

Empathie in Online-Erzählcafés – eine Begleitstudie

Abschlussbericht zuhanden MIGROS Kulturprozent



Noemi Balsiger
Daniele Bigoni
Simone Girard-Gröber
Johanna Kohn

Olten, 22.10.2022

Kooperationspartner: Netzwerk Erzählcafé Schweiz

Laufzeit: Juni 2021 – November 2022

Finanzierung: Fachhochschule Nordwestschweiz, Hochschule für Soziale Arbeit
MIGROS Kulturprozent

Dank

- Daniele Bigoni* für die unkomplizierte methodische Unterstützung
- Noemi Balsiger* für die kompetente Steuerung des Arbeitsprozesses, die inhaltliche und methodische Mitarbeit und das grosse Interesse an beidem
- Und beiden* für die freundschaftliche und ergiebige gemeinsame Arbeit
- Brigitte Boothe* für die Mitarbeit im Sounding Board, die Ermutigung, das Mitdenken und das zur Verfügung-Stellen von fachlichem Wissen wie methodischem Weitblick
- Simone Girard* für die Idee, Empathie in Erzählcafés zu untersuchen, und für die erste grosse Literaturrecherche
- Jessica Schnelle* für das Forschungsinteresse und die finanzielle Unterstützung im Namen von Migros-Kulturprozent
- Gert Dressel
& Lisbeth Herger* für wohlwollendes und kritisches Feedback zum Bericht
- den Teilnehmerinnen
& Teilnehmern* für ihren Mut, Ihr Engagement und Ihr Vertrauen ins Forschungsteam

Summary

Empathie ist ein wichtiger Bestandteil der Akzeptanz von Unterschiedlichkeit (Diversity) und kann erzählend hergestellt werden. Diese theoretisch gestützte Annahme hat sich in der kleinen, exemplarischen hier vorliegenden Begleitstudie weitgehend bestätigt. Damit könnten auch Erzählcafés im Online-Setting zum gesellschaftlichen Zusammenhalt beitragen. Wir konnten nicht untersuchen, wie lange die in Erzählcafés nachweisbare Empathie über die Erzählcafés hinauswirkt.

In den Erzählcafés kam Empathie verbal und nonverbal deutlich zum Ausdruck, auch in den schriftlichen Daten zeigte sie sich. Die Ergebnisse der Datenanalyse haben sich in drei Bereichen gezeigt: Im *individuellen Erleben* fühlten sich die meisten Teilnehmenden verstanden, gesehen, respektiert und sie hatten das Bedürfnis, mehr von den anderen zu hören, mehr zuzuhören, was einer Grund-Dimension des Empathie-Erlebens ist. Im *Erleben der Gruppe* kam Empathie vor, wenn von Vertrauen in die Gruppe gesprochen wurde oder wenn man sich mit der eigenen Lebensgeschichte ungeniert zeigen konnte. Schliesslich gab es Hinweise auf die Bedeutung der *Moderation* für ein empathisches Miteinander, die Wichtigkeit *der Rahmenbedingungen* für die Schaffung eines sicheren Raums im online-Setting und die Relevanz *des erzählten Inhalts* für die Entstehung empathischer Reaktionen.

Manchmal suchten die Teilnehmenden zu anderen Erzählenden, die ihr Interesse gefunden hatten, auch im Nachhinein Kontakt. Dass man etwas füreinander und miteinander tun will, ist eine weitere Dimension von empathischem Verhalten.

Inhalt

1. Einleitung
 - 1.1 Ausgangslage
 - 1.2 Projektauftrag
2. Theoretischer Hintergrund
 - 2.1 Gesellschaftlicher Zusammenhalt
 - 2.2 Empathie
3. Projektaufbau und methodisches Vorgehen
4. Ergebnisse
 - 4.1 Ergebnisse aus den schriftlichen Datenquellen
 - 4.2 Ergebnisse der Analyse nonverbaler und paraverbaler Ausdrücke von Empathie
5. Diskussion und Ausblick
6. Literatur

Einleitung

1.1 Ausgangslage

Erzählcafés sind moderierte Erzählrunden, bei denen sich Menschen gegenseitig Einblicke in ihr Leben geben. Es handelt sich um moderierte biografische Gruppenerzählungen nach einer klaren Methode mit einem wissenschaftlich fundierten Hintergrund.

Das Schweizer Erzählcafés möchte, genauso wie die lebensgeschichtlichen Gesprächskreise in Wien, «Lebensgeschichten in Zeitgeschichte» verorten und diese Geschichten hörbar machen (Dressel 2020). Das Ziel, Vertrauen zu bilden und die Selbstermächtigung der jeweiligen sozialen Gruppen zu fördern, hat das Schweizer Erzählcafé mit den Erzählalons in Deutschland (Richter/Rohnstock 2016) gemeinsam (Kohn 2020). Die Schweizerischen Erzählcafés sind soziokulturelle Interventionen und haben eine klare Struktur, wobei nach einer kleinen Einführung in die Regeln und das Thema zunächst circa 50 Minuten mit Unterstützung einer Moderatorin oder eines Moderators autobiografisch erzählt wird. Im Anschluss daran steht nochmals Zeit für einen informellen Austausch bei Trinken und Essen zur Verfügung. In diesem Teil ist die Aufgabe der Moderator*innen, sich aktiv um die Befindlichkeit von Teilnehmenden zu kümmern. Das können Personen sein, die während der Erzählrunde geschwiegen haben oder die durch Erzähltes bzw. Erinnerteres angerührt, vielleicht auch erschüttert wurden. (<https://www.netzwerk-erzaehlcafe.ch>)

Das Migros-Kulturprozent und die Hochschule für Soziale Arbeit (FHNW), namentlich das Institut Integration und Partizipation, haben das *Netzwerk Erzählcafé Schweiz* gemeinsam aufgebaut, entwickelt und finanziert. Das *Netzwerk Erzählcafé Schweiz* unterstützt seit 2015 die Entstehung und Etablierung sorgsam moderierter, partizipativer Erzählcafés. Dazu gehört auch deren wissenschaftliche Begleitung, Qualitätssicherung und Untersuchung.

Wie die beiden Trägerinstitutionen des Netzwerks haben auch Erzählcafés das Ziel, den gesellschaftlichen Zusammenhalt zu fördern, und sind eine geeignete Methode, einen Dialog zu ermöglichen, das Miteinander zu stärken und die Wertschätzung von Diversität zu fördern. Das geschieht durch empathisches Zuhören. Menschen aus diversen Lebenssituationen machen erzählend ihre Lebensgeschichten füreinander nachvollziehbar, Unterschiede werden sichtbar, und Gemeinsamkeiten können neu entdeckt werden.

Auch in den Lockdowns der Corona-Pandemie wurde das Ziel weiterverfolgt, ein Miteinander zu stärken und die Wertschätzung von Diversität durch Zuhören zu fördern. Deshalb wurden Online-Erzählcafés entwickelt und angeboten. Zu diesem Zeitpunkt war jedoch noch unklar, ob Online-Erzählcafés bei den Teilnehmenden eine ähnliche Wirkung zeigen wie Erzählrunden mit Präsenz.

1.2 Projekt-Auftrag

Es ist eine naheliegende Vermutung, dass Erzählcafés den gesellschaftlichen Zusammenhalt stärken, und es ist eine mehrfach genannte Erfahrung der Moderator*innen sowie der Teilnehmenden. Aber der wissenschaftliche Nachweis muss erst erbracht werden. Deshalb wurden von Migros-Kulturprozent verschiedene Studien in Auftrag gegeben, die aus der Perspektive von Beobachtenden und Teilnehmenden festhalten, wie Online-Erzählcafés erlebt, welche Persönlichkeitsmerkmale und/oder Haltungen dabei ggf. gefördert werden.

Die vorliegende Studie beschäftigt sich mit der Frage, ob und wie sich in Online-Erzählcafés Empathie zeigt und evtl. auch gefördert wird. Unsere theoretisch gestützte Annahme ist, dass Empathie ein wichtiger Bestandteil der Akzeptanz von Unterschiedlichkeit (Diversity) ist und erzählend hergestellt werden kann. Weil auch in Online-Settings erzählt wird, könnten sie zum gesellschaftlichen Zusammenhalt beitragen.

Bislang gibt es noch wenige Studien zu Empathie-Darstellungen im Online-Setting; letztere sind vor allem im Bereich von Marketing und eins-zu-eins Coaching entstanden. Studien zur Wirkung von biographischen Erzählkreisen im Online-Setting finden sich noch nicht. Es handelt sich bei unserer Untersuchung um eine explorative Studie zu «Momentaufnahmen» und deren Wirkung bis zu zwei Monaten danach.

Zunächst soll dafür der aktuelle Stand der Empathie-Forschung in Bezug auf unsere Fragestellungen ausgewertet und ein geeigneter Empathie-Begriff mit den zugehörigen Beobachtungskriterien vorgestellt werden.

Theoretischer Hintergrund

2.1 Gesellschaftlicher Zusammenhalt und Empathie

Die Rolle der Empathie für den gesellschaftlichen Zusammenhalt wird im Folgenden kurz umrissen.

Der etwas vage Begriff des gesellschaftlichen Zusammenhalts wird in einer Studie präzisiert, die erstmalig einen empirisch fundierten internationalen Überblick über Stand, Trends und Einflussgrößen des gesellschaftlichen Zusammenhalts bietet. Dort werden drei Kernbereiche unterschieden, in denen sich gesellschaftlicher Zusammenhalt zeigt und messen lässt, nämlich «belastbare soziale Beziehungen, eine positive emotionale Verbundenheit [...] mit dem Gemeinwesen und eine ausgeprägte Gemeinwohlorientierung». Die belastbaren sozialen Beziehungen lassen sich wiederum anhand der drei Dimensionen «Stärke von sozialen Netzen, Ausmaß des Vertrauens in die Mitmenschen und Akzeptanz von Diversität» beschreiben (Dragolov et al. 2014: 13).

Acceptance of Diversity as a Building Block of Social Cohesion: Individual and Structural Determinants

(Bertelsmann Stiftung 2012; Schiefer & van der Noll 2016; Arant, Larsen & Boehnke 2017)



Erzählcafés sind auf die drei Dimensionen sozialer Beziehungen (grün, links) ausgerichtet: Sie wollen eine Kultur des Erzählens und Zuhörens zwischen verschiedenen Bevölkerungsgruppen schaffen, damit ein Netz von horizontalen Beziehungen zwischen Personen und gesellschaftlichen Gruppen aller Art entstehen kann, das von Vertrauen geprägt ist und Diversität zulässt. Wie aber kann Inklusion (in dem Sinne, dass jeder Mensch gleichberechtigt an allen Prozessen teilhaben und sie mitgestalten kann) und Akzeptanz von Diversität bewirkt werden?

Lange glaubte man, dass Aufklärung und rationales Wissen automatisch zur Akzeptanz von Diversity führt und die Bereitschaft erzeugt, Menschen gleichberechtigt teilhaben und mitgestalten zu lassen. Es ist aber durch die Untersuchung sogenannter Diversitätstrainings gezeigt worden, dass ein Mehr an Wissen nicht automatisch zu Inklusion führt. Vielmehr gehört zur Akzeptanz von Diversity Empathie (Lindsey et al. 2015). Empathie liegt vor, wenn sowohl das rationale wie das emotionale Gehirn aktiv sind. Empathisches Verstehen eröffnet die Möglichkeit, zu reagieren und Maßnahmen zu ergreifen, um anderen zu helfen, die leiden. Dabei spielt das Erzählen eine wichtige Rolle. Die Bedeutung des Erzählens für die Entstehung von Empathie wurde bereits in der Forschung zu Wirkfaktoren in der Psychotherapie erkannt:

In der psychotherapeutischen Praxis wurde deutlich, dass Erzählen zum Kern der Verständigung gehört. Patient*innen erzählen in der Psychotherapie, bringen ihr körperliches und seelisches Leiden erzählend zur Darstellung und erlauben auf diese Weise, dass ihr therapeutisches Gegenüber sich in ihre Lage versetzt, ihre Perspektive einnehmen und emotional engagiert dabei sein kann. Erzählen erscheint hier als ein Königsweg zur Empathie. Mit Empathie verstehen wir die Fähigkeit, die Gefühle und Gedanken anderer zu verstehen und mitzufühlen,

ohne die fremde Erzählung mit der eigenen zu verwechseln. (Boothe/Kohn 2022; vgl. auch Decety/Holvoet 2021).

Damit lässt sich eine erste Definition von *Empathie* geben, nämlich «die Fähigkeit, die Gefühle und Gedanken anderer zu verstehen und mitzufühlen, ohne die fremde Erzählung mit der eigenen zu verwechseln» und auch den Zusammenhang mit dem Erzählen. Andere Studien zeigen darüber hinaus, dass der Zusammenhang von Empathie und Erzählen nicht nur auf Trainings- und Therapiegespräche zutrifft (s. Altmann 2015), sondern auch auf Alltagsgespräche (s. Kupetz 2016). Das Erzählcafé ist eine spezielle Form der Alltagsgesprächs, nämlich eine moderierte Form des lebensgeschichtlichen Erzählens vom Alltag.

2.2 Empathie:

Seit ungefähr 20 Jahren gibt es in empirischen psychologischen und konversationsanalytischen Studien interessante Versuche, Empathie als Konstrukt und als beobachtbare Kategorie zu fassen und ihre Merkmale zu bestimmen.

Bei der Forschung zur Empathie ist eine der zentralen Fragen, wie Menschen die Gedanken und Gefühle eines anderen erkennen können und was sie dabei dazu bringt, auf das Leiden eines anderen zu reagieren und sich darum zu kümmern. Dafür wird zwischen zwei Ausformungen von Empathie unterschieden: *Affektive Empathie* (Parallelgefühl) ist der weitgehend automatisierte Prozess, durch den eine emotionale Reaktion in uns ausgelöst wird (vgl. Decety 2011). *Kognitive Empathie* lässt sich vielleicht am besten so verstehen, dass sie die „Perspektive“ anderer sowie ihren emotionalen Zustand erfasst, ohne diese Gefühle mit unseren eigenen zu kombinieren oder zu verwechseln.

Es ist die Kombination der kognitive Perspektivenübernahme mit der affektiven Empathie, die jemanden dazu bringt, auf das Leiden eines anderen zu reagieren. Das Gefühl für das Leiden eines anderen wird alltagssprachlich oft als Mitgefühl bezeichnet und ist vom Mitleid abzugrenzen. Beim Mitleid werden eigene Gefühle mit fremden vermischt und verwechselt, was einer Unterstützung nicht förderlich ist (vgl. Bateson 2009 & Brown 2020). Empathie erscheint also als eine wichtige Schnittstelle zwischen dem Rationalen und dem Emotionalen; die Perspektive von jemandem nicht nur intellektuell zu sehen, sondern auch zu fühlen. Mitgefühl für andere zeigt sich in den untersuchten Studien als Motor, Menschen zum Handeln zu bewegen.

Wir schlagen vor, unserer kleinen Studie das Empathie-Konstrukt von Altmann und Brown zugrunde zu legen, da es zulässt, Empathie im obigen Sinne inhaltlich zu erfassen und für unsere Studie auch auf visuelle und auditive Daten anzuwenden. In diesem Sinn ist Empathie ein Prozess, in dem die Wahrnehmungen emotionaler Informationen kognitiv zu einer mentalen Repräsentation (einem eigenen, ähnlichen inneren Bild) von der emotionalen Situation der anderen Person verarbeitet werden (Altmann 2015: Kap. 2.1.2) Im Empathie-Prozess

- wird die Emotion und Situation der anderen Person erkannt und verstanden (Fähigkeit),
- daraus werden zur Situation der anderen Person passende parallele Emotionen ausgelöst (Persönlichkeitsmerkmal im Sinne einer Verhaltenstendenz),
- wodurch die Relevanz und Intensität der Situation der anderen Person nachvollziehbar wird

- und in der Folge eine Antwort mit Bezug auf oder in Verzerrung dieses Prozesses erfolgen kann (Fertigkeit), wobei die Art der Antwort die Interaktion charakterisiert (Interaktionsmuster) (vgl. Altmann 2015: Kap. 2.1.2)

Empathie im engeren Sinne kann also verstanden werden als die automatische Tendenz (im Sinne eines Persönlichkeitsmerkmals), aus der mentalen Repräsentation eigene empathische Emotionen zu generieren, die den Emotionen der beobachteten Person ähneln (in Abhängigkeit von der Güte der mentalen Repräsentation). Damit wird alles Verhalten als „empathisch“ verstanden, sobald ein ausreichendes mentales Modell der emotionalen Situation der anderen Person aufgebaut wurde, damit dadurch ein Minimum an empathischer Emotion ausgelöst wurde.

Ausgehend von diesem Verständnis von Empathie wurde festgehalten, dass diese auch ein Risikofaktor sein kann, besonders wenn die negativen Emotionen einer anderen Person durch empathische Übertragung zur eigenen Belastung oder Überlastung werden (Altmann 2015: Kapitel 2.2)

Grundsätzlich müssen auch wir davon ausgehen, dass zwar Empathie in Erzählcafés gezeigt wird, weil sie eine grundmenschliche Tendenz ist, dass dieses beschreibbare Verhalten aber noch nicht auf eine gut verankerte, nachhaltig wirkende empathische Haltung hindeuten muss. Nach dem Vergleich unterschiedlicher empirischer Studien haben wir uns entschieden, die Empathie-Dimensionen von Brown (2020) als Leitkategorien für die inhaltsanalytischen Teile unserer Studie zu nehmen:

- Die Perspektive des anderen bekommen – die Person verstehen
- Fragen und zuhören statt imaginieren
- Nicht urteilen
- Gefühle in sich selbst wiedererkennen und anerkennen
- Gefühle zurück kommunizieren (vgl. Brown 2020)

Diese Dimensionen konkretisierten wir in einem erweiterten Beobachtungsraster, das auf den Empathie-Merkmalen von Kupetz (2015) aufbaut. Empathie äussert sich danach immer auch in körperlichen, verbalen, paraverbalen und nonverbalen Ausdrucksformen, wie Blickkontakt, Paraphrasierung, körperliche Zugewandtheit u.a.m.

Eine besondere Frage stellt sich in Bezug auf unsere Studie aufgrund der Erfahrung, dass sich nicht alle nonverbalen Kommunikationsdarstellungen im Onlinesetting umsetzen lassen. Bekannt ist dies vor allem für den Blickkontakt, da z.B. für Teilnehmende nicht ausmachbar ist, wer genau von der moderierenden Person angeschaut und damit zum Reden aufgefordert, empathisch gesehen / erkannt oder übersehen wird. Von daher wird interessant sein, welche Empathiedarstellungen sich in unserem Online-Setting beobachten lassen.

Projektaufbau und methodisches Vorgehen

In dieser kleinen Begleitstudie wollen wir mithilfe einer qualitativen Inhaltsanalyse (Kuckartz 2016), der Thinking Aloud Methode (Konrad 2020) und der Interaktionsanalyse (vom Lehn 2018) Erkenntnisse darüber gewinnen, wie sich in Erzählcafés Empathie ausdrückt und wodurch ggf. Empathie «hergestellt» wird.

Zu den Teilnehmenden: In der offenen Einladung zur Teilnahme an dem kleinen Forschungsprojekt wurde das Forschungsinteresse lediglich mit «verstehen, was da passiert» betitelt. Dass es dabei um Empathie geht, blieb verschwiegen, um nicht den Empathie-Effekt im Teilnehmenden-Verhalten künstlich zu verstärken.

Es haben sich 9 Teilnehmerinnen und ein Teilnehmer gemeldet. Sämtliche Teilnehmenden hatten aufgrund ihrer beruflichen Tätigkeiten bereits Erfahrung mit der Leitung und mit der Teilnahme an Gruppengesprächen und waren mit den Regeln der Gesprächsführung vertraut. Von daher handelte es sich um eine in dieser Hinsicht homogene Gruppe, die jedoch nicht repräsentativ für die sonst eher heterogene Zusammensetzung der Teilnehmenden an online-Erzählcafés ist.

Drei Online-Erzählcafés als Basis der Datenerhebung: Die nachfolgenden Ergebnisse sind das Resultat von drei Erzählcafés: am 23.03.22 zum Thema «ich von hier, du von dort – ich von dort, du von hier», am 06.04 zum Thema «erste Male» und am 26.04.22 zum Thema «Empathie». (Die Wahl des Themas «Empathie» entstand aus einem Diskussionsprozess der Forschenden, nachdem die schriftlichen Fragen nach den ersten beiden Erzählcafés, die auf kurze Erzählungen zum eigenen Empathie-Erleben abzielten, kaum mit der Beschreibung selbst gefühlter Erlebnisse, sondern mit eher diskursiv gehaltenen Kurzbemerkungen beantwortet wurden. Es bestand die Hoffnung, so besser an kodierbare Stegreiferzählungen heranzukommen.)

Formen und Zeitpunkte der Datenerhebung:

1. Unmittelbar im Anschluss an die Erzählcafés wurden die Teilnehmenden mittels eines Fragebogens zu ihrem Selbst- und Fremderleben befragt. Er enthielt ankreuzbare Items und offene Fragen, deren Beantwortung auf das Erleben von Empathie schließen lassen konnten. Im Anschluss an diese schriftliche Befragung fand online noch eine kleine Austauschrunde statt, in der übergeordnete Fragen zum Erleben der Erzählcafés besprochen werden konnten.
2. Ungefähr sechs Wochen nach dem letzten Online-Erzählcafé haben drei Teilnehmerinnen und die Moderatorin getrennt voneinander ausgewählte Sequenzen aus den Online-Mitschnitten der Erzählcafés angesehen und mit der Thinking Aloud-Methode ihre spontanen Gedanken verfasst. Dabei sollten Gedächtnisinhalte erneut belebt und möglichst ungefiltert wiedergegeben werden. Wir hofften, dabei Erkenntnisse darüber zu gewinnen, wodurch und wann Gefühle von Empathie getriggert werden.
3. Die ausgewählten Sequenzen wurden zum Gegenstand von Interaktionsanalysen, um sowohl die Kommunikation den Teilnehmenden als auch Interaktionen zwischen der Moderation und den Teilnehmenden zu beobachten.

Damit wurden drei verschiedene datenbasierte Verstehens-Zugänge geschaffen. Die Inhaltsanalysen bezogen sich auf alle schriftlich entstandenen Dokumente, während sich die Interaktionsanalyse auf vier Filmsequenzen richtete.

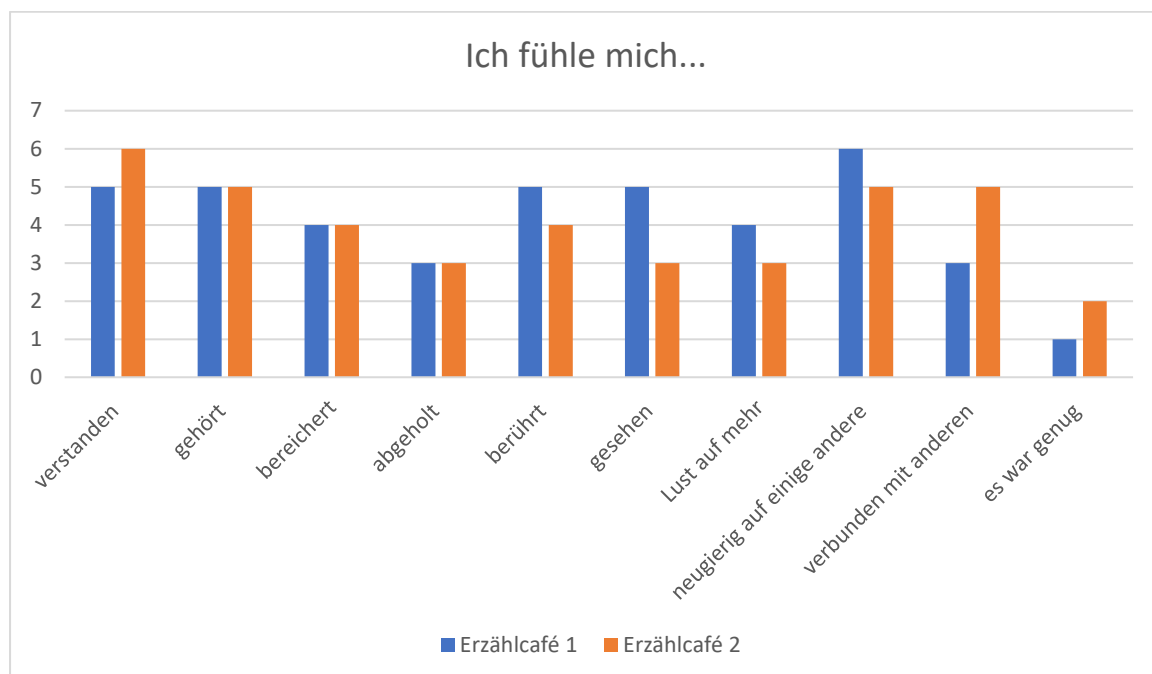
Ergebnisse aus den Daten-Analysen

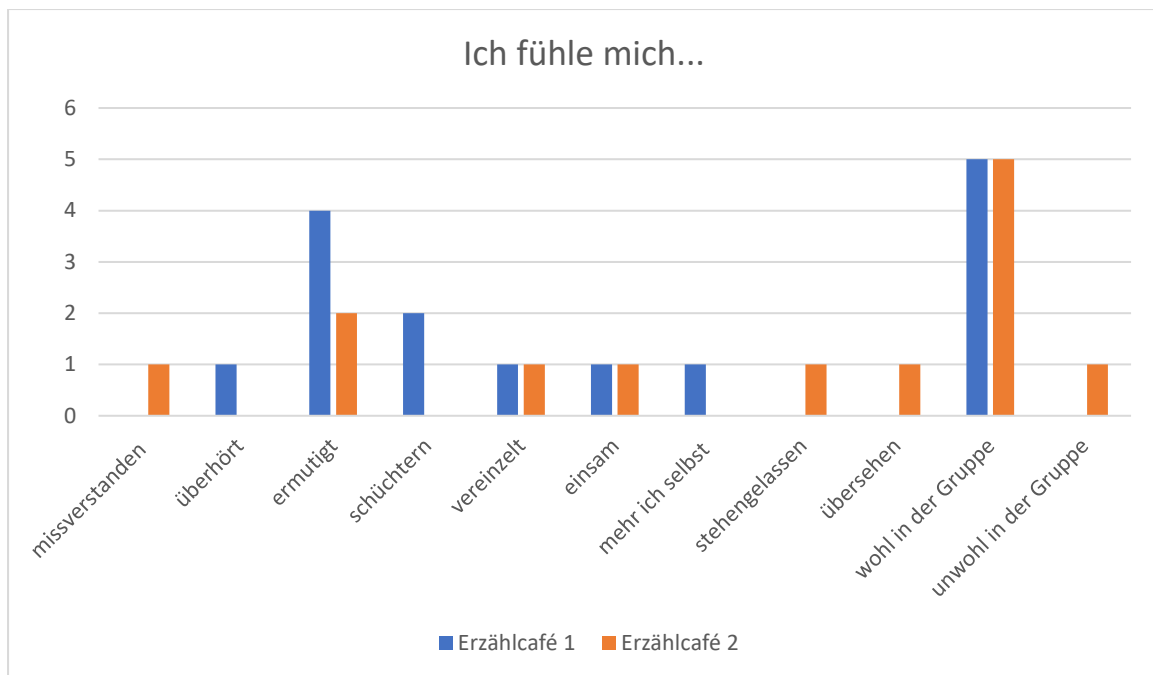
4.1. Ergebnisse aus den schriftlichen Datenquellen

4.1.1 Ergebnisse der Befragung zum Empathie-Erleben im ersten und zweiten Erzählcafé

Unmittelbar nach den beiden ersten Erzählcafés wurden die Teilnehmenden schriftlich nach ihrer Befindlichkeit befragt. Dazu wurden die Befindlichkeiten auf die Merkmale des Empathie-Erlebens bezogen. Für die Zuordnung waren Untersuchungen zur Befindlichkeit und dem Empathie-Erleben von Klienten in Beratungsgesprächen, die nach dem personenzentrierten Ansatz geführt wurden, leitend. Die Befindlichkeiten gehen mit dem persönlichen Erleben einher, Empathie empfangen zu haben oder diese vermisst zu haben. Die schematische Darstellung der Befragungsergebnisse zeigt, dass die meisten Personen solche Befindlichkeiten nennen, die darauf hindeuten, dass sie Empathie in Bezug auf die eigene Person erlebt haben. Die eindeutig negativen Erfahrungen mit dem Wert 1 sind dabei auf ein und dieselbe Person zurückzuführen. Interessant ist auch, dass es nicht eine regelmässige Ab- oder Zunahme der Befindlichkeitsqualität vom ersten zum zweiten Erzählcafé gab. Während zum Beispiel die Lust auf einige andere Personen abnahm, stieg gleichzeitig das Gefühl der Verbundenheit mit anderen und das Gefühl des Verstanden-Werdens. Die Anzahl der Personen, die sich beim ersten und zweiten Mal wohl in der Gruppe fühlten, ist gleich hoch.

Angaben zum Empathie-Erleben im 1. und 2. Erzählcafé:





4.1.2 Ergebnisse aus der inhaltsanalytischen Untersuchung aller Texte

Im Folgenden werden die Ergebnisse der Inhaltsanalyse (vgl. Kuckartz 2016) zusammengetragen, die sich auf die schriftlich beantworteten Fragebögen im direkten Anschluss an die Erzählrunden und auch auf die aus der Thinking Aloud-Methode entstandenen Texte beziehen.

Die schriftlichen Feedbacks der Teilnehmenden wurden in ein Kategoriensystem überführt. Die Definition einer Kategorie erfolgt durch die Umschreibung ihres Inhaltes, durch die Angabe von Indikatoren sowie ein Ankerbeispiel. Mit Ankerbeispielen sind besonders prägnante Textstellen gemeint, welche die Definition auf den Punkt bringen. Die Wahl der Hauptkategorien erfolgte deduktiv in Anlehnung die Forschungsfrage und das Forschungsziel. Dazu gehörte besonders die Kategorie «Empathie». Die Unterkategorien ergaben sich induktiv während der intensiven Auseinandersetzung mit den schriftlichen Daten (vgl. Kuckartz 2016 46-52). Die Modifizierungen oder Erweiterungen der Hauptkategorien gestalteten sich als Folge intensiver Auseinandersetzung mit den Daten (vgl. Kuckartz 2016: 42–46) oder, wie in diesem Bericht, der Unterkategorien.

Die Datenanalyse mittels der unten aufgeführten Kategorien führte zu empathie-relevanten Ergebnissen,

- die sich erstens auf *das individuelle Erleben* beziehen,
- die zweitens auf das *Erleben der Gruppe* schliessen lassen,
- die drittens für *Moderation, Rahmenbedingungen und Inhalt* Bedeutung haben
- und die viertens eine Ergänzung zu den 5 Dimensionen des Empathieausdrucks von Brené Brown darstellen.

Die folgende Tabelle stellt die 21 empathie-relevanten Kategorien, ihre Definitionen und die Anzahl ihrer Vorkommen in allen Texten dar. Sie sind nach den oben genannten Ebenen geordnet. Die rot gekennzeichneten Kategorien kamen besonders häufig vor und signalisieren, dass sie für die Gestaltung von Erzählcafés eine besondere Bedeutung haben.

	Kategorie	Definition	Anzahl
Individuum	Selbstreflexion	Allg. Erkenntnisse zum Erleben des Erzählcafés	16
		Auf persönlicher Ebene	50
		Gefühle in sich selbst wiedererkennen In Bezug auf Inhalt und TN	49
	Resonanz	das empathische Mitschwingen von Gefühlen und Gedanken anderer Menschen	21
	Empathie	Sich inhaltlich auf andere Teilnehmende beziehen	31
		Sich emotional auf andere Teilnehmende beziehen	21
	Perspektive der anderen Person bekommen und zurück kommunizieren	Aufmerksames Miteinander	21
	Handlungsbedürfnis		8
Gruppe	Aktives Zuhören	Paraphrasieren, Zusammenfassen und Nachfragen	4
	Gefühle des Gegenübers wahrnehmen	Verbale und nonverbale Äusserungen des Gegenübers wahrnehmen	10
	Sich selbst in der Gruppen-Interaktion wahrnehmen	Aufgaben und Gespräche in der Gruppe einschätzen	16
	Dynamik in der Gruppe	Atmosphäre, wann finden Veränderungen statt?	23
	Interaktionsanalyse	Wer spricht mit wem	6
	Perspektivenübernahme	Wahrnehmung einer anderen Person und der ausgelösten Gefühle in sich selbst	9
Rahmen- bedingungen, Moderation	Erzählthema/Inhalt	Das Thema kann entscheidend sein für die empathische Reaktion	34
	Moderation aus Sicht der Gruppe	Aussagen von TN zur Moderatorin als Person	29
	Moderation in Bezug auf die Gruppe		2
	Moderation in Bezug auf sich selbst		5
	Negativ erlebte Rahmenbedingungen	Kurzfristige Änderungen in Ablauf und Thema / online statt analog	20
	Positiv erlebte Rahmenbedingungen	Transparenz, gute Vorbereitung	15
Empathie-Begriff	Empathie	Sich inhaltlich auf andere Teilnehmende beziehen	31
		Sich emotional auf andere Teilnehmende beziehen	21
	Perspektive der anderen Person bekommen und zurück kommunizieren	Aufmerksames Miteinander	21
	Definition Empathie	Definition der Teilnehmenden	18
	Handlungsbedürfnis		8
	Resonanz	das empathische Mitschwingen von Gefühlen und Gedanken anderer Menschen	21

4.1.2.1 Empathie auf individueller Ebene der Teilnehmenden

Es finden sich Hinweise darauf, dass es den Teilnehmenden wichtig war, aufmerksam zuzuhören und bei den Erzählenden nachzufragen. So betonte eine teilnehmende Person, dass sie aufgrund des «wertschätzenden, aufmerksamen und schöpferischen Zuhörens / Miteinanders» der Anwesenden trotz der «Fremdheit» [im Erzählcafé] «Verbundenheit erfahren» habe (Ankerbeispiel_1EC_Padlet).

Eine Teilnehmerin fühlte sich bei ihrer Erzählung «Begleiten eines gehbeeinträchtigten Mannes» als Empathie Empfangende, insbesondere, weil die Zuhörenden aufmerksam, mitfühlend und respektvoll geschwiegen hätten. (Ankerbeispiel_3_EC_Fragen)

Ähnlich empfand es auch eine andere Teilnehmerin, die sich aufgrund einer Wortmeldung einer anderen Teilnehmerin «gehört und teilweise verstanden» fühlte. (3_EC_Fragen)

«Interessant und inspirierend» war aus Sicht der Teilnehmenden auch die «intergenerationelle Zusammensetzung» der Erzählcafé-Gruppe, weil sie die Selbstreflexion angeregt hat: Eine 80-jährige Teilnehmerin stellte ihre Kindheitserinnerungen dar, und eine junge Teilnehmerin stellte fest, dass sie damals noch nicht auf der Welt war; hier wurde das Alter als «Schatz» wahrgenommen (3_EC_Fragen).

Die Wichtigkeit sich aufeinander zu beziehen, statt zu imaginieren, betonten auch zwei andere Teilnehmende, und unterstrichen, wie wichtig es für sie sei, sich auf andere Teilnehmende zu beziehen und an deren Geschichten bzw. Gedanken anzuknüpfen (1_EC_E, 2_EC_ESt).

Ich habe erfahren, wie wichtig es für mich auch ist, sich auf andere TN zu beziehen und an deren Geschichten anknüpfen. (1_EC_E)

Darauf angesprochen, ob sie das Bedürfnis verspürt hätten, auf die Erzählenden bzw. deren Geschichten zu reagieren im Sinn von aufmunternden Worten, antworteten mehrere Teilnehmende, dass sie keine solche Impulse in sich wahrgenommen hätten und vielmehr weiter aufmerksam zuhören und mitfühlen bzw. «gerade nichts» tun wollten (1_EC_K, 1_EC_C_S, 2_EC_ESt).

Ich hatte nicht den Impuls, etwas für eine andere Person «zu tun». Ich habe einfach zugehört und mitgeföhlt. (1_EC_K)

Ich hatte keinen Impuls für jemanden etwas zu tun, sondern eher weiter zuzuhören. (EC_1_C)

Was würde ich gerne mit und für die andere Person tun? Gerade nichts. (2_EC_ESt)

Demgegenüber wurde auch deutlich, dass Erzählungen Fragen auslösen können, unabhängig davon, ob sie ausformuliert und gestellt werden, wie etwa das nachfolgende Beispiel verdeutlicht:

Frage: Was hätte ich gerne mit und für die andere Person getan? TN: Nachgefragt, ob sie ihre Geföhle als belastend erlebte, ob sie Hilfe oder Unterstützung in Anspruch nahm, um mit dieser Geschichte zurecht zu kommen, wenn nicht, ob dies eine Option für sie gewesen wäre? Ich hätte sie gerne gefragt, ob sie den Menschen von damals irgendwann aufzeigen konnte, was ihr da passiert war und wie es sich für sie angefühlt hatte. (1_EC_N)

4.1.2.2 Empathie im Erleben der Gruppe

Einer Teilnehmerin fiel auf, dass, obschon sich die Teilnehmenden der Gruppe beim ersten Erzählcafé noch nicht näher kannten, trotzdem bereits persönliche Geschichten erzählt wurden (1_EC_N). Eine andere Teilnehmerin hielt im Anschluss an das Gespräch fest, dass zwischen den Teilnehmenden zunehmend Vertrautheit wachsen würde (1_EC_M).

Obwohl wir einander nicht näher kennen, werden persönliche Geschichten erzählt (1_EC_N).

Zwischen den Teilnehmenden wächst zunehmend Vertrautheit. (1_EC_M)

Zwei Teilnehmerinnen halten nach dem zweiten Erzählcafé fest, dass die Geschichtenrunde, verglichen mit dem ersten Erzählcafé, weniger dynamisch und fast schon “müde” gewesen sei, was allerdings auch ihrer eigenen Verfassung geschuldet sein könnte (2_EC_CS_ESt). Für die

Teilnehmerin M. hingegen war die Gruppe dynamisch, und sie konnte unter den Anwesenden Verständnis füreinander beobachten (2_EC_M). Ein anderer Teilnehmer fühlte sich persönlich weniger verbunden mit der Gruppe als beim ersten Termin, allerdings sei die Gruppe aufeinander bezogen gewesen, wobei sich nicht alle gleich stark einbringen würden, etwa indem sie Gefühle zurück kommunizierten (2_EC_JP). Dass sich Teilnehmende unterschiedlich intensiv einbringen, ist auch einer anderen Person aufgefallen, die darauf hinweist, dass sich in dem zweiten Erzählcafé drei Teilnehmende besonders stark eingebracht hätten und eine andere Person demgegenüber kaum verbal kommuniziert habe, allerdings sehr starke nonverbal Signale gesendet habe, etwa durch die Mimik (2_EC_C_S).

Weniger dynamisch als beim ersten Mal, irgendwie müder, mag aber auch an der eigenen Verfassung liegen. (2_EC_Fragen_CS_ESt)

Mit welchen Wörtern und Begriffen würde ich beschreiben, was in diesem Erzählcafé passiert?» b) In der Gruppe: Dynamik c) Zwischen den Teilnehmenden: Verständnis füreinander». (2_EC_M)

Wie erleben wir die Gruppe jetzt? «Persönliche Ebene: Weniger miteinander verbunden als beim ersten Mal. Allgemein: Harmonisch, ausgeglichen, Voten waren aufeinander bezogen. Einige beteiligten sich stärker als andere. (2_EC_JP).

Zwischen den Teilnehmenden: E, M, N sind die Hauptakteure gewesen, denke ich; AB war durch Schweigen und starke Mimik präsent und mir gleichzeitig ein Rätsel. (2_EC_CS).

Im ganzen kodierten Material gibt es lediglich eine Stelle, an der eine Person fragt, ob sie denn gehört wurde und ob sie überhaupt «etwas zu geben habe» (1_EC_Padlet). Es scheint, als hätte die Person nicht genug Resonanz und Empathie in der Gruppe erlebt.

Verunsicherung und Ratlosigkeit, ob ich gehört wurde, führt zu der Frage, ob ich genug, überhaupt etwas zu geben habe (1_EC_Padlet)

4.1.2.3 Empathie in Bezug auf Moderation, Rahmenbedingungen und Inhalt

Quantitativ gibt die Kategorie «Moderation: Gruppe zu Moderation» am meisten her von allen Kategorien, was die Bedeutung der Moderationsfigur für Erzählcafés zusätzlich belegt und erahnen lässt, dass sie in Erzählcafés Empathie fördern bzw. herstellen kann.

Die Moderation wird wiederholt als «sehr, sehr positiv» klassifiziert (1_EC_Padlet), eine Teilnehmerin fasste zusammen, was sinngemäss der Tenor zu sein scheint: «Sie ist eine wunderbare Gastgeberin» (2_EC_N).

insgesamt sehr, sehr positiv. (1_EC_Padlet)

Sie ist für mich eine wunderbare Gastgeberin. (2_EC_N)

Einige Moderationseigenschaften, die geschätzt wurden, waren die authentische, angenehme, freundliche, ermutigende, einladende und vertrauensbildende Art. Ebenfalls geschätzt wurden die Gesprächsführungsqualitäten der Moderatorin wie die impulsgebende, verbindungsherstellende Art und Weise und auch die das Gespräch lenkenden Anteile (1_EC_Padlet, 1_EC_Padlet, 1_EC_Fragen_K_E, 2_EC_C_D).

Sehr wertschätzend, einladend, zugewandt, freundlich, ermutigend, einordnend, auch lenkend, impulsgebend, insgesamt sehr, sehr positiv. (1_EC_Padlet)

Ich habe sie als sehr angenehm, unterstützend und lenkend wahrgenommen. Zudem fröhlich, zuhörend, motiviert, interessiert und neutral. Sie war mit dabei und ein Teil von unserer Gruppe. (1_EC_Padlet)
Vertrauensbildend, hohes Niveau der Moderationskompetenz, impulsgebend, empathisch fragend im suchenden Prozess durch das Erzählcafé, stellt Verbindungen untereinander her, wertschätzend, authentisch sich selbst einbringend. (1_EC_Fragen_K_E)

Sehr einfühlsam, aktiv zuhörend, passende Fragen stellend und auch den Teilnehmenden die Möglichkeit gegeben Fragen zu stellen, was ich sehr gut fand. Ich fand es auch schön, dass Johanna von sich was erzählt hat, ich finde das soll unbedingt Platz haben. (2_EC_C_D)

Die Fragen der Moderatorin lenkten das Gespräch in eine Richtung, die ihrem Verständnis des Themas entsprachen. Mein Problem war, dass ich das Thema anders verstanden hatte als die Moderatorin. (1_EC_M)

Die lenkende und Teilnehmer inkludierende Art von Moderation scheint ein Balanceakt zu sein. Ein Teilnehmer verweist darauf, dass es irritierende Gefühle auslösen kann, direkt von der Moderation angesprochen zu werden (2_EC_JP).

es kann unangenehm sein, nachgefragt zu werden. Es kann Schmerzhaftes wecken, das ich nicht sagen mag. TN muss vorbereitet sein, dass er NEIN sagen/ Aussage verweigern darf. Vertrauen in die Gruppe muss erfahren werden, was bei Ad-Hoc kaum möglich ist. Es wirkt wie ein aufdeckendes Eindringen. Johanna stellte konkrete Fragen.: Konfrontierte mit Nicht Gesagtem. Grosse Frage: Wie viel darf/soll sein? (2_EC_JP)

Auch eine andere Teilnehmerin betont, dass von der Moderation Fingerspitzengefühl gefordert ist und stellt fest, dass das zweite Erzählcafé weniger gelenkt gewesen sei. Ausserdem seien Aktivierungsmöglichkeiten unpersönlich formuliert worden (2_EC_C).

wieder deutlich klar in der Moderation, aber etwas weniger lenkend, bis auf die Intervention, als sie auf die Anfänge hingewiesen hat, die von außen kommen: Mondlandung etc. Auffordernd: «Du siehst so aus, als...» Diesmal, die Personen, die nicht reden wollten, nicht angesprochen. (2_EC_C)

Es ist denkbar, dass die Moderationsstrategien und -schwächen dem online Format geschuldet sind. Teilnehmerin N. reflektiert dies und identifiziert sich mit der Moderatorin: «Online ist es aus meiner Sicht schwieriger, den Prozess den Teilnehmenden zu überlassen (...)» (2_EC_N).

4.2 Ergebnisse aus der Analyse verbaler, paraverbaler und nonverbaler Ausdrücke

Wir haben alle Erzählcafés als Video aufgezeichnet und anschliessend Videoausschnitte ausgewählt, die die Teilnehmenden bereits vorher schriftlich bedeutsam fanden. Diese Ausschnitte wurden mit Kurznamen versehen und Kernsätze bestimmt, die Reaktionen der Teilnehmenden bewirkten. Die Reaktionen wurden auf verbale, nonverbale und paraverbale Ausdrucksformen von Empathie hin untersucht. Wir beobachteten zusätzlich sowohl die Kommunikation unter den Teilnehmenden als auch Interaktionen zwischen der Moderatorin und den Teilnehmenden. Wir wollten herausfinden, ob sich Empathieausdrücke in der Interaktion objektiv beobachten lassen.

Verbale, para- und nonverbale Signale in Online- Erzählcafés haben wir auf der Grundlage der Empathie-Ausdrucksformen nach Kupetz und Rogers bestimmt:

Empathie-Ausdrucksformen:

(aktive Beteiligung)

- sichtbare und aktive emotionale Reaktion (lächeln, weinen, gestikulieren...)
- Zugewandtes Gesicht
- Blickkontakt
- Gefühlsspiegelung in der Mimik
- Zugewandte Körperhaltung (Oberkörper, v.a. Schultern)
- Nicken
- Blick ist gerichtet und ruhig
- Paraverbale Ausdrücke (Stimmlage, Intonation, Mhm...)
- Paraphrasierung des Gehörten

Fehlender Empathieausdruck:

(Formen der Ablenkung)

- Blick ist länger als drei Sekunden vom Bildschirm abgewendet
- Reaktion auf Bewegungen im eigenen Umfeld

(Form des Unbeteiligt-Seins)

- Körperliche Abwendung
- Regungsloser Gesichtsausdruck

Unser Vorschlag ist, die beobachtbaren Empathieausdrucksformen nach Kupetz und Rogers den Empathie-Dimensionen von Braun folgendermassen zuzuordnen:

Empathie-Ausdrucksformen nach Kupetz und Rogers	Empathie-Dimensionen nach Brown
Sichtbarer emotionaler Ausdruck (u.a. Lächeln, weinen, Gestik...)	Gefühle in sich selbst wahrnehmen und anerkennen, Gefühle zurückspielen
Gefühlsspiegelung (Erzählthema)	Perspektivenübernahme
Gefühlsspiegelung (Erzählart)	Perspektivenübernahme
Zugewandte Körperhaltung (u.a. Schultern, Gestik...)	Zuhören und nicht werten
Blickkontakt: Blick ist gerichtet und ruhig	Zuhören, Gefühle in sich selbst wahrnehmen und anerkennen
Nicken	Zuhören und nicht werten

4.2.1 Filmausschnitt: «Dazugehören» (Min.: 4:50-5:46)

In diesem Gesprächsausschnitt aus dem ersten Erzählcafé wurde von einer existenziellen Frage in der Kindheit und Jugend erzählt. Wir fokussierten uns auf die Reaktionen der Teilnehmenden, als die Frage gestellt wurde: «Gehören wir dazu? Und sind wir willkommen? (Es war) wahnsinnig wichtig, dazu zu gehören.»

Alle Teilnehmenden zeigten in Mimik und Gestik eine sichtbare Anspannung während der gestellten Frage und entspannten sich, nachdem sie gehört hatten, wie es weiterging. Interessanterweise spiegelte jedoch niemand das Gehörte verbal oder paraverbal. Vielmehr wurde das der Moderatorin überlassen. Beobachten liessen sich jedoch folgende Empathie-Ausdrucksformen:

Sichtbare emotionale Reaktion (u.a. Lächeln, Weinen, Gestik...) 4/9

Zugewandte Körperhaltung (u.a. Schultern, Gestik...) 4/9

Blickkontakt: Blick ist gerichtet und ruhig 8/9

Nicken 3/9

4.2.2 Filmausschnitt: «Verlust und Abschied» (Min.: 07:30-07:49)

Im Zentrum dieser Sequenz aus dem zweiten Erzählcafé steht die Aussage: «Meine Musikfreundin ist gestorben...»

Während das Erzählthema traurig war, wurde die Tatsache mit einem Lächeln, mit sehr ruhiger Stimme und freundlich erzählt. Wir konnten beobachten, dass manche Zuhörenden anscheinend unsicher waren, auf welche der indirekten Botschaften sie reagieren sollten. Aber reagiert haben alle Teilnehmenden. Im Gegensatz zum ersten Erzählcafé gab es sogar direkte Rückfragen, was auf eine höhere Vertrautheit hindeuten könnte, wie sie sich in den Statistiken eingangs schon abzeichnete.

Beobachtbare Ausdrucksformen:

Sichtbarer emotionaler Ausdruck (u.a. Lächeln, Weinen ...) 8/8

Verbale Gefühlsspiegelung (Erzählthema) 3/8

Nonverbale Gefühlsspiegelung (Erzählart) 5/8

Zugewandte Körperhaltung (u.a. Schultern) 4/8

Blickkontakt: Blick ist gerichtet und ruhig 8/8

Nicken 3/8

4.2.3 Sequenz: «schreckliche Lebensumstände» (Min.: 11.59-12:08)

Im dritten Erzählcafé rief die persönliche Geschichte der Begegnung mit einer armutsbetroffenen und beeinträchtigten Person starke empathische Reaktionen hervor. Alle Teilnehmenden wirken betroffen von der Geschichte und waren aufmerksam. Der traurige Gesichtsausdruck der erzählenden Person stimmte mit dem erschütternden Inhalt überein. So gingen auch alle Reaktionen in die gleiche Richtung.

Als Kernsatz wählten wir: «Im Zimmer stand nur ein Waschbecken am Boden...»

Die folgenden empathischen Ausdrucksformen konnten beobachtet werden:

Sichtbarer emotionaler Ausdruck (u.a. Lächeln, weinen ...) 10/10

Gefühlsspiegelung (Erzählthema) 10/10

Gefühlsspiegelung (Erzählart) 10/10

Zugewandte Körperhaltung (u.a. Schultern) 10/10

Blickkontakt: Blick ist gerichtet (Person oder nach innen) und ruhig 10/10

Nicken 1/9

Der eindeutige und konsistente Erzählimpuls brachte auch eindeutige Empathie-Ausdrücke hervor. Zudem gingen die Teilnehmenden nochmals stärker verbal und nonverbal aufeinander ein als im ersten und zweiten Erzählcafé.

4.2.4 Filmsequenz: «Selbstoffenbarung» (Min.: 13:07-13:27)

Diese Sequenz stammt aus der gleichen Erzählung wie oben (4.2.3); die Kernaussage war: «eigentlich wollte ich etwas tun...»

Die Empathie-Ausdrucksformen waren bei allen Teilnehmenden in hohem Mass beobachtbar. Nur der Blickkontakt war hier ausnahmsweise nicht so stark ausgeprägt. Die Teilnehmenden schienen in Gedanken zu sein und nach wie vor betroffen. Bei drei Personen ist hier das Verhalten zu beobachten, dass sie "nicht-beteiligt" wirken. Ihr Blick war über mehrere Sekunden abgewandt und sie zeigten kaum Mimik.

Beobachtbare Ausdrucksformen von Empathie:

Sichtbarer emotionaler Ausdruck (u.a. Lächeln, weinen ...) 10/10

Gefühlsspiegelung (Erzählthema) 10/10

Gefühlsspiegelung (Erzählart) 10/10

Zugewandte Körperhaltung (u.a. Schultern) 10/10

Blickkontakt: Blick ist gerichtet (auf erzählende Person oder nach innen) und ruhig 4/10

Studienergebnisse:

Die vorliegende Studie beschäftigte sich mit der Frage, ob und wie sich in Online-Erzählcafés Empathie zeigt und evtl. auch gefördert wird.

Eine Teilnehmerin definierte Empathie und reflektierte ihre Erfahrung dazu so:

Es resoniert etwas in mir: wohlwollende Aufmerksamkeit, Gefühle spüren, absichtslos vertrauen, abgleichen und zur Deckung kommen können - sowohl als Empathie-Gebende, als Empathie-Nehmende und als Zuschauende. Ermutigung, sich auch verletzlich zu machen; und auch Abgrenzung und Selbstschutz üben. Es gibt Menschen, die sind feinfühler und sensibler als andere unterwegs...

Auch das beobachtend teilnehmende Forschungsteam hat Empathie im Sinne dieser Teilnehmerin in den Erzählcafés erlebt. Empathie liess sich zusätzlich methodisch beobachten und beschreiben: Ausdrücke für Empathie haben sich sowohl verbal, schriftlich als auch paraverbal und nonverbal deutlich gezeigt. U.a. hat uns erstaunt, dass wir den Blickkontakt im Online-Setting ausgiebig beobachten konnten.

Die Ergebnisse der Datenanalyse haben Empathie-Erleben und Ausdrücke von Empathie anderen gegenüber auf drei Ebenen gezeigt:

Auf der Ebene des individuellen Erlebens berichteten die meisten Teilnehmer*innen, Gefühle in den Lebensgeschichten anderer in sich selbst wiederzuerkennen und sie reflektierten

darüber, was dies mit Ihnen macht. Die Teilnehmenden wollten vor allem mehr über sich selbst, über das Thema und über einzelne noch fremde andere Teilnehmende verstehen. Sie schwangen dabei mimisch und gestisch empathisch mit den Gefühlen und Gedanken der erzählenden Teilnehmenden mit und hielten den Blickkontakt, was wir als Resonanzerleben definierten. Empathie zeigte sich auch darin, dass die Teilnehmenden verbal inhaltlich und emotional aufeinander Bezug nahmen und aneinander anknüpften. Die Teilnehmer*innen versuchten, die Perspektive der anderen Person zu bekommen und das eigene Erleben zurückzukommunizieren.

Die Studienergebnisse geben zweitens Auskunft über das Erleben der Gruppe durch die Brille der einzelnen Teilnehmer*innen. Das Erleben der Gruppe veränderte sich dabei im Laufe der Zeit: In den ersten beiden Sitzungen war zunächst das Erleben von «Du» und «Ich» wichtig. Manche suchten sogar nach den Erzählrunden zu einzelnen anderen Teilnehmenden, die ihr Interesse gefunden hatten, aktiv Kontakt. Die Gruppe als «Wir», als geschützter Ort von Zugehörigkeit, bekam jedoch erst im Laufe mehrerer Erzählcafés Bedeutung. Eine Studienteilnehmerin nannte es ein «aufmerksames Miteinander». Dieses Miteinander wuchs von Mal zu Mal, sodass wir davon ausgehen können, dass es sich lohnt, mehrere Erzählcafés in Reihe anzubieten. Wie die Gruppe als ganze wahrgenommen wurde, machten die Befragten vor allem von der Atmosphäre in der Gruppe abhängig und ob sie eine Chance fühlten, sich ohne inneren Stress einzubringen.

Die Studienergebnisse enthalten drittens auch Hinweise auf die Bedeutung der Moderation, der Rahmenbedingungen und des Online-Settings für das Gelingen empathischer Online-Erzählcafés als «geschütztem Raum».

Verlässliche Rahmenbedingungen, wie das Einhalten von Ankündigungen von einem zum anderen Mal, ein unmissverständliches Thema und eine achtsame Gesprächsführung wurden als wichtige Elemente eines «geschützten Raums» identifiziert.

Der Moderation wurde eine stabilisierende Rolle zugeschrieben und eine tragende Rolle für die Schaffung einer Atmosphäre von Respekt, Anerkennung und Wohlwollen bescheinigt. Mehrfach wurden Attribute wie Humor und Freundlichkeit als wichtig hervorgehoben, sowie das Interesse für die Teilnehmenden und deren Geschichten. Die Moderation hat im Hinblick auf empathisches Verhalten eine Vorbildfunktion. Für die Teilnehmenden war die Fähigkeit der Moderation bedeutsam, die einzelnen Geschichten miteinander zu verbinden und durch neue Impulse oder Nachfragen das Gespräch zu steuern. Gerade im Online-Setting muss genügend Raum für die verbalen und nonverbalen Reaktionen untereinander gegeben werden. Teilnehmerin N. betonte den Unterschied zur Moderation von analogen Formaten des Erzählcafés: «Online ist es aus meiner Sicht schwieriger, den Prozess den Teilnehmenden zu überlassen (...)». Gelingt dies aber, dann wollen die Teilnehmenden «immer noch mehr voneinander hören», «einfach zuhören» – und dies «ohne den Druck, aus dem Gehörten und Erzählten gleich ein Produkt oder ein Projekt entstehen lassen zu müssen».

Unsere theoretisch gestützte Annahme ist, dass Empathie ein wichtiger Bestandteil der Akzeptanz von Unterschiedlichkeit (Diversity) ist und erzählend hergestellt werden kann. Damit könnten auch Erzählcafés im Online-Setting zum gesellschaftlichen Zusammenhalt beitragen. Diese Annahme hat sich in der kleinen, exemplarischen, hier vorliegenden Begleitstudie bestätigt.

Diskussion und Ausblick

In diesem letzten Kapitel schauen wir kritisch auf den Forschungsprozess und auf das Setting des Projektes zurück. Die dabei entstehenden Fragen könnten zu weiteren Forschungsprojekten anstiften.

Alle Teilnehmer*innen dieser kleinen Studie hatten berufliche Erfahrung mit der Leitung, aber auch mit der Teilnahme an Gruppengesprächen und waren mit den Regeln der Gesprächsführung vertraut. Ein Vergleich zu Erzählcafés mit nicht "geschulten" Teilnehmerinnen und Teilnehmern könnte die Ergebnisse unserer Studie differenzieren.

Wir konnten nicht überprüfen, wie nachhaltig die in Erzählcafés nachweisbare Empathie wirkt. Ein Indikator könnte sein, ob kleinere Folgeprojekte und Begegnungen nach den Erzählcafés stattfinden. Dass fünf von neun Teilnehmenden an einem Austausch der Adressen und an einem Gemeinschaftsfoto interessiert waren, sowie dass es kleine Coachings auf den Wunsch Einzelner gab, könnte ein Hinweis auf Folgeaktivitäten sein. Die Nachhaltigkeit von Erzählcafés wäre ein interessanter Gegenstand für eine weitere Studie.

Besonders interessant wäre der Vergleich unserer Ergebnisse für Online-Erzählcafés mit den Untersuchungsergebnissen zu analog durchgeführten Erzählcafés. Bereits jetzt fielen uns aufgrund unserer Erfahrung mit beiden Erzählcafé-Formaten zwei Unterschiede besonders auf:

- Im Online-Erzählcafé wurde der Café-Teil nicht zum unkomplizierten Austausch und Weitererzählen genutzt; vielmehr nahmen sich die Teilnehmenden eine Pause vom Bildschirm, um sich zu bewegen, auf die Toilette zu gehen oder sich mit Essen und Trinken zu versorgen. Dagegen nimmt der Café-Teil in analogen Erzählcafés einen persönlich und methodisch wichtigen Stellenwert ein (vgl. Einleitung). Andererseits wurde die Möglichkeit zum themen-gerichteten Austausch in den moderierten Reflexionsrunden gleich im Anschluss an die Pause rege genutzt.
- Zum Teil waren die Erzählungen im Online-Café persönlicher, intimer und hatten eine grössere Erlebnistiefe, als das in analogen Erzählcafés beobachtet wurde. Es wäre interessant, die Annahme zu prüfen, dass die Teilnahme aus dem eigenen sicheren persönlichen Raum heraus und die Möglichkeit, sich aus der online-Situation jederzeit zurückziehen zu können, gleichzeitig auch mehr Sicherheit und Vertrauen schafft. Das legen gegenwärtige Studien zu Online-Beratungssettings im Kontext von Gesundheitsversorgung und Psychotherapie nahe.

Literatur

- Altmann, Tobias (2015): *Empathie in sozialen und Pflegeberufen: Entwicklung und Evaluation eines Trainingsprogramms*. Wiesbaden: Springer.
- Batson, C. Daniel (2009), "These things called empathy: Eight related but distinct phenomena", In: Jean Decety / William Ickes (Hrsg.), *The social neuroscience of empathy*, Cambridge/MA: MIT Press, 3-15.
- Boothe, Brigitte / Kohn, Johanna (2022): „Erzählen für die Zukunft: Eine narrativ-psychologische Sicht auf das, was im Erzählcafé passiert“, in: Gert Dressel / Johanna Kohn / Jessica Schnelle (Hrsg.), *Erzählcafés: Einblicke in Praxis und Theorie*, Weinheim: Beltz Juventa, 296-305.
- Brown, Brené (2020): Integration Idea Empathy, https://brenebrown.com/wp-content/uploads/2021/09/Integration-Ideas_Empathy_092221-1.pdf (Zugriff 25. Okt. 2022).
- Butrus, Ninawa / Witenberg, Rivka T. (2013): "Some personality predictors of tolerance to human diversity: the roles of openness, agreeableness, and empathy", *Australian Psychologist* 48, 290–298 (<https://aps.onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1742-9544.2012.00081.x>).
- Decety, Jean (2011): "Dissecting the neural mechanisms mediating empathy", *Emotion review* 3:1, 92-108.
- Decety, Jean / Holvoet, Claire (2021): "The emergence of empathy: A developmental neuroscience perspective", *Developmental Review* 62, article 100999 (<https://doi.org/10.1016/j.dr.2021.100999>).
- Dragolov, Georgi / Ignácz, Zsófia / Lorenz, Jan / Delhey, Jan / Boehnke, Klaus (2014): *Radar gesellschaftlicher Zusammenhalt: Messen was verbindet*. Gütersloh: Bertelsmann Stiftung.
- Dressel, Gert (2020): „Schreiben, Erzählen und Zuhören: Elemente einer Sorgeskultur“, in: Gert Dressel / Edith Auer / Günter Müller / Barbara Pichler / Elisabeth Reitingner (Hrsg.): *Who cares? Geschichten übers Sorgen, Betreuen und Pflegen*. Esslingen: hospiz, 159-168.
- Kohn, Johanna (2020): „Wir sind, was wir erzählen: Erzählcafés als Bildungsanlässe für betagte Menschen“. *EB – Erwachsenenbildung* 2020:4, 154-157.
- Konrad, K. (2020). *Lautes Denken*. In: Günter Mey / Katja Mruck (Hrsg.), *Handbuch Qualitative Forschung in der Psychologie*. Springer, Wiesbaden (https://doi.org/10.1007/978-3-658-26887-9_41).
- Kuckartz, Udo (2016): *Qualitative Inhaltsanalyse: Methoden, Praxis, Computerunterstützung*, 3. Aufl., Weinheim/Basel: Beltz.
- Kupetz, Maxi (2016): *Empathie im Gespräch: Eine interaktionslinguistische Perspektive*, Tübingen: Stauffenburg.
- Lindsey, Alex P. / King, Eden B. / Hebl, Mikki / Levine, Noah (2015): "The impact of method, motivation, and empathy on diversity training effectiveness", *Journal of business and psychology* 30:3, 605-617.
- Netzwerk Erzählcafé (o.J.), <https://www.netzwerk-erzaehlcafe.ch> (Zugriff 25. Okt. 2022).
- Richter, Ralph / Rohnstock, Nepomuk (2016): „Der Erzählcafé als Verfahren strategischen Erzählens. Konzeptionelle Voraussetzungen und empirische Gestalt am Beispiel des

Projektes Lausitz an einen Tisch“. DIEGESIS. Interdisziplinäres E-Journal für Erzählforschung 5.2. 84-100 (<https://www.diegesis.uni-wuppertal.de/index.php/diegesis/article/download/246/346>).

Vom Lehn, Dirk (2018): *Ethnomethodologische Interaktionsanalyse: Videodaten analysieren und die Organisation von Handlungen darstellen (Standards standardisierter und nichtstandardisierter Sozialforschung)*, Weinheim/Basel: Beltz Juventa.