



Dies ist eine Leseprobe von Klett-Cotta. Dieses Buch und unser gesamtes Programm finden Sie unter www.klett-cotta.de

Marlis Pörtner
Martina Portmann
Peter Indergand

Ernstnehmen

Zuhören

Erfahrungen ermöglichen

**Personzentrierte Haltung in der
Betreuung von Kindern und
Jugendlichen**

Klett-Cotta



Die digitalen Zusatzmaterialien zu diesem Buch haben wir Ihnen zum Download auf www.klett-cotta.de bereitgestellt. Geben Sie im Suchfeld auf unserer Homepage den folgenden Such-Code ein: **OM98402**

Klett-Cotta

www.klett-cotta.de

© 2022 by J. G. Cotta'sche Buchhandlung

Nachfolger GmbH, gegr. 1659, Stuttgart

Alle Rechte vorbehalten

Cover: Bettina Herrmann, Stuttgart,

unter Verwendung einer Abbildung von coscaron/photocase.de

Gesetzt von Eberl & Koesel Studio, Altusried-Krugzell

Gedruckt und gebunden CPI Clausen & Bosse GmbH, Leck

ISBN 978-3-608-98402-6

E-Book: ISBN 978-3-608-11880-3

PDF-E-Book: ISBN 978-3-608-20565-7

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Inhalt

Dank	9
1 Wie dieses Buch entstand	13
1.1 Unsere Motivation.....	13
1.2 Die Geschichte dieses Buches	15
2 Das Buch im Portrait	17
2.1 Bezug zum Original von Marlis Pörtner	17
2.2 Beschreibung der Zielgruppen	20
2.3 Aufbau und Themen	21
2.4 Zu den Praxissituationen	23
2.5 Zum Sprachgebrauch	24
3 Worum geht es?	25
3.1 Was heißt personzentriert arbeiten?	26
3.2 Wozu ein Konzept?	29
3.3 Zwei Beispiele	31
4 Theoretische Grundlagen der personzentrierten Arbeit	35
4.1 Ein humanistisches Menschenbild	36
4.2 Die personzentrierte Haltung	37
4.3 Die Theorie vom Selbstkonzept	38
5 Handlungsgrundlagen in der personzentrierten Arbeit	40
5.1 Das Gleichgewicht zwischen Rahmen und Freiraum	40
5.2 Klarheit schafft Sicherheit und Vertrauen	44
5.3 Das Erleben ist der Schlüssel zum Verstehen und Handeln	47
5.4 Nicht was fehlt, ist entscheidend, sondern was da ist	50
5.5 Die kleinen Schritte wertschätzend begleiten	53

5.6	Der Weg ist ebenso wichtig wie das Ziel	57
5.7	Vertrauen auf Entwicklungsmöglichkeiten	59
5.8	Partizipation, Selbstbestimmung, Selbstverantwortung	64
6	Richtlinien für den Alltag	70
6.1	Zuhören mit allen Sinnen	71
6.2	Ernstnehmen	74
6.3	Erfahrungen ermöglichen und auf das Erleben eingehen	76
6.4	»Anklopfen«	81
6.5	Beim Naheliegenden bleiben	84
6.6	Sich nicht durch Vorwissen bestimmen lassen	86
6.7	Ermutigen	90
6.8	Eigenständigkeit unterstützen	93
6.9	Überschaubare Wahlmöglichkeiten anbieten	96
6.10	Stützen für selbständiges Handeln geben	99
6.11	Klar informieren	103
6.12	Konkret bleiben	107
6.13	Die »Sprache« des Gegenübers finden	110
6.14	Den eigenen Anteil erkennen	113
6.15	Die Situation ansprechen	119
7	Entwicklungsaspekte aus personenzentrierter Sicht	122
7.1	Die Bedürftigkeit des Säuglings	123
7.2	Die sichere Bindung des Kindes	125
7.3	Sprache lernen im Dialog	130
7.4	Mechanik der Autonomieentwicklung	134
7.5	Erfahrungsorte des Erlebens und Lernens	140
8	Auswirkungen auf die Betreuenden	146
8.1	Begriffsabgrenzung: Bindung und Beziehung	146
8.2	Das Rollenbewusstsein der Betreuungsperson	147
8.3	Kongruenz als Navigationsinstrument im Alltag	149
8.4	Zuhören in zwei Richtungen	151
8.5	Abgleich mit der inneren Meldestelle	153

8.6	Die Beziehung zum Kind	154
8.7	Gewinn für die Betreuungsperson	157
9	Personzentriert arbeiten in Kita, Hort und Kinderhaus	164
9.1	Leiten im personzentrierten Kontext	167
9.2	Leitbild, Konzept, Qualität	175
9.3	Zusammenarbeit im Team	183
9.4	Elternarbeit aus personzentrierter Sicht	191
9.5	Ein neues Konzept einführen	196
9.6	Praxisbegleitung	207
9.7	Was kann die einzelne Mitarbeiterin tun?	215
10	Übungen zur Aus- und Weiterbildung	218
10.1	Eingehen auf das Erleben	221
10.2	Wertschätzung und Co. in der Selbstreflexion	222
10.3	Personzentrierte Haltung im Comic-Strip	223
10.4	Stop-and-go-Austausch	224
10.5	Personzentrierte Haltung als Memory	225
10.6	Meine persönlichen Favoriten	226
10.7	Praxissituationen im Minibook	227
10.8	Handlungsgrundlagen als Vortragsreihe	228
10.9	Kalenderblätter zu Lebensabschnitten	229
10.10	Dokumentiertes Praxisprojekt	230
10.11	Café de Paris mit Fallbeispielen	231
10.12	Praxiswerkstatt für die Intervision	232
11	Essenz der Handlungsgrundlagen und Richtlinien	233
Anhang		239
	Übersicht über die Praxissituationen	241
	Nachweis der Zitate von Marlis Pörtner	243
	Literatur	246

Dank

Wir danken ...

Wir danken Marlis Pörtner für ihr Vertrauen, mit uns gemeinsam das vorliegende Buch zu schreiben. Wir danken ihr, dass sie bis zu ihrem Tod dieses Projekt geleitet hat. Ohne sie gäbe es dieses Buch nicht.

Wir danken Lino Moser, Marlis Pörtners ältestem Enkel, der nach dem Tod seiner Großmutter auf ihren Wunsch hin die Entstehung dieses Buches eng begleitet und mit wertvollen Impulsen mitgetragen hat.

Wir danken Heinz Beyer vom Klett-Cotta-Verlag für seine klare und schnelle Zusage zu diesem Vorhaben und seine erfahrungsreiche Begleitung, insbesondere in der Anfangsphase.

Wir danken Katharina Colagrossi vom Klett-Cotta-Verlag für ihre engagierte und kompetente Leitung in der weiteren Entstehung dieses Werks.

Wir danken Ulrike Albrecht vom Klett-Cotta-Verlag für das sorgfältige Lektorat des Buches und die klare Kommunikation.

Wir danken Roland Moser für die allerersten Feedbacks zur Rohfassung mit zahlreichen Überlegungen und Hinweisen zur Verbesserung und Verdichtung des Textes.

Wir danken Laura Nottenkämper für ihre differenzierte und bestärkende Rückmeldung aus der Sicht der Praxis auf unseren ersten Entwurf.

*Martina Portmann
Peter Indergand*

Ich danke ...

Ich bedanke mich bei meinem Freund Thierry. Hat mich die Motivation zwischendurch mal im Stich gelassen, hat er mich angespornt, dranzubleiben. Hatte ich technische Schwierigkeiten, stand er mir mit Rat und Tat zur Seite. Und wenn ich allzu kritisch mit mir selbst war, hat er meinen inneren Kritiker besänftigt oder mich mit konstruktiver Kritik unterstützt.

Ein Dankeschön gilt auch meinem Betrieb. Obwohl ich in Vollzeit angestellt war, konnte ich spontan und zeitnah auf ein reduzierteres Pensum wechseln, um Beruf, Privates und das Buchprojekt ohne Stress unter einen Hut zu bringen.

Und ich danke allen, die mich überzeugt haben, überhaupt an dem Projekt mitzuwirken. Sie haben an mich geglaubt, als ich selbst an mir gezweifelt habe. Sie haben meine Stärken gesehen, als ich mein Augenmerk nur auf meine Schwächen gerichtet habe. Durch sie habe ich gelernt, dass es manchmal genug ist, einfach sein Bestes zu geben. Es muss nicht perfekt sein, um gut zu sein.

Martina Portmann

Ich danke ...

Ich danke meiner Frau sowie unseren Kindern fürs Mittragen dieses Buches und ihre Geduld mit mir.

Ich danke meinen Eltern für alles, was sie mir auf meinen Weg mitgegeben haben und immer noch mitgeben.

Ich danke meinem Gotti Ruth für ihre Gegenwärtigkeit und ihre Unterstützung.

Ich danke meinen Lernenden, die mich lehren, die Sprache junger Menschen besser zu verstehen und mich klarer auszudrücken.

Ich bin dankbar für meinen Atelierraum, der sich im Dachgeschoss eines Gewerbehauses in Luzern befindet. Hier habe ich viele Seiten zu diesem Buch geschrieben.

Wenn ich von diesem Atelier aus dem Fenster schaue, trifft mein Blick auf eine steile Felswand: Stein gewordener Meeresboden, entstanden im Zuge der Alpenfaltung vor rund zehn Millionen Jahren.

An diesem Ort mitten in der Stadt Luzern war früher ein Steinbruch. Heute ist die Felswand überwachsen mit Moos, Sträuchern, Efeu und kleinen Bäumen. In dieser steilen Wand wohnt ein Fuchs (oder eine Füchsin); er hat hier sein Versteck und sein Revier. Sein Schlafplatz liegt manchmal nur fünf Meter von meinem Arbeitsplatz entfernt. Wenn der Fuchs da ist, treffen sich manchmal unsere Blicke. Ich danke dem Fuchs für die Momente der Ablenkung und der Inspiration.

Peter Indergand

KAPITEL 1

Wie dieses Buch entstand

1.1 Unsere Motivation

Perspektive von Martina Portmann

Ich hatte nie einen Gedanken daran verschwendet, dass ich jemals in einer Kita arbeiten würde. Diese Arbeit schien nicht zu mir zu passen; hatte ich doch das Gefühl, eher ein ungeduldiger Mensch zu sein. Mehr aus Zufall landete ich nach meiner Ausbildung zur Buchhändlerin in einer Kita als Praktikantin und wusste nach wenigen Monaten: Wenn es einen Traumjob für mich gibt, dann ist es der Beruf der Fachfrau Betreuung. (In Österreich und Deutschland ist das der Beruf der Erzieherin.) Geduldig zu bleiben, das merkte ich bald, war ein großes Lernfeld für mich. Nach meinem Praktikum startete ich mit der Ausbildung zur Fachfrau Kinderbetreuung, und ich lernte immer mehr dazu, wurde geduldiger, einfühlsamer. Aber es fiel mir nicht immer leicht. Dann setzten wir uns im Unterricht mit den Handlungsgrundlagen und Richtlinien von Marlis Pörtner auseinander. Und in mir begann es zu arbeiten. Die Grundlagen waren leicht verständlich. Unabhängig vom Betrieb konnte ich sie still für mich im Berufsalltag anwenden. Gezielt fing ich an, mich jede Woche auf eine Richtlinie zu konzentrieren. Ich hörte den Kindern bewusster zu. Und zwar nicht nur über die Ohren, sondern über jegliche Sinneskanäle. Und so fiel es mir plötzlich leichter, auf die Kinder einzugehen, da ich besser verstand, was sie bewegt. Ich fing an, ihnen mehr zu vertrauen und ihnen Zeit zu geben, etwas selbst zu tun. Und ich merkte, dass die Kinder zufriedener wurden und sie sich auch selbst allmählich mehr zutrauten. So konnte ich jede Richtlinie durchgehen, und durch jede angewendete Richtlinie hat sich mein Arbeitsalltag verbessert: für die Kinder und für mich.

Da mich diese Richtlinien so begeistert haben und ich die positiven Aspekte im Alltag deutlich spüren konnte, nahm ich sie als Thema für meine praktische Lehrabschlussprüfung. Und als Peter Indergand mich dann fragte, ob ich mit ihm dieses Buch schreiben möchte, hätte ich am liebsten sofort zugesagt, weil ich davon überzeugt war und immer noch bin, dass es vielen Betreuungspersonen helfen wird, ihre Arbeitsqualität zu erhöhen. Doch zuerst traute ich es mir nicht so recht zu. Kurz nach der Ausbildung an einem Fachbuch mitzuwirken, welches auch von Menschen mit viel mehr Berufserfahrung gelesen wird, schien mir doch ein etwas zu großes Projekt. Der Gedanke, dass durch unser Projekt Marlis Pörtners praxisnahe Grundsätze in der Kinderbetreuungsbranche mehr Gehör finden und somit die Betreuungsqualität gesteigert werden kann, hat mich schließlich beflügelt und mir Motivation gegeben, *Ja* zu dem Projekt zu sagen.

Perspektive von Peter Indergand

In meinem Unterricht am *Berufsbildungszentrum Gesundheit und Soziales* in Sursee stelle ich immer wieder fest, dass die Lernenden die personenzentrierte Haltung gut aufnehmen. Die angehenden Fachpersonen Kinderbetreuung erleben sie offenbar als hilfreich, denn sie reflektieren und begründen ihr Handeln oft vor dem Hintergrund dieser geistigen Landkarte; auch und gerade bei der Lehrabschlussprüfung. Meine Hoffnung ist, dass sie dies auch danach bei ihrer Arbeit mit Kindern und Jugendlichen weiterhin tun werden.

Ernstnehmen, Zuhören und Erfahrungen ermöglichen sind drei Richtlinien für den Alltag von Marlis Pörtner. In diesem Buch sind es die drei erstgenannten Richtlinien in Kapitel 6. Sie sind meiner Meinung nach in der Betreuung von Menschen zentral; besonders auch in der Betreuung von Kindern und Jugendlichen. Wenn Kindern und Jugendlichen *Erfahrungen ermöglicht* werden, lernen sie, sich im Alltag auf ihre eigene Wahrnehmung zu stützen. Wenn sie *gehört* und *ernst genommen* werden, lernen sie, dass sie für andere Menschen wichtig sind und in der Welt etwas bewirken können. Das

gibt Vertrauen. Das macht Mut. Wer Vertrauen hat und Mut, lernt zu handeln. Mit diesem Buch will ich einen Beitrag leisten,

- damit wir als Gesellschaft Kindern und Jugendlichen gewähren, in Würde aufzuwachsen, und
- damit wir sie befähigen, ihr Leben selbst- und verantwortungsbewusst zu gestalten.

1.2 Die Geschichte dieses Buches

Vor mehr als zehn Jahren fuhren Roland Moser, mein damaliger Vorgesetzter, und ich nach einem Vortrag von Marlis Pörtner gemeinsam zurück nach Luzern. Wir unterhielten uns über das Referat. Ich plädierte dafür, dass die Grundsätze von Frau Pörtner im Bereich der Kinderbetreuung vermehrt bekannt gemacht werden sollten. Roland sagte zu mir: »Du könntest doch zusammen mit Marlis ein Buch darüber schreiben!« Seither trug ich die Idee zu diesem Buch mit mir herum. Ich hatte Frau Pörtner bereits einige Jahre zuvor kennengelernt. Ihre Persönlichkeit und ihre Botschaft hatten mich beeindruckt, ihre Worte mich seither immer wieder begleitet.

Etwa acht Jahre später: Ich hörte, wie eine Schülerin meiner damaligen Abschlussklasse zu einer Klassenkollegin sagte: »Du, ich habe bei meinem Fachgespräch über die Richtlinien von Marlis Pörtner gesprochen; ich finde diese Grundlagen einfach genial.« Diese Schülerin war Martina Portmann. Nachdem sie ihre Ausbildung erfolgreich abgeschlossen hatte, fragte ich sie, ob sie mitschreiben würde an diesem neuen Buch. Nach einer Bedenkzeit kam ihre Antwort: »Ja, ich bin dabei.«

Ende September 2019 schrieben wir Frau Pörtner einen Brief. Darin stellten wir ihr unser Vorhaben vor. Ihre Reaktion kam postwendend: »Ihre Idee für ein Buch, das sich speziell mit der Umsetzung der personenzentrierten Grundlagen in der Kinderbetreuung befasst, finde ich sehr gut. Ich würde gerne in irgendeiner Form dabei mitwirken – falls mir die Zeit dazu noch vergönnt ist.« Auch Frau Pörtners langjähriger Lektor, Dr. Heinz Beyer vom Klett-Cotta-Ver-

lag, sicherte schnell seine Unterstützung zu. Ende Oktober 2019 empfing uns Marlis Pörtner das erste Mal in ihrer Wohnung in Zürich. Wir diskutierten über die Struktur des zukünftigen Buches und planten unsere Zusammenarbeit.

Unser erster Besuch bei Frau Pörtner sollte zugleich unsere letzte persönliche Begegnung mit ihr gewesen sein. Im Februar 2020 war die Corona-Pandemie auch in der Schweiz angekommen. Die sozialen Kontakte, insbesondere zu Menschen im hohen Alter, mussten in der Folge auf ein Minimum reduziert werden. Das für den Frühling 2020 geplante Treffen mussten wir darum leider absagen. Jedoch führten wir den Austausch mit Frau Pörtner über das geplante Buch per E-Mail und Telefon weiter fort.

Bald darauf wurde Frau Pörtner krank. Wir schickten ihr einen Brief mit guten Wünschen zur Genesung und getrocknete Heilpflanzen ins Spital. Wir hofften, dass sie bald wieder gesund werden würde. Doch am 31. Oktober 2020 starb Marlis Pörtner im Alter von 87 Jahren. Das traf uns. Obwohl sie immer wieder betonte hatte, dass ihre Uhr »unerbittlich ticke«, überraschte uns ihr Tod.

Das Gespräch mit Lino Moser, Marlis Pörtners ältestem Enkel, gab uns wieder Kraft. Er las, was wir bis dahin geschrieben hatten und bestärkte uns darin, unseren Weg weiterzugehen. Auch Heinz Beyer sowie Katharina Colagrossi vom Klett-Cotta-Verlag ermutigten uns, das Projekt weiterzuführen. Wir erkannten: Marlis Pörtner hatte uns mit ihrem Grundlagenwerk *Ernstnehmen – Zutrauen – Verstehen* eine Leitschnur in die Hand gegeben, an der wir uns orientieren konnten. Aus dem Vertrauen, das sie in uns gesetzt hatte, war Verantwortung geworden. Wir machten uns wieder an die Arbeit. Neuer Mut erfüllte uns, mit diesem Buch an ihr Werk anzuknüpfen und die Zügel in die eigenen Hände zu nehmen.

KAPITEL 2

Das Buch im Portrait

2.1 Bezug zum Original von Marlis Pörtner

Dieses Buch beruht auf Marlis Pörtners Buch *Ernstnehmen – Zutrauen – Verstehen. Personzentrierte Haltung im Umgang mit geistig behinderten und pflegebedürftigen Menschen*, erschienen ebenfalls im Klett-Cotta-Verlag und mittlerweile in der 13. Auflage erhältlich (Pörtner, 2019). In der Musikindustrie würde man vielleicht sagen, das vorliegende Buch sei eine Coverversion von Marlis Pörtners Werk. Wir haben die darin enthaltenen Grundsätze und Richtlinien mit wenigen Ausnahmen und teilweise kleinen Anpassungen in der Formulierung übernommen. Neu geschrieben haben wir die Praxisbeispiele, die nun von Kindern und Jugendlichen handeln, sowie die Erläuterungen dazu. Den Grundsatz »Anklopfen« haben wir aus dem Buch *Alt sein ist anders. Personzentrierte Betreuung von alten Menschen* von Marlis Pörtner übernommen (Pörtner, 2016).

Bis heute wird die personzentrierte Haltung vorrangig mit der personzentrierten Psychotherapie in Verbindung gebracht. Carl Rogers (1902–1987) hatte deren Grundkonzeption in den Jahren zwischen 1938 und 1950 entworfen und später weiterentwickelt. In der klientenzentrierten Therapie, wie er seinen Ansatz anfänglich nannte, beschrieb Rogers die Grundpfeiler des personzentrierten Ansatzes. Er legte großen Wert auf die Achtung vor dem Klienten, betonte die Wichtigkeit der Begegnung von Mensch zu Mensch und beschrieb die Echtheit sowie die Einfühlung der Therapeutin/des Therapeuten als besonders bedeutsam für die Entwicklung einer tragfähigen Klientenbeziehung (Kriz, 2007).

Frau Pörtner, selbst Psychologin, hat die Bedeutung der personzentrierten Haltung auch für die Betreuungsarbeit erkannt. Um den

Fachpersonen für Betreuung diese Grundhaltung zugänglich zu machen, leitete sie daraus die Handlungsgrundlagen sowie die Richtlinien für den Alltag ab. Mit ihren Büchern *Ernstnehmen – Zutrauen – Verstehen* sowie *Alt sein ist anders* hat sie in der Folge maßgeblich dazu beigetragen, diese Haltung bekannt und beliebt zu machen. Der personenzentrierte Ansatz fand indessen insbesondere bei Fachpersonen Betreuung von Menschen mit Behinderung sowie bei Betreuungspersonen von Menschen im Alter Verbreitung. Doch weil dieser Ansatz beschreibt, wie Menschen einander begegnen können, ist er für alle im sozialen Bereich tätigen Menschen wertvoll.

Die beiden genannten Bücher verdanken ihre Popularität zum einen wohl dem überzeugenden Konzept der personenzentrierten Haltung, zum anderen auch den von Frau Pörtner entwickelten Handlungsgrundlagen und Richtlinien. Diese klaren und praxisdienlichen »Wegweiser« vermitteln Betreuungspersonen, Erzieherinnen und Erziehern, Lehr- und Führungspersonen Orientierung im beruflichen Alltag.

Marlis Pörtner stellt im Vorwort zu ihrem Buch *Ernstnehmen – Zutrauen – Verstehen* fest, dass in sozialen Einrichtungen die personenzentrierte Haltung noch wenig verbreitet sei. Sie schreibt dazu weiter: »Dabei bietet die personenzentrierte Sichtweise gerade für diese Bereiche hervorragende Grundlagen. (...) Deshalb erschien es mir sinnvoll, ein Konzept auszuarbeiten, das diese Sichtweise deutlich macht, und nach Richtlinien zu suchen, wie es sich in die tägliche Arbeit – zum Beispiel mit geistig behinderten, alten, pflegebedürftigen oder verhaltensauffälligen Menschen – umsetzen lässt.«

Marlis Pörtner betont, dass sich dieses Konzept nicht nur für die beiden von ihr mehrheitlich thematisierten Betreuungsbereiche – der Betreuung von Menschen mit Behinderung sowie von Menschen im Alter – eigne, sondern auch für andere Gruppen von Klientinnen und Klienten. Sie schreibt dazu weiter: »Das Konzept ist nicht auf die hier angesprochenen Bereiche beschränkt. Das Grundprinzip lässt sich durchaus auf andere Arbeitsgebiete übertragen und wird je nach Aufgabe und Rahmenbedingungen unterschiedlich ausgeprägt sein.«

Frau Pörtner hätte zu diesem Buch gerne ein Vorwort sowie weitere Texte beige-steuert. Leider war ihr dies nicht mehr vergönnt. Wir

haben deshalb Auszüge und Zitate aus den Büchern *Ernstnehmen – Zutrauen – Verstehen* sowie *Alt sein ist anders* in dieses Buch übertragen. Wir haben Textstellen ausgewählt, von denen wir leicht eine Brücke in den Kinderbereich schlagen konnten.

Die Zitate von Marlis Pörtner werden in der Regel vom übrigen Text abgesetzt. Die Nachweise zu den Zitaten sind am Ende des Buches gesammelt aufgeführt. Wir verbinden mit diesem Vorgehen das Ziel, die Lesbarkeit des Textes zu verbessern, der somit weniger durch Zitatnachweise unterbrochen wird. Wir danken an dieser Stelle Lino Moser für seine grundsätzlichen Überlegungen zur Formgebung und zur Strukturierung dieses Buches.

Frau Pörtners Stimme ist in diesem Buch wie folgt zu hören bzw. zu lesen:

■ **Texte zur Einführung**

Sie führt uns in diesem Buch in die personenzentrierte Arbeit ein. Die Kapitel 3 »Worum geht es?« und 4 »Theoretische Grundlagen der personenzentrierten Arbeit« haben wir im Originaltext, jedoch teilweise gekürzt aus *Ernstnehmen – Zutrauen – Verstehen* übernommen. Eine Ausnahme bilden die »Zwei Beispiele« aus Kapitel 3.3 mit Praxissituationen von Martina Portmann und Erläuterungen von Peter Indergand.

■ **Zitate zu Kapitelbeginn**

Die meisten Kapitel in diesem Buch werden mit einem Zitat von Marlis Pörtner eröffnet.

■ **Zitate im Lauftext**

Auch im Text greifen wir immer wieder auf Zitate von Marlis Pörtner zurück. Die meisten stammen aus *Ernstnehmen – Zutrauen – Verstehen*; einige wenige auch aus *Alt sein ist anders*.

■ **Zwei Praxisbeispiele**

Wir haben zwei Praxisbeispiele aus *Ernstnehmen – Zutrauen – Verstehen* übernommen: *Der Baggerführer* sowie *Weihnachtsessen mit dem Pfarrer*. Bei diesen beiden Situationen stehen Jugendliche im Zentrum.

2.2 Beschreibung der Zielgruppen

Zur Zielgruppe dieses Buches gehören im weiteren Sinn alle Personen, die beruflich oder privat mit Kindern und Jugendlichen zu tun haben und sich hinsichtlich der Begleitung und Betreuung von Menschen weiterentwickeln möchten. Damit sind auch Eltern, Betreuungspersonen, Trainerinnen und Trainer oder Leiterinnen und Leiter von Kinder- und Jugendgruppen angesprochen. In der Zielgruppe im engeren Sinn sehen wir alle Fachpersonen für Kinderbetreuung, Erzieherinnen und Erzieher, Sozialpädagoginnen und Sozialpädagogen sowie Lehrpersonen.

Alle Leserinnen und Leser finden in diesem Buch die theoretischen Grundlagen zur personenzentrierten Haltung, auf deren Basis sie ihr Handeln im privaten Alltag oder ihr berufliches Betreuungshandwerk weiterentwickeln können. Andererseits finden sie darin zahlreiche praktische Grundsätze, die Orientierung in der alltäglichen Begleitung von Menschen geben. Durch die pädagogische Ausrichtung des Buches vermitteln sie Handlungskompetenz insbesondere in der Begleitung und Betreuung von Kindern und Jugendlichen.

Das Buch richtet sich insbesondere auch an Berufseinsteigerinnen und -einsteiger in sozialpädagogischen Berufen. Die darin formulierten Handlungsgrundlagen und Richtlinien unterstützen sie darin, das eigene Handeln im Alltag bewusst wahrzunehmen, zu reflektieren und so die eigene Position und Haltung als Betreuungsperson oder Erzieherin zu schärfen.

Personen in Leitungsfunktionen, die ein personenzentriertes Konzept in ihrer sozialen Institution implementieren, sind mit diesem Buch explizit angesprochen. Sie finden darin neben den theoretischen und berufspraktischen Angaben zur personenzentrierten Arbeit im Kapitel 9 »Personenzentriert Arbeiten in Kita, Hort und Kinderhaus« zahlreiche Impulse für die Einführung und Weiterentwicklung des personenzentrierten Ansatzes in sozialen Einrichtungen. Im genannten Kapitel wird zudem anschaulich erläutert, wie Mitarbeitende mit dem personenzentrierten Ansatz geführt werden können.

Fachkräfte im Bereich Kinderbetreuung und Pädagogik: In meiner Arbeit als Berufskundelehrperson für angehende Fachfrauen/Fach-

männer Kinderbetreuung gehören die personzentrierte Haltung sowie die Betreuungskriterien von Marlis Pörtner zum Lehrstoff und sind fester Bestandteil des Unterrichts. Lehrpersonen finden im Kapitel 10 »Übungen zur Aus- und Weiterbildung« konkrete Arbeitsaufträge, wie sie die personzentrierte Haltung sowie die Handlungsgrundlagen und Richtlinien im Rahmen ihres Unterrichts thematisieren und vertiefen können.

2.3 Aufbau und Themen

Anschließend an das zweite Kapitel folgen Texte von Marlis Pörtner aus *Ernstnehmen – Zutrauen – Verstehen*. In Kapitel 3 »Worum geht es?« spürt sie der Frage nach, welche Erwartungen sich stellen, wenn Menschen nicht oder nur teilweise für sich selbst sorgen können. Ausgehend von der Frage »Was heißt personzentriert arbeiten?« beschreibt sie weiter, wie diesen Erwartungen aus personzentrierter Sicht begegnet werden kann. Sie erläutert unter »Wozu ein Konzept?« die Bedeutung von Grundlagendokumenten für soziale Einrichtungen.

Anhand zweier konkreter Praxissituationen aus der Kinderbetreuung von Martina Portmann vertieft Peter Indergand wichtige Aspekte der personzentrierten Arbeit.

Im Kapitel 4 »Theoretische Grundlagen der personzentrierten Arbeit« hat wieder Marlis Pörtner das Wort. Sie beschreibt darin zuerst die Ursprünge des personzentrierten Ansatzes. Dann erläutert sie, auf welchen Werten diese Weltanschauung beruht und wie der personzentrierte Ansatz darauf aufbaut. Schließlich erklärt sie die drei grundlegenden Komponenten *Empathie*, *Wertschätzung* und *Kongruenz*. Mit der »Theorie vom Selbstkonzept« endet Kapitel 4.

Danach übernehmen wiederum Martina Portmann und Peter Indergand. Martina Portmann zeichnet dabei für die meisten Praxisbeispiele verantwortlich. Peter Indergand schreibt die Erläuterungen sowie ein paar eigene Praxisbeispiele. Marlis Pörtners ist weiterhin mit Zitaten aus ihren Büchern vertreten.

Da zwei Autorinnen und ein Autor an diesem Buch mitgearbeitet haben und alle drei zwischendurch von sich selbst erzählen, gibt es in diesem Buch drei verschiedene »Ichs«. In Zitaten von Frau Pörtner verweist das Wort »ich« selbstredend auf Marlis Pörtner. Lesen Sie »ich« in einer Praxissituation und sind unsicher, wer da spricht, gibt Ihnen die Liste mit den Praxissituationen am Schluss des Buches Auskunft über die Identität der Autorin oder des Autors. Finden Sie ein »ich« an anderen als den bisher genannten Stellen, verweist es auf Peter Indergand.

In den Kapiteln 5 »Handlungsgrundlagen in der personenzentrierten Arbeit« und 6 »Richtlinien für den Alltag« erläutern wir anhand zahlreicher Beispiele die praxisorientierte Seite der personenzentrierten Arbeit.

Danach gehen wir in Kapitel 7 auf ausgewählte »Entwicklungsaspekte aus personenzentrierter Sicht« ein. Wir stellen dar, wie Menschen, die Kinder auf den entsprechenden Lebensabschnitten begleiten, sie aus personenzentrierter Sicht am besten unterstützen können.

Im nachfolgenden Kapitel 8 stellen und beantworten wir die Frage, wie sich personenzentriertes Arbeiten auf die Betreuungsperson und auf die Beziehung zwischen Kind und Betreuungsperson auswirkt. Diesen Teil finden Sie unter dem Titel »Auswirkungen auf die Betreuenden«.

Das daran anschließende Kapitel 9 »Personenzentriert arbeiten in Kita, Hort und Kinderhaus« richtet sich an Personen mit Leitungsaufgaben. Hier stellen wir dar, wie der Ansatz in einer pädagogisch ausgerichteten Institution eingeführt und gepflegt werden kann. Leitbild, Elternarbeit und Praxisbegleitung sind dabei einige wichtige Themen.

Wir ergänzen diese Ausführungen in Kapitel 10 mit »Übungen zur Aus- und Weiterbildung«. Darin zeigen wir ganz konkret, wie das Thema in pädagogischen Ausbildungen auf kreative Weise vermittelt werden kann. Diese Übungen können auch für institutionsinterne Weiterbildungen sowie für personenzentriert ausgerichtete Teamentwicklung eingesetzt werden.

Am Schluss führen wir in Kapitel 11 »Essenz der Handlungsgrund-

lagen und Richtlinien« die Kerngedanken von Marlis Pörtner nochmals in Kurzfassung auf.

Sie finden diverse Download-Materialien zu verschiedenen im Buch besprochenen Themen auf der Internetseite des Verlags. Dazu gehören eine Vorlage zur situationsbezogenen Selbstreflexion, Leitfäden zur Einführung/Evaluation des personenzentrierten Konzepts in der Praxis sowie umfangreiches Arbeitsmaterial zu den Übungen in Kapitel 10 mit Arbeitsblättern, Reflexionsaufgaben, Tipps für LeiterInnen etc. Zudem sind alle Handlungsgrundlagen und Richtlinien zum Ausdrucken auf Einzelseiten abgesetzt. Damit können sie bei einer Moderation einfach visualisiert werden, sei es an einer Pinnwand oder als Faltkarten auf den Tischen. Eine Anweisung zum Download finden Sie im ► Impressum auf S. 4.

Im Anhang finden Sie die »Übersicht über die Praxissituationen«, der Sie entnehmen können, wer für welche Situationsbeschreibung verantwortlich zeichnet. Ebenfalls im Anhang folgt der Nachweis zu den Zitaten von Marlis Pörtner.

2.4 Zu den Praxissituationen

Die im Buch vorkommenden Beispiele aus dem Praxisalltag entspringen unterschiedlichen Quellen. Die allermeisten Beispiele hat Martina Portmann geschrieben. Ein Großteil stammt dabei aus ihrem beruflichen Alltag als Fachfrau Betreuung, andere aus ihrer eigenen Kindheit. Auch einige ihrer Kolleginnen haben Beispiele beige-steuert. Zwei Situationen stammen von Marlis Pörtner; in diesen beiden Beispielen geht es um Jugendliche. Die übrigen Praxissituationen hat Peter Indergand beige-steuert.

Die Namen in den Beispielen dienen dem besseren Verständnis der Texte. Sie sind fiktiv, um die Anonymität der im Text vorkommenden Kinder, Jugendlichen und Fachpersonen zu wahren.

2.5 Zum Sprachgebrauch

Wir verwenden in diesem Buch in der Regel die Bezeichnung »Betreuerin/Betreuer«, wenn wir von pädagogisch ausgebildetem Fachpersonal sprechen. Dies in Anlehnung an die in der Schweiz übliche Berufsbezeichnung »Fachmann/Fachfrau Betreuung«. Wir verwenden auch die Begriffe »Erzieherin/Erzieher«, weil sie in Deutschland und Österreich gängige Bezeichnungen darstellen. Gemeint sind grundsätzlich immer alle Menschen, die beruflich oder privat Kinder, Jugendliche oder auch erwachsene Personen begleiten und betreuen.

Da in den angesprochenen Berufsfeldern immer noch viel mehr Frauen als Männer arbeiten, verwenden wir häufig nur die weibliche Form, ab und zu jedoch auch nur die männliche Form; gemeint sind selbstverständlich in beiden Fällen immer alle Geschlechter.

An dieser Stelle machen wir einige Angaben zu den im Buch verwendeten Bezeichnungen einzelner Lebensabschnitte sowie den damit verbundenen Altersabstufungen: Sprechen wir von Kindern im 1. Lebensjahr, verwenden wir dafür die Begriffe »Säuglinge« oder »Babys«. Meinen wir Kinder im Alter des 2. bis 3. Lebensjahres, so verwenden wir die Begriffe »junge Kinder« oder »Kleinkinder«. Reden wir von »Kindern«, meinen wir damit Kinder vom frühen Kindergartenalter bis zum Eintritt in die Pubertät. Sprechen wir von »Jugendlichen«, meinen wir junge Menschen, die bereits in der Pubertät sind oder diese erst seit ein paar Jahren hinter sich haben.

Da sich die Abkürzung »Kita« im deutschsprachigen Raum weitgehend als eigenständige Bezeichnung für »Kindertagesstätte« etabliert hat, verwenden wir oft diese Kurzform.

KAPITEL 3

Worum geht es?

MARLIS PÖRTNER

Unabhängig von den unterschiedlichen Aufgaben, die – zum Beispiel – ein Altersheim, eine Behindertenwohngruppe, eine Einrichtung für verhaltensauffällige Jugendliche zu erfüllen hat,¹ gelten einige grundsätzliche Überlegungen für alle Arbeitsbereiche, die in diesem Buch angesprochen sind.

Ganz generell geht es darum, Lebensräume zu schaffen für Menschen, die – aus verschiedensten Gründen – nicht mehr, noch nicht oder überhaupt nicht in der Lage sind, selbständig oder in ihrer Familie zu leben. Diese Lebensräume müssen Bedingungen bieten, die den speziellen Bedürfnissen der betroffenen Menschen gerecht werden und sie soweit wie möglich in ihren Fähigkeiten, ihrer Eigenständigkeit und ihrer Selbstverantwortlichkeit fördern. Dass es sich nicht einfach darum handeln kann, diese Menschen irgendwie zu versorgen, sondern um eine anspruchsvolle und komplexe Aufgabe, die Ausbildung und berufliche Qualifikation erfordert, wird heutzutage kaum noch bestritten. So erfreulich diese Entwicklung ist, sie hat auch ihre Schattenseiten. Mit der Aufwertung ist auch der Ehrgeiz gewachsen. Ziele werden formuliert, Methoden ausprobiert, Veränderungen angestrebt, die oft mehr von den Ambitionen der Betreuer als von den Bedürfnissen der Klienten bestimmt sind.

Pädagogisches Wissen ist nützlich, weil es ein Instrumentarium bietet, Menschen in der Entfaltung ihrer Fähigkeiten zu fördern. Es kann aber auch dazu verleiten, andere Menschen »erziehen« zu wol-

1 Gemeint sind im Kontext dieses Buches auch Kindertagesstätten, Kinderhorte, Kinderhäuser und ähnliche soziale Einrichtungen.

len. Das ist bei Erwachsenen völlig unangebracht und eine Anmaßung, gegen die sich die meisten – zu Recht – entschieden zur Wehr setzen. (...)

Auch Jugendliche sind keine Kinder mehr. Spätestens in der Pubertät wollen sie nicht mehr erzogen werden. Und diejenigen, welche als »verhaltensauffällig« bezeichnet werden, haben fast immer eine lange Geschichte untauglicher oder missglückter Erziehungsversuche hinter sich. Das macht sie in den seltensten Fällen zugänglich für »Nacherziehung«. Anstatt sie erziehen zu wollen, müssen andere Wege gesucht werden, um ihre weitere Entwicklung zu fördern und ihre Selbstverantwortung zu wecken und zu unterstützen. (...)

Diese Schattenseiten bewusst wahrzunehmen, macht es leichter, ihre Gefahren zu meiden. Daraus folgt nicht, Ausbildung und Wissen seien überflüssig, es genüge, sich auf »gesunden Menschenverstand« und Lebenserfahrung zu verlassen und eine »Laisser-faire«-Haltung einzunehmen. Im Gegenteil: Es geht darum, Wissen als Verständnishilfe einzusetzen und Kenntnisse zu nutzen, um die betreuten Personen so zu fördern, wie es ihrer Eigenart und ihren Bedürfnissen entspricht. Es ist ein entscheidender Unterschied, ob Wissen und Kenntnisse als unwiderlegbares Mittel benutzt werden, um andere einzuordnen und zu bestimmen, oder ob sie als *Vertiefung der eigenen Verständnismöglichkeiten* aufgefasst und dem Gegenüber als ein *Angebot* zur Verfügung gestellt werden, das *Wahlmöglichkeiten* und *Entscheidungsspielraum* offenlässt.

3.1 Was heißt personenzentriert arbeiten?

Um ein verbreitetes Missverständnis gleich vorweg zu klären: »personenzentriert arbeiten« *heißt nicht*, eine Person losgelöst von ihrem Umfeld zu betrachten und auftretende Schwierigkeiten ausschließlich auf sie selbst zurückzuführen. Die Versuchung – vielmehr die Gefahr² –, das zu tun, ist groß, wenn es sich um Menschen mit geisti-

2 Diese Versuchung oder Gefahr besteht auch in der Betreuung von Kindern und Jugendlichen; insbesondere in der Betreuung von Kindern und Jugendlichen mit besonderen Bedürfnissen.

ger Behinderung oder psychischen Störungen handelt. Sie *sind* manchmal schwierig, und es *gibt* Probleme – also werden *sie* zum Problem gemacht. Das darf nicht sein. Bei sogenanntem Problemverhalten spielen immer noch viele andere Faktoren eine Rolle, die in Betracht gezogen werden müssen, wenn nach Ursachen und Lösungen gesucht wird. Die »Landkarte« dieser Faktoren kann dabei als Orientierungshilfe dienen (► Abb. 3.1). Auch wenn es nicht immer so einfach ist: Manchmal vermag das Umstellen eines Bettes oder eine kleine Veränderung im eigenen Verhalten wesentlich mehr zu bewirken als eine noch so ausgeklügelte pädagogische Maßnahme.

Was also heißt »personzentriert arbeiten«?

Personzentriert arbeiten heißt, *nicht von Vorstellungen ausgehen, wie Menschen sein sollen, sondern davon, wie sie sind, und von den Möglichkeiten, die sie haben*. Personzentriert arbeiten heißt, andere Menschen in ihrer ganz persönlichen Eigenart ernst nehmen, versuchen ihre Ausdrucksweise zu verstehen und sie dabei zu unterstützen, *eigene Wege zu finden, um – innerhalb ihrer begrenzten Möglichkeiten – angemessen mit der Realität umzugehen*.

Diese Haltung bezieht sich nicht nur auf Einzelpersonen. Sie kann auch einer Gruppe, einem Team, einer Gemeinde gegenüber wirksam werden. Personzentriert arbeiten heißt, *mit den betroffenen Personen, nicht für sie Probleme lösen, Projekte entwickeln, Entscheidungen treffen; heißt ihre unterschiedlichen Fähigkeiten, Bedürfnisse und Ansichten berücksichtigen und einbeziehen und ihnen im Rahmen ihrer Möglichkeiten Selbstverantwortung zutrauen*. Personzentriert arbeiten heißt, die *Ressourcen* eines Organismus – sei das nun eine Person oder eine Gemeinschaft – *wahrnehmen und fördern*.

Die personzentrierte Haltung bezieht sich auch auf die Betreuerin selber. Sie soll ihre ganz eigene Persönlichkeit, ihre spezifischen Ressourcen und Fähigkeiten in die Arbeit einbringen können und auf sie vertrauen lernen. Personzentriert arbeiten heißt *als Person wahrnehmbar sein*. Dazu gehört die Bereitschaft, sich mit dem Anteil an einer Situation auseinanderzusetzen.

Personzentriert arbeiten heißt auch, *den Bezugsrahmen klar erkennen*. Da ist einerseits der gegebene Rahmen der Institution, der finanziellen Mittel, der jeweiligen Kompetenzen usw., der berück-

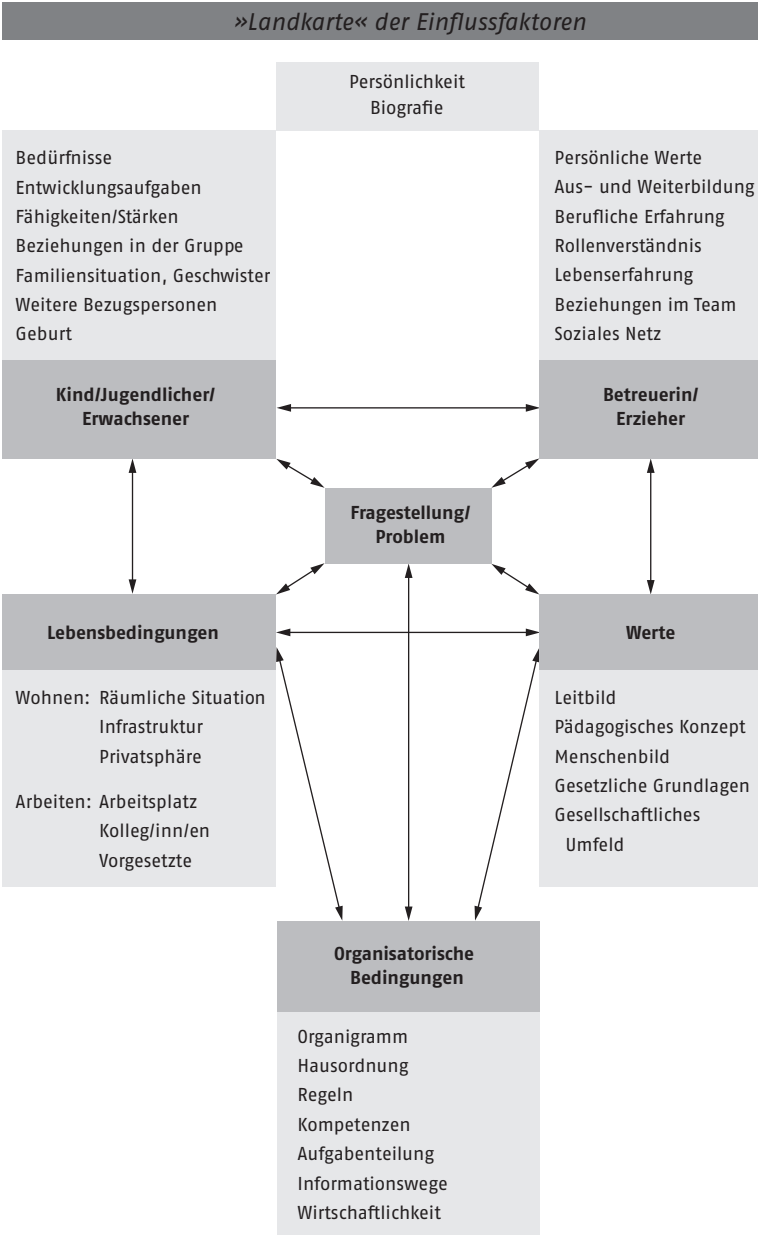


Abb. 3.1: »Landkarte« der Einflussfaktoren, leicht modifiziert nach Pörtner 2019, S.19

sichtigt und für alle Beteiligten transparent gemacht werden muss. Andererseits ist es in gewissen Bereichen und in bestimmten Situationen geradezu notwendig, einen Rahmen zu setzen, damit Ressourcen frei werden und Fähigkeiten sich entwickeln können. Wie dieser Rahmen beschaffen sein muss, damit er nicht einengt, sondern Schutz bietet und Freiraum absteckt, ist je nach Berufsfeld, Aufgabe und individuellen Gegebenheiten verschieden. Den geeigneten Rahmen zu erkennen und zur Verfügung zu stellen, ist ein zentraler Aspekt personenzentrierter Arbeit mit Menschen, die in irgendeiner Form Betreuung oder Begleitung brauchen.

Das hier vorgestellte Konzept soll den Betreuenden Orientierung und Unterstützung bieten, damit sie den beschriebenen Anforderungen in ihrer täglichen Arbeit gerecht werden können.

3.2 Wozu ein Konzept?

Reicht die Ausbildung und Kompetenz von Sozialarbeitern, Sozialpädagoginnen, Pflégern, Erzieherinnen, Betreuern nicht aus? Werden sie durch ein weiteres Konzept – durch Konzepte überhaupt – nicht in ihrer individuellen Arbeitsweise eingengt und in ihrer spontanen Reaktion behindert? Verleitet ein Konzept nicht dazu, die Arbeit nach einem bestimmten Schema zu gestalten, anstatt für die jeweilige Situation offen zu sein? Das kann nicht der Sinn sein. Ein Konzept, das sich so auswirkt, ist entweder ungeeignet oder wird falsch gehandhabt.

Mit einem Konzept arbeiten heißt nicht, es unentwegt vor Augen zu haben und bei jedem Schritt überlegen, ob er konzeptkonform sei oder nicht. Reaktionen erfolgen meist spontan, und das Konzept hat nicht den Sinn, Spontaneität zu verhindern. Aber ein Konzept im Hinterkopf erweitert den Spielraum der Spontaneität und macht zugleich ihren Rahmen sichtbar. Ein Konzept ist eine Orientierungshilfe. Es

- formuliert Ziele, Grundlagen und Prioritäten der Arbeitsweise,
- legt dafür einen verbindlichen Rahmen fest und steckt den Freiraum ab für eigene Initiativen und individuelle Ausprägungen der Mitarbeitenden,

- bietet ein Gerüst, an dem das Handeln reflektiert werden kann,
- ist ein Leitfaden in Zweifelsfällen und schwierigen Situationen,
- stellt Kriterien zur Verfügung, an denen unterschiedliche Auffassungen gemessen und Meinungsverschiedenheiten geklärt werden können.

Zudem erleichtert ein klares Konzept eine sinnvolle Personalpolitik. Es ermöglicht, bei einer Einstellung neuer Mitarbeiter

- gegenseitige Erwartungen und Vorstellungen konkret zu klären,
- unterschiedliche Auffassungen schneller zu erkennen,
- Fehlentscheidungen und Enttäuschungen auf beiden Seiten vorzubeugen.

Ein Konzept kann bis zu einem gewissen Grad

- verhindern, dass die betroffenen Personen als Experimentierfeld missbraucht werden für immer wieder andere pädagogische Ideen und weltanschauliche Vorstellungen wechselnder Bezugspersonen.

Ein Konzept bietet Gewähr für *Kontinuität*, nicht im Sinne einer festgefahrenen Routine, sondern eine Kontinuität der Grundhaltung und Grundbedingungen, welche zugleich Raum lässt für individuelle Ausprägungen und offen ist für Weiterentwicklung. Eine so verstandene Kontinuität kann wesentlich dazu beitragen, das Klima des Zusammenlebens in einer Institution zu verbessern. Die Mitarbeitenden erleben weniger Frustrationen, ihre Arbeit wird sowohl spannender als auch entspannter, wenn sie sich an einem Konzept orientieren können, das einerseits klare Richtlinien zur Verfügung stellt und andererseits Eigeninitiative, Einfallsreichtum und wache Aufmerksamkeit für die Persönlichkeit des anderen Menschen fordert. Die Bewohnerinnen fühlen sich sicherer und wohler, wenn sie sich auf die Kontinuität gewisser Grundbedingungen verlassen können.