



Karl Kreuser

Professionelle Empathie

Qualität einer sozialen Beziehung

Wir setzen Empathie – als Gegenidentität von Macht – zur Prozesssteuerung in der Mediation als unabdingbar voraus. Empathie kann nur über das Individuum entstehen, das auch Werte und Haltung entwickelt, und nicht über die Person, die in formaler Funktion der Rolle die Methode anwendet. Mediation ist mehr als der Gebrauch von Methode und bedarf bei der Durchführung einer reflektierten professionellen Haltung. Als Gegenidentität darf Empathie nicht Selbstzweck sein, z. B. als Alleinstellung eines Ideals, das die Identität von Macht als Gegenpart der Differenzierung absorbiert. Genauso wenig darf Empathie versehentlich Anteile der BegleiterIn einbringen als Selbstdarstellung der eigenen Empathiefähigkeit, als Mitleid oder dem Nachgehen von Hilfsimpulsen.

Geleentlich wird Empathie mit Idealen verbrämt oder, unter Gefahr von Vermischung und Verwechslung, in die Nähe von Sympathie gerückt. Sie ist jedoch – für sich genommen – wertfrei, weder sympathisch, noch antipathisch. Die Literatur und unser alltagssprachlicher Gebrauch

setzen Empathie oft mit einer Fähigkeit, einem Vermögen, einer Kompetenz oder gar einer Eigenschaft der BegleiterIn gleich. Alle diese Setzungen sind falsch, denn für Empathie ist immer ein soziales System, sind also mindestens zwei Menschen, erforderlich. Man »hat« genauso wenig Empathie, wie man für sich allein

Kommunikation »haben« kann. Sieht man einmal vom umstrittenen Begriff der »Selbstepathie« ab, dann ist Empathie etwas, das im Prozess zwischen Menschen entsteht. Hätte Empathie keinen Sozialbezug, also nichts mit der Beziehung und auch mit dem Gegenüber zu tun, würde sie zur bedeutungslosen

Carl Rogers (der in beiden Fällen das Adjektiv »empathisch« und nicht das Substantiv »Empathie« verwendet) weist zunächst (1959) einem **Zustand** des Beraters die Eigenschaft »empathisch« zu. Knapp zwanzig Jahre später schreibt er (1975), unter Bezugnahme auf seine damalige Definition, dass er daran Zweifel habe und »empathisch« nun als »way of being«, als Eigenschaft eines **Prozesses** zwischen BeraterIn und KlientInnen sehe. Beide Sichtweisen, auf Zustand und auf Prozess, sind richtig. Es sind unterschiedliche Beobachtungen desselben Phänomens, eine klassische Unschärferelation. Die Verwendung des Adjektivs ist Hinweis auf den fehlenden Gegenstand der Definition. Es sind Indikatoren oder Promotoren, denen Rogers die Eigenschaft »empathisch« zuspricht.

Der Blick auf den Zustand führt zu der Frage, was eine »Art des Erlebens« kennzeichnet, die singuläre Kommunikationen oder Handlungen überdauert, um Indikator für Empathie zu sein. Als Prozess betrachtet stellt sich die Frage, was die Menschen im sozialen System tun, um durch ihre Handlungen und Kommunikationen »etwas« herzustellen, das wir »Empathie« nennen.

Für uns ist Empathie weder Zustand noch Prozess. Wir definieren Empathie als **Qualität** einer sozialen Beziehung, die sich über Zustände als Indikatoren zeigt und die im sozialen Prozess hergestellt wird.

Zuschreibung oder zum solipsistischen Selbstideal der BegleiterIn degenerieren. Es braucht beides: Wir halten neben dem Zustand »Verstehen« seitens der BegleiterIn ebenso den Zustand »Verstanden werden« bei den KlientInnen für ausschlaggebend. Dabei sollte, das ist die Gefahr in eskalierten Lagen, die Befindlichkeit des Gegenübers nicht vor schnell auf Gefühle und Bedürfnisse reduziert und kognitive Anteile ausgeblendet werden.

Professionelle Empathie ist eine gewollte Qualität der professionellen Beziehung und zeigt sich

- bei der KlientIn als Zustand kommunikativ hergestellter Gewissheit darüber, dass ihr Gegenüber situativ die eigenen Werte, Bewertungen und Handlungsimpulse, die sich in aktuellen Äußerungen und körperlichen Reaktionen ausdrücken, wahrnimmt und respektiert. Sie sieht sich »genau und feinfühlig verstanden«.¹
- bei der BegleiterIn als Zustand, in dem es gelingt, »den inneren Bezugsrahmen des anderen mit Genauigkeit wahrzunehmen, mit den zugehörigen emotionalen Komponenten und Bedeutungen, gerade so, als ob man die andere Person wäre, jedoch

ohne jemals die »Als-ob-Bedingung« aufzugeben«.²

Empathiefähigkeit der BegleiterIn ist die wertegeleitete Fähigkeit, zu dieser Qualität beizutragen, also solche Prozesse zu steuern um solche Gewissheitszustände beim Gegenüber zu ermöglichen und selbst solche Wahrnehmungszustände einzunehmen, ohne dabei das Bewusstsein für die Grenze zwischen sich und der KlientIn zu verlieren. Die eher kognitive Rollenübernahme (das rationale Nachvollziehen von Argumenten und Sichtweisen als Perspektivenwechsel) oder eine Resonanz von Spiegelneuronen (als emotional-affektives Nacherleben einer Verfassung) allein sind noch keine Empathie, da auch sie ausschließlich bei der EmpfängerIn stattfinden. Das sind höchstens kognitive und affektive Voraussetzungen für Empathie.

Reflektierte Empathiefähigkeit und die Bereitschaft, diese zur Wirkung zu bringen, sind die Beiträge der BegleiterIn dazu, dass Empathie im sozialen System entstehen kann. Professionelle BegleiterInnen entwickeln daneben Parallel-Fähigkeiten: zur Distanzierung von KlientInnen-Anteilen, die sie aufnehmen. Die

Literatur spricht hier gelegentlich von »emotionaler Ansteckung«, gegen die es Immunisierung braucht. Es geht also darum, die Not der KlientIn zu erfassen, ohne am Leid der KlientIn zugrunde zu gehen. Eine weitere begleitende Fähigkeit führt die Möglichkeit des eigenen Irrtums und Formen des Überprüfens und Verwerfens eigener Hypothesen permanent mit.

Wie jede professionelle Relation ist professionelle Empathie asymmetrisch und wird von der BegleiterIn angestrebt, von den KlientInnen erwartet oder erhofft. So ist hier, wie bei jeder Methodik, ein situativ günstiges Maß an Empathie ohne Über- oder Untertreibungen herzustellen. Sie dient als

- Beziehungsqualität dem Zweck der Dienstleistung etwa im Sinn der »stellvertretenden Deutung« oder des besseren »Fallverstehens«³. Dazu steht »Verstehen« bei der BegleiterIn im Vordergrund. Über reflektierte Werte und professionelle Haltung grenzt Empathie sich dabei von Manipulation ab und bleibt authentisch. Ohne diese Abgrenzung wäre sie eine intransparente – manipulative – Intervention.
- Prozessqualität beim Erzeugen und Erhalten von »Freiwilligkeit« und damit letztlich dem Aufrechterhalten der Erlaubnis zur Prozesssteuerung. Dazu ist vor allem »Verstanden werden« bei der KlientIn notwendig.

Empathie herzustellen ist Teil von Mediationskompetenz. Dabei richtet sich die von Carl Rogers erwähnte »Genauigkeit« im »Verstehen« der Werte, Bewertungen und Handlungsimpulse des an-

³ Oevermann, 1996.

Die Idee der **Rollenübernahme** stammt von George Herbert Mead, der darunter die Fähigkeit eines Menschen versteht, von der Position der Anderen aus zu denken. Rollenübernahme ist bei Mead vor allem ein kognitiver Erkenntnisprozess und beinhaltet weniger affektive Komponenten (vgl. Joas, 1989).

¹ Rogers 1975, S. 8, eigene Übersetzung.

² Rogers 1959, S. 201, eigene Übersetzung.

deren nach den Erfordernissen des Vorgehens. Wird damit ausreichend »Verstanden werden« erzeugt, dann kann Empathie in zwei Formen erscheinen, die für unsere Arbeit bedeutsam sind:

- als Resultat feststellender Akzeptanz, *dass* Werte, Bewertungen und Handlungsimpulse – ggf. in der Ausprägung stärker/schwächer – vorhanden sind, die das Wahrnehmen, Entscheiden und Handeln aktuell beeinflussen. Akzeptanz enthält eine zustimmende Bewertung, im Gegensatz zu Ablehnung. Sie beruht auf Freiwilligkeit und weist über die Bewertung ein aktives Moment auf, was sie wiederum von der passiven Toleranz unterscheidet. Ferner ist sie, weil sie Zustände bei KlientInnen und auch bei BeraterInnen erzeugt, sowie der Arbeitsbeziehung eine Qualität verleiht, etwas anderes als das Ergebnis unbeteiligter, diagnostischer Analyse. Ich nenne diese strukturfunktionale Form »syntaktische Empathie«.
- als Resultat erkundender Kommunikation, *welche* Werte, Bewertungen und Handlungsimpulse es genau sind, die das Wahrnehmen, Entscheiden und Handeln aktuell beeinflussen. Diese bedeutungsgebende Form bezeichne ich als »semantische Empathie«.

Mediation baut auf Empathie zwischen BegleiterIn und KlientInnen als notwendige Prozessqualität. Sie dient der inneren Differenzierung gegenüber der Macht, den Prozess zu steuern und somit der Aufrechterhaltung einer Bedin-

Syntax beschreibt die Zusammenfügung von Elementen im System und die Struktureigenschaften von Systemen. Wir verstehen Werte, Bewertungen und Handlungsimpulse als nicht wegzudenkende Elementarteile von sozialen Systemen. Das Auftauchen solcher Anteile im Prozess beeinflusst die Struktureigenschaften und darf deshalb nicht ignoriert werden. Die Zusammenfürgungsregeln der Syntax stehen den Interpretationsregeln der **Semantik**, der Bedeutungslehre, gegenüber.

gung des Verfahrens. So kann sie Probleme zu Lösungen machen und Konfliktkompetenz der Streitenden ermöglichen. Lösung meint hier immer das »Verschwinden des Problems« im Sinn von Wittgenstein und nicht die Realisierung einer vorab favorisierten Option. Mediation setzt zudem auf semantische Empathie als Beziehungsqualität in der Relation der Streitenden.

Empathie kann in zwei Formen erscheinen, die für unsere Arbeit bedeutsam sind: die syntaktische und die semantische Empathie.

Bereits bei der Darstellung der einzelnen Sichtweisen lenkt sie durch Umformulierungen (reframing) und gerichtete Hinterfragen letztlich auf Gefühle und Bedürfnisse und versucht, kognitive Bewertungen sowie Handlungsimpulse zu absorbieren. Darin ist sie inhaltsdirektiv. Die Grundannahme ihres Funktionierens beruht auf der voraussetzungsreichen Kettenfunktion, zwischen den Streitenden

- zunächst im Ansatz gegenseitiges kognitives Verständnis (Perspektivenwechsel, Rollenübernahme) zu schaffen, um konfliktbedingte Belastungen zu reduzieren,
- dadurch dann im Schwerpunkt gegenseitiges emotionales »Verstehen« und »Verstanden werden« herzustellen – partielle, auf Bedürfnisse beschränkte, semantische Empathie. Das setzt bei den Streitenden die Fähigkeit voraus, den oben beschriebenen Als-ob-Zustand des »Verstehens« im laufenden Verfahren einnehmen zu können und
- damit wiederum Lösungen zu ermöglichen.

Die Gefahr liegt in der Schlussfolgerung, je mehr semantische Empathie vorhanden sei, desto wahrscheinlicher oder sogar besser werde die Lösung.

Fazit

Professionelle Empathie, als gewollte Beziehungs- und Prozessqualität, zeigt sich über Zustände bei KlientInnen und

BegleiterInnen. Die Betrachtung ergab, dass sich darüber Mediation unter den Aspekten von »Verstehen« und »Verstanden werden« charakterisieren lässt. Ein Merkmal ist dabei die erforderliche »Genauigkeit«, die verschiedene Formen von syntaktischer und semantischer Empathie hervorbringt. Die Betrachtung weist auch darauf hin, dass Mediation nur möglich wird, wenn BegleiterIn wie KlientInnen bestimmte Zustände einnehmen, um notwendige Qualitäten in ihrer Beziehung herzustellen.

Literatur

- Joas, Hans: Praktische Intersubjektivität. Die Entwicklung des Werkes von George Herbert Mead. Frankfurt 1989.
- Kreuser, Karl; Robrecht, Thomas und Erpenbeck John: Konfliktkompetenz. Wiesbaden 2012.
- Oevermann, Ulrich: Theoretische Skizze einer revidierten Theorie professionellen Handelns. In: Combe, A.; Helsper, W. (Hrsg.): Pädagogische Professionalität. Frankfurt 1996, S. 70–182.
- Rogers, Carl Ransom: A theory of therapy, personality, and interpersonal relationships, as developed in the client-centered framework. In: Koch Sigmund, Psychology: A Study of a Science, Band 3, New York, 1959, S. 184–256.
- Rogers, Carl Ransom: Empathic – an unappreciated way of being. In: The Counseling Psychologist 5, 2, 1975, S. 2–10.
- Staemmler, Frank: Das Geheimnis des Anderen – Empathie in der Psychotherapie: Wie Therapeuten und Klienten einander verstehen. Stuttgart 2009.
- Wittgenstein, Ludwig: Tractatus logicus-philosophicus, Frankfurt 2003.



Dr. Karl Kreuser

geschäftsführender Gesellschafter der Beratergruppe SOKRATEAM Beratung und Begleitung von organisationspezifischen Projekten zu Talent-, Potenzial- und Kompetenzmanagement, Trainer, Mediator und systemischer Strukturaufsteller
E-Mail: karl.kreuser@sokrateam.de