften Soziologie und Philosophie hingegen werden Dankbarkeit und Verpflichtung als gemeinsames Konstrukt betrachtet (vgl. Watkins et al. 2006: 217-241). So beschreibt etwa der englische Philosoph Hobbes Dankbarkeit als «einen emotionalen Zustand der Verschuldung» (Hobbes 1651 zit. nach Greenberg 1980: 17) und plädiert dafür, dass Menschen Dankbarkeit als eine Antwort auf einen unverdienten Gefallen zeigen sollten (vgl. Hobbes 1651 zit. nach Schrader et al. 2006: 186).

Unterschiede zwischen Kulturen und sozialen Schichten

Unter anderem die Aussage von Stegbauer (2010: 114), wonach auf dem Prinzip der Gegenseitigkeit beruhende Handlungen am besten durch Antizipation des anderen verstanden werden können, verweist darauf, dass ein gesellschaftlich erwünschter Umgang mit Dank und Dankbarkeit einen Lern- bzw. Entwicklungsprozess voraussetzt, bzw. dass sich der Mensch im Laufe seines Lebens die nötige Kompetenz aneignet. Darauf basierend scheint der Autorin ein Bezug zum soziologischen Habitus-Konzept von Bourdieu (2018 [1979]) naheliegend. Demnach bildet sich ein primärer Habitus⁴ im Laufe der Sozialisation in der Familie, welcher später durch die Sozialisation im Schulwesen verstärkt oder modifiziert wird. Dieser Habitus ist anpassungsfähig, wobei die frühen Spuren stets prägend wirken (vgl. Jurt 2010: 11). Das Habitus-Konzept (2018 [1979]) wiederum verweist darauf, dass etwaige Praxisformen und Verhaltensweisen nur innerhalb einer bestimmten sozialen Schicht⁵ gültig sind. Es kann dementsprechend davon ausgegangen werden, dass es unter anderem schichtübergreifend zu Missverständnissen oder gar Kollisionen im Umgang mit Dankbarkeit kommt.

Unterschiede werden aber nicht nur in Bezug auf soziale Schichten, sondern auch auf Kulturen beschrieben. Interessant ist hier etwa die japanische Sprache, wo man sich je nach Situation und sozialem Kontext mit «arigato» oder «sumimasen» bedankt (vgl. Naito/Sakata 2010: 180). Der erste Ausdruck kann mit dem «Danke» der deutschen Sprache verglichen werden, während der zweite Ausdruck wörtlich übersetzt «Entschuldigung» bedeutet und beispielsweise dazu verwendet wird, sich bei einer fremden Person für das Offenhalten der Türe zu bedanken

⁴ Bezeichnung für die «Gesamtheit der in Aussehen, Kleidung Gestik, Mimik, Sprache usw. zum Ausdruck kommenden Besonderheiten des persönlichen Verhaltensstils» (Hillmann 2007: 324f.)

⁵ Soziale Schicht wird hier als soziologischer Grundbegriff verstanden der «allg. eine Kategorie von Gesellschaftsangehörigen bezeichnet, die hinsichtlich der vertikalen Sozialstruktur bzw. der sozialen Ungleichheit gemeinsame Merkmale aufweisen» (Hillmann 2007: 271).

(vgl. ebd.). Die Verwendung des Wortes «Entschuldigung» im Sinne von «Danke» kann auf die sogenannte On-Kultur zurückgeführt werden. Demnach besteht eine soziale Verpflichtung, wenn Personen einen Gefallen von anderen erhalten, wobei diese Verpflichtung positiv eingeschätzt wird (vgl. ebd.). Naito et al. (2005: 248) weisen denn auch darauf hin, dass Pflicht und Verpflichtung in vielen sogenannten kollektivistischen Kulturen⁶ einen hohen Stellenwert haben, dass aber das Ausmass der positiven Einschätzung von Verpflichtung verbunden mit Dankbarkeit innerhalb kollektivistischer Kulturen stark variiert. Eine Studie von Shen et al. (2011: 271) zeigt zudem, dass Personen aus kollektivistischen Kulturen eher dazu tendieren, eine Wohltat aufgrund vorgegebener Normen zu erwidern und gleichzeitig besonders darunter leiden, wenn sie nicht in der Lage sind, sich zu revanchieren. Mögliche Gründe dafür sind Unterschiede in der Selbstwahrnehmung (vgl. Markus/Kitayama 1991 zit. nach Zygar/Angus 2016: 43). Demnach revanchieren sich Individuen mit einer abhängigen Sichtweise des Selbst eher aus Erwartung und Pflichtgefühl für eine Wohltat als Individuen mit einer unabhängigen Sichtweise des Selbst (vgl. Clark/Mills 1979; Miller/Bersoff 1994 zit. nach Zygar/Angus 2016: 43). Zöllner (2016: 58) weist zudem darauf hin, dass nicht alle Sprachen einen Terminus für den Sprechakt des Dankens bereitstellen. Sie bezeichnet es aber als wahrscheinlich, dass Dankbarkeit auch empfunden werden kann, wenn kein Wort für den Dank verwendet wird.

Dankbarkeit als moralischer Wert

Wie vorangehend beschrieben wird Dankbarkeit in der Gesellschaft als wichtige Anstandsregel bereits kleinen Kindern beigebracht. Diese Feststellung wirft die Frage auf, inwiefern es sich bei Dankbarkeit um einen moralischen Wert handelt. Im Duden (2001: 650) wird Moral als «Gesamtheit von ethisch-sittlichen Normen, Grundsätzen, Werten, die das zwischenmenschliche Verhalten einer Gesellschaft regulieren, die von ihr als verbindlich akzeptiert werden» beschrieben. Dementsprechend kann Dankbarkeit als moralischer Wert eingestuft werden. McCullough et al. (2001: 257) konzeptualisieren Dankbarkeit als «moralischen Affekt», der als «moralischer Kompass» fungiert und dafür sorgt, dass man wahrnimmt, dass man der*die Empfänger*in einer moralischen Handlung ist, wobei das moralische Motiv verantwortlich ist, dass man sich gegenüber dem*der Helfer*in und anderen Personen prosozial verhält (vgl. ebd.). Zygar und Angus (2016: 41) postulieren Dankbarkeit zudem als Charakterstärke gemäss der Definition von Peterson und Seligman (2004: 553-558), wobei Charakterstärken die Voraussetzungen für universell gültige Tugenden bilden. Tatsächlich war der römische Philosoph und Politiker Cicero (106 bis 43 v. Chr.) überzeugt, dass «Dankbarkeit nicht nur die

⁶ Die USA werden gerne als Prototyp einer individualistischen Kultur und China als Prototyp einer kollektivistischen Kultur dargestellt. Ein empirischer Kulturvergleich (vgl. Fuchs/Roller 2015:191) hat aber gezeigt, dass es in den USA auch einen mehr oder weniger grossen Anteil an Bürger*innen mit kollektivistischen Wertorientierungen gibt, und in China einen mehr oder weniger grossen Anteil an Bürger*innen mit individualistischen Wertorientierungen (vgl. ebd.). Länder als Ganzes der einen oder anderen Kultur zuzuordnen ist entsprechend wenig sinnvoll.

grösste aller Tugenden, sondern auch die Mutter aller Tugenden sei» (Cicero ~47 v.Chr. zit. nach Sierck/Radtke 2015: 21). Wobei Tugenden im Sinne der Tugendethik als Charaktereigenschaften in der Sozialisation erworben werden und sich am guten Leben orientieren (vgl. Anscombe 2005: 101f.). Der griechische Philosoph Aristoteles (384 bis 322 v. Chr.) hingegen soll Dankbarkeit nicht als Tugend, sondern gar als Schwäche gesehen haben, die mit der Grösse einer Seele nicht zu vereinbaren und deshalb auch keine Tugend sei (vgl. Sierck/Radtke 2015: 21). Denn wahrhaft grosszügige Menschen seien selbstgenügsam und lehnten gegenseitige Verpflichtungen ab (vgl. ebd.).

Gemäss Nisters (2012: 212-218) kann Dankbarkeit sowohl als Tugend als auch als Gefühl argumentiert werden. Gegen die «Gefühls-These» spricht etwa, dass Gefühle einen Gegensatz haben, Dankbarkeit aber zwei, nämlich Undank/Unterdank und Überdank. Und gegen die «Tugend-These» spricht unter anderem, dass Substantive, welche eine Tugend bezeichnen, nicht zu direkten Objekten des Verbs empfinden werden können («A empfindet Tapferkeit»), Dankbarkeit hingegen schon (vgl. ebd.). Überdank liegt demnach vor, wenn Person A dankbar ist, obwohl Person B ihr gar keine dankwürdige Wohltat erwiesen hat und Unterdank, wenn A nicht dankbar ist, obwohl ihr B eine dankwürdige Wohltat erwiesen hat (vgl. Nisters 2012: 151).

Schattenseiten der Dankbarkeit

Soziales Helfen ist auf Seiten der Geber*innen/Helfer*innen mit positiven Gefühlen verbunden (vgl. Geissler/Sticher 2014: 53-70; Herger 2019: 52, Lamprecht/Fischer/Stamm 2020: 95-109; Zwengel 2019: 518). So kommen verschiedene Studien zum Schluss, dass anderen Menschen zu helfen oder auch Geld zu spenden den eigenen Stress reduziert und das Glücksgefühl erhöht (vgl. Aknin/Dunn/Norton 2011: 354; Raposa/Laws/Ansell: 2016: 694-697). Auf Seiten der Empfänger*innen hingegen findet die Autorin keine entsprechenden Hinweise. Zwar kann angenommen werden, dass eine ersehnte Hilfeleistung Erleichterung und Dankbarkeit auslöst. Gleichzeitig muss bedacht werden, dass die Empfänger*innen womöglich gemäss dem Prinzip der Reziprozität eine Art Dankesschuld empfinden, was unter anderem dazu führen kann, dass sie die Helfer*innen künftig meiden (vgl. Watkins et al. 2006: 236-239).

Weitere kritische Hinweise rund um den Themenkomplex Dankbarkeit finden sich im Hinblick auf Macht. Dies ist besonders bedeutsam, weil in der Sozialen Arbeit eine Machtasymmetrie bereits strukturell vorhanden ist (vgl. Hochuli Freund/Stotz 2017: 57). So weisen etwa Sierck und Radtke (2015: 11f.) darauf hin, dass es kein Zufall sei, dass traditionelle Gesten der Dankbarkeit wie etwa Knicks und Diener damit verbunden sind, sich klein zu machen. Dankbarkeit kann demnach «ein Verhältnis von oben und unten, von Abhängigkeit und Machtkonstellation widerspiegeln» (Sierck/Radtke 2015: 11). Die Autor*innen postulieren, dass die Erziehung zur Dankbarkeit verhindert, nein zu sagen, eigene Ansprüche zu formulieren und sich insgesamt zu emanzipieren (vgl. ebd.). Gemäss Zöllner (2016: 31) setzt Dankbarkeit die Einwilligung in

Abhängigkeit voraus, weswegen sie als Beschneidung der eigenen Freiheit und Unterdrückung empfunden werden kann. Auch Wood et al. (2010: 902) weisen auf Risiken hin. So verhindert Dankbarkeit für eine objektiv unfaire Versorgung die Wahrscheinlichkeit adaptiver Korrekturmaßnahmen.

Formel zum Umgang mit Dankbarkeit

Wie von Wood et al. (2008: 281) dargelegt, tritt das Gefühl der Dankbarkeit bei einer Person auf, nachdem ihr geholfen wurde, wobei zwar eine Dankesäußerung verlangt, nicht aber Dankbarkeit als echtes Gefühl erzwungen werden kann. Vielmehr steht der Gedanke, man *sollte* dankbar sein, echter Dankbarkeit geradezu im Weg (vgl. Larsson: 2016: 59). Wenn echte Dankbarkeit also keine zwingende Reaktion auf Hilfe bzw. Gaben ist, stellt sich die Frage, unter welchen Umständen Dankbarkeit auftritt oder eben auch nicht. Larsson (2016: 44) hält dazu fest, dass Dankbarkeit eine natürliche Reaktion ist, wenn unsere Bedürfnisse erfüllt sind.

Eine hilfreiche Orientierung liefert nicht zuletzt Nisters (2012), der in seinem philosophischen Grundlagenwerk zur Dankbarkeit eine Formel aufgestellt hat, mit welcher festgestellt werden kann, ob es sich bei einer Hilfeleistung um eine «dankwürdige Wohltat» handelt oder nicht. Demnach gilt: «A dankt D dann, wenn (i) D F tut oder lässt, (ii) F eine wohltätige Wirkung E auf A entfaltet und (iii) diese Wirkung E ausschlaggebend dafür war, dass D F tat oder ließ, es also dem D um A ging.» (Nisters 2012: 60) Sind die Bedingungen (i), (ii) und (iii) erfüllt, spricht man von einer dankwürdigen Wohltat, andernfalls nicht (vgl. ebd.). Siehe dazu die nachfolgende Darstellung.

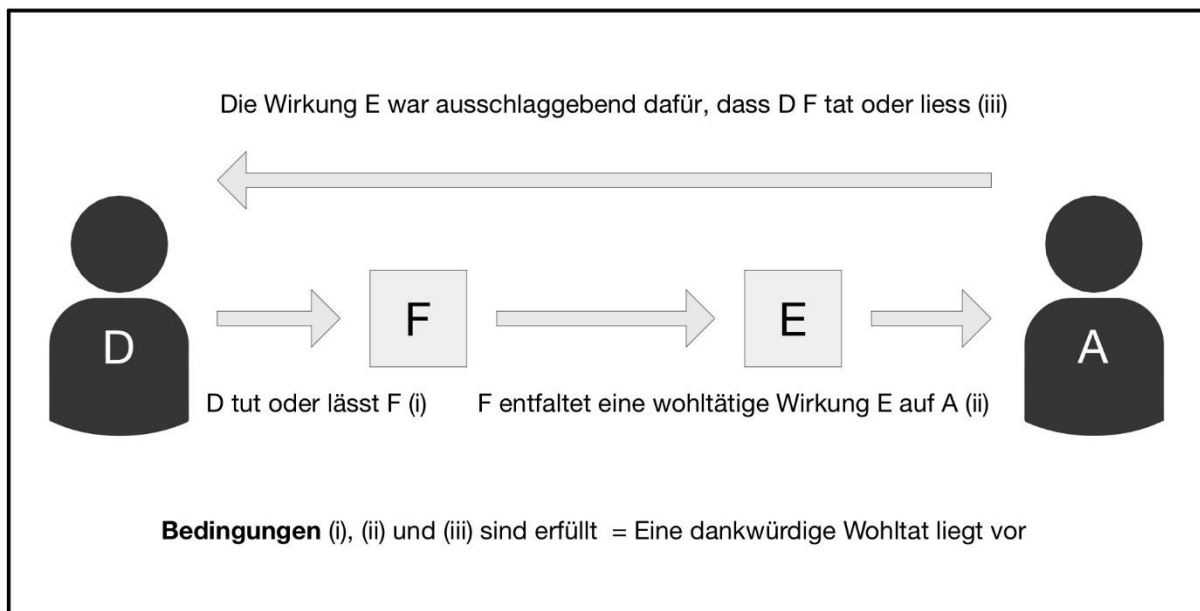


Abb. 2: Dankwürdige Wohltat (Eigene Darstellung in Anlehnung an Nisters 2012: 60)

Keine dankwürdige Wohltat liegt unter anderem dann vor, wenn A Schaden zugefügt wurde, die Wohltat A weder nützt noch schadet, sie aus Zwang oder aufgrund höherer Gewalt geschah, sie einer rechtlichen Verpflichtung von D entspricht, es sich um eine Selbstverständlichkeit handelt, die Wohltat nur als Mittel zum Zweck diente oder die Wohltat ungerne oder unwillig A zuteilwurde (vgl. Nisters 2012: 60-65). Um als dankwürdige Wohltat zu gelten, ist also nicht nur die Wohltat an sich entscheidend, sondern ebenso die dahinterstehende Motivation der Geber*innen (vgl. ebd.). Ein weiterer interessanter Hinweis findet sich bei Nisters (2012: 142) zum Thema Rückerstattung. Und zwar kommt er zum Schluss, dass eine Person durchaus dankbar sein kann, obwohl sie ihre Dankesschuld nicht in Form äusserer Rückerstattung abträgt. Eine unterlassene Rückerstattung ist demnach geradezu ein Grund dafür, anzunehmen, dass Dankbarkeit vorliegt (vgl. ebd.).

Das Phänomen der Dankbarkeit beschreibt Nisters (2012: 113-118) auf drei Ebenen: einer kognitiven, einer emotionalen und einer praktischen. Auf der kognitiven Ebene muss der*die Empfänger*in bestimmen, ob eine dankwürdige Wohltat vorliegt, indem er*sie die Motive der*des Geberin*Gebers, den Nutzen der Wohltat sowie Werte und Normen bewertet, welche als Voraussetzung für eine dankwürdige Wohltat gelten. Ohne diese Interpretationsleistung kann es demnach keine Dankbarkeit geben. Auf emotionaler Ebene sind Freude (unter anderem über die Wohltat an sich und darüber, als Empfänger*in ausgewählt worden zu sein) und Wohlwollen relevant. Auf der praktischen Ebene schliesslich drückt sich Dankbarkeit in konkreten Sprechakten oder Tathandlungen aus (vgl. ebd.).

Gemäss Wood et al. (2008: 281-290) empfinden Personen vor allem dann Dank, wenn sie die Hilfe als relevant beurteilen, wenn die Hilfe für die Helfer*innen mit hohen Kosten verbunden war und wenn sie den Eindruck haben, dass die Helfer*innen selbstlos helfen. Wichtige psychologische Faktoren, die das Erleben und die Bekundung von Dankbarkeit beeinflussen, sind die «wahrgenommene Absicht des Wohltäters (sic!)» sowie die «Empathie seitens des Wohltäters (sic!) dem Empfänger (sic!) gegenüber» (Smith 1790 zit. nach Zygar/Angus 2016: 39).

Theologische⁷ Sichtweise auf Dankbarkeit

Laut Steindl-Rast (2019: 112) ist Dankbarkeit etwas zutiefst Religiöses in dem Sinne, dass sie verbindet, was zerrissen ist. Demnach ist Dankbarkeit nah am Herzen jeder Religion und stellt unter anderem ein wichtiges Verbindungsglied zwischen den verschiedenen Religionen dar (vgl. ebd.). Zur christlichen Theorie der Dankbarkeit in der heutigen Gesellschaft hält Zöllner (2016: 108) fest, dass Dank im Neuen Testament eng mit Loben verbunden ist bzw. im Alten Testament gar damit gleichgesetzt werden kann. Die nachfolgenden Erkenntnisse zu Dank-

⁷ Theologie wird hier verstanden als «wissenschaftliche Lehre von einer als wahr vorausgesetzten (christlichen) Religion, ihrer Überlieferung und Geschichte» (Duden 2001: 991).

barkeit und Lob basieren auf ihren Aussagen (vgl. Zöllner: 91-108). Demnach gehört das Loben Gottes unweigerlich dazu, wenn Dankbarkeit im biblischen Sinne praktiziert wird. Lob und Klage werden zusammengedacht, wobei insbesondere im Hinblick auf die Seelsorge «Raum für Zeiten der Klage gelassen» und nicht vorschnell zum Dank übergangen werden soll. Die Aufforderung zum Dank ist dementsprechend keine Aufforderung zu einem inneren Zustand der Freude, sondern vielmehr «eine generelle Bereitschaft, Gott in allen Lebensumständen als Geber des Lebens zu loben». Dabei wird Dankbarkeit (auch nicht als Dank an Gott) etwa im Neuen Testament nicht per se positiv beurteilt. Kritisiert wird unter anderem, wenn ein Dankgebet als Eigenlob missbraucht wird und wenn Dank nicht zugleich zum Teilen mit den Armen führt (vgl. ebd.).

2.2 Relevante Aspekte für die Definition des Begriffs Dankbarkeit

Nachdem nun unterschiedliche Sichtweisen und Überlegungen zum Themenkomplex Dankbarkeit aufgezeigt worden sind, bestimmt die Autorin eine Reihe von Aspekten, welche ihr Sichtweisen und wissenschaftsübergreifend relevant erscheinen. Damit wird definiert, wie Dankbarkeit in dieser Arbeit verstanden wird und gleichzeitig eine Grundlage für die Weiterarbeit geschaffen. Konkret sollen die als relevant eingestuft Aspekte in einen Bezug zur Profession der Sozialen Arbeit gestellt und mögliche Konsequenzen und Auswirkungen aufgezeigt werden. Wichtig scheint der Autorin demnach das Prinzip der *Reziprozität*, wonach eine möglichst weitgehende Ausgewogenheit von Leistung und Gegenleistung angestrebt wird sowie das Wissen darum, dass echte Dankbarkeit *nicht eingefordert* werden kann, sondern quasi «automatisch» entsteht (bzw. nur *freiwillig* entstehen kann), wenn die dazu nötigen Voraussetzungen (z.B. *die Wohltat wird herbeigesehnt*) gegeben sind. Zur Frage, ob jemand Dankbarkeit empfindet oder nicht, kann festgehalten werden, dass dies nicht nur von der Wohltat selbst abhängt (hat sie eine *wohltuende Wirkung?*), sondern auch von der dahinterstehenden *Motivation der Helfer*innen/Geber*innen*. Wesentlich ist dabei, dass die Helfer*innen/Geber*innen zu ihren Wohltaten *nicht verpflichtet sind*. Weitgehend unbestritten scheint auch, dass Helfen und Geben *glücklich* macht und Dankbarkeit für Helfer*innen/Geber*innen einen *Motivator* darstellt und dass gerade im Zusammenhang mit Gaben bzw. Hilfeleistungen Dankbarkeit meist *erwartet wird*, wobei diese Erwartungshaltung *selten expliziert* wird. Auf Seiten der Empfänger*innen bestehen *Risiken*, dass etwa Gefühle von *Schuld* und *Unzulänglichkeit* auftreten können und zudem ein *Machtgefälle* entsteht bzw. ein bereits vorhandenes verstärkt wird. Positive Aspekte auf Seiten der Empfänger*innen sind die im Dank enthaltenen Gefühle *Freude* und *Wohllollen*. Ausserdem wird Dankbarkeit mit einer Reihe von *positiven Effekten* in Zusammenhang gebracht (unter anderem Verbesserung von sozialen Beziehungen, der Schlafqualität, des psychischen und generellen Wohlbefindens und der allgemeinen Lebenszufriedenheit), weswegen Dankbarkeit im Sinne von *Selbstoptimierung* einen eigentlichen

Trend darstellt. Dankbarkeit ist zudem Teil der *Anstandsregeln* und ein eigentlicher *moralischer Wert*, wobei den Menschen *keine verbindlichen Handlungsanleitungen* zur Verfügung stehen. Dankbarkeit *bindet Individuen* aneinander und scheint relevant für das Bestehen der Gesellschaft. Sie ist ausserdem geeignet, *Beziehungen* zu festigen. Bezüglich unterschiedlicher *Kulturen und sozialen Schichten* können Unterschiede im Umgang mit Dankbarkeit angenommen werden. Schliesslich bestehen zum Gefühl der Dankbarkeit die beiden Gegensätze *Undank* bzw. *Unterdank* und *Überdank*, welche für einen Mangel bzw. Überschuss von Dankbarkeit stehen.

3 Dankbarkeit im Kontext Sozialer Arbeit

Im nachfolgenden Kapitel wird Dankbarkeit entlang der vorangehend als relevant eingestuften Aspekte mit der Profession Soziale Arbeit in Zusammenhang gebracht und es werden mögliche Konsequenzen für Klient*innen sowie Auswirkungen auf das professionelle Handeln aufgezeigt.

3.1 Sag schön Danke: Erwartungen

Wie in Kapitel 2.1 dargelegt gibt es zahlreiche Hinweise darauf, dass im Zusammenhang mit Hilfe bzw. Gaben so gut wie immer ein bestimmtes Mass an Dankbarkeit erwartet wird, weswegen die Autorin Erwartungen als relevanten Aspekt von Dankbarkeit wertet. In der Sozialen Arbeit findet dieses Helfen und Geben im professionellen Rahmen statt. Dies bedeutet unter anderem, dass die agierenden Sozialarbeiter*innen für ihr Engagement entlohnt werden bzw. etwaige Gaben nicht aus ihrem privaten Portemonnaie zahlen und etwaige Tätigkeiten nicht in ihrer Freizeit verrichten müssen. Da in dieser Arbeit (wie eingangs dargelegt) ein besonderes Augenmerk auf die Soziale Arbeit von öffentlichen Trägerschaften gelegt wird (bzw. auf Einrichtungen und Angeboten von privaten Trägerschaften, sofern diese ihren Klient*innen mit staatlichen Leistungen unterstützend zur Seite stehen), kann für die betreffenden Klient*innen festgehalten werden, dass sie in der Regel einen begründeten Anspruch auf bestimmte Hilfen und Gaben haben.

Gemäss Nisters (2012: 58) handelt es sich bei solchen (im genannten Rahmen) erbrachten Dienstleistungen um «Pflichtleistungen», welche keine dankwürdigen Wohltaten darstellen und dementsprechend auch nicht geeignet sind, auf Seiten der Empfänger*innen Dankbarkeit zu wecken. Vielmehr ist Dankbarkeit in solchen Fällen gar «völlig unangebracht» (Nisters 2012: 58). Demnach besteht also theoretisch kein Anlass zu Dankbarkeit, wenn Sozialarbeiter*innen ihren Klient*innen den gesetzlich vorgesehenen Grundbedarf übermitteln oder in einem Asylzentrum für eine angemessene Unterbringung und Beschäftigung sorgen. Darauf basierend könnte der Schluss gezogen werden, dass Sozialarbeiter*innen für ihre Dienstleistungen von ihrer Klientel gleich viel oder wenig Dankbarkeit erwarten dürfen wie Charcuterie-

Verkäufer*innen von ihren Kund*innen für die Übergabe von Wurst-Paketen. Diese Schlussfolgerung erscheint der Autorin auf den ersten Blick korrekt und stimmig. Gleichzeitig steht sie im Widerspruch zu ihren persönlichen beruflichen Erfahrungen und Beobachtungen, wonach Sozialarbeiter*innen von ihren Klient*innen eigentlich immer zumindest eine Spur von Dankbarkeit erwarten (bzw. sich immer wieder einmal über undankbare Klient*innen beschweren), wobei diese Erwartungshaltung laut Einschätzung der Autorin oft nicht bewusst wahrgenommen bzw. eingenommen wird.

Dass Sozialarbeiter*innen mutmasslich mehr Dankbarkeit erwarten als Charcuterie-Verkäufer*innen, liegt möglicherweise daran, dass es sich bei der Sozialen Arbeit um eine besondere Dienstleistung, nämlich um eine «soziale Dienstleistung» handelt, in deren Vollzug Koproduktion eine unabdingbare Tatsache darstellt (vgl. Hochuli Freund/Stotz 2017: 54) und die Professionellen der Sozialen Arbeit als ganze Personen involviert sind (vgl. ebd.). Sich zu bedanken stellt eine wichtige und alltägliche Anstandsregel dar, die auch bei geradezu selbstverständlichen Hilfsleistungen zur Anwendung kommt – etwa indem wir uns dafür bedanken, dass jemand, der direkt vor uns geht, die Türe offenhält bzw. sie uns nicht vor der Nase zuschlägt. Die Involviertheit als ganze Person führt laut Ansicht der Autorin dazu, dass die von den Sozialarbeiter*innen im Laufe ihres Lebens verinnerlichte Denk- und Handlungsweise zum Themenkomplex Dankbarkeit in die berufliche Beziehung hineinspielt.

Eine Rolle spielt mit grosser Wahrscheinlichkeit auch die historische Entwicklung der sozialen Hilfe bzw. die Art und Weise, wie zu unterschiedlichen Zeiten über Notlagen nachgedacht und mit bedürftigen Menschen umgegangen wurde. Dabei stellt – stark verkürzt dargestellt – der Übergang vom Almosengeben (verdankenswerte Gabe) zum staatlich organisierten System der sozialen Sicherheit (Anrecht) einen entscheidenden Wandel dar. Wobei Fürsorgeempfänger*innen in der Schweiz noch im Jahr 1914 in 17 Kantonen vom Stimm- und Wahlrecht ausgeschlossen (vgl. Head-König/Christ 2014: o.S.) und Unterstützungsleistungen mit Disziplinierungsmassnahmen verbunden waren. Dass Bezüger*innen von Unterstützungsleistungen in der öffentlichen Debatte gerne Faulheit oder Betrug vorgeworfen wird und etwa die Sozialhilfe auf bestimmte Verhaltensweisen mit negativen Sanktionen reagiert, wertet die Autorin als Hinweis darauf, dass mutmasslich der Vergangenheit angehörende Vorstellungen (das Individuum trägt die volle Verantwortung für seine Notlage, es gibt gute und schlechte Arme, Hilfe muss verdient werden) nach wie vor Gültigkeit besitzen.

Zur Dankbarkeitserwartung beitragen könnte auch, dass Professionelle der Sozialen Arbeit bei ihrer Tätigkeit oft über einen mehr oder weniger grossen Ermessensspielraum verfügen und zudem immer als ganze Personen involviert sind (vgl. Hochuli Freund/Stotz 2017: 44). Wenn wir also davon ausgehen, dass Sozialarbeiter*in X gegenüber Klient*in Y nicht einfach «nur»

Dienst nach Vorschrift verrichtet, sondern sich in besonderem Mass engagiert und beispielsweise in die Wohnungssuche eigenes Erfahrungswissen oder gar persönliche Kontakte einbringt, besteht ein erhöhtes Risiko, dass X von Y (mutmasslich stillschweigend) einen besonderen Dank erwartet, – obwohl sein* ihr Engagement Teil des entlohnten Arbeitspensums ist.

Die Tatsache, dass die Soziale Arbeit im Vergleich zu anderen Professionen ein eher geringes Ansehen geniesst und die Komplexität der Tätigkeit tendenziell unterschätzt wird (vgl. Herwig-Lempp/Kühling 2012: 51-56) bzw. dass nicht zuletzt die Soziale Arbeit von öffentlichen Trägerschaften mit besonders hohem zeitlichen Druck, grosser Verantwortung oder anderen speziellen Herausforderungen verbunden ist, hat mit grosser Wahrscheinlichkeit ebenfalls einen Einfluss darauf, dass die betreffenden Sozialarbeiter*innen geneigt sind, für ihre eigentlichen Pflichtleistungen (vgl. Nisters 2012: 58) Dankbarkeit zu erwarten. Eine wichtige Rolle spielt mutmasslich nicht zuletzt die Lage, in der sich die Empfänger*innen befinden. So muss beispielsweise bei Klient*innen der Sozialhilfe von einem ungleich grösseren Hilfsbedürfnis ausgegangen werden als etwa bei den obgenannten Empfänger*innen der Wurst-Pakete. Kraft ihrer Funktion sind Sozialarbeiter*innen immer wieder in der Lage, Klient*innen aus echten Notlagen «zu befreien». Die Rolle «Retter*in in der Not» trägt laut Ansicht der Autorin dazu bei, dass Sozialarbeiter*innen Dankbarkeitserwartungen entwickeln. Tatsächlich weist Nisters (2012: 63) daraufhin, dass Dankbarkeit besonders gross ist, wenn Hilfeleistungen in verstärkter Form angestrebt und herbeigewünscht werden. Obwohl also auf Seiten der Klient*innen aufgrund ihrer Notlage eine erhöhte Wahrscheinlichkeit besteht, dass Dankbarkeit entsteht, darf diese auf Seiten der Helfer*innen eigentlich nicht erwartet und schon gar nicht eingefordert werden (vgl. ebd.).

Tatsächlich hat sich die Vorstellung helfender Berufe im Rahmen der Professionalisierung stark gewandelt. So haben sich insbesondere Aktivist*innen stark dafür engagiert, dass die Vorstellung der selbstlosen Wohltäterinnen, die den Bedürftigen aus «innerer Berufung» und für «Gotteslohn» helfen, aus den Köpfen der Menschen verschwindet. Gleichzeitig spielt eine Art Berufung für die Ausübung helfender Berufe bis heute eine wichtige Rolle. Diese Berufung kann in der Sozialen Arbeit etwa als Antrieb verstanden werden, innerhalb der Gesellschaft zu mehr sozialer Gerechtigkeit beizutragen (vgl. AvenirSocial 2010: 7.3) bzw. einzelne Menschen oder auch Gruppen zu schützen, unterstützen und begleiten (vgl. ebd.: 5.1-5.10). Laut Ansicht der Autorin stehen sich die beiden Sichtweisen oder gar Postulate – «Sozialarbeiter*innen sind keine beherzten Wohltäter*innen, sondern Profis» sowie «eine Art Berufung ist nötig» – ein Stück weit im Weg, was dazu beiträgt, dass der adäquate Umgang mit Dank und Dankbarkeit eine Herausforderung darstellt. Laut Schmidbauer (2003 [1977]) ist ein Nachdenken über diese Berufung bzw. den persönlichen Antrieb von grosser Bedeutung, weil jedem sozialen Helfen das Risiko eines sogenannten «Helfer*innen-Syndroms» (vgl. ebd.: 12-26) innewohnt. Die entsprechenden Ausführungen von Schmidbauer aus dem Jahr 1977 scheinen der Autorin

auch für die heutige Zeit relevant, weswegen die wichtigsten Erkenntnisse im nachfolgenden Unterkapitel kurz vorgestellt werden.

3.1.1 Das Helfer*innen-Syndrom

Wenn soziales Helfen als Abwehr von Ängsten, innerer Lehre oder eigenen Wünschen und Bedürfnissen praktiziert wird, kann von einem sogenannten Helfer*innen-Syndrom gesprochen werden (vgl. Schmidbauer 2003 [1977]: 205). Bei diesem «Helfen als Abwehr» (ebd.: 18) werden die eigenen Schwächen und die eigene Hilfsbedürftigkeit verleugnet und Intimität und Gegenseitigkeit in Beziehungen vermieden (vgl. ebd.: 25). Die narzisstische Bedürftigkeit der Helfer*innen ist dabei gross und wird von Schmidbauer als einer der wichtigsten Konfliktbereiche der Helfer*innen-Persönlichkeit beschrieben (vgl. ebd.: 90). Der Psychologe postuliert, dass in jedem Akt helfenden Verhaltens sowohl «natürliche» Hilfsbereitschaft und Mitmenschlichkeit zum Tragen kommen als auch Mechanismen des Helfer*innen-Syndroms. Wichtig scheinen der Autorin dabei Schmidbauers Beteuerungen, wonach er mit seinen Überlegungen Helfen nicht schlecht machen und auch nicht aufzeigen will, dass dem Helfen-Wollen letztlich immer Egoismus zugrunde liegt. Wichtig ist demnach vielmehr das Wissen darum, dass einführendes Verständnis für eigene und fremde Schwächen und Mängel die Voraussetzung für wirksame Hilfe darstellt (vgl. ebd.: 13). Das Helfer*innen-Syndrom ist äusserst ungünstig, solange es unbewusst bleibt und ohne weitere Überlegungen in Handlungen umgesetzt wird (vgl. ebd.: 205). Mögliche Folgen für die Professionellen sind Depressionen, Suizidgefahr, ausserdem ist die Anfälligkeit für Suchterkrankungen erhöht (vgl. ebd.: 21). Es kann zudem davon ausgegangen werden, dass die dem «Helfen bis zur Aufopferung» zugrunde liegende, unbewusste narzisstische Bedürftigkeit auf die Länge nicht befriedigt werden kann und die nicht selten übergrosse Motivation in Frustration, Enttäuschung und Abwertung des Helfens umschlägt. Während die Helfer*innen ihre Klient*innen in der ersten Phase durch ihre überbeschützende Sorge blockieren, werden in der Phase der Enttäuschung stützende Massnahmen, Einfühlung und Fürsorge abgelehnt (vgl. ebd.: 205-206).

Abhilfe schafft ein realitätsbezogener Umgang mit dem Helfer*innen-Syndrom, wozu in einem ersten Schritt Helfen als «relativ günstige Bewältigung einer frühkindlichen narzisstischen Schädigung» (Schmidbauer 2003 [1977]: 206) akzeptiert werden muss. Ausserdem müssen Helfer*innen lernen, den Charakter der Gegenseitigkeit in ihrer Beziehung zu den Klient*innen wahrzunehmen und zu betonen, indem sie sich persönliche Ängste und Sorgen eingestehen (vgl. ebd.: 194f.). Verräterische Signale unterdrückter oder verleugneter narzisstischer Bedürfnisse sind gemäss Schmidbauer unter anderem undifferenzierte Hilfsangebote, die Vermeidung klarer Absprachen sowie Erwartungen an die Dankbarkeit von Klient*innen (vgl. ebd.).

Die im Unterkapitel 3.1 beschriebene Herausforderung in Bezug auf Berufung widerspiegelt sich laut Ansicht der Autorin unter anderem im Berufskodex der Sozialen Arbeit (vgl. AvenirSocial 2010). Darin ist als «Handlungsmaxime bezüglich der eigenen Person» festgehalten, dass die Professionellen der Sozialen Arbeit ihre Aufmerksamkeit «auch ausserhalb ihres Arbeitszusammenhangs» den sich in prekären sozialen Lagen befindlichen Menschen widmen sollen (vgl. AvenirSocial 2010: 11.2). Dass die Ausdehnung des professionellen sozialen Helfens auf den privaten Lebensbereich für Sozialarbeiter*innen eine Handlungsmaxime, also Lebensregel (vgl. Hillmann 2007: 544) darstellt, wirft Fragen auf zum Professionsverständnis und widerspricht der vorangehend postulierten Sichtweise, wonach Soziale Arbeit eine soziale Dienstleistung darstellt, welche innerhalb des beruflichen Pensums geleistet und mit Lohn abgegolten wird und auf welche Klient*innen in der Regel einen mehr oder weniger klar umschriebenen, rechtlichen Anspruch haben. Wird von Sozialarbeiter*innen ein über das Angestelltenverhältnis hinaus gehendes Engagement erwartet, stützt dies das Bild der beherzten Wohltäter*innen und führt gleichzeitig mit grosser Wahrscheinlichkeit zu verstärkten Dankbarkeitserwartungen.

3.2 Darum mach ich diesen Job: Motivator

Nachdem aufgezeigt wurde, dass in jedem Akt sozialen Helfens «natürliche und kulturelle Einflüsse», aber eben auch heikle Komponenten (s. Ausführungen zum Helfer*innen-Syndrom) enthalten sind, soll in diesem Unterkapitel auf den Aspekt Dankbarkeit als Motivator eingegangen werden. Tatsächlich ist etwa im Zusammenhang mit ehrenamtlichem, sozialem Helfen breit dokumentiert, dass Dankbarkeit einen wichtigen Motivator darstellt. So hält beispielsweise Moschner (2020: 4) fest, dass die Dankbarkeit der Hilfeempfänger*innen für Helfer*innen wichtiger sein kann als finanzielle Gratifikationen. Gleichzeitig findet sich etwa auf der Homepage des deutschen katholischen Hilfswerks Caritas ein Artikel mit dem Titel «Wenn die erwartete Dankbarkeit ausbleibt» (vgl. Wenzler-Cremer 2018: o.S.). Darin wird berichtet, dass Ehrenamtliche oft klagen, dass ihnen für ihre Hilfsbereitschaft keine Dankbarkeit entgegengebracht wird.

Im Unterschied zum professionellen Helfen durch die Soziale Arbeit werden «Freiwillige» in der Regel nicht oder nur minimal mit Geld entlohnt. Das kann ein Grund dafür sein, dass Dankbarkeit in diesem Bereich eine grosse Rolle spielt, indem gemäss Reziprozitätsprinzip für Hilfe ohne Lohn grössere Erwartungen bezüglich einem als passend empfundenen «Rückfluss» gehegt werden. Wobei dies nicht als Hinweis darauf verstanden werden soll, dass «Freiwillige» im Endeffekt nur ihr eigenes Wohlbefinden bzw. einen gebührenden Rückfluss im Auge hätten. Vielmehr kommen verschiedene Untersuchungen zum Schluss, dass das Bedürfnis, zu einer gerechteren Welt beizutragen, ebenfalls einen wichtigen Antrieb für ehrenamtliches Engage-

ment darstellt (vgl. Herger 2019: 38; Wehner et al. 2018: 21-29). Gleichzeitig finden sich Hinweise darauf, dass freiwilliges, soziales Helfen mit verschiedenen Risiken verbunden ist. So weist etwa Wagner (2019: 226) daraufhin, dass mit dem freiwilligen sozialen Helfen oft auch das Bestreben verbunden ist, auf die Überzeugungen der Empfänger*innen einzuwirken, wodurch die Selbstbestimmung der Betroffenen gefährdet wird. Interessant scheint der Autorin auch, dass im Rahmen einer Studie befragte Ehrenamtliche betonten, dass sie keinesfalls Gegenleistungen annehmen würden, gleichzeitig ihre Hilfe aber durchaus in verschiedene Reziprozitätskontexte einbetteten (vgl. Wagner 2019: 227). So unterschieden sie beispielsweise zwischen Familien, die die Hilfe ausnutzen würden und solchen, die dies nicht täten. Ausserdem beklagten sie fehlende Dankbarkeit (vgl. ebd.: 231).

Während sich im Zusammenhang mit freiwilligem sozialem Helfen also zahlreiche Hinweise finden lassen, wonach Dankbarkeit einen wichtigen Antrieb darstellt, fehlen entsprechende Berichte von professionellen sozialen Helfer*innen weitgehend. Dies könnte daran liegen, dass – wie bereits postuliert – eine vertiefte Auseinandersetzung mit dem Themenkomplex Dankbarkeit innerhalb der Profession (noch?) nicht stattgefunden hat. Möglich ist aber auch, dass sich aktiv tätige Sozialarbeiter*innen heute durchaus bewusst sind, dass es sich «irgendwie nicht gehören würde» das Ausmass ihres Engagements von der Dankbarkeit ihrer Klient*innen abhängig zu machen und das auch so zu artikulieren. Als indirekte Hinweise auf Dankbarkeit als Motivator können aber unter anderem die (von der Autorin in ihrem Berufsalltag mehrfach gehörten) freudigen Erzählungen von Professionellen über dankbare Klient*innen gedeutet werden.

Wenn, wie vorangehend vorgeschlagen, im Bereich der Freiwilligenhilfe davon ausgegangen wird, dass der fehlende Lohn zu einer grösseren Erwartung bezüglich Dankbarkeit führt, kann nicht zuletzt für die Soziale Arbeit von öffentlichen Trägerschaften angenommen werden, dass die tendenziell sehr hohe Arbeitsbelastung, die eher geringe gesellschaftliche Anerkennung sowie die Tatsache, dass (strukturell bedingt) oft nur beschränkt geholfen werden kann, einen ähnlichen Effekt auslösen. Eine Untersuchung zu den Motiven für die sozialarbeiterischen Professionen und die Motivation der Berufstätigen (vgl. Schenk 2009: 51-59) kommt zum Schluss, dass das Feedback von Klient*innen und/oder deren Angehörigen («ein freundliches Wort oder ein Dankschön») die Arbeitsmotivation deutlich erhöht, wobei insbesondere Pflegehelfer*innen und Kinderbetreuer*innen positive Feedbacks erhalten, während im Zwangskontext tätige Sozialarbeiter*innen oft beschimpft oder gar bedroht werden (vgl. ebd.: 70). Eine Untersuchung von Simsa (2004: 64) zur Arbeitszufriedenheit und Motivation in mobilen Sozialen Diensten sowie Alten- und Pflegeheimen kommt zudem zum Schluss, dass 70,8 Prozent der Befragten «die Patient*innen» als hohen oder sehr hohen Anreiz für ihre Arbeit empfinden,

obwohl leider nicht näher aufgeschlüsselt wird, inwiefern die genannten Patient*innen zur Motivation beitragen. Es kann aber davon ausgegangen werden, dass positives Feedback in Form von Wertschätzung und Dankbarkeit eine wesentliche Rolle spielt.

Zum erwähnten Zwangskontext scheinen der Autorin die Überlegungen von Nisters (2012: 68) interessant, wonach «Zwangshilfe» Dankbarkeit nicht per se verhindert. Vielmehr ist es demnach in einigen dieser Fälle nicht völlig abwegig, dass eine Hilfeleistung zuerst Widerwillen, später aber Dank auslöst – etwa, wenn ein Rausch oder Krankheitsschub vorbei und die Vernunft zurück ist. Eine Studienkollegin der Autorin erzählte im Rahmen der Ausbildungssupervision an der FHNW im Herbst 2020 von einem Konflikt zwischen einem «zwangsplatzierten» Jugendlichen und der entsprechenden Gastfamilie. Die Gastfamilie hatte im Gespräch mit der angehenden Sozialarbeiterin wiederholt geklagt, dass sie sich stark engagieren würde und vom Jugendlichen nie auch nur ein Wort des Dankes zurückkäme. Darauf angesprochen zeigte sich der Jugendliche überrascht und gab an, dass er nicht auf die Idee gekommen sei, dass er sich für etwas bedanken müsse, was er nicht verlangt habe bzw. an dem er nicht freiwillig teilnehme. Aus Sicht der Autorin ist diese Begebenheit ein gutes Beispiel dafür, dass die eigenen Motive für das professionelle soziale Helfen bzw. die damit im Zusammenhang stehenden Erwartungen stets kritisch reflektiert werden und Auftrag, Hintergründe, Rollen, Möglichkeiten und Grenzen, wenn immer möglich, transparent gemacht bzw. geklärt werden müssen. Im Beispiel des genannten Jugendlichen könnte es beispielsweise darum gehen, (erneut?) aufzuzeigen, wer aus welchen Gründen für die Platzierung verantwortlich ist und welche Rolle seine Gastfamilie in diesem Zusammenhang spielt.

3.3 Her damit: Anspruchshaltung bzw. fehlende Dankbarkeit

Wie bereits dargelegt, spielt Dankbarkeit in der Sozialen Arbeit eine wichtige Rolle. So gibt es beispielsweise Hinweise darauf, dass im Zusammenhang mit Hilfeleistungen Dankbarkeitserwartungen wahrscheinlich sind. Ausserdem kann Dankbarkeit als Motivator angesehen werden. Entsprechend wichtig scheinen der Autorin Überlegungen zu möglichen Auswirkungen, wenn die von Sozialarbeiter*innen erhoffte oder erwartete Dankbarkeit ausbleibt oder gar in Form einer sogenannten Anspruchshaltung daherkommt. Tatsächlich kommt eine Untersuchung (vgl. Kröll 2019: 66) zum Schluss, dass Bewertungen von Sympathie und Antipathie sowie die Wahrnehmung einer Anspruchshaltung die Entscheidungsfindung von Sozialarbeiter*innen massgeblich beeinflussen. Demnach werden Anspruchshaltungen von Klient*innen negativ bewertet und in der Folge Ermessensspielräume weniger ausgelotet (vgl. ebd. 42f.). Der erwähnte Ermessensspielraum spielt nicht zuletzt bei den situationsbedingten Leistungen in der gesetzlichen Sozialhilfe eine grosse Rolle. Wie aus den aktuellen Richtlinien der Schweizerischen Konferenz für Sozialhilfe (SKOS) ersichtlich ist, werden Kosten übernommen, wenn sie den «Zielen der Sozialhilfe» entsprechen (vgl. SKOS 2021: C.6.1.). Der damit verbundene

Ermessensspielraum wird in der Praxis höchst unterschiedlich bewertet und genutzt (vgl. Wolfers 2019: o.S.), wodurch eine ungerechtfertigte Ungleichbehandlung der Betroffenen nicht ausgeschlossen werden kann.

Dass «bescheidene» und dankbare Klient*innen offenbar Wohlwollen und ein verstärktes Engagement auslösen, während «fordernde» Klient*innen tendenziell Skepsis und Abwehr wecken, deckt sich mit den persönlichen Erfahrungen der Autorin auf einer von der Kirche finanzierten Sozialberatungsstelle. So hielt der Vorgesetzte sein Team an, dafür zu sorgen, dass die Empfänger*innen von Essensgutscheinen ihr Wissen betreffend dieser Unterstützungsleistung «für sich behalten sollten». Dies mit dem Argument, dass sich die Möglichkeit zum Erhalt von Essensgutscheinen ansonsten in der Stadt herumspreche und bestimmte Personengruppen in der Folge dauernd vor der Türe erscheinen und Gutscheine fordern würden. Situationen wie diese, in denen eben auch Sozialarbeiter*innen (die es eigentlich besser wissen müssten) ihre Klient*innen aufgrund von Nation, Religion oder Lebensweise in Gruppen einteilen und basierend auf kulturellen Stereotypen⁸ als besonders faul oder eben fordernd einstufen, kommen regelmässig vor (vgl. Buchmann 2020: o.S.) und sind unter anderem in Bezug auf das strukturell vorhandene Machtgefälle (vgl. Hochuli Freund/Stotz 2017: 57) besonders beunruhigend. Dass die von der Autorin beschriebene Erfahrung im freiwilligen Kontext stattfand, könnte dahingehend gedeutet werden, dass etwaige mit der letztlich unprofessionellen Haltung verbundene negative Folgen vergleichsweise «harmlos» ausgefallen sind. Gleichzeitig bestand aber ein Grossteil der auf der Sozialberatungsstelle anfallenden Arbeit daraus, Klient*innen zu ihrem Recht auf Sozial- bzw. Nothilfe zu verhelfen bzw. im Kampf gegen unrechtmässige Leistungskürzungen zu unterstützen, weswegen trotzdem von Existenz bedrohenden Konsequenzen ausgegangen werden muss.

Nicht zuletzt im Asyl- und Sozialhilfebereich werden Klient*innen gerne als anspruchsvoll kritisiert, wovon zahlreiche Zeitungsberichte sowie Radio- und Fernsehbeiträge zeugen. So sagte beispielweise der grünliberale Stadtrat Dominik Gresch gegenüber der «Aargauer Zeitung online», dass es mehr Druck auf die Menschen bräuchte, welche in der Schweiz Zuflucht suchten: «Wir wurden schon da und dort enttäuscht, weil manche eine falsche Anspruchshaltung an den Tag legten» (Gresch 2017: o.S.). Und in einem Bericht in der Online-Ausgabe des «St. Galler Tagblatts» schreibt die Journalistin Denise Lachat in einem nicht als Meinungsbeitrag⁹ gekennzeichneten Bericht, dass die Schweiz heute mit Menschen konfrontiert sei, die «mit einer ausgesprochenen Anspruchshaltung gegenüber dem Staat auftreten». Weiter

⁸ Kulturelle Stereotypen werden hier verstanden als verfestigte und vorgefasste, negativ oder positiv konnotierte Überzeugungen bezüglich der kulturellen Zugehörigkeit (vgl. Hillmann 2007: 860f.)

⁹ In Medien wird zwischen informierenden (z.B. Nachricht, Kurzmeldung) und meinungsäussernden (Kommentar, Leitartikel) Beiträgen unterschieden. Gemäss Lehrmeinung bemühen sich informierende Texte um Objektivität und enthalten keine Wertungen. In meinungsäussernden Beiträgen bringen Journalist*innen ihre (begründete) Meinung zum Ausdruck.

schreibt sie, dass die Anwält*innen das Asylwesen als Markt entdeckt hätten und für ihre Klient*innen «das Maximum» herausholen würden (vgl. Lachat 2012: o.S.). Im Zusammenhang mit der Sozialhilfe sagte SVP-Nationalrätin Martina Bircher in einem Interview mit der «Aargauer Zeitung online», dass zu viele Sozialhilfebezüger*innen «faul» seien und «die hohle Hand» machen würden. Geradezu «haarsträubend» sei etwa die «Anspruchsmentalität», wonach ein Klient einen Rasenmäher für 600 Franken verlangt habe: «Da sag ich: Geht's noch?! Wir erarbeiten uns alles mühsam selber und der andere will einen Rasenmäher für 600 Franken, ohne selbst dafür zu arbeiten» (Bircher 2020: o.S.). Interessant scheint der Autorin der erwähnte, negativ konnotierte Verweis der Journalistin auf die Anwält*innen, welche für ihre Klient*innen im Asylverfahren «das Maximum herausholen» würden. Laut dem Schweizerischen Anwaltsverband (SVA/FSA) ist die*der Anwältin*Anwalt «in erster Linie Wahrer (sic!) von Parteiinteressen» (SVA/SFA o.J.). Anwält*innen, welche für ihre Klient*innen nicht das Maximum herausholen, müsste demnach vorgeworfen werden, ihrer Rolle/Aufgabe nur beschränkt gerecht zu werden. Oder anders gesagt: Nimmt man den kritischen Verweis von Lachat (2012: o.S.) ernst, kann dieser als eigentlicher Aufruf gesehen werden, dass sich Anwält*innen für ihre Klient*innen im Asylbereich etwas weniger anstrengen sollten als für alle anderen Klient*innen (mit Anliegen aus anderen Rechtsgebieten). Eine ähnliche gesellschaftliche Haltung macht die Autorin wie bereits erwähnt im Bereich der gesetzlichen Sozialhilfe aus.

Tatsächlich müssen Sozialhilfebezüger*innen bei der Durchsetzung von gesetzlichen Ansprüchen eine Reihe von Hürden bezwingen, wie der folgende, auf den Ausführungen von Hobi (2018: 2-15) basierende Abschnitt zeigt. In zahlreichen Rechtsgebieten, in welchen es um den Schutz einer gegenüber dem Staat (oder gegenüber einer natürlichen oder juristischen Person des Privatrechts) schwächeren Partei geht, sieht die Gesetzgebung verfahrensrechtliche Erleichterungen vor. Beispielsweise gilt im Sozialversicherungsrecht der Grundsatz der Kostenlosigkeit des Verwaltungsverfahrens, und bei arbeitsrechtlichen Streitigkeiten sowie in mietrechtlichen Verfahren sind erstinstanzlich unentgeltliche Rechtsmittelverfahren mit Beteiligung von Fachvertreter*innen vorgesehen. Das Sozialhilferecht bzw. die kantonalen Gesetzgebungen hingegen sehen keine dieser verfahrensrechtlichen Erleichterungen vor. Hinzu kommt, dass Sozialhilfebezüger*innen nur selten eine unentgeltliche Rechtsverteidigung gewährt wird. Dies wird beispielsweise damit begründet, dass die bedürftige Partei nicht in schwerwiegender Weise betroffen und damit die Bestellung eines Rechtsbeistands nicht zwingend notwendig sei. Argumentiert wird auch, dass es im Bereich der Sozialhilfe vorab um die Darlegung der persönlichen Umstände gehe, was ohne Unterstützung möglich sei. Zusammenfassend kann gesagt werden, dass von bestimmten Personengruppen offenbar erwartet wird, sich mit

weniger zufrieden zu geben, als ihnen eigentlich zusteht, während gleichzeitig (strukturell) dafür gesorgt wird, dass unzufriedene Klient*innen etwaige Ansprüche nur schwer auf gesetzlichem Weg durchsetzen können.

Während anspruchsvolle Klient*innen also wortwörtlich eine schlechte Presse geniessen, wird über anspruchslose Klient*innen, welche «nichts fordern» oder gar «immer etwas zurückgeben» (Roulin o.J.: 2) tendenziell positiv berichtet. Daraus erwächst die Frage, wodurch der Auftrag an die Soziale Arbeit denn überhaupt entstünde, wenn die Klient*innen – wie offenbar erwünscht – nichts fordern würden. Tatsächlich kann davon ausgegangen werden, dass auf Seiten der Klientel – kraft ihrer Eigenschaft als Klientel – immer eine Forderung besteht, dass diese aber im Beispiel der «nichts fordernden» Klient*innen möglicherweise auf eine den betreffenden Sozialarbeiter*innen entsprechende Art und Weise transportiert wird.

Wichtig scheint der Autorin zudem der Hinweis, dass fehlende Dankbarkeit nicht mit Undank gemäss Nisters (vgl. 2012: 151) verwechselt werden darf. Demnach ist ein Mensch nur undankbar oder unterdankbar wenn er nicht oder nicht genügend dankbar ist, obwohl er eine dankwürdige Wohltat empfängt (vgl. ebd.). Im Wissen darum, dass eine rechtliche Verpflichtung eine dankwürdige Wohltat ausschliesst (vgl. ebd.: 58) kann demnach davon ausgegangen werden, dass Klient*innen nicht selten als undankbar empfunden werden, obwohl sie rein theoretisch ein korrektes Verhalten zeigen. Zeigen sich die Empfänger*innen von Sozialhilfeleistungen gegenüber den Sozialarbeiter*innen dankbar, liegt demnach theoretisch Überdank vor (vgl. ebd.: 151). Ein solcher kann entstehen, wenn die betreffenden Klient*innen die Regeln nicht kennen bzw. die Pflichtleistung nicht als solche erkennen oder sich ihrer Lage schämen (vgl. Roulin 2020: o.S. in Anlehnung an Nisters 2012). Die nachfolgende Abbildung bietet einen Überblick über Dankbarkeits-Empfindungen von Klient*innen (inkl. möglichen Erklärungen) im Zusammenhang mit nicht dankwürdigen Wohltaten (vgl. ebd.).

| | XY empfindet sich verpflichtet zum Danken | XY empfindet sich nicht verpflichtet zum Danken |
|--|---|---|
| Sozialarbeiter*in (SA) leistet keine dankwürdige Wohltat | <p>XY ist überdankbar</p> <p>a. XY nimmt die Pflicht der SA nicht wahr</p> <p>b. XY kennt die Regeln nicht</p> <p>c. XY schämt sich seiner Lage</p> | <p>XY ist nicht dankbar</p> <p>XY hat auf nicht dankwürdige Wohltaten einen Anspruch</p> <p>Es ist die Pflicht der*des Sozialarbeiterin*Sozialarbeiters diese zu gewähren</p> |

Abb. 3: Dankbarkeit von Klient*innen im Zusammenhang mit nicht dankwürdigen Wohltaten (Roulin 2020: o.S. in Anlehnung an Nisters 2012)

3.4 Ich bin klüger und potenter als du: Machtgefälle

Das Risiko eines Machtgefälles stellt einen weiteren wesentlichen Aspekt von Dankbarkeit dar. Dies ist im Zusammenhang mit Sozialer Arbeit von besonderer Bedeutung, da zwischen Professionellen und Klient*innen grundsätzlich bzw. strukturell bedingt ein Machtgefälle bzw. eine Asymmetrie besteht (vgl. Hochuli Freund/Stotz 2017: 57). Demnach verfügen Sozialarbeiter*innen aufgrund ihres institutionellen Hintergrunds, ihres doppelten Mandats von Hilfe und Kontrolle sowie ihres Wissensvorsprungs und ihrer Kompetenz über mehr Macht als die hilfesuchende Klientel (vgl. ebd.). Eine entscheidende Grösse stellt die Definitionsmacht dar, indem Sozialarbeiter*innen auf Basis ihrer Definition entscheiden, ob eingegriffen werden muss in das Leben ihrer Klient*innen oder nicht (vgl. Michel-Schwartz 2009: 129). Auf der einen Seite ist Not bzw. «Fremdhilfebedarf» (Nisters 2012: 72) – wie sie in den allermeisten Bereichen der Sozialen Arbeit gegeben ist – dazu geeignet, Dankbarkeit auszulösen. Gleichzeitig kann Dankbarkeit das bereits vorhandene strukturelle Machtgefälle verstärken und Emanzipationsprozesse verhindern (vgl. Sierck/Radtke 2015: 11f.). Sie setzt die Einwilligung in Abhängigkeit voraus, wodurch sie als Beschneidung der eigenen Freiheit und Unterdrückung empfunden werden kann (vgl. Zöllner 2016: 31) und verhindert, dass eine objektiv unfaire Versorgung kritisiert wird (vgl. Wood et al. 2010: 902).

Ein wesentliches Moment, die strukturelle vorhandene Asymmetrie zu reduzieren, besteht darin, dass Sozialarbeiter*innen die Sichtweisen ihrer Klient*innen in ihrer etwaigen Andersartigkeit als gleichwertig anerkennen (vgl. Hochuli Freund/Stotz 2017: 59). Dazu gehört, dass sie versuchen sollen, die Perspektive der Klient*innen zu erfragen und sie vor dem Hintergrund ihres subjektiven Bedeutungskontexts zu rekonstruieren (vgl. Von Spiegel 2011: 39). Gleichzeitig müssen sie die eigene Perspektive als ebenfalls subjektive Wirklichkeitskonstruktion erkennen und diese transparent in den Kooperationsprozess einbringen (vgl. ebd.). Insgesamt muss professionelles Handeln immer im Bestreben um die höchstmögliche Selbstbestimmung der Klient*innen gestaltet werden (vgl. AvenirSocial 2010: 7.5; Hochuli Freund/Stotz 2017: 83).

Eine wichtige Rolle im Zusammenhang mit Asymmetrie und Dankbarkeit spielt nicht zuletzt Transparenz. Je besser Klient*innen über die Rolle der Sozialarbeiter*in (vgl. Schäfer 2010: 48), rechtliche Grundlagen sowie mögliche oder geplante Ziele und Schritte informiert sind, desto kleiner ist das Risiko, dass sie sich der Situation sowie den Professionellen «ausgeliefert» fühlen. Ein geeigneter Umgang mit dem strukturell vorhandenen Machtgefälle und etwaigen verstärkenden Aspekten ist bedeutsam, weil es zu den erklärten Zielen der Sozialen Arbeit gehört, Menschen unabhängiger werden zu lassen (vgl. AvenirSocial 2010: 5.7). Dazu müssen Autonomiereserven von Klient*innen aufgespürt und aktiviert werden. Die Bedeutung von Transparenz wird indirekt auch von Schmidbauer (2003 [1977]): 196 gestützt, indem er darauf hinweist, dass «undifferenzierte Hilfsangebote» und die «Vermeidung klarer Absprachen über Leistung und Gegenleistung» in Helfer*innen-Interaktionen als Hinweise auf ein

Helfer*innen-Syndrom gedeutet werden können. Wenn Klient*innen – wie vorangehend gefordert – unter anderem über ihre Rechte informiert sind, kann davon ausgegangen werden, dass sie diese auch einfordern, wodurch auf Seiten der Professionellen möglicherweise der Eindruck der in Unterkapitel 3.3 thematisierten und tendenziell als störend wahrgenommenen «Anspruchshaltung» entsteht.

In Bezug auf Macht ist die Theorie des Selbstschutzes (vgl. Dauenheimer et. al. 2002: 159f.) ebenfalls von Bedeutung. Sie besagt unter anderem, dass Dankbarkeit selbstwertbedrohlich wirken kann. Demnach befürchten Klient*innen, dass, wenn sie sich bedanken, sie sich selbst und anderen zeigen, dass sie auf Hilfe angewiesen sind. Diese Gefahr könnte womöglich reduziert werden, indem die Fähigkeit der Klient*innen, sich adäquate Hilfe zu holen, als persönliche Ressource identifiziert und expliziert wird (vgl. Palmowski 2014: 71-97).

In der in der Einleitung zu dieser Arbeit beschriebenen Beratungssituation wurde laut Ansicht der Autorin das strukturell bereits vorhandene Machtgefälle dadurch verstärkt, dass der Stellenleiter die Klientin und Empfängerin von Nähmaschinen explizit aufforderte, sich dankbar zu zeigen, was nicht dem unter Erwachsenen üblichen Umgang mit Dank und Dankbarkeit entspricht. Die betreffende Klientin reagierte ein paar Tage später darauf, indem sie mehrere Portionen eines somalischen Gerichts vorbeibrachte. Diese Handlung bzw. Reaktion verweist auf den Aspekt «Reziprozität», auf den nachfolgend eingegangen wird.

3.5 Wie du mir, so ich dir: Reziprozität

Wechselseitigkeit ist eine für die Theorie der sozialen Rolle und des sozialen Handelns wichtige anthropologische, bzw. logische Grundvoraussetzung (vgl. Hillmann 2007: 752). Demnach begeben sich Menschen in soziale Beziehungen als «gesellschaftliche Wesen, als aufeinander bezogene Handelspartner mit gegenseitigen Erwartungen und Einschätzungen» (ebd.). Reziprozität beinhaltet somit insbesondere das sozial stabilisierend wirkende Prinzip der möglichst weitgehenden Ausgewogenheit von Leistung und Gegenleistung, welche Gegenstand der von Homans und Blau in die Soziologie eingeführten Austauschtheorie ist (vgl. Blau 2017 [1964: 89-115]; Homans 1958: 597-606). Festgestellt kann werden, dass das Geben und Nehmen im Privatbereich soziales Handeln darstellt, welches gefühlt nach äusserst fein differenzierten Regeln funktioniert, die nirgendwo explizit festgeschrieben sind. Die damit verbundenen Handlungsweisen, Gefühle und Erwartungen spielen offenbar auch ins professionelle sozialarbeiterische Handeln hinein. So kommt Brückner (2015: 28) in ihrer empirischen Untersuchung zu Sorgeprozessen in zwölf Unterstützungsnetzwerken aus den Bereichen psychischer und physischer Beeinträchtigungen sowie Alterserkrankungen zum Schluss, dass sich in den Aussagen der unterstützten Personen normative Muster erkennen lassen, darunter die «Reziprozität der Gabe», indem die Befragten berichteten, dass sie «selber auch geben».

Dass Reziprozität auch im professionellen, sozialarbeiterischen Handeln von Bedeutung ist, liegt möglicherweise daran, dass sich soziale Dienstleistungen immer auf die ganze, untrennbare Person der Klient*innen beziehen und Sozialarbeiter*innen zugleich als ganze Personen in die Arbeitsbeziehung involviert sind (vgl. Hochuli Freund/Stotz 2017: 58). Dies führt nach Ansicht der Autorin dazu, dass der im Laufe ihres Lebens von den beteiligten Personen angelegene und als adäquat empfundene Umgang mit Dank und Dankbarkeit auch in der professionellen Beziehung wirksam ist.

Auch Eckart (2000: 19) sieht das Prinzip Reziprozität in der Fürsorge und verweist darauf, dass dieses weder auf Vertragsdenken noch auf Verpflichtungen oder Versprechungen fusst, sondern «durch die Akzeptanz der Beziehung» entsteht. Riefgraf (2014: 165) definiert Reziprozität in der Fürsorge denn auch als «Beziehungsgeschehen», wobei sie darauf hinweist, dass Care-Arbeit nur funktioniert, wenn «verlässliche, langfristige und vertrauensvolle, zeitweise asymmetrische Reziprozitätsbeziehungen existieren und möglich werden, die über rein formalisierte und jederzeit kündbare Vertragsverhältnisse hinausgehen, wie sie in ökonomisierten Beziehungen vorherrschen» (ebd.).

Tatsächlich hat die Thematik Beziehung für die Soziale Arbeit eine grosse Bedeutung (siehe dazu auch Unterkapitel 3.7). Gahleitner (2017: 286) bezeichnet Soziale Arbeit als «Beziehungsprofession» und hält fest, dass die Qualität der jeweiligen Hilfe unbestritten an das Gelingen einer professionellen Beziehung gekoppelt ist. Die Wirkung der professionellen Beziehungsgestaltung wird von den Adressat*innen vor allem am persönlichen Anteil der helfenden Beziehung verortet (vgl. ebd.: 228). Zentral für das Gelingen der Handlungspraxis vor Ort ist demnach insbesondere, dass vor dem fachkompetenten Hintergrund «eine authentische, emotional tragfähige, persönlich geprägte und dennoch reflexiv und fachlich durchdrungene Beziehung angeboten wird» (Gahleitner 2017: 228). Von Spiegel (2011: 84) spricht in Bezug auf die erwähnte «persönliche Prägung» von «Person als Werkzeug» (ebd.). Persönliche Involviertheit ist demnach Strukturmerkmal (vgl. Hochuli Freund/Stotz 2017: 58) und gleichzeitig Bedingung für gelingende Hilfeprozesse. Entsprechend wichtig ist auf Seiten der Professionellen eine kritische Auseinandersetzung mit sich selbst, also den eigenen «Erfahrungen, Orientierungs-, Deutungs- und Relevanzsystemen» (Grasshoff/Schweppe 2009: 310) – dies nicht zuletzt in Bezug auf den Umgang mit Dank und Dankbarkeit.

Auf Seiten der Klient*innen führt das Prinzip der möglichst weitgehenden Ausgewogenheit mutmasslich zu weniger Druck, wenn die im Rahmen der Sozialen Arbeit erbrachte Hilfe gemäss Dienstleistungsansatz als soziale Dienstleistung verstanden und stets deutlich gemacht wird, dass die Professionellen ihre Leistungen (auf welche die Klient*innen oft ein Anrecht haben) nicht in der Freizeit erbringen und zudem dafür entlohnt werden. Die entsprechende Haltung ist unter anderem bedeutsam, weil in der professionellen Beziehung – im Gegensatz

zur privaten Beziehung – die Möglichkeit des Helfens und (Zurück-)Gebens auf Seiten der Klient*innen beschränkt ist. Eine Ausnahme stellen möglicherweise Leistungen dar, für die explizit eine Gegenleistung verlangt wird. Dies ist – durch die paradigmatische Umstellung zentraler sozialer Sicherungssysteme wie die Arbeitslosenversicherung (ALV), die Sozialhilfe (SH) und die Invalidenversicherung (IV) auf das sogenannte Aktivierungsprinzip (Workfare)¹⁰ – immer häufiger der Fall (vgl. Dahme et al. 2003: 9; Kutzner 2009: 44). Tatsächlich gaben die im Rahmen einer Master-Thesis befragten Sozialarbeiter*innen an, dass «für jede Leistung der Sozialhilfe eine Gegenleistung durch den Klienten oder die Klientin erbracht werden muss» (Kröll 2019: 54).

Während einige mit dem Aktivierungsprinzip verbundene Anliegen wie etwa die Förderung der beruflichen und sozialen Integration (vgl. De Paola/Weber 2010: 211-213) grundsätzlich positiv gewertet werden können bzw. mit dem Auftrag der Sozialen Arbeit im Einklang stehen (vgl. AvenirSocial 2010: 8.6/8.7), bringt die Workfare-Praxis auch verschiedene Themen mit sich, welche kritisch zu beurteilen sind. Kritisch hinterfragt werden muss beispielsweise die dem System von Belohnung und Bestrafung zugrundeliegende Annahme, dass Klient*innen alles erreichen können, wenn sie sich genügend engagieren. Störend ist zudem, dass die Logik des sogenannten Versicherungsprinzips, wonach die versicherten Personen beispielsweise in der Arbeitslosenversicherung einen Rechtsanspruch haben auf bestimmte Leistungen, durch das Aktivierungsprinzip zumindest aufgeweicht wird. In Bezug auf Reziprozität erfährt die Klientel aber durch die vorgesehene Gegenleistung möglicherweise ein Stück weit Entlastung (vgl. Freier 2016: 47) indem sie etwa durch die Teilnahme an einem Beschäftigungsprogramm ihren Beitrag zum «sozialen Handel» leistet.

3.6 Wie reagiert man richtig? Ungeschriebene Regeln

Wie bereits dargelegt ist ein adäquater Umgang mit Dank und Dankbarkeit als Reaktion auf Hilfe und Gabe für das menschliche Zusammensein von grosser Bedeutung. Gleichzeitig werden etwaige Erwartungen an Dankesbekundungen kaum offen artikuliert oder gar beziffert und es bestehen auch keine wirklich hilfreichen verbindlichen Handlungsanleitungen. Klar scheint einzig, dass sich für eine Gabe oder Hilfeleistung zu bedanken eine unverhandelbare Grundlage korrekten zwischenmenschlichen Verhaltens darstellt (vgl. Quittschau/Tabernig 2019; Schneider-Flaig 2016, Schultheiss 2019). Vermutet werden kann zudem, dass unter anderem durch die Involviertheit als ganze Person und die grosse Bedeutung von Beziehung die entsprechenden Vorstellungen zum korrekten Verhalten nicht nur im Privatbereich, sondern auch beim professionellen sozialen Helfen von Bedeutung sind. Festgestellt werden kann zudem,

¹⁰ Workfare ist eine Zusammensetzung der englischen Begriffe Work (Arbeit) und Welfare (Wohlfahrt). Workfare gilt als arbeitsmarktpolitisches Konzept, welches staatliche Transferleistungen mit einer Gegenleistung verknüpft (vgl. Wyss 2011: 9).

dass Klient*innen, welche die ungeschriebenen, aber wichtigen «Regeln» im Umgang mit Dankbarkeit vernachlässigen, möglicherweise benachteiligt und mit negativen Gefühlen konfrontiert werden. Der Hinweis von Knigge (2002 [1788]: 444), wonach Dankbarkeit eine moralische Komponente enthält, scheint der Autorin wesentlich und passt zudem zu der in Unterkapitel 3.3 beschriebenen Empörung gegenüber undankbaren oder gar fordernden Klient*innen. Auch wenn der Grundsatz der Selbstbestimmung im Zentrum jeglichen sozialarbeiterischen Handelns stehen soll (vgl. AvenirSocial 2010: 8.5), ist die Autorin der Ansicht, dass die Verantwortung für einen passenden Umgang mit dem Themenkomplex Dankbarkeit nicht beim hilfesuchenden Individuum liegen kann. Dies unter anderem wegen der Tatsache, dass Sozialarbeiter*innen aufgrund ihres institutionellen Hintergrunds, ihres doppelten Mandats von Hilfe und Kontrolle sowie ihres Wissensvorsprungs und ihrer Kompetenz über mehr Macht verfügen als ihre Klientel (vgl. Hochuli Freund/Stotz 2017: 57). Da Missverständnisse oder negative Gefühle im Zusammenhang mit Dankbarkeit zu Benachteiligungen führen können, sind die Professionellen der Sozialen Arbeit im Hinblick auf den Grundsatz der Gleichbehandlung gefordert (vgl. ebd.: 8.4).

Eine weitere Herausforderung für einen für alle Beteiligten «passenden» Umgang mit Dankbarkeit stellen die im Unterkapitel 2.1 postulierten Unterschiede zwischen verschiedenen Kulturen und sozialen Schichten dar. Es stellt sich darum die Frage, ob auf Seiten der Professionellen eine vertiefte Auseinandersetzung mit dem Themenkomplex Dankbarkeit im Hinblick auf unterschiedliche soziale Schichten und Kulturen wünschbar wäre. Ein Beispiel für ein solches spezifisches Fachwissen stellt etwa die Studie von Shen et al. (2011: 271) dar, welche darauf hinweist, dass Personen aus sogenannten kollektivistischen Kulturen besonders darunter leiden, wenn sie nicht in der Lage sind, sich für eine Wohltat zu revanchieren und dass sie sogar lieber auf Gaben verzichten, wenn sie diese nicht umgehend erwidern können. In Bezug auf die Soziale Arbeit könnte dies bedeuten, dass die betreffenden Klient*innen auf nötige Unterstützungsleistungen verzichten und sich ihre Not verstärkt. Obwohl ein Einbezug von Fachwissen betreffend Kulturen und sozialen Schichten grundsätzlich hilfreich scheint, ist dieser laut Ansicht der Autorin mit relevanten Risiken verbunden. So besteht die Gefahr, dass der mutmasslich wohlmeinende und gleichzeitig höchst ambitionierte Versuch, Menschen bestimmten Kulturen oder sozialen Schichten zuzuordnen, um anschliessend bestimmen zu können, was in Bezug auf Dankbarkeit möglicherweise beachtet werden muss, keine sinnvollen Hinweise für die Zusammenarbeit liefert, sondern vielmehr Stereotypen fördert, die den Blick auf die individuelle Situation von Betroffenen vollends verstellen.

Einen möglichen Ausweg aus dem beschriebenen Dilemma bzw. Hinweise, wie mit dem Problem der fehlenden Handlungsanleitung zum Themenkomplex Dankbarkeit umgegangen werden kann, liefert Stegbauer (2010: 114). Demnach können Handlungen, die sich am Prinzip

der Gegenseitigkeit orientieren, am besten verstanden werden, wenn man sich in den Standpunkt der anderen Person versetzt. Damit kann nicht nur Einfühlung erreicht werden, sondern es hilft auch, die Erwartung der anderen Person zu antizipieren (vgl. ebd.). Sich in den Standpunkt anderer Personen hineinzusetzen gehört zu den grundsätzlichen Herausforderungen von Sozialarbeiter*innen. So betont Von Spiegel (2011: 595) im Zusammenhang mit der strukturellen Asymmetrie, dass die Perspektive der Klient*innen erfragt und erfasst und vor dem Hintergrund ihres subjektiven Bedeutungskontexts rekonstruiert werden soll. Gleichzeitig muss die eigene Sichtweise als ebenfalls subjektive Wirklichkeitskonstruktion erkannt und in den Aushandlungsprozess mit den Klient*innen eingebracht werden (vgl. ebd.). Besteht ein Bewusstsein für die Bedeutung des Themenkomplexes Dankbarkeit, ist die Wahrscheinlichkeit gross, dass damit im Zusammenhang stehende Gefühle im Rahmen dieses «Hineinversetzens» reflektiert werden.

Hilfreich scheint der Autorin, dass die betreffenden positiven oder negativen Gefühle nicht selten sehr stark und damit geeignet sind, kritische Hilfesituationen zu «entlarven». Ein Beispiel dafür erlebte die Autorin unlängst in ihrem Praktikum auf der Sozialberatungsstelle. Eine Klientin, welche unter starken psychischen Problemen leidet, rief die Autorin an und bat sie eindringlich um Hilfe. Dabei gab sie an, dass sie sich «wie ein Fähnchen im Wind» fühle und ihr der Mut für ein anstehendes wichtiges Telefonat mit der Chefin fehle. Nach einem halbstündigen Gespräch fühlte sich die Klientin schliesslich bereit. Sie beendete das Gespräch mit der Autorin, erledigte den gefürchteten Anruf und meldete der Autorin schliesslich per Mail zurück, dass sie «unendlich dankbar» sei für ihr grosses Verständnis und die ermutigenden Worte und dass sie den Anruf ohne ihre Unterstützung nie geschafft hätte. Die Zeilen der Klientin fanden bei der Autorin Anklang bzw. weckten bei ihr eine regelrechte Euphorie, indem sie sich für einen Moment besonders empathisch und kompetent fühlte und den Eindruck hatte, «einen wirklich guten Job gemacht» zu haben. Dass die bereits asymmetrische Beziehung durch die «unendlich dankbare» Klientin noch weiter aus dem Gleichgewicht geraten und die Selbstwirksamkeit (vgl. Bandura 1997) der Klientin durch das erlebte Ohnmachtsgefühl («Ohne Ihre Unterstützung hätte ich das nie geschafft!») reduziert werden könnte, hatte sie in dem Moment nicht bedacht.

3.7 Es fühlt sich gut an: Positive Aspekte von Dankbarkeit

Nachdem in den vorangehenden Unterkapiteln insbesondere für die Klient*innen eine Reihe riskanter Aspekte von Dank und Dankbarkeit im Zusammenhang mit Sozialer Arbeit beschrieben wurde, wird nachfolgend aufgezeigt, dass Dankbarkeit auch positive Folgen haben kann. Tatsächlich weisen Untersuchungen und Berichte auf positive Zusammenhänge (mehr positiven Affekt, bessere Schlafqualität, psychische Gesundheit, generelles Wohlbefinden und Lebenszufriedenheit) sowie negative Zusammenhänge (weniger negativen Affekt, weniger

Angst, weniger Stress und Depressionen, weniger psychische Krankheitssymptome) mit Teilaspekten von Wohlbefinden hin (vgl. Zygar/Angus 2016: 44). Dabei wurden die genannten positiven Effekte allerdings nicht im Zusammenhang mit Dankbarkeit als Reaktion auf Gaben bzw. Hilfe, sondern mit Dankbarkeit als Disposition bzw. einer Art Dankbarkeit gegenüber «dem Leben an sich» beschrieben. Für die Soziale Arbeit spielen die Erkenntnisse insofern eine Rolle, als Klient*innen womöglich dabei unterstützt werden können, eine solch positive bzw. dankbare Haltung dem Leben gegenüber zu entwickeln. Eine Möglichkeit wäre, dass im Rahmen einer Ressourcen-Exploration (vgl. Redlich 2000: 6-13; Vogt 2000: 15) Erfolge, Stärken, vorhandene Güter und mehr beleuchtet werden und dadurch eine dankbare Sichtweise gefördert wird. Die nachfolgende Abbildung zeigt in Forschungsarbeiten nachgewiesene, positive Auswirkungen von Dankbarkeit auf.

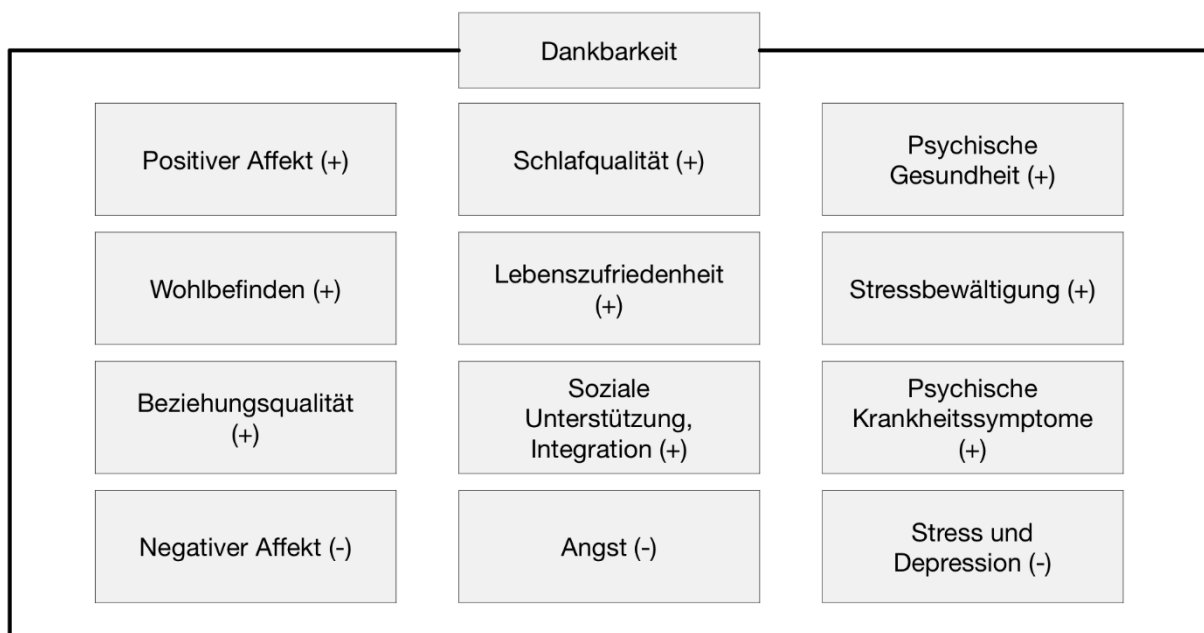


Abb. 4: Auswirkungen von Dankbarkeit. (+) positiver Zusammenhang, (-) negativer Zusammenhang (In Anlehnung an Zygar/Angus 2016: 45)

Ob auch als Reaktion auf professionelles soziales Helfen echte Dankbarkeitsgefühle entstehen können, ist unklar. Wenn nämlich davon ausgegangen wird, dass die Selbstlosigkeit sowie der Aufwand der Helfer*innen einen grossen Einfluss darauf haben, ob Dankbarkeit entsteht oder nicht, bestehen in Bezug auf professionelles Helfen wahrscheinlich gewisse Einschränkungen. Auf der anderen Seite spricht der Faktor «Bewertung der Hilfe» (vgl. Nisters 2012: 113-118; Smith 1790 zit. nach Zygar/Angus 2016: 39) sehr wohl dafür, dass insbesondere die Bereiche der Sozialen Arbeit, in denen Klient*innen Hilfe sehnlich erwarten, in hohem Mass dazu geeignet sind, Dankbarkeit entstehen zu lassen.

Wichtig ist in diesem Zusammenhang der Hinweis von Zygar und Angus (2016: 45), wonach Personen dankbarer sind, wenn ihre Gegenüber sich ebenfalls aufmerksam, wertschätzend

und dankbar verhalten. Wenn die Entstehung echter Dankbarkeit eine wohlwollende und wertschätzende Beziehung voraussetzt, kann dies als eine Art «natürliche Schutzvorrichtung» für Klient*innen im Umgang mit Dankbarkeit erwartenden bzw. fordernden Professionellen gesehen werden.

Ein weiterer Faktor, der Dankbarkeit fördert, ist die sogenannte Transzendenz des Egos, also das Hinauswachsen über den Fokus auf das Selbst und die eigenen Interessen (vgl. Zygar/An-gus 2016: 46). Dabei liegt der Fokus auf den Helfer*innen und der angebotenen Hilfe und nicht auf den eigenen Befürchtungen, die mit der Annahme von Hilfe einhergehen können. Eine solche Haltung der Empfänger*innen fördert nicht nur die Entstehung von Dankbarkeit mitsamt ihren genannten positiven Effekten, sondern ermöglicht es den Betroffenen auch, sich auf eine Beziehung mit den Helfer*innen einzulassen. Dies ist unter anderem für Klient*innen relevant, welche bereits eine Reihe von Beziehungsabbrüchen erlebt haben. Gemäss Algoe, Haidt und Gable (2008: 425-429) stärkt Dankbarkeit die empfundene Verbundenheit und diese erhöhte Verbundenheit wiederum führt dazu, dass sich die Qualität der Beziehung bessert. Wood et al. (2010: 902) betonen die Bedeutung von Dankbarkeit im Zusammenhang mit Hilfeleistungen. Demnach leiden Personen, welche auf Hilfe nicht mit Dankbarkeit, sondern negativen Zuschreibungen reagieren, in der Folge wahrscheinlich unter Beziehungsproblemen (vgl. ebd.).

Interessant scheint der Autorin zudem eine Forschungsarbeit von Watkins et. al. (2008: 87-99) zum Umgang mit negativen Erlebnissen. Statt auf damit verbundene negative Gefühle wie Angst oder Wut zu fokussieren, wurden die Proband*innen dabei unterstützt, in der schlechten Erfahrung Sinn zu finden. Den stärksten positiven Effekt verzeichnete die Gruppe, welche aufgefordert wurde, ihre negativen Erlebnisse aus einer Perspektive der Dankbarkeit zu erzählen. Sie konnten das Erlebte besser «abhaken» und berichteten in der Folge von weniger negativen Gefühlen. Wichtig ist für die Autorin in Bezug auf die genannte Forschungsarbeit die Information, dass es sich bei den bearbeiteten Erlebnissen nicht um potenziell traumatische Erlebnisse handelte. In solchen Fällen wäre bei einem entsprechenden Vorgehen besondere Vorsicht geboten. Überhaupt muss laut Ansicht der Autorin das Risiko mitgedacht werden, wonach sich die Betroffenen bei der Aufforderung zu einer strikt positiven bzw. dankbaren Sichtweise auf ein Ereignis nicht ernst genommen fühlen könnten. Nichtsdestotrotz ist die Forschungsarbeit ein weiterer Hinweis darauf, dass Dankbarkeit erstaunlich positive Aspekte mit sich bringen kann. Auf Seiten der Professionellen scheint der Autorin eudaimonisches Glückserleben aufgrund des eigenen bewussten Handelns im Einklang und in Verbindung mit eigenen Werten und sich selbst wahrscheinlich (vgl. Aristoteles 2021 [-334 v. Chr.]). Aufrichtig dankbare Klient*innen bestätigen Sozialarbeiter*innen in ihrem Bestreben, wichtige Ziele zu verfolgen und damit einen wesentlichen Beitrag zur Verbesserung der Welt und des grossen

Ganzen zu leisten, was wiederum zu einem Gefühl von Dankbarkeit dem Leben gegenüber führen kann.

3.8 Ich dir und du mir: Dankbarkeit als Kit für die Gesellschaft

Wie in Unterkapitel 2.1 bereits eingeführt, spielt Dankbarkeit aus soziologischer Sicht gesamtgesellschaftlich eine grosse Rolle bzw. kann die soziologische Bedeutung von Dankbarkeit kaum überschätzt werden.

So schreibt etwa Simmel (2015 [1908]: 103):

Obgleich die Dankbarkeit ein rein personaler oder, wenn man will, lyrischer Affekt ist, so wird sie, durch ihr tausendfaches Hin- und Herweben innerhalb der Gesellschaft, zu einem ihrer stärksten Bindemittel; sie ist der fruchtbare Gefühlsboden, aus dem nicht nur einzelne Aktionen von Einem zum Andern hin erwachsen, sondern durch dessen fundamentales, wenn auch oft unbewusstes und in unzählige andere Motivierungen verwebtes Dasein den Aktionen eine einzigartige Modifikation oder Intensität zuwächst, ein Verbundensein mit dem Früheren, ein Hineingeben der Persönlichkeit, eine Kontinuität des Wechsellbens. Würde mit einem Schlage jede auf frühere Aktionen hin den Seelen verbliebene Dankreaktion ausgegilt, so würde die Gesellschaft, mindestens wie wir sie kennen, auseinanderfallen.

Diese grosse Bedeutung von Dankbarkeit für die Gesamtgesellschaft hat gemäss Luhmann (1975: 141) inzwischen tendenziell abgenommen. Die entsprechenden Überlegungen des deutschen Soziologen und Gesellschaftstheoretikers werden im nachfolgenden Abschnitt zusammenfassend dargelegt (vgl. Luhmann 1975: 141-144). Demnach ist die moderne Gesellschaft dadurch gekennzeichnet, dass viele Funktionen, die früher auf der Ebene des gesamtgesellschaftlichen Systems erfüllt wurden, auf Organisationen verlagert wurden. Während in archaischen Gesellschaften Hilfs- und Dankeserwartungen noch unmittelbar zur Gesellschaftsstruktur gehörten und das gesellschaftliche Leben zusammenhielten, beruht die heutige Gesellschaft demnach nicht mehr auf Interaktionen, die als Hilfe charakterisiert werden können. Sie konstituiert aber eine Umwelt, in welcher sich organisierte Sozialsysteme bilden können, die sich aufs Helfen spezialisieren. Freiwillige Leistung und Gegenleistung aus Dankbarkeit sowie gute Taten sind zwar nicht verschwunden, unterliegen aber der Freiheit des individuellen Entschlusses – weil eine gesamtgesellschaftliche Regulierung nicht mehr gegeben ist. Zur Hilfe hält Luhmann fest, dass diese zu einer zuverlässig erwartbaren Leistung geworden ist, wobei der Hilfe durch Organisationsprogramme Grenzen gesetzt werden.

Dass Hilfe zuverlässig erwartet werden darf (vgl. Luhmann 1975: 141-144), wertet die Autorin positiv. Gleichzeitig birgt die genannte programmierte Hilfe, bei der den Hilfesuchenden das Programm als fertige Struktur entgegengehalten wird, Risiken. Statt dass ein Problem betrachtet und anschliessend nach der passenden Lösung gesucht wird, bestimmt überwiegend die Optik der Programme das, was an Hilfe geschieht oder eben nicht (vgl. ebd.).

Luhmanns Hinweise zu den Risiken der programmierten Hilfe, decken sich mit den Erfahrungen der Autorin, wonach selten ein*e Klient*in mit einem «passenden Problem» kommt. Vielmehr tragen Klient*innen scheinbar «quere» und damit sehr anspruchsvolle Probleme an die Sozialarbeiter*innen heran, worauf sich diese darum bemühen müssen, die Anliegen ins jeweilige institutionelle Angebot einzupassen. Ein weiteres Risiko der programmierten Hilfe besteht darin, dass die «programmlose Hilfe» ins Hintertreffen gerät (vgl. Luhmann 1975: 144). Für die Gesamtgesellschaft bedeutet dies, dass weniger freiwillig, spontan und im privaten Rahmen («programmlos») geholfen wird, da davon ausgegangen werden kann, dass es bestimmt irgendeine Hilfsorganisation gibt, welche sich auf die betreffende Notlage spezialisiert hat und an die verwiesen werden kann (vgl. ebd.).

Der gesellschaftliche Umgang mit Hilfeleistungen und dem damit zusammenhängenden Themenkomplex Dankbarkeit spielt für die Soziale Arbeit eine wesentliche Rolle, weil die Profession und ihre Klient*innen in mehrfacher Weise in die Gesellschaft eingebunden sind. So ist die Soziale Arbeit dem Doppelmandat von Hilfe und Kontrolle seitens der Gesellschaft und der Anstellungsträger sowie den Begehren seitens der Klient*innen verpflichtet (vgl. AvenirSocial 2010: 5.10). Die ihrem Berufskodex verpflichteten Professionellen sollten sich unter anderem für eine soziale, demokratische Gesellschaft einsetzen, die für Solidarität und die Wahrung der Menschenrechte, für Gleichberechtigung und Gleichbehandlung aller Menschen und gegen Diskriminierung einsteht (vgl. ebd.: 14.3). Gleichzeitig sind ihrer täglichen konkreten Unterstützungs- und Ermächtigungsarbeit durch Gesetze, Verordnungen, Richtlinien, interne Anweisungen und Gewohnheiten mehr oder weniger fixe Grenzen gesetzt. Wer mit welchen Mitteln unterstützt wird bzw. welche Notlagen als solche anerkannt werden, kann als Resultat eines gesellschaftlichen Aushandlungsprozesses gesehen werden.

Ein Beispiel für gesellschaftliche Veränderungen im Umgang mit Notlagen ist beispielsweise die Altersarmut. Vor der Gründung einer staatlichen Altersvorsorge 1947/1948 (vgl. Germann et al. 2017: 24f.) war Alter ein häufiger Grund für Armut und Bedürftigkeit. Die meisten älteren Menschen ohne Erwerbseinkommen und Vermögen waren von ihren Verwandten oder der Fürsorge abhängig, wobei insbesondere die von der Fürsorge Abhängigen gesellschaftlich stark stigmatisiert wurden. Dies hat sich verändert. So wird etwa das Anrecht auf staatliche Unterstützungsleistungen für Betagte im Kern kaum bestritten (wobei die Solidarität zwischen den Generationen durch die demografische Entwicklung aktuell durchaus unter Druck steht

(vgl. Schweizerische Eidgenossenschaft 2016: 25) und Bezüger*innen von Ergänzungsleistungen im Zusammenhang mit der am 1. Januar 2021 in Kraft getretenen Reform unter anderem durch die stärkere Berücksichtigung des Vermögens (vgl. Informationsstelle AHV/IV 2021) schlechter gestellt worden sind). Gleichzeitig stehen dafür heute etwa die Empfänger*innen von Sozialhilfeleistungen oder Leistungen der Arbeitslosenversicherung bzw. Invalidenversicherung in der öffentlichen Kritik, wobei in Zeitungsartikeln und Fernseh-Debatten mit Begriffen wie «Soziale Hängematte», «Sozialschmarotzer» und «Scheininvaliden» hantiert wird (vgl. Schmalz 2018: o.S.; Reichmuth 2018: o.S.).

Der gesellschaftliche Zusammenhalt bzw. die Vorstellung darüber, wie mit Notlagen unterschiedlicher Art umgegangen werden soll, hat einen immensen Einfluss auf die Profession der Sozialen Arbeit und ihre Klient*innen. Einen wichtigen Hinweis liefert die Bundesverfassung der Schweizerischen Eidgenossenschaft (BV) vom 18. April 1999 (SR 101), wonach sich die Stärke des Volkes am Wohl der Schwachen misst (vgl. BV 2021 [1999] Präambel). In Anlehnung an Kants kategorischen Imperativ (1781) könnte in diesem Zusammenhang angenommen werden, dass die Bewohner*innen der Schweiz dankbar sind für das Netz der sozialen Sicherheit und eine möglichst grosszügige Ausgestaltung unterstützen. Dies weil sie davon ausgehen können, dass ihnen im Notfall ebenfalls geholfen wird. Ein Blick in die Chronologie der Volksabstimmungen (vgl. Schweizerische Eidgenossenschaft 2020: o.S.) widerlegt diese Annahme allerdings. So wurden in den letzten Jahren verschiedene Initiativen, welche einen Ausbau bestimmter Sozialleistungen vorsahen, abgelehnt und Verschärfungen bzw. Verschlechterungen angenommen. Laut Wyss (2011: 28-30) kann dies mit dem Mechanismus der «falschen Projektion»¹¹ erklärt werden. Vereinfacht gesagt fühlen sich die Menschen im Kapitalismus unterdrückt, aber können sich dies nicht recht bewusst machen. Infolge dieses Mangels an Aufklärung beginnen sie, ihr Unbehagen auf diejenigen Bevölkerungsgruppen zu projizieren, welche die zu verdrängende Möglichkeit des glücklicheren Lebens mutmasslich realisiert haben, darunter beispielsweise Sozialhilfebezüger*innen, die angeblich nichts arbeiten müssen (vgl. ebd.).

4 Schlussfolgerungen

Nachfolgend werden die in Kapitel 3 erhobenen möglichen Konsequenzen für Klient*innen sowie die Auswirkungen auf das professionelle Handeln zusammenfassend aufgeführt und wird damit die Fragestellung zur Dankbarkeit im Kontext Sozialer Arbeit beantwortet. Anschliessend werden die wichtigsten Ergebnisse analysiert.

¹¹ Der Begriff der falschen Projektion entstammt dem Beitrag «Elemente des Antisemitismus» aus der «Dialektik der Aufklärung» von Theodor W. Adorno und Max Horkheimer (vgl. Horkheimer/Adorno 1997 [1944]).

4.1 Konsequenzen für Klient*innen

Obwohl professionelles soziales Helfen entlohnt wird und die Leistungen der Sozialen Arbeit öffentlicher Trägerschaften in der Regel Pflichtleistungen (vgl. Nisters (2012: 58) darstellen, kann davon ausgegangen werden, dass Sozialarbeiter*innen von ihren Klient*innen ein bestimmtes Mass an Dankbarkeit erwarten, wobei diese Erwartung in der Regel nicht laut ausgesprochen wird (vgl. Bourdieu 1980: 180 f.; Mauss 2013 [1925]; Schmidbauer 2003 [1977]: 194 f.). Je nach Ausmass wird vom sogenannten «Helfer*innen-Syndrom» gesprochen, welches auf Seiten der Professionellen der Sozialen Arbeit mit den Risiken Depression, Suizid sowie Suchterkrankung verbunden ist (vgl. Schmidbauer 2003 [1977]: 21). Für die Klient*innen besteht die Gefahr, dass sie zu einem «Mittel zum Zweck» gemacht bzw. von den Helfer*innen dazu missbraucht werden, die eigenen Ängste und Bedürfnisse zu überdecken. Stellt die narzisstische Kränkung den Hauptantrieb für das soziale Helfen dar, geraten die Anliegen und Sichtweisen der Klient*innen aus dem Blickfeld und wirksame Hilfe wird letztlich unmöglich. Da Helfen und Dank Empfangen eine dringend anstehende persönliche Auseinandersetzung nicht ersetzen können, drohen auf Seiten der Professionellen Frustration und Enttäuschung sowie eine Abwertung des Helfens (vgl. ebd.: 205-206). Es besteht die Gefahr, dass die Klient*innen plötzlich mit negativen oder gar feindlichen Gefühlen der Helfer*innen konfrontiert sind oder weniger Aufmerksamkeit bzw. Leistungen bekommen bzw. sich selbst überlassen werden (vgl. ebd.).

Für die Professionellen ist Dankbarkeit ein wichtiger Motivator (vgl. Moschner 2020: 4; Schenk 2009: 51-59; Simsa 2004: 64), wobei das entsprechende Bewusstsein mit grosser Wahrscheinlichkeit nicht immer vorhanden ist. Ohne kritische Reflexion besteht die Gefahr, dass die sozialen Helfer*innen im Rahmen ihres Engagements ihre Überzeugungen und Wertevorstellungen auf ihre Klient*innen übertragen und damit deren Selbstbestimmung gefährden (vgl. Wagner 2019: 226). Zeigen Klient*innen keine Dankbarkeit oder nehmen gar eine sogenannte «fordernde Haltung» ein, ist dies mit hoher Wahrscheinlichkeit mit negativen Konsequenzen verbunden. Unter anderem besteht die Gefahr, dass sie im Vergleich zu anderen Klient*innen bezüglich Unterstützungsleistungen benachteiligt oder mit negativen Gefühlen konfrontiert werden (vgl. Kröll 2019: 42f.; Roulin o.J.: 2; Wolffers 2019: o.S.).

Insbesondere Klient*innen in den Bereichen gesetzliche Sozialhilfe und Asylwesen werden von Politiker*innen (vgl. Bircher 2020: o.S.; Gresch 2017: o.S.; Lachat 2012: o.S.), aber eben auch von Sozialarbeiter*innen (vgl. Buchmann 2020: o.S.; Kröll 2019: 112; Roulin o.J.: 2) als fordernd kritisiert, wobei nicht selten Stereotypen bemüht werden, wonach bestimmte Personengruppen besonders faul oder fordernd sind. Eine solche Haltung trägt nach Ansicht der Autorin nebst den negativen Auswirkungen für die betroffenen Klient*innen zur Auflösung der Solidargesellschaft bei, weswegen die Profession der Sozialen Arbeit in ihrer Rolle als Expertin Stellung beziehen muss/müsste (vgl. AvenirSocial 2010: 5.8).

Eine gewichtige Konsequenz sieht die Autorin in Bezug zur Macht. So sind Not und Fremdhilfebedarf in hohem Mass dazu geeignet, Dankbarkeit auszulösen (vgl. Nisters 2012: 69-72), was das in der Sozialen Arbeit bereits bestehende strukturelle Machtgefälle (vgl. Hochuli Freund/Stotz 2017: 57) verstärken und Emanzipationsbemühungen der Klient*innen torpedieren kann (vgl. Sierck/Radtke 2015: 11f.). Dankbarkeit setzt die Einwilligung in Abhängigkeit voraus, was als Beschneidung der eigenen Freiheit wahrgenommen werden (vgl. Zöllner 2016: 31) und dazu führen kann, dass eine ungerechte Behandlung nicht kritisiert wird bzw. berechtigte Anliegen nicht eingefordert werden (vgl. Wood et al. 2010: 890). Je stärker die Professionellen der Sozialen Arbeit als «allwissende und alles ermöglichende Retter in der Not» wahrgenommen werden, bzw. je stärker sich die Professionellen auf diese Weise inszenieren, umso grösser ist die Gefahr, dass die Sicht- und Deutungsweise und damit die Selbstbestimmung der Klient*innen aus dem Blick gerät und Gefühle von Hilf- und Machtlosigkeit aufkommen oder verstärkt werden.

Das Prinzip der Reziprozität (vgl. Blau 2017 [1964]: 89-115; Hillmann 2007: 752, Homans 1958: 597-606) spielt mit grosser Wahrscheinlichkeit auch in der professionellen Beziehung zwischen Sozialarbeiter*innen und Klientel eine Rolle (vgl. Eckart 2000: 19; Riefgraf 2014: 165), wobei seine Bedeutung mutmasslich abnimmt, wenn Hilfe nicht als von den Professionellen erbrachte persönliche Wohltätigkeit, sondern als entlohnte soziale Dienstleistung wahrgenommen wird. Da Klient*innen in der Regel nicht in der Lage sind, das angestrebte ausgewogene Verhältnis von Leistung und Gegenleistung zu erreichen, besteht die Gefahr, dass Schuldgefühle entstehen oder gar auf Leistungen verzichtet wird (vgl. Shen et al. 2011: 271). Obwohl das sogenannte Aktivierungsprinzip in seiner aktuellen Ausgestaltung kritisch betrachtet werden muss, trägt es mutmasslich zur Ausgewogenheit bei, indem Klient*innen für erhaltene Leistungen eine Gegenleistung erbringen müssen. Dass sich Klient*innen laut den beruflichen Erfahrungen und Beobachtungen der Autorin nicht selten mit Geschenken für erhaltene Leistungen bedanken, ist ein Hinweis auf die Bedeutung des Reziprozitätsprinzips für die Soziale Arbeit.

Nebst den genannten Risiken lassen sich in Bezug zur Dankbarkeit durchaus auch mögliche positive Konsequenzen für Klient*innen ausmachen. Insbesondere mit Dankbarkeit in Form eines positiven Grundgefühls dem Leben gegenüber sind positive Effekte verbunden – darunter weniger Stressgefühle und ein besseres allgemeines Wohlbefinden (vgl. Zygar/Angus 2016: 44). Dieses Wissen kann in der Beratungsarbeit genutzt werden, indem beispielsweise gemeinsam vorhandene Ressourcen erhoben und damit stärker ins Bewusstsein der Betroffenen gerückt werden (vgl. Redlich 2000: 6-13; Vogt 2000: 15).

Insbesondere die Thematik Beziehung ist für die Soziale Arbeit von grosser Bedeutung (vgl. Gahleitner 2017: 286), wobei Dankbarkeit zu einer höheren Verbundenheit führen und die

Qualität der Beziehung verbessern kann (vgl. Algoe/Haidt/Gable 2008: 425-429). Wichtig ist dabei, dass der Fokus der Klient*innen auf den Helfer*innen und der angebotenen Hilfe liegt und nicht auf den eigenen Befürchtungen, die mit der Annahme von Hilfe einhergehen können. Dieses eigentliche Hinauswachsen über den Fokus auf das Selbst und die eigenen Interessen (vgl. Zygar/Angus 2016: 46) fördert die Entstehung von Dankbarkeit mitsamt ihren positiven Effekten und ermöglicht es den Betroffenen, sich auf eine Beziehung mit den Helfer*innen einzulassen (vgl. Zygar/Angus 2016: 46).

Die von Simmel (2015 [1908]: 103) postulierte Bedeutung von Dankbarkeit als Kit für die Gesellschaft hat gemäss Luhmann (1975: 141) tendenziell abgenommen, indem viele Funktionen, die früher auf der Ebene des gesamtgesellschaftlichen Systems erfüllt wurden, auf Organisationen verlagert wurden. Für die Klient*innen ist diese Veränderung sowohl mit positiven als auch negativen Konsequenzen verbunden. Positiv ist nach Ansicht der Autorin, dass Hilfe zu einer erwartbaren Leistung geworden ist (vgl. Luhmann 1975: 141), welche in einem professionellen Rahmen¹² stattfindet. Gleichzeitig muss davon ausgegangen werden, dass Klient*innen von ihren Mitmenschen weniger Verständnis sowie spontane Hilfe erwarten können, weil angenommen wird, dass es Hilfsorganisationen gibt, welche sich auf die betreffenden Notlagen spezialisiert haben. Gemäss Luhmann (1975: 141) werden der Hilfe heute durch Organisationsprogramme Grenzen gesetzt. Dies hat laut Ansicht der Autorin positive Anteile, da davon ausgegangen werden kann, dass die betreffenden Organisationen in ihrem Bereich über besonders viel Fach- und Erfahrungswissen verfügen und zudem im Vergleich zu privaten sozialen Netzwerken eine Gleichbehandlung wahrscheinlicher ist. Gleichzeitig besteht aber gemäss Luhmann (1975: 141) die Gefahr, dass nicht das vorhandene Problem, sondern überwiegend die Optik der Programme bestimmt, was an Hilfe geschieht oder eben nicht.

4.2 Auswirkungen auf das professionelle Handeln

Wird Dankbarkeit zu einer zentralen Bezugskategorie für die Professionellen der Sozialen Arbeit, hat dies Konsequenzen sowohl in Bezug auf ihre Person als auch auf ihr Handeln. So stellt die Dankbarkeit von Klient*innen einen starken Antrieb dar, welcher zu einem grösseren Engagement und einer höheren Verbundenheit mit den Klient*innen führen kann. Gleichzeitig kann ein zu starker Fokus auf die Dankbarkeit der Klient*innen ein Hinweis auf das sogenannte Helfer*innen-Syndrom (vgl. Schmidbauer 2003 [1977]: 12-26) liefern, welches unter anderem mit den Risiken Depression und gar Suizid einhergeht. Da die dem «Helfen bis zur Aufopfe-

¹² Die Frage, was Professionalität in der Sozialen Arbeit ist, wird im gegenwärtigen professionstheoretischen Diskurs nicht einheitlich beantwortet (vgl. Becker-Lenz/Busse/Ehlert/Müller 2009: 9). Im Grundsatz wertet die Autorin professionelles Handeln positiv, wenn es sich am Berufskodex der Sozialen Arbeit (vgl. AvenirSocial 2010) orientiert und damit mutmasslich mit weniger Willkür verbunden ist.

«ung» zugrunde liegende, unbewusste narzisstische Bedürftigkeit auf die Länge nicht befriedigt werden kann, drohen Frustration, Enttäuschung und eine Abwertung des Helfens, wobei nicht zuletzt die Sinnhaftigkeit des helfenden Engagements mit einem Mal stark infrage gestellt wird (vgl. ebd.: 205-206). Die Gegenseitigkeit der Beziehung wird nicht wahrgenommen und klare Absprachen werden vermieden (vgl. ebd. 194f.).

Inszenieren sich Professionelle als «Helfer*innen in der Not», ist dies mutmasslich mit positiven Gefühlen («Ich bin kompetent», «Ich tue Gutes», «Ich kann etwas bewegen») verbunden. Gleichzeitig besteht die Gefahr, dass sich die Professionellen für die Lösung sämtlicher Probleme der Klient*innen zuständig fühlen, was für die Klient*innen ungünstig ist und zudem auf Seiten der Professionellen zu einer Überforderung führt.

Obwohl Sozialarbeiter*innen für ihre Tätigkeit entlohnt werden, spielt die Dankbarkeit der Klient*innen eine wesentliche Rolle. Die Autorin hat dies vorangehend unter anderem damit begründet, dass Dankbarkeit eine wichtige und alltägliche Anstandsregel darstellt und dass die Soziale Arbeit eine Beziehungsprofession ist (vgl. Gahleitner 2017: 286), wobei Sozialarbeiter*innen in ihrer Tätigkeit immer als ganze Personen involviert sind (vgl. Hochuli Freund/Stotz 2017: 44). Hinzu kommt, dass die nicht selten schweren Notlagen der Klient*innen in hohem Mass dazu geeignet sind, Dankbarkeit auszulösen (vgl. Nisters 2012: 69-72). Die Soziale Arbeit steht zudem im Vergleich zu anderen Professionen bezüglich Ansehen und Lohn tendenziell schlechter da. Ausserdem wird die Komplexität der Tätigkeit häufig unterschätzt (vgl. Herwig-Lempp/Kühling 2012: 51f.). Nach Logik des Reziprozitätsprinzips (vgl. Adloff/Mau 2005: 9) kann darum vermutet werden, dass die Professionellen der Sozialen Arbeit von ihren Klient*innen – quasi im Gegenzug – besonders viel Dankbarkeit erwarten. Die damit verbundenen Konsequenzen für das professionelle Handeln sind laut Ansicht der Autorin gravierend. Dazu gehört etwa eine Bevorzugung der besonders dankbaren Klient*innen, wodurch deren Selbstbestimmung gefährdet und die angestrebte Ermächtigung erschwert oder gar verunmöglicht wird.

Wenn davon ausgegangen wird, dass die Soziale Arbeit noch immer um ihre Anerkennung als Profession kämpft (vgl. Iser 2015: 31-43; Michel-Schwartz 2009: 9), stellen unreflektierte Dankbarkeitserwartungen eine wesentliche Hürde dar. Gleichzeitig sind Sozialarbeiter*innen gefordert, sich um die Entwicklung und Anerkennung ihres Berufsstandes zu bemühen (vgl. AvenirSocial 2010: 11.5). Zwar wird die Frage, was Professionalität in der Sozialen Arbeit überhaupt ist, im gegenwärtigen professionstheoretischen Diskurs nicht einheitlich beantwortet (vgl. Becker-Lenz/Busse/Ehlert/Müller 2009: 9). Gleichzeitig kann davon ausgegangen werden, dass mit Dankbarkeit verbundene Konsequenzen wie etwa Ungleichbehandlung (vgl. Kröll 2019: 6; Wolffers 2019), Entmündigung und Machtgefälle (vgl. Sierck/Radtke 2015: 11f.) nicht als professionelles Handeln angesehen werden. Eine grundsätzliche Orientierung, wie

professionelles Handeln ausgestaltet werden soll, liefert nicht zuletzt der Berufskodex der Sozialen Arbeit Schweiz (vgl. AvenirSocial 2010), in welchem die ethischen Richtlinien für das berufliche Handeln dargelegt werden. Demnach ist nebst der bereits genannten Selbstbestimmung und Ermächtigung auch die Achtung der Würde (vgl. AvenirSocial 2010: 8.1/8.5/8.8) gefährdet, wenn Dankbarkeit zur einer zentralen Bezugsgrösse wird, ohne dass eine bewusste Auseinandersetzung mit dem Themenkomplex stattgefunden hat. Widersprüche ergeben sich auch bezüglich der Handlungsmaximen in Bezug zur eigenen Person. Demnach gehen Professionelle der Sozialen Arbeit verantwortungsvoll mit dem Machtgefälle zwischen ihnen und ihren Klient*innen um und sind sich ihrer Positionsmacht bewusst (vgl. AvenirSocial 2010: 11.3/11.4), was sich mit unreflektierten Dankbarkeitserwartungen nicht vereinbaren lässt.

Die Unterstützung von Armen und Kranken hat sich entwickelt vom einstigen Almosengeben zu staatlich organisierten und von Professionellen durchgeführten Angeboten. Die vorangehend beschriebenen Inszenierungen als Wohltäter*innen bzw. Retter*innen stützen die irreführende Annahme, wonach es für die Tätigkeit der Sozialen Arbeit nicht mehr als ein «gutes Herz» braucht. Eine solche Sichtweise schadet nicht nur den Professionellen der Sozialen Arbeit und ihren Klient*innen, sondern auch dem Ansehen der Profession, was unter anderem zu Nachwuchsproblemen und mangelnder Diversität (Helfen ist weiblich¹³) führen kann.

Nach Ansicht der Autorin hat das Ansehen der Profession zudem einen Einfluss darauf, wie in der Gesellschaft beispielsweise über Armut oder Krankheit bzw. über die betroffenen Menschen nachgedacht wird. Wenn innerhalb der Gesellschaft die Meinung vorherrscht, dass im Grunde jede beherzte Person ohne besondere Fachkenntnisse sozialarbeiterisch tätig sein kann, bedeutet dies gleichzeitig, dass die Problemlagen der Klient*innen nicht allzu komplex sein können und die Betroffenen zudem mit dem gebührenden Aufwand höchstwahrscheinlich in der Lage wären, sich selbst aus der jeweiligen Notlage zu befreien. Auf diese Weise wird das Individuum für seine Not verantwortlich gemacht und werden strukturelle Faktoren vernachlässigt.

Den persönlichen Erfahrungen und Beobachtungen der Autorin entsprechend bringen Klient*innen nach Abschluss der Beratung/Betreuung oder auch, wenn ein von den Sozialarbeiter*innen eingereichtes Gesuch oder ein Einwand gutgeheissen worden ist, nicht selten Geschenke mit. Eine Erklärung dafür liefert das in dieser Arbeit mehrfach zitierte Prinzip des reziproken Austauschs (vgl. Adloff/Mau 2005: 9; Hillmann 2007: 752), wonach Empfänger*innen von Leistungen das Bedürfnis verspüren, ein entstandenes Ungleichgewicht wieder auszugleichen. Die Tatsache, dass Geschenke gebracht werden, kann als Hinweis darauf verstanden werden, dass ein entsprechendes Bedürfnis besteht. Laut Einschätzung der Autorin soll die

¹³ Soziale Arbeit war im Spektrum der Professionen von Anbeginn an weiblich geprägt (vgl. Brandes 2002: 233). Es herrschte die Meinung, wonach Frauen kraft ihres Geschlechts für die Aufgaben Pflege und Hilfe besonders gut geeignet sind (vgl. ebd.).

Übergabe von Geschenken (etwa ein Kuchen oder eine Schokolade) nicht unnötig problematisiert werden. Wichtig ist aber, dass die Zusammenhänge sowie mögliche Konsequenzen innerhalb der Profession und von den einzelnen Professionellen reflektiert werden und das jeweilige Handeln angepasst wird. So kann etwa davon ausgegangen werden, dass mögliche Schuld- oder Verpflichtungsgefühle geringer sind, wenn regelmässig deutlich gemacht wird, dass auf bestimmte Leistungen ein rechtlicher Anspruch besteht und Sozialarbeiter*innen im Rahmen ihrer entlohnten Tätigkeit aktiv geworden sind. Da die Soziale Arbeit eine Beziehungsprofession ist (vgl. Gahleitner 2017: 286), bleibt die Wahrscheinlichkeit gross, dass einige Klient*innen das Bedürfnis verspüren, sich für die erhaltene Unterstützung zu revanchieren. Je besser Rollen, Auftrag und Grenzen geklärt sind, desto geringer dürfte der entsprechende Druck ausfallen.

Geringere Schuldgefühle auf Seiten der Klient*innen können zudem bei sozialarbeiterischen Leistungen gemäss Workfare-Praxis angenommen werden. Dies, weil bei der auch als Aktivierungsprinzip bekannten Praxis dem Reziprozitätsprinzip Rechnung getragen wird, indem der Charakter einer Gegenleistung für Sozialleistungen transportiert wird (vgl. Freier 2016: 47). Dabei stellt die Entlastung der Klient*innen von einer Dankesschuld zwar kein explizites Anliegen dar. Tatsächlich wird aber beispielsweise im Zusammenhang mit der Aktivierung von Arbeitslosen darauf hingewiesen, dass negativen Zuschreibungen partiell entgegengewirkt werden kann, indem Massnahmeteilnehmer*innen im Sinne des Aktivierungsdiskurses erwünschte Gegenleistungen für Sozialleistungen erbringen. Zudem werde dadurch eine Rehabilitation der Teilnehmer*innen in ihrer sozialen Position erreichbar (vgl. Freier 2016: 221f.). Trotz dieser möglicherweise positiven Konsequenz bringt die Workfare-Praxis Themen mit sich, die dringend kritisch hinterfragt werden müssen, darunter die Entwicklung, wonach das Individuum «als Unternehmer seiner selbst» (Bröckling 2013: 279) immer stärker in seiner Selbstverantwortlichkeit adressiert wird.

Interessant sind Überlegungen dazu, was auf Seiten der Professionellen geschieht, wenn sie von ihren Klient*innen mit Geschenken bedacht werden. Laut eigenen Erfahrungen sowie Beobachtungen im beruflichen Alltag kommt die Autorin zum Schluss, dass Geschenke von Klient*innen auf Seiten der Sozialarbeiter*innen mit grosser Wahrscheinlichkeit Freude, aber nicht selten auch ungute Gefühle auslösen. Letzteres kann damit erklärt werden, dass Geschenke in Anbetracht von Auftrag und Entlohnung als unpassend oder unverdient eingestuft werden oder auch, dass die Gabe gemäss Reziprozitätsprinzip eigentlich wiederum erwidert werden müsste. Laut Ansicht der Autorin kann in diesen Momenten die Sichtweise hilfreich sein, wonach etwa ein Kuchen für die Klient*innen eine Entlastung darstellen und als Zeichen einer innerhalb der professionellen Beziehung entstandenen spontanen Dankbarkeit verstanden werden kann. Bedacht werden sollte zudem, dass Dankbarkeit Beziehungen ermöglichen und verbessern kann (vgl. Algoe/Haidt/Gable 2008: 425-429; Zygar/Angus 2016: 46) und mit

positiven Effekten in Bezug auf Stress und das allgemeine Wohlbefinden in Zusammenhang gebracht wird (vgl. Zygar/Angus 2016: 44).

Zwar ist es, wie vorangehend dargelegt, gefährlich, wenn sich Professionelle der Sozialen Arbeit als Retter in der Not inszenieren. Das Bedürfnis, zu einer gerechteren Welt beizutragen, darf damit laut Ansicht der Autorin trotzdem nicht negiert oder «schlecht geredet» werden, sondern stellt einen relevanten und wertvollen Antrieb für professionelles soziales Helfen dar, was sich unter anderem im Berufskodex der Sozialen Arbeit (vgl. AvenirSocial 2010) widerspiegelt. Darauf basierend scheint der Autorin auf Seiten der Professionellen eine gewisse Dankbarkeit als Haltung (vgl. Zygar/Angus 2016: 39) im Sinne eines eudaimonischen Glückserlebens (vgl. Aristoteles 2021 [~334 v. Chr.]) über das eigene bewusste Handeln im Einklang und in Verbindung mit eigenen Werten und sich selbst wahrscheinlich.

Der Hinweis Simmels (2017 [1908]: 103), wonach Dankbarkeit die Gesellschaft zusammenhält, hat gemäss Luhmann (1975: 145) – durch die Verschiebung von Hilfs- und Dankbarkeitserwartungen von der Ebene der Gesamtgesellschaft auf Organisationen – an Bedeutung verloren. Für das professionelle Handeln von besonderer Relevanz ist die Konsequenz, dass den Hilfesuchenden das Programm als fertige Struktur entgegengehalten wird (vgl. ebd.: 142) und dadurch die Probleme der Klient*innen von den Sozialarbeiter*innen zuerst «passend gemacht werden müssen». Ein Beispiel für eine solche «unpassende» Notlage ist etwa der Antrag an das Sozialamt für die Finanzierung der Gesundheitskosten der Mutter/des Vaters in deren*dessen Heimatland. Eine weitere relevante Konsequenz sieht die Autorin darin, dass durch die programmierte Hilfe weniger freiwillig, spontan und im privaten Rahmen geholfen wird (vgl. Luhmann 1975: 141). So kommt es vor, dass etwa über Stiftungs-Gesuche mit viel Aufwand und nicht selten ohne Erfolg Unterstützungsleistungen für Problemlagen beantragt werden müssen, die auf der Ebene der Gesamtgesellschaft mit vergleichsweise geringem Engagement/Einsatz gelöst werden könnten. Die Autorin denkt hier beispielsweise an die Beschaffung eines Kinderverlos für den Schulausflug, die Bereitstellung einer vorübergehenden Unterkunft oder die Finanzierung einer offenen Telefonrechnung.

Der Aspekt, wonach es keine allgemeingültige Handlungsanweisung gibt für einen adäquaten Umgang mit dem Themenkomplex Dankbarkeit, erschwert das professionelle Handeln. Dies insbesondere, da etwa in Bezug auf soziale Schichten sowie Kulturen Unterschiede angenommen werden können. Eine vertiefte Auseinandersetzung mit etwaigen schichten- oder kulturspezifischen Besonderheiten ist auf den ersten Blick ratsam. Gleichzeitig stellt sie eine Herausforderung dar und ist mit Risiken – darunter die Bildung von kulturellen Stereotypen⁸ oder

gar kulturellen Vorurteilen¹⁴ – verbunden. Zielführend wäre dementsprechend eine grundsätzliche Reflexion des Themenkomplexes Dankbarkeit mit einem individuellen Zugang zu den jeweiligen Klient*innen, wobei Fachwissen im Zusammenhang mit Kultur und sozialer Schicht als Grundlage dienen soll.

4.3 Diskussion

Die Ergebnisse zeigen, dass verschiedenen Aspekte von Dankbarkeit mit erheblichen möglichen Konsequenzen für die Klient*innen der Sozialen Arbeit, aber auch für die Professionellen sowie das professionelle Handeln und die Profession verbunden sind. Nicht zuletzt die dargelegten möglichen negativen Auswirkungen auf die Autonomie der Klient*innen und das bereits strukturell vorhandene Machtgefälle sowie die erhöhte Gefahr von Ungleichbehandlung dienen als Hinweise darauf, dass dem Themenkomplex Dankbarkeit in der Sozialen Arbeit eine grosse Bedeutung zukommt, wobei dieser Tatsache aktuell zu wenig Rechnung getragen wird. Diese Erkenntnis, wonach der Umgang mit bzw. das Nachdenken über Dank und Dankbarkeit zurzeit einen regelrechten «blinden Fleck» darstellt, ist darum mit dem Hinweis auf einen dringlichen Handlungsbedarf verbunden. Die Soziale Arbeit als eigenständige Profession und als Handlungswissenschaft ist aufgefordert, sich dem Themenkomplex Dankbarkeit anzunehmen. Wie in Kapitel 2 dargestellt, haben sich unterschiedliche Wissenschaften, darunter Soziologie, Psychologie und Philosophie mit dem Gegenstand Dankbarkeit auseinandergesetzt und dabei unter anderem Definitionen vorgeschlagen und auf positive und negative Effekte hingewiesen. Da die Autorin kaum Literatur fand, welche Dankbarkeit im Kontext Sozialer Arbeit beleuchtet, zog sie die entsprechenden Erkenntnisse und Diskussionen anderer Wissenschaften heran, um in der Folge in einem ersten Schritt bestimmen zu können, was Dankbarkeit überhaupt ist bzw. wie sie in dieser Arbeit verstanden werden soll.

Im Unterschied zur Rechtswissenschaft oder zur Medizin kämpft die Soziale Arbeit noch immer um ihre Anerkennung als Profession (vgl. Iser 2015: 31-43; Michel-Schwartz 2009: 9), wobei die Sozialarbeiter*innen angehalten sind, sich um die Entwicklung und Anerkennung ihres Berufsstandes zu bemühen (vgl. AvenirSocial 2010: 11.5). Im Mittelpunkt des Bestrebens stand und steht die Entwicklung eines eigenen Profils bzw. eigenständiger Berufstheorien, welche die innere Logik professionellen Handelns in der Sozialen Arbeit und die ihr eigenen Strukturbedingungen abbilden (vgl. Motzke 2014: 244). Im Hinblick auf eine erfolgreiche Zukunft als Profession nennt Sommerfeld (2004: 5) als wichtigsten Aspekt denn auch die Ausbildung eines «Selbstbewusstseins eigener Fachlichkeit». Dazu gehört nach Ansicht der Autorin auch die mit dieser Arbeit geforderte Auseinandersetzung mit dem Themenkomplex Dankbarkeit. Dabei

¹⁴ Kulturelle Vorurteile werde hier verstanden als verfestigte und vorgefasste Bewertungen von Personen oder ganzen Gruppen» aufgrund der kulturellen Zugehörigkeit, die eine moralische Komponente enthalten (vgl. Hillmann 2007: 949f.).

muss stets mitgedacht werden, dass es sich bei der Sozialen Arbeit um eine Handlungswissenschaft sowie um eine Integrationsdisziplin handelt, welche sich aus den Beiträgen unterschiedlicher Fächer sowie deren Methoden konstituiert, wobei die Wissenschaft Sozialer Arbeit deutlich mehr ist als die rein additive Kompilation von Wissensbeständen und Methoden (vgl. Motzke 2014: 43f.). Der genannte Professionalisierungsprozess wird gemäss Einschätzung der Autorin nicht zuletzt durch die Haltung sabotiert, wonach die anspruchsvolle Tätigkeit von Sozialarbeiter*innen als verdankenswerte Wohltätigkeit dargestellt wird, für deren Ausübung es nicht viel mehr als ein «gutes Herz» braucht. Die Bedeutung eines «guten Herzens» soll aber keineswegs wegargumentiert werden. Schliesslich trägt eine wohlwollende empathische Haltung als Teil einer gelingenden Beziehung in hohem Mass zu einem tragfähigen Arbeitsbündnis bei. Wobei die Relevanz von Beziehung nicht nur für die Profession, sondern auch in Bezug auf Dankbarkeit gegeben ist.

Da es sich bei der Sozialen Arbeit um eine Integrationsdisziplin handelt, werden bei der geforderten professionsinternen Auseinandersetzung sinnvollerweise Wissensbestände und Methoden weiterer Wissenschaften miteinbezogen. Basierend auf den in Unterkapitel 2.1 dargelegten Erkenntnissen kommt die Autorin in diesem Zusammenhang zum vorläufigen Schluss, dass der Einbezug einer christlich-theologischen Sichtweise durch ihre Ausrichtung auf eine*einen Göttin*Gott nicht sinnvoll ist. Zwar gibt es in der Schweiz kein einheitliches, organisiertes Verhältnis von Religion und Staat (vgl. Hafner 2001: o.S.). Die Regelung liegt in der Zuständigkeit der Kantone, wobei sich die Vorgaben der Bundesverfassung auf ein Minimum beschränken (vgl. Art. 72 BV). Im freiheitlich-demokratischen Rechtsstaat sind aber zwei Extrempositionen ausgeschlossen: Dem Staat ist es untersagt, Religionsgemeinschaften zu verbieten oder gar zu verfolgen und er darf keine verbindliche Staatsreligion vorschreiben (vgl. Hafner 2001: o.S.). Eine Besonderheit stellt die Tatsache dar, dass die traditionellen christlichen Kirchen in allen Kantonen vom Staat zumindest öffentlich anerkannt sind, ohne dass daraus eine Verstaatlichung der Kirchen erfolgt. Insbesondere In Bezug auf die Soziale Arbeit öffentlicher Trägerschaften ist klar, dass die Berücksichtigung einer religiösen Sichtweise nicht angezeigt ist. Unter anderem, weil Organisationen mit einem kirchlichen Hintergrund wie etwa Caritas (vgl. www.caritas.ch) oder HEKS (vgl. www.heks.ch) sozialarbeiterisch tätig sind, aber auch, weil es sich beim Thema Religion um besonders schützenswerte Daten handelt, welche nicht selten zu Diskriminierung führen (vgl. Amnesty International 2020: o.S.), bleibt das Thema Religion für die Profession Soziale Arbeit als Ganzes aber virulent.

Von wachsender Bedeutung für die Profession Soziale Arbeit sind ökonomische¹⁵ Überlegungen (vgl. Schönig/Hoyer/Potratz 2018: 11), indem sie sich unter anderem mit der Fragestellung

¹⁵ Hier wird «ökonomisch» im Sinne von «sparsames Umgehen mit etwas, rationelle Verwendung od. Einsatz von etwas» (Duden 2001: 692) verstanden.

des wirtschaftlichen Umgangs mit knappen Ressourcen und damit verbunden mit der Forderung bzw. dem Nachweis von Effektivität beschäftigen muss. Weitere Stichworte sind das Konzept des aktivierenden und sogar investiven¹⁶ Sozialstaats, die Wettbewerbsthematik und die zunehmende Ungleichverteilung der Einkommen und Vermögen mit dem damit verbundenen Armutsrisiko (vgl. ebd.). Im Zusammenhang mit Dankbarkeit spielen ökonomische Aspekte unter anderem auch insofern eine Rolle, als die von der Sozialen Arbeit erbrachten und mit Dankbarkeit eng verbundenen Hilfeleistungen gemäss Dienstleistungsansatz (vgl. Hochuli Freund/Stotz 2017: 54) als soziale Dienstleistungen gesehen werden können und Dienstleistungen ein Wirtschaftsgut darstellen. Laut Ansicht der Autorin stellen die von der Sozialarbeit erbrachten Dienstleistungen aber eine Besonderheit dar. Insbesondere die grosse Verletzlichkeit der Empfänger*innen (vgl. Staub-Bernasconi 2006: 283), die Strukturmerkmale Koproduktion, Involviertheit als ganze Person und Machtgefälle (vgl. Hochuli Freund/Stotz: 54-59) sowie die besondere Bedeutung von Beziehung (vgl. Gahleitner 2017: 286) tragen laut Ansicht der Autorin zu der von ihr postulierten Besonderheit bei. Dem muss Rechnung getragen werden, wenn über den Einbezug einer ökonomischen Sichtweise nachgedacht wird. Der mit der (investiven) Aktivierung von Klient*innen verbundene Fokus auf Eigenverantwortung und Selbstoptimierung entspricht ebenfalls einer ökonomischen Denkweise. Interessant ist für die Autorin nicht zuletzt, dass das sogenannte Aktivierungsprinzip durch seine Ausrichtung auf eine Gegenleistung im Grunde der Logik der Reziprozität entspricht und damit mutmasslich zur Entlastung der Klient*innen in Bezug auf eine etwaige Dankesschuld beitragen kann. Gleichzeitig muss dem sogenannten Aktivierungsprinzip nach Ansicht der Autorin kritisch begegnet werden. So besteht beispielsweise die Gefahr, dass sich die Soziale Arbeit im Kontext des aktivierenden Sozialstaates zu einseitig nach den Kriterien Effizienz, Effektivität und Wirtschaftlichkeit ausrichtet und dadurch gegen professionsethische Richtlinien verstösst bzw. ihren Klient*innen schadet.

Eine grosse Bedeutung kommt laut Ansicht der Autorin der Tatsache zu, dass auf viele soziale Dienstleistungen – insbesondere der Sozialarbeit öffentlicher Trägerschaften – ein rechtlicher Anspruch besteht. Nisters (2012: 58) spricht in diesem Zusammenhang von «Pflichtleistungen» und verweist darauf, dass Dankbarkeit in diesen Fällen nicht angebracht ist (vgl. ebd.). Mögliche Erklärungen, warum von Klient*innen trotzdem Dankbarkeit erwartet wird (etwa von Seiten der Professionellen der Sozialen Arbeit aber auch gesamtgesellschaftlich betrachtet), hat die Autorin unter anderem im Unterkapitel 3.1 aufgeführt. Dies ist auch problematisch, weil sich hinter den Dankbarkeitserwartungen an das Individuum nach Ansicht der Autorin eine

¹⁶ Mit investiv wird hier die Absicht verstanden, die Eigeninitiative der Individuen zu stärken und diese so zu befähigen, dass sie sich und ihre Potenziale entwickeln können (vgl. Schröder 2014: 8).

Sichtweise versteckt, wonach Klient*innen für ihre jeweilige Notlage selbst verantwortlich sind, wodurch die gesamtgesellschaftliche Verantwortung aus dem Blick gerät.

4.4 Fazit

Eine vertiefte Auseinandersetzung mit dem Themenkomplex Dankbarkeit hat innerhalb der Profession Soziale Arbeit bisher nicht stattgefunden. Dies obwohl in Anbetracht ihres Kerngeschäfts «Hilfe und Unterstützung» von einer grossen Betroffenheit ausgegangen werden kann. Aus der im Rahmen dieser Arbeit vorgenommenen Literaturrecherche geht hervor, dass Dankbarkeit in zahlreichen Interaktionen Handlungsanteil hat und dass die damit verbundenen Konsequenzen für Klient*innen und das professionelle Handeln erheblich sein können. Dabei hat sich zudem gezeigt, dass das Risiko für negative Folgen deutlich steigt, wenn die mit Dankbarkeit verbundenen Denk- und Handlungsweisen nicht reflektiert werden. Unter anderem kann die Gefahr eines «Helfer*innen-Syndroms» nur mit einer intensiven und regelmässigen Auseinandersetzung mit den eigenen Motiven – darunter Dankbarkeitserwartungen – reduziert werden. Insbesondere die festgestellte Verstärkung des bereits vorhandenen Machtgefälles zwischen Professionellen der Sozialen Arbeit und ihren Klient*innen und die damit verbundenen negativen Auswirkungen auf die angestrebte Ermächtigung der Klient*innen sowie den im Rahmen des Unterstützungsprozesses eigentlich handlungsleitenden Grundsatz der Selbstbestimmung ist beunruhigend.

In Bezug auf das professionelle Handeln wurden ebenfalls gravierende mögliche Auswirkungen festgestellt. So hat die theoretische Auseinandersetzung ergeben, dass nicht erfüllte Dankbarkeitserwartungen dazu führen können, dass Sozialarbeiter*innen in ihrer Tätigkeit gegen zentrale Grundwerte der Profession Soziale Arbeit (etwa den Grundsatz der Gleichbehandlung) sowie Handlungsmaximen bezüglich der eigenen Person (unter anderem einen verantwortungsvollen Umgang mit dem Machtgefälle) verstossen. Insgesamt steht die fehlende professionstheoretische Auseinandersetzung mit Dankbarkeit dem noch immer laufenden Professionalisierungsprozess im Wege.

Eine Herausforderung im Umgang mit Dank und Dankbarkeit besteht darin, dass beim professionellen sozialen Helfen (unter anderem durch die Strukturmerkmale Koproduktion, Involviertheit als ganze Person, Machtgefälle und die Bedeutung von Beziehung) eine besondere Art von Dienstleistung erbracht wird, weswegen die Autorin für die vorliegende Arbeit denn auch gemäss dem Dienstleistungsansatz das Begriffspaar «soziale Dienstleistung» gewählt hat. Hinzu kommt, dass sich die Klient*innen der Sozialen Arbeit nicht selten in einer grossen Notlage befinden, was die Entstehung von Dankbarkeit als Reaktion auf die erbrachte soziale Dienstleistung nochmals begünstigt. Gleichzeitig sind etwaige Dankbarkeitserwartungen von Seite der Sozialarbeiter*innen nicht nur, wie bereits erwähnt, mit relevanten Risiken verbunden, sondern zudem fehl am Platz – zumindest, wenn es sich um sogenannte Pflichtleistungen

nach Nisters (2012: 58) handelt, was bei der von öffentlichen Trägerschaften erbrachten Sozialen Arbeit häufig der Fall ist. Da Sozialarbeiter*innen bei der Leistungsvergabe sehr oft über einen gewissen Ermessensspielraum verfügen, kommt etwaigen im Zusammenhang mit Dankbarkeit stehenden negativen Gefühlen eine grosse Bedeutung zu.

Beim Versuch, das Phänomen Dankbarkeit zu erörtern, liefert Nisters (2012) systematische Untersuchung wertvolle Hinweise, ohne dass er dabei einen expliziten Bezug zur Sozialen Arbeit herstellt. Die im Unterkapitel 2.1 aufgeführte Formel scheint der Autorin beispielsweise gut geeignet, die Frage zu beantworten, inwiefern es sich bei den von der Sozialen Arbeit erbrachten sozialen Dienstleistungen um «dankwürdige Wohltaten» handelt oder nicht.

Im Bereich Psychologie sind die am häufigsten untersuchten Auswirkungen Wohlbefinden und Zufriedenheit. Überhaupt besteht ein eigentlicher Trend, Dankbarkeit im Sinne von Selbstoptimierung zu nutzen. Die entsprechenden Erkenntnisse sind auch für die Soziale Arbeit relevant, müssen aber kritisch hinterfragt und mit Untersuchungen zu möglichen negativen Konsequenzen ergänzt werden. Einen grossen Stellenwert sollten in der professionsinternen Auseinandersetzung nicht zuletzt Luhmanns (1975) Ausführungen zu Formen des Helfens im Wandel gesellschaftlicher Bedingungen einnehmen. Seine Hinweise zur programmierten Hilfe und den damit verbundenen Konsequenzen für Klient*innen und die Gesamtgesellschaft sind von überraschend grosser Aktualität, haben aber nach Ansicht der Autorin im sozialarbeiterischen Diskurs zu wenig Beachtung gefunden.

Um ihrem Anspruch einer eigenständigen Profession gerecht zu werden, müssen bei der geforderten Auseinandersetzung die spezifischen Bedingungen berücksichtigt werden, unter denen Soziale Arbeit ihre Aufgabe der Unterstützung von Menschen sowie sozialer Integration wahrnimmt. Hochuli Freund und Stotz (2017: 46) sprechen im Zusammenhang mit diesen besonderen Konstitutionsbedingungen und strukturellen Widersprüchlichkeiten von sogenannten Strukturproblemen, wobei unter anderem auf die Arbeiten von Gildemeister (1992) und Galuske (2013) verwiesen werden kann.

4.4.1 Ausblick

Davon ausgehend, dass Dankbarkeit im Kontext Sozialer Arbeit bisher kaum erforscht oder diskutiert wurde, stellen die Ergebnisse nach Ansicht der Autorin eine hilfreiche Grundlage dar, auf der eine vertiefte fachliche Auseinandersetzung begründet eingefordert werden kann.

Weil die Autorin – wie bereits erwähnt – kaum Literatur zum Thema Dankbarkeit im Zusammenhang mit Sozialer Arbeit fand und zudem weder während des Bachelor-Studiums Soziale Arbeit noch im Rahmen der beiden Praktika eine vertiefte Auseinandersetzung mit dem Themenkomplex erlebt oder beobachtet hatte, kam sie zum Schluss, dass Dankbarkeit innerhalb der Profession kaum thematisiert wurde. Diese Einschätzung stellt lediglich eine begründete

Vermutung dar und muss auf ihre Richtigkeit hin überprüft werden. Dass Dankbarkeit für die Soziale Arbeit von grosser Bedeutung wäre bzw. dass Sozialarbeiter*innen im Zusammenhang mit Unterstützungsleistungen so gut wie immer Dankbarkeit erwarten, wurde von der Autorin theoretisch abgeleitet und mit ihren eigenen Berufserfahrungen und Beobachtungen gestützt. Hier kann das Fehlen einer empirischen Grundlage kritisiert werden. Im Anschluss an diese Arbeit könnte darum beispielsweise mittels Interviews untersucht werden, ob und in welchen Situationen Sozialarbeiter*innen Dank erwarten, ob sie mit undankbaren Klient*innen konfrontiert werden oder auch ob und wie oft sie Geschenke erhalten und mit welchen Gefühlen dies jeweils verbunden ist. Der von der Autorin gewählte grobe Fokus auf die Soziale Arbeit von öffentlichen Trägerschaften erwies sich insofern als geeignet, als dass die in diesem Zusammenhang erbrachten Leistungen als Pflichtleistungen identifiziert und Dankbarkeitserwartungen dementsprechend als besonders abwegig eingestuft werden konnten. In diesem Arbeitsbereich (beispielsweise in der gesetzlichen Sozialhilfe) könnte die vorangehend vorgeschlagene qualitative Forschungsarbeit denn auch ansetzen. Gleichzeitig wäre eine vertiefte Auseinandersetzung mit sozialen Unterstützungsleistungen im freiwilligen Kontext interessant. So sind Arbeitsbereiche wie etwa von Kirchen oder durch Spendengelder finanzierte Sozialberatungsstellen erfahrungsgemäss mit einem bedeutend grösseren Spielraum verbunden als beispielsweise die gesetzliche Sozialarbeit. Dementsprechend kann davon ausgegangen werden, dass persönliche Sympathien bzw. Antipathien einen grossen Einfluss haben auf das Ausmass und die Qualität der jeweiligen Hilfeleistung, was sich unter anderem mit dem Grundsatz der Gleichbehandlung nicht vereinbaren lässt. Zukünftige Forschung könnte zudem bei den von der Autorin dargelegten möglichen Konsequenzen und Auswirkungen ansetzen und diese empirisch überprüfen.

5 Quellenangaben

5.1 Literaturverzeichnis

- Abplanalp, Susanne (2019). Knigge Today. Danke sagen: 7 Tipps URL: <http://www.kniggetoday.ch/blog/2019/1/4/danke-sagen-7-tipps> [Zugriffsdatum: 4. März. 2021].
- Adloff, Frank/Steffen, Mau (2015). Vom Geben und Nehmen. Zur Soziologie der Reziprozität. New York: Campus Verlag.
- Aknin, Lara B./Dunn Elizabeth W./Norton, Michael I. (2012). Happiness Runs in a Circular Motion: Evidence for a Positive Feedback Loop between Prosocial Spending and Happiness. In: Journal of Happiness Studies. 13 (2). S. 347-355.
- Algoe, Sara B./Haidt, Jonathan/Gable, Shelly L. (2008). Beyond reciprocity: gratitude and relationships in everyday life. In: Emotion. 8 (3). S. 425-429.
- Algoe, Sara B./Stanton, Annette L. (2012). Gratitude when it is needed most: Social functions of gratitude in women with metastatic breast cancer. In: Emotion. 12 (1) S. 163-168.
- Amnesty International (2020). Rassismus: Diskriminierung aufgrund von Herkunft «Rasse» oder Ethnie. URL: <https://www.amnesty.ch/de/themen/rassismus/dok/2020/rassismus-diskriminierung-aufgrund-von-herkunft-rasse-oder-ethnie> [Zugriffsdatum: 4. März 2021].
- Anscombe, Elisabeth (2005). Modern Moral Philosophie. In: Geach, Mary/Gormally, Luke (Hg.). Human Life, Action and Ethic. Essays by G.E.M. Anscombe. Exeter: Imprint. S. 100-101.
- Aristoteles (2021 [~334 v. Chr.]). Nikomachische Ethik. Aus dem Griechischen übersetzt und herausgegeben von Eugen Rolfes. 2. Aufl. Köln: Anaconda Verlag.
- AvenirSocial (2010). Berufskodex Soziale Arbeit Schweiz. Ein Argumentarium für die Praxis der Professionellen. Bern: AvenirSocial.
- Bandura, Albert (1997). Self-efficacy: the exercise of control. New York: W.H. Freeman and Company.
- Becker-Lenz, Roland/Müller-Hermann, Silke (2008). Die Bedeutung des professionellen Habitus für das Fallhandeln. In: SozialAktuell. 2008/9. S. 33-36.
- Becker-Lenz, Roland/Busse, Stefan/Ehlert, Gudrun/Müller, Silke (2009). Professionalität in der Sozialen Arbeit. Standpunkte, Kontroversen, Perspektiven. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Bircher, Martina (2020). Martina Bircher: «Mein Lehrer sagte: Sie wird ja eh nur Hausfrau – ich werde einfach unterschätzt». In: Aargauer Zeitung online. URL: <https://www.aargauerzeitung.ch/aargau/kanton-aargau/martina-bircher-mein-lehrer-sagte-sie-wird-ja-eh-mal-nur-hausfrau-ich-werde-einfach-unterschätzt-ld.1315248> [Zugriffsdatum: 16. März 2021].

- Blau, Peter M. (2017 [1964]). Exchange and Power in Social Life. London/New York: Routledge.
- Blickhan, Daniela (2018). Positive Psychologie. Ein Handbuch für die Praxis. 2. Aufl. Paderborn: Junfermann Verlag.
- Bock, Dora E./Eastman, Jacqueline K./McKay, Benjamin P. (2013). Exploring The Relationship Between Gratitude And Economic Perceptions. In: Journal of Business & Economics Research. 11(11). S. 445-454.
- Bourdieu, Pierre (1980). Sozialer Sinn. Kritik der theoretischen Vernunft. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Bourdieu, Pierre (2018 [1979]). Die feinen Unterschiede: Kritik der gesellschaftlichen Urteilskraft. 26 Aufl. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Brandes, Holger (2002). Männer in einem «Frauenberuf?» Konstruktionen von «Männlichkeit» in der Sozialen Arbeit. In: Brandes Holger (Hg.). Der männliche Habitus. Band 2: Männerforschung und Männerpolitik. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. S. 233-250.
- Bröckling, Ulrich (2013): Das unternehmerische Selbst. Soziologie einer Subjektivierungsform. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Brückner, Margrit (2015): Care als beziehungsorientierte Tätigkeit. Perspektiven von Professionellen und NutzerInnen Sozialer Arbeit. In: Sozial Extra 39. 1/2015. S. 26-31.
- Buchmann, Kathrin (2020). Rassismus in der Beratung. Modul BA272 «Kultur und Rassismus», PP-Präsentation vom 26.3.2020. Hochschule für Soziale Arbeit, Fachhochschule Nordwestschweiz. Studium in Allgemeiner Sozialer Arbeit. Olten.
- Bundesamt für Sozialversicherungen (2020). Die schweizerische Altersvorsorge. Ein bewährtes System einfach erklärt. Bern: Bundesamt für Sozialversicherungen.
- Bundesamt für Statistik (2019). Bevölkerung nach Migrationsstatus. URL: <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/bevoelkerung/migration-integration/nach-migrations-statuts.html> [Zugriffsdatum: 4. März 2021].
- Bundesverfassung (2021 [1999]). Präambel und Art. 72. URL: <https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/1999/404/de> [Zugriffsdatum: 4. März 2021].
- Dahme, Heinz-Jürgen/Otto Hans-Uwe/Trube Achim/Wohlfahrt Norbert (Hg.) (2003). Soziale Arbeit für den aktivierenden Staat. Opladen: Leske + Budrich.
- Dauenheimer, Dirk/Stahlberg, Dagmar/Frey, Dieter/Petersen, Lars-Eric (2002). Die Theorie des Selbstwertschutzes und der Selbstwerterhöhung. In: Frey, Dieter/Irle, Martin. Theorien der Sozialpsychologie. Band III. Bern: Hans Huber. S. 159-160.
- De Paola, Martina/Weber, Bernhard (2010). Finanzmarktkrise und die Konsequenzen für die Arbeitslosenversicherung. In: Bundesamt für Sozialversicherungen (Hg.). Soziale Sicherheit. Bern. S. 209-213.

- Duden (2001). Das Fremdwörterbuch. 7. Aufl. Mannheim/Leipzig/Wien/Zürich: Dudenverlag.
- Eckart, Christel (2000): Zeit zum Sorgen. Fürsorgliche Praxis als regulative Idee der Zeitpolitik. In: Feministische Studien extra: Fürsorge - Anerkennung – Arbeit. 2000/18. S. 9-24.
- Eggert, Andreas/Steinhoff, Lena/Garnefeld, Ina (2015). Managing the Bright and Dark Sides of Status Endowment in Hierarchical Loyalty Programs. In: Journal of Service Research. 18. Jg. (2). S. 210-228.
- Emmons, Robert A./Kneezel, Teresa T- (2005). Giving Gratitude: Spiritual and Religious Correlates of Gratitude. In: Journal of Psychology and Christianity. 24 (2). S.140-48.
- Epple, Ruedi/Schär, Eva (2015). Spuren einer anderen Sozialen Arbeit. Zürich: Seismo.
- Esping-Andersen, Gesta (1991). The Three Worlds of Welfare Capitalism. Princeton: University Press.
- Freier, Carolin (2016). Soziale Aktivierung von Arbeitslosen? Praktiken und Deutungen eines neuen Arbeitsmarktinstruments. Bielefeld: Transcript Verlag.
- Fuchs, Dieter/Roller, Edeltraud (2015). Individualismus und Kollektivismus. Ein empirischer Kulturvergleich zwischen den USA und China. In: Rössel, Jörg/ Roose, Jochen (Hg.). Empirische Kulturosoziologie. Festschrift für Jürgen Gerhards zum 60. Geburtstag. Wiesbaden: Springer VS. S.165-193.
- Gahleitner, Silke Brigitta (2017). Soziale Arbeit als Beziehungsprofession. Weinheim: Beltz Juventa.
- Galuske, Michael (2013). Methoden der Sozialen Arbeit. Eine Einführung. 10. Aufl. Weinheim/München: Juventa.
- Gaston, Meredith (2018). Mit Dankbarkeit beginnt das Glück. München: Gräfe und Unzer.
- Geissler, Sarah/Sticher, Birgitta (2014). Hilfeverhalten in Katastrophen und die Folgen für das Katastrophenmanagement – am Beispiel des Hochwassers 2013 in Magdeburg. In: Polizei & Wissenschaft. 4/2014. S. 53-70.
- Germann, Urs/Leimgruber, Matthieu/Lengwiler, Martin/Stüdl, Beat/Togni, Carola (2017). Geschichte der Sozialen Sicherheit in der Schweiz. Eine Synthese im Auftrag des Bundesamts für Sozialversicherungen. URL: https://ub.unibas.ch/digi/a125/sachdok/2017/BAU_1_6725644.pdf [Zugriffsdatum: 16. März 2021].
- Gildemeister, Regine (1992). Neuere Aspekte der Professionalisierungsdebatte. Soziale Arbeit zwischen immanenten Kunstlehren des Fallverstehens und Strategien kollektiver Statusverbesserung. In: Neue Praxis. 1992/2. S. 207-219.
- Grasshoff, Gunther/Schweppe, Cornelia (2009). Biografie und Professionalität in der Sozialpädagogik. In: Becker-Lenz, Roland/Busse, Stefan/Ehlert, Gudrun/Müller, Silke (Hg.). Professionalität in der Sozialen Arbeit. Standpunkte, Kontroversen, Perspektiven. 2. Aufl. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. S. 207-318.

- Greenberg, Martin S. (1980). A theory of indebtedness. In: Gergen, Kenneth/Greenberg, Martin S./Roland H. Wills (Hg.). Social exchange: Advances in theory and research. New York: Springer US. S. 3-26.
- Gresch, Dominik (2017). Die grosse Asyldebatte: «Das müssen wir den Flüchtlingen sagen» In: Aargauer Zeitung online. URL: <https://www.aargauerzeitung.ch/aargau/die-grosse-asyldebatte-das-muessen-wir-den-fluechtlingen-sagen-ld.1434173> [Zugriffsdatum: 3. März 2021].
- Hafner, Felix (2001). Beziehungen zwischen Staat und Religionsgemeinschaften in der Schweiz. Forschungsgemeinschaft Mensch im Recht. Publikationen. URL: https://www.ekr.admin.ch/pdf/referat_erkennung_debe3c.pdf [Zugriffsdatum: 4. Februar 2021].
- Head-König, Anne-Lise/Christ, Thierry (2014). Fürsorge. In: Historisches Lexikon der Schweiz (HLS), übersetzt aus dem Französischen. URL: <https://hls-dhs-dss.ch/de/articles/025809/2014-05-22/> [Zugriffsdatum: 15. Februar 2021].
- Heiner, Maja (2010). Soziale Arbeit als Beruf. Fälle – Felder – Fähigkeiten. 2. Aufl. Handbuch Sozialarbeit/Sozialpädagogik. München/Basel: Reinhardt.
- Heizmann, Richard (1994). Thomas von Aquin. Eine Einführung in sein Denken. Mit ausgewählten lateinisch-deutschen Texten. Stuttgart/Berlin/Köln: W. Kohlhammer.
- Herger, Laura (2019). Motive für Freiwilligenarbeit. Eine qualitative Analyse auf Basis des Volunteer Functions Inventory. Unveröffentlichte Bachelorarbeit. Hochschule für Angewandte Psychologie, Fachhochschule Nordwestschweiz. Studium in Angewandter Psychologie. Olten.
- Herwig-Lempp, Johannes/Kühling, Ludger (2012). Sozialarbeit ist anspruchsvoller als Therapie. In: Zeitschrift für Systemische Beratung und Therapie. 30. Jg. (2). S. 51-56.
- Herz, Andreas (2014). Strukturen transnationaler sozialer Unterstützung. Eine Netzwerkanalyse von personal communities im Kontext von Migration. Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Hill, Patrick. L./Allemand, Mathias/Roberts, Brent W. (2013). Examining the pathways between gratitude and self-rated physical health across adulthood. Personality and Individual Differences. 54 (1). S. 92-96.
- Hillmann, Karl-Heinz (2007). Wörterbuch der Soziologie. 5. Aufl. Stuttgart: Alfred Kröner Verlag.
- Hobi, Tobias (2018). Unentgeltliche Prozessführung und unentgeltliche Rechtsverteidigung. In: Jusletter der Unabhängigen Fachstelle für Sozialhilferecht. URL: <https://www.sozialhilfeberatung.ch/download-list/materialien> [Zugriffsdatum: 14. März 2021].

- Hochuli Freund, Ursula/ Stotz, Walter (2017). Kooperative Prozessgestaltung in der Sozialen Arbeit. Ein methodenintegratives Lehrbuch. 4. Aufl. Stuttgart: W. Kohlhammer.
- Homans, George C. (1958). Social Behavior as Exchange. In: American Journal of Sociology. 63 (6). S. 597-606.
- Horkheimer, Max/Adorno, Theodor W. (1997 [1944]). Elemente des Antisemitismus. In: Horkheimer, Max/Adorno, Theodor W. (Hg.). Dialektik der Aufklärung. Frankfurt/M: Suhrkamp. S. 192-234.
- Informationsstelle AHV/IV (2021). Ergänzungsleistungen (EL) 2021: Was ändert? URL: <https://www.ahv-iv.ch/p/51.d> [Zugriffsdatum: 15. Februar 2021].
- Iser, Angelika (2015). «Gute Soziale Arbeit» – Maja Heiners Beitrag zur Professionalisierungsfrage. In: Bolay, Eberhard, Iser, Angelika & Weinhardt, Marc (Hg.). Methodisch Handeln – Beiträge zu Maja Heiners Impulsen zur Professionalisierung der Sozialen Arbeit. Wiesbaden: Springer Fachmedien. S. 31-43.
- Jobber, David/Lancaster Geoff/Le Meunier-FitzHugh, Kenneth (2019). Selling and Sales Management. 11. Aufl. Harlow: Pearson.
- Jurt, Joseph (2010). Die Habitus-Theorie von Pierre Bourdieu. In: Zeitschrift für Literatur- und Theatersoziologie. 5 (17). S. 5-17.
- Kant, Immanuel (1781). Grundlegung zur Metaphysik der Sitten. Riga: Johann Friedrich Hartknoch.
- Karriere-Bibel (o.J.). Danke sagen: 4 Tipps + 80 herzliche Formulierungen und Sprüche. URL: <https://karrierebibel.de/danke-sagen/> [Zugriffsdatum: 15. März 2021].
- Knigge, Alfred (1788). Über den Umgang mit Menschen. Hannover: Gebrüder Sphan.
- Knigge, Alfred (2002 [1788]). Über den Umgang mit Menschen. 5. Aufl. Stuttgart: Reclam.
- Kohl, Jürgen (1999) Wohlfahrtsstaatliche Regimetypern im Vergleich. In: Glatzer, Wolfgang/Ostner, Ilona. Deutschland im Wandel. Gegenwartskunde – Sonderheft 11. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. S. 321-336.
- Kröll, Jolanda (2019). Ermessensspielräume in der gesetzlichen Sozialen Arbeit. Die Nutzung von Ermessensspielräumen in der Sozialen Arbeit am Beispiel der situationsbedingten Leistungen in der Sozialhilfe Eine rekonstruktive Untersuchung anhand der institutionellen Grammatik nach Regine Gildemeister. Unveröffentlichte Masterthesis. Hochschule für Soziale Arbeit, Fachhochschule Nordwestschweiz. Studium in Sozialer Arbeit. Olten.
- Kutzner, Stefan (2009). Die Hilfe der Sozialhilfe: integrierend oder exkludierend? Menschenwürde und Autonomie im Sozialhilfewesen. In: Kutzner, Stefan/Mäder, Ueli/Knöpfel, Carlo/Heinzmann, Claudia/Pakoci, Daniel (Hg.). Sozialhilfe in der Schweiz. Klassifikation, Integration und Ausschluss von Klienten. Nationales Forschungsprogramm NFP 51. Integration und Ausschluss. Zürich/Chur: Rüegger Verlag. S: 25-62.

- Lachat, Denise (2012). Asyl – wo es überall harzt. In: St. Galler Tagblatt online. URL: <https://www.tagblatt.ch/schweiz/asyl-wo-es-ueberall-harzt-ld.710570> [Zugriffsdatum: 3. März 2021].
- Lamprecht, Markus/Fischer, Adrian/Stamm, Hanspeter (2020). Freiwilligen-Monitor Schweiz. Zürich/Genf: Seismo Verlag.
- Larsson, Liv (2016). Dankbarkeit, Wertschätzung und Glück. Auf dem Weg zu einem neuen Lebensstil. Paderborn: Junfermann.
- Lessing, Gotthold Ephraim (2013 [1753]). Fabeln. Berlin: Holzinger.
- Leuenberger Dinah (2017). Wie sagt man richtig Danke? URL: <https://www.migros.ch/de/Magazin/2017/wie-sagt-man-richtig-danke.html> [Zugriffsdatum: 15. März 2021].
- Luhmann, Niklas (1975). Formen des Helfens im Wandel gesellschaftlicher Bedingungen. In: Luhmann, Niklas. Soziologische Aufklärung 2. Wiesbaden: Springer Fachmedien. S. 134-149.
- Matolycz, Esther (2013). «Darüber wird nicht viel gesprochen»: Gefühle in Organisationen. In: Dies. (Hg.). Fallverstehen in der Pflege von alten Menschen. Wien: Springer. S. 107-114.
- Mauss, Marcel (2013 [1925]). Die Gabe: Form und Funktion des Austauschs in archaischen Gesellschaften. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- McCullough, Michael E./Kilpatrick, Shelley D./Emmons, Robert A./Larson, David B. (2001). Is gratitude a moral affect? In: Psychological Bulletin. 127 (2). S. 249-266.
- McCullough, Michael E./Emmons, Robert A./Tsang, Jo-Ann (2002). The grateful disposition: A conceptual and empirical topography. In: Journal of Personality and Social Psychology. 82 (1). S. 112-127.
- McCullough, Michael. E./Kimeldorf, Marcia B./Cohen, Adam. D. (2008). An adaptation for altruism? The social causes, social effects, and social evolution of gratitude. In: Current Directions in Psychological Science. 17 (4). S. 281-285.
- Michel-Schwartz, Brigitta (2009). Methodenbuch Soziale Arbeit. 2. Aufl. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Morikawa, Takemitsu (2018). Verzeihen, Versöhnen, Vergessen. Soziologische Perspektiven. Bielefeld: Transcript-Verlag
- Moschner, Barbara (2002). Altruismus und Egoismus. Was motiviert zum Ehrenamt? Bielefeld 2000plus – Forschungsprojekte zur Region. Diskussionspapier Nr. 20. URL: [https://www.uni-bielefeld.de/\(en\)/bi2000plus/diskussionspapiere/DP_20_final.pdf](https://www.uni-bielefeld.de/(en)/bi2000plus/diskussionspapiere/DP_20_final.pdf) [Zugriffsdatum: 4. März 2021].
- Motzke, Katharina (2014). Soziale Arbeit als Profession. Zur Karriere «sozialer Hilfstätigkeit» aus professionssoziologischer Perspektive. Nordrhein-Westfalen: Verlag Barbara Budrich.

- Müller, Burkhardt (2012). Professionalität. In: Thole, Werner (Hg.). Grundriss Soziale Arbeit. Ein einführendes Handbuch. 4. Aufl. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. S. 955-974.
- Naito, Takashi/Wangwan, Janjira/Tani, Motoko (2005). Gratitude in university students in Japan and Thailand. In: Journal of Cross-Cultural Psychology. 36 (2). S. 247-263.
- Naito, Takashi/Sakata, Yuriko (2010). Gratitude, indebtedness, and regret on receiving a friend's favor in Japan. Psychologia. In: International Journal of Psychological Sciences. 53 Jg. (3). S. 179-194.
- Nisters, Thomas (2012). Dankbarkeit, Würzburg: Koenigshausen & Neumann.
- NLP-Zentrum Berlin (o.J). Dankbarkeit macht glücklich und gesund. URL: <https://nlp-zentrum-berlin.de/infothek/nlp-psychologie-blog/item/dankbarkeit-macht-gluecklich-und-gesund> [Zugriffdatum: 3. März 2021].
- Palmatier, Robert W./Jarvis, Cheryl Burke/Bechhoff, Jennifer R./Kardes, Frank R. (2009). The Role of Customer Gratitude in Relationship Marketing. In: Journal of Marketing. 73 Jg. (5). S. 1-18.
- Palmowski, Winfried (2014). Systemische Beratung. Systemisch denken und systemisch beraten. 2. Aufl. Stuttgart: Kohlhammer.
- Parpan-Blaser, Anne (2005). Praxisfelder der Sozialen Arbeit. In: Fachhochschule Aargau Nordwestschweiz, Departement Soziale Arbeit. Wörter – Begriffe – Bedeutungen. Ein Glossar zur Sozialen Arbeit der Fachhochschule Nordwestschweiz. 2. Aufl. Brugg. S. 135-136.
- Peterson, Christopher/Seligman, Martin (2004). Character strengths and virtues: A handbook and classification. Oxford: Oxford University Press.
- Pfab, Werner (2020). Kompetent beraten in der Sozialen Arbeit. Bausteine für eine gute Beratungsbeziehung. München: Reinhardt.
- Pries, Ludger (2006). Verschiedene Formen der Migration – verschiedene Wege der Integration. In: Soziale Arbeit in der Migrationsgesellschaft – Sonderheft neue Praxis 8: Multikulturalismus – Neo-Assimilation – Transnationalität. Lahnstein: Verlag neue Praxis. S.19-28.
- Quittschau, Anke/Tabernig, Christina (2019). Business-Knigge. Die 100 wichtigsten Benimmregeln. Freiburg im Breisgau: Haufe-Lexware.
- Ramsauer, Nadja (2018). Geschichte der Sozialen Arbeit in der Schweiz. Eine Einführung für die Studierenden am Fachhochschulen Sozialer Arbeit. Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften Departement Soziale Arbeit Institut für Kindheit, Jugend und Familie. URL: <https://digitalcollection.zhaw.ch/bitstream/11475/11522/1/Geschichte%20der%20Sozialen%20Arbeit%20in%20der%20Schweiz.pdf> [Zugriffdatum: 10. März 2021].

- Raposa, Elizabeth B./Laws, Holly B./Ansell, Emily B. (2016). Prosocial Behavior Mitigates the Negative Effects of Stress in Everyday Life. In: *Clinical Psychological Science*. (4) 4. S. 691-698.
- Redlich, Alexander (2000). Erkundung von Familienressourcen. In: Vogt, Kathrin/Venezia, Birgit/Torres Mendes, Cristina/Redlich, Alexander (Hg.). *Die Erkundung von Kraftquellen im Leben der Menschen*, Universität Hamburg. Materialien aus der Arbeitsgruppe Beratung & Training. Bd. 26. Hamburg. S. 4-13.
- Reichmuth, Alex (2018). Die soziale Hängematte. Eine Studie im Auftrag des Bundes nennt Fehlanreize bei Sozialleistung. In: *Basler Zeitung online*. URL: <https://www.bazonline.ch/schweiz/die-soziale-haengematte-lockt/story/19509052> [Zugriffsdatum: 13. März 2021].
- Riegraf, Birgit (2014). Care, Geschlecht, Gerechtigkeit. Von der Chancengleichheit und Verteilungsgerechtigkeit zur Entdeckung der Leistungsgerechtigkeit. In: Aulenbacher, Brigitte/Dammayr, Maria (Hg.): *Für sich und andere sorgen. Krise und Zukunft von Care in der modernen Gesellschaft*. Weinheim: Beltz Juventa.
- Roulin, Christophe (o.J.). *Sozialhilfe als Gabe?! Unveröffentlichtes Manuskript*. Olten.
- Roulin, Christophe (2020). Dankbarkeit. Wahlpflichtkurs «Undankbare Klientinnen und Klienten» im Modul 272 «Kultur und Rassismus». PP-Präsentation vom 30. April 2020. Hochschule für Soziale Arbeit, Fachhochschule Nordwestschweiz. Studium in Allgemeiner Sozialer Arbeit. Olten.
- Schäfter, Cornelia (2010). Merkmale der professionellen Beziehung in der Sozialen Arbeit. In: *Die Beratungsbeziehung in der Sozialen Arbeit*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. S. 47-64.
- Schenk, Sabine (2009). Motive für die sozialarbeiterischen Professionen und Motivation der Berufstätigen. Unveröffentlichte Projektarbeit. Abteilung für Sozialwesen – Dienststelle für Personalentwicklung. Bozen. URL: <https://www.docsity.com/de/motive-fuer-die-sozialarbeiterischen-professionen-und-motivation-der-berufstaetigen/5450055/> [Zugriffsdatum: 15. März 2021].
- Schmalz, Sarah (2018). Versicherungsspione. Eine Politik der Häme gegen kranke Menschen. In: *Die Wochenzeitung online*. URL: <https://www.woz.ch/-92aa> [Zugriffsdatum: 13. März 2021].
- Schmidbauer, Wolfgang (2003 [1977]). *Hilflose Helfer. Über die seelische Problematik der helfenden Berufe*. 12. Aufl. Reinbek: Rowohlt Verlag.
- Schneider-Flaig, Silke (2016). *Der neue grosse Knigge. Richtige Umgangsformen privat und im Beruf*. München: Circon Verlag.
- Schönig, Werner/Hoyer, Thomas/Potratz, Alexandra (2018). *Lehrbuch Ökonomie in der Sozialen Arbeit*. Weinheim/Basel: Beltz Juventa.

- Schrader, Wiebke/Goedert, Georges/Scherbel, Martina (Hg.) (2006). Perspektiven der Philosophie. Neues Jahrbuch 2006. Amsterdam: Rodopi.
- Schröder, Wolfgang (2014). Vorbeugende Sozialpolitik weiterdenken. In: Weiterdenken. Diskussionspapier des Landesbüros NRW der Friedrich-Ebert-Stiftung (1). URL: <https://www.fes.de/index.php?eID=dumpFile&t=f&f=2028&to-ken=f0eb2917c885fc4afc933cc3d91b09757960a238> [Zugriffsdatum: 3. März 2021].
- Schultheiss, Wolfgang (2019). Umgangsformen. Protokoll und Etikette Privat und im Beruf. Münster: LIT Verlag.
- Schweizerischer Anwaltsverband SAV/FSA (o. J.). Wer wir sind. URL: <https://www.sav-fsa.ch/de/portrait/wer-wir-sind.html>. [Zugriffsdatum: 4. März 2021].
- Schweizerische Eidgenossenschaft (2016). Demografischer Wandel in der Schweiz: Handlungsfelder auf Bundesebene. Bericht des Bundesrates in Erfüllung des Postulats Schneider-Schneiter. URL: <https://www.bk.admin.ch/bk/de/home/dokumentation/fuehrungsunterstuetzung/demografiebericht.html> [Zugriffsdatum: 10. März 2021].
- Schweizerische Eidgenossenschaft (2020). Chronologie Volksabstimmungen. URL: https://www.bk.admin.ch/ch/d/pore/va/vab_2_2_4_1.html [Zugriffsdatum: 10. März 2021].
- Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe (2021). Aktuelle Richtlinien. URL: https://rl.skos.ch/lexoverview-home/lex-RL_C_6_1?effective-from=20210101 [Zugriffsdatum: 16. März 2021].
- Seligmann, Martin E. P./Csíkszentmihályi, Mihály (2000). Positive psychology. An introduction. In: The American Psychologist. 55 (1). S. 5-14.
- Shen, Hao/Wan, Fang/Wyer, Robert S. (2011). Cross-cultural differences in the refusal to accept a small gift: The differential influence of reciprocity norms on Asians and North Americans. In: Journal of Personality and Social Psychology. 100 (2). S. 271-281.
- Sierck, Udo/Radtke Nati (2015). Dilemma Dankbarkeit. Neu Ulm: AG SPAK-Bücher.
- Simmel, Georg (2015 [1908]). Soziologie. Untersuchungen über die Formen der Gesellschaft. Villingen-Schwenningen: Nexx Verlag.
- Simsa, Ruth (2004). Arbeitszufriedenheit und Motivation in mobilen Sozialen Diensten sowie Alten- und Pflegeheimen. Forschungsergebnisse und Ansatzpunkte für Personalmanagement und Politik. In: Wiso 2/2004. Linz: Institut für Sozial- und Wirtschaftswissenschaft.
- Sommerfeld, Peter (2004). Die Zukunft der Sozialen Arbeit hängt von ihr selber ab. In: SozialAktuell. 2004/21. S. 2-5.
- Staub-Bernasconi, Silvia (2006). Der Beitrag einer systemischen Ethik zur Bestimmung von Menschenwürde und Menschenrechten in der Sozialen Arbeit. In: Dungs,

- Susanne/Gerber, Uwe/Schmidt, Heinz/Zitt, Renate (Hg.). Soziale Arbeit und Ethik im 21. Jahrhundert. Ein Handbuch. Leipzig: Evangelische Verlagsanstalt. S. 267-289.
- Stegbauer, Christian (2010). Reziprozität. In: Stegbauer, Christian/Häussling, Roger (Hg.). Handbuch Netzwerkforschung. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. S. 113-122.
- Steindl-Rast, David (2019). Einladung zur Dankbarkeit. In: Zeitschrift für Integrative Gewaltpädagogik und Seelsorge. 24. Jg. (95). S. 111-112.
- Thole, Werner (2012). Soziale Arbeit als Profession und Disziplin. Das sozialpädagogische Projekt in Praxis, Theorie, Forschung und Ausbildung – Versuche einer Standortbestimmung. In: Ders. (Hg.). Grundriss Soziale Arbeit. Ein einführendes Handbuch. 4. Aufl. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. S. 19-70.
- Thompson, Dale/Grahek, Myranda/Phillips, Ryan E./Fay, Cara L. (2008). The search for worthy leadership. In: Consulting Psychology Journal: Practice and Research. 60 (4). S. 366-382.
- Vogt, Kathrin (2000). Erkundung von Familienressourcen. In: Vogt, Kathrin/Venezia, Birgit/Torres Mendes, Cristina/Redlich, Alexander (Hg.). Die Erkundung von Kraftquellen im Leben der Menschen, Universität Hamburg. Materialien aus der Arbeitsgruppe Beratung & Training. Bd. 26. Hamburg. S. 13-35.
- Voigt, Birgit (2017). «Krebsliga: Manche Patienten bekommen aus Kostengründen nicht mehr die bestmögliche Behandlung». In: NZZ am Sonntag online. URL: <https://nzzas.nzz.ch/wirtschaft/manche-patienten-bekommen-aus-kostengruenden-nicht-mehr-bestmoegliche-behandlung-ld.1288324?reduced=true> [Zugriffsdatum: 25. Februar 2021].
- Von Spiegel, Hiltrud (2011). Methodisches Handbuch der Sozialen Arbeit. Grundlagen und Arbeitshilfen für die Praxis. 4. Aufl. Basel: Reinhardt.
- Wagner, Greta (2019). Helfen und Reziprozität. Freiwilliges Engagement für Geflüchtete im ländlichen Raum. In: Zeitschrift für Soziologie. 8 (3). S. 226-241.
- Watkins, Philip C./Scheer, Jason/Ovnicsek, Melinda/Kolts, Russell (2006). The debt of gratitude: Dissociating gratitude and indebtedness. In: Cognition and Emotion. 20 (2). S. 217-241.
- Watkins, Philip C./Cruz, Lilia/Holben, Heather/Kolts, Russell L. (2008). Taking care of business? Grateful processing of unpleasant memories. In: The Journal of Positive Psychology. 3 (2). S. 87-99.
- Wehner, Theo/Güntert, Stefan/Mieg, Harald A. (2018). Freiwilligenarbeit. Essenzielles aus Sicht der Arbeits- und Organisationspsychologie. Wiesbaden: Springer Fachmedien.

- Weiss, Bertram/Botzenhardt, Tilman (o.J.). Fünf Wege zu mehr Gelassenheit. URL: <https://www.geo.de/wissen/gesundheits/22629-bstr-fuenf-wege-zu-mehr-gelassenheit/280308-img-ich-staerke-meine-dankbarkeit> [Zugriffsdatum: 6. März 2021].
- Wenzler-Cremer, Hildegard (2018). Wenn die erwartete Dankbarkeit ausbleibt. URL: <https://www.caritas.de/neue-caritas/heftarchiv/jahrgang2018/artikel/wenn-die-erwartete-dankbarkeit-ausbleibt> [Zugriffsdatum: 25. Februar 2021].
- Wetzel, Hauke/Klein, Sebastian/Hammerschmidt, Maik (2015). Kundenstatus im Vertrieb: Dos and Dont's. In: Marketing Review St. Gallen. 6. S. 80-88.
- Willberg, Hans-Arved (2017). Dankbarkeit. Grundprinzip der Menschlichkeit – Kraftquellen für ein gesundes Leben. Berlin/Heidelberg: Springer.
- Winkler, Alexandra (2020). Systemische Beratung in Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit. Unveröffentlichte Arbeit. Hochschule für soziale Arbeit, Fachhochschule Bern. Certificate of Advanced Studies CAS. Bern.
- Wolf Doris (o.J.). Dankbar sein bessert deine Stimmung. URL: <https://www.psychotipps.com/selbsthilfe/dankbarkeit.html> [Zugriffsdatum: 6. März 2021].
- Wolffers, Felix (2019). Ermessen und Spielräume in der Sozialhilfe. Vorlesung im Modul Recht Vertiefung. Departement Soziale Arbeit. Berner Fachhochschule. Bern.
- Wood, Alex M./Joseph, Stephen/Linley, Alex P. (2007). Coping style as a psychological resource of grateful people. In: Journal of Social and Clinical Psychology. 26 (9). S. 1076-1093.
- Wood, Alex Mathew/Maltby, John/Stewart, Neil/Linley, P. Alex/Joseph, Stephen (2008). A social-cognitive model of trait and state levels of gratitude. In: Emotion 8 (2). S. 281-290.
- Wood, A. M., Joseph, S., Lloyd, J., & Atkins, S. (2009). Gratitude influences sleep through the mechanism of pre-sleep cognitions. In: Journal of Psychosomatic Research. 66 (1). S. 43-8.
- Wood, Alex Mathew/Froh, Jeffrey/Geraghty, Adam. W. A. (2010). Gratitude and well-being: A review and theoretical integration. In: Clinical Psychology Review. 30 (7). S. 890-905.
- Wimmer, Andreas (2005). Kultur als Prozess. Zur Dynamik des Aushandelns von Bedeutungen. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Wyss, Kurt. (2011). Workfare – Sozialstaatliche Repression im Dienst des globalisierten Kapitalismus. 7. Aufl. Zürich: Edition 8.
- Zöllner, Sabine (2016). Kultur der Dankbarkeit. Eine biblische und gesellschaftliche Reflexion. Masterarbeit. Evangelische Hochschule Tibor. Vertiefungsmodul Systematische Theologie. URL: <file:///C:/Users/andre/OneDrive/Dokumente/Arbeiten%20FHNW/Bachelor-Thesis/Artikel%20Dankbarkeit/Kultur%20der%20Dankbarkeit.pdf> [Zugriffsdatum: 13. März 2021].

Zwengel, Almut (2019). Erfolg, Dankbarkeit und Anerkennung. In: neue praxis. Zeitschrift für Sozialarbeit, Sozialpädagogik und Sozialpolitik. 2019/6. S. 510-526.

Zygar, Caroline/Angus Jeffrey (2016). Dankbarkeit. In: Frey, Dieter (Hg.). Psychologie der Werte. Von Achtsamkeit bis Zivilcourage – Basiswissen aus Psychologie und Philosophie. Berlin Heidelberg: Springer Verlag. S. 37-50.

5.2 Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Sozio-kognitives Modell zur Dankbarkeit (in: Wood et al. 2008: 282). S 7.

Abb. 2: Dankwürdige Wohltat (Eigene Darstellung in Anlehnung an Nisters 2012: 60). S. 15.

Abb. 3: Dankbarkeit von Klient*innen im Zusammenhang mit nicht dankwürdigen Wohltaten (Roulin 2020: o.S. in Anlehnung an Nisters 2012). S. 27.

Abb. 4: Auswirkungen von Dankbarkeit. (+) positiver Zusammenhang, (-) negativer Zusammenhang (In Anlehnung an Zygar/Angus 2016: 45). Seite 34.