

Abschnitt 1: Empathie

Kurzbeschreibung

Das Ziel dieses Abschnitts ist es, Sie mit den grundlegenden theoretischen Erkenntnissen und Methoden zur Verbesserung Ihrer Empathiefähigkeiten (Fähigkeiten für **affektive Empathie** und zur Perspektivenübernahme) vertraut zu machen. Gleichzeitig wird die Notwendigkeit unterstrichen, in Ihrem Berufsberatungsalltag Empathiefähigkeiten anzuwenden, um Ihren Klient:innen hochwertige Berufsberatungsdienstleistungen bieten zu können.

Lernziele

Die Schulung soll Berater:innen auf folgenden Gebieten unterstützen:

- Fähig sein, gegenseitigen Kontakt und Diskussionen mit Rücksicht auf die Emotionen und Gefühle des anderen zu ermöglichen.
- Fähig sein, Verständnis für die Meinung und die Gefühle anderer Menschen zu zeigen und sie anzunehmen, wie sie sind.
- Fähig sein, unausgesprochene Informationen, Gefühle und Bedürfnisse anderer Menschen zu verstehen.
- Fähig sein, durch Aufmerksamkeit, Offenheit und Respekt ein gutes Gesprächsklima zu erzeugen.
- Fähig sein, sich darauf zu konzentrieren, wie sich eine Person fühlt und warum.
- Anwendung von Empathiefähigkeiten im Berufsberatungsalltag, um die Nutzer:innen ihrer Dienstleistungen zu unterstützen.



1.1 Theoretischer Hintergrund

Definitionen

Empathie

Der Begriff der Empathie ist im Werk von Carl Rogers, einem renommierten humanistischen Psychologen, von zentraler Bedeutung. Er brachte als erster die Bedeutung der Empathie in der therapeutischen Beziehung zur Sprache. Er definiert Empathie als „*the listener's effort to hear the other person deeply, accurately, and non-judgmentally. Empathy involves skilful reflective listening that clarifies and amplifies the person's own experiencing and meaning, without imposing the listener's own material* (1951).“¹ Nach seinem klientenzentrierten Ansatz ist ein empathisches Verständnis für die Klient:innen eines von drei Grundprinzipien, welche die Einstellung einer beratenden Person zu ihren Klient:innen widerspiegeln. Das bedeutet, dass der/die Berater:in die von Klient:innen empfundenen Gefühle und persönlichen Bedeutungsinhalte präzise wahrnimmt und dieses Verständnis gegenüber den Klient:innen kommuniziert. Seitdem haben sowohl Rogers (1975) als auch andere Psycholog:innen (z. B. Wexler, 1974) auf das prozesshafte Element von Empathie hingewiesen. Das bedeutet, dass Empathie eher einen „style of behaviors“ (Stil aus verschiedenen Verhaltensweisen) als einen Zustand oder eine Einstellung beschreibt.

Das Konzept der Empathie wurde seitdem weiterentwickelt und ausgebaut (z. B. Hartley, 1995; Duan & Hill, 1996; Bohart & Greenberg, 1997; Beck et al., 1979; Pearson, 1999). Untersuchungen zeigen, dass das Konstrukt von Empathie innerhalb der Berater-Klient-Beziehung bis zu einem gewissen Grad über die verschiedenen beratungswissenschaftlichen Theorien hinweg Anwendung findet, während fast alle Ansätze in der Psychotherapie der Empathie der Therapeut:innen zentrale Bedeutung für die Wirksamkeit der Therapie beimessen (Feller & Cottone, 2003).

Innerhalb der Beratungswissenschaften lässt sich Empathie als zwischenmenschliches Streben nach Übernahme der Klient:innenperspektive begreifen, bei welchem versucht wird, deren kognitive und emotionale Erfahrungen genau zu verstehen (Moyers & Miller, 2013). Ein eher praxisbezogenes Empathieverständnis ist Barrett Lennards (1981) operative Empathiedefinition mittels drei verschiedener Perspektiven: Die Therapeut:innenperspektive (empathische Resonanz), die

¹ ...das Bemühen des Zuhörers, die andere Person bewusst, präzise und urteilsfrei zu hören. Empathie beinhaltet gekonntes, reflektierendes Zuhören, das die Erfahrungen und Inhalte der Person verdeutlicht und verstärkt, ohne von eigenen Erfahrungen und Gefühlen des Zuhörers beeinträchtigt zu werden.“



Beobachter:innenperspektive (geäußerte Empathie) und die Klient:innenperspektive (erfahrene Empathie).

Es ist wichtig hervorzuheben, dass die Entwicklung von Empathie von zwei komplementären Funktionen abhängt: die auf Emotionen basierende Sensitivität (affektive Empathie) und die Übernahme der Perspektive des anderen, auch kognitive Empathie genannt (Perspektivenübernahme). Anders gesagt, empathische Personen können sich sowohl intellektuell als auch emotional in die Lage eines anderen hineinversetzen.

This project has been funded with support from the European Commission under the Erasmus+ Programme. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



PROJECT ID: 2019-1-R001-KA202-063198

Affektive Empathie

Affektive Empathie ist die Fähigkeit, an den Gefühlszuständen anderer zumindest in Bezug auf Wertigkeit und Intensität teilzuhaben oder von diesen affektiv angesprochen zu werden. Es geht darum, die Gefühle eines anderen zu spüren. Affektive Empathie ist die Fähigkeit einer Person, die Emotionen anderer wahrzunehmen und richtig auszudrücken. Dabei wird auf verbale und nonverbale Signale geachtet und auf die Fähigkeit, die Gefühle und Absichten anderer zu verstehen und sich diese vorzustellen (auch in der Vergangenheit und Zukunft), zurückgegriffen.

Das primäre Merkmal emotionaler Empathie ist die Bedeutung, die der emotionalen Reaktion einer Person, die ein Ereignis erlebt, beigemessen wird. Diese Reaktionen sind allerdings nicht leicht zu erkennen, da die Quelle der Emotionen oft nicht auf Empathie beruht, sondern auf eigennützigen Motiven (Baron-Cohen & Wheelwright, 2004).

Kognitive Empathie

Perspektivenübernahme oder **kognitive Empathie** ist die Fähigkeit, sich bewusst in den Kopf einer anderen Person hineinzudenken, um zu verstehen, was diese denkt oder fühlt (Hogan, 1969). Es ist die Fähigkeit einer Person, die Perspektive anderer zu übernehmen und die Welt durch ihre Augen zu sehen, indem man sich beispielsweise vorstellt, was ihre Position und ihre Lebensumstände ihnen abverlangen oder welche Auswirkungen das auf andere hat (Decety & Jackson, 2006).

Hoyat (2007) behauptet, dass es für kognitive Empathie (oder die Emotional Theory of Mind) nicht notwendig ist, an den Gefühlen teilzuhaben, sondern dass es ausreicht, die Gefühlslage der anderen Person zu verstehen. Anders gesagt, kognitive Empathie bezeichnet das mentale Verständnis für die Erfahrungen eines anderen.

Kognitive Empathie ist laut Dymont (1949) schließlich die imaginäre Transposition eines Individuums in die Gedanken und Handlungen eines anderen. Auf diese Weise gelingt es dieser Person, die Welt durch die Gedanken anderer wahrzunehmen und ihre Stellung darin zu erkennen.

Eigenschaften, die eine:n in Empathie geübte:n Berater:in ausmachen

Empathisch zu sein bedeutet mehr als zu fühlen oder zu verstehen, wie jemand anderes fühlt oder denkt. Es umfasst eine Reihe sozio-emotionaler Fähigkeiten und Eigenschaften, durch deren Wirksamkeit und Kombination die Empathie einer Person verstärkt oder verringert werden kann.

This project has been funded with support from the European Commission under the Erasmus+ Programme. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Die wichtigsten Eigenschaften, die eine:n in Empathie geübte:n Berater:in ausmachen, sind:

- *Vorstellungskraft*: Zeigt eine Person Empathie, übernimmt sie die Perspektive einer anderen Person. Im Grunde stellt sie sich vor, wie es wäre, tatsächlich die andere Person zu sein.
- *Aufgeschlossenheit*: Es zulassen, von den Gedanken und Gefühlen anderer beeinflusst zu werden.
- *Vulnerabilität*: Reaktionen und Gefühle über das von einer anderen Person Gesagte respektvoll mitteilen, um dem Gegenüber zu bestätigen, dass man es in vollem Umfang versteht.
- *Selbstwahrnehmung*: Verstehen, wie die Emotionen oder Gefühle anderer die eigenen Gedanken und Reaktionen beeinflussen können.
- *Sensitivität gegenüber den Emotionen anderer*: Entwicklung eines „emotionalen Radars“, um wahrzunehmen, was andere Menschen fühlen. Dazu beobachtet man Körpersprache und Mimik und hört nicht nur auf das Gesagte, sondern „liest“ auch „zwischen den Zeilen“, falls das Gegenüber sich nicht direkt oder nicht klar ausdrückt.
- *Mitgefühl*: Den Schmerz eines anderen und sein entwickeltes Verlangen, diesen Schmerz zu lindern, verstehen.
- *Aktives Zuhören*: Damit ist im Grunde gemeint, dass man die eigene Stimme leiser stellt und die der anderen Person lauter, dass man Neugier zeigt, indem man Fragen über die Erfahrungen und Gefühle anderer Menschen stellt.
- *Kommunikative Anpassung*: Das aktive und andauernde Bemühen, sich der Kommunikation und der sich entfaltenden Erfahrung des/der Klient:in Augenblick für Augenblick anzupassen.
-

Die Bedeutung von Empathiefähigkeiten für Berufsberater:innen

Während die Psychotherapieforschung wesentlich zu einem besseren Verständnis dessen beigetragen hat, wie die Fähigkeiten von Therapeut:innen den Erfolg der Patient:innen beeinflussen, hat die Berufsberatungswissenschaft zu diesen Themen weniger zu beigetragen. Obwohl Therapie und Berufsberatung nicht dasselbe sind, können Berufsberater:innen aufgrund der Gemeinsamkeiten in der Berater-Klient-Beziehung davon ausgehen, dass die Anwendung von Empathie bei der Berufsvermittlung ebenso wichtig ist, um Klient:innen oder Kund:innen bei Problemen in Bezug auf die berufliche Laufbahn zu helfen (Klonek et al., 2019). Tatsächlich sind Beziehungsqualitätskriterien der Berater-Klient-Interaktion wie Empathie (Moyers & Miller, 2013) und Arbeitsbündnis (z. B. de Haan et al., 2013) über eine Reihe von Anwendungsgebieten wie Psychotherapie, Coaching und Berufsberatung hinweg wichtige Indikatoren für den Beratungserfolg (McKenna & Davis, 2009).

Empathie ist eine grundlegende Technik und gleichzeitig ein Erfolgsmaß der Beratungstätigkeit (Moyers & Miller, 2013), da Berater:innen ihren Klient:innen das Gefühl geben müssen, verstanden

This project has been funded with support from the European Commission under the Erasmus+ Programme. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

zu werden, wenn die Beratungsstrategie aufgehen soll. Um das zu erreichen, müssen Berater:innen nicht nur verstehen, was eine Person in der Sitzung sagt, sondern auch, was sie nicht sagt, und dieses Verständnis muss kommuniziert werden (Martin, 2010). Empathie hilft, Menschen miteinander zu verbinden, indem sie dazu beiträgt, dass Menschen einander näherkommen, und den Aufbau sozialer Beziehungen mit anderen ermöglicht. Empathie hilft den Berater:innen somit, den Anliegen der Klient:innen zuzuhören und auf sie einzugehen. Zudem gelten bestimmte Verhaltensweisen wie das Zeigen von Empathie, Zuspruch und Wertschätzung in der Regel bei der Entwicklung einer affektiven Bindung als zuträglich (z. B. Gregory & Levy, 2011; O’Broin & Palmer, 2010).

Ein Mangel an Empathie hingegen untergräbt den Entwicklungsprozess und die Pflege zwischenmenschlicher Beziehungen. Er führt zu Schwierigkeiten bei der Konfliktbewältigung, der Zusammenarbeit und Problemlösung, die allesamt Teil des Berufsberatungsprozesses sind. Hinzu kommt, dass mangelnde kognitive Empathie mit einer fehlenden Wahrnehmung der eigenen Gefühlszustände in Zusammenhang gebracht wird, was die Effektivität der Berufsberatung mindert (William et al., 2016).

Ein weiterer wichtiger Vorteil empathisch handelnder Berater:innen ist eine effektive Emotionssteuerung. Die Emotionssteuerung ist deshalb wichtig, da sie uns selbst in stressintensiven Zeiten erlaubt zu steuern, was wir fühlen, ohne dass wir uns überwältigt fühlen. Indem Berater:innen bei der Interaktion mit Klient:innen Empathie zeigen, können sie Beziehungen aufbauen, ihr eigenes Verständnis prüfen, geeignete Unterstützung bieten und ihre ganze Aufmerksamkeit den Klient:innen widmen (Hanna, 2001).

Schließlich ist noch wichtig zu erwähnen, dass die Klient:innen einen nicht minder wichtigen Beitrag zum Beratungsprozess leisten, da sie den Empathiegrad ihrer Therapeut:innen beeinflussen (Elliott et al., 2011). Tatsächlich scheint Empathie ein wechselseitiger Prozess der gemeinsamen kommunikativen Anpassung zu sein (Orlinsky et al., 1994). Allerdings ist festzuhalten, dass sich empathische Berater:innen auf die Bedürfnisse ihrer Klient:innen einlassen und entsprechend anpassen, auf welche Art sie Empathie zeigen und wie viel (Duan & Hill, 1996; Martin, 2000). Auch wenn effektive Empathie eine in beide Richtungen ehrliche Interaktion erfordert, bewirkt eine empathische Einstellung der Berater:innen eine höhere Erfolgchance der Beratungssitzungen.

Empathiefähigkeiten in der Praxis

Empathie ist ein wichtiger Bestandteil des Beratungsprozesses. Empathische Berater:innen müssen in der Lage sein, die Reaktionen der Klient:innen wahrzunehmen und anzupassen, wie viel Empathie sie zeigen. Mehrere Autoren (z. B. de Haan, 2008; de Haan, Culpin & Curd, 2009; Rogers, 1973; Klonek et al, 2019) stimmen darin überein, dass funktionierende sozio-emotionale Fähigkeiten die Empathie der Berater:innen bedingen.

Die gängigsten Methoden, die Berater:innen nutzen können, um sich in ihre Klient:innen hineinzusetzen, sind:

- ✓ *Eigene Ansichten zur Seite stellen:* Menschen begreifen häufig nicht, wie sehr ihre eigenen Erfahrungen und Überzeugungen ihre Wahrnehmung anderer Menschen und Situationen beeinflussen. Das eigene Ich etwas zu dämpfen, um diese Dinge zur Seite zu stellen, kann dabei helfen, sich auf die andere Person zu konzentrieren und sich besser auf das einzulassen, was im Bewusstsein dieser Person geschieht.
- ✓ *Aufmerksam zuhören:* Menschen hören anderen manchmal zu, während sie schon ihre Antwort oder Entgegnung für das Gesagte entwickeln. So sind sie nicht nur unfähig zu hören, was andere sagen, sondern ihnen entgehen auch wichtige Informationen für ein besseres Verständnis dessen, was die andere Person zu vermitteln versucht. Berater:innen sollten sich selbst erlauben, ihre eigene Stimme leiser zu stellen und die der anderen Person lauter.
- ✓ *Vorstellungskraft nutzen:* Wenn Menschen ihren Berater:innen Erfahrungen und Emotionen mitteilen, müssen diese versuchen sich vorzustellen, wie es wäre, die andere Person zu sein. Sie müssen die Bilder, Emotionen oder Lebensumstände, die ihnen die Klient:innen mitteilen, nutzen, um sich in deren Lage zu versetzen und eine Ahnung davon zu bekommen, wie sie sich in diesen Momenten fühlen.
- ✓ *Versuchen, nicht beheben oder verharmlosen zu wollen, was andere durchmachen:* Wenn man jemanden trifft, der Not leidet, vor allem, wenn diese Person schwierige Emotionen durchmacht, kann man leicht versucht sein, eingreifen und das Problem beheben zu wollen. Obwohl man damit versucht zu helfen, kann das dazu führen, dass andere das Gefühl haben nicht gesehen oder gehört zu werden, was den Beratungsprozess beeinträchtigt.
- ✓ *Neugierig sein und sichergehen, dass man die Klient:innen versteht, indem man Techniken des aktiven Zuhörens nutzt:* Fragen stellen und andere Techniken des aktiven Zuhörens tragen dazu bei, dass Menschen das Gefühl bekommen, gesehen und gehört zu werden und zeigen Empathie. Berater:innen, die aktives Interesse daran zeigen sicherzustellen, dass sie verstehen, was der/die Klient:in sagt, erreichen höhere Empathiewerte. Niedrige Empathiewerte hingegen wurden festgestellt, wenn „little interest in the point of view and in the experiences of the client“² (Brueck et al., 2006; Klonek et al., 2019) entgegengebracht wurde. Das Paraphrasieren der Aussagen der Klient:innen oder das Verwenden von Zusammenfassungen bedingt die Empathie der Berater:innen positiv, da das Paraphrasieren und das Ansprechen von Gefühlen charakteristische Verhaltensweisen sind, die mit Empathie verbunden werden (z. B. Rogers, 1973; Korman, Bavelas & de Jong, 2013). Wenn Berater:innen die Aussagen der Klient:innen paraphrasieren, Wertschätzung ausdrücken und

² „...der Perspektive und den Erfahrungen der Klient:innen wenig Interesse...“

This project has been funded with support from the European Commission under the Erasmus+ Programme. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

humoristische Ausdrücke verwenden (Sultanoff, 2003), bauen sie Empathie auf und erhalten ein positives Arbeitsbündnis aufrecht (Klonek et al., 2019).

- ✓ Auch nonverbale Signale können Berater:innen bei ihrem empathischen Ansatz helfen, Reaktionen der Klient:innen besser zu verstehen. Ein Nicken mit dem Kopf oder eine positive verbale Äußerung des/der Klient:in können Anzeichen dafür sein, dass empathische Reaktionen erfolgreich waren. Waren die empathischen Reaktionen dagegen ungenau, wird der/die Klient:in dies wahrscheinlich nonverbal durch Pausen, nervöse Handgesten oder Frustration signalisieren. Diese Zeichen zu verstehen hilft Berater:innen dabei, sich auf schwierige Klient:innen einzulassen. Unter Umständen müssen sie ihr Vorgehen anpassen, wenn der/die Klient:in keine Reaktion zeigt.

Methoden zur Verbesserung der Empathiefähigkeiten

Selbstwahrnehmung und **Reflexion** können helfen, die eigenen Emotionen und die Emotionen anderer zu erkennen. Außerdem kann man durch **Selbstbeobachtung** reflektieren, wie wir Emotionen ausdrücken. Selbstwahrnehmung und Selbstbeobachtung tragen dazu bei, unsere eigenen Erfahrungen und Emotionen zu erkennen; ein erster und wichtiger Schritt bei der Entwicklung von Empathie. **Achtsamkeitstechniken** hingegen können die persönliche Anpassungsfähigkeit stärken und ermöglichen die Steuerung der eigenen Aufmerksamkeit und Emotionen. Selbstwahrnehmungs- und Achtsamkeitstechniken können also bei der Entwicklung von Empathie von Vorteil sein.

Ein Beispiel: Eine Art von Achtsamkeitsmeditation, genannt Metta-Meditation (loving-kindness meditation; LKM), hat erwiesenermaßen die kognitiven Empathiewerte von Master-Studenten der Beratungswissenschaften erhöht (Leppma & Young, 2016). Empirische Studien zeigten sogar, dass sechs Wochen (wöchentliche Sitzungen von sechs Stunden) des Praktizierens dieser Metta-Meditation ausreichen, um die Empathiewerte zu erhöhen. Das bedeutet, Therapeut:innen können auf diese Art und Weise die eigenen Empathiewerte erhöhen.

Kognitive Prozesse wie die **Rollenübernahme** oder das Trainieren von Kommunikationsfähigkeiten können den Selbstverbesserungsprozess von Berater:innen ergänzen, da kognitive Empathie in der Umlenkung der Aufmerksamkeit zur Übernahme der Perspektive eines anderen begründet ist (Mead, 1934). Das Ergebnis einer Studie deutet darauf hin, dass die Übernahme der Perspektiven von Klient:innen, das Hineinversetzen in ihre Lebenssituationen und die Steuerung der eigenen Reaktionen auf die Notlage der Klient:innen bei angehenden Berater:innen zur Entwicklung der Selbstwirksamkeitserwartung der Beratung beiträgt (Khattar & Gawali, 2014).

Empathie lässt sich außerdem durch regelmäßige Übungen unter Berater:innen entwickeln und verbessern. Im Laufe der Zeit wird die Fähigkeit, die Emotionen anderer zu verstehen und nachzuempfinden stärker. Die nützlichsten Übungsmethoden für Empathie sind:

- *Mit anderen Menschen sprechen:* Berater:innen sollen bewusst das Gespräch mit anderen Menschen suchen, die sie in ihrem Alltag treffen und kennenlernen. Während dieser Gespräche ist es sehr wichtig, dass man speziell darauf achtet, was die andere Person fühlt.
- *Körpersprachliche Signale beobachten:* Dazu können auch Tonlage, kleinste Veränderungen der Dynamik und andere Arten nonverbaler Kommunikation zählen.
- *Auf das Zuhören konzentrieren ohne zu unterbrechen:* Um die Empathie zu verbessern, empfiehlt es sich, Ablenkungen auszublenden, die eigenen Gefühle zu steuern und sich zu bemühen, während des Gesprächs emotional angepasst zu bleiben. Wenn man sich in jedem Gespräch darauf konzentriert, das Wie und Warum zu verstehen und aktiv zuzuhören, kann dies dazu beitragen, das emotionale Verständnis und die Empathie zu stärken.
- *Der Versuch, Menschen zu verstehen, auch wenn man nicht ihrer Meinung ist*
- *Fragen stellen, um mehr über die Menschen und ihr Leben zu erfahren*
- *Sich in andere Menschen hineinversetzen*
- *Handeln:* Berater:innen sollten zuerst einmal erkennen, dass sie etwas tun können, um im Leben eines anderen etwas zu bewirken.
- Zur Selbstverbesserung und Reflexion der eigenen Beratungsansätze können Berater:innen auch von **videogestützten Analysen** profitieren. Die Aufzeichnung der eigenen Sitzungen ist für Berater:innen ein wichtiges Instrument, um “systematically understand their micro-behavioural repertoire within a session”³ (Klonek et al., 2019). Damit lassen sich einzelne Verhaltensweisen und Interaktionen betrachten. Diese Analysen sind in der Berufsberatungswissenschaft noch relativ selten (Hirschi, 2017).

³ “...ein methodisches Verständnis ihres eigenen Repertoires an Mikro-Verhaltensweisen innerhalb einer Sitzung aufzubauen“

