

## Buchbesprechungen

**Schirl, C. I. et al.: Klientenzufriedenheit in Existenzanalyse und Logotherapie** (Forum Gesundheit „Gesundheitswissenschaften“). 316 S. Institut für Gesellschafts- und Sozialpolitik, Johannes Kepler Universität, Linz, 2001. öS 291,-.

Die Erhebung der Klientenzufriedenheit kann seit Beginn der 90er Jahre als Routinevorgangsweise angesehen werden. Die Gründe dafür sind vielfältig; ein wichtiger ist zweifellos die Notwendigkeit, die Effizienz von Therapieprogrammen zu überprüfen und die Kostenexplosion im Gesundheitswesen zu kontrollieren. Die Erhebung der Klientenzufriedenheit erlaubt festzustellen, wie KlientInnen ihre Psychotherapie beurteilen, wie sehr sie damit zufrieden waren oder warum sie auch nicht zufrieden waren.

Das vorliegende Buch untersucht die Klientenzufriedenheit in Existenzanalyse und Logotherapie und leistet damit einen Beitrag zur Erforschung einer in Österreich anerkannten fachspezifischen psychotherapeutischen Richtung. Die hier vorgelegte Arbeit wurde im Rahmen von zwei Diplomarbeiten an der Universität Salzburg unter Aufsicht von Dr. Laireiter und Doz. Sauer durchgeführt. Es ist bedauerlich, dass in Österreich solche wesentlichen Beiträge zur Psychotherapieforschung, zum Teil aus Mangel der öffentlichen Anerkennung der Bedeutung der Psychotherapieforschung, im Rahmen von Diplomarbeiten durchgeführt werden müssen. Allerdings geht die Qualität der hier vorliegenden Arbeit weit über die durchschnittlichen Diplomarbeiten hinaus. Es wird in dem Buch eine umfassende historische Darstellung der Psychotherapieforschung und ihrer Entwicklung, der Katamneseforschung, der Forschung zur Qualitätssicherung und Klientenzufriedenheit vorgelegt. Dieser Teil der Arbeit gibt eine hervorragende Übersicht über den derzeitigen Stand der Forschung in diesen Bereichen und kann allen diesbezüglich Interessierten wärmstens empfohlen werden. Da es sich bei diesem Buch um die Messung der Klientenzufriedenheit in Existenzanalyse und Logotherapie handelt, haben die AutorInnen auch eine umfassende Darstellung der Theorie der Existenzanalyse nach Länge geliefert.

Schließlich geben die AutorInnen eine sehr genaue Vorstellung ihrer empirischen Studie. Sie klammern dabei auch die Problematik der empirischen Psychotherapieforschung nicht aus, die sich unter anderem darin zeigte, dass 102 PsychotherapeutInnen in Deutschland, Österreich und der Schweiz angefragt wurden, ob sie sich an der Studie beteiligen würden, und nur 26 TherapeutInnen das Untersuchungset angefordert haben. Ich halte es für außerordentlich bedauerlich, dass die PsychotherapeutInnen ihrer Beteiligung an der Psychotherapieforschung derartig zurückhaltend auslegen und dies insbesondere bei einer Studie, die auf Datenschutz und ethische Richtlinien der Forschung im ganz besonderem Maße Rücksicht genommen hat. Diese Rücksichtnahme hat den Forschungsaufwand für die AutorInnen deutlicherhöht, trotzdem haben offensichtlich die angeschriebenen PsychotherapeutInnen die Notwendigkeit der Beteiligung an derartigen Forschungsvorhaben nicht erkannt.

Der Vorteil der vorgelegten Studie liegt darin, dass eine Katamnese von Psychotherapien unter Alltagsbedingungen durchgeführt werden konnte. Das heißt, dass nicht speziell ausgelesene PatientInnen in speziellen Forschungseinrichtungen behandelt wurden. Das spiegelt sich auch im Anteil von Therapieabbrüchen wieder.

Grundsätzlich war ein hohes Maß an Klientenzufriedenheit feststellbar. Über 60% der befragten KlientInnen waren mit ihrer Therapie zufrieden. Dem steht allerdings gegenüber, dass über 21% der KlientInnen angaben, ihr Problem nicht gelöst zu haben, und dass festgestellt werden konnte, dass die

Befindlichkeit zum Zeitpunkt der Befragung eindeutig mit der Zufriedenheit der Therapie korreliert. Das bedeutet, dass je besser die momentane Befindlichkeit zum Zeitpunkt der Befragung war, desto höher war auch die Zufriedenheit mit der Therapie.

Die vorliegende Arbeit zeichnet sich durch ein hohes Maß an Genauigkeit aus. Es wurden eine Vielzahl von KlientInnen- und TherapeutInnen-daten erhoben und deren Korrelation mit der KlientInnenzufriedenheit überprüft. Im Wesentlichen entsprechen die Ergebnisse dieser Studie dem bereits aus der Literatur bekannten Ergebnissen. Allerdings geben einige Detailergebnisse Hinweise für weitere Forschungsprojekte. So haben z. B. weibliche TherapeutInnen zufriedener KlientInnen, was bei dem hohen Anteil weiblicher PsychotherapeutInnen in Österreich insgesamt eine hohe Zufriedenheit mit der Therapie bedeuten müsste.

*Elisabeth Jandl-Jager, Wien*

**Fengler, J.: Helfen macht müde.** Zur Analyse und Bewältigung von Burnout und beruflicher Deformation. 5., überarb. u. erw. Aufl. (Leben lernen, Bd. 77). 283 S. Pfeiffer, Stuttgart, 1998. Brosch. DM 42,-, sFr 40,-, öS 307,-.

Die Fülle der in den letzten Jahren an zum Thema Berufsbelastung und Burnout erschienenen Literatur wird mit dem vorliegenden Buch um ein leicht lesbares und leicht verständliches Werk erweitert. Fengers Buch richtet sich an eine breite Öffentlichkeit, an alle Menschen, die in irgendeiner Art Hilfe leisten. Damit ist so gut wie jeder Lebensbereich, wo es um zwischenmenschliche Kontakte geht, in einer sehr konkreten Art und Weise angesprochen. Die Absicht des Autors geht sichtlich in Richtung praktischer Hilfestellung und weniger in Richtung umfassender, aktueller theoretischer Abhandlung des Themengebietes. Er leitet seine Erkenntnisse aus mehr als 20-jähriger Tätigkeit im Sozialbereich – wie er im Vorwort schreibt – ab.

Die vorliegende fünfte Auflage wurde um die Kapitel „Beziehung von Burnout und Stress“, „Diagnostische Aspekte“ und einem „Seminar-konzept zur Burnout-Prophylaxe“ erweitert.

Einleitend findet sich eine theoretische Auseinandersetzung mit dem Thema „Helfen“, wobei der Bogen von diversen möglichen Varianten an Hilfeleistungen hin zu Motiven der Berufswahl und spezifischen Kennzeichen des HelferInnen-verhaltens gespannt wird. Das nachfolgende Kapitel wird vielfältigen Belastungen, denen HelferInnen ausgesetzt sind, gewidmet: Belastungen, die von den KlientInnen/PatientInnen, einer Partnerschaft, dem Team, den KollegInnen, aber auch vom Helfer selbst ausgehen bzw. geschaffen werden können. Sehr bemerkenswert ist die kritische Auseinandersetzung mit in die Umgangssprache eingegangenen Begriffen wie z. B. dem „Helfer-Syndrom“, bei dem das Helfen per se nicht selten in Verdacht gerät, etwas Unseriöses, Neurotisches oder gar Dummes zu sein. Fengler meldet Zweifel an der Einheitlichkeit der Helfer-Persönlichkeit an, er plädiert für den individuellen Zugang und wendet sich gegen Pauschalierungen jedweder Form. Als Methode des auf die Einzelperson gerichteten Blickwinkels wählt Fengler konsequent die Form eines an den Leser gerichteten Fragenpools. Das Buch erfährt dadurch eine beträchtliche Belebung. Spannung wird aufrecht erhalten durch mögliche kontinuierliche Eigenbeteiligung: Lesen als aktiver Prozess mit Selbsthilfebuch-Charakter.

Entgegen aller in praxisrelevanten Darstellungen angewandter Sorgfalt lässt der Abschnitt: „Erschöpfung, Burnout und Stress“ sehr zu wünschen übrig. Die Weigerung, Burnout als Syndrom sehen zu wollen, mit der Begründung, es seien keine einheitlichen Symptome belegbar, ist nicht nachvollziehbar. Die von Fengler als unterschiedlich und entgegengesetzt beschriebenen Anzeichen werden von anderen Autoren

(siehe Maslach und Leiter, 1997) in drei Kernbereiche zusammengefasst: Emotionale Erschöpfung, Depersonalisation und Leistungseinbuße.

Obwohl als Erweiterung angekündigt, außerordentlich mangelhaft dargestellt: der Zusammenhang zwischen Burnout und Stress. Die Stressforschung liefert einen wesentlichen Teil zum Verständnis der Entstehung von Burnout (Burisch, 1994). Diesem Aspekt wird wie überhaupt der Ätiologie kaum Raum gegeben. Ergänzungen täten hier not.

Abschnitt 3 wird einem wenig geläufigen Begriff gewidmet, der sogenannten „Beruflichen Deformation“. Fengler grenzt diese von Belastung und Burnout ab.

Es fällt einem schwer, in dieser Bezeichnung ein eigenständiges Phänomen zu sehen, vor allem dann, wenn man das postulierte Gegenbild liest, das da lautet: „*Frische, Lebendigkeit, Präsenz, lebendigen gegenwärtigen Bezug zu Menschen, Themen und Vorgängen*“, also haarscharf jene Eigenschaften aufgezählt werden, die als Gegenpol zu Burnout beschrieben werden. Dem Eindruck einer künstlichen Abgrenzung und Umbenennung kann man sich nicht erwehren, auch wenn dem Begriff in der vorliegenden Verwendung eine größere Breite zugestanden werden muss. Neben dem Burnout-Phänomen werden weitere berufsbedingte verändernde Einflüsse subsumiert.

Unabhängig jedweder Begrifflichkeiten wird der Leser die in diesem Abschnitt abgehandelten Themen wiederum mit hoher Relevanz für das eigene Tun erfahren.

Der letzte große Abschnitt beschäftigt sich ausführlich mit Hinweisen zur Prävention und Bewältigung sowohl von Belastung als auch von beruflicher Deformation. Ein Fragebogen zur Alltagsgestaltung soll helfen, Psychohygiene zu betreiben. Maßnahmen zur Selbstbelohnung, zur Abgrenzung von überfordernden Personen, zur besseren Kooperation im Team etc. werden dargestellt. Dem Leser bieten sich vielfältige Möglichkeiten, den Umgang mit der eigenen Berufstätigkeit zu hinterfragen und nötigenfalls zu ändern.

Mit dem Kapitel „Selbstbegegnung“ endet das Buch mit der Aufforderung zur Reflexion: z. B.: Sich vor der Übernahme einer Aufgabe zu fragen: Bin ich dem gewachsen, und kann ich es auch bei Widerständen und Schwierigkeiten durchstehen? Der Autor hält ein Plädoyer für Flexibilität, Lebendigkeit und Offenheit sowie das Anerkennen des Entwicklungspotentials des Menschen.

Das vorliegende Werk ist ein äußerst praktikables Handbuch zum Zweck der Selbsterfahrung, der Selbsthilfe, der Fort- und Weiterbildung, aber auch für den Einsatz in supervidierenden Funktionen aller Art. Wissenschaftlichen Ansprüchen wird unzureichend genüge getan. Es fehlt eine umfassende Darstellung der Literatur des letzten Jahrzehnts. Insgesamt handelt es sich aber um ein lesenswertes Buch, empfehlenswert vor allem in Hinsicht auf die hohe Praxisrelevanz.

Ingeborg Pucher, Wien

## Literatur

- Burisch M (1994) Das Burnout-Syndrom. Springer, Berlin Heidelberg New York Tokyo  
 Maslach C, Leiter M (1997) The truth about burnout. Jossey-Bass, San Francisco

## Zur Rezension angebotene Bücher

Karger, A., Knellessen, O., Lettau, G. (Hrsg.): *Sexuelle Übergriffe in Psychoanalyse und Psychotherapie*. 150 S. Vandenhoeck & Ruprecht, Göttingen, 2001. Brosch. DM 33,80, sFr 31,40, öS 247,-.

Kutter, P.: *Affekt und Körper*. Neue Akzente der Psychoanalyse. 3 Abb., 182 S. Vandenhoeck & Ruprecht, Göttingen, 2001. Brosch. DM 39,80, sFr 36,80, öS 291,-.

Laessle, R. et al.: *Adipositas im Kindes- und Jugendalter*. Basiswissen und Therapie. 50 Abb., 1 Tab., X, 229 S. Springer, Berlin Heidelberg New York Tokyo, 2001. Brosch. DM 59,90, sFr 53,-, öS 438,-.

Mentzos, S., Münch, A. (Hrsg.): *Borderline-Störung und Psychose*. 3 Abb., 102 S. Vandenhoeck & Ruprecht, Göttingen, 2001. Brosch. DM 29,80, sFr 27,80,-, öS 174,-.

Müller-Ebert, J.: *Trennungskompetenz – Die Kunst, Psychotherapien zu beenden*. 300 S. Klett-Cotta, Stuttgart, 2001. Geb. DM 59,-, sFr 54,-, öS 431,-.

Otte, R.: *Thure von Uexküll*. Von der Psychosomatik zur Integrierten Medizin. 215 S. Vandenhoeck & Ruprecht, Göttingen, 2001. Brosch. DM 56,-, sFr 54,-, öS 437,-.

Petzold, H. G. (Hrsg.): *Wille und Wollen*. Psychologische Modelle und Konzepte. 1 Abb., 258 S. Vandenhoeck & Ruprecht, Göttingen, 2001. Brosch. DM 68,-, sFr 61,-, öS 496,-.

Reddemann, L.: *Imagination als heilsame Kraft*. Zur Behandlung von Traumafolgen mit ressourcenorientierten Verfahren (Leben lernen 141). 180 S. Pfeiffer bei Klett-Cotta, Stuttgart, 2001. Brosch. DM 39,50, sFr 36,70, öS 288,-.

Ruff, W. (Hrsg.): *Heilsame Begegnungen*. Netzwerke in der stationären Psychotherapie. 2 Abb., 165 S. Vandenhoeck & Ruprecht, Göttingen, 2000. Brosch. DM 39,80, sFr 36,80, öS 291,-.

Sachse, U., Özkan, I., Streeck-Fischer, A. (Hrsg.): *Traumatherapie – Was ist erfolgreich?* 210 S. Vandenhoeck & Ruprecht, Göttingen, 2001. Brosch. DM 50,-, sFr 45,70, öS 365,-.

Schneider, P.: *Erhinken und erfliegen*. Psychoanalytische Zweifel an der Vernunft. 240 S. Vandenhoeck & Ruprecht, Göttingen, 2001. Brosch. DM 47,80, sFr 43,70, öS 349,-.

Sigusch, V. (Hrsg.): *Sexuelle Störungen und ihre Behandlung*. 3., überarb. u. erw. Aufl. 640 S. Thieme, Stuttgart, 2001. Geb. DM 148,-, sFr 130,-, öS 1.080,-.

Streeck-Fischer, A., Sachse, U., Özkan, I. (Hrsg.): *Körper, Seele, Trauma*. Biologie, Klinik und Praxis. 20 Abb., 5 Tab., 236 S. Vandenhoeck & Ruprecht, Göttingen, 2001. Brosch. DM 50,-, sFr 46,-, öS 350,-.

Unterwiesing, E., Zimprich, V. (Hrsg.): *Braucht die Schule Psychotherapie?* Die Emotionalisierung der Schule von morgen. 184 S. Orac, Wien, 2001. Brosch. DM 63,-, sFr 63,-, öS 460,-.

Wurmser, L.: *Die zerbrochene Wirklichkeit*. Psychoanalyse als das Studium von Konflikt und Komplementarität. Bd. I: Die Suche nach dem Absoluten und das Finden des Maßes. 3. Aufl. 440 S. Vandenhoeck & Ruprecht, Göttingen, 2001. Geb. DM 98,-, sFr 85,-, öS 715,-.