

Meret Zwicky  
079 136 63 98  
meret.zwicky@stud.hslu.ch

«Ich verstehe Sie, aber ...»

*Eine Verortung von Empathie und Macht in der  
sozialarbeiterischen Beratung im Zwangskontext*

Bachelorarbeit der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit  
Vertiefung Sozialarbeit  
Eingereicht am 11. August 2025  
Daniel Kunz

**Bachelor-Arbeit**  
Ausbildungsgang **Sozialarbeit**  
Kurs **VZ 21/3**

**Meret Zwicky**

«Ich verstehe Sie, aber ...»  
**Eine Verortung von Empathie und Macht in der  
sozialarbeiterischen Beratung im Zwangskontext**

Diese Arbeit wurde am **11.08.2025** an der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit eingereicht. Für die inhaltliche Richtigkeit und Vollständigkeit wird durch die Hochschule Luzern keine Haftung übernommen.

---

Studierende räumen der Hochschule Luzern Verwendungs- und Verwertungsrechte an ihren im Rahmen des Studiums verfassten Arbeiten ein. Das Verwendungs- und Verwertungsrecht der Studierenden an ihren Arbeiten bleibt gewahrt (Art. 34 der Studienordnung).

---

Studentische Arbeiten der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit werden unter einer Creative Commons Lizenz im Repositorium veröffentlicht und sind frei zugänglich.

---

Originaldokument gespeichert auf LARA – Lucerne Open Access Repository and Archive  
der Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern



**Urheberrechtlicher Hinweis:**

**Dieses Werk ist unter einem Creative Commons Namensnennung-Keine kommerzielle Nutzung-Keine Bearbeitung 3.0 Schweiz (CC BY-NC-ND 3.0 CH) Lizenzvertrag lizenziert.**

Um die Lizenz anzuschauen, gehen Sie bitte zu <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/ch>

**Sie dürfen:**



**Teilen** — das Material in jedwedem Format oder Medium vervielfältigen und weiterverbreiten.

**Zu den folgenden Bedingungen:**



**Namensnennung** — Sie müssen angemessene Urheber- und Rechteangaben machen, einen Link zur Lizenz beifügen und angeben, ob Änderungen vorgenommen wurden. Diese Angaben dürfen in jeder angemessenen Art und Weise gemacht werden, allerdings nicht so, dass der Eindruck entsteht, der Lizenzgeber unterstütze gerade Sie oder Ihre Nutzung besonders.



**Nicht kommerziell** — Sie dürfen das Material nicht für kommerzielle Zwecke nutzen.



**Keine Bearbeitungen** — Wenn Sie das Material remixen, verändern oder darauf anderweitig direkt aufbauen dürfen Sie die bearbeitete Fassung des Materials nicht verbreiten.

**Keine weiteren Einschränkungen** — Sie dürfen keine zusätzlichen Klauseln oder technische Verfahren einsetzen, die anderen rechtlich irgendetwas untersagen, was die Lizenz erlaubt.

Jede der vorgenannten Bedingungen kann aufgehoben werden, sofern Sie die Einwilligung des Rechteinhabers dazu erhalten.

Diese Lizenz lässt die Urheberpersönlichkeitsrechte nach Schweizer Recht unberührt.

Eine ausführliche Fassung des Lizenzvertrags befindet sich unter

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/ch/legalcode.de>

## **Vorwort der Studiengangleitung Bachelor**

Die Bachelor-Arbeit ist Bestandteil und Abschluss der beruflichen Ausbildung an der Hochschule Luzern, Soziale Arbeit. Mit dieser Arbeit zeigen die Studierenden, dass sie fähig sind, einer berufsrelevanten Fragestellung systematisch nachzugehen, Antworten zu dieser Fragestellung zu erarbeiten und die eigenen Einsichten klar darzulegen. Das während der Ausbildung erworbene Wissen setzen sie so in Konsequenzen und Schlussfolgerungen für die eigene berufliche Praxis um.

Die Bachelor-Arbeit wird in Einzel- oder Gruppenarbeit parallel zum Unterricht im Zeitraum von mehreren Monaten geschrieben. Gruppendynamische Aspekte, Eigenverantwortung, Auseinandersetzung mit formalen und konkret-subjektiven Ansprüchen und Standpunkten sowie die Behauptung in stark belasteten Situationen gehören also zum Kontext der Arbeit.

Von einer gefestigten Berufsidentität aus sind die neuen Fachleute fähig, soziale Probleme und Entwicklungspotenziale als ihren Gegenstand zu beurteilen und zu bewerten. Denken und Handeln in Sozialer Arbeit ist vernetztes, ganzheitliches Denken und präzises, konkretes Handeln. Es liegt daher nahe, dass die Diplomand\_innen ihre Themen von verschiedenen Seiten beleuchten und betrachten, den eigenen Standpunkt klären und Stellung beziehen sowie auf der Handlungsebene Lösungsvorschläge oder Postulate formulieren.

Ihre Bachelor-Arbeit ist somit ein wichtiger Fachbeitrag an die breite thematische Entwicklung der professionellen Sozialen Arbeit im Spannungsfeld von Praxis und Wissenschaft. In diesem Sinne wünschen wir, dass die zukünftigen Fachleute der Sozialen Arbeit mit ihrem Beitrag auf fachliches Echo stossen und ihre Anregungen und Impulse von den Fachkreisen aufgenommen werden.

Luzern, im August 2025

Hochschule Luzern, Soziale Arbeit  
Studiengangleitung Bachelor Soziale Arbeit

## **Abstract**

In der Sozialen Arbeit wird Empathie unbestritten als ein zentrales methodisches Instrument betrachtet. In vorliegender Arbeit beleuchtet Meret Zwicky die Beschreibung, Einordnung und Legitimation von Empathie in der Beratung im Zwangskontext. Dabei wird ihr Zusammenspiel mit Macht erörtert. Die Fragestellung, die diese Arbeit verfolgt, lautet: Welche Bedeutung kommt Empathie und Macht in der Beratung im Zwangskontext zu?

Dafür wird die Beratung zunächst im Erwachsenenschutz als Teil des Zwangskontextes verortet und ihre zentralen Rahmenbedingungen werden herausgearbeitet.

Um die verschiedenen Erscheinungsformen von Macht im Beratungskontext zu veranschaulichen und erklären, stützt sich die Analyse auf soziologische und sozialarbeiterische Theorien zum Thema Macht. Dabei werden insbesondere relationale und prozessorientierte Machtverständnisse berücksichtigt, welche aufzeigen, dass Macht nicht nur einschränkend, sondern auch subtil oder kooperativ wirksam sein kann.

Der Umgang mit Macht in der Sozialen Arbeit verdeutlicht, dass jede Form der Machtausübung legitimierbar sein muss. Da Empathie in dieser Arbeit als Machtmittel verstanden wird, bedarf auch ihr Einsatz einer Legitimation. Anhand eines Fallbeispiels aus dem Erwachsenenschutz wird die Legitimität der Verwendung von Empathie im Beratungskontext veranschaulicht.

Aus den Erkenntnissen werden Handlungsempfehlungen für die berufliche Praxis sowie die Hochschullehre formuliert. Ziel dieser Arbeit ist es, aufzuzeigen, dass Empathie im Kontext der Beratung im Erwachsenenschutz ein Machtmittel darstellt. Es braucht deshalb eine kritisch-reflexive Haltung, welche eine professionelle und legitimierte Machtausübung ermöglicht.

# Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung.....	1
2	Grundlegende Begriffe.....	3
2.1	Zwangskontext .....	3
2.2	Beratung .....	4
2.3	Empathie.....	6
2.4	Macht.....	8
3	Beratung im Erwachsenenschutz und die Rolle von Empathie .....	10
3.1	Rahmenbedingungen des Erwachsenenschutzes .....	10
3.2	Kontextualisierung von Beratung im Erwachsenenschutz.....	12
3.3	Professionelle Beziehungsgestaltung im Erwachsenenschutz .....	13
3.3.1	Unfreiwilligkeit .....	13
3.3.2	Eingeschränkter Handlungsspielraum .....	14
3.3.3	Kooperation als Ziel .....	14
3.3.4	Widerstand und Erarbeitung von Kooperation .....	14
3.3.5	Rollen- und Auftragsklärung .....	15
3.4	Der personenzentrierte Ansatz nach Rogers (1951) und die Rolle von Empathie in der Beratung.....	15
3.4.1	Der personenzentrierte Ansatz nach Rogers (1951).....	16
3.5	Die Rolle von Empathie im Beratungskontext.....	17
4	Macht im Zwangskontext – Ausprägungen erkennen und verstehen .....	21
4.1	Macht ist relational .....	21
4.2	Zwischen power over und power together – Eine Einordnung der Machtformen nach Tew (2006) ..	22
4.2.1	Power over – Unterdrücken oder schützen? .....	23
4.2.2	Power together – Macht durch Beziehung und Kooperation .....	24
4.3	Pastoralmacht – Von Sorge zu Führung.....	25
4.4	Caring Power – Verstehen, beeinflussen, verändern.....	26
4.5	Umgang mit Macht in der Sozialen Arbeit .....	27
4.5.1	Soziale Regeln und Machtquellen .....	27
4.5.2	Behinderungs- und Begrenzungsmacht .....	28
5	Zur Wechselwirkung von Empathie und Macht in der Beratung .....	30
5.1	Empathie ist ein Machtmittel .....	30
5.2	Wann ist der Einsatz von Empathie legitim? .....	31
5.2.1	Tripelmandat.....	32
5.2.2	Übergeordnete Werte.....	32
5.2.3	Prinzipien nach Kaminsky .....	33
5.3	Fallbeispiel .....	34
6	Handlungsempfehlungen .....	37
6.1	Reflexivität .....	37
6.2	Macht erkennen, Position reflektieren.....	38
6.3	Ein Problem, viele Sichtweisen – Verstehen vor Verändern .....	40
7	Schlussfolgerungen und Fazit .....	42

8	Literaturverzeichnis .....	44
---	----------------------------	----

# Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Matrix der Machtverhältnisse (eigene Abbildung und Übersetzung auf der Basis von Tew, 2006, S. 41).....	23
Abbildung 2: Ressourcen, Machtquelle- und AkteurInnen-Analyse [sic!] (eigene Abbildung auf der Basis von Staub-Bernasconi, 2018, S. 441). ....	38
Abbildung 3: Auftrags- und Kontextanalyse (eigene Abbildung auf der Basis von von Spiegel, 2018, S. 168-170).....	40
Abbildung 4: Problemanalyse (eigene Abbildung auf der Basis von von Spiegel, 2018, S. 171-172).....	41



# 1 Einleitung

Mit der Etablierung der rogersschen Triade Akzeptanz, Empathie und Kongruenz bei der personenzentrierten Gesprächsführung hat sich Empathie auch innerhalb der Sozialen Arbeit immer stärker akzentuiert. Es wird breit akzeptiert, dass Empathie in der Beratung positive Einflüsse auf die Arbeitsbeziehung und den Verlauf der Zusammenarbeit mit sich bringt (Lynch et al., 2019, S. 139–140). Sie wird in ausschliesslich positivem Licht gar als «Wunderressource» angepriesen (Schröder, 2022, S. 350). Die Begrifflichkeit Empathie meint, die subjektiven Beweggründe eines Erlebens aufzunehmen, nachzuvollziehen, kommunikativ wiederzugeben und diese im Verlauf eines Gesprächs oder einer Beziehung miteinzubeziehen und zu hinterfragen (Schmitt, 2003, S. 172). Sie ermöglicht somit, die Perspektiven des Gegenübers kennenzulernen, zu verstehen und ihnen mit Wertschätzung zu begegnen.

In dieser Arbeit wird die Beratungssituation im Rahmen von Erwachsenenschutzmassnahmen, situiert im Zwangskontext, betrachtet. Es liegt eine behördliche Anordnung, ein klar definierter Auftrag, vor. Dies impliziert zweierlei Umstände: begrenzten Handlungsspielraum und die Tatsache, dass die Klientel das Angebot der Sozialen Arbeit höchstwahrscheinlich unfreiwillig in Anspruch nimmt. Die Unfreiwilligkeit wiederum bringt (oft) eine Inkongruenz der Sichtweisen auf die Situation der Klientel mit sich. Die Entwicklung einer kooperativen Arbeitsbeziehung ist also aufgrund der Voraussetzungen erschwert. Gleichzeitig ist die Soziale Arbeit auf die Bereitschaft zur Zusammenarbeit seitens der Klientel angewiesen – gerade deshalb wird Empathie unter den Bedingungen des Zwangskontextes zu einem besonders wichtigen Thema.

Das Arbeitsbündnis ist demnach stets zweckgebunden. Wenn die Rahmenbedingungen des Erwachsenenkontextes enger betrachtet werden, fällt zudem das grosse Machtungleichgewicht auf. Die Beziehung zwischen Sozialarbeitenden und Klientel ist durch Macht strukturiert. Wenn Beratung durch rechtliche Aufträge vorgeprägt ist, stellt sich die Frage, ob Empathie lediglich ein Mittel sei, um Macht auf eine subjektiv akzeptable Weise zu gestalten. Somit birgt die Ausgangslage folgende Fragestellung: **Welche Bedeutung kommt Empathie und Macht in der Beratung des Zwangskontextes zu, genauer in der Beratung im Rahmen von Erwachsenenschutzmassnahmen?**

Um dieser Frage nachzugehen, benötigt die Arbeit die Definition relevanter Begriffe. In einem weiteren Schritt wird die Beratung im Erwachsenenschutz kontextualisiert und auf ihre zentralen Pfeiler hin analysiert. Danach wird die Verwendung von Empathie in der Beratung beschrieben und erklärt. Das folgende Kapitel behandelt verschiedene Ausprägungen von

Macht und beleuchtet den Umgang mit Macht in der Sozialen Arbeit. Dies soll dann die Grundlage dafür liefern, das Zusammenspiel von Empathie und Macht in der Beratung zu betrachten und nach der Legitimität der Verwendung von Empathie zu fragen.

Aus diesen Schilderungen werden Handlungsempfehlungen formuliert sowie relevante Schlussfolgerungen für die berufliche Praxis gezogen.

## 2 Grundlegende Begriffe

Im vorliegenden Kapitel werden die grundlegenden Begriffe geklärt. Sie sind für die Beantwortung der Fragestellung relevant und tauchen demnach immer wieder auf in der kommenden Arbeit.

### 2.1 Zwangskontext

Die Kontextualisierung der Beratung ist von grosser Bedeutung. Der folgende Abschnitt trägt die Rahmenbedingungen des allgemeinen Zwangskontextes zusammen, die für diese Arbeit zentral sind.

Zwangskontexte sind Felder der Sozialen Arbeit, in denen «konkrete Einzelne (von Dritten) dazu genötigt werden, bestimmte Lebensumstände zu erdulden und/oder bestimmte Handlungen zu vollziehen bzw. zu unterlassen; das heisst, Kontexte, in denen die aus Persönlichkeitsrechten erwachsenden Entscheidungs- und Handlungsfreiheiten eines konkreten Einzelnen eingeschränkt werden» (Kaminsky, 2015, S. 6).

In dieser Definition klingen zwei wichtige Elemente an: Personen, die aufgrund Drucks von Dritten gewisse Handlungen an sich ergehen lassen (müssen) und Einschränkungen der Entscheidungs- und Handlungsfreiheiten erfahren. In der Regel wirken dabei eine Verpflichtung, behördliche Auflagen oder gerichtliche Anordnungen im Hintergrund, so dass die betroffene Klientel die Fachperson der Sozialen Arbeit nicht freiwillig, sondern fremdinitiiert aufsucht (Zobrist & Kähler, 2017, S. 31). Das bedeutet, dass die Klientel aufgrund einer problematischen Situation auf die Soziale Arbeit trifft und dabei Einschränkungen der Entscheidungs- und Handlungsfreiheiten erleidet.

Wie der Wortlaut bereits andeutet, ist Zwang ein zentrales Element; dieses soll erläutert werden. Rosch (2022b) definiert Zwang im Rahmen der Sozialen Arbeit als durch «das Berufsverständnis und die Berufsethik legitimierte Handeln gegen den Willen der Klientel. Es zielt auf die Verminderung beziehungsweise Behebung der Problemlage ab, unter Abwägung des Interesses zwischen Selbstbestimmung und Zwang im Einzelfall» (S. 73). Soziale Arbeit steht dabei immer in einem Spannungsfeld zwischen Hilfe und Fürsorge. Hilfe setzt die Erkenntnis des Problems voraus, während im Falle der Fürsorge das Problem von Dritten festgestellt wird (Conen, 2016b, S. 91).

Zwang im erwähnten Kontext wird also angewandt, um ein definiertes Ziel zu erreichen. Der Auftrag stellt in diesem Sinne das Ziel dar. Was Zwang als Handlung konkret darstellt, variiert je nach Situation. Zwang im engeren Sinne beschreibt Handlungen, die direkt einschränkend auf die persönliche Freiheit einwirken, beispielsweise «fürsorgerische Unterbringungen» in

Psychiatrien (Kaminsky, 2015; zit. in Zobrist & Kähler, 2017, S. 25–26). Er beschreibt folglich Handlungen, die einschränkend in Bezug auf die persönliche Freiheit einwirken. In einem weiteren Verständnis von Zwang sind Situationen gemeint, in denen Personen etwas tun oder unterlassen, weil sie sonst Sanktionen erleben würden (Zobrist & Kähler, 2017, S. 25–26). Es handelt sich demnach um Situationen, in denen Zwang nicht direkt als solcher erkennbar ist. Anknüpfend an das weitere Verständnis, soll beim Zwang nicht bloss der subjektive Wille der Klientel, sondern die vorgängigen Eingriffe in den Willensbildungsprozess miteinbezogen werden (Rosch, 2022b, S. 72). Ein weiter Begriff von Zwang ist in dieser Arbeit besonders wichtig.

Zwang, wie er in der Sozialen Arbeit angewandt wird, muss legitimierbar sein. Denn das Handeln der Sozialen Arbeit in Zwangskontexten ist immer auch staatliches Handeln (Zobrist & Kähler, 2017, S. 31–32). Dies bedeutet, dass rechtsstaatliche Prinzipien für den Abwägungsprozess gelten. Die Bundesverfassung der Schweizerischen Eidgenossenschaft (BV) vom 18. April 1999, SR 101, hält in Art. 36 fest, dass es für die Einschränkung von Grundrechten eine gesetzliche Grundlage braucht, dass die Einschränkung im öffentlichen Interesse liegen oder durch den Schutz von Grundrechten Dritter gerechtfertigt sein muss und dass die Verhältnismässigkeit (geeignet, erforderlich, zumutbar) geprüft werden muss. Es gilt anzumerken, dass nicht alle Handlungen im Zwangskontext Eingriffe in die Grundrechte oder Persönlichkeitsrechte sind, denn Zwang lässt sich, wie oben beschrieben, im engeren oder weiteren Verständnis verstehen.

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass Klientel im Rahmen von Zwangskontexten aufgrund behördlicher Anordnungen unfreiwillig auf die Soziale Arbeit trifft. Zwang wird innerhalb dieser Massnahmen in verschiedenen Arten angewandt, muss jedoch immer legitimierbar sein.

## **2.2 Beratung**

Beratung stellt der Raum dar, in dem sich Sozialarbeitende und Klientel begegnen. Duttweiler (2007) beschreibt Beratung als soziale Praktik, die zur Regulation von sozialer In- und Exklusion dient (S. 262). In dieser Definition zeigt sich, dass Beratung als soziale Praktik in das Leben von Menschen eingreift und dieses beeinflusst – eine offene Definition von Beratung, die hingegen ihre Reichweite darlegt. In der folgenden Definition wird klarer ersichtlich, was die zentralen Eckpunkte der Beratung sind.

Dietrich (1983) definiert folgendermassen:

Beratung ist in ihrem Kern jene Form einer interventiven und präventiven helfenden Beziehung, in der ein Berater mittels sprachlicher Kommunikation und auf der Grundlage anregender und stützender Methoden innerhalb eines vergleichsweise kurzen Zeitraumes versucht, einem desorientierten, inadäquat belasteten oder entlasteten Klienten einen auf kognitiv-emotionale Einsicht fundierten aktiven Lernprozess in Gang zu bringen, in dessen Verlauf seine Selbsthilfebereitschaft, seine Selbststeuerungsfähigkeit und seine Handlungskompetenz verbessert werden können.  
(S. 2)

Es wird ersichtlich, dass Beratung ein interpersonaler Raum formt, in dem es ein klares Ziel gibt. Der Beratungsraum dient zur Problemdefinition, um danach das Ziel zu definieren. Ersichtlich aus der Definition wird auch, dass die Beziehung den Zweck der Hilfestellung hat. Soziale Arbeit soll mit ihrer Hilfe die Handlungskompetenzen der Klientel verbessern und verfügt in dieser Hinsicht über mehr Macht als die Klientel. Der Aspekt der Machtasymmetrie wird im Verlauf der Arbeit als zentrales Element ersichtlich.

Beratung zeichnet sich ausserdem dadurch aus, dass die Sozialarbeitenden spezifisches Fachwissen und Beratungskompetenzen haben, die die Klientel im gegebenen Setting unterstützen und befähigen sollen (Abplanalp et al., 2020, S. 28). Asymmetrien auf der Ebene von Informationen und Selbstkompetenzen und in Hinblick auf die Verteilung der Machtgewichte sind Voraussetzungen, damit beraten werden kann. Die Soziale Arbeit soll der Klientel neues Wissen vermitteln und altes reaktivieren (Abplanalp et al., 2020, S. 31).

Des Weiteren ist Beratung in der Sozialen Arbeit ausgezeichnet durch die Gewichtung der Kontextualisierung (Abplanalp et al., 2020, S. 27). Die Rahmenbedingungen bestimmen das Mandat, das die Soziale Arbeit auszuführen hat (Hochuli Freund & Stotz, 2021, S. 90). Der Kontext, der für diese Arbeit von Bedeutung ist, wird im Teil «Zwangskontext» beschrieben.

Die Definition nach Dietrich greift den Beziehungsaspekt, der fraglos von grosser Wichtigkeit ist, zu wenig auf. Die Arbeitsbeziehung ist eine unabdingbare Voraussetzung für die professionelle Zusammenarbeit (Hochuli Freund & Stotz, 2021, S. 87). Sie wird im Kapitel 3.3. wieder weiter thematisiert.

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass die Beratung ein Raum des Kontaktes, der Aus- und Verhandlung sowie der Macht und des Wissens darstellt. Sie bietet die Chance, zwischen Beratenden (Institutionen) und Klientel eine gelingende professionelle Beziehung aufzubauen.

Beratung wird von beiden, der professionellen Seite wie der Klientel, (mit-)gestaltet (Hochuli Freund & Stotz, 2021, S. 57).

## 2.3 Empathie

Im machtungleichen Kontext des Zwangskontextes und auch in anderen Feldern der Sozialen Arbeit ist Empathie als förderliches Beratungselement verbreitet (Sander & Ziebertz, 2021, S. 13).

In der aktuellen psychologischen Forschung wird von einem dualen Verständnis von Empathie ausgegangen (Altmann, o.J.). Empathie ist aus psychologischer Perspektive nicht nur eine spiegelneuronale Reaktion, sondern beschreibt auch assoziierte Prozesse des Wahrnehmens und Denkens (Krauss, 2023, S. 72). «Empathie ist die Fähigkeit zu kognitivem Verstehen und affektivem Nachempfinden der vermuteten Emotion eines anderen Lebewesens unter Bedingung der Aufrechterhaltung der Selbst-Andere-Differenzierung» (Altmann, o.J.). Der affektive Teil beschreibt somit den Transfer der erlebten Gefühle der anderen Person auf die eigene Gefühlsebene, das «Teilhaftig-Werden» (Bischof-Köhler, 2011; zit. in Krauss, 2023, S. 75). Die kognitive Seite der Empathie beschreibt wiederum die intellektuelle Fähigkeit zur Übernahme der Perspektive einer anderen Person sowie die Differenzierung zwischen dem Ich und dem Du (Altmann & Roth, 2014, S. 9–10). Die empathisierende Person erkennt dabei, dass die Gefühle, die sie nachempfindet, ursprünglich der anderen Person angehören.

Im psychologischen Diskurs wird vor allem das Konzept der sogenannten Theory of Mind hervorgehoben, die einen gewichtigen Teil der Herausbildung von empathischem Verhalten zur Darstellung zu bringen versucht. Theory of Mind meint die «Fähigkeit, sich selbst und anderen mentale Zustände zuzuschreiben» (Sodian et al., 2012, S. 62). Die Theory of Mind beschreibt verschiedene Faktoren der Herausbildung der Sozialkognition. Die scheinbar wichtigsten Voraussetzungen für die Empathie sind vor allem zwei Faktoren: sich selbst als Objekt wahrzunehmen, also ein reflektiertes Ich-Bewusstsein zu haben (Selbstobjektivierung), sowie die Perspektivenübernahme (Bischof-Köhler & Zmyj, 2025, S. 265). Denn ohne die Fähigkeit einer Unterscheidung von Ich und Du wäre Empathie vollständige Gefühlsansteckung.

Es wird zudem zwischen der ausdrucksvermittelten und der situationsvermittelten Empathie unterschieden. Ist Empathie ausdrucksvermittelt, so «entspringt» sie aufgrund eines Gefühlsausdrucks einer anderen Person (Krauss, 2023, S. 83). Ist Empathie hingegen situationsvermittelt, empathisiert eine Person aufgrund einer Situation einer anderen Person (Krauss, 2023, S. 83). Wichtig ist, zu betonen, dass die Situation nicht selbst durchlebt werden muss, sondern dass gleichsam die Möglichkeit genutzt wird, an der Stelle des anderen zu stehen (Bischof-Köhler & Zmyj, 2025, S. 267–268).

Die psychologische Perspektive betont die neutrale Deskription einer Fähigkeit, die als Kommunikationsmittel eingesetzt wird. Im folgenden Abschnitt wird sie mit einer philosophischen Sichtweise ergänzt, die die involvierten Personen in die Verantwortung des empathischen Geschehens zieht.

Empathie aus philosophischer Perspektive wird als ein aktiver, komplexer, ganzheitlicher Prozess verstanden, dessen Grundstruktur das Gewahren des Erlebens einer anderen Person ist (Krauss, 2023, S. 175). Die Definition nimmt Bezug auf das Involviertsein beider Personen, der empathisierenden und der empathisierten, in einem je individuellen Prozess des kognitiven und affektiven Erlebens. «Komplex» umschreibt dabei die unmöglich abgrenzbaren Teile des empathischen Geschehens. Der Begriff der «Aktivität» rahmt Krauss (2023) so, dass eine für Empathie offene Haltung sowie eine grundsätzlich asymmetrische Grundkonstellation vorhanden sein müssen und dass das intersubjektive Geschehen von den Beteiligten bewusst gestaltet wird (S. 176). Als besonders spannend erscheint die Grundannahme, dass eine asymmetrische Grundkonstellation symmetrisch gestaltbar sein muss. Krauss (2023) geht davon aus, dass sämtliches intersubjektives Geschehen eine situative Asymmetrie aufweist (man denke beispielsweise an Information, Bildung, momentane Gefühlslage). Mittels empathischen Geschehens soll diese Asymmetrie abgebaut werden können.

Krauss (2023) skizziert zudem drei Strukturmerkmale, die den Begriff des «Gewahrens», also des Bemerkens, inhaltlich etwas anschaulicher prägen (S. 177). 1) Ich-Andere-Unterscheidung: Sie knüpft an die Selbstobjektivierung der psychologischen Definition an. 2) Alteritätsfokus: Er beschreibt die bewusste Anerkennung des Umstands, dass ein anderer Mensch anders wahrnimmt, erlebt und fühlt (Krauss, 2023, S. 177). 3) Relative Steuerbarkeit: Sie hängt mit der oben erwähnten Komponente «Aktivität» zusammen und betont so die bewusste Haltung, die von den Involvierten während des empathischen Geschehens eingenommen werden muss.

Nun wird noch eine Definition hinzugezogen, die in der Sozialen Arbeit von Bedeutung ist. Rogers' Definition von Empathie ist bereits im Setting der Helfer\*innen-Beziehung eingebettet.

Im folgenden Zitat umschreibt Rogers (1972), was er unter der Anwendung von Empathie versteht: Berater\*innen sind angehalten, «das innere Bezugssystem des Klienten zu übernehmen, die Welt so zu sehen, wie der Klient sie sieht, dabei alle Vorstellungen vom äusseren Bezugssystem abzulegen und dem Klienten etwas von diesem einführenden Verstehen mitzuteilen» (S. 42). In Rogers' Definition wird mit dem Klima die Arbeitsbeziehung angesprochen. Im personenzentrierten Ansatz formuliert er drei Variablen, die für die Beratung

förderlich sein sollen, darunter Empathie. Dieser Ansatz wird in Kapitel 3.4.1. aufgerollt. Die Beziehung als zentraler Aspekt im empathischen Beraten soll entsprechend im Hinterkopf behalten werden.

Alle drei Definitionen vereinen die kognitive und die affektive Dimension der Empathie, die Selbst-Andere-Unterscheidung sowie die Vorstellung, dass Empathie ein interpersonales Kommunikationsmittel sei. Die verschiedenen Definitionen legen jedoch unterschiedliche Fokuspunkte offen: Die psychologische Sichtweise formuliert Empathie als eine neutrale Fähigkeit; die philosophische Perspektive zieht die involvierten Personen in die Verantwortung; und die Definition von Rogers ist vorgängig bezogen auf die helfende Beziehung zwischen Professionellen und Klientel. Damit wird ersichtlich, dass Empathie kein rein psychologisches Konzept ist, wodurch etwa ihre Reichweite und ihr Zweck Untersuchungsgegenstände bleiben. In Kapitel 3.5. wird die Bedeutung von Empathie in der Beratung im Zwangskontext erläutert und im Kapitel 5 ihr Verhältnis zur Macht analysiert.

## **2.4 Macht**

Macht gehört zu den strukturellen Rahmenbedingungen des Zwangskontextes, sie ist die Voraussetzung für die Umsetzung von jeglichen Zwangselementen (Zobrist & Kähler, 2017, S. 30–31). Weil Empathie als Kommunikationsmittel innerhalb der Beratung an die Rahmenbedingungen des Zwangskontextes gebunden ist, muss auch Macht, als konstitutives Element von Zwangskontexten, genauer betrachtet werden.

In dieser Arbeit wird ein weiter Begriff von Macht verwendet, der Machtbalancen als fluktuierendes, integrales Element aller menschlichen Beziehungen betrachtet (Elias, 2014, S. 85). Innerhalb dieser Beziehungen können die Machtgewichte jedoch sehr ungleich verteilt sein (Elias, 2014, S. 85).

Elias' (2014) Definition ist zu entnehmen, dass Macht ein interpersonales und relationales Phänomen ist (S. 85). Kraus & Krieger (2021) merken an, dass sich Macht in jeglichen sozialen Ordnungen, in denen Menschen ihr Verhalten aufeinander abstimmen, einstellt (S. 9). Alle Beteiligten (Menschen, Institutionen) einer Interaktion tragen ein spezifisches Machtgewicht in sich. Es ergibt sich ein dynamisches Zusammenspiel aus dem Aufeinandertreffen von Machtgewichten, Interessen und Funktionen (Elias, 2014, S. 89). Funktionen schaffen eine Abhängigkeit zwischen Personen – Person 1 übernimmt gegenüber Person 2 eine definierte Funktion, Person 2 gegenüber Person 1 entsprechend eine andere. So gestalten sich Interdependenzen (Elias, 2014, S. 88). Sie verweisen stets auf die Relationalität zwischen



Personen und deren Handlungen. Ein Beispiel: Die Soziale Arbeit übernimmt für ihre Klientel die Funktion der Vermittlung von Informationen zu einem gewissen Lebensbereich. Die Klientel ist darauf angewiesen. Gleichzeitig ist die Soziale Arbeit auf Kooperation in der Beziehung mit der Klientel angewiesen.

Tew (2006) ergänzt, dass Macht kein Ding oder Besitz sei, sondern ein komplexes soziales Verhältnis, das in unterschiedlichen Formen (z. B. als *protective, oppressive, co-operative power*) auftritt (S. 48). Die Wirkweisen von Macht können dabei konstruktiv oder destruktiv sein (Tew, 2006, S. 48). Dies wird in der Beratung des Zwangskontextes sichtbar.

Auch Staub-Bernasconi (2018) beschreibt Macht als ein relationales, prozesshaftes Phänomen (S. 407). Sie geht davon aus, dass Menschen in einem komplexen System einer Ungleichordnung mit sozialen Regeln leben (Staub-Bernasconi, 2018, S. 406). Soziale Regeln bestimmen die Strukturierung der Gesellschaft. Sie werden durch Macht geschaffen und mit Macht durchgesetzt (Staub-Bernasconi, 2018, S. 406). Staub-Bernasconi (2018) beschreibt zudem, dass die Macht zur Durchsetzung von sozialen Regeln genutzt wird und deshalb menschengerecht angewendet werden muss (2018, S. 414). Dies bringt den normativen Charakter von Macht ins Spiel, der für die Beurteilung der Legitimität von Macht bedeutsam ist.

In dieser Arbeit ist es von zentraler Bedeutung, dass Macht als etwas Omnipräsentes aufgefasst wird. Sie wirkt in Interaktionen dynamisch und kann verschiedene Ausprägungen haben. Dies ist für die kommenden Abschnitte von grossem Belang und wird in Kapitel 4 genauer betrachtet.

## **3 Beratung im Erwachsenenschutz und die Rolle von Empathie**

Im folgenden Kapitel wird der Erwachsenenschutz als Kontext der Beratung näher beleuchtet. Dies um später die Wirkweisen von Empathie als Teil der Beratung näher zu betrachten.

### **3.1 Rahmenbedingungen des Erwachsenenschutzes**

In dieser Arbeit wird ein spezifischer Teil des Zwangskontextes beleuchtet, nämlich der Erwachsenenschutz. Seit 2013 existiert das überarbeitete Kindes- und Erwachsenenschutzrecht. Die abgeleiteten Gesetze sind im Schweizerischen Zivilgesetzbuch (ZGB) vom 10. Dezember 1907, SR 210, festgehalten.

Erwachsenenschutz hat zum Ziel, Menschen, die aufgrund eines Schwächezustandes eine Schutzbedürftigkeit aufweisen, zu unterstützen und diese Schutzbedürftigkeit zu mindern oder zu beseitigen (Fountoulakis & Rosch, 2022, S. 518). Das heisst, es sind klare Bereiche der Schutzbedürftigkeit definiert. Für eine allfällige Urteilsunfähigkeit sieht der Erwachsenenschutz die Patientenverfügung und den Vorsorgeauftrag vor. Die Massnahmen aufgrund Urteilsunfähigkeit werden in dieser Arbeit jedoch nicht weiter thematisiert.

Die behördlichen Massnahmen knüpfen an eine vorhandene Schutzbedürftigkeit, die auf einen Schwächezustand zurückzuführen ist, an. Der Begriff «Schwächezustand» wird in Art. 390 Abs. 1 Ziff 1. ZGB umschrieben. Erstens: geistige Behinderung. Zweitens: psychische Störung. Oder drittens: ein ähnlicher in der Person liegender Schwächezustand. Es können nur diese Zustände hinzugezogen werden für die Errichtung einer Beistandschaft. Schutzbedürftig ist eine Person, wenn sie «ihre Angelegenheiten nur teilweise oder gar nicht erledigen kann» (Art. 390 Abs. 1 Ziff 1 ZGB). Vorliegende Arbeit thematisiert nur Beistandschaften als Teil behördlicher Massnahmen, nicht aber die Fürsorgerische Unterbringung.

Beistandspersonen sollen Personen bei der Erledigung gewisser oder sämtlicher Angelegenheiten beistehen (Maranta, 2022, S. 545). Art. 389 und Art. 390 des ZGB halten die Voraussetzungen fest, die alle erfüllt sein müssen, damit eine Beistandschaft angeordnet werden kann. Diese Voraussetzungen werden in einem aufwendigen, von Amtes wegen eingeleiteten, Verfahren von der Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) geprüft, nachdem eine Gefährdungsmeldung eingegangen ist (Fassbind, 2022, S. 104). Die KESB ist auch für die allfällige Anordnung der Beistandschaft verantwortlich (Fassbind, 2022, S. 104).

1. Volljährigkeit der betroffenen Person zum Zeitpunkt der Errichtung der Beistandschaft
  2. Vorliegen eines relevanten Schwächezustandes
  3. Vorliegen eines Schutzbedarfs aufgrund des bestehenden Schwächezustands
  4. Verhältnismässigkeit der Massnahme: geeignet, erforderlich, zumutbar
- (Maranta, 2022, S. 545–546)

Das Verhältnismässigkeitsprinzip verlangt, dass eine Massnahme ein klares Ziel verfolgt und dieses durch die Massnahme auch erreichbar ist. Denn nur mit einer klardefinierten Massnahme kann mittels der Mandatsführung auf die Zielformulierung hingearbeitet werden (Maranta, 2022, S. 546). In Art. 389 Abs. 1 Ziff. 1 ZGB ist das Subsidiaritätsprinzip festgehalten: Die KESB darf erst eingreifen, wenn alle privaten und zivilen Möglichkeiten ausgeschöpft sind.

Beistandschaften sind auf die Schutzbedürftigkeit der Klientel massgeschneidert (Rosch, 2022b, S. 85). Bei den verbeiständeten Personen ist also eine für einen bestimmten Bereich geltende Schutzbedürftigkeit festgestellt worden, und der Auftrag der Beistandsperson ist somit auf diesen Bereich beschränkt. Üblicherweise wird in der Praxis zwischen folgenden Aufgabenbereichen unterschieden: Wohnen, Gesundheit, Bildung, Erwerbstätigkeit, Tagesstruktur, soziales Umfeld, administrative Angelegenheiten und Einkommens- und Vermögensverwaltung (Maranta, 2022, S. 558).

Art. 388 Abs. 1 und Abs. 2 ZGB stellt klar, dass das Wohl und der Schutz der betroffenen Personen stets gewährleistet werden muss und die Selbstbestimmung der Personen hochgeachtet und gefördert werden soll. Dies stellt ein wichtiger Grundsatz des neuen Erwachsenenschutzrechts dar und knüpft am Auftrag der Sozialen Arbeit an: Diese hat «Veränderungen zu fördern, die Menschen unabhängiger werden lassen auch von der Sozialen Arbeit» (AvenirSocial, 2010, S. 7).

Das bedeutet also, dass die Beistandschaften den Rahmen bieten, innerhalb dessen die Beistandspersonen den Auftrag umzusetzen haben und somit Repräsentant\*innen der Sozialen Arbeit darstellen. Wenn von Sozialer Arbeit oder Sozialarbeitenden gesprochen wird, ist folglich immer an den Kontext der Beistandschaften zu denken. Die Situationen, über die in den folgenden Kapiteln berichtet wird, sind ausnahmslos Situationen, in denen eine behördliche Anordnung vorliegt.

Im folgenden Kapitel wird die Beratung im Erwachsenenschutz kontextualisiert. Daraufhin wird die Frage analysiert, weshalb Empathie in der Beratung im Erwachsenenschutz angewandt wird.

### **3.2 Kontextualisierung von Beratung im Erwachsenenschutz**

Schiersmann (2013) entwickelte ein Modell zur Veranschaulichung der Kontextualisierung von Beratung. Der äusserste Rahmen bietet die Gesellschaft, sie wird als gesellschaftlicher Kontext zusammengefasst (Schiersmann, 2013; zit. in Abplanalp et al., 2020, S. 28). Darin enthalten sind die gesellschaftlichen Normen und die rechtlichen Rahmenbedingungen. Im vorliegenden Fall bietet das ZGB den rechtlichen Rahmen, in dem sich die Werte und Normen der Gesellschaft widerspiegeln. Er beeinflusst den organisationalen Kontext, der die nächste Ebene darstellt. Fachkräfte müssen sich in den organisationalen Rahmenbedingungen auskennen, um die Zuständigkeitsbereiche und ihre Kompetenzen zu kennen (Abplanalp et al., 2020, S. 28). Ebenso in den organisationalen Kontext gehört eine gemeinsame Haltung, an der sich die beratende Person orientieren soll (Abplanalp et al., 2020, S. 28). Die organisationale Ebene wäre im vorliegenden Fall demnach die angeordnete Beistandschaft und die Organisation (meistens öffentliche Verwaltungen), bei der die Beistandsperson angestellt ist. Die innerste Ebene stellt dann das Beratungssystem dar, der eigentliche Kontakt zwischen der Klientel und der beratenden Person der Sozialen Arbeit (Abplanalp et al., 2020, S. 28). Die Fachperson verfügt über das fachliche und handlungsspezifische Wissen sowie über die Beratungskompetenzen, die sie für eine professionelle Beratung benötigt (Abplanalp et al., 2020, S. 28). Die konkrete Umsetzung der Beratung soll massgeschneidert auf die Situation der Klientel sein.

Auf der Ebene der Beratung kann das Beratungsdreieck nach Conen (2016b) beigezogen werden, das die unterschiedlichen Interessen der Akteur\*innen in der Beratung (Klientel, Institution sozialer Kontrolle, Fachkraft) veranschaulicht (S.93). Aufgrund der unfreiwilligen Kontaktaufnahme der Klientel objektiviert sich ihre Interessenlage oft erstmals im Schutz ihrer selbst und ihrer Autonomie (Conen, 2016b, S. 95). Hinzu kommt, dass nicht selten Misstrauen und Ohnmachtsgefühle gegenüber der Sozialen Arbeit bestehen (Seithe, 2008, S. 33). Denn Hilfe von den beratenden Personen in Anspruch zu nehmen, bedeutet gleichzeitig, sich in einer untergeordneten Position zu befinden und die Problemlage als solche anzuerkennen (Conen, 2016b, S. 95–96). Dies erfordert eine hohe Anpassungsleistung, deren Tragweite nicht unterschätzt werden sollte.

Conen (2016b) schreibt, dass Organisationen, die aufgrund gesetzlicher Bestimmungen die Verhaltensänderung von Personen zum Ziel haben, Institutionen der sozialen Kontrolle sind (S. 119). Das ist im Erwachsenenschutz die KESB, die eine Beistandschaft angeordnet hat.

Die dritte Rolle stellen die Sozialarbeitenden dar: Sie bilden in diesem Dreieck die Verbindung zwischen Klientel und der Institution sozialer Kontrolle. Sie befinden sich also in einem Spannungsfeld: Von staatlicher und organisationaler Ebene dazu berechtigt und verpflichtet, einen Auftrag umzusetzen, müssen sie gleichzeitig mit der Klientel in eine gelingende Beziehung finden, um diesen Auftrag zu erreichen (Conen, 2016b, S. 101).

Die Ausgangslage des Zwangskontextes widerspiegelt eines der Spannungsfelder der Sozialen Arbeit: Hilfe und Kontrolle, was nicht selten Widersprüchlichkeit in sich trägt (Abplanalp et al., 2020, S. 43). Ziel der Beratungen innerhalb des Zwangskontextes oder des Erwachsenenschutzes ist es, diese Widersprüchlichkeit mit der Klientel abzubauen und in eine Kooperation zu treten (Abplanalp et al., 2020, S. 43).

### **3.3 Professionelle Beziehungsgestaltung im Erwachsenenschutz**

Aus den Rahmenbedingungen des Erwachsenenschutzes resultieren zentrale Pfeiler, die die Beratung beeinflussen. Diese werden im folgenden Kapitel näher betrachtet.

#### **3.3.1 Unfreiwilligkeit**

Im Erwachsenenschutz liegt die Situation vor, dass die Klientel die Soziale Arbeit nicht freiwillig aufsucht (Lüssi, 1991; zit. in Seithe, 2008, S. 33). Es liegt eine «problematische» (problematisch in Anführungsstrichen, da die vorherrschenden Normen gesellschaftlich konstruiert sind und nicht selten von rassistischen, ableistischen, klassistischen und armenfeindlichen Mechanismen durchtränkt sind) Situation vor, die durch eine sozialarbeiterische Intervention gemindert werden soll (Art. 390 Abs. 1 Ziff. 1 ZGB). Diese Voraussetzung bedeutet häufig, dass die Wahrnehmung der Situation der Klientel nicht deckungsgleich mit der Wahrnehmung der Sozialen Arbeit ist (von Spiegel, 2018, S. 116). Die Situation wird von den betroffenen Personen aufgrund unterschiedlicher Wahrnehmung teilweise nicht als «problematisch» eingestuft (Conen, 2016b, S. 94). Auf die Gründe der unterschiedlichen Wahrnehmung kann hier nicht genauer eingegangen werden; für die Soziale Arbeit bedeutet dies hingegen, dass die Klientel als Expert\*innen ihrer Lebensführung angesehen und stets in der Rolle der Verantwortung Tragenden verstanden werden sollen (Conen, 2016b, S. 99). Denn nur durch die Annahme der Mehrperspektivität kann eine Kooperation entstehen. Das zeigt sich im Ziel der Kooperation (siehe Kapitel 3.3.3).

### **3.3.2 Eingeschränkter Handlungsspielraum**

Aufgrund der gesetzlich definierten Aufträge ist es ersichtlich, dass der Handlungsspielraum im Zwangskontext beschränkt ist. Der gesetzliche Rahmen ist Teil des gesellschaftlichen Kontextes nach Schiersmann (2013). Innerhalb des Auftrags liegt jedoch immer viel Ermessensspielraum vor, den es von Sozialarbeitenden zu erkennen und für die Klientel ersichtlich zu machen gilt (Conen, 2016b, S.126). Denn Ziel der Sozialen Arbeit ist es einerseits, «soziale Notlagen von Menschen zu verhindern, zu beseitigen oder zu lindern», andererseits hat sie «Veränderungen zu fördern, die Menschen unabhängiger werden lassen auch von der Sozialen Arbeit» (AvenirSocial, 2010, S. 7). Das bedeutet, dass die Soziale Arbeit die Perspektive der Klientel kennenlernen muss, sie für die Veränderung zu motivieren hat, damit diese wiederum Autonomie über ihre Situation zurückerhält. Dieser Wandel funktioniert eher, wenn Sozialarbeitende während des gesamten Beziehungsprozesses der Klientel die Optionen für autonome Entscheide sichtbar machen und sich die Klientel als Koproduzent\*in der Situation wahrzunehmen lernt (von Spiegel, 2018, S. 34). Koproduktion bedeutet, dass die Klientel weiss, dass sie die Leistungen gleichzeitig konsumiert und produziert (von Spiegel, 2018, S. 34). Das Verständnis von sich selbst als Koproduzent\*in bedarf einer kooperativen Beziehung (Hochuli Freund & Stotz, 2021, S. 57).

### **3.3.3 Kooperation als Ziel**

Innerhalb der angeordneten Massnahme steht ein erheblicher Gestaltungsspielraum offen, den es bewusst zu gestalten gibt (Hochuli Freund & Stotz, 2021, S. 57). Hier zeigt sich die Position der Sozialarbeitenden, die zwischen der Klientel und dem institutionellen Auftrag vermitteln und beide Perspektiven in Einklang bringen müssen (Conen, 2016b, S. 101).

Die Arbeitsbeziehung zwischen Sozialarbeitenden und Klientel ist zentral für einen gelingenden Unterstützungsprozess (Hochuli Freund & Stotz, 2021, S. 87–88). Soziale Arbeit ist dabei auf gemeinsames Handeln angewiesen (Hochuli Freund & Stotz, 2021, S. 87). Ziel Sozialer Arbeit ist es also nicht nur, den Auftrag umzusetzen, sondern vordergründig in einen kooperativen Prozess mit der Klientel zu gelangen (Weber & Kunz, 2012, S. 15). Kooperation bildet das Fundament der Beziehung und kann als «die gemeinsame Ausrichtung des Handelns auf ein Ziel» verstanden werden (Hochuli Freund & Stotz, 2021, S. 87). Kooperation setzt demnach eine gemeinsame Problemdefinition und eine geteilte Zielperspektive voraus.

### **3.3.4 Widerstand und Erarbeitung von Kooperation**

Die Sachlage, dass Menschen unfreiwillig in Kontakt mit der Sozialen Arbeit stehen, erschwert oder verunmöglicht die Kooperation anfänglich. Hilfe im Zwangskontext anzunehmen, bedeutet, die eigene Situation als problematisch anzuerkennen, was zunächst Widerstand

auslösen kann (Conen, 2016b, S. 95–96). Jedoch gilt es, diese anfängliche Unmöglichkeit der Kooperation zu akzeptieren. Zobrist & Kähler (2017) erkennen in der «expliziten Widerstandsakzeptanz» einen wichtigen Teil der Beziehung (S. 114). Diese Akzeptanz kann später die Entwicklung eines Bündnisses vereinfachen (Müller, 1991; zit. in Hochuli Freund & Stotz, 2021, S. 58). Es ist demnach auch Teil der Sozialen Arbeit, eine Kooperationsbereitschaft mit der Klientel zu erarbeiten (Hochuli Freund & Stotz, 2021, S. 90). Dies bedeutet des öftern, dass zu Beginn einer Beratung die Sichtweise und das Erleben der Klientel erfragt wird, anstatt direkt zur «eigentlichen» Problematik zu kommen (Seithe, 2008, S. 39). Dabei darf nicht in Vergessenheit geraten, dass Kooperation von beiden Seiten abhängig ist und prozesshaft geformt werden muss.

### **3.3.5 Rollen- und Auftragsklärung**

Rollen- und Auftragsklärung bedeuten, dass die Soziale Arbeit transparent ihren Auftrag und ihre Rolle kommuniziert. Gerade im Spannungsfeld zwischen organisationalem Auftrag und den Anliegen der Klientel wird die Rollenklarheit zur entscheidenden Orientierungsgrundlage. Die Beratungssituation als Raum der Verhandlung soll einem dialogischen Diskussionsprozess über Problemdeutungen und Handlungsalternativen dienen (Engel, 2002; zit. in Duttweiler, 2007, S. 267).

Offene Kommunikation darüber, was Kompetenzen sowie Grenzen der Sozialarbeitenden sind, schafft Orientierung und verbessert die Berechenbarkeit der Handlungen für die Klientel (Zobrist & Kähler, 2017, S. 42). Ein zentrales Element der beruflichen Rollenklärung ist das Bewusstsein über die eigenen Grenzen (Hochuli Freund & Stotz, 2021, S. 59). Die sorgfältige Rollen- und Auftragsklärung stellt eine Grundlage der transparenten Kommunikation dar und kann Handlungsspielräume von Akteur\*innen offenlegen (Zobrist & Kähler, 2017, S. 63).

Im Erwachsenenschutz ist Beratung durch Zwang, eingeschränkte Handlungsfreiheiten und die Schwierigkeiten des unfreiwilligen Kontakts geprägt, was eine Kooperation zunächst erschwert. Um dennoch eine tragfähige Arbeitsbeziehung aufzubauen, braucht es transparente Rollen- und Auftragsklärung sowie das bewusste Aushandeln von Handlungsspielräumen und Perspektiven. Die Kooperationsbereitschaft der Klientel wird dabei nicht vorausgesetzt, sondern als Teil des Prozesses aktiv gemeinsam erarbeitet.

## **3.4 Der personzentrierte Ansatz nach Rogers (1951) und die Rolle von Empathie in der Beratung**

Eine Möglichkeit der Beziehungsgestaltung stellt der personzentrierte Ansatz mit Empathie als einem Teilaspekt dar. Dieser wird im folgenden Kapitel behandelt.

### **3.4.1 Der personzentrierte Ansatz nach Rogers (1951)**

Die weite Verbreitung von Empathie als einem Bestandteil des methodischen Instrumentariums sozialarbeiterischer Beratung entspringt vor allem dem personzentrierten Ansatz nach Carl Rogers. Die Therapeut\*innen genossen bis in die 1950er Jahre viel Autorität über ihre Patient\*innen. Dem wollte Rogers entgegenwirken und führte den personzentrierten Ansatz ein. Dieser war revolutionär in der Gesprächspsychotherapie und genoss als Gegenvorschlag zur direktiven Therapeut\*innen-Patient\*innen-Rollenverteilung hohes Ansehen (Sander & Ziebertz, 2021, S. 57).

In der Sozialen Arbeit wurde der Ansatz auch eingeführt. Seithe (2008) nennt die Klientenzentrierte Beratung in der Sozialen Arbeit «Engaging» (S. 61). Obwohl grosse Unterschiede gegenüber den Voraussetzungen therapeutischer Settings bestehen, ist Seithe (2008) überzeugt, dass die Klientenzentrierte Beratung sich als personenbezogene Arbeit in allen möglichen Situationen der Sozialen Arbeit anwenden lässt (S. 14). und dabei die Klient\*innen als «aktive, persönlich involvierte Partner\*in und Koproduzent\*in möglicher Hilfen und Lösungsversuche sieht und fördert» (Seithe, 2008, S. 60). Seithe (2008) formuliert zudem, dass in der Sozialen Arbeit wie im Klientenzentrierten Ansatz die Annahme besteht, dass die Klientel «Subjekt ihres Lebens ist und lernen muss und kann, diese Funktion (wieder) auszufüllen» (S. 17). Dies stimmt mit dem Ziel der Sozialen Arbeit überein, dass sie Veränderungen zu fördern hat, «die Menschen unabhängiger werden lassen auch von der Sozialen Arbeit» (AvenirSocial, 2010, S. 7).

Carl Rogers hat nach eigener empirischer Forschung drei Variablen erarbeitet, die bei der Beratung positive Wirkungszusammenhänge ergaben: Akzeptanz, Empathie und Kongruenz (Sander & Ziebertz, 2021, S. 68). Unter Akzeptanz ist das «vollständige und bedingungsfreie Akzeptieren» zu verstehen (Sander & Ziebertz, 2021, S. 73). Das bedeutet, dass die Berater\*innen ihre Anteilnahme nicht an Bedingungen knüpfen sollen. Empathie wurde von Rogers als wegweisende Haltung eingeführt, damit die innere Gefühlswelt der Klientel verstanden werden kann (Rogers, 2005, S. 90–91). Es geht darum, die Bezugswelt der Klientel einerseits zu verstehen und dieser andererseits jenes Verständnis zu vermitteln. Zudem soll Empathie einen «ganzheitlichen» Zugang zu Situationen von Klient\*innen ermöglichen, entgegen konventionellen und oft ausschliesslich intellektuellen Zugängen während Beratungsgesprächen (Sander & Ziebertz, 2021, S. 69). Die Kongruenz hingegen betont die Echtheit der Berater\*innen während der Beratung. Sie sollen ihre inneren Zustände auch äusserlich zum Ausdruck bringen (Sander & Ziebertz, 2021, S. 77). Darunter kann man sich beispielsweise das Mitteilen eines Gefühlszustandes wie Wut oder Trauer, den Berater\*innen



während des Gesprächs wahrnehmen, vorstellen. Kongruenz soll dazu beitragen, dass die Berater\*innen ihre Haltung kundgeben können, wobei sie den Klient\*innen gleichzeitig mit bedingungslosem Interesse und empathischem Beraten den nötigen Raum für Selbstexploration geben. Im Folgenden wird ausschliesslich auf die Variable der Empathie fokussiert. Es soll aber daran erinnert werden, dass die anderen beiden Variablen niemals unbedacht bleiben dürfen.

Was durch die Etablierung des personenzentrierten Ansatzes darüber hinaus relevant wurde, ist die Beziehungsebene. In der Arbeitsbeziehung zwischen Berater\*in und Klient\*in steckt viel Potenzial. Rogers (2005) stellte eine positive Korrelation zwischen empathischem Beraten, Selbsterkundung der Klientel und Kriterien der Veränderung der Klientel fest (S. 86). Dies klingt für die Beratung im Erwachsenenschutz verheissungsvoll. Die Beratenden legen viel Wert auf das Kennenlernen und Verstehen der Klientel, was zu einer besseren Einschätzung der Klientel führt (Sander & Ziebertz, 2021, S. 68–69). Somit kann in besserer Abstimmung auf die Gefühls- und Erlebenswelt der Klientel gehandelt werden. Dies führt bei der Klientel dazu, sich verstanden und akzeptiert zu fühlen. Trotz des Hineinversetzens in die Perspektive des Gegenübers darf hingegen nicht vergessen werden, dass die beratende Person immer auf eigene Erfahrungen, Wahrnehmungen und Kapazitäten angewiesen bleibt und somit beim Empathischsein viel Interpretationsspielraum bleibt (Schmitt, 2003, S. 179).

Wie bereits erwähnt, sollte bei der Beratung im Kontext des Erwachsenenschutzes nie aus dem Blickfeld geraten, dass es einen Auftrag sozialer Kontrolle zu erfüllen gilt. Psychosoziale Arbeit mag wenig nach Kontrolle aussehen, weil sie nur ein Minimum an Kontrolle anwendet (Conen, 2016a, S. 26).

### **3.5 Die Rolle von Empathie im Beratungskontext**

Breit akzeptiert ist, dass Empathie in der Beratung positive Einflüsse auf die Arbeitsbeziehung und den Verlauf der Zusammenarbeit mit sich bringt (Lynch et al., 2019, S. 139–140).

Spezifisch im Zwangskontext ist sie ein Mittel, das zur Zusammenarbeit gerne angewandt wird. Empathie schafft «auf thematisch relevante Erfahrungskontexte und Hintergründe einer Sache einen ganz eigenen Kontext des Verstehens, der wesentliche Anteile des «Subjektiven» einer Wertung enthält und zum Ausdruck bringt» (Schmitt, 2003, S. 167). Sie ermöglicht die Kommunikation eines Betroffenheitszustandes, nicht nur in Worten, sondern auch in anderweitig übermittelter Kommunikation (nonverbale Kommunikation, Gestik, Mimik). Empathie kann im Rahmen der Beratung als ein Kommunikationsmittel eingesetzt werden, da sie Zugang zu Situationen und Perspektiven von Klient\*innen erlaubt (Sander & Ziebertz,

2021, S. 69). Spezifisch im Zwangskontext ist sie ein Mittel, das zur Zusammenarbeit gerne berücksichtigt wird.

Die Voraussetzung, dass die Klientel unfreiwillig mit der Sozialen Arbeit in Kontakt kommt, setzt eine Inkongruenz der Wahrnehmung und Einschätzung der Situation der Klientel voraus. Die Soziale Arbeit erkennt in der Hilfsbedürftigkeit der Person einen Ausgangspunkt, weshalb die Klientel ein Angebot der Sozialen Arbeit nutzen muss (Hochuli Freund & Stotz, 2021, S. 90). Die Klientel hat eine andere Perspektive, die es kennenzulernen und zu verstehen gilt. Empathie beschreibt, die subjektiven Beweggründe eines Erlebens aufzunehmen, nachzuvollziehen, kommunikativ wiederzugeben und diese im Verlauf eines Gesprächs oder einer Beziehung miteinzubeziehen und zu hinterfragen (Schmitt, 2003, S. 172). Das heisst auch, einen Menschen wahrzunehmen, ihn kennenzulernen, einzuschätzen und gleichzeitig auch wertzuschätzen (Schmitt, 2003, S. 171). Sozialarbeitende können also mittels Empathie Perspektiven, Meinungen, Erlebens- und Gefühlswelten der Klientel kennenlernen. Soziale Arbeit ist in dieser Hinsicht verpflichtet, ihre eigene Wahrnehmung nicht als absolut zu sehen, sondern die Annahme zu verfolgen, dass die subjektive Wahrnehmung der Klientel gleichwertig zu behandeln sei (von Spiegel, 2018, S. 255). Nur so kann die Klientel zur Koproduzentin ihrer Situation werden. Haben die Sozialarbeitenden Einblick in die Wahrnehmungsebene der Klientel, so können sie die Klientel dort abholen, wo sie steht. Somit ist ein gemeinsames Verständnis der Problemdeutung eher möglich. Je mehr die betroffene Person das «Problem» versteht und anerkennt, desto grösser ist die Wahrscheinlichkeit, dass sie die Situation verändern möchte (Rogers, 2005, S. 86).

Als kommunikatives Mittel kann Empathie im Falle von Widerstand eingesetzt werden, um Verständnis von Zuständen aufzubauen und dieses mitzuteilen. Im Ausdruck empathischen Beratens anerkennt die beratende Person sowohl den inhaltlichen Ausdruck der Äusserungen als auch die Gefühlslage der Klient\*in (Trotter, 2015, S. 165). Ziel der Empathie soll es sein, den Widerstand zu akzeptieren und die Gründe dafür zu verstehen (Zobrist & Kähler, 2017, S. 114). Fühlt sich die betroffene Person verstanden in ihrer Situation des Widerstands, in ihren Gefühlen sowie in ihren Gründen, die zum Widerstand führen, so ist es wahrscheinlicher, dass sie sich auf einen kooperativen Prozess der Aushandlung einlässt (Hochuli Freund & Stotz, 2021, S. 60).

Aufgrund des begrenzten Handlungsspielraums liegt es in der Verantwortung der Sozialen Arbeit, den Ermessensspielraum im Interesse der Klientel zu nutzen (Kaminsky, 2018, S. 187). Konkret bedeutet dies, Handlungs- und Entscheidungsmöglichkeiten zu erkennen und für die Klientel sichtbar zu machen. Empathie ermöglicht es, durch die Perspektive der Klientel

Einblick in ihre Lebensführung zu erhalten. Handlungen und Interventionen sind demnach auf die Lebensführung der Klientel abzustimmen. Wenn diese Handlungs- und Entscheidungsmacht zurückerhält, stärkt das deren Selbstwirksamkeit, und sie wird zur Koproduzentin (Herriger, 2020, S. 15).

Die Koproduktion in diesem Kontext passiert also immer unter Bedingungen der Machtungleichheit (Hochuli Freund & Stotz, 2021, S. 59).

Die bisherigen Ausführungen zeigen, wie Empathie im Zwangskontext als professionelles Handlungsinstrument gestaltet werden kann. Dabei darf nicht übersehen werden, dass Empathie bewusst gestaltet werden muss. Dies knüpft an die Definition von Krauss (2023) an, die durch Aktivität beide Involvierten zu einer bewussten Gestaltung des intersubjektiven Geschehens einschliesst (S. 176). Die Beratungssituation im Erwachsenenschutz unterliegt immer einer Ungleichverteilung der Machtgewichte: Die Soziale Arbeit hat schlussendlich die Macht, zu entscheiden, ob sie Ermessensspielräume erkennt und nutzt und ob sie Anliegen der Klientel unterstützt oder verweigert (Hochuli Freund & Stotz, 2021, S. 90).

Was zudem leicht in den Hintergrund rückt, ist die energetisch kostspielige Seite von Empathie (Breithaupt, 2017, S. 84). Die kognitive Seite von Empathie ist immerfort zuständig dafür, die affektive Seite von sich zu distanzieren. Dies kann sich mitunter erschwerend auswirken, gerade wenn eine hohe Fallbelastung vorliegt und Klient\*innen den Sozialarbeitenden ein beträchtliches Mass an emotionaler Kapazität abverlangen. Wird Empathie exzessiv «angewendet», so besteht das Risiko, dass die eigenen Grenzen überschritten werden und es zu einem Selbstverlust kommt (Breithaupt, 2017, S. 84). Es ist hingegen normal, dass Empathie Belastung auslösen kann (Krauss, 2023, S. 166). Die Anwendung soll deshalb stets mit den emotionalen Kapazitäten der Sozialarbeitenden abgeglichen werden.

Nicht zufällig wird Empathie gerne als «Wunderressource» gepriesen (Schröder, 2022, S. 350). Aus den Schilderungen geht hervor, dass Empathie als kommunikatives Mittel im Rahmen sozialarbeiterischer Beratung im Erwachsenenschutz grosse Reichweite erzielt und Potenzial für eine kooperative Beziehungsgestaltung bietet. Die Reflexion über das Potenzial empathischer Beziehungsgestaltung führt zur unumgänglichen Auseinandersetzung mit der Frage, wie sich Machtverhältnisse im Zwangskontext sozialarbeiterischer Beratung ausgestalten.

Weil Macht ein konstitutives Mittel des Zwangskontextes bildet, ist sie auch in der Beziehung zwischen Sozialarbeitenden und Klientel von grosser Bedeutung. Deshalb widmet sich das

folgende Kapitel 4 dem Fragehorizont, wie Macht sich im Zwangskontext ausprägen kann. Interessant ist der Umgang mit Macht in sämtlichen Feldern Sozialer Arbeit ohnehin. Auf diesen Grundlagen soll im darauffolgenden Kapitel 5 das Zusammenspiel von Macht und Empathie in der Beratung des Erwachsenenschutzes beleuchtet werden.

## **4 Macht im Zwangskontext – Ausprägungen erkennen und verstehen**

Macht kommt im gesellschaftlichen, im organisationalen und im Beratungssystem vor und zeigt sich nicht in einer einzigen Form, sondern manifestiert sich verschiedenartig. Deshalb stellen sich die Fragen: Was ist Macht überhaupt? Wie zeigt sie sich? Dieses Kapitel soll die verschiedenen Formen beleuchten, die im Hinblick auf die Anwendung von Empathie in der Beratung im Zwangskontext zur Ausprägung kommen können.

Macht wird oft unbewusst in normativ wünschenswert beziehungsweise normativ unerwünscht eingeteilt. Gerade auch in machtkritischen Abhandlungen wird Soziale Arbeit auf die Herrschaft der mächtigen Sozialen Arbeit und ihre Machtausübung in Form von Kontrolle und Repression über die machtlose, normbrechende Klientel reduziert (Staub-Bernasconi, 2018, S. 405). Dabei kommt es zu einer Bewertung, bevor die Machtformen überhaupt beschrieben werden können. Das verunmöglicht die Analyse, und gewisse Aspekte der Macht geraten somit in den Hintergrund. Das folgende Zitat macht die Diffusion deutlich:

Hinsichtlich des Machtbegriffs herrscht immer noch ein theoretisches Chaos. Der Selbstverständlichkeit des Phänomens steht eine totale Unklarheit des Begriffs gegenüber. Für die einen bedeutet sie Unterdrückung Für die anderen ist sie ein konstruktives Element der Kommunikation. [...]. Die Macht wird bald mit der Freiheit, bald mit dem Zwang in Verbindung gebracht. Für die einen beruht Macht auf dem gemeinsamen Handeln. Für die anderen steht sie mit dem Kampf in Beziehung. Die einen grenzen die Macht von der Gewalt scharf ab. Für die anderen ist die Gewalt nichts anderes als eine intensivere Form der Macht. Die Macht wird bald mit dem Recht, bald mit der Willkür assoziiert. (Han, 2005, S.7)

Deshalb macht es nur Sinn, an dieser Stelle Macht als omnipräsentes, jedoch variables Phänomen zu erörtern. Zur Vereinfachung hat die Autorin drei Thesen aufgestellt:

1. Macht ist in jeder Begegnung der Sozialen Arbeit mit ihrer Klientel präsent.
2. Soziale Arbeit hat Macht.
3. Die Klientel hat Macht.

### **4.1 Macht ist relational**

Elias (2014) schreibt, dass Macht elementarer Sachverhalt einer jeden menschlichen Beziehung sei (S. 84). Es geht dabei darum, dass Menschen aufeinandertreffen und in irgendeiner Weise ihre Kräfte aneinander messen (Elias, 2014, S. 84). Machtbalancen als fluktuierendes,

integrales Element sind Teil aller menschlichen Beziehungen (Elias, 2014, S. 84). Innerhalb dieser Beziehungen können die Machtgewichte jedoch sehr ungleich verteilt sein (Elias, 2014, S. 85). Beistandspersonen beispielsweise verfügen über mehr Entscheidungsmacht als ihre Klientel in einer Beratungssituation (Hochuli Freund & Stotz, 2021, S. 90).

Eine weitere Annahme, die Elias (2014) trifft: Weil Menschen interdependente Wesen sind, können sie kraft dieser Interdependenz Zwang aufeinander ausüben (S. 88–89). Gruppen und Institutionen übernehmen verschiedene Funktionen, auf die andere Personen angewiesen sind. Für den Zwangskontext bedeutet das: Macht ist nicht nur auf organisationaler Ebene bei den Sozialarbeitenden verortet, sondern ergibt sich aus der wechselseitigen Abhängigkeit von Klientel und Fachkraft im jeweiligen Handlungszusammenhang. Beispielsweise sind Sozialarbeitende auf das gemeinsame Handeln mit der Klientel angewiesen (von Spiegel, 2018, S. 170). Macht wird hier also als ein relationaler Begriff verstanden, der nicht als Ding, gewissermassen als im Raum verteilt, analysiert werden kann. Unbedingt zu erwähnen ist, dass die Funktionen, die Menschen, Gruppen oder Institutionen tragen, auch relational zu betrachten sind (Elias, 2014, S. 91). Im Hinblick auf die Interdependenz machen die Funktionen, die für die eine Partei gelten, nur Sinn, wenn die gegenüberstehende Partei mitsamt ihren Funktionen zu gleichen Teilen mitanalysiert wird. Machtbalancen sowie Beziehungen sind mindestens bi-, wenn nicht multipolare Phänomene (Elias, 2014, S. 85). Das bedeutet, dass in Situationen Macht nie einer Person zugeschrieben werden kann. Vielmehr soll die Multipolarität die Prozesshaftigkeit von Beziehungen und somit Machtbalancen betonen. Diese Multipolarität wird im Kapitel zum Umgang mit Macht in der Sozialen Arbeit bei der Verteilung der Machtquellen wieder aufgenommen.

## **4.2 Zwischen *power over* und *power together* – Eine Einordnung der Machtformen nach Tew (2006)**

Tew (2006) knüpft an Elias an und beschreibt Macht ebenso wenig als Ware, sondern als komplexes, soziales Verhältnis (S. 39). Um Macht aber besser greifbar zu machen, teilt Tew (2006) in vier theoretisch-analytische Formen von Macht ein: *protective power*, *oppressive power*, *co-operative power* und *collusive power* (S. 41) (siehe Abbildung 1). Die Matrix bietet ein analytisches Mittel, Machtformen deskriptiv, jedoch nicht bewertend unterscheiden zu können. Jede Zelle in der Matrix kann als Beschreibung einer bestimmten Form angesehen werden, in der Macht ausgeübt werden kann. Klar ist, dass Machtformen nicht immer trennscharf voneinander abzugrenzen sind und es Situationen gibt, in denen Machtformen je nach Perspektive in die eine oder andere Kategorie einzuteilen sind oder sogar gleichzeitig in

beiden vorkommen können. Das hilft, mitzuverstehen, dass Macht immer im Verhältnis, im Kontext betrachtet werden muss. Akte zwischen beteiligten Parteien ergeben nur Sinn, wenn man die entsprechenden Akte auf beiden Seiten betrachtet (Elias, 2014, S. 91).

### Matrix der Machtverhältnisse

	Power over	Power together
Produktive Modi der Macht	<b>Protective Power</b> Einsatz von Macht zum Schutz schwacher Menschen und ihrer Aufstiegsmöglichkeiten	<b>Co-operative Power</b> Kollektives Handeln, Teilen, gegenseitige Unterstützung und Herausforderung - durch Wertschätzung von Gemeinsamkeiten <i>und</i> Unterschieden
Begrenzende Modi der Macht	<b>Oppressive Power</b> Ausnutzung von Unterschieden zur Verbesserung der eigenen Position und der eigenen Ressourcen auf Kosten der anderen	<b>Collusive power</b> Zusammenführen von Unterschieden, um „Andersartigkeit“ auszuschliessen oder zu unterdrücken, internal oder external

Abbildung 1: Matrix der Machtverhältnisse (eigene Abbildung und Übersetzung auf der Basis von Tew, 2006, S. 41)

Im Zwangskontext sind vor allem *protective power*, *oppressive power* und *co-operative power* augenfällig, weshalb diese drei Formen im folgenden Abschnitt genauer betrachtet werden. *Collusive power* wird nicht weiter behandelt.

*Protective power* und *oppressive power* sind dem Konzept *power over* unterzuordnen, *co-operative power* dem Konzept *power together*.

#### 4.2.1 *Power over* – Unterdrücken oder schützen?

*Power over* wird oft mit Domination und Zwang gleichgesetzt (Haugaard, 2012, S. 35). *Power over* kann aber auch als vertikale Ausübung von Macht in Form einer sozialen Spaltung (in «gut» und «schlecht») angesehen werden (Tew, 2006, S. 40). Es existieren eine bessergestellte Gruppe und eine Gruppe, die dieser untergeordnet ist, wobei die bessergestellte Gruppe *power over* ausüben kann (Tew, 2006, S. 36). Um die Macht über andere Personen zu legitimieren, setzt die dominantere Gruppe Prozesse des «Othering» ein (Dominelli, 2002; zit. in Tew, 2006, S. 36). «Othering» meint Prozesse innerhalb der Gesellschaft, durch die diese gewisse Personen(-gruppen) als vermeintlich anders und gleichzeitig minderwertig einstuft (Dominelli, 2002; zit. in Tew, 2006, S. 36).

*Oppressive Power* meint die Ausnutzung von Unterschieden, um die eigene Position und die eigenen Ressourcen auf Kosten der anderen zu verbessern (Tew, 2006, S. 41). Das Handeln in Zwangskontexten kann als *oppressive* betrachtet werden, wenn die Machtausübung illegitim ist (Staub-Bernasconi, 2018, S. 414).

*Protective power* meint den Einsatz von Macht, um verletzte Personen und ihre Möglichkeiten zu Entwicklung, zu Zugängen und so weiter zu schützen und beschützen (Tew, 2006, S. 41). In der Sozialen Arbeit kann zum Beispiel an eine Erwachsenenschutzmassnahme in Form einer Beistandschaft gedacht werden. Diese Form von Macht wird Sozialer Arbeit zugetraut und ist dem Auftrag gemäss AvenirSocial (2010) zu entnehmen: «Soziale Arbeit hat soziale Notlagen von Menschen und Gruppen zu verhindern, zu beseitigen oder zu lindern» (S. 7). Es gibt also die Gruppe von Menschen, die es zu beschützen gilt, die Klientel, und jene, die beschützt, die Soziale Arbeit.

#### **4.2.2 *Power together* – Macht durch Beziehung und Kooperation**

*Co-operative power* wird der Kategorie des *power together* untergeordnet. Dabei geht es darum, Machtpotenziale zu vereinigen und zusammen (*together*) einen Effekt zu erzielen. Mit Effekt sind Ressourcenerschliessung, Zugänge zu Möglichkeiten, Ressourcen (monetär, materiell oder immateriell) gemeint (Tew, 2006, S. 40). *Co-operative power* im Zwangskontext könnte beispielsweise eine kooperative Beziehung sein, die zu einer Ressourcenerschliessung führt. *Power together* hat Potenzial, eben darum, weil keine gemeinsame Identität, kein einheitliches Bewusstsein vonnöten sind, sondern die geteilte Herausforderung (in der Sozialen Arbeit: das Ziel) das bindende Element der involvierten Personen darstellt (Tew, 2006, S. 38). In dieser Perspektive werden nun auch Differenzen nicht als Hindernis wahrgenommen, sondern als Ressource, die neue Möglichkeiten und Kreativität hervorbringen kann (Tew, 2006, S. 38). Empathie vermag in dieser Form von Macht eine entscheidende Rolle zu spielen, da sie Zugang und Verständnis zu Perspektiven schafft. Diese Form von Macht wird jedoch selten als solche erkannt, da Macht, wie eingangs erwähnt, bereits von vornherein als normativ negativ aufgefasst wird.

Wichtig anzumerken ist ausserdem, dass Machtausübung oft zweiseitig ist, in gewissen Aspekten unterdrückend und einschränkend, in anderen Aspekten produktiv und ermöglichend (Tew, 2006, S. 40). Dieses Spannungsfeld ist bestens spürbar im Zwangskontext der Sozialen Arbeit. Genau deshalb fallen die Perspektiven der Klientel genauso ins Gewicht.

Aus diesen Beschreibungen wird ersichtlich, dass nicht nur die Soziale Arbeit über Macht verfügt, die sie beansprucht, sondern auch die Klientel. Wenn Personen Widerstand in Beratungssituationen zeigen, kann dies durchaus als Form von Machtausübung betrachtet werden. Personen entwickeln Strategien und Möglichkeiten, wie sie gerade in einer Situation, in der ihr Machtgewicht viel geringer ist, auch Macht ausüben können (Tew, 2006, S. 37–38).



Die zuvor dargestellten Machtformen verdeutlichen, dass Macht in der Sozialen Arbeit stets relational und kontextabhängig ist und sich sehr unterschiedlich manifestiert. Im folgenden Abschnitt werden mit der Pastormacht sowie der *caring power* zwei subtil erscheinende Formen der Machtausübung in den Blick genommen, die in der Sozialen Arbeit mittlerweile auch stark verankert sind. Sie nehmen bereits direkten Bezug auf die Anwendung von Empathie in der Beratung.

### **4.3 Pastormacht – Von Sorge zu Führung**

Foucaults Begriff der Pastormacht entspringt der Macht des Hirten über die Herde (Ruoff, 2018, S. 180). Der Hirt trägt dabei die Verantwortung für die Herde als Ganzes und ist gleichzeitig auch um die Sorge des Verhaltens, der körperlichen und seelischen Gesundheit jedes einzelnen Mitglieds der Herde bemüht – da kann von individueller und kollektiver, umfangreicher Leitung oder gar Führung gesprochen werden (Anhorn, 2007, S. 322). Diese Sinnbildlichkeit kann unschwer von den Schafen auf die christliche Glaubensgemeinde und vom Hirten auf den Pastor übertragen werden. Das ursprünglich durch den Priester zu schützende Seelenheil der Christ\*innen wandelte sich ab dem 18. Jahrhundert mit zunehmender Säkularisierung in weltliche Werte wie Gesundheit, Sicherheit und Wohlergehen in Form von verbesserten Lebensstandards (Ruoff, 2018, S. 183).

Die Ausübung von Pastormacht ist in Fremd- und Selbstführung unterteilt (Anhorn, 2007, S. 323). Durch die Säkularisierung hat die «Regierung der Individuen durch ihre eigene Wahrheit» (Foucault, 2005; zit. in Anhorn, 2007, S. 323) an Wichtigkeit gewonnen, so dass die Selbsterkenntnis als Verfahren systematisiert werden konnte. Die Selbsterkenntnis gehört zur Selbstführung. Hinzu kommen die Verfahren der Beichte und des Bekenntnisses, die auf die Gewissensprüfung abzielen und zur Fremdführung zählen (Anhorn, 2007, S. 323). Die Gewissens- und Seelenleitung ist auf dem Gehorsamsgebot begründet. Es wirkt im Prinzip wie ein Gesetz. Es wird Gehorsam zwar unbedingt gefordert, doch gibt es kein «gesetzliches Vorgehen» im Falle einer Abweichung (Ruoff, 2018, S. 182). Der Pastor erteilt einen Ratschlag, um nicht von der «falschen Bahn» abzukommen, und lenkt dadurch das Verhalten der Personen durch leichte Mittel der Macht. Das Gehorsamsgebot wirkt nur, wenn eine Unterwerfungsbeziehung zwischen Pastor und Christ\*in, oder im Falle dieser Arbeit: Sozialarbeiter\*in und Klientel, besteht. Auch in der Beratung zeigt sich Macht oft nicht offen oder direkt, sondern vielmehr diffus und subtil in der Steuerung von Verhalten und Normen (Katsivellaris, 2012, S. 5). Insbesondere im weiten Verständnis beschreibt Zwang nicht nur offen autoritäre Eingriffe, sondern auch subtile Einflussnahmen auf den Willensbildungsprozess (Rosch, 2022b S. 72).

Dieses Verständnis von Macht bildet die Grundlage für das Konzept der *caring power*, das die Machtausübung durch Einfühlsamkeit in der Bewährungshilfe beleuchtet. *Caring power* wird im folgenden Abschnitt betrachtet.

#### **4.4 Caring Power – Verstehen, beeinflussen, verändern**

Van Drenth und de Haan (1999) haben, anknüpfend an den Begriff der Pastormacht nach Foucault (1977), das Konzept der *caring power* als einfühlsame Macht definiert. *Caring power* als Konzept entsprang dem Kontext der Bewährungshilfe, in deren Rahmen die Möglichkeit der Wiedereingliederung in die Gesellschaft statt des Strafens entdeckt wurde (Svensson, 2003, S. 88). *Caring power* folgte dem Ideal einer therapeutischen Behandlung, deren Ziel es war, das Verhalten von Täter\*innen zu verändern, damit sie sich wieder in die Gesellschaft einzugliedern vermochten (Svensson, 2003, S. 89). Es gab also ein spezifisches Verhalten, das angestrebt wurde. Ziel war es, mittels wöchentlicher Gespräche auf dieses angestrebte Verhalten hinzuarbeiten (Svensson, 2003, S. 89). Die Soziale Arbeit hatte also eine unterstützende wie eine führende Aufgabe. Da die Verhaltensänderung nicht mit *hard power*, also «zwingender, direkter, autoritärer Machtausübung» (Crewe, 2011, S. 456), zu erreichen ist, wird mit Mitteln wie Freundlichkeit, Einfühlsamkeit, Verständnis, Empathie, eben *soft power* oder *caring power*, das Ziel verfolgt. Der Zwangskontext, der den Rahmen dieser Arbeit darstellt, findet in einigen Punkten Anlehnung an die Bewährungshilfe, worin das Konzept der *caring power* angesiedelt ist. Die Selbstbestimmung und die Freiheit der Klientel sind in beiden Kontexten, zwar auf unterschiedliche Weise, eingeschränkt. Es besteht ein Auftrag, der einerseits dem Schutz der Person und andererseits der Aufrechterhaltung der sozialen Normen dient. Es herrscht also in beiden Kontexten ein Spannungsfeld zwischen Hilfe und Kontrolle. Zudem stehen verschiedene Mittel zur Verfügung, wobei empathisches Beraten in beiden Kontexten Fuss fasst.

*Caring power* wird durch Beratungsgrundsätze wie Empathie in allen Bereichen der Sozialen Arbeit angewandt. Entscheidend ist jedoch die Beziehung unter den Akteur\*innen, ob die Handlungen und Ratschläge als Machtausübung oder als Unterstützung wahrgenommen werden (Svensson, 2003, S. 97). Sind sich Klientel und beratende Person einig über einerseits die Problemdefinition der Situation, andererseits über den angestrebten Endzustand (Auftrag), handelt es sich um eine kongruente Beziehung. In kongruenten Beziehungen wird kooperativ gehandelt (*power together/ co-operative power*), und die Machtausübung wird nicht exponiert (Svensson, 2003, S. 97). Entsteht Widerstand von Seiten der Klientel, erscheint das Handeln

der Sozialen Arbeit hauptsächlich als Machtausübung (Svensson, 2003, S. 97). Der unterstützende Faktor rückt in den Hintergrund.

Diese Perspektiven erlauben es, Macht im Zwangskontext jenseits von gut oder schlecht zu beschreiben. Die Autorin bleibt bei der Perspektive, dass Macht immer präsent ist. Wie die Machtgewichte verteilt sind und wirken, welche Machtformen bestimmend sind, hängt jedoch vom Kontext und der Perspektive ab (Avelino, 2021, S. 433). Die These, dass die Soziale Arbeit sowie auch die Klientel in jedem Fall Macht haben, ist somit auch bestätigt. Es muss aber angemerkt werden, dass Soziale Arbeit als Repräsentantin von gesellschaftlich machtvollen Institutionen das entscheidendere Machtgewicht trägt (Michel-Schwartz, 1992; zit. in Hochuli Freund & Stotz, 2021, S. 59). Wie mit dieser Macht in der Sozialen Arbeit umgegangen wird, ist Thema des nächsten Kapitels.

## **4.5 Umgang mit Macht in der Sozialen Arbeit**

Im vorherigen Kapitel wurden einige Formen der Machtausübung beleuchtet, die in der Beratung im Erwachsenenschutz beobachtbar sind. Nun soll noch spezifisch auf den Umgang mit Macht in der Sozialen Arbeit eingegangen werden, damit im nächsten Kapitel die Macht und die Empathie als zusammenhängende Phänomene analysiert werden können. Seit der Professionalisierung ist die Reflexion der Machtverhältnisse Teil der Kritischen Sozialen Arbeit. Staub-Bernasconi (2018) hat hier beträchtliche Arbeit, bezogen auf machtkritische Soziale Arbeit, geleistet. Im folgenden Kapitel wird drum in Staub-Bernasconis Arbeit eingeführt und danach die Anschlussfähigkeit mit Blick auf die oben aufgeführten soziologischen Machttheorien geprüft.

### **4.5.1 Soziale Regeln und Machtquellen**

Kritische Soziale Arbeit beschäftigt sich unter anderem damit, die Machtposition der Sozialen Arbeit in Frage zu stellen und den Umgang mit Macht reflexiv zu begründen. Dazu gehört auch die Legitimation der Macht. Wie also kann die Soziale Arbeit Macht in einer menschengerechten Weise nutzen und so den gesellschaftlichen Machtproblematiken entgegenwirken? (Staub-Bernasconi, 2018, S. 406)

Staub-Bernasconi (2018) definiert Macht auch als ein relationales, prozesshaftes Phänomen (S. 407). Sie geht davon aus, dass Menschen in einem komplexen System der Ungleichordnung mit sozialen Regeln leben (Staub-Bernasconi, 2018, S. 406). Soziale Regeln bestimmen die Strukturierung der Gesellschaft. Sie werden durch Macht geschaffen und mit Macht durchgesetzt (Staub-Bernasconi, 2018, S. 406). Soziale Arbeit stellt mit dem gesellschaftlichen Mandat der Kontrolle eine Kontrollinstanz dar, die zur Durchsetzung von sozialen Regeln

fungiert. Da diese Ungleichordnung innerhalb der Gesellschaft besteht und manche Personen schlechter stellt als andere, muss die Machtausübung legitimiert werden. Es geht also darum, wie die Machtgewichte verteilt sind und wer sie zu welchem Nutzen wie verwendet.

Die Verteilung der Macht beschreibt Staub-Bernasconi (2018) mittels Machtquellen: physische Ressourcenmacht, sozioökonomische Ressourcenmacht, Artikulationsmacht, Definitions- oder Modellmacht, personale Autorität und soziale Positionsmacht, informelle und formelle soziale Organisationsmacht (S. 436–437). Sie sind nicht im Raum verteilt, vielmehr ist jede\*r Akteur\*in mit den verschiedenen Machtquellen – in unterschiedlichen Dimensionen – ausgestattet (Staub-Bernasconi, 2018, S. 436–437). Die Einteilung in die verschiedenen (analytischen) Kategorien bietet einen Grundsatz, um über den Einsatz der Macht zu reflektieren. Darüber wird im Kapitel 6 zum Thema Handlungsempfehlungen weitergedacht.

Die Sozialarbeitenden des Zwangskontextes verfügen über eine hohe Ausstattung von Machtquellen. Die Klientel verfügt oft ausschliesslich über physische Ressourcenmacht, was demnach ein grosses Ungleichgewicht schafft (Staub-Bernasconi, 2018, S. 437). Dieses Machtungleichgewicht auf organisationaler Ebene bringt auf der Beziehungsebene für die Klientel oft ein Gefühl der Ohnmacht mit sich (Staub-Bernasconi, 2018, S. 434). Da liegt es in der Hand der Sozialarbeitenden, der Klientel zu vermitteln, dass sie Koproduzent\*innen der Beratungssituation sind.

#### **4.5.2 Behinderungs- und Begrenzungsmacht**

Es geht aber nicht nur um die Frage, wer welche Macht hat, sondern auch, wie die Macht ausgeübt wird. Generell wird die Machtposition der Sozialen Arbeit oft als selbstverständlich hingenommen, da sie ein staatliches Mandat hat. Sie ist verpflichtet, «soziale Notlagen [...] zu verhindern, zu beseitigen oder zu lindern», «Menschen zu schützen» und «Hilfe und Kontrolle seitens der Gesellschaft und der Anstellungsträger» auszuüben (AvenirSocial, 2010, S. 7–8). Diese Aufträge ermächtigen die Soziale Arbeit, Macht in der Umsetzung von sozialen Regeln auszuüben. Ob diese (legale) Machtausübung immer legitim ist, hinterfragt Staub-Bernasconi (2018, S. 440). Deshalb präsentiert Staub-Bernasconi (2018) zwei Arten von Macht: illegitime (menschenverachtende) Behinderungsmacht und legitime (menschengerechte) Begrenzungsmacht (S. 414). Soziale Arbeit soll Begrenzungsmacht ausüben, die im Zweck und in der Umsetzung menschengerecht ist. In modernen Gesellschaften sind diese Machtarten jedoch nicht immer trennscharf zu separieren, dennoch bietet diese Unterscheidung eine wertvolle Ausgangslage zur Reflexion. Gerade *protective power* in Form einer Beistandschaft für eine erwachsene Person stellt für die Soziale Arbeit eine Art von legitimer Machtausübung dar. Man darf hier die Perspektive der Klientel nicht vergessen. Je nach Wahrnehmung kann

begrenzende und legitime Macht von der Klientel als behindernd und illegitim (Behinderungsmacht oder *oppressive power*) wahrgenommen werden.

Es ist zudem anzumerken, dass soziale Regeln zwar gesellschaftlich über lange Zeiträume geschaffen und reproduziert werden und somit grossen Legitimationscharakter geniessen, aber dennoch nicht frei von menschenfeindlichen Mechanismen sind. Der Legitimationsrahmen, der unter anderem aus gesellschaftlichen Werten und Normen besteht, widerspiegelt die Interessen der Mehrheitsgesellschaft, wobei die Soziale Arbeit eben gerade «an diejenigen Menschen oder Gruppen, die vorübergehend oder dauernd in der Verwirklichung ihres Lebens illegitim eingeschränkt oder deren Zugang zu Teilhabe an gesellschaftlichen Ressourcen ungenügend sind», einen gesellschaftlichen Beitrag zu leisten hat (AvenirSocial, 2010, S. 7). In diesem Sinne ist es auch eine Aufgabe der Sozialen Arbeit, ihre Macht nicht ausschliesslich zur Durchsetzung der sozialen Regeln einzusetzen, sondern auch diese sozialen Regeln innerhalb des Systems mitzugestalten (Staub-Bernasconi, 2018, S. 453). Dies ist Teil der Kritischen Sozialen Arbeit, der in dieser Arbeit aus Umfanggründen nicht mehr Beachtung geschenkt werden kann.

Für die Beratung im Zwangskontext der Sozialen Arbeit braucht es also einen reflektierten Umgang mit Machtquellen (Staub-Bernasconi, 2018, S.430) Dies schreibt auch AvenirSocial (2010) und verpflichtet die Sozialarbeitenden, «verantwortungsvoll mit dem Machtgefälle zwischen ihnen und ihren Klientinnen und Klienten» umzugehen (S. 13). Gerade im Erwachsenenschutz als Teil des Zwangskontextes sollen die Sozialarbeitenden sich ihrer Machtquellen bewusst sein, damit sie diese in legitimer Weise nutzen können. Als Überleitung zum nächsten Kapitel soll festgehalten sein, dass sich Macht auch in Form von Empathie zeigen kann. Denn Macht muss nicht unbedingt gegen die Klientel verwendet werden, sondern kann auch gemeinsam genutzt werden (Tew, 2006, S. 38). Als abschliessende Frage formuliert Staub-Bernasconi (2018): «Wann und wie setze ich die mir zur Verfügung stehenden Machtquellen zur Einlösung eines legitimen Anspruchs, einer Forderung ein?» (S. 440).

Die eher deskriptiven und erklärenden soziologischen Theorien werden anhand von Staub-Bernasconis (2018) Theorie durch das Element der bewertenden Einschätzung ergänzt. Wie zu erkennen ist, liegt der Fokus einerseits auf der Verteilung der Macht und andererseits auf der normativen Einteilung in legitime und illegitime Machtausübung. Hinzu kommt, dass Staub-Bernasconi einen handlungsleitenden Ansatz einbringt. Dieser wird im Kapitel Handlungsempfehlungen berücksichtigt. Das nächste Kapitel widmet sich der Frage, ob Empathie eine Machtausübung sein kann und ob/wann eine solche legitim ist.

## 5 Zur Wechselwirkung von Empathie und Macht in der Beratung

Die Unterschiedlichkeit in den Erscheinungsformen von Macht ist eine wichtige Voraussetzung für das folgende Kapitel. Empathie wurde eingangs als ein kommunikatives und methodisches Instrument beschrieben. In diesem Kapitel geht es darum, zu zeigen, dass Empathie auch als Machtform auftreten kann. Unter dieser Prämisse wird darauffolgend gefragt, ob und unter welchen Bedingungen es legitim ist, Empathie zu verwenden.

### 5.1 Empathie ist ein Machtmittel

Elias (2014) besagt, dass es keine machtsterilen Beziehungen gibt (S. 85). Zudem hat die Soziale Arbeit im Zwangskontext klare Aufträge, die sie gegebenenfalls mittels Zwangs durchsetzen kann. Soziale Arbeit trägt also ein hohes Machtgewicht und ist mit vielen Machtquellen ausgestattet. Deshalb kann sich Empathie als Mittel innerhalb der Beziehung zwischen Sozialarbeitenden im Zwangskontext und Klientel dem Machtaspekt nicht entziehen. Im nachfolgenden Abschnitt wird dies offensichtlich.

Empathie kann als *co-operative power* wirken, der Verständigung und dem gemeinsamen Handeln dienen. Es entsteht also ein kooperativer Prozess, in dem die Machtquellen der Klientel sowie die Machtquellen der Sozialen Arbeit verbunden werden, um damit gemeinsam weiterzukommen (Hochuli Freund & Stotz, 2021, S. 87). Konkret würde das heissen, dass eine Koproduktion entsteht. Empathie dient hier der kooperativen Beziehungsgestaltung, dem Perspektivwechsel und der gemeinsamen Arbeit an Zielen, die für beide Seiten (zumindest teilweise) sinnvoll sind.

Sozialarbeitende des Zwangskontextes, die einen Schutzauftrag haben und gleichzeitig im Interesse und zum Wohl der Klientel zu handeln haben, können Empathie genauso als *protective power* einsetzen. Bei der Empathie als *protective power* steht das Wohl der schutzbedürftigen Klientel im Zentrum. Empathie spielt hier eine zentrale Rolle: Sie ermöglicht es den Sozialarbeitenden, einen Menschen wahrzunehmen, ihn kennenzulernen, einzuschätzen und gleichzeitig auch wertzuschätzen (Schmitt, 2003, S. 171). Somit können Sozialarbeitende eher in eine Kooperation treten.

Wenn die Klientel nicht kooperiert, kann die Soziale Arbeit auch Handlungen vornehmen, die auf den ersten Blick zum Nachteil der Klientel sind, aber ein Ziel verfolgen, das der Klientel langfristig Vorteile bringt (Kaminsky, 2018, S. 187).

Eine weitere Perspektive auf die Erscheinungsformen von Empathie als *protective power* liefern Pastoralmacht und *caring power*. Beide Herangehensweisen beleuchten einen subtilen, fürsorglichen Stil der Machtausübung. Pastoralmacht beschreibt eine Form von Machtausübung, die nicht über Zwang, sondern über Einfühlsamkeit funktioniert (Anhorn, 2007, S. 323). Dabei nimmt Empathie eine zentrale Rolle ein: Sie fungiert als Zugang zur inneren Welt der Klientel und ermöglicht eine einfühlsame, aber dennoch steuernde Einflussnahme (Svensson, 2003, S. 89). Der Kontext muss betrachtet werden: Die Klientel sucht die Soziale Arbeit unfreiwillig auf und kann nicht auswählen, ob sie mit ihr zusammenarbeiten möchte (Hochuli Freund & Stotz, 2021, S. 89). Die Sozialarbeitenden probieren also gezielt, zu einer Zusammenarbeit zu kommen, da auch sie darauf angewiesen sind (Hochuli Freund & Stotz, 2021, S. 87). Empathie kann in dieser Ausprägung deshalb auch als Machtmittel betrachtet werden, das eine verhaltenssteuernde Komponente hat (Katsivelaris, 2012, S. 6). Die Verwendung von Empathie bleibt *protective power*, solange sie Ziele zum Schutz der Klientel verfolgt.

Empathie kann auch instrumentell und gezielt eingesetzt werden, um Handlungen umzusetzen und spezifische Ziele zu erreichen, selbst solche, die nicht im Interesse der Klientel liegen. Das Verständnis für die Perspektive des Gegenübers wird genutzt, um gezielt Zustimmung zu erzwingen oder Kontrolle auszuüben (Breithaupt, 2007, S. 173–174). In diesem Fall kann von *oppressive power* gesprochen werden. Empathie wird zur strategischen Manipulation genutzt und kann zugleich als illegitime Behinderungsmacht eingestuft werden.

Aus diesen Einordnungen wird klar, dass Empathie in der Beratung im Erwachsenenschutz selbst ein Machtmittel ist, das kontextabhängig betrachtet werden muss. Sie kann sowohl unterstützender, konstruktiver Charakter haben als auch kontrollierend oder gar manipulativ eingesetzt werden. Ihre Anwendung verlangt deshalb reflexives und kritisches Bewusstsein. Solches wird im folgenden Kapitel erörtert.

## **5.2 Wann ist der Einsatz von Empathie legitim?**

Gerade weil Empathie Macht gestaltet, stellt sich weiterführend die zentrale Frage, ob und unter welchen Bedingungen ihr Einsatz in Beratungen des Erwachsenenschutzes als legitim eingestuft werden kann. Um die Legitimation zu prüfen, braucht es einen Bezugsrahmen. Der wird im kommenden Abschnitt mit Hilfe von Werten des Berufskodexes und anhand handlungsleitender Prinzipien geschaffen. Als Erstes wird jedoch das Tripelmandat eingeführt, das Sozialarbeitende in die Pflicht nimmt, ethisch korrekt zu handeln.

### **5.2.1 Tripelmandat**

Sozialarbeitende haben neben dem Mandat der Gesellschaft und dem Mandat der Klientel auch ein Mandat der Profession (Staub-Bernasconi, 2018, S. 114–115). Wenn das Mandat der Gesellschaft (sprich die Aufträge von Gesetzes wegen) und das Mandat der Klientel oft in einem Spannungs- oder gar Widerspruchsverhältnis stehen, kann das dritte Mandat beigezogen werden (Staub-Bernasconi, 2018, S. 114). Es bewahrt Sozialarbeitende nicht vor Loyalitäts-, Handlungs- oder Rollenkonflikten, kann aber als Argumentarium für ethisch korrekte Handlungen, die ausserhalb der formulierten Mandate bestehen, benutzt werden (Staub-Bernasconi, 2018, S. 114).

Das dritte Mandat verlangt von den Sozialarbeitenden, wissenschaftsbasiertes (Professions-) Wissen in Handlungsleitlinien zu integrieren und dieses Wissen gleichzeitig ethisch-moralisch abzustützen (Staub-Bernasconi, 2018, S. 114–115). Auch AvenirSocial (2010) verpflichtet Sozialarbeitende, ihre Praxis «nach den theoretischen, methodischen und ethischen Kriterien ihrer Profession, auch und gerade wenn dies im Widerspruch steht zu Autoritäten, von denen sie selber abhängig sind», auszulegen (S. 12). Hier geht es also nicht zuerst um legales, sondern um legitimes Handeln. Eingriffe in die Leben der Klientel (gerade im Erwachsenenschutz) erfordern durch die Soziale Arbeit sowohl eine rechtliche als auch eine professionsethische Legitimation (Staub-Bernasconi, 2018, S. 114–115). Wie im letzten Kapitel erarbeitet, kann Empathie als ein Machtmittel betrachtet werden, das zur Umsetzung von sozialen Regeln beigezogen wird. Somit muss die Anwendung zusätzlich auch wissenschaftlich und ethisch begründet werden.

Im Folgenden werden zentrale Werte und daraus abgeleitete Prinzipien der Sozialen Arbeit vorgestellt. Diese werden als Bezugsmassstab beigezogen, um Empathie als Teil sozialarbeiterischer Intervention einzuordnen und zu beurteilen. Anhand eines Praxisbeispiels wird eruiert, ob die Anwendung von Empathie als Machtmittel im Erwachsenenschutz als Teil des Zwangskontextes eines der Prinzipien verletzt. Abschliessend wird beurteilt, ob die Anwendung von Empathie diesen Bedingungen im Beispiel als legitimes Arbeitsinstrument dient.

### **5.2.2 Übergeordnete Werte**

Durch die Ratifizierung der Europäischen Konvention zum Schutze der Menschenrechte und Grundfreiheiten (EMRK) vom 5. November 1950, SR 0.101, verpflichtet sich die Schweiz, die Menschenrechte zu achten und zu schützen. Aus diesen Rechten lassen sich grundlegende Werte wie Menschenwürde, Gerechtigkeit, Freiheit und Gleichheit ableiten, die auch im



Berufskodex der Sozialen Arbeit zu finden sind (AvenirSocial, 2010, S. 9). Es sind alles sehr weitgreifende Begriffe, deren Tragweite an dieser Stelle nur angeschnitten werden kann.

Menschenwürde ist dem Menschen angeboren und innewohnend (Fischer et al., 2007; zit. in Hochuli-Freund & Stotz, 2021, S. 68). Auf der Handlungsebene stellt sie eine Grenze dar, die nicht überschritten werden darf (Hochuli-Freund & Stotz, 2021, S. 68). Menschenwürde manifestiert sich unter anderem in persönlicher Freiheit, «wenn sie im öffentlichen Raum gemeinsam mit anderen Menschen gelebt und erfahren werden kann» (Hochuli-Freund & Stotz, 2021, S. 69). Freiheit meint die Möglichkeit, das eigene Leben selbstbestimmt und eigenverantwortlich zu gestalten (Hochuli-Freund & Stotz, 2021, S. 69). Gleichheit steht für die Gleichwertigkeit aller Menschen und für den Anspruch auf gleichberechtigte Teilhabe (Hochuli-Freund & Stotz, 2021, S. 70). Gerechtigkeit umfasst den Zugang zu Ressourcen und Rechten, sowohl im Sinne der gesetzlichen Gleichbehandlung als auch der sozialen Verteilungsgerechtigkeit (Hochuli-Freund & Stotz, 2021, S. 70).

### 5.2.3 Prinzipien nach Kaminsky

Um diese Werte im beruflichen Alltag konkret umzusetzen, formuliert Kaminsky (2018) sechs handlungsleitende Prinzipien: *Autonomieprinzip*, *Prinzip des Nicht-Schadens*, *Fürsorglichkeitsprinzip*, *Solidaritätsprinzip*, *Gerechtigkeitsprinzip* und *Effektivitätsprinzip* (S. 183–184). Die Prinzipien sollen Sozialarbeitende darin unterstützen, ein Argumentarium zu finden, um ihr Handeln abzustützen (Kaminsky, 2018, S. 184). Konflikthaftigkeit wird in diesem Zusammenhang beschrieben als eine Situation konkurrierender Interessen wie Selbstbestimmung und Fürsorge (Kaminsky, 2018, S. 183–184). Insbesondere im Erwachsenenschutz ergeben sich fast unausweichlich Situationen, in denen Massnahmen durch Sozialarbeitende, um ein formuliertes Ziel zu erreichen, ergriffen werden (müssen), die (kurzfristig) einen Nachteil für die Klientel bedeuten können. Dabei stehen Sozialarbeitende in Loyalitätskonflikten und müssen ihre Handlungen nicht nur rechtlich, sondern auch ethisch legitimieren können. Die ethischen Prinzipien sollen sich jedoch nicht nur im Kontakt mit der Klientel bewähren, sondern in der gesamten Reichweite der Sozialen Arbeit (gegen innen und aussen) (Kaminsky, 2018, S. 184). Die Autorin vertritt die Meinung, dass die ethische Abwägung bei jeglichen Entscheidungen, die Handlungen betreffen, die einen Eingriff in andere Leben bedeuten, vorzunehmen ist. So auch bei der Anwendung der Empathie.

Das *Autonomieprinzip*, das *Prinzip des Nicht-Schadens* sowie das *Fürsorglichkeitsprinzip* spielen vor allem eine Rolle im direkten Kontakt mit der Klientel (Kaminsky, 2018, S. 185).

*Autonomieprinzip*: Die Autonomie soll nicht nur geachtet, sondern auch gefördert werden (Kaminsky, 2018, S. 186).

*Prinzip des Nicht-Schadens*: Beim Prinzip des Nicht-Schadens geht es darum, der Klientel durch die eigenen Handlungen keinen Schaden zuzufügen (Kaminsky, 2018, S. 186-187). Das beinhaltet auch, sensibel mit Ängsten und Unsicherheiten von Personen umzugehen und diese nicht zu triggern.

Das *Fürsorglichkeitsprinzip* zielt auf das Handeln im Sinne der Interessen der Klientel (Kaminsky, 2018, S. 187).

Das *Solidaritätsprinzip* zeigt sich im Handeln mit Dritten (Kaminsky, 2018, S. 187). Es bedeutet, bei Dritten solidarisch für die Interessen der Klientel einzustehen.

Beim *Gerechtigkeitsprinzip* geht es darum, die eigenen Ressourcen gerecht zu verteilen (Kaminsky, 2018, S. 188). Das bedeutet, es soll nach dem Ideal der sozialen Gerechtigkeit verteilt werden. Dies sind sehr abstrakte Leitlinien.

Gemäss dem *Effektivitätsprinzip* verpflichtet sich die Soziale Arbeit, nur dann Massnahmen zu ergreifen, wenn diese voraussichtlich wirksam sind (Kaminsky, 2018, S. 189).

Diese Prinzipien bieten eine normative Grundlage dafür, sozialarbeiterisches Handeln im Zwangskontext ethisch zu legitimieren.

### **5.3 Fallbeispiel**

Anhand des folgenden Beispiels aus dem Praxisalltag soll dies illustriert werden: Eine Beistandsperson (in der Rolle der Sozialen Arbeit) führt eine Erwachsenenschutzmassnahme im Sinne einer Vertretungsbeistandschaft im Bereich Vermögens- und Einkommensverwaltung nach Art. 394 ZGB. Die Klientin ist verschuldet, hat jedoch aktuell einen kleinen Betrag zur Verfügung. Sie sollte damit die Schulden abbezahlen, möchte mit dem vorhandenen Geld jedoch lieber in die Ferien fahren. Wenn die Schulden nicht beglichen werden, droht der Klientin eine Betreuung. Sie soll sich entscheiden, ob ihr Vermögen, das die Beistandsperson verwaltet, für die Abbezahlung von Schulden eingesetzt werden soll. Da die Beistandsperson verpflichtet ist, im Interesse der Klientin zu handeln, wird die Beistandsperson versuchen, die Klientin von der Idee der Schuldabzahlung zu überzeugen. Dafür informiert sie die Klientin über mögliche Konsequenzen ihrer Entscheidung. Da die Beistandsperson eine hohe Fallbelastung zu verkraften hat, bleibt ihr nicht viel Zeit für die Aushandlung mit der Klientin. Um möglichst schnell zu einer Übereinkunft zu kommen, wendet die Beistandsperson Empathie in der Beratung an. Sie sucht die Situation der Klientin zu verstehen und diese in die Beratung miteinzubeziehen. Die Klientin fühlt sich verstanden in ihrer Perspektive und

übernimmt eine kooperative Haltung. Sie willigt schlussendlich ein, ihr Geld für die Schuldabzahlung zu verwenden. Ist die Verwendung von Empathie legitim?

Die beispielhafte Beschreibung einer Situation, in der Empathie angewendet wird, soll nun auf die Prinzipien überprüft werden. Ist die Verwendung unter diesen Bedingungen legitim? Wird Empathie hier nicht als ein Mittel zum Zweck verwendet?

*Autonomieprinzip:* Es wird schon durch die Anordnung der Vertretungsbeistandschaft eingeschränkt. Bei jeder Handlung innerhalb einer Massnahme des Erwachsenenschutzes ergibt sich ein Anteil an Einschränkung der Selbstbestimmung, allerdings mit einem gezielten Auftrag (Rosch, 2022a, S. 22). Da die Klientin die Schuldabzahlung nicht priorisiert, ihr aber dann Betreibungen drohen, gibt es einen Grund, weshalb die Beistandsperson die Schuldabzahlung vor der Freigabe des Geldes für Ferien tätigt. Mit der erzielten und erreichten Kooperation durch Empathie kommt die Beistandsperson mit ihrer Klientin zu einem Einvernehmen. Es ist zu hinterfragen, ob das Autonomieprinzip vollständig zu erfüllen ist. In diesem Rahmen konnte dieses so gewahrt werden, wie es unter den gegebenen Umständen überhaupt möglich war.

*Prinzip des Nicht-Schadens:* Im Beispiel schadet die Beistandsperson der Klientin nicht. Kurzzeitig erfährt die Klientin (eventuell) einen Nachteil, wenn sie nicht in die Ferien fahren kann, jedoch ist es langfristig sinnvoll, die Schulden abzubezahlen. Natürlich kann wenig über den emotionalen Wert der Ferien gesagt werden, da zu dürftige Informationen hierüber vorliegen. Mit Empathie kann erstens die Perspektive der Klientin «eingeholt» werden, zweitens können deren Beweggründe für gewisse Handlungen nachvollziehbarer gemacht werden. Deshalb ist anzunehmen: Sollte das Interesse der Klientin an Ferien übergross sein, wird die Beistandsperson mit ihr die Ferien realisieren oder zumindest deren Planung an die Hand nehmen.

*Fürsorglichkeitsprinzip:* Die Verwendung von Empathie hat im Beispiel einen verhaltensändernden Charakter. Verhaltensänderung zu erzielen, ist hier jedoch sinnvoll und liegt schlussendlich im Interesse der Klientin.

*Solidaritätsprinzip:* Dieses Prinzip zeigt sich nicht im Kontakt mit der Klientel, sondern in der systemischen Perspektive (Kaminsky, 2018, S. 188). Im vorliegenden Beispiel sind keine Interaktionen mit Dritten ersichtlich, trotzdem sind sie theoretisch denkbar. Die empathisch-solidarische Grundhaltung der Sozialarbeitenden könnte zum Beispiel in der Ressourcenmobilisierung mit Dritten zum Vorschein treten. Die Beiständin könnte bei Stiftungen (Dritten) Anträge für Gelder stellen, damit die Schulden der Klientin schneller abbezahlt werden können.

*Gerechtigkeitsprinzip:* Empathie ist ein energetisch kostspieliger Akt (Breithaupt, 2017, S. 84). Gerade deshalb wird sie gezielt eingesetzt, um im Kontext hoher Fallbelastung möglichst vielen Klient\*innen gerecht zu werden. Der strategische Einsatz von Empathie ermöglicht es der Beistandsperson im Beispiel, zeitnah eine tragfähige Einigung zu erzielen und ihre begrenzten Ressourcen dadurch möglichst gerecht auf die Interessen weiterer Klient\*innen zu verteilen. Deshalb ist es eine sinnvoll gewählte Strategie. Es muss angemerkt werden, dass der Grat zwischen legitimer und illegitimer Anwendung von Empathie schmal ist. Gerade unter Zeitdruck kann die selektive Anwendung im Sinne gezielter Verhaltenssteuerung die Klientel instrumentalisieren und Empathie somit manipulativ wirken (Katsivelaris, 2012, S. 5).

*Effektivitätsprinzip:* Die Beistandsperson hat mit dem Einsatz der Empathie ein wirkungsvolles Instrument eingesetzt, um in Kooperation zu treten und ein Einverständnis zu erzielen.

Um in eine Kooperation zu gelangen, wird Empathie als gezieltes Mittel eingesetzt, die Zustimmung zwar nicht erzwungen, aber strategisch erzeugt. Dies könnte auf eine illegitime Verwendung von Empathie hindeuten. Die Analyse zeigt aber, dass eine Orientierung an (fast) allen Prinzipien festzustellen ist. Somit darf die Anwendung des methodischen Instruments Empathie hier als legitim gelten. Trotz allem ist besonders die Abwägung des Fürsorglichkeitsprinzips schwer zu beurteilen, da es Handlungen im Interesse der Klientel rechtfertigt, die kurzfristig zu Nachteilen führen können und dabei gleichzeitig das Autonomieprinzip sowie das Prinzip des Nicht-Schadens berühren.

Somit ist die Analyse von Empathie als Machtmittel mit dieser Informationslage hinreichend vollzogen. Um das legitime und bewusste Einsetzen von Empathie im Praxisalltag umzusetzen, kann Reflexivität beigezogen werden, die im folgenden Kapitel betrachtet wird.

## 6 Handlungsempfehlungen

Die folgenden Handlungsempfehlungen setzen an zwei zentralen Punkten an: einerseits auf der Ebene der Sozialarbeitenden und ihrer Reflexionsfähigkeit, andererseits auf der Ebene der konkreten Beziehungsgestaltung im Kontakt mit der Klientel. Beide Ebenen sind notwendig, um Empathie im Zwangskontext machtsensibel und legitimiert einzusetzen.

### 6.1 Reflexivität

Es wurde inzwischen herausgearbeitet, dass Macht in allen Beziehungen vorhanden ist, die Machtgewichtverteilung innerhalb der Beziehungen jedoch sehr verschieden ausfallen kann (Elias, 2014, S. 84–85). Sozialarbeitende sollen sich dabei als relational handelnde Akteur\*innen in einem System verstehen. Und doch stehen sie schlussendlich in der Machtposition, Entscheidungen zu treffen (Hochuli Freund & Stotz, 2021, S. 90). Damit das Handeln innerhalb der Beziehungen professionell ist, müssen die praktische Handlungsweise und die methodischen Vorgehensweisen begründet und gerechtfertigt werden (von Spiegel, 2018, S. 247). Wenn Empathie als methodisches Instrument auch als Machtmittel betrachtet werden kann, braucht es eine bewusste Gestaltung. Ziel soll es also sein, einen bewussten und machtsensiblen Umgang bei der Verwendung von Empathie zu erreichen. Um zum bewussten Umgang zu kommen, ist eine reflexive Haltung unabdingbar.

Bettinger (2022) schreibt:

Reflexivität bedeutet, eine reflexive Distanz einzunehmen zur gesellschaftlichen Ordnung, zur Wirklichkeit, zum Wissen, zu den Gegenständen, Kategorien und Begriffen, zur Wahrnehmung und zum Denken und somit auch zu sich selbst. Reflexivität als Haltung meint also das permanente Bemühen, Gewissheiten nicht als gegeben hinzunehmen, sondern die Voraussetzungen des eigenen Denkens und somit die Bedingungen und Grenzen der Erkenntnis zu hinterfragen. (S. 29–30)

Reflexivität als Haltung stellt eine Möglichkeit dar, sich seiner Machtposition bewusst zu werden und damit konstruktiv umzugehen (Bettinger, 2022, S. 30). In Bezug auf die Anwendung von Empathie soll Reflexivität dazu beitragen, deren Wirkung als machtvolleres Mittel zu erkennen, verantwortungsvoll damit umzugehen und sie, die Empathie, situationsangemessen sowie legitimiert im Sinne professioneller Sozialer Arbeit einzusetzen.

Die Entwicklung einer reflexiven Haltung verlangt nach viel Raum und Zeit zum Hinterfragen und Denken (Bettinger, 2022, S. 30). Dies steht im grossen Widerspruch mit den knappen Zeitressourcen, die Sozialarbeitenden in der Regel zur Verfügung stehen. Es besteht ein hoher Handlungsdruck, der es erschwert, das Alltagswissen der Praxis anhand von theoretischem Wissen zu fundieren, abzustützen und zu legitimieren (Hochuli Freund & Stotz, 2021, S. 89).

Deshalb braucht es an Hochschulen und Ausbildungsstätten für Soziale Arbeit, wo Zeitressourcen eher vorhanden sind, mehr Auseinandersetzung mit der reflexiven Arbeitshaltung.

## 6.2 Macht erkennen, Position reflektieren

Um Reflexivität in Bezug auf Machtquellen konkret anzuwenden, kann Staub-Bernasconis (2018) Instrument der Machtquellen- und AkteurInnen-Analyse [sic!] beigezogen werden (S. 440–441). Es geht um die Frage, «wie und wann die zur Verfügung stehenden Machtquellen zur Einlösung eines legitimen Anspruchs, einer Forderung eingesetzt werden» (Staub-Bernasconi, 2018, S. 440). Die Sozialarbeitenden im Zwangskontext sollen diese Tabelle (Abbildung 2) stichwortartig vor dem Kontakt mit der Klientel ausfüllen und im Verlauf der Fallführung immer wieder ergänzen, denn Machtquellen sind so dynamisch wie Beziehungen.

### Ressourcen, Machtquelle- und AkteurInnen-Analyse [sic!]

Ressourcen/ Machtquellen	Körper als Ressource	Sozio- ökonomische Ressourcen	Erkenntnis- weisen als Ressource	Bedeutungs- /Wissens- system als Ressource	Handlungs- kompetenzen als Ressource	Soziale Beziehungen als Ressource (informelle/ formelle)
Individuelle & kollektive Akteure gemäss Einfluss auf das Soziale Problem*	Körper als Machtquelle	Bildung(stitel), Beschäftigungs- position/ Einkommen/ Kapital als Machtquelle	Artikulations- macht als Machtquelle	Definitions- macht als Machtquelle	Kompetenzen als personale Autorität/Soziale Positionsmacht als Machtquelle	Organisations- macht als Machtquelle
Usw.						
AkteurIn [sic!] 3						
AkteurIn 2 [sic!]						
AkteurIn 1 [sic!]						

\*AkteurIn 1 [sic!]: geringster Einfluss, AkteurIn 3 [sic!] und höher mit höchstem Einfluss

Abbildung 2: Ressourcen, Machtquelle- und AkteurInnen-Analyse [sic!] (eigene Abbildung auf der Basis von Staub-Bernasconi, 2018, S. 441).

Aus der Einordnung, wo welche Machtquellen vorhanden sind und zu welchem Zweck sie angewandt werden, ist danach die Frage der Legitimation zu beantworten. Dafür können die Prinzipien nach Kaminsky (2018) beigezogen werden.

In Kapitel 3 wurde zudem die Bedeutung des Kontextes, in dem die Beratung stattfindet, betont. Kontext und Auftrag begründen die Voraussetzungen der Beziehungsgestaltung. Zusätzlich zur

Machtquellen- und AkteurInnen-Analyse [sic!] sollen Sozialarbeitende (im Zwangskontext) deshalb auch eine Auftrags- und Kontextanalyse (Abbildung 3) durchführen (von Spiegel, 2018, S. 168–170). Die vorliegenden Fragen sollen die Strukturgebung der Intervention erleichtern, zur Reflexion anregen und die eigenen Kompetenzen (und Grenzen) sichtbar machen (von Spiegel, 2018, S. 165). Solche Arbeitshilfen sollen Sozialarbeitenden zu geschärfter Reflexion über die Verwendung von Empathie innerhalb des Zwangskontextes verhelfen.

### Auftrags- und Kontextanalyse

Erste Sichtung des Falles und der Probleme	
Was ist bisher geschehen?	
Wo setzt wer einen Schwerpunkt?	
Welche Zuschreibungen begleiten die Personen?	
Erste Hypothesen	

Klärung der Arbeitsbeziehung	
Wie kommt der Fall zu mir? <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eigene Initiative (wie motiviert)?</li> <li>• Geschickt (von wem, warum)?</li> <li>• Nach einem «Eingriff» (von wem, warum, mit welchen Folgen)?</li> </ul>	
Welche vermutlichen Folgen hat dieser Zugang für die Qualität der Arbeitsbeziehung?	

Klärung der Erwartungen	
Was erwartet wer von mir? <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adressat*innen</li> <li>• Eigene Organisation</li> <li>• Andere Institutionen, Dritte</li> </ul>	
Kann und will ich die Erfahrungen erfüllen? Welche kann oder will ich nicht erfüllen?	

Klärung der Zuständigkeit	
Wie tangiert der Fall meine sachliche Zuständigkeit?	
Verfüge ich über zeitliche und materielle Ressourcen?	
Kann oder will ich den Fall ablehnen bzw. bearbeiten? Wo ergeben sich Grenzen der Zusammenarbeit?	

Klärung der Kompetenzen	
Was habe ich zu bieten?	
Verfüge ich über die notwendigen Kompetenzen?	

Welche Gefühle empfinde ich gegenüber welchen Person? Welches Problem habe ich mit der Person oder dem Problem?	
Kann und will ich mit den Adressat*innen arbeiten? Passen wir zusammen?	
Wie beeinflusst mich das Vorwissen? Berührt es meine Wertestandards?	

Erste Ideen für die Arbeit	
Mögliche Ansatzpunkte	
Ideen für ein Aktionssystem	
Ressourcen der Beteiligten	

Abbildung 3: Auftrags- und Kontextanalyse (eigene Abbildung auf der Basis von von Spiegel, 2018, S. 168-170).

Besonders wichtig erscheinen die Fragen zu den Kompetenzen und Grenzen. Dieser Zugang in Kombination mit der Machtquellen-Analyse ermöglicht eine reflexive Herangehensweise für den direkten Kontakt mit der Klientel. Diese Arbeitsinstrumente möchten zur Reflexion der eigenen Position im System beitragen, damit die Anwendung von Macht, in diesem Falle: Empathie, bewusst und legitim geschieht.

### 6.3 Ein Problem, viele Sichtweisen – Verstehen vor Verändern

Für den direkten Kontakt in der Beratung im Zwangskontext ergibt sich eine besonders wichtige Phase, die für die förderliche Anwendung von Empathie von grosser Bedeutung ist: jene der Problemanalyse (Abbildung 4) (von Spiegel, 2018, S. 170–172). Ziel dieser Phase ist es, eine gemeinsame Einschätzung des Problems zu erlangen, damit in einem weiteren Schritt die Ansatzpunkte für die Zielentwicklung festgelegt werden können (von Spiegel, 2018, S. 170). Die Problemdefinition ist gerade im Zwangskontext eine entscheidende Phase, dazu dienlich, die Perspektive und Wahrnehmung der Klientel zu eruieren. Empathie bietet deshalb an dieser Stelle einen emotionalen sowie kognitiven Zugang zur Lebenswelt der Klientel. Es geht bei der Empathie in der Beratung um verschiedene Techniken, die jedoch nicht bloss *angewendet* werden sollen, sondern in einer Grundhaltung *gelebt* werden müssen (Seithe, 2008, S. 66). Diese verschiedenen Rubriken ermöglichen eine strukturierte Erarbeitung der Problemeinschätzung. Selbige lässt verschiedene Sichtweisen zu und hilft im Bemühen, deren Hintergründe zu erklären. Empathie als methodisches Instrument kann dabei passend eingesetzt werden, um Einblicke in die Erlebenswelt der Klientel zu erhalten und diese zu verstehen. Das kann die Grundlage für eine kooperative Beziehung darstellen und die weitere Zusammenarbeit erfolgversprechend formen.



## Problemanalyse

<b>Sichtweisen</b>	<b>Problem- beschreibung</b>	<b>Motive, Gefühle und Bedürfnisse</b>	<b>Einschätzung der Situation</b>	<b>Problemerkklärung durch die Fachkraft</b>
	Was finde ich problematisch? Wie kann ich das beschreiben?	Ich möchte ... Ich fühle ... Ich sehe das so, weil ...	Wo sehe ich das Problem? Wer oder was sollte sich ändern?	Zu den Sichtweisen fallen mir folgende Theorien und Hypothesen ein:
Klient*in				
Sozialarbeitende				
<b>Reflexionszeile</b>				
Ideen zur Beschreibung und Erklärung aus dem Vergleich der verschiedenen Sichtweisen				

Abbildung 4: Problemanalyse (eigene Abbildung auf der Basis von von Spiegel, 2018, S. 171-172)

Zusammengefasst kann festgestellt werden, dass die Verwendung von Empathie um der gesteigerten Bewusstheit willen kontextualisiert werden muss. Obige Arbeitshilfen sind keine eindeutigen Werkzeuge. Der Austausch mit anderen Sozialarbeitenden sollte stets hochgehalten werden. Dies stellt hohe, jedoch gerechtfertigte Erwartungen an die Sozialarbeitenden im Zwangskontext.

## 7 Schlussfolgerungen und Fazit

Die Analyse der Fragestellung hat ergeben, dass Empathie und Macht bei der Beratung im Zwangskontext Sozialer Arbeit eng verwoben, wenn nicht sogar untrennbar sind. Empathie, die in der Beratung als Kommunikationsmittel angewandt wird, setzt also ein machtsensibles Bewusstsein und einen machtbewussten Umgang voraus.

Die Arbeit hat zum hauptsächlichen Resultat, dass die Kontextualisierung der Beratung massgeblich für deren Auftrag und Ziel ist. Die Ausgangslage, dass die Beratung im Zwangskontext eingebettet ist, bringt eine asymmetrische Verteilung der Machtgewichte mit sich (Hochuli Freund & Stotz, 2021, S. 59). Soziale Arbeit im Zwangskontext ist staatliches Handeln und Eingreifen in die Lebenswelt von schutzbedürftiger Klientel (Rosch, 2022a, S. 22). Nach dem Tripelmandat ergeben sich daraus drei Mandate: das Mandat der Gesellschaft, eben der gesetzliche Auftrag; das Mandat der Klientel, also deren Interessen zu wahren und zu fördern; und das Mandat der Profession Sozialer Arbeit, wissenschaftsbasiert und ethisch zu handeln (AvenirSocial, 2010, S. 12). Daraus formieren sich Spannungsfelder, die in der Beratung im Zwangskontext spürbar sind. Unfreiwilligkeit, Widerstand und geringer Handlungsspielraum sind dabei die zentralsten Merkmale. Um aber das Auftragsziel zu erreichen, ist Soziale Arbeit auf gemeinsames Handeln, auf Kooperation angewiesen (von Spiegel, 2018, S. 170). Durch Empathie können Sichtweisen und Wahrnehmungen der Klientel erschlossen und kann Verständnis dafür aufgebaut werden, was zu einer wünschbaren Kooperation führen kann. Viele Sozialarbeitende sind deshalb von den positiven Einflüssen von Empathie auf die Arbeitsbeziehung überzeugt (Lynch et al., 2019, S. 139–140).

Die Analyse zeigt, dass Macht in der Beratung in verschiedenen Formen auftritt. Sie kann unterstützend, kooperativ und schützend eingesetzt werden, aber ebenso kontrollierend oder manipulierend wirken. Aufgrund des Kontextes wird Empathie als Kommunikationsmittel selbst auch zur Machtausübung – ungeachtet dessen, ob diese Macht als normativ «gut» oder als normativ «schlecht» einzuordnen ist. Diese Erkenntnis ist besonders für die Lehre an Hochschulen und Ausbildungsstätten für Soziale Arbeit von Bedeutung. Das Bewusstsein darüber, dass Empathie bei der Kontextualisierung in der Beratung im Zwangskontext verschiedene Machtaspekte erkennen lässt, ist für die ethisch begründete Praxis von grosser Wichtigkeit. In Anbetracht dessen heisst dies, dass auch die Verwendung von Empathie als einem methodischen Instrument legitimiert werden muss. Ein Bezugsrahmen dafür bilden die zentralen Werte aus dem Berufskodex und Prinzipien der Sozialen Arbeit. Zu diesem Zweck

ist weiter oben die Machtquellen- und AkteurInnen-Analyse [sic!] als Arbeitshilfe vorgestellt worden, die den Sozialarbeitenden bei der Beurteilung der Situation behilflich sein soll.

Zum Ende ist klar hervorzuheben, dass die Kontextualisierung und die Relationalität von Handlungen dauerhaft hochgehalten werden müssen. Professionell zu handeln, bedeutet deshalb einerseits Reflexivität bei der Verwendung von Empathie und andererseits die Notwendigkeit, deren Verwendung stets auch ethisch zu legitimieren. Die Legitimation liegt einerseits im Zweck der Handlung, andererseits in der Einhaltung von geltenden Werten und Prinzipien der Sozialen Arbeit.

## 8 Literaturverzeichnis

- Abplanalp, E., Cruceli, S., Disler, S., Pulver, C. & Zwilling, M. (2020). *Beraten in der Sozialen Arbeit: Eine Verortung zentraler Beratungsanforderungen*. Haupt.
- Altmann, T. (o.J.). *Empathie*. In Dorsch Lexikon, Hogrefe.  
<https://dorsch.hogrefe.com/stichwort/empathie>
- Altmann, T., & Roth, M. (2014). *Mit Empathie arbeiten: Gewaltfrei kommunizieren*. Kohlhammer.
- Anhorn, R. (2007). «...wir schmieden alle unsere Ketten von inwendig und verschmähen die, so man von aussen anlegt.»: Johann Hinrich Wicherns Sozialpädagogik des Rauhen Hauses und die Macht der Individualisierung. In R. Anhorn, F. Bettinger & J. Stehr (Hrsg.), *Foucaults Machtanalytik und Soziale Arbeit: Eine kritische Einführung und Bestandsaufnahme* (S. 321–343). VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Avelino, F. (2021). Theories of power and social change. Power contestations and their implications for research on social change and innovation. *Journal Of Political Power*, 14(3), 425–448. <https://doi.org/10.1080/2158379X.2021.1875307>
- AvenirSocial (Hrsg.). (2010). *Berufskodex Soziale Arbeit Schweiz: Ein Argumentarium für die Praxis* [Broschüre].
- Bettinger, F. (2022). «... genau hinsehen, geduldig nachdenken und sich nicht dumm machen lassen!»: Reflexivität und Kritik als Haltung kritisch-reflexiver Sozialer Arbeit. In P.-U. Wendt (Hrsg.), *Kritische Soziale Arbeit* (S. 17–41). Beltz Juventa.
- Bischof-Köhler, D. (2011). *Soziale Entwicklung in Kindheit und Jugend: Bindung, Empathie, Theory of Mind*. Kohlhammer.
- Bischof-Köhler, D. & Zmyj, N. (2025). *Soziale Entwicklung in Kindheit und Jugend: Bindung, Empathie, Theory of Mind* (2., erw. und überarb. Aufl.). Kohlhammer.
- Breithaupt, F. (2017). *Die dunkle Seite der Empathie* (2. Aufl.). Suhrkamp.
- Conen, M.-L. (2016a). Soziale Kontrolle. In M.-L. Conen & G. Cecchin (Hrsg.), *Wie kann ich Ihnen helfen, mich wieder loszuwerden? Therapie und Beratung mit unmotivierten Klienten und in Zwangskontexten* (5. Aufl., S. 25–28). Carl-Auer Verlag.
- Conen, M.-L. (2016b). Das Dreieck. In M.-L. Conen & G. Cecchin (Hrsg.), *Wie kann ich Ihnen helfen, mich wieder loszuwerden? Therapie und Beratung mit unmotivierten Klienten und in Zwangskontexten* (5. Aufl., S. 93–129). Carl-Auer Verlag.
- Crewe, B. (2011). Soft power in prison: Implications for staff–prisoner relationships, liberty and legitimacy. *European Journal of Criminology*, 8(6), 465–468.  
<https://doi.org/10.1177/1477370811413805>
- Dietrich, G. (1983). *Allgemeine Beratungspsychologie: Eine Einführung in die psychologische Theorie und Praxis der Beratung*. Hogrefe.

- Duttweiler, S. (2007). Beratung als Ort neoliberaler Subjektivierung. In R. Anhorn, F. Bettinger & J. Stehr (Hrsg.), *Foucaults Machtanalytik und Soziale Arbeit: Eine kritische Einführung und Bestandesaufnahme* (S. 261–275). VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Elias, N. (2014). *Was ist Soziologie?* (12. Aufl.). Beltz Juventa.
- Fassbind, P. (2022). Einleitung. In D. Rosch, C. Fountoulakis & C. Heck (Hrsg.), *Handbuch Kindes- und Erwachsenenschutz: Recht und Methodik für Fachleute*. (3., aktual. Aufl., S. 104–105). Haupt.
- Foucault, M. (1977). *Überwachen und Strafen: Die Geburt des Gefängnisses*. Suhrkamp.
- Fountoulakis, C. & Rosch, D. (2022). Elemente des Erwachsenenschutzes. In D. Rosch, C. Fountoulakis & C. Heck (Hrsg.), *Handbuch Kindes- und Erwachsenenschutz: Recht und Methodik für Fachleute*. (3., aktual. Aufl., S. 518–544). Haupt.
- Han, B.-C. (2005). *Was ist Macht?* Reclam.
- Haugaard, M. (2012). Rethinking the four dimensions of power: Domination and empowerment. *Journal Of Political Power*, 5 (1), 33–54.  
<https://doi.org/10.1080/2158379X.2012.660810>
- Herriger, N (2020). *Empowerment in der Sozialen Arbeit: Eine Einführung* (6., erw. und aktual. Aufl.). Kohlhammer.
- Hochuli Freund, U. & Stotz, W. (2021). *Kooperative Prozessgestaltung in der Sozialen Arbeit: Ein methodenintegratives Lehrbuch* (5., erw. und überarb. Aufl.). Kohlhammer.
- Kaminsky, C. (2015). Soziale Arbeit zwischen Mission und Nötigung: Ethische Probleme sozialberuflichen Handelns in Zwangskontexten. *Ethik Journal*, 3(2). 1–17.
- Kaminsky, C. (2018). *Soziale Arbeit: Normative Theorie und Professionsethik*. Barbara Budrich.
- Katsivellaris, N. (2012). Normalisierung mit Gefühl? Empathie in der Sozialen Arbeit. *soziales\_kapital: Wissenschaftliches Journal österreichischer Fachhochschul-Studiengänge Soziale Arbeit*, 5 (1), 1–10.  
<https://soziales-kapital.at/index.php/sozialeskapital/article/view/240/373>
- Kraus, B. & Krieger, W. (2021). Die Reflexion Sozialer Arbeit im Lichte von Theorien zur Macht. In B. Kraus & W. Krieger (Hrsg.), *Macht in der Sozialen Arbeit: Interaktionsverhältnisse zwischen Kontrolle, Partizipation und Freisetzung* (5., überarb. und erw. Auflage, S. 7–24). Jacobs Verlag.
- Krauss, K. (2023). *Ethik der Empathie: Eine Grundlegung* (Perspektiven der Ethik, Bd. 19). Mohr Siebeck.
- Lynch, A., Newlands, F. & Forrester, D. (2019). What does empathy sound like in social work communication? A mixed-methods study of empathy in child protection social work practice. *Child & Family Social Work*, 24 (1), 139–147.  
<https://doi.org/10.1111/cfs.12591>

- Maranta, L. (2022). Die Beistandschaft. In D. Rosch, C. Fountoulakis & C. Heck (Hrsg.), *Handbuch Kindes- und Erwachsenenschutz: Recht und Methodik für Fachleute*. (3., aktual. Aufl., S. 545–569). Haupt.
- Rogers, C. (1951). *Client-centered therapy: Its current practice, implications and theory*. Houghton Mifflin.
- Rogers, C. (1972). *Die klientenzentrierte Gesprächspsychotherapie*. Kindler.
- Rogers, C. (2005). Empathie: Eine unterschätzte Seinsweise. In C. Rogers & R. Rosenberg, *Die Person als Mittelpunkt der Wirklichkeit* (2. Aufl., S. 75–93). Klett-Cotta.
- Rosch, D. (2022a). Kindes- und Erwachsenenschutz als Teil des schweizerischen Sozialrechts. In D. Rosch, C. Fountoulakis & C. Heck (Hrsg.), *Handbuch Kindes- und Erwachsenenschutz: Recht und Methodik für Fachleute*. (3., aktual. Aufl., S. 22–29). Haupt.
- Rosch, D. (2022b). Kindes- und Erwachsenenschutz als Berufsfeld der Sozialen Arbeit. In D. Rosch, C. Fountoulakis & C. Heck (Hrsg.), *Handbuch Kindes- und Erwachsenenschutz: Recht und Methodik für Fachleute*. (3., aktual. Aufl., S. 71–92). Haupt.
- Ruoff, M. (2018). *Foucault Lexikon: Entwicklung, Kernbegriffe, Zusammenhänge* (4., aktual. und erw. Aufl.). Brill Fink.
- Sander, K. & Ziebertz, T. (2021). *Personenzentrierte Beratung: Ein Lehrbuch für Ausbildung und Praxis* (2., erw. und überarb. Aufl.). Beltz Juventa.
- Schiersmann, C. (2013). Beratung im Feld Bildung, Beruf, Beschäftigung. In C. Schiersmann & P. Weber (Hrsg.), *Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung: Eckpunkte und Erprobung eines integrierten Qualitätskonzepts* (S. 25–32). Bertelsmann.
- Schmitt, H. (2003). *Empathie und Wertkommunikation: Theorie des Einfühlungsvermögens in theologisch-ethischer Perspektive*. (Studien zur theologischen Ethik, Bd. 93). Universitätsverlag Freiburg Schweiz & Verlag Herder.
- Schröder, C. (2022). Wunderressource Empathie? Empathie, Politik und Macht in der Sozialen Arbeit. *Sozial Extra*, 46(5), 350–355. <https://doi.org/10.1007/s12054-022-00520-0>
- Seithe, M. (2008). *Engaging: Möglichkeiten Klientenzentrierter Beratung in der Sozialen Arbeit*. VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Sodian, B., Perst, H. & Meinhardt, J. (2012). Entwicklung der Theory of Mind in der Kindheit. In H. Förstl (Hrsg.), *Theory of Mind, Neurobiologie und Psychologie sozialen Verhaltens* (2., überarb. und aktual. Aufl., S. 61–78). Springer.
- Staub-Bernasconi, S. (2018). *Soziale Arbeit als Handlungswissenschaft: Soziale Arbeit auf dem Weg zu kritischer Professionalität* (2., vollst. überarb. und aktual. Aufl.). Barbara Budrich.

- Svensson, K. (2003). Social work in the criminal justice system: An ambiguous exercise of caring power. *Journal Of Scandinavian Studies In Criminology And Crime Prevention*, 4(1), 84–100. <https://doi.org/10.1080/14043850310011126>
- Tew, J. (2006). Understanding power and powerlessness: Towards a framework for emancipatory practice in social work. *Journal of Social Work*, 6(1), 33–51. <https://doi.org/10.1177/1468017306062222>
- Trotter, C. (2015). *Working with involuntary clients: A guide to practice* (3rd ed.). Taylor and Francis.
- Van Drenth, A. & De Haan, F. (1999). *The rise of caring power: Elizabeth Fry and Josephine Butler in Britain and The Netherlands*. Amsterdam University Press.
- Von Spiegel, H. (2018). *Methodisches Handeln in der Sozialen Arbeit: Grundlagen und Arbeitshilfen für die Praxis*. Ernst-Reinhardt Verlag.
- Weber, E. & Kunz, D. (2012). *Beratungsmethodik in der Sozialen Arbeit: Das Unterrichtskonzept der Beratungsmethodik an der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit* (3., überarb. Aufl.). Interact.
- Zobrist, P. & Kähler, H. (2017). *Soziale Arbeit in Zwangskontexten: Wie unerwünschte Hilfe erfolgreich sein kann* (3., überarb. Aufl.). Ernst Reinhardt.