



universität
wien

DIPLOMARBEIT

Titel der Diplomarbeit

Empathie und High Touch –
Anforderungen einer aufkommenden personenbezogenen
Dienstleistungsgesellschaft

Verfasserin

Julia Fischer

Angestrebter akademischer Grad

Magistra der Philosophie (Mag. phil.)

Wien, 2011

Studienkennzahl lt. Studienblatt:

A 297

Studienrichtung lt. Studienblatt:

Diplomstudium Pädagogik

Betreuer:

Ao. Univ.-Prof. Dr. phil. Robert Hutterer

Danksagung

Ich möchte mich besonders bei Herrn Ao. Univ.-Prof. Dr. Hutterer für die Betreuung der Diplomarbeit und die verschiedenen Diskussionen und Anregungen bedanken, durch die diese Diplomarbeit in ihrer jetzigen Form entstehen konnte. In mehreren Seminaren an der Universität Wien hat er mir den personenzentrierten Ansatz vermittelt, der unter anderem wesentlicher Bestandteil dieser Diplomarbeit ist.

Weiters möchte ich vor allem meinem Freund für seine Unterstützung während des Studiums und insbesondere für seine Geduld und Motivation während des Erstellens dieser Arbeit danken. In diesem Prozess haben mir auch meine Freundinnen in vielen Gesprächen sehr weitergeholfen.

Darüber hinaus bin ich meiner Familie dankbar, dass sie mir dieses Studium ermöglicht und mich dabei unterstützt hat.

Inhalt

1 EINLEITUNG	7
1.1 FORSCHUNGSSTAND.....	9
1.2 FORSCHUNGSLÜCKE UND FRAGESTELLUNG	10
1.3 METHODISCHES VORGEHEN.....	12
1.4 GLIEDERUNG DER ARBEIT	13
2 HIGH TECH/HIGH TOUCH UND DIE PERSONENBEZOGENE DIENSTLEISTUNGSGESELLSCHAFT	15
2.1 BEGRIFFSKLÄRUNG.....	16
2.1.1 High Tech/High Touch.....	17
2.1.2 Dienstleistung.....	18
2.2 ÜBER DIE ENTWICKLUNG DER GESELLSCHAFT UND DEN TREND ZUR SOZIALEN BEZOGENHEIT	20
2.3 TECHNOLOGIEN AUF DEM VORMARSCH – FOLGEN DER TECHNISIERUNG	26
2.4 VON DER HIGH TECH-WELT ZUR HIGH TOUCH-WELT.....	35
3 EMPATHIE.....	38
3.1 BEGRIFFSKLÄRUNG	39
3.2 GRUNDLAGEN DER EMPATHIE	40
3.2.1 Auftreten von Empathie.....	41
3.2.2 Entwicklung der menschlichen Empathiefähigkeit	43
3.2.3 Spiegelneuronen.....	47
3.2.4 Emotionale Intelligenz	49
3.3 EMPATHIE UND GESELLSCHAFT.....	52
4 EMPATHIE ALS BERUFLICHER ASPEKT.....	57
4.1 EMPATHIE IN DER PSYCHOTHERAPIE	58
4.1.1 Personenzentrierte Psychotherapie	58
4.1.2 Verhaltenstherapie	62
4.1.3 Psychoanalytische Selbstpsychologie	62
4.1.4 Zur Intention der verschiedenen Beratungs- und Therapiemethoden.....	64
4.2 EXPLIZITE EMPATHIEBEGRIFFE IN BESTIMMTEN BERUFSFELDERN	70
4.2.1 Altenpflege.....	70
4.2.2 Tourismus.....	74
4.2.3 Finanzdienstleistung	76
4.3 EMPATHIE IM BERUF.....	77
4.4 FUNKTION DER EMPATHIE	79
5 ZUKÜNFTIGE ANFORDERUNGEN UND BERUFSFELDER IN DER PERSONENBEZOGENEN DIENSTLEISTUNGSGESELLSCHAFT	85
5.1 ZUKUNFTSFORSCHUNG UND ENTWICKLUNGSPROGNOSEN	86
5.1.1 Leben und Familie.....	87
5.1.2 Arbeit.....	89
5.1.3 Senioren.....	94
5.1.4 Bildung	97
5.1.5 Freizeit	100
5.2 ANFORDERUNGEN UND BERUFSFELDER DER ZUKUNFT IM PÄDAGOGISCHEN BEREICH	105

5.2.1 Bildung und Unterricht.....	106
5.2.2 Freizeitpädagogik/Pädagogische Freizeitforschung.....	116
5.2.3 Erlebnispädagogik.....	118
5.2.4 Pädagogik im Alter.....	121
5.3 AUSBILDUNGSERFORDERNISSE.....	124
6 RESÜMEE	127
7 LITERATUR	132
8 ABBILDUNGSVERZEICHNIS	137

Abkürzungsverzeichnis

etc. et cetera

1 Einleitung

Zukunftsforscher wie John Naisbitt (1984, 1999), Horst W. Opaschowski (2003, 2008), Jeremy Rifkin (2010) und Peter Zellmann (2010) sagen voraus, dass der Wandel, in dem sich die „westlich orientierte“ Gesellschaft aktuell bereits befindet, sich weiter verschärfen wird. Die Menschen bewegen sich von der gegenwärtig noch eher vorherrschenden Gesellschaftsform, der Informationsgesellschaft, hin in ein neues Zeitalter - das der personenbezogenen Dienstleistungsgesellschaft (Vgl. u.a. Mühlhausen, 2001; Naisbitt et al., 1999; Opaschowski, 2008; Rifkin, 2010; Zellmann, 2010). Wie der Name bereits sagt, wird die menschliche Bindung an die Technologie in der Zukunft voraussichtlich einer stärkeren Personenbezogenheit weichen. Das bedeutet, dass der persönliche Kontakt und die Dienstleistung *durch den Menschen* beziehungsweise die Dienstleistung *am Menschen* wieder eine größere Nachfrage erfahren wird (Mühlhausen, 2001). Die vielen technologischen Möglichkeiten, die mit der Industrie- und vor allem der Informationsgesellschaft einhergehen, haben einen dermaßen starken Einfluss auf das Leben und den Alltag der Bevölkerung, dass ein rasch wachsender Anteil dieser das dringende Bedürfnis verspürt, sich eine Auszeit zu nehmen und eine gewisse Distanz oder sogar Abstinenz zur Technologie anstrebt. In den meisten Fällen bedeutet dies aber keinen totalen Verzicht auf die Technologie (Naisbitt et al., 1999), es geht vielmehr um eine einschneidende Verlagerung des Schwerpunkts. Die Erweiterung und der Fortschritt liegen in einer reflektierten Verbindung von Technologie und Personenbezogenheit beziehungsweise persönlichem Kontakt. Opaschowski (2008) meint, sie streben nach sinnvollen Tätigkeiten, die sie in ihrer freien Zeit verrichten wollen (Opaschowski, 2008). Mit diesem Wandel gehen umfangreiche Umstrukturierungen der bisherigen Arbeitsformen und des Verständnisses von Arbeitszeit und Freizeit einher (Vgl. u.a. Opaschowski, 2008; Zellmann, 2010). Das bedeutet zum einen, dass den Menschen mehr Freizeit zur Verfügung stehen wird, andererseits aber auch, dass für den Einzelnen in verstärktem Maß die Entwicklung sozialer und emotionaler Fähigkeiten und Fertigkeiten notwendig wird, um seinen Platz im Beruf und in der Gesellschaft zu finden. Dies wird ständige persönliche Weiterentwicklung und -bildung erfordern (Vgl. u.a. Goleman, 1997; Opaschowski, 2008; Zellmann, 2010). Nur so lässt sich ein Hauptanliegen der Generationen des 21. Jahrhunderts erfüllen, der Wunsch nach sinnvoller Tätigkeit in Beruf und Freizeit, die ihnen Freude bereitet und sie mit ihrem Leben zufrieden sein lässt.

Dieser Übergang von der Informationsgesellschaft zur personenbezogenen Dienstleistungsgesellschaft, der Jahrzehnte in Anspruch nehmen wird (Opaschowski, 2008), kann als Chance betrachtet werden, neue Traditionen und Werte in der Gesellschaft zu etablieren und Gewohnheiten an die neuen Gegebenheiten und Anforderungen anzupassen. Dadurch ergeben sich auch für die Pädagogik¹ und ihre Teildisziplinen wie beispielsweise Erlebnispädagogik und Freizeitpädagogik vielfältige Herausforderungen, denen sie sich stellen müssen, um vor allem die Kinder und Jugendlichen des 21. Jahrhunderts auf die neue Lebensweise vorzubereiten. Darüber hinaus obliegt es auch ihrer Zuständigkeit, auf die Wünsche und Bedürfnisse der Bevölkerung einzugehen, was Bereiche wie vor allem die zukünftige Freizeitgestaltung und Bildung betrifft. Zu den zunehmend stärker gefragten sozialen Kompetenzen zählt unter anderem die Empathie (Vgl. u.a. Goleman, 1997; Mayr, 2001; Mühlhausen, 2001; Rifkin, 2010; Zellmann, 2010). Diese Fähigkeit des einführenden Verstehens ist nicht nur für Erfolg im Beruf bedeutsam, sie ist von viel allgemeinerer Bedeutung, da sie einen wesentlichen Faktor für ein rücksichtsvolles und harmonisches Zusammenleben der Bevölkerung darstellt. Empathie ist eine der Voraussetzungen für erfolgreiche Kommunikation, da sie den Menschen die Möglichkeit gibt, die Dinge aus der Perspektive des Gegenübers zu betrachten (Kopp-Wichmann, 2010), was eine Basis der Gemeinsamkeit schafft. Umgekehrt beginnen sich Personen anderen gegenüber erst dann wirklich zu öffnen, wenn sie sich in ihrem Inneren verstanden fühlen (Tausch/Tausch, 1998). Empathie befriedigt das universelle Bedürfnis der Menschen nach positiver Beachtung und Selbstbeachtung sowie den Wunsch nach Wertschätzung. Sie ist ein spontaner Akt und kommt tagtäglich in verschiedenen Situationen vor als Fähigkeit, sich in jemand anderen hineinzusetzen und intuitiv zu wissen, was er² gerade fühlt. Dabei schlüpft die Person in die Haut des Anderen, betrachtet die Welt durch seine Augen und fühlt - idealerweise - richtig mit seinem Herzen (Vgl. u.a. Ciaramicoli/Ketcham, 2009; de Waal, 2011; Pink, 2008; Staemmler, 2009). Pink (2008) zufolge ist Empathie eine ethische Lebensleitlinie und eine Möglichkeit, Andere zu verstehen; sie ist eine universelle Sprache, die alle Völker und Kulturen über Länder

¹ Unter dem Begriff Pädagogik versteht die Autorin dieser Diplomarbeit grundsätzlich die Wissenschaft von der Erziehung und Bildung verschiedener Personengruppen wie beispielsweise Kindern und Jugendlichen oder älteren Menschen, die verschiedene Fachdisziplinen, zum Beispiel die Schulpädagogik, Sonder- und Heilpädagogik oder Erwachsenenbildung, beinhaltet.

² Um den Lesefluss zu erleichtern, wird in dieser Diplomarbeit auf das jeweilige Anführen von femininer und maskuliner Form verzichtet. Sofern nicht explizit angegeben, sind damit jedoch immer beide Geschlechter gemeint.

hinweg miteinander verbindet. Der Autor geht sogar so weit, zu meinen, erst Empathie macht die Menschen zu Menschen (Pink, 2008). Insgesamt ist Empathie ein bedeutsamer Faktor im menschlichen Streben nach Glück und einem sinnvollen Leben.

1.1 Forschungsstand

Die Begriffe „High Tech“ und „High Touch“ wurden von dem Trend- und Zukunftsforscher John Naisbitt geprägt, der bereits 1982 damit begann, Prognosen für die Weiterentwicklung der Welt und der Gesellschaft zu erstellen. In dem Buch „High Tech • High Touch“ (1999) denken Naisbitt et al. über die Entwicklung von der Informationsgesellschaft hin zur Dienstleistungsgesellschaft nach, wobei sich letztere wieder mehr auf persönlichen Kontakt stützt und Technologien sinnvoll für sich selbst einzusetzen weiß (Naisbitt et al., 1999). Auch andere Zukunftsforscher (Opaschowski, 2003, 2008; Rifkin, 2010; Zellmann, 2010) kommen zu dem Schluss, dass die westlich orientierte Gesellschaft³ sich zurzeit in einem grundsätzlichen Wandel befindet, was die Lebenseinstellung und Lebensgewohnheiten der Menschen, Arbeit, Bildung und andere zentrale Bereiche des Lebens betrifft. Die finanzielle und politische Lage wird von vielen sehr skeptisch gesehen und einen großen Teil der Bevölkerung plagen Zukunftssorgen. Die ersten Generationen des 21. Jahrhunderts gilt es nun auf die Anforderungen des Lebens vorzubereiten, die sie erwarten.

Die grundlegende Annahme ist, dass in Zukunft der persönliche Kontakt, das heißt das Verhältnis von Mensch zu Mensch dominieren wird: Es geht grundsätzlich um die *Dienstleistung am Menschen*. Merkmale einer dienstleistungsorientierten Gesellschaft sind ein hohes Maß an Flexibilität und Mobilität sowie Servicedenken. Künftig erhalten voraussichtlich jene Dienstleistungen verstärkt Nachfrage, die in der Lage sind, jene Lücken zu schließen, die auch von der fortschrittlichsten Technologie nicht gefüllt werden können. Die Dienstleistungen der Zukunft sind eng verknüpft mit Emotionen, Nähe und Vertrauen, unter anderem ausgelöst durch den technischen Fortschritt, der ein Umdenken bewirkt (Mühlhausen, 2001).

Auch der Begriff der Empathie taucht im Zusammenhang mit der Entwicklung der

³ Unter dem Ausdruck westlich orientierte Gesellschaft subsumiert die Autorin dieser Arbeit die Gesellschaften jener Länder, die gemeinhin nicht als Entwicklungs- und Schwellenländer bezeichnet werden und die Lebensweise jener Menschen verfolgen, die in Gesellschaften im westlichen Teil der Erde beheimatet sind. Dieser Terminus kann mit dem Ausdruck westliche Gesellschaft in synonyme Weise verwendet werden.

Gesellschaft und Wirtschaft in Richtung einer High Touch-Gesellschaft immer wieder auf. Dabei geht es beispielsweise darum, dass Altenpfleger gegenüber ihren Patienten Empathie beweisen und ein persönliches, wertschätzendes Verhältnis aufbauen, aber auch, dass Mitarbeiter eines Unternehmens oder einer Behörde im Kundenkontakt freundlich und einführend sind.

Pädagogisch relevant ist dieses Thema unter anderem deshalb, weil mit der Vorbereitung der Menschen des 21. Jahrhunderts auf die Anforderungen des Lebens möglichst früh begonnen werden muss, was eine Herausforderung für die Pädagogik darstellt. Darüber hinaus spielt dieser Fachbereich eine besonders große Rolle bei der Gestaltung der Freizeit, deren Anteil sich im Vergleich zur Erwerbszeit voraussichtlich deutlich vergrößern wird. Um in Zukunft im Beruf mithalten zu können, wird mehr Wert auf Fort- und Weiterbildungsprogramme gelegt und Bildung zu einem lebenslangen Begleiter. Selbst im Alter kommt der Pädagogik noch eine große Bedeutung zu, da vor dem Hintergrund der alternden Gesellschaft davon ausgegangen wird, dass ältere Personen auch nach ihrer Erwerbstätigkeit noch am Wissenserwerb interessiert sind und ihre körperlichen und geistigen Fähigkeiten aufrechterhalten und trainieren möchten (Vgl. u.a. Opaschowski, 2008; Zellmann, 2010). Durch diese verschiedenen Zukunftsvoraussagen ergeben sich wiederum vielfältige Ausbildungserfordernisse für Pädagogen, die umgesetzt werden müssen.

1.2 Forschungslücke und Fragestellung

Das Thema Empathie an sich ist in der Literatur bereits vielfach behandelt und aus vielen verschiedenen Perspektiven beleuchtet worden. Das Spektrum reicht von Tierbeobachtungen (de Waal, 2011) bis zu den ersten Regungen der Empathie in der frühkindlichen Entwicklung (Vgl. u.a. Bischof-Köhler, 1989; Hobson, 2003; Oerter/Montada, 2008), der Rolle, die sie im Alltag spielt (Vgl. u.a. Ciaramicoli/Ketcham, 2001; Klosinski, 2004; Rifkin, 2010; de Waal, 2011), und den Möglichkeiten ihrer Förderung auch im Erwachsenenalter (Vgl. u.a. Ciaramicoli/Ketcham, 2001; Goleman, 1997; Klosinski, 2004; Rifkin, 2010; de Waal, 2011). Darüber hinaus gibt es viel Literatur, die sich mit den verschiedenen Aspekten von Empathie im psychotherapeutischen Prozess (Vgl. u.a. Binder, 1996, 2007; Bohart/Greenberg, 1997; Eckert et al., 2006; Frenzel et al., 1992; Rogers, 1983;

Rogers/Schmid, 1991; Staemmler, 2009) beschäftigt. Ein neues und bisher noch wenig erforschtes Gebiet stellen die Spiegelneuronen (Bauer, 2006; Rifkin, 2010) dar; dabei handelt es sich um die Frage, wieso eine Person dasselbe fühlt, was ihr Gegenüber fühlt. Die physiologischen und psychologischen Grundlagen dieses Phänomens sind ein eigenes Forschungsgebiet. Der Bereich der Emotionalen Intelligenz ist inzwischen umfassender untersucht und publiziert; 1996 brachte Daniel Golemans bahnbrechendes Werk „Emotionale Intelligenz“ dieses Thema einer breiten Öffentlichkeit nahe und das Interesse daran hält unvermindert an.

Die Überlegungen zu High Tech und High Touch basieren hauptsächlich auf Ergebnissen der Zukunftsforschung. Es fehlt auch nicht an literarischen Behandlungen des Themas in eher allgemeiner Form (Vgl. u.a. Naisbitt, 1984; Naisbitt et al., 1999; Rifkin, 2010; Zellmann, 2010) und es liegen vereinzelte Arbeiten über die High Touch-Entwicklung in bestimmten Dienstleistungsbereichen (Vgl. u.a. Arrieta, 2006; Mühlhausen, 2001; Richter, 2007; Rupp, 1999; Stanjek, 2001) vor. Bis jetzt fehlt weitgehend eine Aufarbeitung der Rolle der Empathie in diesem Zusammenhang, weshalb die Autorin dieser Diplomarbeit vergangene und zukünftige Vorgänge in der Gesellschaft mit Aspekten der Empathie zu verbinden versucht.

Mehrere Autoren beschäftigen sich mit High Touch vor allem im Zusammenhang mit Tourismus, Altenpflege, Marketing und anderen Bereichen (Vgl. u.a. Arrieta, 2006; Brendebach et al., 2009; Richter, 2007; Rupp, 1999; Stanjek, 2001). Überlegungen und Prognosen zu sozialen und pädagogischen Services der künftigen Dienstleistungsgesellschaft sind in der Literatur noch eher rar. In dieser Diplomarbeit sollen deshalb die vorhandenen Überlegungen und Gedanken gesammelt und nach Möglichkeit weiterentwickelt werden. Dabei werden die Prognosen der Zukunftsforschung mit pädagogischen Angeboten und Möglichkeiten verknüpft. Grundsätzlich wird versucht, die Erkenntnisse der Zukunftsforschung über die aufkommende personenbezogene Dienstleistungsgesellschaft in Zusammenhang mit dem Aspekt der Empathie in einem pädagogischen Kontext zu betrachten.

Der Hintergrund dieser Diplomarbeit ist die Veränderung der westlich orientierten Gesellschaft hin zur Auflösung sozial stabilisierender Systeme und Strukturen und die Wegentwicklung von bestehenden Normen und Traditionen wie zum Beispiel der Großfamilie. Dies bedingt auch den Wegfall der bisherigen sozial-emotionalen Stabilisatoren, da der Kontakt mit Großfamilie und Verwandten als Freizeitgestaltung

verloren geht. Vielen Menschen fehlt es heute bereits an der Fähigkeit, sich in ihrer Freizeit sinnvoll zu beschäftigen. Der Bedarf an High Touch-Services steigt und ehemals vorhandene Strukturen werden zunehmend professionalisiert, wobei auch informelle Berufe solch eine Veränderung erfahren könnten. Die Professionalisierung kindernaher Services rückt wiederum die Notwendigkeit emotionaler und sozialer Intelligenz und Kompetenz besonders ins Licht.

Ziel dieser Arbeit ist es, auf der Basis von Zukunftsprognosen und erwarteten Szenarien über die aufkommende High Touch-Gesellschaft nachzudenken und Vermutungen über die Anforderungen und Notwendigkeiten verschiedener, vor allem pädagogischer Arbeitsfelder anzustellen. Es gilt je nachdem eine Funktion oder Nichtfunktion von Empathie in der Dienstleistungsgesellschaft auszumachen. Demzufolge lautet die Fragestellung folgendermaßen: *Welche Anforderungen werden in der aufkommenden personenbezogenen Dienstleistungsgesellschaft vor allem an die Pädagogik gestellt und welche Rolle nimmt die Empathie in der künftigen Entwicklung ein?* Wichtige Fragen in diesem Zusammenhang beschäftigen sich mit dem Sinn der zukünftigen Forderung beziehungsweise Förderung von Empathie sowie den Ansprüchen an bestehende und neue Berufe, die dieser Gesellschaft gerecht werden können. Gibt es bereits Berufe, in denen sich High Touch-Anforderungen abzeichnen? Welche Berufe werden sich voraussichtlich entwickeln oder neu etablieren müssen und welche Ausbildungserfordernisse ergeben sich für einzelne Gruppen von Dienstleistern, wenn die Prognose der High Touch-Gesellschaft Wirklichkeit wird?

1.3 Methodisches Vorgehen

Die vorliegende Fragestellung verlangt nach einer hermeneutischen Vorgehensweise in Verbindung mit einem literarischen Review und einer konzeptionellen Arbeit, wobei in den konzeptionellen Bereich dieser Diplomarbeit weitere fachliche Kompetenzen integriert sind, die sich mit der Einschätzung methodisch-empirischer Studien auseinandersetzen und nach bestimmten Kriterien verlaufen. In Anlehnung an die empfohlene Vorgangsweise von Rittelmeyer und Parmentier (2006) wird ein Überblick über die vorhandene Literatur mit dem Literaturreview gegeben. Dabei wird eine Zusammenfassung der Werke und ihrer Ergebnisse zu verschiedenen Themen vorgenommen, während die Textinterpretation grundsätzlich unter einer bestimmten Fragestellung erfolgt, die auch ein bestimmtes Vorverständnis ausdrückt. Auf dieser

Grundlage kann die Literatur zum Thema interpretiert werden. Damit die Aussagen der Autorin von anderen überprüft und nachvollzogen werden können, findet zunächst eine Formulierung der Fragestellung und des Vorverständnisses statt. Die ursprüngliche Fragestellung, der Kontext, in dem die Literatur zuallererst aufgenommen und bearbeitet wurde, hat sich aufgrund der für die Beantwortung der Fragestellung fehlenden Literatur in wichtigen Bereichen gewandelt und modifiziert. Anschließend hat sich die Autorin unter dem neuen Fokus ein zweites Mal umfassend mit der Lektüre beschäftigt und diese um mehrere Bücher erweitert. Nachfolgend wird das zusammengetragene Material kritisch betrachtet, wobei die Werke als sichere Quellen gelten, die nachweislich von den angegebenen Autoren verfasst wurden. Die Bedeutungen der verwendeten Ausdrücke werden im jeweiligen Zusammenhang untersucht und so zu verstehen versucht, wie der jeweilige Autor sie gedacht haben dürfte (Rittelmeyer/Parmentier, 2006).

Zur Beantwortung der Fragestellung wird Primär- und Sekundärliteratur herangezogen, da diese beiden Arten von Literatur miteinander verwendet einen Informationspool ergeben, der in sich stimmig und umfassend ist. Mitunter behandelt er Aussagen und Ansichten verschiedener Autoren in kritischer Art und Weise und zeigt veränderte beziehungsweise komplementäre Sichtweisen auf. Im Anschluss daran wird eine gedankliche Gliederung der zusammengetragenen Unterlagen durchgeführt und die logische Folgerichtigkeit jedes Werkes wird nachvollzogen und überprüft. Insgesamt kommt es demnach zu einem tieferen Verständnis der Texte, indem die einzelnen Elemente in einem übergeordneten Zusammenhang gesehen werden und umgekehrt („hermeneutische Spirale“). Die ideologiekritische Frage bleibt nicht aus und der Zusammenhang zwischen der gesellschaftlichen Lage und dem Bewusstsein der Verfasser wird überprüft, bevor noch die Klärung zentraler Begriffe der Analyse Anwendung findet, um ein gemeinsames Vorverständnis zum Thema von der Autorin sowie Lesern dieser Arbeit zu gewährleisten (Rittelmeyer/Parmentier, 2006).

1.4 Gliederung der Arbeit

Um die Fragestellung beantworten zu können, ist im Vorfeld eine Auseinandersetzung mit mehreren Themen, die diese bedingen oder eng mit ihr verknüpft sind, notwendig. Nach der Einleitung und Präsentation der Fragestellung wird im zweiten Kapitel dieser Diplomarbeit die Entwicklung der Gesellschaft und Wirtschaft von der Agrargesell-

schaft zur aufkommenden Dienstleistungsgesellschaft skizziert. Diese Veränderung vollzieht sich vor allem unter dem Einfluss der immer intensiveren Technisierung der Gesellschaft. In Zusammenhang mit der Fragestellung werden der aktuelle Trend zur sozialen Bezogenheit und zum persönlichen Kontakt mit anderen Menschen und der Natur und seine Bedeutung deutlich sichtbar.

Da Empathie auch eines der Hauptthemen ist, wird im dritten Kapitel der Begriff Empathie, sowohl allgemein als auch in der Gesellschaft beleuchtet. Darüber hinaus wird auf die Entwicklung und Förderung dieser im Menschen eingegangen und auf Empathie als medizinischen Aspekt, der in einem Unterkapitel über die Spiegelneuronen aufgezeigt werden soll. Mit der Fragestellung dieser Diplomarbeit verbunden ist auch die Auseinandersetzung mit der emotionalen Intelligenz und ihrer Komponenten soziale und praktische Intelligenz. Im vierten Kapitel zeigt die Autorin auf, welche Bedeutung der Empathie im Beruf zukommt, und führt zuerst einschlägige Psychotherapiemethoden an, um im Anschluss deren jeweilige Intentionen miteinander zu vergleichen. Danach werden bestehende Arbeitsbereiche verschiedener Branchen kurz vorgestellt, die einen konkreten Empathiebegriff verwenden und demzufolge bereits der High Touch-Gesellschaft zugeordnet werden können. Darüber hinaus wird das Vorkommen von Empathie im Beruf in allgemeiner Form diskutiert, bis am Ende des vierten Kapitels der Versuch stattfindet, eine Funktion von Empathie in der aufkommenden Dienstleistungsgesellschaft auszumachen.

Im fünften Kapitel wird auf Erkenntnisse der Zukunftsforschung und aktuelle Prognosen für die nächsten 20 bis 40 Jahre eingegangen und deutlich gemacht, warum weitere Fortschritte in Richtung Dienstleistungsgesellschaft im Sinne von High Touch wahrscheinlich sind. Dabei werden verschiedene Lebensbereiche der Menschen thematisiert, während anschließend künftige Anforderungen und neue beziehungsweise bereits bestehende Berufsfelder angeführt werden, die pädagogisch relevant sind. Das Ende dieses Kapitels ist Überlegungen zu den Ausbildungserfordernissen vorbehalten, die sich durch die Entwicklung der Gesellschaft hin zu einer High Touch-Gesellschaft, einer personenbezogenen Dienstleistungsgesellschaft, ergeben. Der letzte Abschnitt dient dem Resümee der Diplomarbeit.

2 High Tech/High Touch und die personenbezogene Dienstleistungsgesellschaft

In seinem Werk *Der neue Mensch* von 1983 hat Carl Rogers, der bedeutende US-amerikanische Psychologe, Psychotherapeut und Begründer der Personenzentrierten Psychotherapie, einen Blick in die Zukunft gewagt. Dabei hat er seine Gedanken über die Entwicklung der Welt und der Menschen dargelegt und diesen Versuch als Skizze und Denkanstoß bezeichnet (Rogers, 1983). Rogers (1983) war wie Naisbitt (1984), renommierter Zukunftsforscher aus den USA, damals schon der Ansicht, dass sich die Welt in einem grundsätzlichen Wandel befindet. Er betonte die Chance für die Menschen, die dieser Wandel mit sich bringt, wobei die Freiheit der Wahl die Zukunft der Welt ungewiss mache. Bereits 1980 hat die rapide Entwicklung der Technologie den Menschen von seinem Dasein als Sklave seiner Umweltbedingungen und seiner biologischen Voraussetzungen erlöst. Er war damals schon nicht mehr an einen bestimmten geographischen Lebensraum gebunden, da er leicht auf die andere Seite des Erdballs reisen konnte und die neuen elektronischen Hilfsmittel ermöglichten es ihm, mit Menschen überall auf der Erde problemlos in Kontakt zu treten. Biomedizinische Fortschritte führten zu einer drastischen Verlängerung der Lebenserwartung und zu einer Verbesserung des allgemeinen Gesundheitszustandes. So wurde die Zukunft bereits 1980 nicht mehr als eine aufgezwungene Welt betrachtet, sondern als eine Form, die von den Menschen selbst erschaffen wird (Rogers, 1983).

Rogers sah 1983 drei mögliche Szenarien auf die Welt der Zukunft zukommen:

1. Es besteht die Möglichkeit eines Atomkrieges: Er bezog sich dabei auf Aussagen des damaligen republikanischen Präsidentschaftskandidaten George Bush, der sich einen atomaren Krieg durchaus vorstellen konnte.
2. Das zweite Szenario betrachtete die Welt als eher gleichbleibend und beinhaltet Aspekte der Weltprobleme, die sich verschlechtern, während sich andere verbessern und sich das Leben der Menschen insgesamt nicht einschneidend verändert.
3. Die dritte Option bestand für Rogers in einer extremen Weiterentwicklung des technologischen Bereiches. Dazu gehören beispielsweise großartige Fortschritte in der Entwicklung der Computerintelligenz, das „Heranzüchten“ von Embryonen im Uterus der Frau oder außerhalb sowie das Entstehen neuen

Lebens in mikro- und makroskopischer Weise durch Gen-Chirurgie. Schließlich äußerte er die Vermutung, dass es Städte unter Kuppeln geben kann, deren gesamte Umwelt von Menschen kontrolliert wird, und künstlich geschaffene Environments, durch die der Mensch im Weltraum leben kann. Beim Eintreten dieses letzten Szenarios kommt es durch all diese Technologien zu einer Bewegung des Menschen weg von der Natur, der Erde, der Sonne, dem Wetter, dem Wind und generell allen natürlichen Prozessen. Dadurch würden die Welt und die Menschen in einen Wandel unbekannter Größenordnung eintreten. Das Streben nach umfassender Autonomie und nach Lebens- und Umweltbedingungen, die vom Menschen selbst gestaltet werden, würde dominieren. Rogers sah sich außerstande zu sagen, ob die guten oder die schlechten Folgen einer derartigen Entwicklung überwiegen würden (Rogers, 1983).

Aus heutiger Sicht kann gesagt werden, dass mittlerweile Teile des dritten Szenarios Wirklichkeit geworden sind. Während die Weltraumfantasien sich nicht bestätigt haben, ist eine umfassende „Durchtechnisierung“ der Gesellschaft Realität. Rogers hat die Bedeutung der (damals neuen) Technologien für die Zukunft der Menschheit erkannt, aber hat keine Vorhersage über die Folgen dieser Entwicklung getroffen. Diese sind inzwischen größtenteils bekannt und bilden die Grundlage dieser Diplomarbeit.

Im Verlauf dieses Kapitels wird nun zuerst dargelegt, was unter High Tech und High Touch zu verstehen ist. Weiters schafft die Autorin dieser Diplomarbeit einen Einblick in die Entwicklung der Gesellschaft vom Agrarzeitalter über das Industriezeitalter hin zum Informationszeitalter, bis der Wandel zur personenbezogenen Dienstleistungsgesellschaft mit seinen Ursachen und Voraussetzungen dargestellt wird. In diesem Zusammenhang findet zudem eine Auseinandersetzung mit dem daraus resultierenden Trend zu sozialer Bezogenheit und der Rückkehr zum persönlichen Kontakt und der Natur statt.

2.1 Begriffsklärung

Die Begriffe High Tech und High Touch werden mit bestimmten Gesellschaftsmodellen in Verbindung gebracht und diese beiden Formen münden in die zukünftig erwartete personenbezogene Dienstleistungsgesellschaft. Zum besseren Verständnis werden in

diesem Unterkapitel die grundlegenden Termini näher erklärt.

2.1.1 High Tech/High Touch

Naisbitt et al. definierten das Begriffspaar High Tech und High Touch vor allem in ihrem Buch „High Tech • High Touch“, das 1999 veröffentlicht wurde, erstmals gebraucht hatte Naisbitt die Begriffe bereits 1982 in seinem Buch „Megatrends“. Technologie sehen Naisbitt et al. (1999) im Zusammenhang mit einer „Lehre von der Entwicklung der Techniken in ihrem gesellschaftlichen Zusammenhang“ (Naisbitt et al., 1999, S.34), die es um eine Einbeziehung von High Tech zu erweitern gilt. *High Tech* schließt auch die Konsequenzen von Technologie mit ein. Der Terminus impliziert demnach auch die Folgewirkungen, seien sie gut oder schlecht, und verlässt somit die Wertneutralität. Bei High Tech handelt es sich um Server, Provider, Internet, Elektrizität, Hardware, Software und Ähnliches. Insgesamt geht es um zukünftige Errungenschaften, Innovationen, Fortschritt und verstärkte Kontrolle. *High Touch* meint hingegen unter anderem die menschliche Emotion, Familie, das Lächeln eines Kindes, allgemein betrachtet Freude, Liebe sowie das Sein in der Natur. Der Übergang von High Tech zu High Touch vollzieht sich mit der Zeit durch kulturelle Vertrautheit. Betrachtet man einen Webstuhl mit Schiffchen und Kettfäden heute, erscheint er als Gerät der High Touch-Welt, noch vor 4000 Jahren war dieser Webstuhl jedoch die neueste Technik in Ägypten und Assyrien. Als der Speer, das Rad oder der Flaschenzug entwickelt wurden, waren sie High Tech. Dabei gilt immer, dass ältere Technologien umso schneller Nostalgiewert erreichen, je rascher neue Technologien aufkommen. Als Beispiel hierfür gilt der Plattenspieler mit den dazugehörigen Platten-Sammlungen. „Altmodische“ Technologien lösen Erinnerungen in Menschen aus, sie stehen für eine bestimmte Zeit im Leben verschiedener Personen und rufen bestimmte Gefühle hervor. High Tech hat allerdings noch keinen richtigen Bezugspunkt, es birgt in sich die Hoffnung auf eine Erleichterung des Lebens und diese Produkte sind in gewisser Weise Spielsachen zum Ausprobieren. Bei alten Technologien zeigen sich bereits jetzt die Unzulänglichkeiten, die bei heutigen Technologien erst durch die Neuerungen der Zukunft zu Tage treten werden (Naisbitt et al., 1999).

Die High Tech-High Touch-Überlegung von Naisbitt et al. (1999) stellt eine menschliche Sichtweise dar. Implizit ist dieser Ansichtswise die Aufgeschlossenheit der Verfasser für jene neuen Technologien, die das Menschsein bewahren, während

solche, die darin eingreifen, abgelehnt werden. Naisbitt et al. (1999) sind der Meinung, dass die Menschen erkennen müssen, dass Technologie aus der kulturellen Evolution nicht wegzudenken ist und der Drang zur Innovation auf einem elementaren Instinkt gründet. Gleichzeitig muss allerdings ebenfalls gesehen werden, dass es gleichberechtigte Partner in der technologischen Evolution gibt wie Kunst, Spiel, Geschichten, Religion, Natur und Zeit. Diese nähren die Seele und erfüllen menschliche Sehnsüchte. Es geht darum, sich der Bedeutung des Menschseins bewusst zu sein und Technologie sinnvoll einzusetzen, das Leben soll geschätzt und der Tod akzeptiert werden. Darüber hinaus ist es wichtig zu erkennen, wann die Technologie begrenzt werden muss, um die Menschlichkeit zu bewahren. Schließlich kann Technologie im besten Fall menschliches Leben erhalten, im schlimmsten Fall aber Entfremdung, Isolation, Zerstörung und Verzerrung zur Folge haben. Die Frage nach dem Platz der Technologie im Leben und in der Gesellschaft muss gestellt werden und der Anforderung an die Menschen ist ein humanes Maß anzulegen (Naisbitt et al., 1999).

„High-Tech • high-touch [sic!] heißt, die Früchte des technischen Fortschritts zu genießen und ihn dabei mit unserem Gott, unserer Kirche oder unserem Glauben im Einklang zu wissen. Es heißt, die Technologie durch die menschliche „Linse“ von Spiel, Zeit, Religion und Kunst zu verstehen“ (Naisbitt et al., 1999, S.36).

High Touch stellt gewissermaßen ein Gegenkonzept, in gleichem Maße aber auch eine Erweiterung zur bisherigen High Tech-Bewegung dar. Im Vordergrund steht die Bemühung, die zunehmende Virtualisierung und Technisierung für den Menschen sinnvoll und angenehm zu gestalten; die neuen Dienstleistungsangebote gehen immer vom Menschen aus und durch High Touch können Menschen ihr flexibles und schnelles Leben ordnen und begreifen (Mühlhausen, 2010).

2.1.2 Dienstleistung

Grundsätzlich kennt der übliche Sprachgebrauch zwei Typen von Dienstleistungen. Zum einen wird unter Dienstleistung ein *abstrakter Sachverhalt* wie beispielsweise eine Versicherungsleistung verstanden: Hier ist die Gegenleistung kein materielles Produkt. Zum anderen gibt es (meist professionalisierte) *direkte interpersonelle Dienstleistungen*. Dazu zählen Bereiche wie Psychotherapie, Rechtsberatung, Krankenpflege, Immobilienwesen und Verkauf. Grundsätzlich wird das Alltagsverständnis von

Dienstleistung an der persönlichen Kommunikation beziehungsweise Interaktion von Angesicht zu Angesicht festgemacht und im persönlichen Kontakt wird die Lösung von Problemen der Kunden und Klienten gegen Bezahlung angestrebt (Nerdinger, 1994). Bei der *direkten personenbezogenen Dienstleistung* ist die Person selbst das Objekt der Leistungserstellung (Psychotherapie, ärztliche Untersuchung, Massage etc.) und der Produktions- und Konsumationsprozess fallen räumlich und zeitlich zusammen. Nerdinger (1998) erweitert den Bereich der Dienstleistung später um einen weiteren Aspekt, den der *indirekt personenbezogenen Dienstleistung*. In diesem Fall verkauft der Dienstleister eine bereits produzierte Leistung oder ein Gut, vermittelt dessen Nutzung oder erbringt selbst eine Leistung an einem Objekt, das der Kunde besitzt. Von großer Bedeutung ist die „Interaktion von Angesicht zu Angesicht“, die wechselseitige Beeinflussung zwischen mindestens zwei Menschen, die von dem Gebiet, auf dem die Dienstleistung erfolgt, abgesehen, einander mehr oder weniger fremd sind. Dabei ist die wichtigste Beeinflussungsform der Austausch von Informationen, die Kommunikation (Nerdinger, 1998).

Die Dienstleistung zeichnet sich durch verschiedene Merkmale wie ihre Immaterialität und Komplexität⁴ aus. Es wird von Kunden als Bedienten gesprochen, deren Mitwirkung häufig vonnöten ist, beispielsweise kann bei einem Beratungsgespräch die Mitarbeit des Klienten beziehungsweise Kunden mehr oder weniger passiv ausfallen. Eine gewisse, wenn auch unter Umständen geringe Mitwirkung seitens des Klienten besteht darin, dass zuerst das Problem vorgetragen und die Anweisungen und Argumente des Beraters befolgt werden. Der Prozess der Dienstleistungsbeziehung ist interaktiv und erfordert in der Regel Gegenseitigkeit; oft ist die Mitwirkung des Bedienten und seine Investition beispielsweise an Zeit, Anstrengung und Vorleistung für den Erfolg eines Dienstleistungsaktes von entscheidender Bedeutung. Aus diesem Grund versuchen Dienstleister meist entsprechende Lernprozesse bei den Bedienten zu fördern (Wiswede, 2007).

⁴ Immaterialität (Intangibilität) meint, dass die Dienstleistung ein relativ abstraktes und materiell nicht greifbares Gut darstellt, ist demzufolge nicht fühl- und vorzeigbar. Die Dienstleistung zeichnet sich zudem durch Komplexität aus, da sie ein größeres Bedürfnis von Komplexitätsreduktion auslöst wie zum Beispiel durch Vertrauensbildung (Wiswede, 2007).

2.2 Über die Entwicklung der Gesellschaft und den Trend zur sozialen Bezogenheit

Das dritte von Rogers 1983 skizzierte Szenario der gesellschaftlichen Veränderung stellt vor allem auf umfassenden technologischen Fortschritt ein. 1999 haben Naisbitt et al. den Ausgang und Verlauf dieser Veränderung sowie den Wert der Technologie für die Menschen skizziert. Die überwiegende Mehrzahl der US-Amerikaner erreichte bereits in den 1950er-Jahren einen Lebensstandard, der ein stark ausgeprägtes Konsumverhalten ermöglichte. Naisbitt et al. (1999) sehen die USA im Wandel von technischem Komfort zu einer Gesellschaft, die förmlich von Technologie verseucht ist; inzwischen sind die USA jenes Land der Erde, das technisch am höchsten entwickelt ist, ganz gleich ob dies die Medien oder das Militär betrifft. Der Reiz der Technologie hat die Menschen in seinen Bann gezogen, sie lieben die Technik, solange sie funktioniert, und hassen sie, wenn sie bedrohlich wirkt oder kaputt geht. Technologie suggeriert einen endlosen Nachschub rascher Lösungen und vermittelt den Menschen, sie besser, schlauer und glücklich machen, ihre Leistung steigern und ihren Reichtum vermehren zu können. Außerdem verspricht sie stets, noch schneller, billiger und einfacher als alles Vorhergehende zu sein. Im Rausch dieser Erwartungen und Hoffnungen achten die Menschen nicht auf die Folgewirkungen und sind erstaunt über die scheinbare Unvorhersehbarkeit des Zukünftigen. Nur wenige Menschen sind sich darüber im Klaren, was Technologie überhaupt ist und welche Rolle sie in ihrem Leben und in der Gesellschaft spielt beziehungsweise spielen sollte. Trotz allem wirkt das Leben in dieser technologieverseuchten Gesellschaft sinnentleert, unbefriedigend und gefährlich auf die Menschen. Aus diesem Sog gelingt es ihnen erst zu entkommen, wenn sie erkennen, was sie gefangen hält (Naisbitt et al., 1999).

Naisbitt (1984) datiert die Abkehr der USA von der Industriegesellschaft und den Anfang der Informationsgesellschaft mit den Jahren 1956/57; 1956 war für die USA ein besonders erfolgreiches, wachstumsträchtiges und produktives Jahr. In dieser Zeit überstieg zum ersten Mal in der Geschichte der USA die Zahl der sogenannten Weiße-Kragen-Arbeiter, die in technischen Berufen und reinen Verwaltungsberufen tätig sind, die Zahl der Blaukittel-Arbeiter. Mehr Menschen beschäftigten sich also mit dem Verarbeiten von Informationen als mit der Produktion von Gütern. Im darauf folgenden Jahr begann die Globalisierung dieser Informationsrevolution. Die Sowjetunion schickte

den Satelliten Sputnik ins All und dies markierte den Beginn der Ära der globalen Satellitenkommunikation (Naisbitt, 1984).

Die Geschichte der Berufe in den USA verlief in schematischer Form wie folgt: Farmer - Arbeiter - Angestellte. Schließlich wurde der Bedarf an höheren Angestellten mit Fachwissen seit 1960 immer größer, das Wissen wurde zum neuen Reichtum. Die Quelle der Macht entstammte nicht mehr dem Geld in der Hand von wenigen, sondern der Information in den Händen von vielen. Naisbitt (1984) sah in der aufkommenden Informationsgesellschaft zum ersten Mal in der Weltgeschichte eine Wirtschaft, basierend auf einem Haupthilfsmittel, das nicht bloß ersetz- und erneuerbar ist, sondern sich mehr oder weniger selbst beständig erneuert und vervollkommnet. Die Gefahr bestand fortan darin, dass die Menschen in einer Flut an Informationen ertrinken könnten, denn bereits 1984 war es nicht mehr möglich, das Maß und den Umfang an Informationen zu bewältigen. Das machte die Informationstechnologie erforderlich, die Ordnung in das Chaos der Informationsüberschwemmung und -verseuchung brachte. Es war wichtig, dass erstens die Information, die man benötigt, vorhanden und verfügbar ist, diese aber zweitens auch schnell und exakt zu bekommen ist (Naisbitt, 1984).

Vom Agrarzeitalter zum Konzeptionszeitalter

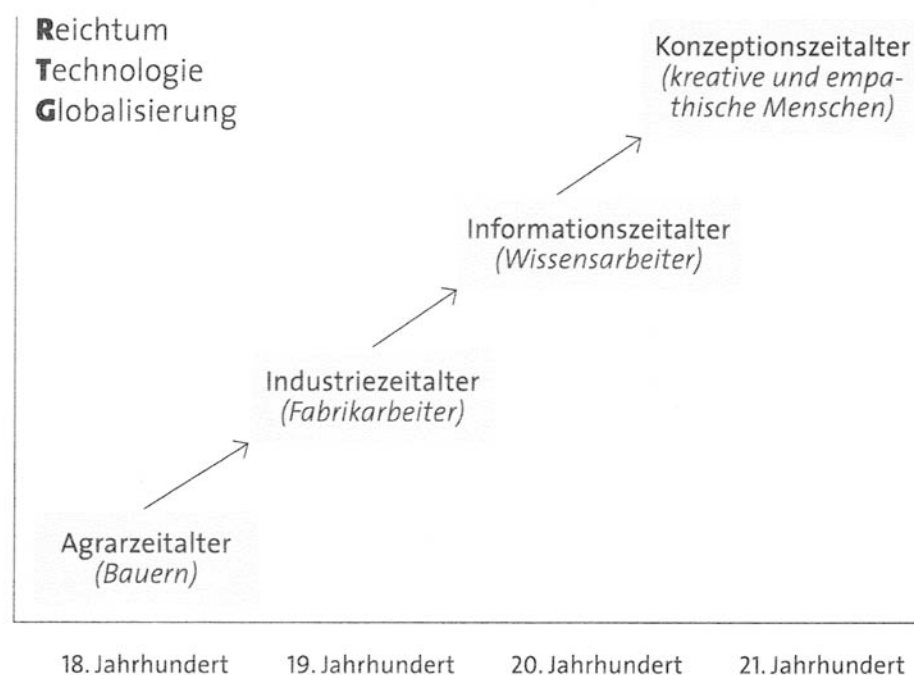


Abbildung 1: Entwicklung vom Agrarzeitalter zum Konzeptionszeitalter (Pink, 2008, S.70).

Pink (2008) skizziert die Entwicklung der westlich orientierten Gesellschaft vom 18. bis ins 21. Jahrhundert. Am Ende des Wandels sieht er das von ihm so genannte Konzeptionszeitalter. Darunter versteht er eine Gesellschaft und Wirtschaft, die auf erfinderischen, empathischen und panoramischen Fähigkeiten basiert. Inzwischen ist der schöpferische, einfühlungsfähige Typ Mensch mit seinen emotionalen und sozialen Fähigkeiten und Fertigkeiten die Hauptperson in der Gesellschaft, anstelle der Bauern, Arbeiter in der Massenproduktion und der Wissensarbeiter. Die horizontale Achse steht dabei für die Zeit, die vertikale Achse zeigt die Kombination von Reichtum, technologischem Fortschritt und Globalisierung, die Pink mit RTG abkürzt. Der persönliche Reichtum wird zunehmend größer, die Technologien stets leistungsfähiger und die Vernetzung der Welt immer enger, was zum Eintritt in ein neues Zeitalter führt. Die bevorstehenden Generationen werden kreative und empathische Menschen hervorbringen (Pink, 2008).

Die Art, wie in der Gesellschaft bisher auf Hochtechnologie reagiert wurde, fasste Naisbitt in seinem Werk „Megatrends“ von 1984 mit der Formel „Hohe Technologie – Hohes Kontaktbedürfnis“ zusammen (Naisbitt, 1984). Diese bedeutende Annahme stellt im Wesentlichen die Grundlage für die Definition des Begriffspaares High Tech - High Touch von Naisbitt et al. (1999) dar. Die Gesellschaft muss jeweils auf die Einführung einer neuen Technologie reagieren. Wirkt sich die neue Technologie negativ auf menschliche Kontakte aus, dann löst dies in der Gesellschaft ein hohes Kontaktbedürfnis aus und zur Kompensation der unpersönlichen Art der Technologie wird ein hohes persönliches Wertsystem entwickelt. Der wohl stärkste und folgeschwerste Eingriff in den menschlich-persönlichen Bereich war das Fernsehen, weitaus schwerwiegender als die Einführung des Rundfunks oder des Telefons. Beinahe zur gleichen Zeit formierte sich die Gruppentherapiebewegung, die die Persönlichkeitsentwicklungsbewegung auslöste, welche wiederum Entwicklungsbewegungen hervorbrachte wie beispielsweise Yoga und Aerobic (Naisbitt, 1984).

Naisbitt (1984) meinte zudem, dass es stets trotz eingebauter Komponenten, die die Technologie schmackhaft machen sollen, eine menschliche Neigung zum Widerstand gibt, wenn eine Institution oder Firma gegenüber Angestellten oder Kunden eine neue Technologie einführt. In den frühen 80er-Jahren wehrten sich viele Menschen gegen Automation und elektronische Buchhaltung. Wurde beispielsweise in Banken auf Automation umgestellt, lehnten viele Kunden dies ab, denn sie wollten den Kontakt

zum Bankangestellten hinter dem Schalter, zu dem sie schon so lange gingen und der vielleicht schon ein guter alter Bekannter geworden ist, nicht aufgeben. Banken gingen bei ihrer Umstellung sehr radikal vor, denn sie ließen den Kunden keine Entscheidungsmöglichkeit, sondern zwangen sie dazu, mit ihrer neuen Technologie mitzuziehen. Menschen wurden wütend, unter anderem auch wegen der Umstellung auf telefonische Betreuung, denn am anderen Ende des Telefons war nun nicht mehr ein freundlicher Mensch, sondern ein automatischer Anrufbeantworter (Naisbitt, 1984).

Die Reaktion, die sich daraufhin in der Gesellschaft abzeichnete, war ein verstärkter Wunsch nach Geselligkeit. Die Menschen wollten wieder mehr unter Ihresgleichen sein, im Kino, bei (Rock-)Konzerten, beim Einkaufen. Dies verhalf Shoppingzentren zu einer dermaßen großen Beliebtheit, dass sie Naisbitt zufolge 1984 bereits den dritthäufigst besuchten Ort nach dem eigenen Zuhause und dem Arbeitsplatz darstellten. Er erkannte in diesem Kontaktbedürfnis einen möglichen Grund dafür, dass so viele Menschen dicht gedrängt in Ballungszentren zusammen leben. Für ihn lag deshalb bereits vor über 25 Jahren die Vermutung nahe, dass Menschen es künftig vorziehen werden, in einem Büro zu arbeiten, nur um mit anderen beisammen zu sein. Sie legen mehr Wert darauf, ihre sozialen Kontakte knüpfen und pflegen zu können, als zu Hause alleine am Computer tätig zu sein. Naisbitt (1984) beschrieb in weiterer Folge die absehbaren Folgen des Informationszeitalters in Zusammenhang mit dem persönlichen Kontakt. Er sah zwar ein Zunehmen des elektronischen Einkaufens voraus, dieses betraf aber vorrangig bestimmte Produkte des täglichen Gebrauchs. Einkaufen ist jedoch auch mit Freuden verbunden, mit dem Berühren der Dinge und dem Sich-Umsehen, weiteren Formen des ausgeprägten Kontaktbedürfnisses der Menschen. Weiters ging Naisbitt 1984 davon aus, dass persönliche Konferenzen weiters überwiegen und Bildschirmkonferenzen nur als Ausnahmen beispielsweise in Notfällen zum Einsatz kommen würden, da der persönliche Kontakt dabei auf der Strecke bleibt (Naisbitt, 1984).

Die meisten Menschen würden irgendwann ihre eigenen Wege finden, um der Hochtechnologie am Arbeitsplatz und zu Hause entkommen zu können, schrieb Naisbitt (1984). Er glaubte damals schon an ein steigendes Bedürfnis der Gesellschaft, in noch größerem Ausmaß als bisher auf Urlaub zu fahren, sogar nur übers Wochenende und nicht nur im Urlaub zu campen oder ans Meer zu fahren. Er erkannte die Notwendigkeit, die Kinder vor dem Computerzeitalter zu schützen, und empfand es als wichtig, sie zwischendurch zum Angeln oder Radfahren mitzunehmen. Um ein

Gegengewicht zu schaffen, würden die Menschen in ihren Freizeitaktivitäten versuchen, körperliche Tätigkeiten zu verrichten und wieder vermehrt Hände und Füße zu gebrauchen, die ruhen können, während die geistigen Kräfte für die Informationswelt beansprucht werden. Diese Entwicklung bezeichnete er als sich klar abzeichnend, parallel zu der Tatsache, dass den Menschen in den 80er-Jahren immer kompliziertere technische Hausgeräte aufgedrängt wurden. Diese Prognose hat sich als richtig erwiesen und der von Naisbitt (1984) vorausgesagte Wandel vollzieht sich bereits.

Zu guter Letzt beschrieb Naisbitt (1984) das Wunschdenken der Gesellschaft, in der sich jeder Einzelne Dinge erhofft, die niemals eintreten werden. Menschen warten auf die Wunderpille, die viel und fettreiches Essen ohne Gewichtszunahme erlaubt, auf Benzin für die Autos, das die Luft nicht verschmutzt und ein unmäßiges Leben-können, ohne irgendwann an Krebs, Herzkrankheiten oder anderem zu leiden. Naisbitt (1984) dachte in den 80er-Jahren, ein Computer werde niemals menschlich-psychologische Fragen lösen können, obwohl dies viele Menschen glauben oder hoffen (Naisbitt, 1984). Computer versagen auch heute noch kläglich, wenn es darum geht, menschliche Emotionen zu erkennen, der lang gehegte Traum, Computer mit emotionaler Intelligenz ausstatten zu können, konnte (noch) nicht erfüllt werden. Sie tun sich mitunter sogar beim Erkennen unterschiedlicher Gesichter noch schwer⁵ und können Gefühle im Menschen noch nicht erfolgreich erkennen. Computer sind auf rechnerische und organisatorische Tätigkeiten ausgelegt, die Emotionen der Menschen können sie jedoch nicht „erraten“ (Pink, 2008).

Naisbitt (1984) meint in seinem Schlusswort, dass die Gesellschaft heute in einer Zwischenzeit lebt, in einer Zeit des Wandels und des Übergangs (Naisbitt, 1984), die in den 1970er-Jahren begonnen hat und bis etwa 2030 abgeschlossen sein wird (Opaschowski, 2008). Langsam vollzieht sich dieser Wandel in die neue Zeit der High Touch-Gesellschaft; Berufe werden sich verändern und an die (neuen) Bedürfnisse der Menschen anpassen, die Anforderungen an die Dienstleister wandeln sich. Kennzeichen der Übergangsgesellschaft sind nach Zellmann (2010), dass der einzelne Mensch stärker als in anderen Zeiten gefordert ist, selbst Verantwortung für sich, den Partner und die Familie, aber auch mehr Verantwortung im Beruf zu übernehmen. Nur wer den Sprung

⁵ In diesem Zusammenhang muss jedoch der bevorstehende Durchbruch bei der Gesichtserkennung der Internetdienste Facebook und Google erwähnt werden, die wichtige Fortschritte erzielen und die Gesichtserkennung etablieren wollen.

schaft, sich mit der Zeit verändert und anpasst, wird erfolgreich sein. Denn diese vielen Aspekte, die die Vergangenheit prägten, lassen einen deutlichen Trend zu sozialer Bezogenheit erkennen. Die immer größer werdenden technologischen Eingriffe in das Leben der Menschen in den letzten Jahrzehnten entsprechen nicht (mehr) dem grundsätzlichen Bedürfnis des Menschen nach sozialer Bezogenheit und Natur, durch die Technisierung wurde der persönliche Kontakt in vielen Bereichen des menschlichen Lebens verringert oder ging vollends verloren. Trotzdem gehört es seit jeher zur Natur der Menschen, mit Anderen zu kommunizieren und ihnen zuzuhören, weil sie auf der Suche nach Gesellschaft sind und ihrer Veranlagung zu Zuneigung, Intimität sowie Beziehung und Geselligkeit nachkommen. Durch den Dialog lassen sich Gefühle austauschen, Beziehungen werden demnach im Gespräch hergestellt (Rifkin, 2010).

Die Menschen haben sich nicht nur immer stärker voneinander isoliert und distanziert, sondern sich auch von der Erde beziehungsweise der Natur entfremdet, sie auszubeuten begonnen und immer weniger beachtet und geschätzt. Rifkin (2010) gelangt zu der Ansicht, dass gerade eine neue Wissenschaft entsteht. Die Generation des 21. Jahrhunderts wird bereits zu einem gewissen Grad biosphärisch erzogen und lernt, verantwortungsbewusst mit den Ökosystemen der Erde, der Energie und dem Müll umzugehen. In der alten Wissenschaft besteht die Natur aus Objekten, in der neuen aus Beziehungen, dabei versucht die alte Wissenschaft Macht über die Natur auszuüben, während die neue Wissenschaft eine Partnerschaft mit ihr eingehen möchte. Die Natur wird zunehmend nicht mehr als Feind gesehen, der ausgeplündert und versklavt werden muss, sondern als etwas, das gepflegt gehört. Die Menschen fühlen sich immer stärker dazu verpflichtet, die Natur zu betreuen und respektvoll zu behandeln; zentral ist die Abkehr von der Sicht auf den Nützlichkeitswert der Natur zur Erkenntnis über den Wert der Natur an sich (Rifkin, 2010). Nun wird die Forderung nach einer Rückkehr zur Personenbezogenheit und Natur immer lauter und der Trend zum kritischen Umgang mit den Technologien der heutigen Zeit sowie der Zukunft verstärkt sich. Dieser Trend besitzt eine Sozialisationswirkung und stellt die Menschen auf ein neues Zeitalter ein – jenes der personenbezogenen Dienstleistungsgesellschaft, der Hinwendung von High Tech zu High Touch.

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass im 21. Jahrhundert zunehmend mehr Menschen die Wirkung der Technologie zunehmend entdecken. Sie spüren die Macht, die Technologie auf sie auswirkt, und wollen sich bewusst dagegen entscheiden. Die

Gesellschaft fordert immer mehr eine „Rückkehr“ beziehungsweise wieder stärkere Einbeziehung der sozialen Komponente, eine Personenbezogenheit. Diesen Aspekt hat die Technisierung zu großen Teilen verdrängt und überflüssig gemacht. Durch diese Entwicklung erhofften sich die Menschen, Zeit zu sparen und diese Ersparnis wiederum in Kontakte mit den Liebsten und sich selbst investieren zu können. Inzwischen hat sich diese Hoffnung als Trugschluss herausgestellt und die Menschen suchen nach neuen Lösungen, um zu einem glücklichen und zufriedenen Leben zu gelangen (Naisbitt et al., 1999).

Was sich durch diese Tatsache für die Welt und die westlich orientierte Gesellschaft ergeben hat, wird im weiteren Verlauf dieser Arbeit ausführlich behandelt.

2.3 Technologien auf dem Vormarsch – Folgen der Technisierung

In ihrem Werk „High Tech • High Touch“ weisen Naisbitt et al. (1999) darauf hin, dass die Menschen ein ausgeprägtes Technologiebewusstsein brauchen, um die Relevanz vorhandener Technologien genau bewerten zu können. Dadurch würde eine Vorhersehbarkeit der Entwicklung neuer Technologien gelingen und ihre Vorteile, aber auch ihre Folgen könnten noch vor ihrem Einsatz diskutiert werden, was weniger Angst vor der Zukunft bedeuten würde. Mit dem Zusteuern auf eine personenbezogene Dienstleistungsgesellschaft wird deutlich, dass ein gewisses Technologiebewusstsein bereits eingesetzt hat und sich immer mehr in den Köpfen der Menschen verankert.

Naisbitt et al. (1999) haben sechs bezeichnende Symptome des Menschen der technologieverseuchten Gesellschaft in seinem Umgang mit Technologie formuliert.

1. Die Menschen fürchten und verherrlichen die Technologie.

Einerseits können Menschen voller Angst vor der Technologie sein, während sie ihrer Macht in einem anderen Moment unterliegen können. Sie nehmen sie hin, weil sie nicht hinter ihre Konkurrenten oder Kollegen fallen wollen, verehren Technologie aber auch, um das Leben oder Geschäfte einfacher zu machen. Dabei sind sie frustriert und verärgert, wenn sie nicht hält, was sie verspricht. Technologie ist für die meisten Menschen nicht wertneutral, sondern formt ihre Entscheidungen und lenkt ihr Handeln (Naisbitt et al., 1999).

2. *Die Menschen suchen nach einer schnellen Lösung.*

Sie glauben, die Lösung ihrer Probleme in einem Geschäft „erkaufen“ zu können. In der schnelllebigen Welt empfinden Menschen Leere und suchen nach einem Sinn, um die Leere in ihnen zu füllen. Sie flüchten sich gerne in Religionen und andere spirituelle Strömungen, werden von diesem Markt regelrecht überschwemmt. Trotzdem bleibt eine geistige Leere bestehen. Traditionelle Verbindungen in den Familien wurden schwächer und haben sich immer mehr gelöst. Dies veranlasst Menschen, Ersatz dafür in Informationstechnologien zu suchen wie dem Fernsehen, Videos, Zeitschriften und Ratgebern, in der Hoffnung, so fundamentale Lebensfragen zu lösen. Darauf reagieren Medien mit Stufenprogrammen und verschiedenen Ratgebern mit Titeln, die beispielsweise so klingen wie „Vier Wege, ihre Ehe zu retten“ oder „Die neun Gebote gesunder Ernährung“. Medikamente, Diätprodukte und die kosmetische Chirurgie suggerieren ebenso eine rasche Lösung persönlicher Probleme (Naisbitt et al., 1999).

3. *Die Menschen verwischen den Unterschied von echt und unecht.*

Die Technologie verändert die Natur; inzwischen können Menschen oft nicht mehr unterscheiden, was ein Original und was eine Kopie ist, weshalb sie sich fragen, ob eine Frau falsche Brüste hat oder ein Mann eine echte Rolex trägt. Durch die Beziehung zu Bildschirmen werden sie besonders stark verwirrt, denn diese sind überall, sie lenken, informieren und unterhalten Menschen gleichzeitig. Die Menschen werden - großteils unbewusst - dadurch geprägt. Unterhaltungsbildschirme werden leichthin als „virtuell“ bezeichnet und oft nicht ernst genommen, denn es geschieht alles „am Schirm“, wodurch es nicht real wirkt, obwohl die Folgen durchaus real sind. Medien sind die Unterhaltung Nummer eins mit Gewalt als bevorzugtem Inhalt, wobei diese am Monitor als unwirklich abgetan wird. Eltern würden ihre Kinder keinem „realen“ Gewaltverbrechen aussetzen, aber Kinder dürfen regelmäßig Gewaltszenen in 3D konsumieren, sei es am Display des Fernsehs oder des Computers. Fernseh- und Kinobilder können sich genauso in das menschliche Gedächtnis einbrennen wie „reale“ traumatische Erfahrungen, Beispiele dafür sind die Frau unter der Dusche in dem Film Psycho (1960) von Alfred Hitchcock oder die Nacktbaderin, die Opfer des Weißen Hais im Film Der weiße Hai (1975) von Steven

Spielberg wird. Menschen schleppen diese Eindrücke mit sich herum und würden oft gerne viele davon wieder loswerden. Dazu kommt, dass auch die Geschichten in Fernsehen und Kino immer realer und weniger erfunden werden, Reality-Shows werden immer beliebter, die – nicht immer – wahren Geschichten „normaler“ Menschen werden regelmäßig im Fernsehen oder im Internet dargestellt. Naisbitt et al. (1999) sind der Ansicht, dass Authentizität den Menschen Sicherheit gibt, gerade in dieser Zeit, in der die Technologie die Wirklichkeit zunehmend verschwinden lässt, sie aber gleichzeitig übersteigert. Die Menschen sind schließlich süchtig geworden nach Realem, sie wollen Biographien, Dokumentationen, Talk-Shows und Ähnliches (Naisbitt et al., 1999).

4. *Die Menschen akzeptieren Gewalt als etwas Normales, Alltägliches.*

Ein Beispiel für „Action“ für Kinder, so lautet das Codewort für Gewalt in Hollywood, ist der Film *Small Soldiers* von 1998. Die Freigabe erfolgte bereits für Jugendliche ab 13 Jahren. Dabei führen Spielzeug-Soldaten Krieg in einer Welt, in der ihnen Erwachsene nichts anhaben können und Soldaten Teenager angreifen, die dann von ihnen verstümmelt, getötet oder vernichtet werden. Gewalt braucht Merchandising, Film und Fernsehen, um sich zu vermarkten. Die Merchandising-Nebenprodukte von Filmen, Fernsehserien und Computerspielen haben in der Regel Kinder als Zielgruppe, deshalb bieten Firmen wie Hasbro, Sony oder Burger King beispielsweise Action-Puppen, Computerspiele und kleine Soldaten zu *Small Soldiers* an. Dabei wird Kindern durchwegs eine Botschaft vermittelt: Krieg ist Spaß. Mit dieser Strategie machen Unternehmen Millionenumsätze. Kommt es zu Tragödien wie Schießereien an Schulen in Amerika und anderswo auf der Welt, wird mit dem Thema Gewalt oft eine Weile sensibler umgegangen, indem beispielsweise Fernsehsendungen oder Filme abgesetzt oder auf einen anderen Zeitpunkt verschoben werden. Trotzdem ist die Gewalt überall (Naisbitt et al., 1999).

5. *Die Menschen lieben Technologie wie ein Spielzeug.*

In Amerika, wo die Kultur von Unterhaltungselektronik dominiert ist, empfinden Naisbitt et al. (1999) die Freizeitgestaltung als weitgehend anspruchslos und passiv, zudem ist es ihrer Meinung nach dort beinahe unmöglich, sich richtig zu

entspannen oder kürzer zu treten. So versteht die Mehrzahl der Leute Fernsehen als Art der Entspannung, weil sie meist nicht einmal wissen, wie sie anders zur Ruhe kommen könnten; offenbar sind viele auf der Suche nach elektronischer Zerstreuung, als wüssten sie nichts Besseres mit ihrer Zeit anzufangen. Die Erwartungen der Menschen steigen immer höher, da es monatlich neue Modelle und High Tech-Spielzeug zu kaufen gibt und viele von ihnen machen sich regelmäßig kleine Freuden, weil sie der Versuchung durch den Überschuss an Produkten oft nicht widerstehen können. Mit dem Spielzeug für Erwachsene sind die Menschen schon sehr vertraut, da sich die Verbrauchertechnologien von Luxus zu einer Notwendigkeit hin entwickelt haben und schließlich zu einer Art Spielzeug geworden sind. Am Beispiel des Autos kann dies verdeutlicht werden: Zu Beginn des 20. Jahrhunderts war ein Auto ein Luxusobjekt, das einigen Wenigen vorbehalten war. 50 Jahre später war Amerika bereits größtenteils mit diesen Fahrzeugen ausgestattet, was die Kultur prägte, weil sie durch das Wohnen in Vorstädten, das Pendeln zur Arbeit und zu Einkaufszentren zur Notwendigkeit wurden. Inzwischen gibt es genug Menschen, die Autos „wie Spielzeug“ einkaufen, wobei die Notwendigkeit oft nur noch ein nebensächliches Motiv ist. Viele Leute häufen dermaßen viele Dinge an, für die sie zu Hause schon gar keinen Platz mehr haben, sodass sie dadurch den Vermietern von Kleinlagerhäusern zu einem lukrativen Geschäft verholfen haben.

Zu viele Kinder wachsen heute mit einem Fernseher und einem eigenen DVD-Player oder einer Spielkonsole im Zimmer auf, die ihnen stets Zerstreuung bieten, wenn sie mit ihrer Freizeit nichts anzufangen wissen. Wohnzimmer in Häusern sind kaum noch Orte der Zuflucht wie früher, sondern können vermehrt als moderne „Spielhallen“ mit Fernsehern, Stereoanlagen, DVD-Playern und Spielkonsolen gesehen werden. Die Sucht nach elektronischem Spielzeug lässt nur wenig Muße zu, die mit dem Spiel eigentlich einhergeht, während Muße generell erst Gedanken über den Sinn und Zweck des Lebens ermöglicht. Dies erfordert Ruhe und Geduld sowie Aufmerksamkeit und ein offenes Herz. Bedeutsame Qualitäten des Lebens bleiben immer mehr unbeachtet, denn Stille fördert Gedanken, durch Nachdenken kommen Menschen zu Erkenntnissen und Zuhören-Können führt zu Menschlichkeit. Stille ist dem Großteil der Menschen abhanden gekommen, sie sind bereits zu sehr an den Lärm gewöhnt, der ihr

Leben begleitet. Naisbitt et al. (1999) stellen schließlich fest, dass es nicht verwunderlich ist, dass in einer Welt voller Piepsen und Blinken Millionen von Menschen auf der Suche nach Sinn sind (Naisbitt et al., 1999).

6. *Die Menschen führen ein entfremdetes, orientierungsloses Leben.*

Heute ist die ganze Welt dank Handy, Internet und E-Mail miteinander vernetzt; im Internet teilen Leute ihr Privatleben mit jedermann zu jeder Zeit. Es ist wichtig zu unterscheiden, wann diese Vernetztheit einem Zweck dient und wann sie bloß Ablenkung ist. Sitzt jemand alleine in einem Zimmer und „unterhält“ sich mit jemand anderem in einem Chatroom, ist es zwar ein soziales Phänomen, aber es entsteht trotzdem keine Gemeinschaft. Menschen nehmen ihre Notebooks mit in den Urlaub, dabei sind sie einerseits für die Arbeit erreichbar und haben Bezug dazu, andererseits verringert sich auch der Erholungseffekt und das Gefühl des Weg-Seins.

Bankgeschäfte können inzwischen über den Computer abgewickelt werden, weshalb man nicht einmal mit einem Bankangestellten sprechen muss, selbst durch das Einkaufen über das Internet kann das direkte Gespräch mit dem Verkäufer ersetzt werden. Durch diese Technologien findet eine Isolation von anderen Menschen statt bis sie sich von der Natur und sich selbst entfremden. Technologie kann physische und emotionale Distanz hervorrufen und lenkt vom eigenen Leben ab, dabei scheint Isolation der Preis für Technologie zu sein (Naisbitt et al., 1999).

Die Entwicklung von harmlosen Computerspielen wie Pingpong und Mario Brothers zu Spielen mit Folter, Mord und Totschlag ist äußerst kritisch zu betrachten. Naisbitt et al. (1999) schreiben, die Spiele werden dauernd realistischer programmiert, sodass der Spieler das Gefühl hat, als befände er sich selbst in der Spielumgebung. Sie wollen ihm ein total intensives Spielerlebnis vermitteln, damit er die Action durch das Vibrieren eines Automotors oder den Hieb eines Kriegers im Controller spüren kann. Die Elektronische-Spiele-Industrie entwickelt seit geraumer Zeit sehr reale elektronische Spiele, deren soziale Inhalte außerordentlich gewalttätig, sexistisch und rassistisch sind (Naisbitt et al., 1999). Dieser Umstand sollte Eltern auf der ganzen Welt bedenklich stimmen und vorsichtig werden lassen, denn Computer- und Videospiele machen abhängig. Kinder reden oft davon, dass sie den Controller nicht aus der Hand legen und

nicht mitten im Spiel aufhören können, denn sie schaffen es in diesem Fall einfach nicht mehr wegzusehen. Mit fünf bis sieben Jahren können sie die Phantasie noch nicht von der Realität unterscheiden. Sehen sie nun auf dem Bildschirm eine Szene, in der jemand erstochen, erschossen, brutal misshandelt oder erniedrigt wird, wirkt dies auf die Kinder real. Dies wird von der Elektronische-Spiele-Industrie abgewehrt. Fachleute dieser Industrie sind der Ansicht, dass ihre Produkte keinerlei Auswirkungen auf junge Menschen haben können und diese den Unterschied zwischen Phantasie und Realität erkennen können. Im Computerspiel sehen die Jüngsten der Gesellschaft eine intensive Simulation dessen, wie mit persönlichen Konflikten umgegangen wird. Es besteht die Gefahr, dass sie diese Art des sozialen Umgangs miteinander verinnerlichen, so wirkt sich Mediengewalt psychisch und physisch auf die Betrachter aus. Stressreaktionen während des Spielens konnten nachgewiesen werden, darüber hinaus ist auch der isolierende Faktor des Nutzens elektronischer Spiele zu betonen, da sie typischerweise alleine im (Kinder-) Zimmer konsumiert werden. Viele Computer-Simulationen der heutigen Zeit trainieren die nächste Generation schlicht darauf, tötende Soldaten zu sein, statt Kinder, die eine schöne Zeit haben und mit Anderen in der Natur Fangen spielen.

Die Fakten sprechen für sich: Kinder konsumieren heute Kriegsspiele, die ursprünglich vom Militär zu Trainingszwecken eingesetzt wurden. Die Spieledesigner verpacken Spiele, die eigentlich nicht für junge Leute geeignet sind, in niedliche und hübsch aussehende Bilder und Geschichten, sodass die Kleinen und selbst Erwachsene diese Marketingstrategie oft nicht entlarven (Naisbitt et al., 1999).

Naisbitt et al. (1999) sehen eine grundsätzliche Massen-Desensibilisierung kommen, was die Folgewirkungen und Warnzeichen, die an den Kindern beobachtet werden können, betrifft. Bedingt wird sie durch die hochtechnologisierten Medien vor allem in den USA, die täglich eine Kultur der Gewalt verbreiten. Diese Desensibilisierung schadet der menschlichen Seele und die kulturelle Akzeptanz von Gewaltbildern erschwert das Erkennen wirklicher Gefahren. Eine der schlimmsten Folgen des technischen Fortschritts ist wohl die Akkulturation der Gewalt, das heißt die Abstumpfung gegen den Schmerz anderer. Einzug in das Alltagsleben nimmt sie durch unschuldig wirkendes Spielzeug von Bildschirm, Film, Fernsehen, Internet sowie elektronischen Spielen. Sissela Bok (1998) betitelte dieses Phänomen Naisbitt et al. (1999) zufolge mit dem Begriff Mitleidsmüdigkeit. Sie meine, dass Einfühlsamkeit und

Mitmenschlichkeit die Basis von Moral darstellen. Dabei kann es zur frühzeitigen Verkümmern oder Untergrabung der Fähigkeiten zur Einfühlbarkeit, einem Verantwortungsgefühl Anderen gegenüber und zum Helfen kommen. Es kommt jedoch darauf an, welche Erfahrungen ein Kind zu Hause und in seiner näheren Umgebung macht. Es gibt auch Gegenden, in denen Kindern mehr oder weniger in medialen Kriegsgebieten leben, daher ist es für viele ärmere Familien sicherer, ihre Kinder zu Hause einzuschließen und fernsehen zu lassen, als sie zum Spielen hinauszuschicken (Naisbitt et al., 1999).

Opaschowski beschäftigte sich 2008 mit der Rolle der modernen Informationstechnologien. Diese zeichnen sich durch Widersprüchlichkeit aus: Einerseits machen sie den Aufbau von gesellschaftlichen Netzwerken über sehr große Entfernungen möglich, andererseits bekräftigen sie die Tendenz zum Rückzug aus dem sozialen Leben. Für die Zukunft wird vorausgesagt, dass sich das Individuum aus sozialen Milieus loslösen wird, es kommt zum Infragestellen gemeinsamer Wertorientierungen und die Entsolidarisierung der Gesellschaft kann eintreten. Diese Entwicklung führt darüber hinaus zu mehr Gewalt, instabileren Familienverhältnissen und einer geringeren Lebenszufriedenheit. Forscher befürchten, dass einzelne Personen an die Stelle der Gesellschaft treten. Deren Kontakte sind bestimmt durch kurzfristige Kosten-Nutzen-Rechnungen und sie fragen sich, was ihnen dieses und jenes bringt. Währenddessen wächst die Sehnsucht nach Gemeinschaft und Solidarität sowie Geborgenheit, zur selben Zeit werden die Menschen jedoch immer unfähiger, diese Wünsche zu erfüllen. Schlussendlich sind die Menschen dann durch Unverbindlichkeit miteinander verbunden (Opaschowski, 2008). Hughes (2007) schreibt, bereits mehr als die Hälfte der amerikanischen Mobiltelefon- und Laptopbesitzer können sich nach eigenen Aussagen ein Leben ohne diese Geräte nicht mehr vorstellen (Hughes, 2007). Im Gegensatz dazu meint Rifkin (2010), dass die Einbindung in soziale Netzwerke im Internet einerseits die Chance zu einem größeren Verbundenheitsgefühl und empathischer Bewusstseinsweiterung in sich trägt, andererseits aber auch die Gefahr eines zersplitterten Ich sowie größerer Isolation und einem ausgeprägteren Narzissmus. Er geht davon aus, dass soziale Beziehungen und der Gemeinschaftssinn entgegen der Erwartungen stärker werden anstatt schwächer. Eine Verlagerung der sozialen Bindungen findet statt: weg vom großfamiliären Zusammenhalt und dem Engagement in der Nachbarschaft hin zu grenzüberschreitenden sozialen Netzwerken. Trotzdem

scheint aus der regelmäßigen Nutzung verschiedener Internetforen (Myspace, StudiVZ etc.) eine Förderung des Bedürfnisses nach realer, persönlicher Kommunikation hervorzugehen. Es kommt nicht nur auf die Nutzungsdauer an, sondern auch auf die Art und Weise der Nutzung. Bei Textmitteilungen in Foren wird mehr Sorgfalt aufgewendet als bei Telefongesprächen oder persönlichen Unterhaltungen, weshalb ein vertraulicherer Austausch gefördert wird. Bedeutsam ist die Erkenntnis, dass im Internet das „wahre Ich“ stärker hervortritt. Das wahre Ich ist jenes Ich, das eine Person in sich selbst wahrnimmt und aus Angst vor Zurückweisung und Verletzung oft verbirgt. Trotz allem darf die Schattenseite des Internets nicht außer Acht gelassen werden. Das Internet bietet ebenso eine grenzenlose Fläche für Exhibitionismus und Narzissmus (Rifkin, 2010).

Die Tatsache, dass die fortschreitende technologische Entwicklung in der Gesellschaft, die modernen Informationstechnologien sowie mehr oder weniger harmlose Computerspiele einen derart starken Einfluss auf die Menschen und vor allem auf die Kinder in ihrer Entwicklung ausüben, stellt die Pädagogik vor eine große Herausforderung. Sie hat die Aufgabe, dieser Veränderung massiv entgegenzuwirken. Dazu kommt das Aufwachsen mit medialer oder sogar häuslicher Gewalt und Vernachlässigung. Die intensive Beschäftigung mit Empathie und der Entwicklung von sozialen und emotionalen Kompetenzen vor allem bei Kindern (Vgl. u.a. Goleman, 1997; Gottman, 1997; Tausch/Tausch, 1998; Textor, 2008) kann als Indiz dafür gesehen werden, dass vielen Kindern die Fähigkeit zur Empathie (noch) fehlt, weil sie sie nie richtig vermittelt bekommen haben, weder in der Erziehung, noch in Kindergarten und Schule. Welche Anforderungen und Möglichkeiten sich dadurch für die Zukunft ergeben, wird im fünften Kapitel ausführlich behandelt.

Technologien machen auch eine grundsätzliche Veränderung durch Eingriffe in den menschlichen Körper möglich. Viele Personen sind mit sich selbst nicht zufrieden und lassen deshalb Operationen über sich ergehen, um danach eine wohlgeformte Nase, größere Brüste oder sogar ein anderes Geschlecht zu haben. Jedoch führen Menschen auch noch künstliche Befruchtungen an Frauen durch oder verändern das Erbgut, was weitreichende Folgen haben kann, die jedoch noch nicht ausreichend überlegt und erforscht sind. Beispielsweise könnte Klonen zukünftig den ganzen Begriff der Familienabstammung durcheinanderbringen. Diese Fortpflanzungstechnologien

besitzen den Charakter einer Entmenschlichung. Durch die künstliche Befruchtung, die Gentechnik und das Klonen werde die Zeugung von Menschenleben zunehmend versachlicht und entpersonalisiert. Selbst die Lebensmittel sind gentechnologisch verändert und es ist noch unklar, welche langfristigen Auswirkungen diese Eingriffe auf das Leben der Menschen haben werden, denn bisher gibt es keinen Beweis für die Sicherheit von genmanipulierten Lebensmitteln (Naisbitt et al., 1999).

Schließlich haben die Technologien sogar die Möglichkeit geschaffen, Leben zu verlängern und dem Tod (für eine gewisse Zeit) zu entkommen. Es wird versucht, die Vergänglichkeit des menschlichen Lebens zu überwinden (Rifkin, 2010). In der heutigen Zeit kommt dem Tod eine Entmystifizierung zu, Gründe dafür sind unter anderem die Fortschritte der Medizin, wodurch Menschen zunehmend älter werden und im Alter oft keine Familie mehr um sich haben, die sich nach ihrem Tod um alles kümmern könnte. Die Auseinandersetzung mit dem Tod ist sehr offensiv und intensiv. So setzen sich Universitäten empathisch mit diesem Thema auseinander, indem sie Projekte zur Trauerforschung und -begleitung anbieten, während in Deutschland eigene Bestatter-Ausbildungszentren entstehen, deren Absolventen auch mit Trauerpsychologie und Trauerbegleitung umzugehen lernen (Mühlhausen, 2001).

Ein Merkmal der Technologie ist es, dass sie die Menschen verführt, die dann übersehen, wie sehr sie sich vom Leben entfremden. Viele denken über die Folgen von Handy, Kamera, Fernsehen etc. nicht nach und überlegen nicht, was sie davon haben oder dadurch auch nicht haben. Die Medien haben Familien dazu gebracht, dass sich Familienmitglieder einzeln in ihre Zimmer zurückziehen, um ihre Lieblingsmusik zu hören oder ihre Lieblingssendungen anzusehen. Viele Menschen führen heute ein Zusammenleben in Isolation und das, obwohl der Mensch grundsätzlich ein soziales Wesen ist. Die Gesellschaft möchte sich von dieser Reduktion sozialer Beziehungen abwenden und folgt ihrem Bedürfnis nach sozialer Bezogenheit. Sie ist durch den Wunsch nach einer Rückkehr zur Personenbezogenheit, der Natur und einem ruhigeren Leben, das weniger hektisch ist, geprägt.

Es ist schwierig, sein Leben einfacher zu machen, wenn es einmal von Technologie durchdrungen ist. Immer mehr Menschen wollen der Bestimmung ihres Lebens durch Hektik und technische Geräte entkommen und entscheiden sich bewusst für einen Jobwechsel, einen Umzug aufs Land oder Ähnliches. Der ursprüngliche Anspruch an die Technologie war eine Vereinfachung des Lebens. Die Hersteller hatten den Kunden

versprochen, dass „Home Automation“-Systeme ihr Leben „automatisieren“ könnten und sie dadurch mehr Freizeit neben der Arbeit und den anstehenden Dingen für sich und ihre Lieben gewinnen könnten. Schließlich hat sich jedoch herausgestellt, dass dieses Konzept nicht aufgeht, denn die Menschen hatten keinen Zugewinn an Zeit, sondern verbrachten noch mehr Stunden damit, sich mit der vermeintlich zeitsparenden Technologie auseinanderzusetzen. Technologien beeinflussen die Zeitwahrnehmung der Menschen und lassen sie glauben, dass immer mehr immer bequemer in immer weniger Zeit erreicht werden kann. Dabei fokussieren sie Tätigkeiten, die sie gerne machen, in ihrer Freizeit und lagern jene, die ihnen mühsam erscheinen, aus. Durch Wohlstand und Technologie ist es vielen Menschen möglich geworden, ihnen unliebsame Arbeiten an Andere abzugeben; so gibt es Kindermädchen, Boten, Haushilfen etc. Besonders beliebt ist das Auslagern des Kochens, denn die Fertignahrungsindustrie boomt und stellt Massen an Gerichten her, die bereit zum Aufwärmen sind. Die Beschäftigung mit dem Kochen nach der Arbeit ist vielen zuwider, da sie diese Zeit lieber mit anderen Tätigkeiten füllen würden, weshalb sie oft auf Fertigprodukte zurückgreifen (Naisbitt et al., 1999).

2.4 Von der High Tech-Welt zur High Touch-Welt

Viele Menschen sehnen sich nach einer Verschnaufpause von der High Tech-Welt und wollen vor dem Alltag flüchten, ist die Reise auch noch so kurz. Der Trend zu Drei-Tage-Reisen beziehungsweise Wochenendreisen steigt im Gegensatz zu längeren Urlauben. Selbst hier gibt es Pauschalangebote von Reiseanbietern, die den Menschen, die wenig Zeit zur Planung haben, einen Stadtplan mit einer Beschreibung der Route aller Sehenswürdigkeiten anbieten. Bei solchen Städtereisen kommt der Reisende wieder in Stress, weil das Stadtleben in anderen Städten trotz unterschiedlicher Architektur, Essen oder Klima nicht anders ist. Der typische Urlauber hat auf seiner Reise eine Videokamera, einen Fotoapparat, ein Handy und vielleicht ein Notebook bei sich. Diese Dinge sind genau jene High Tech-Dinge, die wiederum für den Stress verantwortlich sind. Eine bezeichnende Entwicklung ist die Verbreitung verschiedener Services wie Handysitting oder die Umleitung von Anrufen in ein Callcenter. Dies ist ein deutlicher Ausdruck des Ruhebedürfnisses der Menschen und dem Wunsch, unangenehme Aufgaben auf Andere zu übertragen. Darüber hinaus gibt es noch den Abenteuerurlauber, der aktiv sein will und sich nicht ausschließlich am Strand sonnen

möchte. Ein Motiv ist das Erleben der großen und freien Natur, bevor sie verschwunden ist. Menschen, die normalerweise im Büro sitzen und auf Computertasten herumtippen, sind geneigt, sich hohem Risiko und rauen Umweltbedingungen auszusetzen, weil es ihnen darum geht, sich lebendig zu fühlen. Primär wollen diese Abenteurer ihre Sinneseindrücke schärfen und ihre Grundinstinkte wieder wecken (Naisbitt et al., 1999). In Bezug auf den Menschen von heute meint Mühlhausen (2001), dass dieser individuell sein und auf ihn persönlich zugeschnittene Produkte erhalten möchte, denn dadurch weiß er, dass sie genau seinen Bedürfnissen entsprechen. Das industrielle Massenprodukt ist weniger gefragt, die Nachfrage nach Ich-Produkten steigt kontinuierlich. Darüber hinaus wünschen immer mehr Kunden Waren und Dienstleistungen, die sie entweder selbst anfertigen oder nach ihren persönlichen Vorstellungen - unter anderem auch in Handarbeit - produzieren lassen. Aus diesem Grund erschließt sich der Markt für Anbieter maßgeschneiderter Parfums und persönlicher Kosmetik, Hotels, die die persönlichen Vorlieben ihrer Gäste berücksichtigen und Fitnessstudios mit persönlichen Trainern. Auffällig ist, dass der Wunsch der Menschen nach einer Zeitersparnis noch immer so tief verwurzelt scheint, dass sie selbst während dieses Wandels zur personenbezogenen Dienstleistungsgesellschaft noch immer erwarten, dass alles besonders schnell gehen muss wie beispielsweise die Essenslieferung, Putzservices oder die Blumenlieferung. Sie haben sich wohl noch nicht von der Vorstellung verabschiedet, dass „Zeit Geld“ ist und Wartezeiten auch eine Art „verlorene“ Zeit für sich selbst, die Familie oder Tätigkeiten, die man gerne verrichtet, bedeuten.

Selbst die Kinder wurden als „Marktlücke“ entdeckt, da es heutzutage wesentlich mehr doppelverdienende Eltern als früher gibt. Das impliziert, dass einerseits immer mehr Familien zur Oberschicht zählen, andererseits werden Dienstleistungen für Kinder und vor allem auch mit ihnen wichtiger. Die Eltern können weniger Zeit für ihre Kinder aufbringen, haben jedoch wiederum mehr Geld, das sie für die Betreuung, Freizeitorganisation und neue Lernservices ausgeben können. Aus diesem Grund werden in Baumärkten Kinderworkshops angeboten und es gibt Kinderclubs in Geschäften und Einkaufszentren, in denen die Kleinen versorgt werden, damit ihre Eltern ungestört einkaufen können. Weiters gibt es verschiedene Lernprogramme für Kinder, spezielle Software und Suchmaschinen. Auch im Urlaub werden Kinder in speziellen Baby- oder Kinderhotels betreut und die Eltern finden dort vom Flaschenwärmer bis hin zum Wickeltisch alles, was sie brauchen (Mühlhausen, 2001).

Viele Autoren (Vgl. u.a. Naisbitt, 1984; Naisbitt et al., 1999; Opaschowski, 2008; Textor, 2008; Zellmann, 2010) machen deutlich, wie sehr sich die Menschen im Übergang von früheren Gesellschaftsformen wie der Agrar- und Industriegesellschaft zum Informationszeitalter verändert haben. Sie befinden sich mitten im Vollzug von dieser Informationsgesellschaft zur Dienstleistungsgesellschaft, in der Personenbezogenheit und sozialen Kontakten wieder mehr Gewicht verliehen wird. In diesem aufkommenden Zeitalter steht die *Dienstleistung am Menschen* im Vordergrund. Zukünftig soll ein reflektiertes und positives Gleichgewicht zwischen Technologie und sozialer Bezogenheit herrschen. Der persönliche Kontakt in der Dienstleistung und die technologische Komponente sollen sich gegenseitig ergänzen. Die Dienstleistungsgesellschaft versucht demnach nicht, die Technologie zu ersetzen, sondern ein Miteinander dieser Bereiche herzustellen (Mühlhausen, 2001; Naisbitt et al., 1999).

Merkmale einer dienstleistungsorientierten Gesellschaft sind Servicedenken, ein hohes Maß an Flexibilität und Mobilität sowie multikulturelle Kompetenzen. In Zukunft erfährt eine Arbeitsleistung nur dann Nachfrage, wenn sie einen direkten Nutzen für den Menschen bringt, und dies macht Arbeitgeber zu Auftraggebern, Angestellte zu Kunden und Kunden zu Partnern. Dienstleistung ist stark mit Emotionen, Nähe und Vertrauen verbunden, dabei wird das Bedürfnis nach persönlicher Betreuung und Leistungen, die von Emotionen getragen werden, durch den unaufhaltsamen technischen Fortschritt verstärkt. High Touch versucht Wege aufzuzeigen, wie die weitgehende Virtualisierung und Technisierung für den Menschen angenehm arrangiert werden kann. Diese High Touch Bewegung nimmt Einzug in fast alle Branchen. Dieser Wandel soll sich hin zu einer „Dienstleistungsgesellschaft mit industriellem Nährboden“ (Mühlhausen, 2001, S.4) vollziehen und eine Verschmelzung des sekundären und tertiären Sektors darstellen. Service wird bereits immer öfter produktbegleitend. Die neuen Dienstleistungsangebote zeichnen sich dadurch aus, dass sie *immer vom Menschen ausgehen*. Mithilfe von High Touch können Menschen ihr Leben ordnen und begreifen und sie bekommen einen Teil von Zeit, ihrem wichtigsten Gut, zurück. Es wird immer selbstverständlicher, anderen Menschen bestimmte Aufgaben zu übertragen, um wieder mehr Zeit für die eigenen Tätigkeiten oder sich selbst und seine Familie zu gewinnen (Mühlhausen, 2001). Die neue Lebensdefinition steht unter dem Leitsatz, „sein Leben zu erleben“. Da Erlebnisse nur *im Menschen selbst* erfahren und nicht gekauft werden können, wird es Zellmann (2010) zufolge zukünftig die Aufgabe der personen-

bezogenen Dienstleistungsgesellschaft sein, Rahmenbedingungen zu schaffen, in denen Erlebnisse leichter entstehen können. Dabei ist das Einfühlungsvermögen, die Empathie in die Bedürfnislage der Menschen essentiell. Die Empathie hält Einzug in jeden Dienstleistungsbereich. In Zukunft wird es nicht mehr darum gehen, Zeit zu *sparen*, sondern Zeit zu *geben*, was immer mehr zum bestimmenden Produktivitätsmerkmal und damit zum entscheidenden Produktivitätsfaktor heranreift. Das bedeutet, dass den Kunden Zeit gewidmet werden und beim Zeitsparen geholfen werden soll (Zellmann, 2010).

In diesem Kapitel wurde ausreichend dargelegt, warum es voraussichtlich zu einer gewissen Neuorientierung und Veränderung in der Gesellschaft kommt. Die Menschen möchten sich von der Technologie, die inzwischen ihr gesamtes Leben und den Alltag durchdringt, loslösen und sich wieder mehr auf den sozialen Austausch und die Natur besinnen. Eine besondere Komponente des persönlichen Kontaktes ist der Aspekt der Empathie. Diese Fähigkeit bringt Menschen in Kontakt und verbindet sie miteinander. Durch Empathie gelingt es den Menschen, Andere besser zu verstehen, indem sie das gleiche fühlen wie ihr Gegenüber. Einerseits findet sie meist unbewusst im täglichen Leben Anwendung, andererseits wird sie bewusst im psychotherapeutischen Setting eingesetzt. Die Empathie stellt im Zusammenhang mit der Entwicklung in die Richtung der High Touch-Gesellschaft eine bedeutsame Qualität dar, die nicht überall selbstverständlich ist. Diese wichtige Eigenschaft wird im folgenden Kapitel näher beschrieben.

3 Empathie

Empathie meint die Erfahrung, der Gefühlslage eines Anderen teilhaftig zu werden und diese somit zu verstehen. Trotzdem lässt die Teilhabe das Gefühl der anderen Person zugehörig (Bischof-Köhler, 1989). Die Voraussetzung für Empathie ist eine emotionale Ansprechbarkeit für das jeweils beim Anderen wahrgenommene Gefühl, demnach ist sie eine persönliche, subjektive Erfahrung mit der emotionalen Verbindung als Ziel (Binder, 1996). Empathie ist ein kommunikativer Prozess mit motivational-

prosozialem⁶ Mitvollzug als Basis, dieser Prozess ist grundlegend für soziale Wahrnehmungs-, Verstehens- und Verbindungsprozesse. Durch eine Beziehung, die sich durch empathisches Verstehen und seine Kommunikation auszeichnet, gelingt die Herstellung beziehungsweise Festigung eines Kontaktes zum Anderen sowie zur Welt. Therapeutische Empathie ist zwar in dieses Konzept eingebettet, verlangt aber nach einer konzeptionellen Definition. So stellt Empathie in der Psychotherapie den zentralen Veränderungsimpuls dar und wird als ein prosoziales, emotional-affektives, sozio-emotionales Bezugssystem für die Wahrnehmung sowie das Erfassen und Verstehen des Klienten gesehen (Binder, 2007). Empathie spielt jedoch nicht nur in psychotherapeutischer Hinsicht eine große Rolle, sondern auch für die Gesellschaft und seine einzelnen Mitglieder. Die Einfühlung in Andere kann Menschen zudem große Sicherheit geben, gerade in Zeiten des grundlegenden Wandels.

Dieses Kapitel beschäftigt sich mit dem Begriff und den Grundlagen der Empathie. Wie und warum tritt Empathie auf? Wie entwickelt sie sich im Menschen? Welche Rolle spielt die emotionale, soziale beziehungsweise praktische Intelligenz im Zusammenhang mit der Fragestellung? Diesen Fragen wird in weiterer Folge nachgegangen.

3.1 Begriffsklärung

Der moderne Begriff Empathie wurde von Theodor Lipps (1851-1914) treffend beschrieben (de Waal, 2011; Rifkin, 2010). Er meinte, dass Menschen deshalb so voller Spannung beim Beobachten eines Hochseilartisten sind, weil sie stellvertretend in seinen Körper hineinschlüpfen und damit sein Erleben teilen. Diesen Vorgang beschrieb er mit dem deutschen Wort *Einfühlung*. Zu einem späteren Zeitpunkt folgte die griechische Entsprechung mit *empathia*, was mit „heftige Zuneigung“ oder „Leidenschaft“ zu übersetzen ist. Daraus formten britische und amerikanische Psychologen schließlich *empathy*, woraus das deutsche Wort *Empathie* entstand. De Waal bezieht sich auf Smith, der 1759 schrieb, Empathie heiße mit dem „Leidenden in der Phantasie den Platz zu tauschen“ (de Waal, 2011, S.135). Lipps verstand Empathie sogar als „Instinkt“, um zu verdeutlichen, dass den Menschen die Empathiefähigkeit angeboren ist.

⁶ Motivational-prosozial bedeutet, dass sich jemand freiwillig um Andere bemüht beziehungsweise fürsorglich und helfend agiert, während er ein bestimmtes Motiv verfolgt (Oerter/Montada, 2008).

De Waal (2011) vermutet den Ausgang der Empathie in der Entstehung der Brutpflege, die weit über die Art der Menschen hinausreicht. Weibliche Säugetiere, die auf ihre Nachkommen eingehen konnten, wiesen einen größeren Erfolg bei der Reproduktion auf als jene Weibchen, die ihren Jungen gegenüber kalt und distanziert waren. So ging es darum, als Weibchen sofort reagieren zu können, wenn Nachkommen hungrig oder in Gefahr waren, um die Weitergabe der eigenen Gene zu gewährleisten.

Tiere scheinen grundsätzlich empathisch zu sein, wie de Waal (2011) feststellen konnte. In vielen Untersuchungen mit Schimpansen und Rhesusaffen, Mäusen und Ratten sowie Katzen und Hunden stellte sich heraus, dass sie offensichtlich über eine gewisse Empathiefähigkeit verfügen. Insgesamt wirkten Tiere der Affenart Bonobo und Elefanten am empathischsten (de Waal, 2011).

3.2 Grundlagen der Empathie

Beim Aufkommen von Empathie kommt es zu einer automatischen Reaktivierung neuronaler Schaltkreise; sieht eine Person jemand anderen leiden, werden ihre Schmerzschaltkreise dermaßen stark aktiviert, dass sie die Zähne zusammenbeißt und die Augen schließt. Dabei kann es vorkommen, dass der Person sogar ein „Au“ entfährt. Dieses Verhalten entspricht dann der Situation des Anderen, da sie in diesem Moment die eigene geworden ist. Die Entdeckung der Spiegelneurone gibt dieser Annahme recht. Obwohl diese herausragende Feststellung bei Affen gemacht wurde, wird Empathie allgemein noch immer als etwas spezifisch Menschliches betrachtet (de Waal, 2011).

De Waal (2011) schreibt, dass verschiedene Wissenschaftler⁷ der Auffassung sind, dass Empathie nichts Automatisches sein kann, weil sie sie mit „unkontrollierbar“ gleichsetzen. Das würde bedeuten, dass sich jeder Mensch in einem ständigen emotionalen Aufruhr befände. In dieser Diskussion wird allerdings ausgeblendet, dass Menschen ebenso die Fähigkeit besitzen, automatische Abläufe wie zum Beispiel die Atmung zu steuern. Reaktionen können kontrolliert und unterdrückt werden, um zügellose Empathie in den Griff zu bekommen.

Empathie kann jedoch auch bewusst verhindert werden, denn Ärzte und Krankenschwestern einer Notaufnahme müssen sich beispielsweise abgrenzen, sie dürfen sich

⁷ De Waal (2011) gibt keine genaueren Informationen über diese Wissenschaftler und führt keine Namen und Jahreszahlen an.

nicht ständig in empathischer Stimmung befinden. Dies hat auch eine dunkle Seite wie etwa bei den schrecklichen Taten der Nationalsozialisten im vergangenen Jahrhundert. Viele Männer kümmerten sich einerseits liebevoll um ihre Familien und alle, die sie mochten, während sie andererseits Lampenschirme aus Menschenhaut verwendeten und unzählige unschuldige Menschen folterten und töteten. Personen, die in einem Kontext einfühlsam mit Anderen sind und enge Bindungen pflegen, können in einem anderen zu Ungeheuern werden (de Waal, 2011).

Grundsätzlich reagieren Menschen genauso rasch auf Körperhaltungen wie auf Gesichtsausdrücke. Körper können problemlos gedeutet werden wie zum Beispiel eine zornige Haltung, wenn jemand seine Brust herausstreckt und einen Schritt nach vorne macht. Tests haben ergeben, dass Menschen Körperhaltungen mehr trauen als Gesichtsausdrücken. Trotz allem gelingt der schnellste Zugang zum Anderen über das Gesicht. Auf einen verarmten Gesichtsausdruck folgt verarmtes empathisches Verständnis mit einer oberflächlichen Interaktion ohne Körperechos, womit der Mensch dauernd befasst ist (de Waal, 2011).

3.2.1 Auftreten von Empathie

Einer Person eröffnet sich der Zugang zu Empathie vor allem dann, wenn sie sich mit anderen, nahe stehenden Personen identifizieren kann beziehungsweise wenn sie den gleichen kulturellen Hintergrund, dasselbe Alter, Geschlecht etc. haben. Eine Identifikation mit Menschen, die gänzlich anders leben als diese eine Person und mit denen sie wenige Gemeinsamkeiten hat, wird ihr schwer fallen. Deshalb sieht de Waal (2011) Identifikation als wichtigsten Aspekt für das Auftreten von Empathie an. Menschen helfen demzufolge am ehesten vertrauten Partnern, weil vorwiegend diese es sind, die Empathie in der jeweiligen Person auslösen. Generell empfinden Menschen Empathie für einen Partner in einem kooperativen Kontext, wobei sie bei Konkurrenten „Anti-Empathie“⁸ verspüren (de Waal, 2011).

Empathie benötigt außerdem einen Filter, mit dessen Hilfe ausgewählt werden kann, auf welche Reize reagiert wird, und einen sogenannten Abschaltknopf. Wie bei jeder

⁸ „Anti-Empathie“ bedeutet, dass Personen bei einer feindseligen Behandlung in der Regel das Gegenteil von Empathie zeigen. Lächelt der Andere, wird die eine Person das Gesicht verziehen, als wäre ihr das Vergnügen des Anderen zuwider. Empathie wird zu etwas eher Abstoßendem, wenn sich eine Person nicht für das Wohlbefinden anderer interessiert (de Waal, 2011).

anderen emotionalen Reaktion gibt es auch bei der Empathie Situationen, die sie meist auslöst oder in denen Menschen sie auslösen lassen. Außerhalb des Kreises von nahestehenden Personen gibt es noch die Möglichkeit zu entscheiden, ob Rührung zugelassen werden soll oder kann. Männer scheinen einen wirksameren Abschaltknopf als Frauen zu besitzen, da Männer sich generell konfrontativer und aggressiver verhalten und von ihrem Einfühlungsvermögen selektiveren Gebrauch machen (de Waal, 2011).

Empathie beruht auf Nähe, Ähnlichkeit und Vertrautheit. Der Grad der Empathie verstärkt sich, wenn Personen das Ereignis beziehungsweise die Dinge selbst sehen. Die Anteilnahme ist abgeschwächt und verliert an Eindringlichkeit, wenn sie sich auf die Phantasie stützt. Beispielsweise fühlen Menschen mit einem Freund, der in einem Krankenhaus liegt, jedoch ist ihr Kummer wesentlich größer, wenn sie direkt an seinem Krankenbett stehen und ihn leiden sehen. Schließlich wird klar, dass es schwieriger ist, Empathie für Außenstehende aufzubringen, da sie stammesgeschichtlich betrachtet der Förderung der Kooperation in der Eigengruppe diene (de Waal, 2011).

Empathie darf nicht mit Sympathie gleichgesetzt werden, denn diese ist im Unterschied zu Empathie proaktiv. Werden mit Hilfe des Empathieprozesses Informationen über jemand anderen gesammelt, drückt Sympathie die Besorgnis um den Anderen aus und wird vom Wunsch, dessen Lage zu verbessern, geleitet. De Waal (2011) schreibt, als Abgrenzung zur Empathie definiere Wispé (1991) Sympathie als zweiteilig. Erstens impliziert Sympathie ein gesteigertes Bewusstsein für die Gefühle des Anderen und zweitens den Drang, alles zu tun, was zur Linderung der Not des Anderen erforderlich ist. Sympathie ist ein eigenständiger Prozess, dessen Steuerung durch andere Einflüsse erfolgt als bei der Empathie. Noch vor 30 Jahren galt Empathie allerdings als „übernatürlich“ und nicht wissenschaftlich und wurde als lächerliches Thema abgetan, das schlecht definiert war (de Waal, 2011).

Einfühlung ist eine Fähigkeit, die angeboren ist und Menschen dazu motiviert, aus Mitleid und Altruismus zu handeln, während Mitgefühl wiederum eine Emotion ist, sie ist die passive Erfahrung des Teilens von Angst, Wut, Kummer oder Freude eines anderen Menschen. Mitgefühl heißt mit dem Anderen „mit-leiden oder mit-empfinden“. Einfühlung meint, sich in jemand anderen „hinein-versetzen“; dabei sind sich die jeweiligen Personen ganz nahe, sie wirken wechselseitig aufeinander ein und behalten trotzdem die je eigene Identität. Bei diesem Erlebnis kommt es zur Begegnung zweier

Menschen mit ihren getrennten Erfahrungen, beim Prozess der Einfühlung wiederum wird jeder zum Anderen und gemeinsam bilden sie ein Ganzes; somit machen zwei Personen eine gemeinsame Erfahrung (Ciaramicoli/Ketcham, 2001).

Der tröstliche Körperkontakt, der oft mit empathischem Verstehen einhergeht, geht auf die Erfahrung zurück, als Kind von der eigenen Mutter gehalten und getragen worden zu sein. Aus diesem Grund suchen und gewähren ihn Menschen auch in Situationen der Not, so berühren und umarmen sich Menschen bei Beerdigungen oder am Krankenbett Angehöriger, im Krieg, bei Naturkatastrophen sowie sportlichen Niederlagen. Menschen spenden wohl Trost aus zweierlei Gründen. Zum einen spenden sie sich dadurch selbst Trost, da sie in dieser Situation dermaßen mitgenommen sind, dass sie sich im Kontakt mit Anderen auch selbst beruhigen können. Andererseits scheint es eine Art „blinde Anziehung“ zu geben, die de Waal (2011) „Ur-Anteilnahme“ (*preconcern*) nennt. In diesem Fall suchen Kinder und auch Tiere oftmals die Nähe von Individuen, die sich in einer Notlage befinden, aber sie lassen nicht erkennen, ob sie überhaupt wissen, was geschehen ist. Das würde bedeuten, dass sich das Verhalten, das mit Mitgefühl assoziiert wird, noch vor dem Mitgefühl selbst entwickelt hätte (de Waal, 2011)⁹. Schlussendlich entwickelt sich dieser Prozess so weit, dass das Mitgefühl - die Sympathie - die wirkliche Sorge um die andere Person genauso miteinschließt wie das Bemühen zu verstehen, was passiert ist (de Waal, 2011).

3.2.2 Entwicklung der menschlichen Empathiefähigkeit

Bereits früh werden bei Kindern verschiedene Variationen des fürsorgenden, helfenden Sozialverhaltens, dem prosozialen Verhalten, sichtbar. Im Alter von 12 bis 18 Monaten kommen Empathie und Hilfsbereitschaft auf. Bischof-Köhler (1989) hat nachgewiesen, dass sich jene Kinder, die sich selbst im Spiegel erkennen können, empathisch und hilfsbereit verhalten (Bischof-Köhler, 1989). Ab diesem Zeitpunkt dürften Empathie und prosoziales Verhalten trotz häufigerer Rivalitäten und Aggressionen zwischen den Kindern laufend anwachsen. Die Ursachen und Hintergründe prosozialen Verhaltens sind unterschiedlich (Oerter/Montada, 2008).

Prosoziales Verhalten ist an bestimmte äußere und psychische Bedingungen gebunden.

⁹ Für diese Argumentation spricht die Beobachtung, dass Kinder mit dem Brabbeln beginnen, wenn sie sprechen lernen. Dies tun sie aus einem urwüchsigen Drang heraus, wie bei dem Impuls, sich um die Not eines Anderen zu kümmern (de Waal, 2011).

Zu den internalen Bedingungen zählen unter anderem die Perspektivenübernahme und Persönlichkeitsmerkmale (Oerter/Montada, 2008). Hobson (2003) erläutert, wie das Kind begreifen kann, dass es ein Wesen wie andere Menschen ist und somit Perspektiven einnehmen und übernehmen kann. Dazu muss es zuerst eine äußere Perspektive erreichen und aus dieser heraus sich selbst und seine eigenen Haltungen betrachten. Nur durch die Art und Weise, die Welt so anzusehen, wie das Kind sie selbst wahrnimmt, kann es beginnen, die eigene Perspektive sowie die Perspektiven anderer gedanklich aufzunehmen und zu verarbeiten. Durch eine besondere Form der Identifizierung wird dieser Prozess ermöglicht, wobei sich das Kind mit Haltungen identifiziert, die Andere gegenüber seinen eigenen Haltungen und Handlungen zeigen. Hier wird es abermals von seiner eigenen Sichtweise in eine andere Perspektive übergehen, nun in eine Perspektive auf sich selbst sowie das eigene Fühlen und Tun. In diesem Vorgang wird es sich durch Andere seiner selbst bewusst (Hobson, 2003).

Oerter und Montada (2008) meinen, dass das prosoziale Verhalten frühzeitig zu einem Merkmal wird, das relativ stabil ist, vor allem bei Schulkindern und Jugendlichen. Selbstbehauptung und Selbstwertgefühl korrelieren positiv mit prosozialem Verhalten. Dabei gilt, dass jene, die selbstsicherer sind, andere leichter unterstützen können und dadurch ihr Selbstbewusstsein gesteigert wird. Außerdem herrscht ein Zusammenhang des prosozialen Verhaltens mit der Emotionsregulation. Dieses Verhalten zeigt sich verstärkt bei Kindern mit hoher Regulation wie Gefühlskontrolle und Handhabung von Gefühlen, als bei jenen mit geringer emotionaler Regulation.

Aufgrund von Alltagserlebnissen wird Mädchen in der Regel mehr prosoziales Verhalten als Jungen zugesprochen. In der Forschung fand sich jedoch kein eindeutiger Beleg für die Richtigkeit dieser Annahme. Die Entstehung von prosozialem Verhalten wird zudem von äußeren Umständen und Entwicklungsbedingungen beeinflusst wie der Familiengröße und der sozialen Schicht (Oerter/Montada, 2008).

Empathie stellt einen wichtigen Bereich der emotionalen Entwicklung dar, damit ein Kind beziehungsweise ein Erwachsener den emotionalen Zustand einer anderen Person nachvollziehen kann. Wichtig ist dabei, sich von der Gefühlsübernahme nicht überwältigen zu lassen, die evozierten Gefühle müssen unter Kontrolle gehalten werden können. Dabei treten bei manchen Jugendlichen Probleme auf, sobald sie andere Menschen sehen, die leiden. Oerter und Montada (2008) verweisen auf Eisenberg (2000) und sind der Annahme, dass junge Menschen möglicherweise Empathie vermeiden oder aber sie verlassen die Situation beziehungsweise beenden die

Verbindung mit der anderen Person auf eine andere Weise, wenn sie die Gefühls-
erregung nicht kontrollieren können. Zu einer Stabilisierung der Unterschiede zwischen
den Jugendlichen im Hinblick auf Empathie dürfte es bereits in der frühen Adoleszenz
kommen. Oerter und Montada (2008) meinen weiters in Bezug auf Eisenberg et al.
(1991) und Davis und Francoi (1991), dass wenn jemand der Regulation der eigenen
negativen Gefühle unfähig ist, daraus mangelnde Empathie aufgrund des Vermeidungs-
verhaltens folgt, während Empathie durch die Fähigkeit zur Emotionskontrolle möglich
wird (Oerter/Montada, 2008).

Höher entwickelte Empathie setzt mentale Spiegelung wie auch mentale Trennung
voraus. Durch die Spiegelung wird durch den Anblick eines Anderen, der sich in einem
bestimmten Gefühlszustand befindet, ein ähnliches Gefühl im Betrachter erzeugt.
Aufgrund sogenannter Repräsentationen fühlt der Beobachter Schmerz, Verlust,
Entzücken etc. wahrlich selbst. Es konnte nachgewiesen werden, dass die Gehirne von
Betrachtern ähnlich aktiviert werden wie die der Menschen, mit denen sie sich
identifizieren. Dieser Mechanismus verläuft automatisch, beginnt sich bereits im frühen
Kindesalter zu entwickeln und ist wahrscheinlich allen Säugetieren gemein. Der eigene
Zustand wird von dem des Anderen abgegrenzt. Würde dieser Schritt nicht stattfinden,
würde das Kind, das ein anderes beim Weinen beobachtet, selbst zu weinen beginnen
und den eigenen Kummer nicht von dem des anderen Kindes unterscheiden können;
schließlich könnte es sich nicht um den Anderen sorgen, wenn es nicht einmal wüsste,
woher seine eigenen Empfindungen stammen. So kommt es, dass das Kind sich vom
Anderen distanzieren muss, damit es die tatsächliche Ursache seiner Gefühle
herausfinden kann (de Waal, 2011).

In der Beziehung zwischen Mutter und Kind, vor allem im Säuglingsalter, kommt es
darauf an, dass die Mutter das Kind wissen lässt, dass sie spürt, was das Kind
empfindet. Daniel Stern (1985) bezeichnet diesen Vorgang als „Abstimmung“. Das
Kind soll erfahren, dass seine Gefühle mit Empathie aufgenommen werden und es
schließlich zu einer Akzeptanz und einer Erwidern kommt. Die Abstimmung erfolgt
im Verlauf der Beziehung und stillschweigend. Durch das wiederholte Erfahren dieses
Vorgangs bekommt das Kleinkind das Gefühl, dass Andere an seinen Emotionen
teilhaben können und auch wollen. Kinder beginnen dann um die Mitte des zweiten
Lebensjahres mit der mentalistischen Interpretation anderer Menschen und der

Unterscheidung zwischen eigenem und fremdem Zustand. Mit etwa 18 Monaten entwickelt sich die Fähigkeit der Empathie und damit die Möglichkeit, zwischen dem eigenen und einem fremden Gefühlszustand zu unterscheiden (Bauer, 2006; Goleman, 1997). Es scheint, als entwickle sich mit rund 18 Monaten ein Verständnis intentionaler Zustände in einem weiteren Sinne, sodass Kleinkinder Wünsche, Absichten und Gefühle anderer unabhängig von den eigenen Handlungsintentionen repräsentieren können.

Die *Theory of Mind* entwickelt sich auf zwei Ebenen: Wünsche und Absichten werden zuerst verstanden, Überzeugungen folgen. Kinder können sich schließlich Handlungen und Personen deshalb erklären, weil sie sie auf deren Wünsche und Absichten zurückführen. Dabei gelingt es ihnen, Handlungen aus Informationen über Absichten und Ziele vorherzusagen. Mit dem Konzept der Überzeugung beginnen Kinder die Handlungen anderer nicht nur aufgrund dessen, was sie *wollen* vorherzusagen, sondern auch auf der Basis dessen, was sie *glauben*. Somit haben sie ein Verständnis *falschen* Glaubens beziehungsweise einer *falschen* Überzeugung, wodurch eine Person mentale Zustände verstehen kann. Tests mit Vier- und Fünfjährigen haben bewiesen, dass sie diese Fähigkeit bereits besitzen, wobei dreijährigen Kindern diese Möglichkeit noch nicht zur Verfügung steht. Mit drei bis vier Jahren bildet sich zudem das Verständnis bestimmter Emotionen wie Überraschung etc. heraus (Oerter/Montada, 2008).

Eltern können ihren Kindern aktiv und bewusst Empathie entgegenbringen, indem sie sich in deren Lage versetzen und entsprechend darauf reagieren. Wenn sie davon ausgehen, dass die Kinder ihnen die Wahrheit erzählen, fühlen sich diese unterstützt und wertgeschätzt. Erwachsene sollten die Gefühle der Jüngsten nicht ignorieren und nicht versuchen, sie von ihren Zielen abzulenken, wodurch sie Zugang zur Welt der Kinder bekommen können, weil sie von ihren Emotionen erzählen. Dadurch werden diese ihre Ansichten und Meinungen offen und selbstbewusst vortragen, was zu einem besseren Verständnis der kindlichen Motivation auf Seiten der Eltern führt. Den Erwachsenen werden sie Vertrauen entgegenbringen und beim Auftreten von Konflikten gibt es eine gemeinsame Basis zur einvernehmlichen Lösung von Problemen. Trotz allem ist empathisches Zuhören nicht immer leicht und kann nicht in jeder Situation aufgebracht werden (Gottman, 1997). Darüber hinaus entscheidet die Empathie und Bestätigung, die Kindern von ihren Eltern entgegengebracht wird, über die Persönlichkeit, die es später werden wird (Rifkin, 2010). Eltern, Lehrer und Erzieher

können Kindern und Jugendlichen bei der Entwicklung der Empathiefähigkeit behilflich sein, da einfühlsames Verstehen durch Üben und immer wieder bewusst darauf besinnen gelernt und gefestigt werden kann.

Gottman (1997) formuliert wichtige Strategien des Emotionstrainings für Eltern anhand verschiedener Anweisungen. Er plädiert darauf, dass Erwachsene übertriebene Kritik, demütigende Kommentare sowie Spott vermeiden sollen, stattdessen soll das Kind aufgebaut und gelobt werden. Die „elterlichen Zielvorstellungen“ sollen ignoriert werden, das bedeutet dass Eltern nicht übertrieben wachsam gegenüber der Verhaltensweisen des Kindes sein und nicht andauernd versuchen sollen, die kindlichen Eigenarten ihren eigenen Vorstellungen gemäß zu verändern. Der Autor schreibt darüber hinaus, dass Erwachsene nicht gemeinsame Sache mit dem „Feind“ des jungen Menschen machen, sondern ihnen vertrauen sollen. Förderlich für den Umgang mit dem Kind kann der Vergleich der kindlichen Erfahrungen mit ähnlichen Situationen des Erwachsenenlebens sein und Eltern sollten ihrem Nachwuchs bei Problemen nicht ihre eigene Lösung aufzwingen wollen. Ehrlichkeit und Geduld ihm gegenüber sind ebenso wichtig wie die Teilnahme an den dessen Träumen und Phantasien. Durch Wahlmöglichkeiten und Respekt vor seinen Wünschen soll das Kind bestärkt werden und nicht vergessen werden darf es, die elterliche Machtposition zu verstehen und sich dessen stets bewusst zu sein. Schließlich können Eltern an die positive Kraft der menschlichen Entwicklung glauben (Gottman, 1997).

3.2.3 Spiegelneuronen

Bauer (2006) legt in seinem Buch „Warum ich fühle, was du fühlst“ eindrucksvoll dar, in welcher Art und Weise der Mensch durch sogenannte Spiegelneuronen - populärwissenschaftlich auch Empathie-neuronen genannt (Rifkin, 2010) - beeinflusst wird. Das Besondere an diesen Nervenzellen ist, dass sie nicht nur ein eigenes bestimmtes Verhaltensprogramm im Körper eines Menschen realisieren können, wenn dieser selbst eine Handlung ausführen möchte, sondern auch dann aktiv werden, also „feuern“, wenn das Individuum eine Handlung beobachtet oder auf andere Weise miterlebt, wie eine andere Person dieses Programm vollzieht. Es können auch Geräusche beziehungsweise das Hören, wie von einer Handlung gesprochen wird, Auslöser sein. Darüber hinaus werden handlungssteuernde Nervenzellen selbst dann aktiviert, wenn die jeweilige Person dazu aufgefordert wird, sich eine bestimmte Handlung vorzustellen. Diese

Vorgänge sind durch Methoden wie etwa der funktionellen Kernspintomographie nachweisbar; die stärkste Aktivierung konnte bei der Aufforderung, eine Handlung simultan zu imitieren gemessen werden (Bauer, 2006). Rifkin (2010) erweitert das Spektrum der sensorischen Eindrücke um den Aspekt der Berührung. Wenn beispielsweise eine Spinne an jemandem hochkrabbelt, spüren die meisten Menschen, die sich diese Situation bloß vorstellen, den gleichen Ekel und Schauer wie die Person selbst. Ein funktionierendes Spiegelneuronensystem macht Sprache möglich, denn sonst könnten Menschen nicht die Absichten und Gefühlszustände anderer erfassen und empathisch darauf reagieren. Wenn bei autistischen Kindern das Spiegelneuronensystem schwer beeinträchtigt ist, dann können sie die Sprache nicht erlernen. Ihnen fehlen die notwendigen Empathiebausteine, was sie unfähig macht, etwas über Andere und von ihnen zu lernen (Rifkin, 2010).

Der Vorgang der Spiegelung passiert unbewusst, simultan und unwillkürlich. Im Gehirn wird eine interne neuronale Kopie von der wahrgenommenen Handlung hergestellt, so, als würde die Handlung durch den Beobachter selbst vollzogen werden. Dabei kommt es zu einem bemerkenswerten Moment: Die Person, die beobachtet und die Handlung als unbewusstes Simulationsprogramm erlebt, *versteht* die andere Person ganz spontan und ohne nachzudenken. Dies impliziert die Innenperspektive des Handelnden. Die Spiegelsysteme, die Mitgefühl ermöglichen, sind für Empathie in hohem Maße verantwortlich, da sie „durch zwischenmenschliche Erfahrungen ausreichend eingespielt und in Funktion gebracht wurden“ (Bauer, 2006, S.70). Eine zentrale Aussage in Bauers (2006) Buch ist jene, dass Empathiedefizite auf Spiegelungsdefiziten gründen. Im Zusammenhang mit dem Aspekt der Empathie gelingt es dem Menschen, die Not oder den Schmerz des Anderen praktisch „am eigenen Leib zu erleben“, wodurch er sich eher vorstellen kann, wie sich der Andere in diesem Moment fühlt. Dies ermöglicht ihm darüber hinaus eine Einschätzung der Lage und dessen, was das Gegenüber nun gut gebrauchen könnte wie zum Beispiel Trost etc. Dabei orientiert er sich an seinen eigenen Gefühlen, Vorstellungen und Wünschen.

Bauer (2006) weist außerdem darauf hin, was von Naisbitt et al. bereits 1999 formuliert wurde: Beobachten Kinder und Jugendliche in den Nachrichten natürliche oder technische Katastrophen, bleiben modellbildende Effekte aus, im Gegensatz zu Katastrophen, die durch Menschenhand verursacht wurden. Aus diesem Grund ist die Nutzung von Videofilmen und PC-Spielen kritisch zu betrachten, da diese virtuelle Welt für Menschen kaum mehr von der Realität zu unterscheiden ist. Wissenschaftliche

Untersuchungen lassen vermuten, dass das häufige Beobachten einer Handlung die Wahrscheinlichkeit erhöht, dass diese Handlung vom Beobachter selbst ausgeführt wird. Diese Tendenz wäre als gefährlich einzuschätzen (Bauer, 2006).

3.2.4 Emotionale Intelligenz

Emotionale Intelligenz hat mit der akademischen Intelligenz im Hinblick auf schulische Leistungen, mit einem hohen IQ, kaum etwas zu tun. Autisten können ein hohes Intelligenzlevel erreichen, aber nicht in der Lage sein, Emotionen anderer Personen zu verstehen oder sich in sie einzufühlen (Hughes, 2007). Daniel Goleman (1997) äußert sich zur *Intelligenz der Gefühle*. Darunter versteht er verschiedene Fähigkeiten, wie sich selbst zu motivieren, auch nach Enttäuschungen weiterzumachen, Impulse unterdrücken und einen Gratifikationsaufschub akzeptieren zu können, die Regulierung der eigenen Stimmungen, sich in Andere hineinzusetzen und in schwierigen Zeiten Hoffnung und Zuversicht zu bewahren. Unklar ist noch, inwieweit emotionale Intelligenz für den persönlichen Lebenserfolg der Menschen verantwortlich ist. Untersuchungen weisen jedoch darauf hin, dass der Einfluss mindestens gleich groß oder sogar noch größer als der des IQ sein dürfte. Die Wichtigkeit emotionaler Intelligenz wird deutlich, weil Menschen durch rein akademische Intelligenz nicht auf die Wirren und Schwierigkeiten, aber auch kaum auf Chancen des Lebens vorbereitet sind. Ein hoher IQ garantiert kein Glück, keinen Wohlstand oder Ansehen. Trotzdem wird in den Lehrplänen der Schulen und in der Kultur beziehungsweise Gesellschaft insgesamt Wert auf akademische Fähigkeiten gelegt, anstatt auf emotionale Intelligenz. Ist jemand geschickt im Umgang mit emotionalen Fertigkeiten, kann er Erfolg im Leben haben, während dies einem Anderen nicht gelingt. Das macht die emotionale Intelligenz zu einer Metafähigkeit, die darüber entscheidet, wie gut Menschen ihre sonstigen Fähigkeiten und den reinen Intellekt zu nutzen wissen. In der Gesellschaft herrscht die Ansicht vor, dass nur ein hoher IQ die Zukunft bestimmen und Erfolg garantieren kann (Goleman, 1997).

Unter *emotionaler Intelligenz* wird jene Fähigkeit verstanden, die die kognitive Verarbeitung emotionaler Informationen beinhaltet. Anders verhält es sich mit der *sozialen Intelligenz*, diese wird nicht einheitlich definiert, ist aber vor allem mit der Fähigkeit des Verstehens anderer Menschen, der Interaktion und dem Umgang mit ihnen verbunden. Wer *praktische Intelligenz* besitzt, weiß mit Problemen im alltäglichen Leben umzugehen. Dazu gehört hauptsächlich implizites Wissen, das heißt

jenes Wissen, das in bestimmten Situationen von Bedeutung ist, aber nicht formal erworben wurde¹⁰. Die drei genannten Intelligenzen stehen in einer überschneidenden Beziehung zueinander. Umfassende vergleichende Untersuchungen der drei Bereiche im alltäglichen Leben stehen noch aus (Austin/Saklofske, 2006).

Ein Aspekt der emotionalen Intelligenz ist die Empathie. Goleman (1997) sieht in der Selbstwahrnehmung die Grundlage der Empathie. Menschen können die Gefühle anderer besser deuten, je offener sie für ihre eigenen Emotionen sind. Darüber hinaus ist es von Vorteil für eine Person, wenn sie Empathie empfinden und sensibel sein kann. Sie soll sich darauf einstellen können, wie das, was sie sagt und die Art und Weise wie sie es sagt, auf den Anderen wirkt. Wird eine Botschaft zum Beispiel über eine herabsetzende Bemerkung überbracht, wird sich dies destruktiv auswirken, da eine emotionale Gegenreaktion aus Verbitterung, Groll, Abwehr und Distanz gefördert wird. Für die Zukunft ist es von größter Wichtigkeit, dass Kindern elementare Fähigkeiten der emotionalen und sozialen Intelligenz vermittelt werden, damit sie sich zu lebenslangen Gewohnheiten entwickeln. Zu lernen, wie sie mit schwierigen und belastenden Situationen in ihrem Leben umgehen können, wie sie ein harmonisches Zusammenleben mit ihren Mitmenschen herstellen und vor allem emotionales Wohlbefinden erreichen können, könnte der Vorbeugung psychischer Krankheiten dienen. Emotionales Wohlbefinden beeinflusst den Verfall älterer Menschen und kann ausschlaggebend dafür sein, bis ins hohe Alter fit und gesund zu bleiben. So beginnt die Formung der emotionalen Intelligenz bereits im frühen Kindesalter und in der Erziehung. Eltern müssen sich im Klaren darüber sein, wie sehr ihr Handeln und ihr Verhalten dazu beitragen können, den Kindern Selbstvertrauen, Neugier, Freude am Lernen und Einsicht in die persönlichen Grenzen zu vermitteln, sodass diese für das Leben gewappnet sind. Eine emotionale Erziehung ist der Entwicklung der jeweils nächsten Generation förderlich (Goleman, 1997). Dabei können die emotionalen Fertigkeiten nur bis zu einem gewissen Grad erlernt werden, weil die emotionale Intelligenz in einem gewissen Ausmaß vom Temperament des Kindes bestimmt wird. Trotzdem stellt die Interaktion zwischen Eltern und ihrem Nachwuchs einen weiteren entscheidenden Faktor in der Entwicklung dar. Der Einfluss dieser Interaktion setzt bereits im frühen Kindesalter bei der Entwicklung des Nervensystems ein. Eltern

¹⁰ Es ist anzumerken, dass auf die Debatte darüber, ob der Begriff der Intelligenz unglücklich gewählt ist und eventuell durch den Terminus der Persönlichkeitseigenschaft ersetzt werden soll, in dieser Arbeit nicht eingegangen werden kann. Diese Diskussion wird unter anderen von Austin/Saklofske (2006) behandelt.

können auf die emotionale Intelligenz ihrer Kinder demnach schon im Säuglingsalter einwirken, wenn sie den Erwerb von Verhaltensweisen zur Selbstberuhigung anregen. Dadurch kann das Baby lernen, dass es Emotionen in eine Richtung lenken kann und die Möglichkeit besteht, sich von intensiven Gefühlen der Wut, der Angst oder des Kammers zu befreien und sich in ein Gefühl des Wohls und der Entspannung zu begeben (Gottman, 1997).

Gerade in der Schule kann ein empathischer Umgang miteinander viel Positives erwirken. In 18 US-amerikanischen Bundesstaaten werden Empathie-Workshops und Empathie-Lehrpläne abgehalten, die einen Rückgang sozialen Fehlverhaltens wie aggressivem Verhalten und Gewalttaten bewirken. Weniger Disziplinarmaßnahmen müssen gesetzt werden, eine Verbesserung der Zusammenarbeit unter den Schülern tritt ein und sie verfolgen den Unterricht aufmerksamer. Die Schüler besitzen nun ein größeres Verlangen, zu lernen und wollen ihr Denkvermögen besser schulen. Die Lehrer konnten eine positive Auswirkung der Entwicklung von Empathie auf die schulische Leistung, die emotionale Entwicklung und das Sozialverhalten feststellen. Glückliche Kinder lernen aufmerksamer und engagierter als Kinder mit Sorgen. Die Schlussfolgerung daraus ist, dass empathische Reife und kritisches Denkvermögen besonders stark miteinander verbunden sind (Rifkin, 2010).

Vor dem Hintergrund der Prognosen der Zukunftsforschung wird deutlich, dass das aktuelle Schulsystem grundlegend an neue Bedingungen und Gegebenheiten angepasst werden muss. Kinder wachsen heute anders auf als jene vor 50 Jahren und werden zukünftig mit unterschiedlichen Lebensanforderungen konfrontiert sein als vorherige Generationen. Es ist Aufgabe der Eltern und der Schule sowie von Freizeitangeboten, die heutigen Kinder und Jugendlichen bestmöglich auf ihr Leben vorzubereiten, ihnen Fähigkeiten und Fertigkeiten zu vermitteln, die es ihnen erlauben, sich in ihrem Leben und der Gesellschaft gut zurechtzufinden. Sie sollen lernen, verantwortungsbewusst und kritisch zu sein. In der heutigen Gesellschaft ist es außerdem zunehmend wichtiger geworden, mit Stress gut umgehen zu können. Die Menschen sind überflutet von Informationen durch Handys, Computer und andere Kommunikationsformen. Die Anforderungen, die das Leben und die Arbeit an sie stellt, werden anspruchsvoller und umfangreicher und es fällt ihnen schwer, in dieser schnelllebigen Welt zur Ruhe zu kommen und zu sich zu finden. Im Hinblick auf die Fragestellung muss festgehalten werden, dass Fähigkeiten wie emotionale, soziale oder praktische Intelligenz in Zukunft

einen besonders hohen Stellenwert einnehmen werden. Sie machen es einerseits möglich, dass sich die Menschen im 21. Jahrhundert mit den Anforderungen von Beruf und Leben besser zurechtfinden können und dadurch die Chance auf ein ruhiges, zufriedenes Leben, das als sinnvoll empfunden wird, steigt. Andererseits werden diese Intelligenzen beziehungsweise Kompetenzen in der Arbeitswelt der Zukunft auch vorausgesetzt, was bedeutet, dass nur jene, die diese Fähigkeiten und Fertigkeiten besitzen und einzusetzen wissen, erfolgreich sein werden.

3.3 Empathie und Gesellschaft

Die Empathiefähigkeit und das positive Verantwortungsgefühl entwickeln sich in Verbindung mit einem positiven Selbstkonzept sowie Identitätsgefühl. Es gelingt nicht immer, in der Adoleszenz ein positives Vater- oder Mutter-Bild aufzubauen, möglicherweise aufgrund von Identitätskrisen der Eltern selbst. Klosinski (2004) ist der Annahme, dass diese Adoleszentenkrise der heutigen Jugendlichen unter anderem die Krise der Gesellschaft widerspiegelt. So meint er, dass der innere Frieden des Menschen sowie seine Entwicklung zu einer Ganzheit und einer verantwortungsvollen Person gefährdet sind. Gefährdungsfaktoren sind die Zunahme der Vermassung, wodurch die „Person“ verloren geht, und ein wachsendes Sicherheitsbedürfnis, wodurch es zum Verlust des Freiheitssinnes und des Wagemutes kommt. Einen weiteren Aspekt stellt die Flucht zum Staat dar, die auf Kosten des eigenständigen, selbstverantwortlichen Bürgersinnes geht. Der Verfasser fordert die Erwachsenen zudem dazu auf, sich mit ihrer Verantwortung auseinanderzusetzen in Bezug auf den Umgang mit der Schöpfung, der Umwelt und anderen fremden Menschen. In unterschiedlichen Kulturen herrschen verschiedene Normen wie beispielsweise die Abgrenzung vom Nachbarn. Dabei möchten die Menschen für sich sein und sich abgrenzen, die Verantwortung will nur für den eigenen Bereich übernommen werden. Klosinski (2004) erwähnt auch die Umstellung in der Familienstruktur, da die Gesellschaft sich von der Groß- zur Kleinstfamilie hin bewegt. Dadurch wurde die Bezogenheit der Familienmitglieder aufeinander stärker, die Abhängigkeiten haben sich vergrößert und Kränkungen und Frustrationen bei Verlusten wie Trennung und Scheidung mehren sich. So ist es wichtig, dass Erwachsene sich ihrer Vorbildfunktion bewusst werden, da die Entwicklung von Verantwortung sowie das Tragen und auch Missbrauchen dieser von Kindern und Jugendlichen gelernt und erlernt werden. Die Gesellschaft ist durchgehend

konfrontiert mit dem Elend und Leid dieser Welt durch Internet, Fernsehen, Radio und Zeitschriften. Das einzelne Individuum kann jedoch die Geschichte und Gefahr der Welt nicht entscheidend beeinflussen. So handelt der Großteil der Menschen nach einem von zwei Prinzipien: Die einen leben und genießen ihr Leben und denken nicht an die Folgen für sich selbst beziehungsweise für die Nachkommen, während die anderen resignieren, woraus unter anderem Depression und eine Neigung zum Suizid entstehen können. Wichtig wäre die Alternative mit der Einstellung, sein Umfeld mit verschiedenen Mitteln zum Nach- und Umdenken anzuregen, Vorbild zu sein und Verantwortung zu übernehmen, um insgesamt nach und nach eine positive Veränderung durch Kettenreaktion zu erwirken (Klosinski, 2004).

Eine Form der Empathie stellt der sogenannte unaufwendige Altruismus dar. Dieser besagt, dass jemand für einen Anderen keine übertriebenen Anstrengungen aufbringen muss, ihm aber trotzdem beträchtliche Hilfe leisten kann, nach dem Motto „Mich kostet’s nicht viel, aber dem Anderen erspart es viele Unannehmlichkeiten“. So kommt es, dass Menschen jemand anderem eine Türe aufhalten, auf einer Parkbank ein Stück beiseite rücken, damit sich jemand dazusetzen kann oder einer älteren Person mit einem schweren Gepäckstück helfen. Solche Hilfeleistungen werden vor allem unter bequemen Umständen gerne aufgebracht, sind die Bedingungen aber erschwert, werden sie rar. Damit jemand aufmerksam und rücksichtsvoll sein kann, muss er zu einer empathischen Perspektivenübernahme fähig sein. Die Wirkung des eigenen Verhaltens auf Andere muss verstanden werden. Menschen lernen Anderen die Tür aufzuhalten zum einen durch ihre Eltern, andererseits aber auch durch die spätere Verstärkung solcher Gewohnheiten, weil sie sie schätzen gelernt haben; daraus schließen sie dann, dass es gut wäre, Anderen einen solchen Gefallen zu tun. Trotzdem gibt es Momente und Situationen, in denen Menschen das Wohlergehen anderer gleichgültig ist. Dabei geht es um eigene Interessen, die in den Vordergrund gestellt werden. Das kann beispielsweise beim Schlussverkauf eines großen Kaufhauses passieren, bei dem die Leute zu den Sonderangeboten drängeln und Menschen dabei verletzt werden (de Waal, 2011).

Klosinski (2004) ist der Ansicht, dass eine zunehmenden Empathie- und Verantwortungsfähigkeit gefördert werden könnte. Dies würde bestenfalls durch die Überwindung einer Individualität, bei der sich die Person selbst zu wichtig nimmt, mit dem Aspekt des Absonderns und Besonderseins stattfinden. In weiterer Folge könnte sich ein gewisses Bewusstsein einer Geschwisterlichkeit, einer Verbundenheit aller Wesen

und damit Toleranz und Güte entfalten. Dabei muss sich jeder Mensch seiner eigenen aggressiven Tendenzen individuell bewusst werden, wodurch eine Projektion auf Andere verhindert werden kann. Das Ziel wäre es, dass jeder Erwachsene ein verantwortungsvolles Vorbild ist und eine maßvolle Lebenseinstellung und -führung vorlebt. Destruktive Auswirkungen auf viele zwischenmenschliche Beziehungen entstehen durch das unerreichbare Ideal der Selbstverwirklichung, was mit dem rücksichtslosen Raubbau auf der Erde vergleichbar ist. Es geht insgesamt um die Förderung eines beziehungsökologischen Denkens (Klosinski, 2004).

Grundsätzlich ist Rifkin (2010) der Meinung, dass das Einfühlen in die Situation eines Anderen so, „als ob“ es sein eigenes Leben wäre, auch den Einfühlenden in seinem Ich-Gefühl bestärkt. In der empathischen Erweiterung des Selbst sieht er das Bindemittel, durch das immer komplexere Interaktionen und Infrastrukturen in der Gesellschaft möglich werden. Das gesellschaftliche Leben und die Organisation der Gesellschaft brauchen Empathie, denn eine Gemeinschaft basiert auf sozialem Verhalten der Mitglieder, was wiederum Empathie erfordert.

Rifkin (2010) vertritt zudem die These, dass Menschen, die in ihren Gesellschaften um das Überleben kämpfen müssen, wirtschaftliche und körperliche Sicherheit wichtig ist. Ihr Leben unterliegt einer strengen Hierarchie, traditionelle Gesellschaften tolerieren Fremde, ethnische Minderheiten und Homosexualität eher nicht. Die Menschen sind sehr nationalistisch, religiös und vertrauen auf die staatliche Autorität, es kann nur wenig individuelle Selbstdarstellung - die beinahe verpönt ist - stattfinden. Das bedeutet, dass in der Regel geringe Empathie vorherrscht, die selten über die Familie und die Verwandtschaft hinausreicht. Die Fortpflanzung hat besonders hohen Stellenwert, sichert sie doch das Überleben der Gruppe. Familieninteressen müssen gefördert werden, damit die einzelnen Familienmitglieder überleben. In Gesellschaften, die weltlich-rationalistisch ausgerichtet sind und die sich von der industriellen Phase ablösen, sind wiederum andere Hierarchien vorherrschend. In diesem Fall geben große Firmen und staatliche Bürokratien den Ton an. Die Absicherung bis zu einem gewissen Grad gelingt dem Einzelnen durch materiellen Wohlstand. Durch diesen Prozess bleibt der Mensch zwar in hierarchischen Institutionen verankert, kann sich aber als selbstbeherrschtes Wesen aus der Gemeinschaft hervortun. In weiterer Folge wird durch diese weiter entwickelte Selbstdarstellung ein Fortschritt in der empathischen Bewusstseins-erweiterung gemacht.

Die höchste empathische Selbsterweiterung findet sich in Wissensgesellschaften, in denen die Selbstdarstellung und Individualität jedes Einzelnen hoch entwickelt sind. Durch das Selbstsein kommt es zu mehr Vertrauen und größerer Toleranz, was andersartige Menschen betrifft. Es ist davon auszugehen, dass jemand, der sich seiner selbst sicher ist und sein eigenes Schicksal grundsätzlich selbst bestimmen kann, weniger Angst vor Anderen hat und Menschen, die nicht der eigenen Familie angehören, als weniger bedrohlich empfinden wird. Durch die Wegentwicklung aus den starken traditionellen Familienbindungen und der Zunahme vieler einzelner loser Bindungen kommt der Mensch heutzutage mit viel mehr unterschiedlichen Mitmenschen als früher zusammen. Dadurch wird das Vertrauens- und Aufgeschlossenheitsgefühl gestärkt und die nötige Basis für ein erweitertes empathisches Bewusstsein entsteht (Rifkin, 2010). Inglehart und Welzel (2005) schließen daraus, dass individuelle Sicherheit größere Empathie zur Folge hat. Bei einer ungesicherten Existenz gilt kulturelle Vielfalt als bedrohlich. Menschen besinnen sich dabei besonders stark auf traditionelle Geschlechterrollen und sexuelle Normen, um die Vorhersehbarkeit im Hinblick auf die Unsicherheit der Lebensumstände möglichst hoch zu halten. Ist die Existenz jedoch gesichert und besteht keine Überlebensangst, können die kulturelle und ethnische Vielfalt positiv angenommen und als anregend und interessant empfunden werden (Inglehart/Welzel, 2005). Diese Welle der Empathie erreicht trotz allem nur die reichen Bevölkerungsgruppen jener Länder, die am höchsten entwickelt sind, während noch immer das Überleben des Großteils der Bevölkerung der armen Länder nicht gesichert ist.

Ciaramicoli und Ketcham (2001) weisen darauf hin, dass bei der Einfühlung das Zuhören die meiste Konzentration und Aufmerksamkeit erfordert, da es viele Möglichkeiten gibt, sich ablenken zu lassen. Es gibt viele Menschen, die nur mit einem „halben Ohr“ hinhören und währenddessen darüber nachdenken, was sie selbst antworten könnten, wenn sie wieder an der Reihe sind. Personen neigen außerdem dazu, voreingenommen zu sein, wenn sie zuhören, und sich bereits Gedanken zu machen, bevor sie die ganze Geschichte kennen. In der Regel hören sie mit Sympathie zu und verbinden alles, was sie aufnehmen, mit eigenen Erfahrungen. Schließlich machen sie „Bemerkungen, die der Einzigartigkeit der Gedanken und Gefühle des Anderen nicht gerecht werden, wie etwa ‚Ich verstehe genau, was du fühlst‘ oder ‚Ich weiß, was du durchmachst‘“ (Ciaramicoli/Ketcham, 2001, S.88). Darüber hinaus lassen sie sich noch

oft von ihrer eigenen inneren Stimme ablenken und fällen auf dieser Basis Urteile und formulieren ihre Gedanken vor. Möchte eine Person einführend zuhören, muss sie die auf sich bezogene Sicht der Welt aufgeben, damit sie voll und ganz an der Erfahrung eines Anderen teilhaben kann. Die Aufmerksamkeit und Konzentration muss sich nicht nur auf das Gesagte, sondern auch auf die Gesten, die Körperhaltung und das Mimenspiel konzentrieren. Ciaramicoli und Ketcham (2001) sehen in der Einschätzung das Herzstück des einführenden Zuhörens; unter Einschätzung verstehen sie die Fähigkeit, die Wahrheit über eine bestimmte Person oder Situation herauszufinden, indem man sich von der Einfühlung leiten lässt. Besondere Bedeutung kommt der Einschätzung in den frühen Stadien einer Beziehung zu, wenn eine Person die andere noch nicht gut kennt und schnell entscheiden muss, wer sie ist und welche Absichten sie verfolgt. Dadurch gelingt es der ersten Person, triviale Gespräche zu vermeiden und sich von Leuten fernzuhalten, denen nur ihre eigenen Wünsche und Bedürfnisse wichtig sind. Kann die Person diese Leute frühzeitig erkennen, dann kann sie es auch eher vermeiden, sich die falschen Freunde, Partner, Mitarbeiter etc. „auszusuchen“ (Ciaramicoli/Ketcham, 2001).

Empathie impliziert einen laufenden Prozess der Selbstverwandlung. Eine Person hört mit ganzem Herzen einer anderen zu, tritt in die Gefühle und Gedanken des Anderen ein und kehrt dann mit einer Perspektive zu sich selbst zurück, die durch diese Erfahrungen verändert wurde. Es ist auch wichtig, die Fähigkeit zu erlernen sich selbst zuhören zu können. Durch Eigeninteressen oder Vorurteile wird die Einfühlungsgabe vermindert. Hört jemand voreingenommen zu, dann ist dies ein Zuhören mit vorgefasster Meinung; die Person hört dann nur halbherzig auf das, was die erzählende Person zu sagen hat und lässt den Anderen einfach reden und nickt mit dem Kopf, als würde sie zuhören. Eigentlich glaubt sie, schon alles über dieses spezielle Thema zu wissen. Die Person ist dann nicht ernsthaft daran interessiert, was der Andere zu sagen hat. Voreingenommenes Zuhören ist kein einführendes Zuhören, sondern ein „Zuhören mit verschlossener Seele“ (Ciaramicoli/Ketcham, 2001, S.101), auch distanziertes Zuhören genannt. Voreingenommenheit erschwert den Beziehungsaufbau zueinander. Deshalb sollte sich jeder dessen bewusst sein, dass er allgemeine Theorien aufgrund seiner Lebenserfahrung gesammelt hat. Durch die Einfühlung soll er sich seiner Vorurteile bewusst werden, um zu verhindern, dass sie sich verfestigen können. Menschen organisieren ihre Welt, indem sie Leute in Kategorien drängen und bestimmte Verhaltensweisen etikettieren. Die Theorien über das Leben der Menschen allgemein und ihre

Beziehungen ganz besonders sind sehr stark von speziellen standardisierten Modellen oder Vorstellungen bestimmt. Sie glauben, dass eine sexuelle Beziehung vor allen Dingen eine starke körperliche Anziehung braucht oder dauerhafte Freundschaften oder Ehen auf bedingungsloser Liebe basieren. Daraufhin kommt es zur Vermischung dieser Theorien mit den eigenen Lebenserfahrungen, die oft schmerzlich waren und schließlich entsteht eine komplexe Menge stereotyper Überzeugungen und Vorurteile, die zu einer Beeinträchtigung der Fähigkeit, Andere mit ihren einzigartigen Erfahrungen zu verstehen, führen kann (Ciaramicoli/Ketcham, 2001).

4 Empathie als beruflicher Aspekt

Es gibt bestimmte Berufe, in denen das Vorkommen von Empathie unverzichtbar ist, und in diesen Bereichen hat sich die Empathie besonders entwickelt. Dadurch kommt es entweder zu einer positiven Persönlichkeitsentwicklung beziehungsweise Verbesserung der Lebenssituation des Klienten oder zum Erfolg einer Dienstleistung. Vor allem im sozialen Bereich kommt der Empathie eine besonders große Bedeutung zu. Rogers hat bereits in den 1940er-Jahren Empathie zu einer grundlegenden Variable für das Gelingen der von ihm begründeten Methode, der personenzentrierten Psychotherapie, erklärt und ihre Wichtigkeit für den zwischenmenschlichen Kontakt betont. Doch auch andere Psychotherapiemethoden vertrauen auf die Empathie und ihre Wirksamkeit im therapeutischen Kontext, worauf im Folgenden näher eingegangen wird.

Im Verlauf dieses Kapitels werden zuerst die personenzentrierte Psychotherapie, die Verhaltenstherapie und die psychoanalytische Selbstpsychologie behandelt, wobei ein besonderes Augenmerk auf die Besonderheit und Bedeutung der personenzentrierten Psychotherapie für die Beantwortung der Fragestellung gelegt wird. Im Anschluss daran werden diese drei beschriebenen psychotherapeutischen Methoden miteinander verglichen und auf ihre jeweilige Intention hin untersucht. Anschließend wird ein kurzer Überblick über Berufe gegeben, die sich an einem konkreten Empathiebegriff orientieren, wozu unter anderem die Altenpflege, der Tourismus und die Finanzdienstleistung zählen. Danach wird die Wichtigkeit von Empathie im Beruf in allgemeiner Form dargestellt und schlussendlich eine Funktion von Empathie ausgemacht.

4.1 Empathie in der Psychotherapie

Empathie spielt in allen verschiedenen Formen der Psychotherapie eine wichtige Rolle, trotzdem unterscheidet sich der Stellenwert dieses Aspektes je nach Psychotherapiemethode. Die personenzentrierte Psychotherapie nach Rogers misst der Empathie eine besonders hohe Bedeutung bei, während Empathie in der Verhaltenstherapie und psychoanalytischen Selbstpsychologie nach Kohut wiederum in unterschiedlicher Weise eingesetzt und wertgeschätzt wird.

4.1.1 Personenzentrierte Psychotherapie

1981 meinte Rogers bei einem Vortrag im Rahmen seines ersten Besuches in Wien, der klientenzentrierte Ansatz unterscheidet sich insofern von anderen, als dass er von anderen Prämissen ausgeht als viele andere Formen der Psychotherapie. Rogers glaubt an die konstruktive Aktualisierungstendenz des menschlichen Organismus, als die für die Psychotherapie motivierende Kraft. Diese Aktualisierungstendenz ist die positive Kraft im Individuum, die von Natur aus konstruktiv und entwicklungsorientiert ist. Darüber hinaus wendet sich der personenzentrierte Ansatz gegen das medizinische Modell, das die Entwicklung einer spezifischen Diagnose anstrebt. Stattdessen hält sich Rogers an ein Modell basierend auf persönlichem Wachstum und Entwicklung, die es freizusetzen gilt. Die personenzentrierte Theorie wurde aufgrund von Erfahrungen mit Klienten entwickelt (Frenzel et al., 1992). Für diesen Ansatz bezeichnend ist der Ausdruck „Klient“, der anstatt des Begriffes „Patient“ verwendet wird, da er die Autonomie und Selbstverantwortlichkeit der hilfesuchenden Person unterstreicht. Rogers und Schmid (1991) betonen zudem die Abgrenzung von einem manipulativen oder medizinischen Verordnungsmodell (Rogers/Schmid, 1991).

Es wird davon ausgegangen, dass der Therapeut ein entwicklungsförderndes psychologisches Klima schaffen muss, damit sich der Klient in die Richtung eines gesteigerten Selbstverständnisses bewegt. Er kann dadurch zu klaren Entscheidungen, konstruktiven Verhaltensänderungen oder einer Änderung des Selbstkonzepts gelangen. Dieses Klima ist durch mehrere Bedingungen definiert. Die Grundbedingungen sind:

1. Der Therapeut ist eine reale, kongruente Person;
2. Der Therapeut sorgt sich um den Klienten und schätzt ihn;
3. Der Therapeut zeigt für all das, was im Klienten vor sich geht, wirkliches Einfühlungsvermögen (Frenzel et al., 1992, S.23).

Eine wichtige Bedingung ist die Tatsache, dass der Therapeut in der Beziehung eine reale Person ist. Deshalb ist es notwendig, dass der Therapeut stets vollkommen ehrlich ist und dem Klienten gegenüber auch angemessen ausdrückt, was er in ihrer gemeinsamen Beziehung erlebt. Diese Art von Authentizität wird als Kongruenz verstanden. Dieser Terminus verdeutlicht das Zusammenstimmen von dem, was innerlich erfahren wird und dem, was bewusst im Intellekt ist und verbal Ausdruck findet (Frenzel et al., 1992).

Für den Veränderungsprozess des Klienten ist die Wertschätzung und Anteilnahme, das Sorgetragen durch den Therapeuten von besonderer Wichtigkeit. Diese Wertschätzung sollte nicht besitzergreifend oder bewertend sein. Rogers verwendet dafür im englischen Original manchmal die Bezeichnung „*unconditional positive regard*“, ins Deutsche übersetzt mit „*bedingungsfreie positive Wertschätzung*“ (Frenzel et al., 1992, S.25). Es soll verdeutlicht werden, dass diese positive Wertschätzung nicht an Bedingungen gebunden ist und sich so auf die Person richtet, wie sie in diesem Moment ist. Für den Klienten kann es sich als sehr effektiv erweisen, wenn er von seinem Therapeuten bedingungsfrei wertgeschätzt wird und dieser Anteil nimmt, ohne Bedingungen zu stellen (Frenzel et al., 1992).

Diese drei Bedingungen, das heißt bedingungslose positive Wertschätzung, Empathie und Kongruenz müssen erfüllt sein, damit ein wachstumsförderndes Klima entstehen kann. Sie betreffen jedoch nicht nur das Therapeut-Klient-Verhältnis, sondern auch die Beziehung zwischen Eltern und Kind, Leiter und Gruppe, Lehrer und Schüler sowie Führungskraft und Mitarbeiter. Diese Bedingungen sind jeder Situation grundlegend, die die persönliche Entwicklung in irgendeiner Weise zum Ziel hat (Rogers, 1983).

Rogers sieht die Effektivität seiner Methode in der Veränderung des Klienten, die durch den Therapeuten angestoßen wird. Er geht davon aus, dass der Therapeut mit seiner empathischen Haltung beim Klienten ein sensibleres Hören auf sich selbst fördert. Durch die positive und bedingungsfreie Wertschätzung beginnt dieser, die negativen Einstellungen sich selbst gegenüber zu ändern, wodurch sich ein positiveres Selbstkonzept entwickelt. Insgesamt wird er kongruenter und lebendiger werden und mehr von dem ausdrücken, was im Moment in ihm vorgeht. Das, was sich im Klienten ereignet, ist demzufolge das Gegenstück zu dem, was im Therapeuten geschieht (Frenzel et al., 1992).

Rogers (1983, 1991) hat den Begriff der Empathie seit den 1940er-Jahren vor allem im

Zusammenhang mit Psychotherapie und Beratung geprägt und versteht Empathie als einen Prozess; dabei betritt der Therapeut die Wahrnehmung des Klienten und wird völlig heimisch in ihr. Dazu gehört kontinuierliche Empfindsamkeit gegenüber den sich verändernden gefühlten Bedeutungen in dieser anderen Person, was auch immer diese gerade fühlt. Im Vordergrund befindet sich stets die Bedeutung der Empfindungen im Hier und Jetzt. Der Therapeut soll die Wut, Angst oder Verwirrung des Klienten spüren, aber nicht die eigene Wut, Angst oder Verwirrung damit verknüpfen. Grundsätzlich soll er die private Welt des Klienten so spüren, als wäre es seine eigene, „ohne jemals die Qualität des ‚als-ob‘ zu verlieren“ (Rogers/Schmid, 1991, S.175). Das Ziel des Therapeuten bei der Einfühlung in den Klienten ist es, den Klienten dabei zu unterstützen, die Aufmerksamkeit auf das, was er in diesem Moment erlebt, zu richten. Dadurch soll er es offen fühlen können und zu seinem vollen und ungehinderten Erleben bringen (Rogers/Schmid, 1991).

Bewegt sich jemand im Leben der anderen Person in feinfühleriger Weise, sollen keine Urteile gefällt werden. Der Therapeut betrachtet die Dinge, vor denen sich der Klient fürchtet, ungetrübte und ohne Angst. Es geht nicht darum, Gefühle des Klienten, derer er sich noch nicht gewahr werden konnte, aufzudecken. Dies wäre zu bedrohlich. Empathie bedeutet auch, dass der Therapeut seine Wahrnehmung von der inneren Welt des Klienten diesem mitteilt, die Genauigkeit dieser Wahrnehmung soll häufig gemeinsam überprüft werden und die Reaktionen kennzeichnen den weiteren Verlauf der Therapie. Der Therapeut ist vertrauensvoller Begleiter für den Klienten in seiner inneren Welt; in der Zeit des Zusammenseins werden die eigenen Ansichten und Werte beiseite gelegt, damit ein vorurteilsfreies Eintreten in die Welt des Anderen stattfinden kann. Dies setzt jedoch voraus, dass die Person, die sich einfühlt, sicher genug ist, um in der fremden Welt nicht verloren zu gehen und gut in ihre eigene Welt zurückkehren kann, wenn sie möchte. Insgesamt verlangt Empathie eine komplexe, anfordernde und starke, aber auch feinfühlerige und sanfte Art zu sein (Frenzel et al., 1992).

Im personenzentrierten Konzept findet sich eine Modellvorstellung von Grundlagen und Bedingungen für den Entwicklungsprozess, die in der Psychotherapie beobachtet werden kann. Dieser Entwicklungsprozess hat die Überwindung psychischer Störungen zum Inhalt, was Rogers die Verbesserung der psychischen Anpassung nennt. Dieser Prozess kommt von alleine in Gang, vorausgesetzt der Klient äußert sich über sein inkongruentes Erleben und kann zumindest ansatzweise wahrnehmen, dass er von einer

anderen kongruenten Person darin unbedingt positiv empathisch beachtet wird (Biermann-Ratjen, 2007). Grundsätzlich wird die therapeutische Beziehung als zentrales Prozessmerkmal der Gesprächspsychotherapie angesehen. Da Beziehungen auf Wechselseitigkeit beruhen, muss der Klient das Beziehungsangebot, das ihm der Therapeut macht, auch wahrnehmen und annehmen können, damit eine therapeutisch hilfreiche Beziehung zustandekommen kann (Eckert et al., 2006). Ein echter Therapeut verstellt sich nicht, sondern ist ganz er selbst. Der zwischenmenschliche Umgang zeichnet sich durch Offenheit und Transparenz seinerseits aus. In der Therapie erlebt der Therapeut Ereignisse in natürlicher Art und Weise und teilt seine wahren Gefühle, auch wenn sie negativer Natur gegenüber dem Klienten sind, mit diesem (Pervin et al., 2005).

Nach Kriz (2007) umfasst der innere Bezugsrahmen eines Patienten¹¹ die Gesamtheit der Affekte, gedanklichen Repräsentationen und Bewertungen, die in Verbindung mit einer unmittelbaren Erfahrung von einem Patienten erlebt werden. In diesen Rahmen fühlt sich der Therapeut zum Verstehen ein, verwechselt ihn dabei jedoch nicht mit seinem eigenen oder setzt ihn damit gleich. „Empathie“ bezeichnet nicht das statistisch-diagnostische Auskennen, sondern einen dynamischen Prozess mit einem Beziehungsangebot als Basis, bei dem dem Klienten wie auch dem Therapeuten anfangs fast alle „internen Prozesse“ des Klienten unbekannt sind. Durch das Bemühen um einführendes Verstehen, das sich zunehmend vertieft und entfaltet, sowie das Angebot einer gemeinsamen Arbeit und die Erfahrung des (teilweisen) Verstandenwerdens gewinnt der Klient Mut, seine „inneren Prozesse“ immer weiter selbst zu erforschen. Dies ist ein langer Prozess, der durch den Therapeuten begleitet wird (Kriz, 2007). Pervin et al. (2005) heben an diesem Punkt noch hervor, dass die Bedingung des empathischen Verständnisses voraussetzt, dass der Therapeut dazu fähig ist, Erfahrungen und deren Bedeutung für den Klienten in der jeweiligen psychotherapeutischen Situation zu erkennen.

Die therapeutische Beziehung unterscheidet sich erheblich von Alltagsbeziehungen wie beispielsweise freundschaftlichen Beziehungen. Die Besonderheit der psychotherapeutischen Beziehung liegt wohl in der komplexen, in sich widersprüchlichen Doppelgestalt personaler Beziehung zum einen und professioneller Beziehung zum

¹¹ Die Autorin dieser Diplomarbeit hält sich an dieser Stelle an den Sprachgebrauch von Kriz (2007), der den Ausdruck Patient anstelle von Klient verwendet.

anderen. Der Therapeut ist in der Lage, eine personale Alltagsinteraktion des Klienten aufgrund seiner Antwort in einen professionellen therapeutischen Rahmen zu bringen. Dabei verlässt er die Normalform der Interaktion und nimmt eine Bedeutungssetzung vor, die dem Klienten bisher gar nicht oder zumindest nicht in dieser Form zur Verfügung stand. Nun kommt es darauf an, ob der Klient sich auf diesen Interaktionsrahmen einlassen kann, der vom Therapeuten aktiv festgelegt wurde. Gelingt es ihm, können problematische Muster erkannt, aktiviert und schließlich verändert werden. Die Unterscheidung zwischen Alltagsbeziehungen und therapeutischer Beziehung wird demnach mithilfe dieses in sich paradoxen Überganges von der personalen zur professionellen Beziehung durch die Änderung des Rahmens gemacht (Zurhorst, 2007).

4.1.2 Verhaltenstherapie

Myers (2005) erklärt, dass in der Verhaltenstherapie störende, problematische Verhaltensweisen als *das Problem* angesehen werden. Im Unterschied zu anderen Psychotherapiemethoden, die davon ausgehen, dass psychische Probleme mit Hilfe einer verbesserten Selbstwahrnehmung reduziert werden, glauben Verhaltenstherapeuten nicht an diese Möglichkeit. Leidet ein Klient beispielsweise an Prüfungsangst, löst sich die Angst aufgrund des Wissens über ihr Dasein nicht auf. Die Verhaltenstherapie bietet Lernprinzipien zur Lösung an, damit das unerwünschte Verhalten gelöscht beziehungsweise modifiziert werden kann. Es wird angenommen, dass fehlangepasstes Verhalten erlernt wurde, das gegen konstruktive Verhaltensweisen ausgetauscht werden soll (Myers, 2005). Der Therapeut gilt als Experte, der anwendungsorientierte Diagnosen stellt. Die Kerngedanken dieser Therapieform sind die Problemlösung und Zielgerichtetheit (Korbei, 2001). Die Techniken dieser Methoden orientieren sich zum Teil an den Experimenten zur Konditionierung von Pawlow (1905). So arbeiten Verhaltenstherapeuten mit der Gegenkonditionierung, wobei „neue Reaktionen auf jene Stimuli konditioniert werden, die unerwünschtes Verhalten auslösen“ (Myers, 2005, S.769). Darunter fallen auch bestimmte Techniken wie etwa die Aversionstherapie und die systematische Desensibilisierung.

4.1.3 Psychoanalytische Selbstpsychologie

Die psychoanalytische Selbstpsychologie geht davon aus, dass der Mensch von der

Säuglingszeit an ein Individuum „in Beziehung“ und kein Einzelwesen darstellt. So werden vordergründig die Vernetzungen, in denen der Mensch lebt, betrachtet. Dabei geht es grundsätzlich um deren Deutung (Wiener Kreis für Psychoanalyse und Selbstpsychologie, 2011). Das „Selbst“ meint den „inneren Kern der Persönlichkeit“, der im Austausch mit den Bezugspersonen der frühen Kindheit entsteht und sich entwickelt (Kutter, 2000).

Heinz Kohut, der Begründer der psychoanalytischen Selbstpsychologie, ist der Annahme, dass Menschen ihre Gedanken, Gefühle, Wünsche und Phantasien nur durch die Introspektion ihrer selbst wahrnehmen können und durch die stellvertretende Introspektion (Empathie) in andere. Er erklärt auch, dass sich Empathie am besten definieren lässt als Kapazität, sich in das innere Leben eines Anderen hineinzudenken und einzufühlen. Er ist davon überzeugt, dass eine Person nur durch Empathie ein detailliertes Verständnis vom inneren Leben einer anderen Person erreichen kann. Die Phrase „jemand schlüpft in die Schuhe des Anderen“ beschreibt diesen Vorgang in treffender Weise. In der Psychotherapie versucht der Therapeut das Erleben des Klienten so genau wie möglich selbst zu erfahren (Rowe/Mac Isaac, 1991).

Jede Person unterliegt ständig einem intersubjektiven Prozess, dem kontinuierlichen Ablauf innerer Erfahrungen. Dazu gehört das Erlebnis eines bestimmten Ereignisses oder einer Situation wie beispielsweise einer schwierigen Aufgabe. Dabei kann auch die Erfahrung einfließen, dass eine andere Person ein Ereignis oder eine Situation erlebt. Darüber hinaus beinhaltet der Erfahrungsbereich einer Person ihre eigenen Erfahrungen mit sich selbst und zu guter Letzt stoßen noch jene Erfahrungen dazu, bei denen eine Person eine andere erlebt, während diese wiederum die eine Person erlebt. Dieser in seiner Beschreibung kompliziert erscheinende Verlauf findet in jeder menschlichen Interaktion statt und geschieht unbewusst. Der Therapeut fokussiert ausschließlich das Erleben des Klienten, was einerseits ein Moment-zu-Moment-Erleben herbeiführt, andererseits aber auch das anhaltende Fließen dieser Erfahrungen über längere Zeit hinweg. Kohut bezeichnet dies als anhaltende Immersion beziehungsweise empathische Immersion; dieses empathische Eintauchen des Therapeuten in den Klienten orientiert sich an der Frage, wie es ist, diese Person zu sein, und rückt das Ziel der Wünsche und Begehren des Klienten in den Hintergrund (Rowe/Mac Isaac, 1991).

Rowe und Mac Isaac (1991) fügen hinzu, dass die primäre Funktion der Empathie das Möglichen der sorgfältigen Entfaltung der inneren Erfahrungen eines Klienten und die Entstehung spezifischer Entwicklungsbedürfnisse darstellt. Durch diesen Prozess

können ein tieferes Verständnis, die Deutung und eine sichere seelische Veränderung stattfinden.

4.1.4 Zur Intention der verschiedenen Beratungs- und Therapiemethoden

Es gibt gute Therapeuten, die sich zwar verschiedenen Arbeitsmethoden verschrieben haben, jedoch trotzdem durch gemeinsame Qualitäten verbunden sind. Dazu zählen unter anderem Mitgefühl und Empathie. Erfolgreiche Therapien vermitteln dem Klienten, dass es Hoffnung gibt, das Leben auf eine neue Art betrachtet werden kann und eine Beziehung, die sich durch Empathie und Fürsorglichkeit auszeichnet (Myers, 2005). Das Besondere jedoch, wodurch sich die personenzentrierte Psychotherapie mit dem Aspekt der Empathie hervorhebt, ist ihre Intention: Sie möchte eine Persönlichkeitsentwicklung des Klienten erreichen. So sagt der Name bereits aus, dass sie nicht problem- oder lösungsorientiert ist und sich stattdessen an der *Person* orientiert. Es wird demzufolge davon ausgegangen, dass der Umgang mit Problemen oder deren Lösung durch das Reifen des Klienten in seiner Person erreicht wird (Schmid, 2001). Dabei fungiert der Therapeut nicht als Experte, wie das in der Verhaltenstherapie oder der Psychoanalyse der Fall ist; die Methode nach Rogers ist beziehungsstiftender Art, der personenzentrierte Psychotherapeut bietet dem Klienten keine Analyse seines Problems an, sondern möchte ihn mit seiner Haltung und Gesprächsführung dazu bewegen, sich selbst weiterzuentwickeln und ihn befähigen, eine Lösung von sich aus zu entwickeln und herbeizuführen. In anderen Psychotherapierichtungen versteht sich der Therapeut selbst als Experte, der in den Gesprächen mit dem Klienten Informationen von ihm bekommen möchte, damit er diesem schließlich seine Ansichten und Analysen des Problems präsentieren kann. Er stöbert in der Vergangenheit, während sich der personenzentrierte Therapeut mit dem Klienten in der Gegenwart befindet. Bei der klassischen Verhaltenstherapie wird beispielsweise versucht, dem Klienten als Therapeut, als Experte neue Verhaltensweisen zu vermitteln, die die alten Gewohnheiten ersetzen sollen. Dabei nimmt der Therapeut dem Klienten die Möglichkeit vorweg, sich selbst weiterzuentwickeln und sich früher oder später selbst neue, von ihm persönlich selbst entwickelte und für ihn passende Verhaltensweisen aufzuerlegen, und vermittelt ihm Verhaltensweisen, von denen *der Therapeut* ausgeht, dass sie dem Klienten helfen würden. Dies rührt daher, dass in der Verhaltenstherapie

grundsätzlich die heilende Kraft der Selbstwahrnehmung angezweifelt wird, wie Myers (2005) zu bedenken gibt. Diese Schule kritisiert am personenzentrierten Ansatz, dass er vermeintlich unsystematisch und zu wenig effizienzorientiert sei (Korbei, 2001). Darüber hinaus grenzt sich die personenzentrierte Psychotherapie klar von der Verhaltenstherapie ab, da sie auf keinerlei strategischen Haltungen und Handlungen basiert. Den Mittelpunkt bildet die Therapeut-Klient-Beziehung.

Jede Form von Beratung und Psychotherapie misst dem Aspekt der Empathie einen unterschiedlichen Stellenwert bei. Rogers hat die Empathie sogar in seinen grundlegenden Bedingungen für gelungenen psychotherapeutischen Kontakt verankert, was die Wichtigkeit der Empathie für diese Methode betont. Er geht davon aus, dass das empathische Einfühlen in den Klienten diesem die Möglichkeit gibt, sich selber besser anzunehmen und zu verstehen, damit in weiterer Folge eine positive Persönlichkeitsentwicklung stattfinden kann. Dies wird vor allem durch das Spiegeln der Gefühle des Klienten ausgedrückt. Es wird versucht, dem Klienten keine Deutungen vorwegzunehmen, die ihm selbst noch nicht gewahr sind, denn dies wäre zu bedrohlich und könnte die Persönlichkeitsentwicklung negativ beeinflussen. Vertreter anderer Richtungen innerhalb der Psychotherapie arbeiten wiederum mit dieser Methode, wobei der Therapeut dem Klienten ab und an seine ganz persönlichen Deutungen und Einschätzungen präsentiert, die ihn zum Nachdenken anregen könnten. Allerdings handelt es sich dabei um subjektive Gedanken des Therapeuten, die nicht der Wahrheit entsprechen müssen, weshalb die Gefahr besteht, dass sich der Klient in eine Richtung bewegt, die ihm in gewisser Weise vom Therapeuten vorgegeben wurde. In der personenzentrierten Psychotherapie soll dies vermieden werden, indem der Therapeut den Klienten mit Empathie im Hier und Jetzt unterstützt, seinen Entwicklungsprozess nicht behindert oder zu beschleunigen versucht und ihn seine eigene, die wahre Deutung finden lässt. So wird dem Klienten keine Richtung vorgegeben und er kann sich sicher in der für ihn richtigen Bahn bewegen.

Am Beispiel der Rechtsberatung lässt sich demonstrieren, dass Empathie eine andere Funktion haben kann als in der personenzentrierten Psychotherapie. Dabei kommt es keineswegs darauf an, den Mandanten zu einer Persönlichkeitsveränderung anzuregen, sondern vielmehr, sich in den Mandanten einzufühlen, um ihn in Rechtsfragen angemessen und ausreichend zu beraten. Kommt ein Mandant zu einem Rechtsberater, zielt

er mit seinem Besuch darauf ab, Informationen und Unterstützung bei seinem Anliegen zu erhalten. Hier spielt das Expertentum des Rechtsberaters im Gegensatz zur personenzentrierten Psychotherapie eine herausragende Rolle; seine Intention ist es demzufolge, seinem Mandanten Hilfestellung zu bieten und sich so in ihn einzufühlen, dass er ihm die passenden Informationen zu seinem Problem übermitteln kann. Das Spiegeln der Gefühle des Mandanten würde beide nicht weiterbringen und am Anliegen des Mandanten völlig vorbeigehen.

Die Intention der Empathie im Bereich der Drogenberatung ist ebenfalls eine andere als im Rahmen der personenzentrierten Psychotherapie und Beratung. Empathie wird hier dazu verwendet, die drogenabhängige Person zu einer Behandlung zu bewegen. Zentral ist in der Drogenberatung jedoch nicht die Empathie an sich, sondern die Hilfe, die der Drogenabhängige mit seiner Sucht erhalten soll. Durch empathisches Zuhören soll dem Klienten das Gefühl des tiefen Verstandenwerdens gegeben werden, damit er sich öffnen und die helfenden Angebote annehmen kann.

Besonders im Bereich der Psychotherapie stellt die Fähigkeit der Empathie vor allem des Therapeuten, aber auch des Klienten ein besonders wichtiges Kriterium dar, das zu einer Persönlichkeitsveränderung beziehungsweise Veränderung der unbefriedigenden Situation für den Klienten beitragen soll. Ein geeignetes Beispiel zur Illustrierung findet sich im Vergleich von Rogers (1991) von seiner Methode mit jener von Kohut (1976). Dabei fällt auf, dass Heinz Kohut und Rogers selbst stets die Wichtigkeit der Empathie betonen, das Empathieverständnis der beiden sich allerdings in einigen Punkten unterscheidet. Heinz Kohut will die innere Welt des Klienten möglichst detailliert und mit nicht urteilendem Verstehen sehen. Dabei sammelt er aus einem intellektuellen Gesichtspunkt heraus Daten. Im Gegensatz dazu versucht Rogers einfach nur die Welt des Klienten zu sehen und zu fühlen, wie dieser selbst sie erlebt. Damit will Rogers den Klienten mit feinfühligem Empathie begleiten und ihn in seinem Selbstentdeckungsprozess ermutigen, während Kohut das Verhalten des Klienten anhand der gesammelten Informationen zu analysieren versucht (Rogers/Schmid, 1991). Kohut verwendet Empathie als eine Methode der Beobachtung und „Datensammlung“ (Eagle/Wolitzky, 1997). Das bedeutet, dass Rogers im Gegensatz zu Kohut herauszufinden versucht, ob er mit dem Klienten möglichst gut übereinstimmt, weil er annimmt, dass selbst diese Übereinstimmung eine heilende Wirkung mit sich bringt. Währenddessen möchte Kohut ermitteln, ob sein Klient schon so weit ist, um seine Deutung anzunehmen,

nachdem nur dadurch heilsame Kräfte freigesetzt werden (Korbei, 2001). Empathie besitzt in diesem Sinne folglich zwar grundsätzlich die gleiche Funktion, dem Klienten zu helfen, wird jedoch mit jeweils unterschiedlichen Intentionen eingesetzt.

Ein weiterer Unterschied zwischen der Vorgangsweise Kohuts und Rogers' im Therapieverlauf betrifft das Mitteilen von Interpretationen. Kohut ist bemüht, mithilfe der Daten Interpretationen vorzunehmen, die er dem Klienten genau, aber auch passend und zur rechten Zeit vermittelt, genau dann, wenn dieser - dem Empfinden des Therapeuten zufolge - bereit ist, sie zu empfangen. Rogers meint, dass viele Antworten in seinen Gesprächen Interpretationen ähnlich sind. Diese beiden Methoden liefern verschiedene Ergebnisse: Nimmt Kohuts Klient die Interpretation an, ist er von der Einsicht, die er von seinem Therapeuten präsentiert bekommen hat, erleuchtet. Rogers' Klient spürt die Begleitung durch seinen Therapeuten, kommt danach zur selben Einsicht und fühlt sich ebenso erleuchtet. Dazu kommt noch ein Gewinn an Selbstvertrauen durch das Erkennen, dass er die Kraft und Kapazität besitzt, um die Bedeutungen seines Verhaltens selbst entdecken und verstehen zu lernen. Zusammenfassend scheint es, als lerne und profitiere der Klient von Kohut aus der Einsicht, wobei er ein bisschen abhängiger von seinem Therapeuten wird. Auch Rogers' Klient profitiert und lernt - vielleicht etwas später - aus der Einsicht, geht daraus jedoch unabhängiger und selbststärker hervor (Rogers/Schmid, 1991). Wie bereits erwähnt kann Empathie auch in destruktiver Weise verwendet werden, worin Kohut Rogers (1991) zufolge eine große Gefahr sieht. Sie kann verletzen, anstatt zu helfen. Rogers hingegen geht davon aus, dass eine Empathie, die sich durch Wertschätzung und Anteilnahme auszeichnet, eher nicht auf solche Art verwendet wird.

Ein signifikanter Unterschied zwischen Kohut und Rogers zeigt sich bei der Darstellung eines Fallbeispiels von Kohut. In der Arbeit mit einer stark selbstmordgefährdeten Frau kam es zu einer Berührung, bei der Kohut als Therapeut zwei Finger nach der verzweifelten Klientin ausstreckte, die sie ergriff und festhielt. Dabei kam Kohut seine subjektive Deutung dieser Situation in den Sinn: Die Klientin griff nach den Fingern wie ein Säugling, dessen Mund an einer trockenen Brustwarze saugt. Er spürte, dass er der Klientin nichts geben könnte. Kohut entschuldigte sich später für diese aus seiner Sicht irreführende Geste. Rogers empfand diese Erzählung ganz anders, denn er sah in dieser Geste Kohuts den deutlichsten Beweis dafür, dass er der Klientin gegenüber echt teilnehmend war. Rogers (1991) ist der Meinung, dass die Klientin die Finger des Therapeuten nicht als trockene Brustwarze, sondern „als eine nahrhafte Quelle der

Milch menschlicher Anteilnahme erlebte“ (Rogers/Schmid, 1991, S.236). Aus seiner Sicht war dieses Ereignis höchst therapeutisch und notwendig, um der Patientin ein Gefühl zu vermitteln, das sie dringend benötigte. Sie brauchte das Erlebnis, echt geliebt zu werden. Trotzdem entschuldigte sich Kohut dafür, kein korrekter Analytiker gewesen zu sein (Rogers/Schmid, 1991).

In Anbetracht dieser Situation wird klar, warum Staemmler (2009) Kritik am traditionellen Empathiebegriff¹² übt und auf eine Erweiterung des Empathieverständnisses plädiert. Er meint erstens, dass in der Psychotherapie Einfühlung als *einseitige Aktivität*, die vom Therapeuten ausgeht, verstanden wird. Diese Aktivität ist zweitens vor allem *mentaler Natur*, da sich der Therapeut in seinem Geist ein Bild von den geistigen Inhalten der Klientin macht. Dabei bleibt jedoch die körperliche beziehungsweise leibliche Ebene weitgehend unbeachtet. Zum Dritten präsentiert der traditionelle Empathiebegriff die Einfühlung als ein Phänomen des *Individualismus*, der die Intersubjektivität zwischen den Beteiligten sowie ihre Einbettung in einen kulturellen und sozialen Kontext ausblendet. Der Veranschaulichung dient folgende Abbildung.

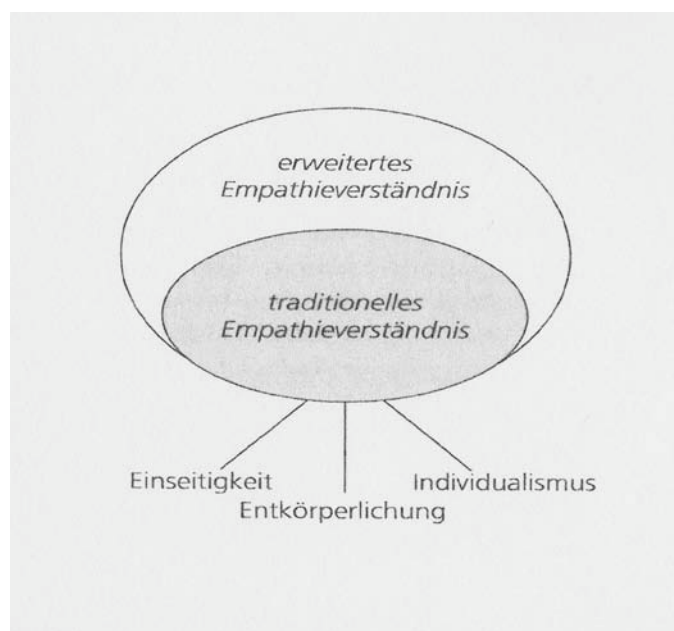


Abbildung 2: Skizze des Verhältnisses von traditionellem und erweitertem Empathieverständnis mit drei wesentlichen Aspekten der traditionellen Auffassung (Staemmler, 2009, S.62).

¹² Eine detailliertere Ausführung der Argumente ist bei Staemmler (2009) nachzulesen und wird an dieser Stelle aus Platzgründen nur kurz skizziert und ausführlicher behandelt.

Darüber hinaus vernachlässigt der traditionelle Empathiebegriff wichtige Aspekte, die ebenso dazugehören. Staemmler (2009) bezieht sich dabei vor allem auf die doppelte Dimension des Körpers als Organismus und als Leib, die Varela (1999) als wesentlichen Bestandteil von Empathie als grundlegende Intersubjektivität bezeichnet, so fordert Staemmler (2009) die Berücksichtigung der Gegenseitigkeit empathischer Prozesse und der Leiblichkeit, Intersubjektivität sowie Sozialität des Menschen, um zu einer Erweiterung des Empathieverständnisses zu gelangen (Staemmler, 2009).

Betrachtet man psychotherapeutische Hilfe aus dem Blickwinkel der Dienstleistung, fällt auf, dass der Therapeut zu Beginn einer Therapie bereit ist zu helfen und der Klient zu ihm kommt, Hilfe verlangt und damit eine Hilfserwartung artikuliert. Im Falle der Dienstleistung ist der Dienstnehmer derjenige, der sich Hilfe, Instruktionen beziehungsweise ein „Produkt“ vom Dienstleister erwartet, der auf diesem Gebiet ausreichend geschult und geübt ist, um dem Dienstnehmer in seiner Angelegenheit weiterzuhelfen (Swildens, 2007).

Friedemann W. Nerdinger (1998) geht darauf ein, dass im Hinblick auf die Psychotherapie als Dienstleistung die Therapeutenvariable als (mit-)entscheidend für den Erfolg einer Dienstleistung betrachtet wird. Diese Variable meint das wechselseitige Verstehen, wobei beide Seiten empathisch gefordert sind, jedoch vor allem die des Therapeuten. In der Psychotherapie wird die Fähigkeit der Empathie zu einer Technik, die vor allem in der Gesprächstherapie ausdrücklich gefordert wird. So wird die Therapeutenpersönlichkeit zum essentiellen Instrument der Psychotherapie, um durch einführendes Verstehen die emotionalen Erlebnisinhalte des Klienten verbalisieren zu können, dem Klienten gegenüber aufrichtig zu sein und emotionale Wertschätzung zu vermitteln. Dabei ist die Intention der Empathie kein außerberufliches Interesse an der Klientenperson, sondern eine Interventionstechnik, die Kooperation als Ziel und die Persönlichkeitsentwicklung des Klienten anstrebt (Nerdinger, 1998). In der Gesprächspsychotherapie kommt der Empathie eine Art Warencharakter zu, denn der Therapeut tauscht seine Zeit und seine speziellen Qualifikationen, vor allem die empathischen, gegen das Geld des Klienten. Dieser erkennt die Arbeitsbedingungen an und bezahlt dem Therapeuten sein Honorar (Hörmann/Zygowski, 1991).

Der personenzentrierte Ansatz erfährt auch außerhalb der Psychotherapie Anwendung

wie zum Beispiel in der Psychiatrie, Pädagogik, Sozialarbeit und Beratung und Supervision. Darüber hinaus ist eine Beschäftigung damit unter anderem bereits in der Kunst und Medizin erkennbar (Frenzel, 2001). Diese positive Entwicklung spricht für eine wachsende Bedeutung des personenzentrierten Ansatzes von Rogers in der Gesellschaft.

4.2 Explizite Empathiebegriffe in bestimmten Berufsfeldern

In den folgenden Unterkapiteln sollen soziale und nicht-soziale Bereiche skizziert werden, die einen gewissen Empathiebegriff verwenden, der sich jeweils mehr oder weniger explizit an dem von Rogers ausgewiesenen Begriff von Empathie orientiert. Die Altenpflege wird etwas ausführlicher dargestellt, da sie am ehesten zum Bereich der Pädagogik passt und auch in Verbindung mit den Erkenntnissen der Zukunftsforschung im Hinblick auf die Beantwortung der Fragestellung relevant ist.

4.2.1 Altenpflege

Aufgaben von Altenpflegern sind es, die Gesundheit der Patienten zu fördern, Krankheit zu verhüten, Gesundheit wiederherzustellen und Leiden zu lindern. Eine umfassende und erfolgreiche Einarbeitung legt den Grundstein für zufriedene Mitarbeiter und in weiterer Folge zufriedene Bewohner eines Altenheimes beziehungsweise Patienten. Die Patienten sind in vollem Umfang davon abhängig, dass das Pflegepersonal sie gerecht versorgt und sich gut um sie kümmert. Für Pflegepersonen ist es wichtig, Empathie den Patienten selbst, aber auch den Angehörigen dieser Patienten entgegenzubringen (Lummer, 2005).

Im Hinblick auf die Kommunikation zwischen dem Altenpflegepersonal und den Patienten wird der empathischen Grundhaltung der Pflegekraft dem Patienten gegenüber große Bedeutung beigemessen. Wahrnehmung kann anhand der Grundsäulen effektiver Kommunikation stattfinden: einführendes Verstehen beziehungsweise Empathie, positive Wertschätzung oder bedingungsfreies Akzeptieren, Echtheit oder Kongruenz. Empathie und positive Wertschätzung meinen die Bereitschaft der Pflegeperson, sich in den Patienten voll und ganz einzufühlen, dabei seine Sicht einzunehmen und zu verstehen und ihn genau so anzunehmen, wie er ist. Echtheit

bedeutet die Authentizität des Pflegenden, dass er sich genau so verhält, wie er ist, seine Gefühle ausdrückt und sich nicht hinter einer Maske versteckt. Die persönliche Reflektion und das Auseinandersetzen mit verschiedenen Fragen, die den Umgang mit dem Patienten betreffen, sind immer wieder notwendig (Brendebach et al., 2009).

Stanjek (2001) weist in seinem Werk „Altenpflege konkret“ dezidiert auf die Gesprächspsychotherapie nach Rogers hin und betont die Adaptierung für die Altenpflege und ihren Wert. Als notwendige Voraussetzung beschreibt er eine Atmosphäre von Wärme, Einfühlungsvermögen und Verständnis; es geht um das Spiegeln des Verhaltens und Erlebens des Klienten, der als gesamte Person mit seinem Fühlen, Denken und Handeln im Mittelpunkt der Gesprächspsychotherapie gesehen wird. Techniken dieser Therapiemethode können in Verbindung mit Methoden der Kommunikationstheorien in allen helfenden Gesprächen eingesetzt werden, auch von Nicht-Psychotherapeuten. Für den Bereich der Altenpflege ist es von besonderer Bedeutung, dass Pflegepersonen aktiv zuhören können. Das aktive Zuhören ist die wichtigste Technik des helfenden Gesprächs und ist zudem erlernbar. Dabei wird dem Gesprächspartner, zum Beispiel dem alten Menschen, die Möglichkeit gegeben, seine Sichtweise darzustellen. Daraufhin vergewissert sich der Kommunikationspartner, beispielsweise der Altenpfleger, ob er die Anschauungsweise des alten Menschen auf allen Ebenen der Kommunikation richtig verstanden hat. Fragen signalisieren Interesse und der alte Mensch kann dadurch sich selbst und seine Probleme klarer sehen und darstellen. Darauf folgend kommt es zur Zusammenfassung der Gedanken und Gefühle des alten Menschen und zur Spiegelung dieser. Auf diese Art drückt der Altenpfleger seine Empathie, seine Anteilnahme aus, die echt sein muss. Es gibt zwei Formen der Anteilnahme beim helfenden Gespräch.

1. Akzeptierende Empathie

Der Andere soll verstanden und gespiegelt werden, damit er eine Rückmeldung, ein Feedback bekommt. Die Gedanken und Gefühle des alten Menschen werden vom Altenpfleger mit eigenen Worten wiedergegeben, wodurch sich häufig eine größere Klarheit und ein Weiterdenken ergeben. Besonders wichtig ist die Echtheit und dass keine Bewertung vorgenommen wird. Darüber hinaus soll vom Pflegepersonal keine eigene Meinung und keine Kritik geäußert werden. Außerdem braucht es in dieser Situation keine Vorschläge, die eine Lösung des

Problems vorwegnehmen wollen. Durch Problemlösungsvorschläge zu einem falschen Zeitpunkt können Blockaden des Selbsterkenntnisprozesses auftreten, die oft als Bevormundung aufgefasst werden.

2. *Aktivierende Empathie*

Dem Anderen soll bei der Lösung seiner Probleme geholfen werden. In diesem Fall werden seine Äußerungen gespiegelt und es wird zusätzlich versucht, ihm durch logische Schlussfolgerungen zu einem erweiterten Bild seines Problems zu verhelfen. Diese Art der Empathie dient der Offenlegung versteckter Erfahrungen, Verhaltensweisen und Gefühle, wobei Probleme verdeutlicht, Zukunftsbilder entwickelt und Ziele gesetzt werden können. Generell soll zielgerichtetes Handeln ermöglicht werden. Hier steht der alte Mensch mit seinen Möglichkeiten und Problemen trotzdem im Mittelpunkt. Der Helfer kann seine eigenen Erfahrungen und Erkenntnisse nur insoweit einfließen lassen, wie sie dem alten Menschen bei der eigenständigen Erkennung und Lösung seiner Probleme behilflich sein können. Von besonderer Bedeutung für die empathische Gesprächsführung ist es, Gefühle erkennen und ansprechen zu können (Stanjek, 2001).

Bei der Validation nach Naomi Feil (1990) kommt den Variablen aus Rogers' personenzentrierter Psychotherapie besondere Tragkraft zu. Validation meint die „Wertschätzung, Annahme und Akzeptanz der Gefühle und des Verhaltens eines anderen Menschen und deren Bestätigung“ (Stanjek, 2001, S.64). Validation ist zum Ersten eine Theorie, damit die Gefühle und das Verhalten von desorientierten Menschen besser erklärt werden können; zweitens ist es eine Methode, um ihre Gefühle und das Verhalten einzuschätzen und besser verstehen zu können; drittens ist Validation eine Technik zur Wiederherstellung der Würde desorientierter Menschen. Ziele, die sie verfolgt, sind die Steigerung des Selbstwertgefühls, die Akzeptanz des gelebten Lebens (der Vergangenheit), aber auch das Verhindern des Rückzugs in die „innere Welt“. Weiters möchte sie die verbale und nonverbale Kommunikation verbessern und eine Atmosphäre schaffen, die dem desorientierten Menschen Geborgenheit vermittelt. Wichtig ist vor allem, dass auf Zwangsmittel aller Art verzichtet wird. Der Grundsatz der Validation beruht auf einer humanistischen, ganzheitlichen Einstellung, die besagt, dass jeder Mensch einzigartig und an sich wertvoll ist, auch in seiner Desorientiertheit.

Die validierende Altenpflegekraft orientiert sich mit Echtheit, Wärme und Anteilnahme an den Variablen der Gesprächspsychotherapie nach Rogers (Stanjek, 2001).

Im Zusammenhang mit der Einarbeitung in den Altenpflegeberuf ersetzt Lummer (2005) Rogers' Begriffe „Therapeut“ und „Klient“ mit „Einarbeitender“ und „Auszubildender“. Grundsätzlich kommt zur Arbeit der Anleiter für den Pflegeberuf der Aspekt der Empathie hinzu, so geht es nicht nur darum, der zu pflegenden Person Empathie entgegenzubringen, sondern auch dem Auszubildenden. Sie tragen auch eine menschliche Verantwortung und müssen Empathie und Verständnis für den Auszubildenden aufbringen, damit eine Atmosphäre der Wärme und Geborgenheit entstehen kann. Ihnen obliegt die Verantwortung für die Kommunikationsstrukturen in einer Gruppe. Dabei möchte jede einzelne Person, aber auch die Gruppe als Ganzes wahrgenommen, gefördert und gefordert, motiviert und nicht ermüdet sowie verstanden und nicht überfordert werden. Aus diesem Grund sollten sie ein hohes Maß an Kooperations- und Kommunikationsfähigkeit besitzen wie zum Beispiel Offenheit, die Fähigkeit zum aktiven Zuhören, Einfühlungsvermögen, Akzeptanz, die Fähigkeit zur Zusammenarbeit und Konfliktbereitschaft (Stanjek, 2001).

Lummer (2005) schickt zu Beginn voraus, dass Altenpflege Beziehungsarbeit ist und gleichsam ist Beziehungsarbeit Gefühlsarbeit. Pfleger bauen in ihren jeweiligen Arbeitsstätten Beziehungen zu allen Beteiligten auf, zu den Bewohnern beziehungsweise Patienten, (neuen) Kollegen, Auszubildenden, Ärzten, Angehörigen, Betreuern etc. Die Kernanforderung stellt gleichzeitig die Kernkompetenz von Anleitern dar, es geht bei der Praxisanleitung und Einarbeitung neuer Fachkräfte darum Beziehungen aufzubauen und zu pflegen. Dafür müssen authentische Grundhaltungen entwickelt und gelebt werden, die nicht unecht wirken, sondern aus innerer Überzeugung stammen. Lummer (2005) erwähnt in diesem Kontext Rogers, der die Grundvariablen der erfolgreichen Gesprächspsychotherapie formuliert hat. Er weist auf die Notwendigkeit der verschiedenen Aspekte hin, wie etwa das präzise einfühlende Verstehen beziehungsweise Empathie, die Wertschätzung oder das bedingungsfreie Akzeptieren sowie die Echtheit oder Kongruenz (Lummer, 2005).

4.2.2 Tourismus

Der Tourismus stellt eine der Branchen mit den besten Zukunftschancen dar. Dieser Bereich wird zukünftig stark ausgebaut und erweitert werden, da genügend Nachfrage besteht. Die Entwicklung des Tourismus zu seiner jetzigen Form wurde vor allem durch die Industriegesellschaft ermöglicht, die diesen erst gängig gemacht hat. Deswegen braucht es in diesem Bereich ein hohes Maß an Empathiefähigkeit, da hier überall Menschen zusammenkommen (Rifkin, 2010). Das bedeutet, dass auf touristischer Ebene die Mitarbeiter ständig im Kontakt mit ihren Kunden sind. Diese wollen zufriedengestellt werden, damit sie den Anbieter und die Leistung weiterempfehlen und selber auch gerne wiederkommen. Die Kundenzufriedenheit ist die wichtigste Basis für guten Kontakt und Beziehung.

Urlaub bedeutet den meisten Menschen sehr viel, sie freuen sich lange darauf, planen ihn gerne, investieren oft viel Geld und wollen, dass der Anbieter zumindest hält, was er verspricht. Sie wollen sich eine Auszeit nehmen, Kraft tanken, schließlich erholt zurückkommen und sich gerne daran zurückerinnern. Mitarbeiter der Tourismusbranche erfüllen in gewisser Weise auch die Träume der Kunden und sollten zuvorkommend, einfühlsam und vorsichtig im Umgang mit ihrer Kundschaft sein. Als Leitmotiv für Mitarbeiter sollte gelten, stets so zu denken, wie der Kunde denkt; erkennen Unternehmer und Mitarbeiter die Bedeutung der Serviceorientierung nicht und sehen den Kunden nur als Umsatzbringer an, wird kein dauerhafter Erfolg garantiert werden können. Aus diesem Grund ist es von großer Bedeutung, dass der Kunde auch einen gewissen Wert für den Mitarbeiter hat, damit er sich eher empathisch verhält (Schulz et al., 2010).

Im Nachhinein lassen sich Reiseanbieter, Hotels etc. anhand der Dienstleistungsqualität subjektiv bewerten. Zeithaml et al. (1992) entwickelten den SERVQUAL-Ansatz, ein Instrument zur Messung von Dienstleistungsqualität. Dabei machten sie fünf Qualitätsdimensionen für Dienstleister aus, die das Qualitätserleben und die Qualitätsbeurteilung des Kunden entscheidend beeinflussen und in weiterer Folge die Kundenerwartungen und -wahrnehmungen nachhaltig prägen.

1. *Materielles (Tangibles)*: Hoteleinrichtung, Mitarbeiterkleidung, Kommunikationsmittel etc.
2. *Zuverlässigkeit (Reliability)*: die präzise und verlässliche Ausführung von

Leistungen (Wake Up-Call etc.)

3. *Einfühlung (Empathy)*: Dieser Punkt behandelt die individuelle Aufmerksamkeit und Fürsorge für die Anliegen des Kunden. Demnach braucht der Dienstleister die Fähigkeit und Bereitschaft, auf spezifische Kundenwünsche einzugehen, indem er sich in den Kunden hineinversetzt (Werden Stammgäste mit Namen angesprochen? Ist der Hoteldirektor schnell zu erreichen, wenn ein Gast ein Problem hat?).
4. *Souveränität (Assurance)*: Vermittlung von Kompetenz, Vertrauenswürdigkeit und Sicherheit sowie Zuvorkommenheit der Mitarbeiter
5. *Entgegenkommen (Responsiveness)*: Schnelligkeit und Aufgeschlossenheit beim Lösen von Kundenproblemen (Schulz et al., 2010).

Anhand dieses Kataloges wird deutlich, dass der Empathie als menschlicher Einstellung im Tourismus eine hohe Bedeutung zukommt; die Mitarbeiter müssen sich in den Kunden einfühlen können, damit sie sein Anliegen verstehen und ihm in weiterer Folge in angemessener Weise entgegenkommen können. Empathie impliziert zudem das Vermögen, fremde (Wert-)Vorstellungen in die eigenen zu integrieren. Darüber hinaus brauchen Mitarbeiter weitere soziale Fähigkeiten und Fertigkeiten wie oben angeführt, um die Kunden angemessen betreuen zu können und ihnen ihren Urlaub möglichst angenehm zu gestalten. Der Mix aus all diesen Punkten stellt die optimale Voraussetzung für zufriedene und glückliche Kunden dar (Richter, 2007).

Besonders in Stresssituationen und ungeplanten Momenten ist es für Mitarbeiter der Tourismusbranche äußerst wichtig, empathisch und lösungsorientiert reagieren zu können. Der Mitarbeiter muss die Situation aus den Augen der Kunden erkennen können und anschließend emotional Anteil an der jeweiligen individuellen Kundensituation nehmen. Dazu gehört unter anderem ein gewisses Maß an Sozialkompetenz mit der Fähigkeit zum konstruktiven Umgang mit Anderen, was Einfühlungsvermögen, Kommunikations-, Team- und Konfliktfähigkeit miteinschließt. Die erfolgreiche Bewältigung der kommunikativen Anforderungssituationen im Tourismus setzt demzufolge gewisse Qualifikationen voraus, die in mehreren Bereichen angesiedelt sind; ein Mitarbeiter sollte über Methoden-, Sozial- und Persönlichkeitskompetenz verfügen (Richter, 2007).

4.2.3 Finanzdienstleistung

Rupp (1999), ein Finanzdienstleister, liefert eine Beschreibung von High Touch in der Dienstleistungsbranche: Unter High Touch versteht er die Nähe zum Kunden, abgeleitet vom englischen „high“, das er mit hoch oder groß übersetzt, und „touch“, für Rupp Nähe oder Berührung. Er weist darauf hin, dass Kunden Menschen und keine Provisionsobjekte sind. Der Kontakt zu den Mitmenschen ist weitgehend durch Bildschirme, Maschinen und Cash-Ports ersetzt, wodurch gleichzeitig das Bedürfnis nach Menschlichkeit erweckt wird (Rupp, 1999).

Die Betreuung eines Kunden durch den Finanzdienstleister ist besonders wichtig für die Zufriedenheit des Kunden und die langfristige Kundenbindung. Besonders Deutschland wird gerne als Service-Wüste bezeichnet, denn die wirkliche Absicht des Verkaufsgesprächs offenbart sich in der Qualität der nachfolgenden Betreuung. Dabei muss sich der Vertreter bewusst sein, dass er im Kundenkontakt sein ganzes Unternehmen repräsentiert. Fühlt sich der Kunde nach dem Vertragsabschluss unwichtig oder hintergangen und ist unzufrieden, wird er schlecht über den Verkäufer, seine Firma und dessen Produkte sprechen und sie nicht weiterempfehlen (Rupp, 1999). Hier ist ein einfühlsamer und wertschätzender Umgang des Vertreters mit dem Kunden von besonderer Wichtigkeit. Eine persönliche Beziehung zum Kunden muss aufgebaut werden. Der Service muss stimmen und es soll stets ein positiver Eindruck hinterlassen werden, um in - ebenfalls positiver - Erinnerung zu bleiben.

Verkaufen besteht für Rupp (1999) aus zwei Dingen: *Zuhören* und *Helfen*. Richtiges Verkaufen geschieht mit dem Herzen, anstatt von Verstand, Technik und Argumentationen. Will ein Verkäufer erfolgreich sein, muss er erkennen, dass er den Nutzen des Kunden fokussieren muss und dessen Geld außen vor bleibt. Das Anvisieren des Kundennutzens impliziert eine empathische Haltung, die der Vertreter einnehmen muss; dabei hört er seinem Kunden aufmerksam zu und versucht schließlich, mit ihm gemeinsam ein Programm zu erarbeiten, um seinen individuellen Wünschen und Bedürfnissen gerecht zu werden. Er soll ihm keine Produkte aufdrängen, die er verkaufen möchte, weil sie ihm selbst viel Geld einbringen, dem Kunden jedoch wenig oder gar nichts nützen. Ein professioneller Verkäufer ist laut Rupp ein ausgewogener Mensch, der fachlich kompetent und beharrlich bemüht ist, dem Kunden Nutzen zu bringen und dessen Probleme zu lösen. Die wichtigste Verkaufsregel lautet demzufolge: „Das wichtigste ist, herauszufinden, was der Kunde wirklich will, und ihm dann zu

helfen, es zu bekommen“ (Rupp, 1999, S.360). Die Interessen des Kunden sollen im Vordergrund stehen, schließlich gilt es dafür zu sorgen, dass der Kunde Gewinn macht, wodurch wiederum der Verkäufer Gewinn machen wird.

Insgesamt versteht Rupp (1999) unter High Touch in der Finanzdienstleistungsbranche eine helfende und empathische Haltung, wenn es darum geht, den Kunden umfassend zu beraten und ihm bei der Suche nach einer optimalen Lösung für seine Bedürfnisse beziehungsweise Probleme zur Seite zu stehen. Daraufhin kann ihm der Verkäufer ein individuell auf ihn zugeschnittenes Finanzprodukt anbieten und ihn schließlich selbst darüber entscheiden lassen, ob und wann er sich auf diesen Vertrag einlassen möchte. Diese Einstellung und Vorgehensweise benötigen in der Regel mehr Zeit als „schnelles Verkaufen“, sind aber wesentlich nachhaltiger und besser durchdacht als Geschäfte, die „zwischen Tür und Angel“ abgeschlossen werden. Dabei kann der Kunde ein gutes Gefühl haben und sich gut aufgehoben und verstanden fühlen (Rupp, 1999).

4.3 Empathie im Beruf

Die Zukunft der Arbeit wird Prognosen zufolge mehr Verständnis und Kenntnis über die Feinheiten der Interaktionen zwischen Menschen erfordern als bisher. Aufgaben, die nach Regeln ablaufen und von Billiglohnarbeitern im In- und Ausland geleistet werden können, brauchen ein relativ geringes Maß an Empathie zur Bewerksstellung. Die Arbeit, die darüber hinausgeht, verlangt mehr Empathie und soziale und emotionale Fähigkeiten und Fertigkeiten als bisher dafür aufgewendet wurden (Pink, 2008).

Empathie spielt im Beruf eine wichtige Rolle. Kopp-Wichmann (2010) versteht Empathie in privaten und beruflichen Beziehungen als Fähigkeit, aber vor allem auch als *Bereitschaft*. Besondere Bedeutung kommt der Einsicht zu, dass die eigene Meinung nur eine Sichtweise von vielen ist, der Standpunkt des Anderen aber genauso richtig sein kann. Dazu kommt, dem Anderen zu zeigen, dass er verstanden wird, was am besten durch Wiederholungen des Verstandenen in eigenen Worten und das Abgleichen mit dem Gesprächspartner geschieht. Kopp-Wichmann (2010) betont die entlastende Wirkung eines empathischen Gesprächsstils bei Konfliktgesprächen mit verhärteten Positionen; das Gegenüber muss nicht mehr weiter um seinen Standpunkt kämpfen, weil es sich bereits verstanden fühlt. Trotzdem bedeutet das Verständnis des Anderen nicht unbedingt, dass seine Ansicht geteilt oder akzeptiert wird. Dabei wird das Thema

nur aus der Sicht der anderen Person betrachtet und es wird versucht, seinen Standpunkt ausreichend zu erfassen und sich in die Gefühlswelt des Anderen einzufühlen. Oft sind Sichtweisen subjektiver Art, sie sind mit der jeweiligen Rolle verknüpft (Kopp-Wichmann, 2010).

In den meisten Fällen ist im Kontakt mit Mitarbeitern eines Unternehmens nicht schwer zu erkennen, ob sie Spaß und Freude an ihrer Arbeit haben oder sie ihnen zuwider ist. Manche handeln zu ihrem eigenen Vorteil oder zum Vorteil ihres Arbeitgebers. Sie wirken desinteressiert und demotiviert in der Arbeit, was oft dazu führt, dass sie indirekt Kunden vertreiben, da diese ein Gefühl der Unerwünschtheit verspüren. Sie glauben, dass der Verkäufer die Arbeit bloß aus Geldgründen ausführt und sie nicht gerne verrichtet. Diese bedienen die Kunden offensichtlich nicht gerne, sie sagen einen vorgefertigten Text auf, hören den Kunden nicht richtig zu und gehen nicht angemessen auf ihre Wünsche und Bedürfnisse ein. Manche Konsumenten fühlen sich schließlich hintergangen und betrogen, was kein positives Bild dieses Unternehmens in ihnen hinterlässt.

Bauer (2006) betont die Wichtigkeit des Einfühlungsvermögens vor allem bei Führungskräften. Die Führungskräfte der Zukunft müssen sich für die persönlichen Sorgen und Probleme der Mitarbeiter interessieren (Zellmann, 2010). Eine gute berufliche Beziehung kann gelingen, wenn beide Partner, Chef und Mitarbeiter, sich wechselseitig auf die Stimmungen und Absichten des jeweils anderen einstimmen können. Dieses Gleichgewicht kann durch ein Machtgefälle aus der Balance gebracht werden, was in der Regel zu Konflikten führt. Einen der bedeutendsten Gründe für inkompetentes Führungsverhalten stellt das Fehlen von Empathie dar (Bauer, 2006). Mitarbeiter brauchen Lob und Anerkennung, aber auch Kritik, um sich in ihrem Beruf wohlfühlen und ihn den Erwartungen und Aufgabenbereichen angemessen auszuführen. Dies ist wichtig für die Zufriedenheit des Mitarbeiters und seine Freude an der Arbeit und wirkt sich unmittelbar auf die Kunden aus. Zudem ist es auch innerhalb des Mitarbeiterkreises bedeutsam, für Andere Empathie aufzubringen. Es ist unerlässlich, auf Kollegen Rücksicht zu nehmen, sich gegenseitig gut zuzuhören und zu unterstützen, damit ein friedliches, harmonisches und somit konstruktives Arbeitsklima für alle geschaffen werden kann.

Empathie ist nach Kopp-Wichmann (2010) grundsätzlich erlernbar. Menschen, die unsicher sind und dies hinter einer vermeintlichen Härte ihrer Standpunkte verbergen müssen, wird es schwerer fallen, andere Meinungen als gleichwertig akzeptieren zu

können und dies auch zu äußern. Ist eine Person sehr auf sich selbst fixiert und werden verschiedenartige Meinungen eher als Bedrohung denn als Bereicherung erlebt, wird sie sich nicht so leicht in andere Menschen einfühlen können oder erst gar nicht die Bereitschaft oder Notwendigkeit dazu verspüren. All jene Menschen, die sich der Relativität von Wahrnehmung und Interpretation von Ereignissen und Situationen bewusst sind, können sich besser in Andere einfühlen, denn diese Personen machen ihren Selbstwert nicht vom unbedingten Durchsetzen ihrer Meinung abhängig, sondern können anderen auch einmal in ihrer Meinung zustimmen und fühlen sich dabei nicht gleich massiv unterlegen. Kopp-Wichmann (2010) warnt jedoch davor, das Einfühlen zu übertreiben, da das Gespräch ansonsten eher in den Bereich des Coachings oder im Privaten in ein Therapiegespräch abrutschen könnte. Dies ist in jenen Berufen unangebracht, die sich nicht speziell mit der Persönlichkeitsentwicklung auseinandersetzen wie zum Beispiel die personenzentrierte Psychotherapie oder Beratungsformen. Die eigenen Absichten und Sichtweisen sollen trotzdem eingebracht werden. Vom Gegenüber kann grundsätzlich nicht erwartet werden, dass es empathisch reagiert. Fehlt aber Empathie in einem Gespräch, kann es zu einer Verhärtung der Standpunkte oder Eskalation eines Konfliktes kommen, da oft kein Dialog entsteht. Idealerweise sollte aus einem empathischen Gespräch ein beiderseitig besseres Verständnis resultieren. Dementsprechend hat der eine Gesprächspartner das, worum es ihm geht, durch das Einfühlen in den anderen besser verstanden und darüber hinaus hat der andere Gesprächspartner auch ihn besser verstanden (Kopp-Wichmann, 2010).

4.4 Funktion der Empathie

Grundsätzlich übt die Empathie mehrere Funktionen aus. Das psychische Wohlbefinden aller daran Beteiligten kann durch gelingende empathische Prozesse gesteigert werden. Es kommt zu einer Steigerung des Selbstwertgefühls wegen der sozialen Einbindung und Zugehörigkeit als Grundlage für kongruente Selbst- und Fremdakzeptanz. Darüber hinaus geht mit diesen Prozessen eine unmittelbare Kompetenzerfahrung hinsichtlich der Selbst- und Fremdwahrnehmung einher und sie führen zu einer Differenzierung sozialer Fähigkeiten, wodurch die Vulnerabilität gesenkt wird und die Selbstaktualisierungstendenz und Flexibilität psychischen Funktionierens erhöht werden (Binder, 2007).

Pink (2008) betont den hohen Stellenwert der Empathie im menschlichen Leben, indem er schreibt, dass Menschen durch Empathie die Seite des Gegenübers in einer Streitfrage sehen können. Sie ermöglicht es ihnen, eine trauernde Person zu trösten und sich abfällige Bemerkungen zu verkneifen. Durch Empathie wird ihre Selbstwahrnehmung geformt, Eltern werden an ihre Kinder gebunden und Zusammenarbeit kann daraus resultieren; Empathie gibt den Rahmen für die gesellschaftliche Ethik vor (Pink, 2008). Diese grundlegende Fähigkeit des Menschen durchdringt alle Bereiche des menschlichen Lebens und macht ein friedliches und harmonisches Zusammenleben möglich; sie lässt Menschen sensibel miteinander umgehen, Bedürfnisse des Anderen entdecken und angemessen darauf eingehen. Menschen in Not kann durch Empathie mit dem Verstehen des Anderen und der Situation geholfen werden, sie regt zum Handeln an und gibt den Menschen Charakter und Persönlichkeit. Andererseits werden mit Hilfe der Empathie auch grausame Taten möglich, wenn sie missbraucht wird, um jemand anderen zu verstehen und sich in ihn einzufühlen, um ihm absichtlich Schaden zuzufügen und zu verletzen. Diese verschiedenen Funktionen von Empathie kann jede Person für sich selbst festlegen. Trotzdem wird Empathie vorrangig im positiven Sinne verwendet, anstatt im negativen.

Es ist in vielen Berufssparten vonnöten, Empathie aufzubringen. Für Unternehmen kommt es darauf an, Produkte zu entwickeln, die den Kunden gefallen und die sie mögen könnten. Die Mitarbeiter müssen sich dafür in die Endverbraucher einfühlen, um ihre Wünsche und Bedürfnisse wahrzunehmen und darauf zu reagieren. Produkte und Geräte sollten in ihrer Handhabung nicht unnötig kompliziert gestaltet und verarbeitet sein, nicht übermäßig geräuschvoll oder störend. Dazu gehört jedoch auch eine sensible Herangehensweise, wenn es um die Planung von (öffentlichen) Gebäuden, Einrichtungen und Fortbewegungsmitteln geht. Es ist besonders wichtig, sich in Rollstuhlfahrer, Personen mit Kinderwägen und andere Gruppen mit „Einschränkungen“ einfühlen zu können. Durch die Informationen über ihre Belastbarkeiten, Grenzen, Bedürfnisse und Wünsche, die von Ergonomen erfasst werden, kann auf diese Personengruppen angemessen eingegangen werden. Dies gibt ihnen die Möglichkeit, sich in etwa gleicher Weise beziehungsweise an die gleichen Orte zu bewegen wie Menschen ohne „Einschränkung“. In der Regel sind diese Informationen nicht individuell personenbezogen, sondern allgemein, und vermitteln ein abstraktes Bild der jeweiligen Personengruppe (Suri, 2001). Es ist nicht immer möglich, allen oder

zumindest möglichst vielen unterschiedlichen Personengruppen mit ihren jeweiligen Ansprüchen gerecht zu werden. Vor allem jene Gruppen mit besonderen Bedürfnissen haben immer wieder darunter zu leiden, dass nicht ausreichend auf ihre Anliegen eingegangen wird und sie mehr oder weniger *in beziehungsweise von* der Gesellschaft „behindert“ werden. Produktentwickler vergessen oder übersehen manche Dinge, weil sie für sie selbst normal sind und sie keine speziellen Hilfen und Wege brauchen, während Menschen mit anderen Bedürfnissen diese vielleicht unbedingt benötigen würden.

Darüber hinaus wachsen die Bedürfnisse der Menschen was den persönlichen Kontakt mit anderen betrifft. Außerdem sind die Folgen der Technisierung der Gesellschaft, des Arbeitsdruckes und der Schnelllebigkeit bereits deutlich sichtbar; die Menschen leiden zunehmend unter psychischen Problemen wie Burn-Out, Depression, Angststörungen oder Essstörungen. Das heißt, dass die Nachfrage nach psychologischen und psychotherapeutischen Leistungen steigt. Immer mehr Menschen würden gerne professionelle Hilfe in Anspruch nehmen, die Hemmung davor ist wesentlich niedriger als früher.

Zukünftig wird sich beispielsweise auch der juristische Bereich an neue Gegebenheiten anpassen müssen. Bis jetzt mussten Rechtsanwälte ein geringeres Maß an Empathie aufbringen, um sich gegen Mitbewerber durchzusetzen, denn sie verfügten ohnehin über Spezialwissen, das Laien schlicht nicht zugänglich war. Inzwischen ist dieser Bereich durch das Aufkommen von Computersoftware und dem Internet in seiner Exklusivität gefährdet. Zukünftig werden wohl nur jene Rechtsanwälte bestehen können, denen die Einfühlung in ihre Mandanten gelingt, die ihre wahren Bedürfnisse erkennen können und die die Blicke der Geschworenen richtig zu deuten verstehen und somit sofort wissen, ob sie überzeugend sind (Pink, 2008). Das heißt auch, dass der Bauingenieur in Zukunft zum Dienstleistungsingenieur wird, der gemeinsam mit seinen Kunden Probleme zu lösen versucht. Diese Entwicklung ist für die Individuen sowie die Gemeinschaft und Wirtschaft von großer Wichtigkeit, Voraussetzung dafür ist jedoch eine positive Grundstimmung und genügend Vertrauen. Dieses Vertrauen kann jedoch nur dann entstehen, wenn sich Menschen betreut und in ihren Bedürfnissen angesprochen fühlen. Deshalb wird auch die Fähigkeit Vertrauen aufzubauen zu einer besonderen beruflichen Kompetenz für die meisten Beschäftigten der Zukunft (Zellmann, 2010).

In den vorgestellten Bereichen Altenpflege, Tourismus und Finanzdienstleistung verfolgt Empathie jeweils ein positives Ziel; Empathie ermöglicht stets das Einfühlen in den Patienten beziehungsweise Kunden. Mit Hilfe dieser Fähigkeit können die Wünsche, Bedürfnisse und Notwendigkeiten des Patienten beziehungsweise Kunden erfasst werden, damit eine angemessene Reaktion erfolgen kann. In der Altenpflege werden die Patienten mit empathischer Einfühlung begleitet, durch Gespräche psychisch entlastet und körperlich versorgt. Empathie im Tourismus ermöglicht den Mitarbeitern, sich in die Kunden einzufühlen und hineinzudenken, ihnen einen schönen Urlaubsaufenthalt zu ermöglichen und ihre Wünsche zu erfüllen. In der Finanzdienstleistung soll der Kunde durch die Empathie des Verkäufers ein Produkt beziehungsweise eine Leistung erhalten, die bestmöglich auf ihn zugeschnitten ist und kein Risiko darstellt. In allen Bereichen geht es darum, sich empathisch einzufühlen, was nur durch aufmerksames Zuhören erreicht werden kann, denn nur wer genau hinhört, kann erfahren, was das Gegenüber wirklich wünscht und braucht. Danach kann die Person versuchen, auf diese Dinge einzugehen und darauf zu antworten, sei es auf verbale Weise oder durch ihr Handeln.

Im Bereich der Altenpflege spielt Empathie grundsätzlich eine sehr bedeutsame Rolle. Dabei ist bei bestimmten pflegerischen Handlungen die „empathische Kooperation“ zwischen Patient und Pflegeperson notwendig. Dies impliziert aber auch, dass nicht nur der Pflegende hilft, sondern der Patient zudem mitarbeitet, es handelt sich schließlich um eine Kooperation der verschiedenen Personen. Grundsätzlich stellen ärztliche und pflegerische Handlungen für den Patienten oft schmerzhaft und/oder unangenehme Reize dar. Ein Patient „kooperiert“ dann, wenn er nach Aufforderung nach seinen individuellen Möglichkeiten versucht zu kommunizieren, medizinische Maßnahmen in ihrer Durchführung toleriert und in gewisser Weise die medizinische Handlung erst ermöglicht, indem er in der Regel „still hält“, das bedeutet „mithilft“. Dieser Tatsache müssen sich Ärzte und Pflegepersonen stets bewusst sein, wofür empathisches Einfühlen einerseits hilfreich und andererseits aber auch notwendig ist. Wissen sie über die (Leid-)Situation des Patienten Bescheid, können sie ihm durch einfühlsames Verstehen in seiner Not beistehen und es wird ihnen gelingen, in der Behandlung schonend mit ihm umzugehen. Allgemein sind Pflegehandlungen mit jedem Patienten in unmittelbarer Weise abzustimmen, das heißt, dass der Patient davor informiert wird, um sein Einverständnis sicherzustellen. Darüber hinaus ist seine Reaktion auf die bevorstehende Pflegehandlung zu berücksichtigen. Während der Handlung selbst gilt es

den Kontakt zum Patienten zu halten und die Helfer müssen untereinander ihre Reaktionen auf das Verhalten des Patienten anpassen (Müller, 1998).

Bohart und Greenberg (1997) machen verschiedene Funktionen der Empathie in der Psychotherapie aus. Sie fassen zusammen, was Empathie im psychotherapeutischen Kontext bewirken kann. Die Funktionen der Empathie werden in die *Funktion in der therapeutischen Beziehung* und die *Funktion für den Klienten* geteilt. Letztere kann weiter unterteilt werden in *Funktionen des Prozesses* und *des Ergebnisses* (Bohart/Greenberg, 1997).

Die *Funktionen in der therapeutischen Beziehung* werden folgendermaßen formuliert: Empathie fördert das Sicherheitsgefühl, kann zu einer größeren Offenheit des Klienten und Selbstentdeckung führen, kann Abwehrtendenzen verringern (nach Jenkins¹³) und Angst und Ablehnung auflösen (nach Barrett-Lennard). Zusätzlich wird durch die Einfühlung das Vertrauen des Klienten in das therapeutische Angebot gestärkt und begründet eine gemeinschaftliche, kooperative Beziehung (nach Bohart und Tallman)¹⁴. Außerhalb der therapeutischen Beziehung kann der Klient von weiteren positiven Ergebnissen profitieren wie etwa einer größeren Selbstakzeptanz der eigenen Unperfektheit und einem größeren Vertrauen des Klienten in andere. Empathie ist ein grundlegendes und notwendiges gegenseitiges Zusammentreffen. Therapie ist Bohart und Greenberg (1997) nach vorrangig ein Prozess der Entdeckung als die Anwendung der Behandlung. In diesem Zusammenhang ist Empathie äußerst wichtig, da der Therapeut und der Klient im Verlauf dieses Prozesses neue Bedeutungen besprechen, teilen, mitentdecken und -gestalten (Bohart/Greenberg, 1997).

Empathie bietet zwei *Funktionen für den Klienten*. Einerseits geht es um den *Prozess der Therapie* und wie Empathie jene Prozesse im Klienten fördert, die bei einer Veränderung in der Therapie in der Regel auftreten, andererseits geht es um die *Ergebnisse im Klienten* und wie Empathie unmittelbar zu Veränderungen in der Lebensweise des Klienten führt. Empathie ist erstens dafür bekannt, den Veränderungsprozess des Klienten auf mehrere Arten zu fördern. Unter anderem wird geholfen, Erfahrungen in Worte fassen, wobei Empathie die Selbstexploration fördert sowie die Entwicklung des Selbstverständnisses, das dialektische Denken des Klienten

¹³ Bei Bohart und Greenberg (1997) finden sich bei den Hinweisen auf andere Autoren keine Jahresangaben.

¹⁴ Genauer über die Untersuchungen selbst kann bei dem/den jeweiligen Forscher/n nachgelesen werden.

und dass der Klient seine Geschichte erzählt. Zweitens führt Empathie zu Veränderungen des Selbst und der Art der Beziehung zu Anderen, es kommt unter anderem zu einer erhöhten Selbstakzeptanz, Selbstkongruenz und Selbstharmonie. Empathie kann Selbstaktualisierung (nach Bozarth¹⁵), Selbststrukturierung (nach Rowe und MacIsaac) und die Entwicklung des relationalen Selbst (nach Jordan und O'Hara)¹⁶ hervorrufen (Bohart/Greenberg, 1997).

Vor dem Hintergrund des gesellschaftlichen Wandels wird die Bedeutung von Empathie für die Zukunft deutlich; aufgrund des Trends zur sozialen Bezogenheit und der Entwicklung zu einer High Touch-Gesellschaft werden Menschen wieder vermehrt *miteinander* zu tun haben, als beispielsweise über Kommunikationsmittel wie Telefon und Internet. Im Umgang der Menschen miteinander kann ausgeprägtes Einfühlen sehr nützlich sein und ihnen ein zufriedenes Leben in der Gesellschaft ermöglichen. Im Hinblick auf die Frage, ob Empathie eine Funktion in der aufkommenden Dienstleistungsgesellschaft hat und welche ihr dabei genau zukommt, kann festgestellt werden, dass ihr dabei eine wesentliche Aufgabe zukommt. Empathie stellt einerseits eine wichtige Schlüsselqualifikation für alle Menschen dar, um sich in der Zukunft im Beruf zu behaupten, da die sozialen Komponenten immer mehr an Bedeutung gewinnen, andererseits ermöglicht sie auch ein sensibles, einfühlsames Verständnis der Menschen untereinander und Dienstleister können ihre Produkte besser auf die Individualität ihrer Kunden zuschneiden. Diese Entwicklung ist ein bedeutsamer Aspekt der aufkommenden Dienstleistungsgesellschaft. Menschen wollen zunehmend individuell auf sie angepasste Produkte und Dienstleistungen, die durch die Dienstleister und Verkäufer selbst am besten durch Empathie zu erreichen sind. Jene Anbieter werden sich hervorheben, die ihren Kunden aufmerksam zuhören, eventuell auch „zwischen den Zeilen lesen“ können und die Informationen, die sie erhalten haben, weise umzusetzen wissen. Jene, die dies zudem gerne tun und die Kunden das auch spüren lassen, werden in Zukunft erfolgreich sein. Insgesamt betrachtet werden die Menschen auf eine Zunahme der Empathie in der Gesellschaft und Wirtschaft mit einem grundsätzlichen Zuwachs an Zufriedenheit mit sich selbst und ihrem Leben reagieren. Es wird sich schlussendlich harmonischer und einfacher gestalten.

¹⁵ Bei Bohart und Greenberg (1997) finden sich bei den Hinweisen auf andere Autoren keine Jahresangaben.

¹⁶ Genaueres über die Untersuchungen selbst kann bei dem/den jeweiligen Forscher/n nachgelesen werden.

5 Zukünftige Anforderungen und Berufsfelder in der personenbezogenen Dienstleistungsgesellschaft

Befindet sich eine Gesellschaft im Wandel, bedeutet dies Veränderung; alte Gewohnheiten und Traditionen gehen verloren, manche Dinge bleiben gleich und neue Aspekte kommen hinzu. Trotzdem bedeutet dies nicht, dass die Menschen dieser Zeit orientierungslos sind, sondern sie befinden sich auf Orientierungssuche (Opaschowski, 2008). Dieser Umbruch kann als Chance betrachtet werden, etwas zu verändern, neu zu gestalten oder völlig neu einzuführen, was wichtig für die Bewältigung dieses Wandels erscheint. Die Anforderungen der Zukunft und der sich verändernden Gesellschaft und Wirtschaft können bis zu einem gewissen Grad vorausgedacht werden¹⁷, damit die Gesellschaft weiß, was wahrscheinlich auf sie zukommen wird und wie sie damit umgehen kann, um diese Chance zu nutzen. Diese Veränderung hat in vielen Bereichen des Lebens wie etwa der Bildung, Arbeit und Freizeit der Menschen bereits eingesetzt und erfordert neue Berufs- und Ausbildungsformen, die diesen neuen Anforderungen gerecht werden und wesentlich zur Stabilität der Gesellschaft und Wirtschaft beitragen. Die jetzige Form der Dienstleistungsgesellschaft ist oberflächlich und verändert sich immer mehr in die High Touch-Richtung. Eine wesentliche Unterscheidung zwischen der bisherigen Form und der zukünftigen ist jene der unternehmensbezogenen und personenbezogenen Dienstleistung (Rifkin, 2010; Zellmann, 2010). Bis heute besteht die unternehmensbezogene Dienstleistung, die den Service eines Unternehmens für seine Kunden darstellt und die es auch schon im Industriezeitalter gegeben hat; die Zukunft liegt jedoch in der personenbezogenen Dienstleistung, wobei die damit einhergehenden Veränderungen besonders die Bereiche Bildung, Betreuung, Pflege oder Tourismus betreffen (Türk, 2010). Die Dienstleistung mit persönlichem Kontakt, die vom Menschen ausgeht, wird in der Zukunft gefragt sein.

In den folgenden Unterkapiteln werden zu Beginn wichtige Ergebnisse der Zukunftsforschung und Entwicklungsprognosen präsentiert. Diese werden in einen pädagogischen Kontext gebracht und im Hinblick auf neue Arbeitsfelder, Anforderungen der Zukunft und daraus resultierende Ausbildungserfordernisse für Pädagogen untersucht und diskutiert. In diesem fünften Kapitel werden noch einmal die

¹⁷ Die Zukunftsforschung erarbeitet mit Hilfe einer gründlichen Analyse der Vergangenheit sowie der Gegenwart Zukunftsszenarien, die mit hoher Wahrscheinlichkeit eintreten werden. Die Zukunft ist jedoch insofern nicht prognostizierbar, weil stets das Risiko besteht, dass alles anders kommt als es aus heutiger Sicht erwartet wird (Zellmann, 2010).

Überlegungen des vierten Kapitels (Empathie als beruflicher Aspekt) über Empathie aufgegriffen und die Wichtigkeit und das Vorkommen von Empathie im Leben, in der Bildung und im Beruf besonders hervorgehoben.

5.1 Zukunftsforschung und Entwicklungsprognosen

Die Globalisierung und vor allem die neuen Informations- und Kommunikationstechnologien haben bereits begonnen, den tiefgreifendsten Wandel seit der Industrialisierung vor mehr als 100 Jahren in der Wirtschafts- und Arbeitswelt auszulösen. Diese Entwicklung erfordert eine neue Form der Stabilisierung des Gleichgewichts im 21. Jahrhundert. Die Gesellschaft befindet sich momentan in einer Übergangsperiode, das Ungleichgewicht wird beinahe zur Normalität. Die junge Generation wächst in einer Welt auf, in der alles fließend zu sein scheint, wobei Altes und Neues fast nicht mehr zueinander passen. Der Generation des 21. Jahrhunderts sagt Rifkin (2010) voraus, zur empathischsten Generation aller Zeiten zu werden. Er bezeichnet sie als die Internetgeneration, in der bereits Jugendliche das Internet als kollaboratives Medium zu nutzen verstehen. Er geht weiters (2010) davon aus, dass diese Gruppe Zugang und Zugehörigkeit über Autonomie und Ausschluss stellen wird und der menschlichen Vielfalt mehr Sensibilität entgegenbringt, Lebensqualität wird zukünftig wichtiger sein als materieller Erfolg. Die Werte verschieben sich vom Streben nach dem eigenen Wohl hin zum Streben nach dem Gemeinwohl. Früher waren die persönlichen Träume noch von materiellem Erfolg bestimmt wie der berühmte „amerikanische Traum“, während die Internetgeneration dieses Jahrhunderts von einer hohen Lebensqualität träumt (Rifkin, 2010). Die Werte der Zukunft werden sich neu gestalten, der Grundsatz lautet Gleichwertigkeit von materiellen und immateriellen Lebensbedürfnissen (Opaschowski, 2003).

Empathie ist in der personenbezogenen Dienstleistungsgesellschaft nicht nur notwendig und von Vorteil, sondern stellt auch ein soziales und gesellschaftspolitisches Thema dar. In Zeiten der Immigration und des Generationenkonflikts erleben zwischenmenschliche Fertigkeiten und Werte ein Hoch, um ein möglichst konfliktfreies Zusammenleben zu gewährleisten. Durch das Vermischen vieler verschiedener Kulturen und Religionen kommt es oft zum Aufeinandertreffen verschiedener Traditionen und Werte. Deshalb bieten soziale und emotionale Fähigkeiten in Zukunft eine Basis, die es ermöglicht, tolerant miteinander umzugehen und andere Ansichtsweisen, die von den

eigenen abweichen, zu akzeptieren.

Die Dienstleistung wird in naher Zukunft neue Märkte und Arbeitsfelder erschließen. Es kommt zum Ausbau von Beratungs-, Betreuungs- und Informationsdiensten sowie Sicherheits-, Vorsorge- und Gesundheitsdiensten. Dazu kommt die expansive Erlebnisindustrie als Anbieter von Dienstleistungen in Tourismus, Medien, Kultur, Sport und Unterhaltung. Diese Verlagerung bedeutet jedoch nicht, dass „einfache Berufe“ vor allem in der Produktion und Landwirtschaft mit monotonen Handgriffen wie Wege anlegen und markieren oder Wälder pflegen verschwinden werden. Grundsätzlich findet eine Verlagerung vom Warenangebot zum Wissensangebot statt und es kommt zur produktionsbegleitenden Dienstleistung, allerdings stehen die personenbezogenen Dienstleistungen noch am Anfang ihrer Umsetzung und die Gesellschaft ist gefordert, die kunden- und leistungsorientierte Dienstleistungskultur anzunehmen (Zellmann, 2010).

5.1.1 Leben und Familie

Seit mehreren Jahren zeichnet sich ein Abstieg der gesellschaftlichen Mittelschicht ab. Die Menschen fühlen sich bedroht von einem Verzicht auf materielle Dinge, aber auch von sozialer Isolation, sie werden dann vom Wohlstand anderer ausgeschlossen; so ist es Aufgabe der Regierungen, die Pensionen zu sichern, den Preisanstieg zu bekämpfen und den Lebensstandard zu erhalten. In dieser Überfluggesellschaft tritt Verdruss durch Überfluss ein. Damit einhergehend ist eine Form der Wohlstandsverwahrlosung entstanden. Die Kinder werden oft in ihrer Betreuung vernachlässigt, vor den Fernseher oder auf die Straße abgeschoben und eine Trennung oder sogar Scheidung der Eltern ist keine Seltenheit mehr. Die Menschen des 21. Jahrhunderts stehen nun vor einer persönlichen Herausforderung: Sie wollen ihren bisherigen Lebensstandard erhalten. Bezeichnend für ihre Angst ist die Tatsache, dass sich die Anzahl der Menschen mit Sorge darüber in den letzten 20 Jahren verdoppelt hat (Opaschowski, 2008; Zellmann, 2010).

Unter den Bürgern scheint sich folglich eine wachsende Unzufriedenheit breit zu machen, denn sie kritisieren vermehrt Politik, Staat und Gesellschaft und machen häufiger Enttäuschungserfahrungen. Auf der ganzen Welt verlieren die Bürger das Vertrauen in die Bereitschaft und Fähigkeit ihrer politischen Führer, sie sind unsicher,

ob sie den drängenden Herausforderungen im Hinblick auf Aids, Klimawandel und internationalem Terrorismus gewachsen sind (Opaschowski, 2008). Überdies fürchten sie sich vor Krankheiten, Arbeitslosigkeit sowie Kriminalität und Datenmissbrauch. Im Zusammenhang mit letzteren beiden Bereichen spielt es eine große Rolle, wie trickreich und technisch ausgestattet die Betrüger sind, weil dadurch die Schutzbedürftigkeit der Menschen stark anwächst (Mühlhausen, 2001).

Die jüngeren Personen beschäftigen sich aktuell vor allem mit der Bekämpfung der Arbeitslosigkeit, während die Älteren sich um die Sicherung der Pensionsleistungen sorgen, dabei wollen beide Gruppen ihren Lebensstandard möglichst langfristig sichern und nicht von der Perspektive eines besseren Lebens ausgeschlossen werden. Dies wird subjektiv als Armut empfunden und ihnen geht es zwar materiell nicht schlechter, nur wird der relative Abstand zum wohlhabenderen Teil der Gesellschaft immer größer. Dadurch ist die gerechte Verteilung von Arbeit und Einkommen auf alle Gesellschaftsmitglieder gefährdet, was in weiterer Folge die Lebenszufriedenheit der Individuen und damit den sozialen Frieden beeinträchtigt, eine derartige Entwicklung kann von einer modernen Sozial- und Arbeitspolitik durch gezielte Maßnahmen vermieden werden. Trotzdem werden in der Zukunft viele Menschen mit dynamischer Armut und dynamischem Wohlstand konfrontiert sein. Das heißt, dass sie beschäftigungsintensive und beschäftigungslose Phasen durchleben werden, jedoch gleichzeitig für die Zeit nach der Berufsarbeit und für die Zwischenphasen mit Rücklagen für sich selbst vorsorgen müssen. Um dies bewerkstelligen zu können, brauchen sie entsprechende Löhne während der Erwerbsphasen beziehungsweise ein ausreichendes Grundeinkommen (Zellmann, 2010).

Veränderungen der traditionellen Familienstruktur werden immer üblicher und die Tradition der Großfamilie von früher geht immer mehr verloren. Damals war es für Familien wichtig, viele Mitglieder als Arbeitskräfte und gegenseitige Unterstützung zu haben. Dieser Bedarf erübrigt sich in der heutigen Zeit. Die Anzahl kleinerer Familien, die weiter voneinander entfernt leben, nimmt zu. Das bedeutet wiederum, dass ein wichtiger Freizeitfaktor verloren geht, da die Freizeit früher vor allem mit der Familie verbracht wurde. Heutzutage entfällt diese Art der Freizeitbeschäftigung und ein sinnvoller Ersatz für diese freie Zeit muss gefunden werden. In diesem Bereich wird jedoch vor allem auch die multikulturelle Aufgeschlossenheit und Toleranz sichtbar, die sich auch auf die Schule, den Arbeitsplatz sowie das gesamte gesellschaftliche Leben

ausdehnt. Die „neue“ Familie vereint bereits unterschiedliche Religionszugehörigkeiten, mehrere Kulturen und bringt Einwohner unterschiedlicher Kontinente zusammen, Tendenz steigend (Rifkin, 2010).

Die Einwohner Österreichs werden sich zukünftig mit einem „niedrigeren Wohlstandsniveau“ auseinandersetzen müssen, denn sie werden voraussichtlich über ein geringeres Einkommen verfügen. Die Gründe dafür sind nicht nur in der Rezession zu suchen, sondern auch in den hohen Staatsausgaben zur Belebung der Wirtschaft, die in der Zukunft aufgebracht werden müssen. Darüber hinaus muss dem Staat Geld übrig bleiben, um Leistungen zu sichern wie die Pensionsausgaben und künftige Gesellschaften zu gestalten, aber es ist unklar, wie lange diese Phase des „niedrigeren Wohlstands“ andauern wird. Sicher ist jedoch, dass erst dann wieder ein wirtschaftlicher Aufschwung stattfinden wird, wenn die Menschen wieder gleich viel Geld wie früher ausgeben. Trotzdem versuchen die Österreicher, ihren Lebensstandard zu erhalten und gleichzeitig Lebensqualität zu erreichen. Allerdings ist zu erwähnen, dass ein großer Teil der Bevölkerung bereit wäre, einen Verlust an Lebensstandard zu akzeptieren, wenn dafür die Lebensqualität steigen würde¹⁸ (Zellmann, 2010).

5.1.2 Arbeit

Opaschowski (2008) prognostiziert der Dienstleistungsgesellschaft große Zukunftschancen durch den sich abzeichnenden Wandel der Strukturen. Dabei kommt es zur Erschließung neuer Märkte und Arbeitsfelder. Die Sicherheits-, Vorsorge- und Gesundheitsdienste werden notwendigerweise ausgebaut und es entsteht eine expansive Erlebnisindustrie. Die Zahl der Anbieter von Tourismus-, Medien-, Sport-, Kultur- sowie Unterhaltungsdienstleistungen wird drastisch ansteigen. Weiters wird sich die Dienstleistungsgesellschaft vom Warenexport zum Wissensexport verlagern und Kompetenzen wie Forschung und Entwicklung, Planung und Konzeption sowie Marketing und Verkauf werden besonders gefragt sein. Die hochqualifizierten Arbeitskräfte werden im eigenen Land bleiben, während die industrielle Produktion in

¹⁸ Hier ist anzumerken, dass für die Autorin dieser Diplomarbeit die Bereiche Lebensstandard und Lebensqualität deutlich voneinander abgegrenzt betrachtet werden können, obwohl ein gewisser Standard meist als Indikator für die Qualität eines Lebens gilt. Ein hoher Lebensstandard von Menschen ist dabei eher an materiellen Dingen festzumachen ist wie beispielsweise einem (eigenen) Haus/einer (eigenen) Wohnung, ein oder zwei Autos in der Familie und genügend Geld für Urlaube und Ähnliches. Die Lebensqualität ist ihrem Verständnis zufolge vor allem durch immaterielle Qualitäten gekennzeichnet wie zum Beispiel individuelle Zufriedenheit oder ein persönlicher Lebenssinn. Auch Opaschowski (2008) und Zellmann (2010) nehmen eine implizite Unterscheidung im Sinne des Verständnisses der Autorin vor.

Billiglohnländern stattfinden wird (Opaschowski, 2008).

Die Zukunft wird von der individuellen Beantwortung der Sinnfrage als Grundlage der Arbeitsfreude und in weiterer Folge der Lebensfreude bestimmt sein. Schließlich wollen auch Arbeitnehmer, nicht nur Selbständige und Führungskräfte, Sinn und Spaß an ihrer Arbeit empfinden. Daneben bleiben die Bezahlung und Karrierechancen trotzdem als wichtige Komponenten bestehen. Wollen die Menschen des 21. Jahrhunderts ihre persönlichen Ziele verfolgen, sind dafür soziale und emotionale Kompetenzen wichtig, deren Vermittlung noch keinen Eingang in die aktuellen Lehrpläne und Erziehungskonzepte gefunden hat; das bedeutet für den Arbeitsbereich, dass sich diese persönlichen Fähigkeiten als gleichwertige Faktoren neben den bisher erwarteten Fähigkeiten und Fertigkeiten wie zum Beispiel vor allem rein fachliche Kenntnisse etablieren werden sowie als Ergänzung dieser. Darunter werden verschiedene Persönlichkeitsmerkmale verstanden wie Kommunikations-, Kooperationsfähigkeit, Konfliktlösungskompetenz, Offenheit und Neugier, Selbstbewusstsein und Empathie (Zellmann, 2010).

Im Hinblick auf die Arbeitsformen der Zukunft sind sich Opaschowski (2008) und Zellmann (2010) einig, dass sie sich zu einem signifikanten Teil dahingehend entwickeln werden, dass die Formel $0,5 \times 2 \times 3$ verwirklicht wird. Das bedeutet, dass die Arbeit jener Personen, die das Privileg der Vollzeitbeschäftigung innehaben, immer intensiver und konzentrierter wird. Sie müssen länger arbeiten und die Arbeit wird psychisch belastender, dafür wird sie aus Unternehmenssicht auch immer produktiver und effektiver. Diese Formel besagt, dass die Hälfte der Mitarbeiter doppelt so viel verdienen wird, dafür aber dreimal so viel leisten muss wie früher. Durch die dauernde Steigerung der Produktivität müssen immer weniger Mitarbeiter immer mehr leisten (Opaschowski, 2008; Zellmann, 2010). Für die andere Bevölkerungshälfte bedeutet das, dass sich die Strukturen, Rahmenbedingungen und Tarif- beziehungsweise Kollektivverträge in den nächsten zehn Jahren in drastischer Weise verändern werden (Zellmann, 2010).

Das Grundmodell der Arbeit in der Zukunft ordnet Zellmann (2010) in der Überlegung, dass ein Umdenken von der Wochenarbeitszeit zu einer Lebensarbeitszeit stattfinden muss; so werden die Arbeitszeiten je nach Lebensphase individuell geregelt und jeder Arbeitnehmer besitzt ein persönliches Lebensarbeitszeitkonto. Diese Vorgangsweise

würde auch den Unternehmen entgegenkommen, da sie Mitarbeiter bedarfsweise nach Auftragslage beschäftigen könnten. Dadurch würde die Lebenszufriedenheit der Mitarbeiter steigen, was einen leistungsbedingten Motivationsschub zur Folge hätte. Insgesamt löst sich die Normalarbeitszeit auf und die Schicht-, Nacht- und Wochenendarbeit nehmen zu. Zukünftig werden viele Beschäftigte als Teilzeit- oder geringfügig Beschäftigte angestellt sein und es ist davon auszugehen, dass die Arbeitsverhältnisse oft kürzer als ein Jahr andauern werden und kein kontinuierliches Einkommen erwarten lassen. Eine wesentliche Schwierigkeit ergibt sich jedoch aus dem Wunsch vieler Vollzeitbeschäftigter, weniger zu arbeiten: Die Umwandlung in Teilzeitarbeitsplätze ist in den meisten dieser Fälle nicht möglich. Vor allem Großstädter, Höhergebildete und Besserverdienende würden ihre Arbeitsstundenanzahl gerne reduzieren, wobei Geringerqualifizierte ihre Arbeit nicht ohne weiteres übernehmen können, denn dafür müssten die Berufe völlig banalisiert werden. Zellmann (2010) liefert einen Lösungsvorschlag für diese Thematik, indem er auf eine allgemeine Reduzierung der Wochenarbeitszeit bei gleichzeitiger Verlängerung der Lebensarbeitszeit plädiert (Zellmann, 2010).

Die Teilzeitarbeit weist Vorteile für die Familien (mehr Zeit füreinander), für die Angestellten (Zeit für Weiterbildung oder Nebenerwerbsarbeit), aber auch für die Personalchefs (mehr Optionen als bloßes Anstellen und Kündigen) und die Unternehmen (bessere Auslastung der Geräte und weniger Fehler) auf. Trotzdem werden Teilzeitangestellte nach wie vor als minderqualifiziert, minderbezahlt und minderwertig angesehen; ihnen wird schlichtweg unterstellt, nicht „arbeitswillig genug“ zu sein. Jene Personen, die einen harmonischen Ausgleich zwischen Arbeit und Privatem anstreben und in Beschäftigungsformen arbeiten, die Beruf und Familie vereinen lassen, werden weiterhin schlechter bezahlt, weniger gefördert und seltener befördert, während Full-Time-Jobber problemlos an ihnen vorbeiziehen. Die Teilzeitarbeit stellt jedoch eine essentielle Arbeitsform der Zukunft dar, weshalb ein gesellschaftliches Umdenken und eine bessere Akzeptanz gefordert sind. Allerdings wird aktuell beim Wegfallen einer halben Stelle die freie Arbeit meistens noch auf die anderen Mitarbeiter aufgeteilt oder schlicht wegrationalisiert, wodurch die Schaffung einer neuen Teilzeitstelle von den Personalchefs geschickt umgangen werden kann (Zellmann, 2010).

Bedeutsam ist die Überlegung, dass jede Verkürzung der Arbeitszeit mit einer Lohnkürzung einhergeht. Nun soll die freigewordene Zeit als „Schaffenszeit“ definiert

werden, die jede Person für sich selbst oder für Soziales bestimmen kann, die aber auch eine Zeit zum Leisten oder eine (phasenweise) Erweiterung der Arbeitszeit darstellt. So kommt es, dass sich viele Menschen nach einer Arbeitszeitverkürzung eine neue Arbeit dazunehmen, weil sie das Vakuum, das durch die dazugewonnene freie Zeit entsteht, mit Arbeit wieder auffüllen wollen. Dafür ist die politische Akzeptanz der Freizeitorientierung der Lebensstile notwendig (Zellmann, 2010).

Zellmann (2010) ist der Meinung, die Grau- und Schwarzarbeit sowie Zweit- und Nebenjobs werden durch den Wunsch der Menschen nach kompensatorischen Betätigungsfeldern gefördert, die Spaß machen und Selbstbestätigung verleihen. Diese sind nicht immer finanziell motiviert, sondern ermöglichen es den Menschen Tätigkeiten zu verrichten, die sie gerne ausführen und die ihnen Freude bereiten. Dies ist ein Indiz dafür, dass das herkömmliche Wirtschafts- und Versorgungssystem sich noch nicht auf die veränderten Bedürfnisse und Lebensangewohnheiten der Bürger eingestellt hat. In der aufkommenden personenbezogenen Dienstleistungsgesellschaft nehmen die Interessantheit einer sinnvollen Tätigkeit, das unmittelbare Leistungs- und Erfolgserleben des eigenen Tuns sowie die soziale Anerkennung der persönlichen Leistung durch Andere einen besonders hohen Stellenwert ein.

Generell möchte die Hälfte der Berufstätigen eher geregelte Arbeitszeiten beibehalten. Kündigungsfristen werden in der Zukunft kürzer sein und Anfangsgehälter höher. Junge Menschen können sich eher mit Flexibilität und Mobilität im Beruf arrangieren, wobei sich diese Einstellung mit dem Erreichen des Berufseintritts- und Familiengründungsalters in der Regel rasch verändert, da in dieser Zeit die Mobilitätsbereitschaft deutlich abnimmt, während der Wunsch nach einer festen Anstellung steigt. Die Personalchefs setzen Jugend weiterhin mit Flexibilität gleich, weswegen Unternehmen noch immer jüngere Personen bevorzugen, die schlecht bezahlt werden, und ältere Menschen diskriminieren. Alle gesellschaftlichen Ebenen (Politik, Wirtschaft etc.) müssen sich besser als bisher an das steigende Durchschnittsalter der Bevölkerung anpassen (Zellmann, 2010).

Zellmann (2010) meint, in typischen Frauenbranchen gibt es üblicherweise genug Arbeit, weil sie vor allen Dingen im Dienstleistungssektor, Gesundheitsberufen und im pädagogischen und sozialen Bereich tätig sind. Die Aufgaben in diesen Arbeitsfeldern wachsen und werden durchgehend anspruchsvoller. Daraus ergibt sich die Forderung nach Unterstützung von Männern, denn in Frauendomänen finden sich meist auch

genügend Arbeitsmöglichkeiten für männliche Beschäftigte. Prinzipiell setzen Frauen mehr auf das Gleichgewicht von Berufs- und Privatleben („Balancing“) und halten ihre Familie und Freunde für genauso wichtig wie Arbeiten im Beruf. Unterdessen fokussieren Männer vorrangig Macht, Einfluss, Karriere und ein hohes Einkommen. Der Autor (2010) geht jedoch davon aus, dass die Männer das Frauenkonzept bald übernehmen werden, da es dem gesellschaftlichen Megatrend entspricht und damit ein zielführendes Lebenskonzept darstellt; schließlich wird es darum gehen, dass das ganze Leben Spaß macht (Zellmann, 2010).

Im 21. Jahrhundert setzen viele Menschen große Hoffnungen in die Telenarbeit. Bei dieser Arbeitsform führen Mitarbeiter ihre Tätigkeiten entweder von einem Heimarbeitsplatz aus, sie verrichten mobile Telenarbeiten an verschiedenen Orten mit Handy und Laptop oder sie sind in dezentralen Nachbarschafts- oder Satellitenbüros beschäftigt. Bei letztgenannten Büros sind sie örtlich unabhängig vom Sitz des Unternehmens, aber elektronisch mit ihm vernetzt. Texter, Buchhalter, Sekretäre etc. könnten bequem von Zuhause aus arbeiten und trotzdem per Telekommunikation mit ihrem Unternehmen und Arbeitgeber in Kontakt stehen. Die Telenarbeiter nutzen Computer, Internetanschluss, Telefon und Drucker. Diese Form der Arbeit spart einerseits Kosten, hat geringere Fehlzeiten zur Folge und steigert die Produktivität. Die Fahrzeiten zum Arbeitsplatz fallen zudem weg und Beruf und Familie können besser miteinander vereint werden, andererseits fördert Telenarbeit aber auch die Isolation; die Menschen gehen weniger aus dem Haus und treffen andere Leute oder Mitarbeiter und haben insgesamt weniger tägliche soziale Kontakte. Ein weiterer Risikofaktor ist die Trennbarkeit von Arbeit und Freizeit, der schmale Grat zwischen Abhängigkeit und Selbständigkeit. Die Grenzen zwischen Work-Station und Home-Center verschwimmen. So kann es sein, dass Telenarbeiter vor sich selbst geschützt werden müssen, da nicht jeder sein Zuhause strikt von seinem Büro trennen und auch richtig von der Arbeit abschalten kann (Opaschowski, 2008; Zellmann, 2010).

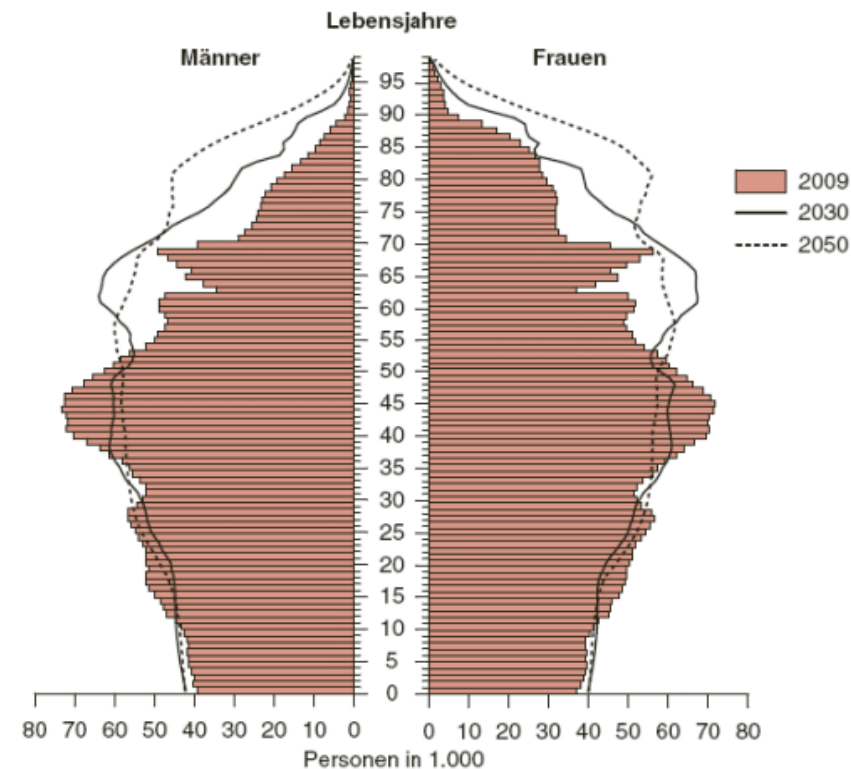
Die Vereinbarkeit von Beruf und Familie wurde im Verlauf des Informationszeitalters schwieriger. Immer mehr Menschen gehen Vollzeit arbeiten, Männer wie Frauen und oft kommt es dabei zu Stress bringenden Engpässen in der Kinderbetreuung, vor allem in den Ferienzeiten. Die Arbeitszeiten sind generell zu straff und unflexibel und die Kinderbetreuung durch andere Familienmitglieder fällt in der heutigen Zeit meist weg.

Vielen Unternehmen fehlt noch das Gespür für die Zwänge, die sich aus der zeitlichen Umorganisation der Kinderbetreuung ergeben, wenn es keine ganztägige und/oder ganzjährige Betreuung gibt. Dieses Problem ist lange bekannt und immer mehr Unternehmen reagieren darauf in unterschiedlichster Art und Weise, beispielsweise „kaufen sie sich frei“, wenn sie keine zeitlichen Spielräume für die Betreuung der Kinder garantieren können. Denn von den Mitarbeitern wird erwartet, dass der Arbeitgeber entweder Firmenkindergärten einrichtet oder finanzielle Zuschüsse leistet, um die Kinderbetreuung zu sichern. Darüber hinaus fordert die Mehrheit der deutschen Bevölkerung eine Ganztagsbetreuung ihrer Kinder, damit beide Elternteile uneingeschränkt berufstätig sein können. Bedeutsam ist, dass diese Forderung auf Betreuung das ganze Jahr über abzielt, demzufolge auch die Schulferien miteinschließt, da der Urlaubsanspruch der Eltern dafür nicht ausreicht. Die Ganztagsbetreuung in der Schule reicht dazu nicht aus, sondern muss durch spezielle Angebote ergänzt werden (Opaschowski, 2008; Zellmann, 2010). In diesem Fall ist die Pädagogik aufgefordert, sich zukünftig an den Bedürfnissen und Wünschen der Gesellschaft zu orientieren, um ein passendes Betreuungsmodell für Kinder und Jugendliche zu erarbeiten, langfristig zu etablieren und zu gewährleisten.

5.1.3 Senioren

Galt das 20. Jahrhundert als das „Jahrhundert des Kindes“, ist das 21. Jahrhundert möglicherweise das „Jahrhundert der Senioren“ (Opaschowski, 2008). Die demographische Entwicklung in Österreich und Deutschland folgt einem Trend, demzufolge aufgrund von geburtenschwachen Jahrgängen und dem allgemeinen Rückgang der Geburtenquote mehr Senioren denn je das Gesellschaftsbild prägen werden. Diese Generation von Senioren wird dank medizinischer und technischer Fortschritte eine höhere Lebenserwartung haben als vergangene Generationen.

Bevölkerungspyramide 2009, 2030 und 2050 (mittlere Variante)



Q: STATISTIK AUSTRIA, Bevölkerungsprognose 2010. Erstellt am: 03.11.2010.

Abbildung 3: Bevölkerungspyramide für Österreich 2009, 2030 und 2050 (mittlere Variante) (Statistik Austria 2010, Bevölkerungsprognosen).

Statistischen Auswertungen zufolge wird sich im Jahr 2030 der Großteil der österreichischen Bevölkerung im Alter zwischen 60 und 70 Jahren befinden. Dieser Anteil ist gefolgt von jenem der 35- bis 50-jährigen Einwohner und einem geringeren Anteil an 15- bis 30-jährigen Personen als noch im Jahr 2009. Eine Gruppe, die voraussichtlich signifikant anwachsen wird, repräsentieren die Österreicher zwischen 70 und 100 Jahren. Dazu kommt, dass immer weniger Erwerbstätige nachrücken, während die Zuwanderung aus dem Ausland steigt und gleichzeitig die Pflegebedürftigenanzahl wächst, was bedeutet, dass zukünftig mehr Altenpflege notwendig sein wird, weil die Nachfrage steigt. Die Leute werden zwar älter, sind aber jedoch wahrscheinlich auch erst in einem späteren Alter pflegebedürftig als heutzutage. Für das Jahr 2050 wird eine weitere Verschiebung ins höhere Alter vorausgesagt (Statistik Austria, 2011). Textor (2008) weist darauf hin, was dies wiederum für die jüngere Generation bedeutet. Infolgedessen ist es besonders wichtig, Verständnis für die älteren Menschen in der

Gesellschaft mit ihren Lebenslagen und Bedürfnissen aufzubringen. Eine gute Kommunikationsgrundlage zwischen den verschiedenen Gruppen soll hergestellt werden, damit eine Verständigung zwischen den Generationen gewährleistet ist (Textor, 2008).

Die Pensionisten sehen sich bereits jetzt mit steigenden Energie- und Lebenserhaltungskosten konfrontiert, dazu kommen höhere Sozialabgaben, woraus sich eine geringere Durchschnittspension ergibt. Doch auch die jüngere Bevölkerung macht sich Gedanken über die Zukunft und die drohende Altersarmut, wovor sie inzwischen mehr Angst hat als vor möglichen Terroranschlägen oder Probleme, die durch Umweltbelastung verursacht werden (Opaschowski, 2008).

Generell setzen Senioren vor allem auf Qualität. Sie sind keine Billigkäufer und belohnen sich mit Urlauben oft für ein Leben voller Arbeit. Im dritten Lebensabschnitt, nach der Ausbildung und der Erwerbsarbeit, gönnen sie sich nun im Ruhestand Luxus und Komfort. Das verlangt nach seniorengerechten Angeboten; sie legen in der Regel besonders viel Wert auf Gesundheit, Sicherheit und Hygiene (Mayr, 2001). Der „Seniorenmarkt“ in der Freizeit- und Tourismuswirtschaft ist Zellmann (2010) zufolge ein Arbeitsmarkt mit einer blühenden Zukunft. Textor (2008) fügt hinzu, dass sich Unternehmen zunehmend auf Senioren einstellen, die eine wachsende Konsumentengruppe bilden. Er geht davon aus, dass sie künftig verstärkt in Unterhaltung, Bildung, Wellness, Reisen und Gesundheits-, Versicherungs- und Finanzdienstleistungen investieren. Sie werden zudem mehr Geld für High Tech-Dinge ausgeben, die leicht zu bedienen sind. Weiters wird es Funktionen in Autos geben, damit ältere Menschen bequemer fahren, und die Versicherungsgesellschaften werden Versicherungspolizzen anbieten, die speziell auf die Bedürfnisse und Lebensweise von Senioren zugeschnitten sind (Textor, 2008).

Ältere Menschen können von ihrer Pension zukünftig nicht mehr leben oder wollen die monatliche Pension aufstocken, um sich einen bestimmten Lebensstil leisten zu können und viele fühlen sich noch fit und rüstig genug, um länger zu arbeiten und möchten sich nicht „zwangspensionieren“ lassen. Diese Tatsache verlangt nach Berufen und Ideen, die passende Angebote für ältere Menschen schaffen. Die Politik muss gemeinsam mit den Unternehmen dafür sorgen, dass es Arbeit für ältere Personen gibt und sie nicht in die Pension gedrängt werden, weil sie nicht beschäftigt werden können. Die Älteren wollen grundsätzlich nicht aufhören zu lernen und besuchen im Alter noch

Universitäten oder führen andere (regelmäßige) Aktivitäten aus und sind an regem Austausch mit ihren Mitmenschen interessiert (Opaschowski, 2008). Dies macht eine Beschäftigung mit Angeboten, die speziell von Senioren in Anspruch genommen werden können, notwendig. Diese Gruppe der Gesellschaft ist lernbereit und offen für Beschäftigungsformen, die ihnen eine sinnvolle und je nach Bedarf finanziell lukrative Tätigkeit bieten. Aus diesem Grund fordert Zellmann (2010) auch die Abschaffung des Ruhestands. Diese Zeitmarke bedeutete früher Invalidität und/oder Berufsunfähigkeit. Heute ist dem nicht mehr so, weshalb diese Tradition als veraltet und nicht mehr zeitgemäß betrachtet werden muss (Zellmann, 2010).

5.1.4 Bildung

Opaschowski (2003) sieht Selbständigkeit als Bildungsziel des 21. Jahrhunderts an. Die Forderung richtet sich an Selbstbestimmung und Eigentätigkeit, Handlungs- und Kritikfähigkeit sowie Empathie und Verantwortungsbereitschaft. Selbständigkeit ist eine Folge von Erziehung und Bildung, dazu tragen die Schulbildung, das Einkommen oder die Zugehörigkeit zu einer sozialen Schicht in der Regel kaum etwas bei, weshalb Selbständigkeit nicht angeboren ist, sondern sich aufgrund einer Persönlichkeitsbildung entwickelt. Das Ziel dieser ist eine gewisse Persönlichkeitsstärke, in der das Selbstbewusstsein und die Eigeninitiative gefordert sind (Opaschowski, 2003).

Die Entwicklung eines neuen, zukunftsfähigen Bildungssystems ist dringend notwendig; das Privat- und Berufsleben lassen sich zunehmend schlechter voneinander unterscheiden, während es zu einer Zunahme der Lebenserwartung kommt. Ein Ansatz ist es, im Bildungssystem ein höheres Individualisierungsmaß zu ermöglichen. Personale Schlüsselqualifikationen wie beispielsweise Selbstorganisationsfähigkeit, emotionale Stabilität, Kreativität, Optimismus sowie Verantwortungsbereitschaft sollen den gleichen Wert wie berufliche Qualifikationen erhalten. Eine Neubestimmung des Verhältnisses von Lebenszeit und Lernzeit muss stattfinden, denn zukünftig muss jeder weiterlernen, um auch im Leben weiterzukommen (Opaschowski, 2008). Dem 21. Jahrhundert werden Menschen entwachsen, die nicht aufgeben, wenn sie in bestimmten Lebensphasen nicht gebraucht werden wie beispielsweise Arbeitslose oder Frühpensionisten. Diese Personen sind stark genug, neue individuelle Ziele zu formulieren und zu verfolgen und scheuen sich nicht, neue Lebensaufgaben zu übernehmen. Ein besonderes Merkmal dieser Menschen ist die Eigeninitiative (Opaschowski, 2003). Dies

bedeutet wiederum für die Bildung der jungen Menschen, dass sich die Bildungspolitik an die Herausforderungen der Zukunft anpassen muss, weil der Nachwuchs meistens nicht einmal weiß, für welchen Beruf er sich schulisches Wissen aneignet. Es ist auch nicht klar, wie lange er diesen Beruf ausüben kann und welche Veränderungen auf die Arbeitswelt zukommen werden, mit denen er umgehen muss. Zellmann (2010) entwirft ein treffendes Bild, indem er schreibt, dass in der Bildungspolitik viele Themen diskutiert werden (Schulversuche, Anzahl der Lehrerstunden, Halb-/Ganztag etc.), jedoch keine Anpassung der Lehrpläne an die Aufgaben des Dienstleistungszeitalters vorgenommen wird. Dazu kommt, dass die Schulen die Kinder und Jugendlichen aktuell mit Methoden von gestern auf die Berufe von übermorgen vorbereiten, wobei noch niemand weiß, wie sie heißen oder welche Kompetenzen und Fertigkeiten sie zur Ausführung benötigen werden (Zellmann, 2010). Weiters gilt es die nächsten Generationen bereits in der Schule auf die drohende Arbeitslosigkeit zwischen Zeiten der Erwerbstätigkeit vorzubereiten, die in Zukunft auf den Großteil der Bevölkerung zukommen werden. Die Erwerbstätigen von morgen dürfen demnach nicht verzweifeln, sondern müssen diese Phase als übliches Vorkommnis in der individuellen Biographie und als persönliche Chance betrachten. Dies erfordert wiederum eine grundsätzliche Neustrukturierung des Arbeitsmarktservice (AMS) und eine bessere Wiedereingliederung Beschäftigungsloser in den Arbeitsmarkt.

Bisher war die Gesellschaft vom Konzept der Lebensarbeit bestimmt. Die Anzahl verschiedener anderer Arbeitsformen wie Teilzeitarbeit, Mobilarbeit, Telearbeit, Zeitarbeit, Mini-Job und Gelegenheitsarbeit nehmen zu und bringen dieses eindimensionale Konzept des Produktivismus ins Wanken. Dabei nimmt die Arbeit eine zentrale Rolle im Leben ein und die bezahlte Berufstätigkeit ist von anderen Bereichen des Lebens deutlich abgetrennt. Der Wandel vom alten Produktivismus zur neuen Produktivität im 21. Jahrhundert wird sichtbar, denn die Menge der Zeit im Leben, die die Berufsarbeit ausmacht, wird einerseits geringer, während gleichzeitig die Möglichkeiten außerberuflicher Produktivität wachsen. Diese neue Produktivität wird nicht mehr als zwanghaft und abhängig gesehen und nimmt Einzug in fast alle persönlichen Lebensbereiche. Nicht alle Menschen besitzen das Privileg, ein produktives Leben zu führen. Die Entwicklung tendiert dazu, dass das Privat- und Berufsleben beinahe ihre Plätze tauschen; schließlich kann Arbeit Spaß machen, Leistungs- und Lebenskarrieren jenseits des Erwerbs sind aber ebenso nicht

ausgeschlossen, wodurch sich die Lebensbereiche Arbeit, Leben und Bildung vermischen. Diese Tatsache wirft die Frage auf, ob ein neuer Typ Mensch gebraucht wird, der sich anders als bisher bilden will und auch muss. Geht man auf diesen Gedanken näher ein, wird klar, dass das bisher in der Schule und außerschulisch vermittelte Grundwissen mit den Kulturtechniken grundlegend überarbeitet werden muss. Eine Erneuerung und Erweiterung ist gefragt, Bildung bedeutet zukünftig lebensbegleitendes Lernen. Die Bedeutung von Arbeit wird erweitert und verlangt immer mehr, dass die Menschen auch *an sich selbst arbeiten*. Eine Umstrukturierung von Lernzielen muss stattfinden, sie müssen sich vermehrt auf Lebensziele beziehen. Opaschowski erklärt die *Erziehung zur selbständigen Lebensführung* zur wichtigsten Herausforderung der Bildungspolitik. Im Zusammenhang mit der wachsenden Lebenserwartung passiert Lernen zunehmend außerhalb der Schule und des Berufs. Ein Lernfeld, dem größere Bedeutung als der Schule zukommt, ist der Mix aus Familie, Fernsehen und dem gesamten sozialen Umfeld wie etwa Nachbarschaft und Freundeskreis. Das Lernen und Handeln findet im Lebenszusammenhang statt, das bedeutet, dass sich das schulische Lernen auch auf die Sozialisationserfahrungen in der Zeit vor und neben der Schule beziehen muss, es darf nicht eigenständig stehen. Andererseits gilt aber ebenso, dass zukünftig außerschulische Lernanregungen in größerem Ausmaß in das Schulsystem Einzug finden (Opaschowski, 2008).

Die Wichtigkeit der Lernarbeit wird offensichtlich, wenn Menschen nur irritiert und zu langsam auf die gesellschaftliche Veränderung reagieren können. Ihre Lernfähigkeit ist zu schwach, um mit der schnellen technologischen Entwicklung in Gesellschaft und Wirtschaft mithalten zu können. In diesem Fall wird Lernarbeit zu einer Art Lebenshilfe, jedoch darf der Begriff des Lernens nicht auf das übliche Verständnis von Erziehung, Schule und Ausbildung reduziert werden. Lernen entwickelt sich immer mehr zum lebensbegleitenden Prozess, der sich von den Lernerfahrungen des Alltags über systematisches Training zum Erwerb neuer Fertigkeiten und Verhaltensweisen erstreckt. Lernarbeit wird schlussendlich zu einer Lebensnotwendigkeit, die den Menschen des 21. Jahrhunderts näher gebracht werden muss; sie ermöglicht das Handeln in neuen Situationen, zeichnet sich durch Innovativität aus und verfolgt die Verwirklichung partizipativer Ziele wie die aktivere Teilnahme am Gemeindeleben. Jene Personen, die sich mit der Lernarbeit als lebensbegleitender Weiterbildung befassen, sind qualifiziert für die Erwerbsarbeit und multiple Beschäftigungsverhältnisse („Learning by the job“), neue Selbständigkeit und Existenzgründung

(„Learning by doing“), ehrenamtliche Arbeit und Gesellschaftsarbeit („Social-service-learning“) und Persönlichkeitsentwicklung und Identitätsfindung („Life-long-learning“) (Opaschowski, 2008). Das optimale Ergebnis kann Opaschowski (2008) zufolge in der gleichzeitigen Handhabung von Lernarbeit als Lebensbegleitung, Lebensaufgabe und Lebenselixier erreicht werden. Vor diesem Hintergrund wird deutlich, dass im Verständnis von Lernarbeit, die das Leben begleitet, der Schlüssel zur Bewältigung der prognostizierten Zukunftsanforderungen liegen könnte, denn dadurch wären die Menschen für die Anforderungen, die in den Bereichen Arbeit und Persönlichkeitsentwicklung auf sie zukommen werden, gewappnet. Sie würden lernen, mit (temporärer) Arbeitslosigkeit umzugehen, die mehrmals im Leben auftreten kann, und mit einer eventuellen Umorientierung und Umschulung besser zurechtkommen. Darüber hinaus könnten sie über Selbständigkeit nachdenken und das dafür notwendige Wissen leichter erwerben. In Zukunft wird neben der Erwerbsarbeit wesentlich mehr Zeit als früher für die persönliche Freizeitgestaltung übrig bleiben. Während dieser könnten sie sich ehrenamtlich engagieren und Arbeiten ausführen, die der Gesellschaft zugute kommen, oder sich persönlich weiterbilden und andere Tätigkeiten ausüben, die ihnen Freude und Spaß bereiten und ihrem Leben Sinn geben. Zu guter Letzt würden sie sich mit der Entwicklung ihrer eigenen Persönlichkeit und ihrer Identitätsfindung kritisch und konstruktiv auseinandersetzen, um zu einem glücklichen und zufriedenen Leben zu gelangen.

Für die Bildung im Jahr 2030 prognostiziert Opaschowski (2008) schlussendlich, dass es eine *Bildung für sich selbst* sein wird, eine *Persönlichkeitsbildung* und *Bildung als Lebensqualität* (Opaschowski, 2008). Für die meisten Menschen stellt Wissen eine bedeutsame Voraussetzung für ein glückliches und zufriedenes Leben dar. Bis ins hohe Alter ist das Bilden als Lebensqualität wichtig. So spielt Bildung als Lebensinhalt und Indikator für Lebensqualität das ganze Leben lang eine sehr große Rolle.

5.1.5 Freizeit

Opaschowski (1996) hat acht Bedürfnisse der Menschen in der Freizeit formuliert.

1. Bedürfnis nach Entspannung, Erholung und Wohlbefinden (Rekreation);
2. Bedürfnis nach Ausgleich, Vergnügen und Zerstreuung (Kompensation);
3. Bedürfnis nach Selbsterfahrung, Selbstfindung und Selbstbesinnung

(Kontemplation);

4. Bedürfnis nach Kennenlernen, Weiterlernen und Umlernen (Eduktion);
5. Bedürfnis nach Sozialkontakt, Mitteilung und Geselligkeit (Kommunikation);
6. Bedürfnis nach Beteiligung, Mitbestimmung und Engagement (Partizipation);
7. Bedürfnis nach Sozialorientierung, Gruppenbezug und gemeinsamer Lernerfahrung (Integration);
8. Bedürfnis nach kreativer Erlebnisentfaltung, kultureller Aktivität und Produktivität (Enkulturation) (Opaschowski, 1996, S.90-93)¹⁹.

Anhand dieser acht Punkte sind die Bedürfnisse der Menschen in der Zukunft adäquat zusammengefasst. Sie spiegeln die aktuelle Entwicklung wieder, den Wandel zur High Touch-Gesellschaft. Darin kommen verschiedene Aspekte vor wie jener der Entspannung und Zeit für sich selbst, des Vergnügens und Kontaktes mit Anderen, der persönlichen Weiterbildung, des Gruppenbezugs und kreativen und kulturellen Erlebens. Diese Wünsche der Menschen werden in Zukunft über Angebot und Nachfrage entscheiden und die Wirtschaft lenken. Zellmann (2010) sieht Freizeit zukünftig als (komplementären) Teil des Berufslebens, der zu Kreativität, Selbstverwirklichung und zum Erreichen eines individuell definierten, aber abgesicherten Lebenssinns einlädt. Deshalb empfindet er den Ausdruck „Work-Life-Balance“ als irreführend, weil er eine Gegensätzlichkeit von Arbeit und Leben symbolisiert und die Freizeitorientierung der Lebensstile unbeachtet lässt. Arbeit und Freizeit stellen inzwischen jedoch eher gleichwertige Teile dar. Ein passender Begriff dafür wäre stattdessen „Work-Leisure-Balance“ (Zellmann, 2010).

Für die Zukunft nimmt Zellmann (2010) an, dass sich aus Bedarfsfeldern verschiedene Berufsfelder entwickeln werden, die eine Verbesserung der Lebensqualität und eine Persönlichkeitsentwicklung fokussieren. Die neuen Lebensinhalte lauten deshalb *gesünder* zu leben, *geselliger* zu leben, *genussorientierter* zu leben sowie *aktiver* und *bewusster* zu leben.

1. *Gesünder* zu leben heißt, dass die Menschen in der Zukunft mehr auf die Gesundheit, das Wohlbefinden und Wellness (das Zusammenwirken von

¹⁹ Opaschowski geht in seinem Werk „Pädagogik der freien Lebenszeit“ (1996) genauer auf die einzelnen Bedürfnisse ein.

Körper, Geist und Seele) achten werden. Sie versuchen eine natürliche Lebensweise und intakte Umwelt aufzubauen. Das Bedarfs- und Berufsfeld der Zukunft wird „*Wellness*“ (im erweiterten Sinne) genannt. Daraus ergeben sich Berufsfelder im Bereich der Körperkultur (Gesundheitsvorsorge, Körperpflege, Fitnesscenter etc.), Badekultur (Saunen, Heilbäder, Badelandschaften etc.) und Ökologiekultur (Natur- beziehungsweise Landwirtschaftsprodukte, Weinbau, alternative Energien etc.).

2. Unter einem *geselligeren* Leben wird die Pflege von mehr Kontakten und Geselligkeit verstanden. Die Menschen werden öfters ausgehen und gemeinsam etwas unternehmen, das Bedarfs- und Berufsfeld heißt „*Gemeinschaft*“. Dadurch entstehen und erweitern sich Berufsfelder in der Clubkultur (Sport-Clubs, Kultur-Clubs, Single-Treffs etc.), Spielkultur (Spielplätze und -häuser, High Tech-Spielzentren, Gesellschaftsspiele etc.), Beislszene beziehungsweise Lokalkultur (Stammlokale, Erlebnis-Kneipen, Event-Partys, Themen-Restaurants etc.) und der Freizeitkultur (Indoor- und Outdoor-Gemeinschaftsplätze, Grillplätze, Partyräume etc.).
3. Zu einem *genussorientierteren* Leben gehören mehr Zeit zum Leben zu haben und der Genuss des Lebens ohne Schuldgefühl und schlechtem Gewissen. Das Bedarfs- und Berufsfeld der Zukunft, das sich daraus ergibt, lautet „*Entspannung*“. Die Berufsfelder umfassen die Mußekultur (Diskussionsforen, Zeit und Raum für Musik, Sprachen, Esoterik, Yoga etc.), Wochenendkultur (Party- und Home-Service, Kurzreisen, Camping-/Wohnwagen-/Caravankultur etc.) sowie die Zerstreuungskultur (Events, Pop-Konzerte, Stadt- und Volksfeste, Themen- und Erlebnisparks etc.).
4. *Aktiver* leben bedeutet selbst aktiv zu werden, kreativ zu sein, eigene Hobbys zu verfolgen und persönliche Interessen weiterzuentwickeln. Das Bedarfs- und Berufsfeld der Zukunft heißt „*Aktivität*“. Es beinhaltet die Berufsfelder der Do-it-yourself-Kultur (Heimwerken, Gartenarbeiten, Renovierungsarbeiten etc.), Hobbykultur (Handarbeiten, Hobby-Kochen, Sammel- und Tauschtätigkeiten etc.), Bewegungskultur (Joggen, Spaziergehen, Wandern, Schwimmen etc.) und der Soziokultur (Theater- und Musikgruppen, Sprachkurse etc.).
5. Ein *bewussteres* Leben zeichnet sich durch ein verantwortungsbewussteres Leben aus, es wird für Sicherheit gesorgt und die Menschen pflegen zeitweiliges soziales Engagement. Daran schließt sich das Bedarfs- und Berufsfeld

„Beratung“ an, das jedoch eine grundsätzliche Neudefinierung erfahren muss. Dazu zählen die Bereiche Sicherheitskultur (Sparen, Lebensversicherung, Altersvorsorge etc.), Verbraucherkultur (Preisbewusstsein, Konsumkritik, Verbraucher- beziehungsweise Kundenberatung und Aufklärung) und die Beteiligungskultur (Mitarbeit in Eltern-, Bürger- und Mieterinitiativen, Selbsthilfegruppen etc.) (Zellmann, 2010).

Diese Berufsfelder, die Zellmann (2010) ausführlich beschreibt, werden die bestehenden Strukturen wie Landwirtschaft, Kultur- und Sportorganisationen mit jenen der Zukunft verbinden. Darüber hinaus stellen sie eine wichtige Grundlage für einen vielversprechenden Wirtschaftszweig dar, den Tourismus. In der Zukunft nehmen neue Lebensziele und -stile an individueller und ökonomischer Bedeutung zu. Insgesamt wird davon ausgegangen, dass psychosoziale und beratende Berufe, technische Berufe und ganzheitliche medizinische Ausbildungen in der Gesundheitsbranche gefragt sein werden. Wie bereits angeführt sind immer mehr Personen von Burn Out und Mobbing betroffen oder leiden unter anderen psychischen Störungen. Im Gesundheitsbereich wird stets versucht werden, die Ursachen zu behandeln. Zusätzlich kommen die Berufe dazu, die offensichtlich nicht unmittelbar etwas mit Beratung und sozialer Dienstleistung zu tun haben; Sachbearbeiter, Juristen, Ingenieure und andere werden zukünftig stärker als Berater und Begleiter eingebunden werden (Zellmann, 2010).

Mayr (2001) nimmt an, dass vor allem jene Berufe, die dem Handlungsfeld Freizeit angehören, in Zukunft eine große Nachfrage erfahren werden. Darüber hinaus ist davon auszugehen, dass sie auch weiterhin von der Elektronik verschont bleiben und nicht durch Automaten ersetzt werden können. Der Autor macht ebenso wie Zellmann (2010) einige (Zellmanns Angaben ergänzende) Berufsfelder der Zukunft aus. So meint Mayr (2001), dass zu diesen unter anderem das Feld der *Erziehung, Bildung und Kultur* mit dem Beruf des Lehrers, Erziehers, pädagogischen Betreuers und Animateurs sowie des Inspirators zählen. Ihre Arbeitsstätten finden sich in ganztägig geführten Schulen, Kindergärten, Lernstudios, Seminaren, Ferienheimen, aber auch Museen, Theatern, Bibliotheken, Kommunikationszentren etc. Im Bereich der *Information, Medien und Öffentlichkeitsarbeit* arbeiten Moderatoren, Mediatoren, Kommunikatoren und Öffentlichkeitsarbeiter. Zum Berufsfeld *Gesundheit, Fitness, Sport* gehören Arzt, Ergo- und Physiotherapeut, Trainer, Berater und Animator, die in Fitness- und Wellnesscentern arbeiten oder in Sport- und Freizeitanlagen, Beauty-Farms,

Altersheimen, Senioren-Wohnhäusern und im gesamten Gesundheitswesen. Auf der Ebene der *Gastronomie, der Unterhaltung und des Vergnügens* sind besonders Manager, Entertainer, Showmaster und Künstler gefragt. Im *Tourismus* werden ebenfalls Manager, aber auch Planer, Organisatoren, Animateure, Wander-, Städte- und Fremdenführer sowie Reisekaufleute gebraucht. Das Berufsfeld der *Technik, des Service und des Kundendienstes* wird von Ingenieuren, Technikern, Informatikern, hochqualifizierten Verkäufern und Wartungsdiensten besetzt. Es ist deutlich zu erkennen, in welche Richtung sich der Trend hinsichtlich der Berufssparten zur personenbezogenen Dienstleistung primär bewegt, da die eben vorgestellten Berufsfelder hauptsächlich einen Bereich des Lebens der Menschen abdecken, der stetig an Bedeutung für sie zunimmt: die Freizeit. Es wird davon ausgegangen, dass sich die Menschen auch zukünftig für das Vergnügen mit Medien wie zum Beispiel Filmen in Kinos oder Videospielen interessieren werden. Durch kritische Medienerziehung kann einer „missbräuchlichen“ Nutzung der Medien vorgebeugt werden. Zudem sehnen sich die Menschen nach Bewegung und Sport, aber auch nach Wellness und Entspannung, sie möchten Restaurants besuchen und genießen und sich in Shopping- und Erlebniszentren vergnügen. Gerne urlauben sie, je nach persönlicher Vorliebe im All-inclusive-Club oder sie unternehmen eine Städtereise (Mayr, 2001). Dass Mayr (2001) auch den Bereich Technik, Service und Kundendienst erwähnt, ist bezeichnend. Die Personen, die in einem dieser Bereiche arbeiten, sind zukünftig dafür zuständig, die Menschen bei ihren Bedürfnissen und Wünschen zu beraten, was Fernsehen, Multimedia, Telekommunikation, Bauen und Heimwerken und andere Bereiche betrifft. Im 21. Jahrhundert kommt es genauso darauf an, dass auch Personen innerhalb dieser Berufe soziale und empathische Fähigkeiten besitzen, wodurch sie die wahren Wünsche der Konsumenten erfassen und ihnen ein auf sie persönlich angepasstes Produkt anbieten können. Auch für sie gilt es, aufmerksam zuzuhören. Sie können sich nicht bloß auf ihr Fachwissen beschränken, sondern müssen mehr soziale Kompetenzen denn je mitbringen, um erfolgreich zu sein. Die Kunden der Zukunft schätzen dies und setzen es voraus. Sie gehen davon aus, dass die Dienstleister ihr eigenes Angebot ehrlich und selbstbewusst an den Konsumenten, den Auszubildenden, den Gast, den Kunden beziehungsweise den zu Betreuenden herantragen. Die Dienstleister der Zukunft leben den damit verbundenen notwendigen Zeitaufwand gerne und „persönlich“ auch im beruflichen Alltag (Zellmann, 2010).

Aus den bisher dargestellten Entwicklungsprognosen kann zusammenfassend geschlossen werden, dass sich die Menschen in der Zukunft vermehrt dem Erwerb erweiterter Kompetenzen für ein selbständiges Leben widmen müssen. Der Zuwachs an Zeit erfordert zudem neue Lebens-Kompetenzen. Die Bildungspolitik muss dafür sorgen, dass sie den Anforderungen der Gesellschaft gerecht wird und mit Hilfe von Forschung, Entwicklung, Erziehung, Bildung sowie Beratung und Betreuung lebenszeitbegleitende Hilfen in allen Phasen des Lebens bereitstellt. Zukünftig gilt es nicht mehr nur auf das Leben *vorzubereiten*, sondern die Menschen auch darin zu *begleiten*. Erwachsene brauchen mitunter vermehrt Coaching und Kurse, um sie in der Bewältigung ihrer persönlichen Situation zu unterstützen. Die Zukunft verlangt nach Menschen, die dem beruflichen Burn-Out trotzen, produktiv und psychisch stark und belastbar sind, Familie und Beruf vereinen können, sich gut integrieren und miteinander auskommen. Dafür sollen zeitlebens die persönliche Entwicklung, das Lernen und die Bildung gefördert werden. Dies impliziert unter anderem die Weiterbildung von Personen höheren Alters. So kommt es, dass eine Begleitung der Menschen zukünftig in der Schule und außerhalb, aber auch in beruflichen und nachberuflichen Lebensabschnitten stattfinden wird.

5.2 Anforderungen und Berufsfelder der Zukunft im pädagogischen Bereich

Die aktuellen und zukünftig erwarteten Entwicklungen in der Gesellschaft und Wirtschaft bringen veränderte Anforderungen und Berufsfelder mit sich. Die Bedürfnisse, Wünsche und Prioritäten der Menschen wandeln sich, worauf die Dienstleister reagieren werden. In Bezug auf die Beantwortung der Fragestellung (*Welche Anforderungen werden in der aufkommenden personenbezogenen Dienstleistungsgesellschaft vor allem an die Pädagogik gestellt und welche Rolle nimmt die Empathie in der künftigen Entwicklung ein?*) wird deutlich, dass insbesondere an die Bildungspolitik hohe Erwartungen herangetragen werden, denn sie muss sich darum kümmern, die Ausbildung der Kinder und Jugendlichen, aller jungen Menschen, den aktuellen und zukünftigen Gegebenheiten anzupassen und sie auf eine Form des Lebens mit neuen Wertvorstellungen und unterschiedlichen individuellen Herausforderungen vorzubereiten. Aufgrund der Bedeutungszunahme des Bereiches Freizeit ist die Pädagogik mit ihren Teil- und Nachbardisziplinen aufgefordert, adäquate Angebote für

die Freizeitgestaltung zu erstellen und zu präsentieren. In diesem ebenso wie im schulischen Zusammenhang soll die Wichtigkeit der Empathie hervorgehoben werden. Empathie ist so wie mehrere andere soziale Kompetenzen eine menschliche Fähigkeit, die zukünftig eine besonders große Rolle in der Gesellschaft und Wirtschaft spielen wird. Der empathische Umgang mit Kindern und Jugendlichen durch Eltern, Lehrer und Erzieher beziehungsweise Betreuer kann ihnen dabei helfen, diese Fähigkeit zu verinnerlichen; durch die Vermittlung von Empathie werden sie diese selbst schätzen lernen und in einer relativ sensibel aufeinander abgestimmten Gesellschaft aufwachsen und leben.

5.2.1 Bildung und Unterricht

Eine Bildungsreform, die sich am stetig wachsenden Teil des arbeitsfreien Lebens orientiert, ist unumgänglich. Medien, Konsum, Unterhaltung, Geselligkeit, Politik und soziales Engagement nehmen einen immer größeren Stellenwert in der Freizeit der Bevölkerung ein. Aus diesem Grund muss ein Paradigmenwechsel von der Arbeitsgesellschaft, die lebt, um zu arbeiten, zur Lebensgesellschaft, die arbeitet, um zu leben, dringend stattfinden, da die traditionellen Gesellschafts- und Bildungstheorien umgeworfen werden. Die Menschen werden in Zukunft ihrem Wunsch nach einer Lebensoptimierung nachkommen wollen, wobei sie die Bildungspolitik begleiten sollte. Bildung muss als ganzheitlicher Bereich verstanden werden, diese Entwicklung beeinflusst auch das schulische Lernen. Das Lernen in der Schule und außerhalb des Unterrichts darf in dieser Zeit keinen festen und geschlossenen Wissenskanon mehr voraussetzen und nicht solche Lernergebnisse fokussieren, die auf der Reproduktion überprüfbareren Wissens basieren. In der Lernkultur des 21. Jahrhunderts sollen die Identitätsfindung und soziale Erfahrung stattfinden können. An eine gleichberechtigte Stelle neben dem fachlichen Wissen tritt das überfachliche Wissen, das individuelle und soziale Erfahrungen und den Praxisbezug miteinander verknüpft sowie das gesellschaftliche Umfeld miteinbindet. In Zusammenhang mit der Lernarbeit wird Bildung vorwiegend als *Können* anstatt des bloßen *Sich-Auskennens* verstanden. Mit der Lernarbeit begeben sich die Menschen in einen Entwicklungsprozess, worin sie persönliche Lebenssinnbestimmungen entdecken, die in weiterer Folge auch verwirklicht werden können. So werden der Gesellschaft immer mehr „Lebensunternehmer“ entwachsen, Persönlichkeiten, die das gesamte eigene Leben als

Unternehmertum begreifen. Dabei wird es üblich sein, die Hauptgewichtung der Energie je nach Lebensabschnitt zu variieren. Stehen zu einer bestimmten Zeit der Partner und Familie oder soziale Tätigkeiten im Vordergrund, kann in einer anderen Phase die gesamte Kraft dem beruflichen Erfolg gewidmet werden (Opaschowski, 2008; Zellmann, 2010). Insgesamt wird die außerschulische und nachberufliche Bildung zur dritten Kraft neben der Bildung in Schule und Beruf heranwachsen (Opaschowski, 2003).

Zukünftig sollen Schulfächer mit besonderer lebenspraktischer Bedeutung wie der Musik-, Theater-, Sport-, Kunst- und Religionsunterricht wieder vermehrt in den Lehrplan integriert werden und nicht mehr unter Sparmaßnahmen leiden müssen. Diese Fächer zeichnen sich vor allem dadurch aus, dass sie das Spiel mit einem Arbeitscharakter verbinden, aber auch Arbeit mit einem Spielcharakter und einem Ernstcharakter. Der schulische Unterricht kann dadurch wesentlich offener gestaltet werden und Interessierte dazu einladen, sich (spielerisch) mit wichtigen Lerninhalten auseinanderzusetzen, sei es durch Neigungs- und Interessensgruppenarbeit, aber auch das Erlernen von Eigenaktivität in Selbsthilfe- und Gemeinschaftsaktionen sowie Schülerinitiativen (Opaschowski, 2008).

Wie in Kapitel zwei (High Tech/High Touch und die personenbezogene Dienstleistungsgesellschaft) bereits angeführt, ist eine Folge der Technisierung der Gesellschaft, dass Kinder vermehrt medialer Gewalt ausgesetzt sind. Mehrere Organisationen wie beispielsweise die American Psychological Association (APA) informieren Eltern über Mediengewalt und versuchen Kindern kritische Konsumgewohnheiten zu vermitteln. Sie geben Tipps zur Verringerung des Einflusses medialer Gewalt auf die ganze Familie. So sollen Radio, Fernsehen, elektronische Spiele und Videos nicht als Babysitter benutzt werden; Fernseher und Computerspiele sollen sich nicht in Kinderzimmern befinden und während der Mahlzeiten abgedreht bleiben; Eltern sollen ihre Kinder über Werbung und Medieneinflüsse aufklären und zudem Richtlinien darüber festlegen, was die Kinder ansehen dürfen und was nicht; schließlich sollen Erwachsene Kindern außerdem ein Vorbild sein, sie sollen ihren eigenen Medienkonsum einschränken und öffentlich für kindergerechtere Programme eintreten (Naisbitt et al., 1999).

Schulen werden sich der Notwendigkeit von Medienerziehung zunehmend bewusst.

Heutzutage wird weniger gelesen, es gibt weniger Richtlinien durch die Eltern, weniger Beschäftigung der Phantasie und Kinder verbringen weniger Zeit mit ihren Eltern als es früher üblich war, dafür mehr Zeit passiv vor dem Fernseher und anderen Bildschirmen. Sie müssen lernen, das durch Medien Konsumierte auszufiltern. Durch Medienerziehung können sie zu bewussten Medienkonsumenten werden, die kritisch denken, die Motive von Werbefachleuten und Programmierern hinterfragen und so besser erkennen können, wem was in welcher Weise verkauft werden soll. Medienerziehung sollte zu Hause beginnen und heranwachsende Menschen in ihrer Schullaufbahn begleiten. Damit soll ihnen beigebracht werden, weniger passiv fernzusehen und dabei wählerischer zu sein. Die wirkungsvollste Art dürfte Medienkunde sein, die Eltern und Kinder gemeinsam anspricht (Naisbitt et al., 1999). Letztere sollen trotzdem dazu angeleitet werden, ihre Freizeit sinnvoll zu nutzen und sich nicht nur mit Computerspielen und Filmen über Krieg und Gewalt zu beschäftigen. Dabei darf nicht vergessen werden, dass sie auch konkrete Freizeitangebote benötigen.

Die Schüler der heutigen Zeit leiden bereits unter den negativen Folgen des Fehlens emotionaler Intelligenz und sozialer Kompetenzen, dem Umgang mit seelischer Gesundheit und dem Verhalten. Die Unterrichtssituation wird zunehmend destruktiv. Bei dieser Beziehungsgestaltung zwischen Lehrenden und Lernenden kommt den Spiegelneuronen eine große Bedeutung zu. Für Pädagogen wird es immer schwieriger, eine geeignete Lernsituation und -umgebung für die Kinder und Jugendlichen herzustellen und zu erhalten. Für die Zukunft sollte ein wichtiger Schwerpunkt der Bildungspolitik das Training der dazu notwendigen Fähigkeiten für die Lehrer sein, da es wichtig ist, dass Eltern und Lehrer gut zusammenarbeiten, denn nur gemeinsam können sie die Kinder auf die Zukunft vorbereiten. Dies ist jedoch nicht immer der Fall und die Schüler übernehmen oft die Haltung der Eltern, die ihnen signalisiert, dass sie sich nicht für die Schule, Lehrer und Bildung insgesamt interessieren oder schlimmstenfalls völlig abwerten. Deshalb plädiert Bauer (2006) darauf, dass Eltern die Lernbemühungen der Schulkinder sehen sowie wahrnehmen und positiv zurückspiegeln sollten (Bauer, 2006). Doch nicht nur Eltern sind dazu aufgefordert, sondern auch die Lehrer im Unterricht sowie Erzieher und Betreuer von Kinder- und Jugendgruppen.

Die Auswirkungen von einfühelndem und nicht-wertendem Verstehen von Lehrern, Erziehern und anderen Betreuungspersonen, auch von Kindergärtnern (Textor, 2008), auf Kinder und Jugendliche, die von Tausch und Tausch (1998) formuliert wurden, sind

bemerkenswert. Die verstandene Person erhält ein Gefühl der Beachtung in ihrer persönlichen inneren Welt. Sie fühlt sich angenommen, nicht alleine und tief verstanden. Dabei wird das Gegenüber als besonders verständnisvoll wahrgenommen, eine Vertrauensbeziehung kann entstehen. Daraufhin wird sich die junge Person dem Gesprächspartner eher öffnen und sich ehrlich aussprechen. Sie kann nun über sich selbst und ihre persönlichen Erlebnisse und Erfahrungen sprechen, die für sie selbst und ihr Fühlen wichtig sind, und Wünsche und Ängste können gleichzeitig mitgeteilt werden. Dadurch setzt sich die Person zunehmend mit ihrem Selbst auseinander und gerät in tiefen Kontakt zu ihrer eigenen Person, sodass es zur Selbstexploration kommt. Durch das Mitteilen persönlicher (belastender) Erlebnis- und Gefühlsinhalte erfährt der junge Mensch ein gewisses Maß an Entspannung und Entlastung. Schließlich wird die Person offener für ihr eigenes Erleben und Fühlen, nimmt dies aufmerksamer wahr und lernt es lebendiger mitzuteilen, sie kann sich selbst besser akzeptieren und wird in ihrem Erleben widerspruchsfreier. Es wird ihr gelingen, zukünftig mehr als die Person, die sie ist, zu leben, anstatt sich zu verstellen und kann Masken, Lügen und Fassaden eher ablegen. Besonders wichtig ist auch die Tatsache, dass die vermeintliche Bedrohung durch Personen und Ereignisse in ihrer Umwelt in Beziehung zu sich selbst geringer wird. Dazu kommt die Fähigkeit, sich mit bisher als unlösbar angesehenen Problemen auseinanderzusetzen und sie zu klären. Lehrer müssen sich stets dessen bewusst sein, dass Empathie von Kindern und Jugendlichen durch alltägliches Wahrnehmungslernen und bestimmte Unterrichtsinhalte gefördert werden kann.

Auch auf den Lehrer, Erzieher und andere Betreuungspersonen wirkt sich empathisches Verstehen aus. Beim wirklichen Hören der Kinder oder Jugendlichen fühlt er tiefe Bereicherung und gewinnt einen Einblick in deren Seele durch das, was ihm anvertraut wird. Dies verleiht ihm die Gabe, die Kinder und Jugendlichen in der Auseinandersetzung mit ihren Erfahrungen und im besseren Umgang mit ihrem Fühlen und ihren Erlebnissen zu fördern. Dadurch erhalten sie die Möglichkeit der angemessenen Selbstbestimmung. Durch das Nicht-Werten der erzieherischen Person fühlt sich der Verstandene nicht bedroht und kann sich angstfrei äußern. Versucht sich ein Lehrer in die Schüler seiner Klasse empathisch einzufühlen, benötigt er keine Persönlichkeitsfragebögen oder Angsttests, um wichtige persönliche Dinge von seinen Schülern zu erfahren. Dadurch kann er die Auswirkungen verschiedener Erlebnisse und Erfahrungen auf die Kinder und Jugendlichen erkennen. Weiters bekommt er einen Eindruck davon, wie er mit Hilfe seines Verstehens den Lern- und Wachstumsprozess der Schüler

bedeutsam fördern kann (Tausch/Tausch, 1998).

Es ist wichtig zu versuchen, die innere Welt von Kindern und Jugendlichen zu verstehen. Fühlt sich die junge Person in ihrer inneren Welt von den Eltern, Lehrern etc. nicht gehört und verstanden, so wird sie sich zukünftig verschließen und nicht beziehungsweise nicht weiter öffnen. So wird sie mehr unter inneren Spannungen leiden und sich hinter einer Fassade verstecken. Beim Verstehen der jungen Menschen kommt es zu einer Förderung der psychischen Funktionsfähigkeit, wenn sie sich mit ihrem eigenen Erleben auseinandersetzen. Öffnet sich eine Person einem Gesprächspartner, fürchtet dabei jedoch Missachtung oder keinen sensiblen Umgang mit diesen Informationen, wird sie tiefe Verletzung und Angst empfinden. Dadurch wird sie sich zukünftig noch weniger trauen und ihre persönlichen Gefühle und Erlebnisse nicht mehr mit Anderen teilen. Schließlich verschließt sie sich dann auch der inneren Welt anderer Menschen (Tausch/Tausch, 1998).

Tausch und Tausch (1998) weisen darauf hin, dass einführendes Verstehen für Eltern, Erzieher, Lehrer und generell Erwachsene nicht immer leicht aufzubringen ist, in der Regel ist das Ausmaß der Empathie eher gering. Insgesamt machen Kinder, Jugendliche, aber auch Erwachsene nur selten die positive Erfahrung, dass eine andere Person sie in ihrer inneren Welt hört und sie ohne Wertung und Belehrung richtig versteht. Trotzdem sind sich Erwachsene meistens im Klaren darüber, wie wichtig einführendes Verstehen für ein harmonisches und gesundes Zusammenleben sowie die Entwicklung der Kinder und Jugendlichen ist. Ein Beispiel dafür findet sich in einer alltäglichen schulischen Situation: Ist ein Schüler entmutigt und sagt, dass er etwas nicht schafft, antwortet der Lehrer darauf oft mit „Kopf hoch, das wird schon!“ oder „Das ist doch Unsinn, das kannst du doch!“. Stattdessen sollte sich der Lehrer um das Verstehen der inneren Welt seines Schülers bemühen und ihm sagen „Du hast Angst (beziehungsweise Du bist mutlos), dass du das nicht bringst, meinst du das?“ (Tausch/Tausch, 1998, S.192). Schafft der Lehrer es, auf die innere Welt des Schülers einzugehen, gibt er ihm die Möglichkeit, sich darin nicht alleingelassen zu fühlen und sie stattdessen selbst zu verstehen und zu akzeptieren. Es würde ihm gelingen, sich mit seinem Erleben, seinen Erfahrungen und Gefühlen auseinanderzusetzen und schließlich besser damit umzugehen. Der schulische Alltag ist jedoch eher davon bestimmt, dass Schülern keine Möglichkeiten gegeben werden, ihre innere Welt angstfrei zu äußern und sie zu klären. Was heutzutage in der Schule von den Kindern und Jugendlichen gelernt wird, ist ihre innere Welt nicht vor Anderen zu öffnen und sie auch zunehmend

vor sich selbst zu verstecken. Währenddessen sollten sie jedoch ihre persönlichen Stärken und Schwächen kennenlernen sowie die persönlichen Wünsche, Bedürfnisse und Ängste von sich selbst und Anderen. Die Erziehungsumwelt, in der sie aufwachsen, ist oft (noch) durch die Ignoranz der inneren Welt und des Fühlens der Schüler geprägt, sie lernen somit diese wertvolle und bedeutsame Komponente des zwischenmenschlichen Lebens nicht (ausreichend) kennen (Tausch/Tausch, 1998).

Jugendliche sind mit wachsender Gewalt anderer Jugendlicher konfrontiert und schaffen nach dem Schulabschluss oft den Einstieg in das Berufsleben nicht, weil sie keinen Ausbildungs- oder Arbeitsplatz bekommen. Daneben brauchen sie weitere sinnvolle Beschäftigungsfelder wie den Umweltschutz, soziales Engagement oder sportliche Herausforderungen, um der Jugendarbeitslosigkeit vorzubeugen (Zellmann, 2010). Davon abgesehen haben sie meistens nicht richtig gelernt, wie man sich im Beruf verhalten soll und können mit den Anforderungen, die an sie gestellt werden, oft nicht umgehen. Diesem Problem könnte mit einer Form des Self Science-Curriculums vorgebeugt werden. Der sogenannte Self Science-Lehrplan beschäftigt sich mit der Selbstwahrnehmung, dem Erkennen der eigenen Stärken und Schwächen und dem Sehen der eigenen Person in einem positiven und realistischen Licht. Die Selbstwahrnehmung impliziert auch das Erkennen der eigenen Gefühle, der Entwicklung eines Vokabulars dafür und die Wahrnehmung des Zusammenhangs zwischen Gedanken, Gefühlen und Reaktionen. Dazu kommt das Wissen über den Umgang mit Gefühlen und die Entwicklung und Schärfung der Empathie, damit die Gefühle Anderer verstanden werden und sie sich in ihre Lage einfühlen können. Dies beinhaltet ebenso das Respektieren abweichender Ansichten von anderen Menschen. In der Auseinandersetzung mit dem Thema Beziehungen lernen Kinder, Anderen gut zuzuhören und Fragen zu stellen. Sie sollen zwischen dem, was jemand sagt oder tut, und den persönlichen Reaktionen und Urteilen unterscheiden können und dabei selbstbewusst sein. Kinder werden mit Strategien zur Kooperation und Konfliktlösung sowie der Kompromissaushandlung vertraut gemacht und das Self Science-Curriculum behandelt die Entwicklung und Förderung weiterer emotionaler Kompetenzen wie das Treffen persönlicher Entscheidungen, den Abbau von Stress, Einsicht, Selbstakzeptanz, persönliche Verantwortung, Selbstsicherheit und Gruppendynamik (Goleman, 1997). Es ist wichtig zu erkennen, dass auch der Kindertageseinrichtung eine besonders große Aufgabe bezüglich der Vermittlung wichtiger Kompetenzen für die Zukunft zukommt.

Dieser Ort besitzt das Privileg, kein bestimmtes Wissen vermitteln zu müssen wie es in der Schule der Fall ist. Stattdessen können Kinder anhand von Projektarbeiten exemplarisch lernen. Dabei müssen sie kooperieren, kommunizieren und diskutieren, was Teamfähigkeit, Kompromissbereitschaft und kommunikative Kompetenzen fördert. Sie können beim Erfahrungslernen alle ihre Sinne schulen oder sich mit Medien wie Computer und anderen auseinandersetzen. Sie dürfen grundsätzlich die Auswahl von Aktivitäten mitbestimmen und üben sich in der Selbst- und Fremdwahrnehmung und Problemlösefähigkeit. Solche Einrichtungen legen besonders viel Wert auf die Sozialerziehung. Darüber hinaus bietet sich hier das Kennenlernen anderer Kulturkreise an. Dadurch lernen Kinder einander zu achten, sie tolerieren eher andere Religionen, Werte und Verhaltensmuster und kommen besser miteinander aus (Textor, 2008). Im Hinblick auf eine Gesellschaft der Zukunft, die sich durch den Mix verschiedener Kulturen und Religionen auszeichnet, stellt dies eine besonders erstrebenswerte Fähigkeit dar. Ein weiterer Vorteil von Kindertagesstätten ist die Möglichkeit der frühen Vermittlung von Entspannungstechniken, damit die Kinder lernen, zur Ruhe zu kommen. Auch diese Fähigkeit wird für die Anforderungen der Zukunft notwendig sein, um zu einem psychischen Gleichgewicht im Alltag zu finden.

Die Bildungspolitik der Zukunft wird sich auf ein Ganztagschulenmodell vorbereiten müssen (Opaschowski, 2008; Textor, 2008; Zellmann, 2010). Das heißt jedoch nicht, dass die Lernfächer bloß ausgedehnt werden sollen, um den Tag zu füllen, sondern dass zum Beispiel die Unterrichtszeiten neu geregelt werden. Außerdem sollte es zusätzlich Fächer ohne Benotung geben. Die Schüler sollen weiters ausreichend Wahlmöglichkeiten besitzen, um ihren persönlichen Interessen nachgehen zu können. In dieser Schulform sollen ihnen Freiräume und Freizeitangebote aufbereitet werden. Es könnten verschiedene Hobby- und Sportgruppen, Theatergruppen, Bands, Ateliers oder Experimentiergruppen entstehen. Textor (2008) weist darauf hin, dass die Kinder und Jugendlichen nicht mit Wissen überfordert werden müssen, sondern dass davon ausgegangen werden kann, dass sie sich diejenigen Kompetenzen, die sie für die Bewältigung der Zukunft brauchen, selbstständig im schulischen und außerschulischen Bereich erarbeiten werden.

Opaschowski (2008) prognostiziert, dass das „Life long learning“ zu einem Trend werden wird. Bildung wird somit zum lebensbegleitenden Prozess mit einer neuen

Bedeutung im höheren Alter nach dem Verlassen des Berufes. Charakterisiert ist diese neue Form durch die Freiheit von materiellen und beruflichen Gründen. Immer mehr Universitäten haben bereits begonnen, ein Studium für Personen in der nachberuflichen Lebensphase zu entwickeln. Generell findet in dieser Zeit die Auffrischung vorhandener Kenntnisse und der Erwerb neuer Kenntnisse statt. Dieser „dritte Bildungsweg“ zielt nicht unbedingt auf wissenschaftliche Abschlüsse ab, sondern auf gewünschte und sinnvolle Beschäftigung in der freien Zeit, Wissenserwerb und persönliche Sinngebung. Auf diese neue Entwicklung werden sich Universitäten und Volkshochschulen immer stärker einstellen müssen, um die Bedürfnisse der Bevölkerung, der Lernwilligen zu stillen (Opaschowski, 2008).

In der Zukunft wird die Leistungsgesellschaft auch als Lerngesellschaft bezeichnet werden. Es gibt verschiedene Möglichkeiten, wie Bildungsangebote zukünftig vermittelt werden können, die je nach Entwicklung und Bedürfnissen der Gesellschaft Nachfrage erfahren und sich immer wieder anpassen müssen. Sicher ist zumindest, dass sich die Volkshochschule, wenn sie in der Zukunft bestehen will, von der Idee der überwiegend reinen Abendschule verabschieden und rund um die Uhr Kurse anbieten muss. Die Nachfrage nach Vormittagsangeboten, Wochenendveranstaltungen und Wochenkursen wird zunehmen. In weiterer Folge sind Dozenten gefordert, die freiberuflich tätig sind und sich zeitlich nach Anderen richten können. Nebenberufliche Vortragende werden zunehmend mit den Kurszeiten in Konflikt geraten und früher oder später überfordert sein. Zeitflexibilität ist das Schlüsselwort für die Zukunft; die Menschen möchten sich in ihrer freien Zeit aus- und weiterbilden, sind zeitlich flexibler als bisher durch die Abwandlung von den festgelegten traditionellen Arbeitszeiten. Dadurch werden sich die Lernangebote an den individuellen Tagesabläufen der Lernenden orientieren müssen. Die Abendzeit ist heutzutage für Familien, Ausgehen und Medien reserviert, weshalb immer mehr Leute Vormittagsprogramme bevorzugen (Opaschowski, 2008).

Zukünftig wird sich auch das Berufsfeld der Fortbildungseinrichtungen stark vergrößern. Es wird immer mehr Berufs- und Arbeitswechsler geben, die sich eher gezwungenermaßen als gewollt auf beruflicher Ebene neu orientieren. Zudem lassen die Anforderungen des Arbeitsmarktes den Weiterbildungsbedarf ansteigen (Zellmann, 2010).

Die Zukunft erfordert Bildungsangebote, die wohnungsnah sind, demnach sollen sie

direkt vor der Haustüre oder zumindest nicht weit entfernt stattfinden, einfach zu erreichen und präsent sein. Dadurch können die Zielgruppen sehr gut angesprochen werden, immerhin verbringen sie dort den Hauptteil ihrer Lebenszeit. In ihrer gewohnten Umgebung können sie sich zwanglos und ganz freiwillig betätigen, müssen aber nicht. Um die Menschen besser in die Angebote einbinden zu können, gilt es zukünftig die Bildung und das soziale Nahmilieu stärker in motivationaler, inhaltlicher sowie räumlicher Weise miteinander zu verbinden. Wohnungsnahe Bildungsaktivität basiert grundsätzlich auf einer Freiwilligkeit und der Neigung sich in offenen Situationen selbstgewähltem Erfahrungslernen hinzugeben. Hier werden verschiedene Lernanregungen mit Kultur, spielerischen Elementen und sozialen Erlebnissen kombiniert. Wollen wohnungsnahe Bildungsangebote realisiert und langfristig aufrechterhalten werden, braucht es zum Beispiel Teilnehmerwerbung durch Bezugspersonen im Wohnbereich, Personen in Anlaufstellen wie in der Schule, Arztpraxis oder Post. Teilnehmer sollten vor der Haustüre abgeholt werden, Bildungsangebote müssen für die Teilnehmer attraktiv gestaltet sein und in ihrer Umgebung (Haus, Garten, Nachbarschaft etc.) durchgeführt werden können. Durch die bereits vorhandene Vertrautheit mit dem sozialen Umfeld kommt es zu geringeren Hemmungen beim Zugang in die Gruppe, es gibt weniger Teilnahmeängste und das Ausmaß der Motivation ist höher. Darüber hinaus ist es für die Durchführenden der Bildungsangebote von großer Bedeutung, das Angebot auf das Zeitbudget und die Zeitwünsche der verschiedenen Zielgruppen abzustimmen. Unterschiedliche Teilnehmergruppen haben jeweils andere Wünsche und Bedürfnisse, beispielsweise Pensionisten und berufstätige Eltern mit Kindern. Der Empfang der Teilnehmer soll von Akzeptanz und Toleranz geprägt sein und Wahl-, Entscheidungs- und Initiativmöglichkeiten für die teilnehmenden Personen offen lassen. Dabei kommt dem Kursleiter eine verantwortungsvolle Rolle zu, denn er fungiert gleichermaßen als Ermutiger, Anreger, aber auch als Berater und helfende Person; anregen sollte er durch nicht-direktive Methoden, um die Eigeninitiative zu aktivieren und selbst mit Spaß und Begeisterung dabei sein und gewissermaßen als positives Vorbild gelten. Damit die Bildungsangebote nicht in Vergessenheit geraten, durchgehend präsent sind, ausreichend Leute erreichen und anziehen sowie sich eine eventuell in diesem Zusammenhang entstandene Gruppe nicht wieder auflöst, muss ein durchgehendes Jahresangebot gestellt werden. Dies betrifft besonders die Zeit während des Urlaubes vieler Personen und vor allem die Schulferien. Gelegenheiten sollen geschaffen werden, damit sich die Teilnehmer auch

untereinander kontaktieren können. Das Ziel ist es, Gruppenerlebnisse zu ermöglichen und zu fördern (Opaschowski, 2008). Opaschowski (2008) appelliert an dieser Stelle vor allem an Volkshochschulen, mehr solcher Angebote umzusetzen. Bisher ist eine offene Bildungsarbeit in Form der Wohnungsnähe noch weitgehend unerreicht. Sie dient dazu, um sich mitzuteilen, miteinander umzugehen, mit Lust zu lernen und der Möglichkeit der Entfaltung jedes Einzelnen und von Gruppen. In diesem Zusammenhang fordert. Der Verfasser fordert die Volkshochschulen auf, sich dahingehend zu verändern, dass sie den Status der spezialisierten Bildungseinrichtungen verlassen, die von speziellen Kenntnissen ihrer Besucher ausgehen. Sie vermitteln dadurch für diejenige, die mit ihrer Benutzung nicht vertraut sind, ein ähnliches Bild wie ein Theater oder Museum: Volkshochschulen bieten Leistungen für Spezialisten mit genügend Wissen und einem bestimmten Können. Die meisten Menschen, die keinen näheren Einblick gewinnen, fühlen sich durch ihren Anspruch überfordert. Darum gilt es, Bildungsangebote in Zukunft bewusst ermutigend aufzubauen. Ansonsten kann es bei der Entmutigung möglicher Interessierter bleiben, da sie sich durch den (vermeintlichen) Anspruch der Volkshochschulen gehemmt fühlen (Opaschowski, 2008).

Im 21. Jahrhundert wird sich die Bildungsarbeit an verschiedenen Prinzipien orientieren müssen. Um den Menschen keine Überwindung zu kosten, muss sie sich an die *Motivation* der Menschen zu persönlichem Erleben richten. Damit sich die Lust am Lernen von selbst wieder entwickeln kann, muss Bildung zuerst wieder als Erlebnis angesehen werden. Darüber hinaus muss sie *inhaltlich* Merkmale wie das Selbst-Aktiv-Sein, Spontaneität, Spaß, sozialen Kontakt und Entspannung verkörpern, worauf die Menschen ansprechen. Außerdem muss die Bildungsarbeit Handlungskonzepte entwerfen, die als aktivierend-kreativierend gelten. Dadurch sollen die Wünsche der Bevölkerung nach Aktivität, Entfaltung und Gestaltung befriedigt werden. Eine weitere Aufgabe ist es, Lebensstile, die bereits gelebt werden oder zumindest erkennbar sind, langfristig anzureichern, wobei nicht vergessen werden darf, dass sie unbedingt animativen Charakter erhalten soll, was stets Ermutigung, Motivation, Anregung, Aktivierung, aber auch Anleitung und Förderung impliziert (Opaschowski, 2008).

5.2.2 Freizeitpädagogik/Pädagogische Freizeitforschung

Die Freizeitpädagogik/pädagogische Freizeitforschung²⁰ kommt einem dringenden Bedarf der Gesellschaft nach einer Pädagogik nach. Diesbezüglich werden Spiel, Geselligkeit, Spaß und Erlebnisorientierung in anregender, genussvoller und produktiver Weise mit dem Wissenserwerb, sozialem Engagement sowie kultureller Entfaltung und kritischer Reflexion verbunden (Bonner Positionspapier, 1999). Durch die neuen Arbeitsformen, womit unter anderem Arbeitszeitverkürzungen einhergehen, nimmt die Bedeutung der Freizeit in quantitativer, aber auch in qualitativer Hinsicht zu. Aus diesem Grund entwickelt sich die Freizeitpädagogik/pädagogische Freizeitforschung als eine wissenschaftliche Teildisziplin der Pädagogik (Freericks, 2003).

Die ursprüngliche „Freizeitpädagogik“ basierte auf dem Konzept der Lebensarbeit. Aufgrund von Teilzeitarbeiten, Mobilarbeiten, Zeitarbeiten, Telearbeiten, Gelegenheitsarbeiten und sogenannten „McJobs“, den Niedriglohnarbeiten, ist dieses Konzept nicht mehr aktuell und muss an die neuen Gegebenheiten angepasst werden. Der alte Produktivismus, in dem die Arbeit eine zentrale Rolle im Leben spielt, wird von der „neuen Produktivität“ abgelöst. Die mit Berufsarbeit verbrachte Zeit verringert sich, während die Möglichkeiten außerberuflicher Aktivität wachsen. Arbeit impliziert in diesem Verständnis, auch an sich selbst zu arbeiten. Die Tendenz der Zukunft ist ein Rollentausch von Arbeit und Freizeit, wobei Arbeit Spaß machen kann und Karrieren auch in der Freizeit möglich sind. Schließlich entsteht eine neue Existenzform, in der Arbeit und Freizeit, Bildung und freiwilliges Engagement miteinander vermischt werden. Die pädagogische Freizeitforschung fragt sich, ob ein neuer „Typ Mensch“ gebraucht wird und wie er sich in Zukunft bilden muss. Bildung wird schließlich lebensbegleitendes Lernen, denn wer sich nicht weiterbildet, bleibt auf der Strecke. Arbeit wird zukünftig auch Lernarbeit sein, weshalb sich Lernziele vermehrt auf Lebensziele und -stile beziehen müssen. Die wichtigste Aufgabe der Pädagogik ist dann die Erziehung zur Selbständigkeit und selbständigen Lebensführung (Bonner Positionspapier, 1999). Darüber hinaus ist es besonders wichtig, den Kindern und

²⁰ Im Jahre 1998 wurde in der Kommission Freizeitpädagogik der Deutschen Gesellschaft für Erziehungswissenschaft die Umbenennung der Bezeichnung Freizeitpädagogik in Pädagogische Freizeitforschung beschlossen. Mit dem neuen Terminus soll sich der Bereich für ein breites Spektrum von Forschungsschwerpunkten öffnen, eine deutlichere empirische Ausrichtung signalisieren und auf mehr interdisziplinäres und internationales Profil verweisen. Die Freizeitpädagogik bleibt weiterhin als praxisrelevanter Begriff bestehen, muss jedoch um die Ansprüche pädagogischer Forschung erweitert werden. Das Bonner Positionspapier (1999) behandelt diese Entwicklung eingehender. Die Autorin dieser Diplomarbeit verwendet die pragmatische Schrägstrich-Lösung.

Jugendlichen des 21. Jahrhunderts, aber auch den Erwachsenen, eine gewisse Orientierung und Möglichkeiten der Beschäftigung anzubieten, da sie oft nicht zu wissen scheinen, wie sie sich sinnvoll (selbst) beschäftigen können. Sie erhoffen sich eine Art „Zeitvertreib“ durch elektronische Zerstreuung wie zum Beispiel Fernsehen und sind nicht in der Lage, ihre freie Zeit anders zu nutzen. Dem kommt die Tatsache hinzu, dass zu viele Kinder und Jugendliche einen eigenen Fernseher, DVD-Player, Computer oder eine eigene Spielkonsole besitzen, mit der/dem sie sich stets dann beschäftigen können, wenn sie nichts Besseres mit ihrer Freizeit anzufangen wissen. Die Herausforderung ist es, Inhalte für die zunehmende freie Zeit neben der Erwerbszeit zu schaffen, da die Menschen es offenbar (noch) nicht selbst können. Eine Art „Freizeitcoach“ könnte künftig Abhilfe schaffen, der Kinder, Jugendliche, aber auch Erwachsene gezielt bei ihrer Freizeitgestaltung unterstützt und ihnen Möglichkeiten aufzeigt.

Im Zusammenhang mit Freizeitpädagogik/pädagogischer Freizeitforschung rückt der Aspekt des Zeitmanagements ins Licht. Jede Person ist angewiesen, ihre persönliche Lebenszeit zu planen und zu organisieren, stets vor dem Hintergrund innerer und äußerer Zeitvorgaben. Dabei wird vorausgesetzt, dass der Einzelne mit seiner Zeit kompetent reflexiv umgehen kann. Das heißt, er muss bereit und fähig sein, seine Zeit selbstbestimmt und eigenverantwortlich zu gestalten. Dies muss vor dem Hintergrund der immer flexibler werdenden Erwerbsarbeitszeit passieren, wodurch auch die Freizeit beeinflusst wird, weshalb die Zeitkompetenz ein Lernziel im 21. Jahrhundert ist (Freericks, 2003; Mayr, 2001). Im Zusammenhang mit der Zeitkompetenz gilt es den Kindern in der Volksschule bereits ein Gefühl dafür zu vermitteln, welche Bedeutung der Zeit im personenbezogenen Dienstleistungszeitalter zukommt, wenn die berufliche Tugend des 21. Jahrhunderts jene ist, Kunden bei der Zeitersparnis zu unterstützen. Darüber hinaus wird die neu gewonnene Eigenzeit durch die Arbeitszeitverkürzung zu einem neuen Wohlstandselement, wobei der Umgang damit erst erlernt werden muss (Zellmann, 2010).

Freizeitpädagogische Angebote beinhalten zum Beispiel sportliche Betätigung, die oft in Vereinen stattfindet. Innerhalb dieses Vereinsrahmens können Kinder und Jugendliche Zusammenhalt und regelmäßige Strukturen erfahren, die hilfreich für ihre Identitätsfindung und Persönlichkeitsentwicklung sind. Darüber hinaus ermöglichen sie ihnen den Austausch mit Gleichaltrigen und Personen, die die gleichen Interessen haben

wie sie selbst. Auch auf der kulturellen Ebene können Kinder und Jugendliche ihre Freizeit sinnvoll gestalten und einen Ausgleich zu ihrem Schul- und Ausbildungsalltag schaffen. Grundsätzlich zählen zum Bereich der Freizeit auch die erlebnispädagogischen Möglichkeiten.

5.2.3 Erlebnispädagogik

Der Erlebnispädagogik kommt eine besonders große Aufgabe zu, um den Kindern und Jugendlichen des 21. Jahrhunderts in ihrer Persönlichkeits- und Identitätsentwicklung und beim Umgang mit der Zeit, in der sie aufwachsen, beizustehen. Michl (2009) ist der Meinung, dass das Sitzlernen ehestmöglich eine Erweiterung erfahren muss. Positive Forschungsergebnisse in Bezug auf das Lernen durch Handeln, Anschaulichkeit und über die Sinne liegen vor; in der Bildung der Zukunft soll mehr mit dem Körper und über ihn gelernt werden. Die Erlebnispädagogik beruht auf dem Versuch der Verbindung von Kopf, Hand und Herz in ganzheitlicher Weise²¹. Im Gegensatz dazu wird deutlich, dass der aktuelle Lehrplan der Schule den Wert der körperlichen Erfahrung nicht besonders hoch schätzt, da die Anzahl der Sportstunden im Lehrplan verkürzt wurde und sehr niedrig gehalten wird. Dabei ist den Verantwortlichen offenbar nicht bewusst, wie wichtig diese Art von körperlichen Erfahrungen für die Entwicklung der Kinder und Jugendlichen ist, besonders mit dem Hintergrundwissen über die viele Zeit, die sie vor dem Fernseher oder Computer zubringen und die verschiedenen Essstörungen, unter denen viele leiden. Trotzdem bleibt es unumgänglich, der jungen Generation diese Angebote immer wieder schmackhaft zu machen und sie zu motivieren, damit sie „dranbleiben“ und vor allem mit Freude wiederkommen. Schlagworte aus dem Vokabular der Kinder und Jugendlichen dürften wohl „Spannung“, „Action“ und „Abenteuer“ lauten. Darüber hinaus ist die oftmals signifikante Verbesserung von Lehrer-Schüler-Beziehungen durch Schulsportwochen nicht zu unterschätzen. In diesem Rahmen abseits des Regelunterrichts können sie sich außerdem besser kennenlernen und sich besser über intime Dinge unterhalten (Michl, 2009).

Erlebnispädagogische Konzepte bieten sich auch in der Sozialarbeit mit Jugendlichen an, die zuvor ein extremes Risikoverhalten als Ausdruck ihrer Abenteuerlust an den Tag

²¹ Aus Platzgründen werden die Definition und die Grundlagen der Erlebnispädagogik nicht weiter angeführt. Umfangreiche weiterführende Literatur liefern Michl (2009), Reiners (1995) und Felten (1998).

legten. Diese Form der Pädagogik ist gekennzeichnet durch die Körperlichkeit mit der Lust an Bewegung, Leistung und Sport. Viele Menschen gelangen erst durch richtiges „Auspowern“ zu Ruhe, Stille und zum Nachdenken, weshalb vorher das Gegenteil erfahren werden muss, was Anstrengung, Leistung, Entbehrung, Überwindung sowie Ausdauer und Action braucht. Die Betonung liegt auf der Tatsache, dass sich der Pädagoge früher oder später überflüssig machen soll, weshalb er pädagogische Freiräume erschaffen muss, um die Entstehung von Spielgruppen und Peer-Groups zu ermöglichen (Michl, 2009). Dabei nimmt er gleichzeitig die Rolle des Experten, Erlebnisgefährten und Prozessbegleiters (Reiners, 1995) ein und leistet einen wichtigen Beitrag zur sozialen Eingliederung in die Gesellschaft und Erziehung.

Opaschowski (2008) weist ausdrücklich darauf hin, dass in die Entwicklung von didaktischen Programmen für die Zukunft erlebnispädagogische Erfahrungen eingebaut werden sollen. In der Zukunft verortet er neue Lern- und Bildungsstätten, die er als „sozusagen freie Lernclubs und Bildungsakademien“ beschreibt, die mit Lernhelfern und Mentoren auf freiwilliger Basis ausgestattet sind. Aspekte der Lernarbeit sind dann erstens das *Lernen durch Tun* und Handlungsorientierung mit einem besonderen Augenmerk auf Prozess und Unterwegssein, und zweitens das *Lernen durch Erleben* wodurch besseres und nachhaltigeres Lernen gelingt. In diesem Zusammenhang wird die Wechselwirkung von Handeln und Wirkung sowie Verhalten und Erfolg deutlicher. Drittens kommt das *Lernen durch die Sinne* hinzu, das als Gegenpol zu Erfahrungen von Anderen dienen soll. Damit werden unmittelbare Lernerfahrungen durch Sehen, Riechen, Schmecken, Hören und Tasten möglich. Schließlich ist der vierte Punkt das *Lernen durch Muße*, das der immer stärker werdenden Beschleunigung aller Lebensbereiche der Menschen entgegenwirken soll. In diesem Bereich kann durch schöpferische Pausen die Langsamkeit des Lebens wiederentdeckt werden, das zudem entschleunigt wird (Opaschowski, 2008).

Der Mensch von heute verbringt den Großteil seiner Lebenszeit in Räumen, kann sich die Welt jedoch mit Hilfe von verschiedensten Fernsehkanälen, DVD-Player, Computer etc. in die Räume „hineinholen“. Für die Entwicklung von Kindern und Jugendlichen ist es trotzdem unentbehrlich, das Leben am eigenen Leibe zu erfahren. Die Medien stellen eine große pädagogische Macht dar, die nicht Überhand gewinnen darf. Aus diesem Grund ist es zum einen notwendig, dass die Erziehenden ihrer Aufgabe ausreichend nachkommen und dem Nachwuchs eine Lernkultur überbringen, die sich durch Spaß

und Spannung auszeichnet und in der auch noch die Möglichkeit zur Selbsterziehung Platz hat. Zum anderen wird die moderne Pädagogik nie gegen die Medien ankämpfen können, deshalb sollte sie besser *mit ihnen* statt *gegen sie* arbeiten (Michl, 2009).

Grundsätzlich soll der Erlebnispädagoge durch ein umfangreiches Angebot unausweichliche Situationen ermöglichen, damit die Teilnehmer sich bewähren und ihre Grenzen austesten können (Reiners, 1995). Die Effizienz des Lernens in der Natur wird von Michl (2009) folgendermaßen formuliert: Erstens gleicht es Statusunterschiede aus, da der Alltag in den Hintergrund rückt, und zweitens erlaubt es die direkte Erlebbarkeit der Ursache und Wirkung des Handelns, was einen Lernanlass darstellt; als dritter Aspekt sei angemerkt, dass Emotionen und Kommunikation beim Lernen in der Natur einen hohen Stellenwert einnehmen und viertens prägen Naturerlebnisse die Menschen. Insgesamt sollen sich Pädagogen eher zurückhalten, weil sonst ihre eigenen Themen und nicht die der Teilnehmer im Vordergrund stehen. Die Wiederholung der Erfahrungen ist von großer Bedeutung, weshalb die Kinder und Jugendlichen stets animiert und motiviert werden sollen. Die gemachten Erfahrungen und Erlebnisse sollen bleibende Eindrücke hinterlassen (Michl, 2009).

Erlebnispädagogische Interventionen können beispielsweise zwei- oder mehrtätige Wanderungen beziehungsweise Touren oder Expeditionen unter dem Motto von „Erlebnistagen“ sein. Bei solchen Ausflügen wird den Kindern und Jugendlichen vieles abverlangt. Sie müssen sich um die Planung kümmern, um Nahrung und Getränke, Kleidung und das Kartenlesen sicherstellen. Sie müssen sich auch mit der Durchführung vertraut machen, damit sie sich ihre Kräfte geschickt einteilen, Blasen an Füßen vermeiden und im Bedarfsfall verarzten können und die Gehmärsche durchhalten. Außerdem haben sie für die Übernachtung zu sorgen, indem sie einen passenden Übernachtungsplatz auftreiben, Zelte aufbauen, Kochen etc. Schließlich darf die Reflexion über das Erlebte nicht zu kurz kommen, wo zum Beispiel besprochen wird, ob Konflikte genutzt und als Lernchancen betrachtet werden können, und ob die Zusammenarbeit beim Überwinden von Hindernissen funktioniert. Weitere Möglichkeiten zum Lernen bietet die Erlebnispädagogik beim Klettern, Hochseilgarten, Rafting oder Ähnlichem (Michl, 2009). Damit diese verschiedenen erlebnispädagogischen Erfahrungen von den Kindern und Jugendlichen gemacht werden können, müssen sie ein hohes Maß an Vertrauen in sich selbst und in Andere aufbringen. Sie werden gefördert, wenn es darum geht zusammenzuhelfen, um verschiedene Problemlösungsaufgaben oder andere Tests zu bestehen, was wiederum

Aufmerksamkeit und Einfühlsamkeit erfordert. Ihr Gruppenzugehörigkeitsgefühl kann gestärkt werden, sie lernen Verantwortung zu übernehmen und was es heißt, sich auf jemand anderen verlassen zu können beziehungsweise zu müssen. In diesem Zusammenhang bekommen sie auch die Möglichkeit, Ängste und Hemmungen abzubauen (Vgl. u.a. Felten, 1998; Michl, 2009; Reiners, 1995). Am Ende werden sie tolle Erfahrungen für ihr Leben gesammelt und sich selbst und Andere besser kennengelernt haben. Auf diese Weise kann die Erlebnispädagogik die Kinder und Jugendlichen des 21. Jahrhunderts auf die Anforderungen der Zukunft vorbereiten und ihnen den Weg zu selbstbewussten, selbstbestimmten und stabilen Persönlichkeiten ebnen.

Einige Beispiele für Erlebnispädagogik als Kompensation von Verhaltensdefiziten werden von Felten (1998) vorgelegt. Dazu gehören das Erleben einer Landschaft mit allen Sinnen wie etwa ein paar Tage an einem See oder auf einer Insel zu verbringen oder der kreative Umgang mit Video und Fotografie, um sich kritisch mit der Mediennutzung auseinanderzusetzen. Weiters können sich Kinder und Jugendliche mit Musik und Computer beschäftigen, indem sie den Computer als Instrument verstehen, an dem eine ganz neue Technologie und neue Arbeitsweisen ausprobiert werden können oder sie können zu Musik malen, damit sie sich künstlerisch ausdrücken. Alternative Möglichkeiten sind weiters das Tanzen, um die Bewegung und Integration körperlicher und geistiger Prozesse und Gefühle anzuregen, und diverse Kreativworkshops. Letztere setzen ein gewisses Maß an Selbständigkeit und Selbstwertgefühl voraus. Die Gruppe pflegt ein positives Sozialverhalten, wenn einzelne Mitglieder sich und ihre Ideen und Werke zeigen können, ohne sich zu schämen und Angst vor Fehlern zu haben, für die sie diskriminiert werden könnten.

5.2.4 Pädagogik im Alter

Vor dem Aspekt der wachsenden älteren Bevölkerung und der höheren Lebenserwartung ist es wichtig, dass sich die Pädagogik in Verbindung mit der Geragogik zukünftig darauf konzentriert, älteren Menschen Programme und Möglichkeiten anzubieten, sich auch im Alter geistig und körperlich fit zu halten. Dazu gehören Denkaufgaben wie Puzzle, Spiele, Rätsel etc., aber auch das Wissen über den Umgang mit der zeitgemäßen, modernen Technik wie zum Beispiel mit Computern und dem Internet. Ihre Kreativität soll gefördert und ihre Sinne gefordert werden (Hughes, 2007).

Darüber hinaus ist es für ältere Menschen auch wichtig, über soziale Kontakte zu verfügen und sie aufrechtzuerhalten, die Förderung sozialer Aktivitäten ist dabei von großer Bedeutung.

Es zeichnet sich bereits heute ab, dass viele Personen auch im Alter noch erwerbstätig sein wollen, zum einen möglicherweise aus finanziellen Gründen, weil sie ihren Lebensstandard erhalten wollen und mit einer geringen Pension nicht auskommen, zum anderen aber auch um eine sinnvolle Tätigkeit zu verrichten. Viele ältere Menschen fühlen sich mit ihrer Pensionierung „abgeschoben“ und ungebraucht, obwohl sie sowohl körperlich als auch geistig durchaus noch in der Lage wären zu arbeiten und dies auch gerne tun würden (Vgl. u.a. Mayr, 2001; Opaschowski, 2008; Zellmann, 2010). Nicht alle wissen mit ihrer dazugewonnenen Zeit viel anzufangen und würden sich gerne nützlich machen. Das bedeutet für die Zukunft, dass es Berufsfelder geben muss, die sich vermehrt um ältere Menschen kümmern, sie professionell beraten, ihnen zur Seite stehen und im Bedarfsfall helfen, soziale Kontakte zu knüpfen. Dabei kann es sich beispielsweise um eine Art „Gesellschafter“ handeln, der zum Beispiel ältere Leute, die vereinzelt in einem Park sitzen, „zusammenbringt“ und den Kontakt zwischen ihnen anregt.

Eine Person, die den Alltag in einem Pensionisten-Wohnhaus wesentlich mitbestimmt und in Zukunft in großer Anzahl gefordert sein wird, ist der Animator. Er fordert die Heimbewohner auf, sich körperlich, geistig und handwerklich zu betätigen. Sein Ziel ist es, die Lebensfreude und -qualität der Menschen zu erhöhen und eventuelle Einsamkeit nicht aufkommen zu lassen. Er bemüht sich um die Förderung der sozialen Interaktion, Kreativität, Phantasie etc. und regt zur Eigeninitiative und Teilnahme an (kulturellen) Veranstaltungen an. Der Animator gestaltet und organisiert mit den Bewohnern Feste und Ausflüge und ist ihnen zum Beispiel beim Organisieren von Flohmärkten behilflich. Die Grundlage dieses Berufes ist die Ganzheitlichkeit und das Abzielen auf die Wiederherstellung, Erhaltung beziehungsweise Verbesserung der Handlungskompetenz, die alle möglichen Bereiche betrifft. Allen Senioren soll ermöglicht werden, aus vielen verschiedenen Tätigkeiten diejenigen zu wählen, die sie am meisten ansprechen (Mayr, 2001). Dieses Berufsfeld könnte auch auf den Bereich außerhalb des Wohnheimes ausgeweitet werden, da ältere Menschen in Zukunft wohl erst zu einem späteren Zeitpunkt in ein solches Heim ziehen werden und davor noch in ihrem eigenen Zuhause leben.

Nach Mayr (2001) ist das Berufsanforderungsprofil des Animators im Seniorenbereich

vor allem charakterisiert durch das Wissen über die biologischen, ökologischen aber auch psychischen und sozialen Prozesse des Alterns. Anhand dieser Kenntnis kann den Senioren ein auf sie abgestimmtes Programm geboten werden, um eine möglichst selbständige Lebensführung zu erhalten beziehungsweise wiederzugewinnen. Er muss zudem physisch und psychisch belastbar sein und wird die Heimbewohner oft bis zu ihrem Tod begleiten und animativ betreuen. Damit verbunden sind psychologische Langzeitpflege und begleitende Angehörigenarbeit, der Animator ist gleichzeitig auch Bezugs- und Vertrauensperson. Empathie ist eine wichtige Kompetenz von ihm, weil er auf sein Gegenüber einfühlsam eingehen soll. Er soll zudem über die Sprache und Gefühlsausdrücke das Innere der Bewohner verstehen können, diese sollen das Gefühl emotionaler Geborgenheit und sozialer Sicherheit bekommen (Mayr, 2001).

Die Entwicklung im Bereich der Altenpflege wird durch die demographische Entwicklung der Bevölkerung bestimmt. Nachdem die Anzahl der Senioren in Zukunft erheblich ansteigen wird (Vgl. u.a. Opaschowski, 2008; Statistik Austria, 2010, 2011; Zellmann, 2010), ist es besonders für Altenpfleger besonders wichtig, wertvolle soziale Kompetenzen im Umgang mit den Bewohnern beziehungsweise Patienten zu entwickeln, da die Altenpflege einen Beruf darstellt, der in der Zukunft besonders gefragt sein wird. Doch zuallererst ist die Politik aufgefordert, die steigende Lebenserwartung nicht zu ignorieren und im System dafür vorzusorgen (Zellmann, 2010).

In der Altenpflege zeigt sich Empathie von Seiten der Pflegepersonen gegenüber den zu Pflegenden zumeist nicht in der *Initiierung* einer Handlung, da diese oft einer vorbestimmten Behandlungs- oder Pflegeroutine folgt, sondern in der *Gestaltung* dieser Handlung. Es kommt auf das „Wie“ an, die Art, wie eine Handlung ausgeführt wird. Dies hängt wesentlich vom Ausmaß der Rückmeldung des Patienten ab. Insgesamt ist es wichtig, in berufsgruppen-übergreifenden Fallbesprechungen insbesondere auch emotionale und empathische Wahrnehmungen und Erfahrungen anzusprechen (Müller, 1998).

Doch Empathie in der Altenpflege ist nicht nur in der Beziehung zwischen Pflegepersonen und Patienten von großer Bedeutung, sondern auch für jene innerhalb des Personalstammes. Die Ärzte und Pfleger sind zwingend auf gegenseitigen Informationsaustausch angewiesen. Aus diesem Grund wird für diesen Bereich strategische Kooperation propagiert. Oft kommen persönliche Konflikte mit Kollegen hinzu oder ein striktes hierarchisches Gefälle macht die Kooperation schwierig. Darüber

hinaus herrschen in vielen Pflegeinstitutionen grundsätzliche Differenzen, was den Arbeitsbereich und die Aufgaben der jeweiligen Gruppe - Ärzte und Pfleger - und die Zusammenarbeit aller Personen miteinander angeht. Stehen solche Probleme im Raum und bleiben ungeklärt, kann es beispielsweise zu Fehlern und Missverständnissen im Arbeitsablauf kommen. Vor allem jedoch führen ungelöste Konflikte in der Regel zu einer unbefriedigenden Arbeitssituation für die Beteiligten. Die jeweiligen Mitarbeiter sollten sich damit auseinandersetzen, um ein positives Arbeitsklima herzustellen.

Neben der Altenpflege haben auch Berufe wie der Animator im und außerhalb des Wohnheimes eine große Zukunft vor sich. Sie werden eine starke Nachfrage erfahren und viele weitere, spezifische Aufgabenbereiche werden sich für Animatoren ergeben, je nach dem Bedarf der Gesellschaft. Wie die Bevölkerungsprognosen vorhersagen, wird die Zahl der Senioren drastisch ansteigen. Dabei muss bedacht werden, dass die Senioren der Zukunft voraussichtlich älter werden als die Senioren der heutigen Zeit. Weiters werden sie körperlich und geistig bis ins hohe Lebensalter leistungsfähig sein und sich gerne weiterbilden. Auf diese Entwicklung müssen die Pädagogik und ihre Nachbardisziplinen reagieren, wenn sie auf den „Ansturm“ der Senioren vorbereitet sein wollen.

5.3 Ausbildungserfordernisse

Opaschowski (2008) sagt für die die neue Lehrerrolle voraus, dass Lehrer stärker als bisher Anregungs-, Beratungs- und Erziehungsaufgaben zugesprochen bekommen und Unterstützung von „real Berufstätigen“ wie Handwerkern etc. erhalten werden. Eine wesentliche Überlegung ist es, die Ganztagschule nicht als Verlängerung des Unterrichts am Vormittag mit unterschiedlichen Mitteln aufzufassen; in Zukunft werden die pädagogische Betreuung sowie die fachliche Begleitung wichtiger. Damit die Lehrer diesen Aufgaben und Anforderungen auch gerecht werden können, bedarf es einer grundlegenden Veränderung und Anpassung der Lehrerausbildung, in der sie genau diese Inhalte vermittelt bekommen, mit der sie den Schülern eine ausreichende Begleitung bieten können, die den Anforderungen der jeweiligen Zeit entsprechen. Darüber hinaus ist es wichtig, dass ein neuer Lehrplan all jene schulischen Inhalte abdeckt, die die Schüler des 21. Jahrhunderts benötigen, um ihr eigenständiges Leben in der Zukunft bestmöglich zu meistern und sie zu selbständigen, verantwortungs-

bewussten und kritisch denkenden Menschen heranreifen zu lassen. Dies veranlasst die Lehrerbildungsstätten dazu, den Lehreranwärtern in ihrer Ausbildung unter anderem unterschiedliche Lerninhalte und Werte als bisher zu vermitteln, die sie dann an die Schüler weiterzugeben wissen. Eine von Grund auf veränderte Sichtweise von Schule als Vorbereitung auf das (Berufs-)Leben muss Einzug in das gesellschaftliche Denken nehmen (Vgl. u.a. Goleman, 1997; Opaschowski, 2008; Zellmann, 2010).

Wird davon ausgegangen, dass ein Lernziel des 21. Jahrhunderts Zeitkompetenz lautet, ergeben sich dadurch wiederum neue Ausbildungserfordernisse für Lehrer. Für sie bedeuten diese neuen Anforderungen, was die Zeitplanung und -strukturierung betrifft, den Erwerb zusätzlicher Fähigkeiten im Zeitmanagement in Bezug auf die Bildungsplanung und -organisation. Den Schülern soll Wissen vermittelt werden, damit sie unter Zuhilfenahme spezifischer Zeitstrategien und Zeittechniken zu einer erfolgreichen Gestaltung ihrer persönlichen und beruflichen Situation und schließlich ihres gesamten Lebens gelangen (Freericks, 2003).

Die Schule der Zukunft soll eine animative Didaktik verfolgen. Das bedeutet, dass die Schüler möglichst frei von äußerem Zwang und persönlichem Druck lernen können und Spaß am Lernen in einer zwanglosen Lernatmosphäre haben sollen. Weiters verlangt diese Art der Didaktik Wahlmöglichkeiten, die reich an Anregungen sind, selbst-initiiertes Lernen, das Prinzip der tendenziellen Lösung der Gegensätzlichkeit von Arbeit und Spiel sowie Unterricht und Freizeit. In der schulischen Atmosphäre der Zukunft sollen Eigeninitiative und Selbständigkeit gefördert werden, wodurch auch der Zwang für alle Schüler zur gleichen Zeit denselben Stoff zu erlernen außer Kraft gesetzt werden muss. In weiterer Folge wird auch eine Aufhebung der Trennung von fachlichem und sozialem Lernen, aber auch unterrichtlichem und außerunterrichtlichem Lernen notwendig. Außerdem darf nicht vergessen werden, dass durch eine stärkere Verbindung von schulischem Wissenserwerb mit dem Elternhaus, dem Freundeskreis und der Öffentlichkeit ein besseres Lernklima und eine angenehmere Atmosphäre geschaffen werden können. Schlussendlich sollen sich das Bild und der Inhalt der Schule zur *Schule des Lebens* verwandeln, in der Arbeitsformen vorgeschlagen werden, bei denen die Schüler anstatt der Lehrer am stärksten tätig sind und die vorrangig dem Interesse und der Bedürfnisse der Schüler und nicht denen der Erwachsenen nachkommt. Zusammengefasst heißt dies, dass die Lehrerrolle nach einer Neudefinition verlangt, da der Lehrer in stärkerem Ausmaß als bisher in die Erziehertätigkeit

eingebunden sein wird²². Für die Ausbildung der Lehrer bedeutet dies wiederum, dass die notwendigen Kompetenzen der Betreuung, Beratung, Animation und Aktivierung stärker in Betracht gezogen werden müssen. Eine weitere Veränderung würde sich dadurch ergeben, dass jene Arbeit der Betreuung und Aktivierung der Kinder und Jugendlichen außerhalb der regulären Unterrichtszeit auf das Stundenkontingent der Lehrer aufzurechnen ist. Aber nicht nur die Lehrerrolle soll neu definiert werden, sondern die Schule der Zukunft soll sich als Ort verstehen, an dem Funktions- und Instrumentalkompetenzen wie Prüfungsanforderungen und Fachqualifikationen im gleichen Maße wie Selbst- und Sozialkompetenzen, unter anderem Urteils- und Handlungsfähigkeit, vermittelt werden (Opaschowski, 2008).

Mayr (2001) kritisiert, dass der Forschungs- und Ausbildungszweig der Freizeitpädagogik/pädagogische Freizeitforschung in Österreich zu stark vernachlässigt wird (Mayr, 2001). Dieser Bereich wird im 21. Jahrhundert besonders gefragt sein, weshalb für die Zukunft verschiedene Ausbildungsprogramme entworfen werden müssen, die den Bedürfnissen der Gesellschaft gerecht werden. Um die Kinder und Jugendliche des 21. Jahrhunderts ausreichend auf die Herausforderungen des Lebens und die Berufswelt vorzubereiten, müssen Pädagogen in ihrer Ausbildung über soziale Kompetenzen und deren Vermittlung unterrichtet werden. Erlernen die jungen Menschen diese Fähigkeiten und Fertigkeiten von klein auf, werden sie sie schließlich verinnerlichen, anwenden und später selbst weitergeben können. Für die Zukunft mit ihren Anforderungen an die Menschen in Leben und Beruf ist es unumgänglich, die Wichtigkeit dieses Ausbildungsbereiches anzuerkennen und diesen nicht zu vernachlässigen.

²² Diese Forderung stellt zudem eine mögliche Antwort auf die Frage dar, wem welche Erziehungsaufgaben beziehungsweise in welchem Maß diese jeweils den Eltern und den Lehrern zukommt, die immer wieder im Raum steht. In der heutigen Zeit versuchen Eltern, die oftmals beide berufstätig sind, diese Aufgabe eher abzugeben, während Lehrer die Aufgabe der Erziehung der Kinder und Jugendlichen meist noch in Elternhand verorten. Andererseits verweist Zellmann (2010) darauf, dass mehr als zwei Drittel der österreichischen Bevölkerung der Meinung sind, dass die Erziehung der Kinder im Verantwortungs- und Aufgabenbereich der Eltern bleiben sollte. Aktuell ist diese Diskussion noch ungelöst, sie könnte sich mit der Einigung auf einen neuen Lehrplan und der Umsetzung dessen eher beantworten. Entwickelt sich die Schule der Zukunft in Richtung der Ganztagschule und -betreuung, wird eine Übernahme eines Großteils der Erziehungsaufgaben durch die Lehrer wohl unumgänglich sein.

6 Resümee

Im Verlauf dieser Diplomarbeit konnte deutlich gezeigt werden, dass der Einzug von High Tech in das alltägliche Leben der Menschen eine Reduktion persönlicher Beziehungen zur Folge hatte. Daraus entwickelte sich die Rückkehr zur Personenbezogenheit und Natur. Die Dienstleister, die zuvor hauptsächlich produktbezogen waren, konzentrieren sich nun primär auf die Menschen selbst. Empathie spielt in der Dienstleistungsgesellschaft der Zukunft eine große Rolle; nur diejenigen werden erfolgreich sein, die sich um den Aufbau von lang anhaltenden und vertrauensvollen Beziehungen mit ihren Kunden und Partnern bemühen und sie aufrechterhalten (Arrieta, 2006). Der Trend, sich von der technologischen Bestimmtheit des Lebens des Menschen wegzubewegen und besser abzugrenzen, beruht wohl auf der Tatsache, dass die Gesellschaft ein besonders hohes Kontaktbedürfnis verspürt, wenn sie unter dem Einfluss hoher Technologie steht. Dazu kommt die scheinbare menschliche Neigung zum Widerstand gegen diese Entwicklung. Daher streben die Menschen vermehrt danach, ein Gegengewicht zur technologischen Vereinnahmung zu schaffen, beispielsweise durch die Verrichtung körperlicher Tätigkeiten in ihrer Freizeit. Dabei verwenden sie eher Hände und Füße, die dann zur Ruhe kommen können, wenn der Geist für die Informationswelt arbeitet (Naisbitt, 1984). Trotzdem ist die Technologie fester Bestandteil der kulturellen Evolution und der Wunsch des Erfindens neuer Technologien folgt einem elementaren Instinkt. Gleichberechtigte Partner wie Natur, Zeit, Religion und Kunst müssen in diesem Zusammenhang unbedingt erwähnt werden, da sie einen wichtigen Zweck im Leben der Menschen erfüllt: Sie sind Nahrung für die Seele und kommen menschlichen Sehnsüchten nach. Die Menschen sind aktuell dabei, sich der Bedeutung des Menschseins richtig bewusst zu werden und lernen, die Technologie dabei sinnvoll einzusetzen. Wichtig ist es, nicht zu übersehen, dass der Technologie aber auch Grenzen gesetzt werden müssen, wenn es darum geht, die Menschlichkeit zu bewahren, um Entfremdung, Isolation und Zerstörung zu verhindern. Die Bevölkerung stellen sich die Frage nach dem Platz, den sie der Technologie im Leben und im Rahmen der Gesellschaft einräumt (Naisbitt et al., 1999).

Für die Zukunft wird weiters angenommen, dass psychologische und psychotherapeutische Angebote aller Art eine große Nachfrage erfahren. Die Menschen des 21. Jahrhunderts fühlen sich in diesem Übergang zu einer neuen Gesellschaftsform

verunsichert und orientieren sich neu, da sich viele altbekannte und bewährte Gegebenheiten erneuern und verändern wie zum Beispiel die traditionelle Familienstruktur. Zudem werden sie von vielen Ängsten geplagt wie zum Beispiel Existenzängsten wegen Armutsgefährdung beziehungsweise Reichtumsverlust bei wohlhabenderen Personen oder aber auch Ängsten vor Terrorismus und der Verletzung ihrer Privatsphäre auf verschiedene Arten (Opaschowski, 2008). Diese Lebensumstände und hohen Anforderungen im beruflichen Bereich werden an alle Menschen herangetragen, wobei manche besser und andere weniger gut mit ihnen umgehen können. Diese Tatsache erfordert die Bereitstellung von Hilfe für die Betroffenen durch psychosoziale Dienste, psychotherapeutische Leistungen etc., um sie beim Umgang damit anzuleiten und ihnen beizustehen. Sie haben in der Regel unter massiven und umfangreichen Belastungen zu leiden, die sie aus eigener Kraft oft nicht in der Lage sind zu bewältigen. Darüber hinaus kann die Vermittlung sozialer Kompetenzen von der Kindheit an zukünftig zu einer gesunden Psyche und Wohlbefinden beitragen und dem Entstehen von psychischen Krankheiten vorbeugen (Goleman, 1997).

Die Tatsache, dass sich der personenzentrierte Ansatz auf Bereiche wie die Medizin, Pädagogik, Sozialarbeit und Kunst ausweitet (Frenzel, 2001), sagt viel über den Stellenwert der Empathie in der Gesellschaft aus. Offenbar wird die Relevanz empathischen Verstehens im gesellschaftlichen Umgang miteinander immer mehr erkannt. Setzt sich dieser Trend fort, werden sich viele verschiedene Personen mit den Gedanken Rogers' und seinen Grundsätzen vertraut machen und zu einer Weiterverbreitung dieses besonderen Modells beitragen. In der heutigen Zeit isolieren sich die Menschen immer mehr voneinander und wissen oft nicht sensibel und einführend miteinander umzugehen. Die Bekanntmachung des personenzentrierten Ansatzes für die breite Masse kann zukünftig dabei helfen, die Menschen zu einem besseren und einführenden Umgang mit sich selbst und seinem eigenen Leben sowie mit anderen anzuleiten. Daraus kann schließlich das große Gefühl der Lebenszufriedenheit (Zellmann, 2010) erwachsen.

Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass die Menschen des 21. Jahrhunderts nach Lebenserfüllung und Selbstverwirklichung streben (Vgl. u.a. Opaschowski, 2008; Rifkin, 2010; Zellmann, 2010). Die Zukunft zeichnet sich durch die individuelle Beantwortung der Sinnfrage aus, was die Grundlage der Arbeits- und Lebensfreude darstellt. Aufgrund der gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Gegebenheiten wird es

den Beruf für das Leben zukünftig nicht mehr geben. So sehnen sich die Berufstätigen nach individuellen Betätigungs- und Bestätigungsmöglichkeiten in ihrer Arbeit und genügend Gelegenheiten, um ihre eigenen Ideen und Zielvorstellungen zu verwirklichen. Sie möchten Erfolgserlebnisse haben, bei denen sie sich selbst entfalten und persönlich weiterentwickeln können. Die personenbezogenen Dienstleistungen erlauben ihnen genau diese Erfahrungen zu machen. Wunsch und Wirklichkeit nähern sich inzwischen immer weiter an (Zellmann, 2010).

Die Intention dieser Diplomarbeit war es, einen umfassenden Überblick über die aktuelle Zukunftsforschung und die daraus resultierenden Anforderungen vor allem an die Pädagogik zu geben. In diesem Zusammenhang sollte die besondere Bedeutung der Empathie für den psychotherapeutischen Kontext einerseits, aber auch für die Gesellschaft im Allgemeinen hervorgehoben werden. In Kapitel vier (Empathie als beruflicher Aspekt) wurden Sinn und Funktion von Empathie ausgemacht. Im Hinblick auf die Verbesserung der Lebensqualität kann demnach festgestellt werden, dass diese in Zukunft unbedingt gefördert werden soll. Es wurde umfassend dargelegt, dass sich Empathie positiv auf das Zusammenleben von Menschen auswirkt. Weiters kann durch die Förderung der Einfühlung in Andere der drohenden Massendesensibilisierung der Gesellschaft entgegengewirkt werden, wie Naisbitt et al. (1999) und Klosinski (2004) sie befürchten. Der zunehmenden Abstumpfung gegenüber dem Leid und der Gefühle anderer kann somit zukünftig vorgebeugt werden. Die Bedeutsamkeit und Funktion der Empathie für die aufkommende personenbezogene Dienstleistungsgesellschaft konnten demnach ausführlich dargestellt werden. Sie ermöglicht ein harmonisches und produktives Arbeitsklima, woraus zufriedene Mitarbeiter und in weiterer Folge zufriedene Kunden resultieren. Die Mitarbeiter verrichten ihre Tätigkeit gerne, fühlen sich in ihrem Team wohl und als Individuum wertgeschätzt. Um die Fähigkeit des Einfühlens auszuprägen, muss bereits im Kindergarten und in der Schule damit begonnen werden. Bekommen Kinder und Jugendliche Empathie von Eltern, Lehrern und Betreuern stets vermittelt, werden sie diese Haltung früh verinnerlichen (Vgl. u.a. Goleman, 1997; Gottman, 1997; Tausch/Tausch, 1998; Textor, 2008).

Empathie wird sich zukünftig nicht bloß auf soziale und pädagogische Bereiche beschränken, sondern auch auf alle möglichen anderen Ebenen des Lebens übergreifen. Somit müssen sich auch Kundenberater und Produktentwickler damit auseinandersetzen, da auf Empathie im Beruf großer Wert gelegt wird. Darüber hinaus stellt die

Empathie eine Schlüsselqualifikation dar, was die notwendigen emotionalen und sozialen Kompetenzen der Zukunft betrifft (Vgl. u.a. Ciaramicoli/Ketcham, 2001; Goleman, 1997; Pink, 2008; Rifkin, 2010; Textor, 2008; de Waal, 2011; Zellmann, 2010). Einerseits werden die Menschen zukünftig die empathische Einfühlung von Dienstleistern fordern, andererseits werden sie selbst diese Fähigkeit auch im eigenen Beruf brauchen, um erfolgreich zu sein. Doch ungeachtet dessen wird eine Zunahme der Empathie Individuen in ihrer Persönlichkeitsentwicklung unterstützen, ihnen zu einem sinnvollen, harmonischen und ruhigen Leben verhelfen und den Umgang mit ihren sozialen Kontakten bereichern.

Zur Beantwortung der Fragestellung konnten verschiedene Arbeitsfelder, in denen sich das Vorkommen von Empathie bereits heutzutage deutlich abzeichnet oder zukünftig zu erwarten ist, ausgemacht werden. Einige Bereiche wie soziale Services oder Tourismus werden in Zukunft eine besonders hohe Nachfrage erfahren und sich an die Anforderungen, Bedürfnisse und Wünsche der Gesellschaft anpassen müssen. Diese Entwicklung macht Veränderungen und Anpassungen der Ausbildung der Kinder- und Jugendlichen einerseits, aber auch der Arbeitskräfte andererseits dringend notwendig.

Auf der Basis der in dieser Diplomarbeit angestellten Überlegungen bezüglich der Veränderungen, Anforderungen und Arbeitsfelder der Zukunft kann festgehalten werden, dass es für die Politik und Wirtschaft unumgänglich ist, eine Lösung für die Vereinbarkeit von Beruf und Familie zu finden (Ganztagsbetreuung etc.). In der Zukunft werden neue Formen der Kinderbetreuung benötigt, wenn die Eltern berufstätig sind (Vgl. u.a. Opaschowski, 2008; Zellmann, 2010). Aus diesem Grund ist die Pädagogik gefordert, darauf zu reagieren und Konzepte zu erarbeiten. Die Arbeitsformen werden zukünftig flexibler sein (Opaschowski, 2008; Zellmann, 2010) und die Beschäftigten müssen weniger Stigmatisierung durch die Gesellschaft erfahren, wenn sie keine Vollzeitstelle besetzen. Darüber hinaus braucht die Schule eine komplett neue Orientierung durch einen konkreten Lehrplan. Das heißt, dass die Bildungspolitik die Menschen *auf das Leben vorbereiten* und sie danach auch *im Leben begleiten* muss (Opaschowski, 2008). Dies impliziert vor allem die Erziehung zu einer selbständigen Lebensführung. Durch das Anwachsen der Gruppe der Senioren müssen zudem Arbeits- und Freizeitmöglichkeiten geschaffen werden. Nicht nur die Senioren, sondern auch jüngere Personen werden sich in Zukunft bis an ihr Lebensende weiterbilden wollen und müssen, weshalb die Entwicklung von mehr Bildungsangeboten gefordert wird. Dies bedeutet gleichzeitig, dass die Lernarbeit die Menschen für die zukünftigen

Anforderungen qualifiziert und daneben trotzdem genügend Zeit für Freizeitbetätigung bleibt. Deshalb ist auch das Schaffen von Freizeitangeboten eine Herausforderung für die Pädagogik der Zukunft.

7 Literatur

- AUSTIN, Elizabeth J./SAKLOFSKE, Donald H. (2006): Viel zu viele Intelligenzen? Über die Gemeinsamkeiten und Unterschiede zwischen sozialer, praktischer und emotionaler Intelligenz. In: Schulze, Ralf/Freund, P. Alexander/Roberts, Richard D. (Hrsg.): Emotionale Intelligenz: Ein Internationales Handbuch. Göttingen: Hogrefe Verlag GmbH & Co. KG. S.117-137.
- BAUER, Joachim (2006): Warum ich fühle, was du fühlst: Intuitive Kommunikation und das Geheimnis der Spiegelneurone. 10. Auflage. Hamburg: Hoffmann und Campe Verlag.
- BIERMANN-RATJEN, Eva-Maria (2007): Die Störungslehre des klientenzentrierten Konzepts. In: Kriz, Jürgen/Slunecko, Thomas (Hrsg.) (2007): Gesprächspsychotherapie: Die therapeutische Vielfalt des personenzentrierten Ansatzes. Wien: Facultas Verlags- und Buchhandels AG. S.49-63.
- BINDER, Ute (1996): Die Bedeutung des motivationalen Aspektes von Empathie und kognitiver sozialer Perspektivenübernahme in der personenzentrierten Psychotherapie. In: Hutterer, Robert (Hrsg.)/Pawlowsky, Gerhard/Schmid, Peter F./Stipsits, Reinhold: Client-centered and Experiential Psychotherapy: A Paradigm in Motion. Frankfurt am Main: Peter Lang GmbH Europäischer Verlag der Wissenschaften. S.347-362.
- BINDER, Ute (2007): Psychotisches Leben als psychotherapeutische Herausforderung. In: Kriz, Jürgen/Slunecko, Thomas (Hrsg.): Gesprächspsychotherapie: Die therapeutische Vielfalt des personenzentrierten Ansatzes. Wien: Facultas Verlags- und Buchhandels AG. S.255-268.
- BISCHOF-KÖHLER, Doris (1989): Spiegelbild und Empathie: Die Anfänge der sozialen Kognition. Bern: Hans Huber Verlag.
- BOHART, Arthur C./GREENBERG, Leslie S. (1997): Empathy: Where Are We and Where Do We Go From Here? In: Bohart, Arthur C./Greenberg, Leslie S. (Hrsg.): Empathy Reconsidered: New Directions in Psychotherapy. Washington, DC: American Psychological Association. S.419-449.
- BONNER POSITIONSPAPIER (1999): Freizeit. Pädagogik. Wissenschaft. Zum Selbstverständnis der pädagogischen Freizeitforschung an der Schwelle zum 21. Jahrhundert. In: Meder, Norbert (Hrsg.): Spektrum Freizeit. Forum für Wissenschaft, Politik und Praxis. Baltmannsweiler: Schneider Verlag Hohengehren GmbH. S.6-10.
- BRENDEBACH, Christine Maria/GROOS-BÖCKELMANN, Gabriele/LOIBL, Andrea/SCHRECKLING, Mechthild (2009): Kurzlehrbuch Altenpflege. Band 2: Lernfelder 1.2, 1.3, 1.4 und 1.5. München: Elsevier GmbH.
- CIARAMICOLI, Arthur P./KETCHAM, Katherine (2001): Der Empathie-Faktor: Mitgefühl, Toleranz, Verständnis. München: Deutscher Taschenbuch Verlag GmbH & Co KG.
- EAGLE, Morris/WOLITZKY, David L (1997): Empathy: A Psychoanalytic Perspective. In: Bohart, Arthur C./Greenberg, Leslie S. (Hrsg.): Empathy Reconsidered: New Directions in Psychotherapy. Washington, DC: American Psychological Association. S.217-244.
- ECKERT, Jochen/BIERMANN-RATJEN, Eva-Maria/HÖGER, Diether (Hrsg.) (2006): Gesprächspsychotherapie: Lehrbuch für die Praxis. Heidelberg: Springer Medizin Verlag.
- FELTEN, Heribert (1998): Erlebnispädagogik als Möglichkeit zur Kompensation von

- Verhaltensdefiziten: dargestellt an Beispielen aus der ästhetischen Erziehung. Frankfurt am Main: Lang GmbH.
- FREERICKS, Renate (2003) Pädagogik der Freizeit & Zeitmanagement. In: Popp, Reinhold/Schwab, Marianne (Hrsg.): Basiswissen Pädagogik: Pädagogische Arbeitsfelder: Band 6: Pädagogik der Freizeit. Hohengehren: Schneider Verlag. S. 27-43.
- FRENZEL, Peter (2001): Der Personzentrierte Ansatz jenseits der Psychotherapie. In: Frenzel, Peter/Keil, Wolfgang W./Schmid, Peter F./Stölzl, Norbert (Hrsg.): Klienten-/Personzentrierte Psychotherapie: Kontexte, Konzepte, Konkretisierungen. Wien: Facultas Universitätsverlag. S.362-392.
- FRENZEL, Peter/SCHMID, Peter F./WINKLER, Marietta (1992) (Hrsg.): Handbuch der personenzentrierten Psychotherapie. Mit einer Einleitung von Carl R. Rogers. Köln: Edition Humanistische Psychologie.
- GOLEMAN, Daniel (1997): Emotionale Intelligenz. 3.Auflage. München: Deutscher Taschenbuch Verlag GmbH & Co. KG.
- GOTTMAN, John (1997): Kinder brauchen emotionale Intelligenz: Ein Praxisbuch für Eltern. München: Wilhelm Heyne Verlag GmbH & Co. KG.
- HOBSON, Peter (2003): Wie wir denken lernen: Gehirnentwicklung und die Rolle der Gefühle. Düsseldorf: Walter Verlag.
- HÖRMANN, Georg/ZYGOWSKI, Hans (1991): Therapeut-Klient-Beziehung. In: Hörmann, Georg/Körner, Wilhelm (Hrsg.): Klinische Psychologie. Ein kritisches Handbuch. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt. S.89-106.
- HUGHES, James J. (2007): The Struggle for a Smarter World. In: Futures. Volume 39, Issue 8. S.942-954.
- INGLEHART, Ronald/WELZEL, Christian (2005): Modernization, Cultural Change, and Democracy: The Human Development Sequence. Cambridge: Cambridge University Press.
- KLOSINSKI, Gunther (Hrsg.) (2004): Empathie und Beziehung: Zu den Voraussetzungen, Gefährdungen und Verbesserungen zwischenmenschlicher Beziehungsfähigkeit. Tübingen: Attempto Verlag.
- KORBEI, Lore (2001): Die Personzentrierte Psychotherapie im Verhältnis zu anderen Schulen. In: Frenzel, Peter/Keil, Wolfgang W./Schmid, Peter F./Stölzl, Norbert (Hrsg.): Klienten-/Personzentrierte Psychotherapie: Kontexte, Konzepte, Konkretisierungen. Wien: Facultas Universitätsverlag. S.427-448.
- KRIZ, Jürgen (2007): Grundlagen der Gesprächspsychotherapie. In: Kriz, Jürgen/Slunecko, Thomas (Hrsg.) (2007): Gesprächspsychotherapie: Die therapeutische Vielfalt des personenzentrierten Ansatzes. Wien: Facultas Verlags- und Buchhandels AG. S.15-33.
- KUTTER, Peter (Hrsg.) (2000): Psychoanalytische Selbstpsychologie: Theorie, Methode, Anwendungen. Göttingen: Vandenhoeck und Ruprecht.
- LUMMER, Christian (2005): Praxisanleitung und Einarbeitung in der Altenpflege. Pflegequalität sichern – Berufszufriedenheit verstärken. 2., aktualisierte Auflage. Hannover: Schlütersche Verlagsgesellschaft mbH & Co. KG.
- MAYR, Franz J. M. (2001): Freizeit- und Seniorenanimation. Frankfurt am Main: Peter Lang GmbH.
- MICHL, Werner (2009): Erlebnispädagogik. München: Ernst Reinhardt, GmbH & Co KG, Verlag.
- MÜHLHAUSEN, Corinna (2001): High Touch 2010: Die 14 wichtigsten neuen Märkte der kommenden Dienstleistungs-Ökonomie. Eine Studie des Zukunftsinstituts von Matthias Horx. Kelkheim: Das Zukunftsinstitut.

- MÜLLER, Gottfried (1998): Praxisbericht: Empathie und Kooperation bei Pflegekräften in Krankenhäusern. In: Spieß, Erika (Hrsg.): Formen der Kooperation: Bedingungen und Perspektiven. Göttingen: Verlag für Angewandte Psychologie. S.64-79.
- MYERS, David G. (Hrsg.) (2005): Psychologie. Heidelberg: Springer Medizin Verlag.
- NAISBITT, John (1984): Megatrends. 10 Perspektiven, die unser Leben verändern werden. 2. Auflage. Bayreuth: Hestia Verlag GmbH.
- NAISBITT, John/NAISBITT, Nana/DOUGLAS, Philips (1999): High Tech • High Touch: Auf der Suche nach Balance zwischen Technologie und Mensch. Wien: Signum Verlag GesmbH & Co.KG.
- NERDINGER, Friedemann W. (1994): Zur Psychologie der Dienstleistung: theoretische und empirische Studien zu einem wirtschaftspsychologischen Forschungsgebiet. Stuttgart: Schäffer-Poeschel.
- NERDINGER, Friedemann W. (1998): Die Bedeutung empathischer Kooperation in Dienstleistungsbeziehungen. In: Spieß, Erika (Hrsg.): Formen der Kooperation: Bedingungen und Perspektiven. Göttingen: Verlag für Angewandte Psychologie. S.81-95.
- OERTER, Rolf/MONTADA, Leo (Hrsg.) (2008): Entwicklungspsychologie. 6., vollständig überarbeitete Auflage. Weinheim/Basel: Beltz Verlag.
- OPASCHOWSKI, Horst W. (1996): Pädagogik der freien Lebenszeit. 3., völlig neu bearbeitete Auflage. Opladen: Leske und Budrich.
- OPASCHOWSKI, Horst W. (2003): Pädagogik der Freizeit: Historische Entwicklung und zukünftige Entwicklungsperspektiven. In: Popp, Reinhold/Schwab, Marianne (Hrsg.): Basiswissen Pädagogik: Pädagogische Arbeitsfelder: Band 6: Pädagogik der Freizeit. Hohengehren: Schneider Verlag. S.13-26.
- OPASCHOWSKI, Horst W. (2008): Deutschland 2030: Wie wir in Zukunft leben. Gütersloh: Gütersloher Verlagshaus.
- PERVIN, Lawrence A./CERVONE, Daniel/JOHN, Oliver P. (2005): Persönlichkeitstheorien. 5., vollständig überarbeitete und erweiterte Auflage. München: Ernst Reinhardt, GmbH & Co KG, Verlag.
- PINK, Daniel H. (2008): Unsere kreative Zukunft: Warum und wie wir unser Rechtshirnpotenzial entwickeln müssen. München: Riemann Verlag.
- REINERS, Annette (1995): Erlebnis und Pädagogik: Praktische Erlebnispädagogik; Ziele, Didaktik, Methodik, Wirkungen. München: Fachhochsch.-Schr. Sandmann.
- RIFKIN, Jeremy (2010): Die empathische Zivilisation: Wege zu einem globalen Bewusstsein. Frankfurt am Main: Campus Verlag GmbH.
- RICHTER, Günther (2007): Erfolgreich kommunizieren im Tourismus: So treffen Sie immer den richtigen Ton! Berlin: Erich Schmidt Verlag GmbH. & Co.
- RITTELMEYER, Christian/PARMENTIER, Michael (2006): Einführung in die pädagogische Hermeneutik. Darmstadt: Wissenschaftliche Buchgesellschaft.
- ROGERS, Carl R. (1983): Der neue Mensch. 2. Auflage. Stuttgart: Klett-Cotta.
- ROGERS, Carl R./SCHMID, Peter F. (1991): Person-zentriert: Grundlagen von Theorie und Praxis. Mit einem kommentierten Beratungsgespräch von Carl Rogers. Mainz: Matthias-Grünwald-Verlag.
- ROWE, Crayton E. Jr./MAC ISAAC, David S. (1991): Empathic Attunement: The „Technique“ of Psychoanalytic Self Psychology. Northvale: Jason Aronson Inc.
- RUPP, Maximilian (1999): Die Revolution in der Finanzdienstleistungsbranche: Macht und Magie der High-Touch-Methode. Idstein: Fachverlag für Finanzen und Immobilien.

- SCHMID, Peter F. (2001): Personenzentrierte Persönlichkeits- und Beziehungstheorie. In: Frenzel, Peter/Keil, Wolfgang W./Schmid, Peter F./Stölzl, Norbert (Hrsg.): Klienten-/Personenzentrierte Psychotherapie: Kontexte, Konzepte, Konkretisierungen. Wien: Facultas Universitätsverlag. S.57-95.
- SCHULZ, Axel/BERG, Waldemar/GARDINI, Marco A./KIRSTGES, Torsten/EISENSTEIN, Bernd (2010): Grundlagen des Tourismus: Lehrbuch in 5 Modulen. München: Oldenbourg Wissenschaftsverlag GmbH.
- STAEMMLER, Frank M. (2009): Das Geheimnis des Anderen – Empathie in der Psychotherapie. Wie Therapeuten und Klienten einander verstehen. Stuttgart: Klett-Cotta.
- STANJEK, Karl (Hrsg.) (2001): Altenpflege konkret: Sozialwissenschaften. 2. Auflage. München: Elsevier GmbH.
- SURI, Jane Fulton (2001): The Next 50 Years: Future Challenges and Opportunities for Empathy in Our Science. In: Ergonomics. Volume 44, Issue 14. S.1278-1289.
- SWILDENS, Hans (2007): Prozessorientierte Gesprächspsychotherapie. In: Kriz, Jürgen/Slunecko, Thomas (Hrsg.) (2007): Gesprächspsychotherapie: Die therapeutische Vielfalt des personenzentrierten Ansatzes. Wien: Facultas Verlags- und Buchhandels AG. S.123-137.
- TAUSCH, Reinhard/TAUSCH, Anne-Marie (1998): Erziehungspsychologie: Begegnung von Person zu Person. 11., korrigierte Auflage. Göttingen: Verlag für Psychologie
- WAAL, Frans de (2011): Das Prinzip Empathie: Was wir von der Natur für eine bessere Gesellschaft lernen können. München: Carl Hanser Verlag.
- WISWEDE, Günter (2007): Einführung in die Wirtschaftspsychologie. München: Ernst Reinhardt, GmbH & Co KG, Verlag.
- ZELLMANN, Peter (2010): Die Zukunft der Arbeit: Viele werden etwas anderes tun. Wien: Molden Verlag.
- ZURHORST, Günter (2007): Die therapeutische Beziehung in der Gesprächspsychotherapie (GPT): Jenseits von Deutungs- und Manipulationsmacht. In: Kriz, Jürgen/Slunecko, Thomas (Hrsg.) (2007): Gesprächspsychotherapie: Die therapeutische Vielfalt des personenzentrierten Ansatzes. Wien: Facultas Verlags- und Buchhandels AG. S.79-94.

Internetquellen

- ARRIETA, Teresa (2006): Innovation Economy – Die Zugkraft der innovativen Ideen. Interview mit Imke Keicher. [URL: <http://www.w-forte.at/knowledge-base/innovation-economy/veraenderungen-in-wirtschaft-arbeit.html>, S.1-8], Download: 23.02.2011.
- KOPP-WICHMANN, Roland (2010): Warum Empathie im Beruf wichtig ist. [URL: <http://personalityprofile.eu/2010/08/19/warum-empathie-im-beruf-wichtig-ist-3/>, S.1-2], Download: 23.02.2011.
- STATISTIK AUSTRIA (2010): Bevölkerungsprognosen. [URL: http://www.statistik.at/web_de/statistiken/bevoelkerung/demographische_prognosen/bevoelkerungsprognosen/027331.html, S.1], Download: 28.07.2011.
- STATISTIK AUSTRIA (2011): Bevölkerungsprognosen. [URL: http://www.statistik.at/web_de/statistiken/bevoelkerung/demographische_prognosen/bevoelkerungsprognosen/index.html#index1, S.1-4], Download: 04.03.2011.
- TEXTOR, Martin R. (2008): In welcher Welt werden unsere Kinder leben?

- Konsequenzen aus der Zukunftsforschung für Bildung und Erziehung. [URL: <http://www.zukunftsentwicklungen.de/Zukunftsfaehigkeit.html>, S.1-15], Download: 04.03.2010.
- TÜRK, Marietta (2010): Zukunft der Arbeit: High Touch statt High Tech. Interview mit Peter Zellmann. [URL: <http://derstandard.at/1269449355817/Zukunft-der-Arbeit-High-Touch-statt-High-Tech>, S.1-3], Download: 10.04.2011.
- WIENER KREIS FÜR PSYCHOANALYSE UND SELBSTPSYCHOLOGIE (2011): Psychoanalytische Selbstpsychologie. [URL: <http://www.selbstpsychologie.at/psychoanalytische-selbstpsychologie.html>, S.1], Download: 19.07.2011.

8 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1:	Entwicklung vom Agrarzeitalter zum Konzeptionszeitalter (Pink, 2008, S.70)	22
Abbildung 2:	Skizze des Verhältnisses von traditionellem und erweitertem Empathieverständnis mit drei wesentlichen Aspekten der traditionellen Auffassung (Staemmler, 2009, S.62)	68
Abbildung 3:	Bevölkerungspyramide für Österreich 2009, 2030 und 2050 (mittlere Variante) (Statistik Austria 2010, Bevölkerungsprognosen)	94

Abstract

Diese Diplomarbeit beschäftigt sich mit einem gesellschaftlichen Trend, dem Wandel der „westlich orientierten“ Gesellschaft vom Informationszeitalter zur personenbezogenen Dienstleistungsgesellschaft im aufkommenden Dienstleistungszeitalter. Es wird grundsätzlich davon ausgegangen, dass sich die Menschen im 21. Jahrhundert vermehrt mit dem Stellenwert der Technologie in ihrem Alltag auseinandersetzen und die starke technologische Durchdringung ihres Lebens sie schlussendlich dazu veranlasst, sich wieder stärker der Personenbezogenheit und Natur zu widmen. Dieser Trend zu High Touch bringt umfassende Veränderungen in der Gesellschaft und Wirtschaft mit sich, die mit Hilfe eines literarischen Reviews Darstellung finden. In diesem Zusammenhang wird der Aspekt der Empathie, der untrennbar mit der aufkommenden personenbezogenen Dienstleistungsgesellschaft verbunden ist, besonders hervorgehoben und dessen Sinn und Funktion im Dienstleistungszeitalter werden ausgemacht. Weiters betrachtet die Autorin dieser Diplomarbeit die anzunehmenden Veränderungen, Anforderungen und Arbeitsfelder, die sich künftig voraussichtlich ergeben, in einem pädagogischen Kontext. Sie untersucht sie in Hinblick auf ihre Ausbildungserfordernisse, wobei deutlich wird, dass sich für die Pädagogik relevante Herausforderungen vorrangig in den Bereichen Bildung, Freizeit und Senioren ergeben.

Abstract

This diploma dissertation is concerned with a societal trend, namely the metamorphosis in western-oriented society from the information age to a service society in a future service-based era. It will be assumed a priori that mankind in the 21st Century is increasingly coming to terms with technology in everyday life, and that this thorough incorporation of technology ultimately gives rise to a rediscovered emphasis on interpersonal relationships and nature. This trend towards a „High Touch“ perspective will result in comprehensive changes in society and the economy, which will be presented by means of a literary review.

In this context, the aspect of empathy, which is inextricably linked to a forthcoming service economy focussed on the individual, is particularly emphasised, and its meaning and function in the service economy age will be determined. Furthermore, the author

of this dissertation examines in a pedagogic context the increasing changes, demands and fields of work, that can be expected in the future. She researches these developments, with a view to their educational demands, from which it becomes clear that the challenges that are most relevant for pedagogy are in the fields of learning, free time and senior citizens.

Curriculum Vitae

Bildungsweg

1993 – 1997	Volksschule St.Georgen/Stfd.
1997 – 2006	BRG/BORG St.Pölten mit Matura abgeschlossen
Seit 2007	Studium der Pädagogik (Diplom) an der Universität Wien mit den Schwerpunkten Personenzentrierte Beratung und Psychotherapie, Psychoanalytische Pädagogik und Heil- und Integrative Pädagogik
Seit 2011	Diplomarbeit im Schwerpunkt Personenzentrierte Beratung und Psychotherapie: Empathie und High Touch – Anforderungen einer aufkommenden personenbezogenen Dienstleistungsgesellschaft

Praktika und berufliche Tätigkeiten

2007 – 2008	Kinderbetreuung und -animation, Bildungsagentur Wien
2008	Nachhilfe (Englisch) für Schüler, Hilfswerk St.Pölten
2008	Wissenschaftliches Praktikum an der IFF Wien
2008 – 2009	Pädagogisches Praktikum im H2 SchülerInnenzentrum St.Pölten
2009	Leitung und Organisation einer Kindergruppe der Kinderfreunde Niederösterreich in St.Pölten/Herzogenburg (Pädagogisches Praktikum)
2010 – 2011	Persönliche Assistenz einer jungen Frau im Rollstuhl, Wiener Assistenzgenossenschaft
2010 – 2011	Private Kleinkindbetreuung, Wien
2011	Unterstützende Mitarbeit bei der 16. GAIMH-Jahrestagung (Gesellschaft für seelische Gesundheit in der frühen Kindheit), Wien