



## INHALTSVERZEICHNIS

## SEITE

1 LERNEN LERNEN.....	2
2 SOZIALES LERNEN.....	5
3 GRUNDLAGEN DER GESPRÄCHSFÜHRUNG.....	6
3.1 KOMMUNIKATION ALLGEMEIN.....	6
3.2 KOMMUNIKATIONSMODELL „EISBERG“ .....	12
3.3 DIE VIER SEITEN EINER NACHRICHT .....	15
3.4 VOM ZUHÖREN ZUM AKTIVEN ZUHÖREN .....	22
3.5 WAHRNEHMUNG – VERMUTUNG - EMPFINDUNG.....	37
3.6 KÖRPERSPRACHE .....	38
3.7. GRENZEN.....	39
3.8 PSYCHOHYGIENE.....	44
3.9 SELBSTBILD – FREMDBILD .....	49
3.10 FEHLERKULTUR.....	52
3.11 FEEDBACK .....	54
4. GRUNDZÜGE DER GESPRÄCHSFÜHRUNG/-FORMEN.....	56
4.1 BIOGRAFIEZENTRIERT.....	56
4.2 GEWALTFREI.....	58
4.3 PERSONENZENTRIERT .....	62
4.4 DEESKALIEREND .....	63
5 GRUNDZÜGE EINER FALL- UND/ODER TEAMBESPRECHUNG: VORBEREITUNG/MITWIRKUNG/PRÄSENTATION .....	67
6 KRISE UND KRISENINTERVENTION.....	69
6.1 DEFINITIONEN.....	69
6.2 KRISEN ÄLTERER MENSCHEN .....	72
6.3 KRISENINTERVENTION.....	74
6.4 INTERVENTION BEI TRAUMATISCHEN KRISEN .....	77
6.5 BELLA – KRISENINTERVENTION KURZ GEFASST (P. LAHNINGER, I. LEMBDEN) .....	77
6.6 KRISEN UND SUIZIDGEFÄHRDUNG.....	79
7 LITERATURVERZEICHNIS .....	83

i



## Kennenlernen

Notieren Sie auf diesem Blatt zehn Fragen, die Ihr Interviewpartner Ihnen stellen soll, damit er Sie gut kennenlernt. Welche Fragen muss er Ihnen stellen, damit er weiß wer Sie sind?

1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
Name:	Datum:	Interviewpartner:

1



## 1 LERNEN LERNEN

Wir lernen unser ganzes Leben. Unter Lernen verstehen wir die relativ dauerhafte Veränderung im Verhalten und im Wissen eines Menschen aufgrund von Erfahrung.

Einerseits lernen wir **bewusst (= intentionales Lernen)**, in dem wir uns selbst sagen: „jetzt lerne ich“ – wie ZB. In Heimhilfe-Ausbildungen oder in Fremdsprachen-Kursen oder in dem wir uns selbst etwas beibringen, wenn wir uns YOUTUBE-Videos über ein Hobby ansehen.

Andererseits lernen wir **unbewußt (=inzipientelles oder latentes Lernen)**, in dem wir andere beobachten oder Erfahrungen sammeln. Bereits sehr früh in der Lerntheorie wurde das Lernen durch Beobachtung als wichtige Lernstrategie eines Menschen erkannt und Lord Chesterfield (1694-1773) meinte: „In Wahrheit sind wir mehr als die Hälfte dessen was wir sind, durch Nachahmung“.

Ende des 19. Jahrhunderts wurden die ersten wissenschaftlichen Experimente zum Lernen und Vergessen durchgeführt. Herrmann Ebbinghaus, ein deutscher Psychologie-Professor, zeigte experimentell, dass wir sinnloses Lernmaterial sehr schnell vergessen (Dies gilt auch für Lernmaterial, das wir nicht verstanden haben! Bis zu 80 Prozent des nicht verstandenen gelernten Stoffes vergessen wir innerhalb von 24 Stunden! Deshalb: immer im Kurs bzw. Ausbildung nachfragen, falls etwas nicht klar ist!). Die **Ebbinghaus'sche Vergessenskurve** gilt bis heute und wurde immer wieder bestätigt (siehe die Abbildung 1)

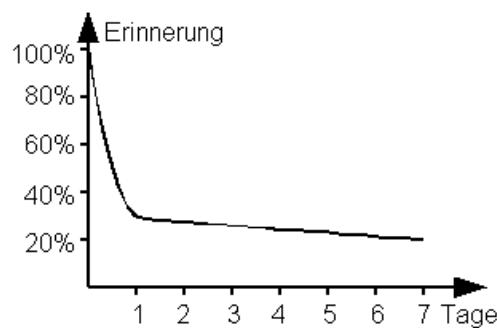


Abbildung 1. Die Ebbinghaus'sche Vergessenskurve

Anfang des 20. Jahrhunderts wurden zwei Formen des Lernens genauer untersucht: Das **klassische Konditionieren** (ein bisher unbedeutender Reiz wird mit einem Reiz gekoppelt, der einen Reflex auslöst und damit an Bedeutung gewinnt, wichtigster Forscher: Iwan Pavlov). Wenn vor dem Essen eine Glocke läutet, rinnt uns das Wasser bereits im Mund zusammen, denn wir haben gelernt: auf die Glocke folgt ein gutes Wiener Schnitzel oder ein köstlicher Spinat.

Das **operante Konditionieren** (Ein Verhalten wird im Nachhinein gelobt oder bestraft und wird daher immer öfters gezeigt bzw. vermieden, wichtigster Forscher: Burrhus Frederic Skinner) ist eine Form des Lernens, das wir sehr oft bei Kindern anwenden. Bastelt zB ein Kind eine schöne Puppe, wird es dafür nachher gelobt. Dadurch lernt das Kind: Wenn ich etwas Tolles bastle, bekomme ich Aufmerksamkeit von meinen Eltern. Dies gilt aber nicht nur für positive Verhaltensweisen! ZB. Kennen sehr viele von uns die Situation, dass Kinder gerne vor Supermarktkassen schreien, toben, quengeln. Um sie zu „beruhigen“ bekommen sie dann von ihren Eltern noch eine Süßigkeit bei der Kassa „geschenkt“. Dadurch lernt das Kind: Wenn ich mich vor einer Kassa auffällig verhalte, bekomme ich etwas Gutes -> das Kind wird somit das Verhalten immer öfters zeigen. Die effektivste Form dieses Verhalten wieder zu verlernen, ist die Ignoranz durch die Eltern (auch wenn dies in dieser Situation oft sehr unangenehm ist). Nach spätestens 7x konsequentes Ignorieren, zeigt das Kind nicht mehr dieses auffällige Verhalten. Beide Formen des Lernens wurde an vielen Lebewesen erprobt (Pferde, Affen, Hunde, Fische, Menschen).

Mitte des 20. Jahrhunderts beschäftigte man sich vor allem mit dem **Lernen durch Beobachtung** (wichtigster Forscher: Albert Bandura). Diese Form des Lernens ist besonders effizient, denn wenn eine Person etwas lernt und andere Personen diese beobachten, lernen die Beobachter mit! Gut zu beobachten ist dieses Phänomen, wenn neue Sprüche oder Moden im Fernsehen gezeigt werden, diese werden gern nachgeahmt – sowohl im positiven, wie im negativen Sinne.

Bis heute werden auch **die biologischen Grundlagen** des Lernens erforscht. Aus biologischer Sicht wird **Lernen als Aufbau von Verbindungen zwischen zwei oder mehreren Nervenzellen** gesehen. Diese Vernetzung findet im gesamten Gehirn statt und erfolgt dynamisch. D.h. Verbindungen, die nicht mehr gebraucht werden, entwickeln sich zurück, jene die oft verwendet werden, verstärken sich. Das Wissen kann somit als Netzwerk im Gehirn angesehen und nicht spezifisch lokalisiert werden. Dies hat einen ganz großen Vorteil: wenn das Gehirn eine kleine Schädigung davonträgt, wird dadurch nicht das Wissen automatisch gelöscht, sondern kann an anderer Stelle wieder abgerufen bzw. trainiert werden (Wichtig bei Schlaganfällen)! Dieses Training ist vor allem in den ersten 21 Tagen nach der Verletzung sehr effektiv.

**Lernzeit.** Die beste Uhrzeit zum Lernen für die Mehrheit der Menschen ist **von 8 bis 12 Uhr und von 18 bis 22 Uhr**. Das stärkste Leistungstief zeigt sich um 4 Uhr in der Früh und um 15 Uhr am Nachmittag. Zu diesen beiden Zeitpunkten sollte man nicht lernen. Aus der Arbeitspsychologie ist bekannt, dass zu beiden Zeitpunkten die meisten Arbeitsunfälle (und Verkehrsunfälle!) passieren. Frühaufsteher sollten etwas früher zum Lernen beginnen und auch früher das Lernen beenden. Spätaufsteher sollten 2h später ihre Lernzeiten einplanen.

Es gibt sehr viele *Lernstrategien*. Im Folgenden soll die sogenannte **SQ3R-Methode** vorgestellt werden, die für den Alltag recht nützlich ist.

### Survey

Überblick über den ganzen Text (Buch). Überschriften, Aufbau.

Zuerst beginnt man mit dem Durchblättern des Skriptums, sieht sich Überschriften und Abbildungen an. Dadurch wird das sogenannte latente Lernen gefördert. (hierfür kann man sich ruhig 5 Minuten Zeit nehmen).

4

### Question

Mögliche Fragen zum Abschnitt formulieren.

Nachdem man das Skriptum durchgeblättert hat, schreibt man auf einem leeren Zettel Fragen auf, die in dem Skriptum beantwortet werden könnten. (dafür nimmt man sich wiederum ca 5 Minuten Zeit)

### Read

Jetzt wird der Text abschnittsweise gelesen. (ca 30 Minuten )

### Recite

Nach jedem Abschnitt sollte dieser rekapituliert, also darüber nachgedacht werden. (ca 5-10 Minuten). Man kann den Text auch aufsagen – z.B. einer guten Freundin erzählen, was man gerade gelesen hat, oder – wenn man keinen Menschen „bei der Hand hat“, kann man es auch seinem Schoßhund erzählen.

### Review

In diesem Bereich sollte man darüber nachdenken, wie der Abschnitt zum Gesamtrahmen und mit den anderen Abschnitten zusammenhängt und wie man das Gelernte praktisch anwenden könnte. Z.B. wie könnte ich das Gelernte in meinem Arbeitsalltag als Heimhilfe einsetzen?

Nach dieser Einheit sollte man sich eine Pause gönnen. Diese kann bis zu 15 Minuten betragen. Man sollte aber niemals länger als 4 Stunden lernen, da sonst das Lernen ineffizient wird. Pro Tag sollte es auch nur 2 lange Blöcke geben (einen am Vormittag und einen am späteren Nachmittag / Abend).

## 2 SOZIALES LERNEN

5

Im Laufe unseres Lebens lernen wir auch die Werte, Normen und Regeln unserer Gesellschaft (Kultur) in der wir leben. In den ersten Lebensjahren lernen wir diese durch klassische und operante Konditionierung und in weiterer Folge durch Kommunikation und Lernen durch Beobachtung. Diese Form des Lernens findet ständig statt, da sich einerseits die Gesellschaft verändert, aber auch die Technik und die Möglichkeit, mit anderen in Beziehung zu treten. Bis Ende des 20. Jahrhunderts war das Telefon ein wichtiges Medium, um akustisch mit sehr weit entfernten Menschen in Kontakt zu treten. Heute können sehr leicht mit Videochats und Übersetzungsprogrammen Menschen aus den verschiedensten „Winkeln“ der Welt mit einander kommunizieren.

Weiters spielt beim sozialen Leben auch die Lebenserfahrung und die unterschiedlichen Bedürfnisse des Menschen im Lebensalter eine große Rolle. Wer öfters in Kontakt mit neuen Menschen (Fremden) kommt, kann leichter neue Beziehungen aufbauen und kann auch leichter seine Bedürfnisse und Rechte ausdrücken. Soziale Kompetenz wird durch Erfahrungen gelernt.

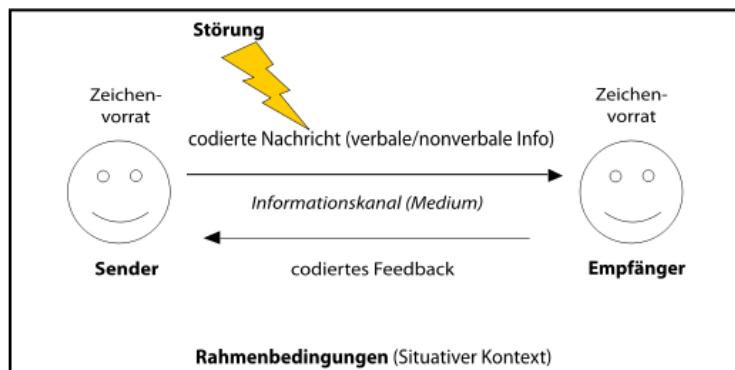
## 3 GRUNDLAGEN DER GESPRÄCHSFÜHRUNG

### 3.1 KOMMUNIKATION ALLGEMEIN

Die Grundlage jedes menschlichen Zusammenlebens ist die Kommunikation. Ein Leben ohne Kommunikation ist nicht möglich. Paul Watzlawick drückte das so aus: „Man kann nicht nicht kommunizieren!“

Kommunikation ist der Austausch, die Vermittlung und Aufnahme von Informationen zwischen Menschen. Zu jeder Kommunikation gehört ein Sender, ein Kanal und ein Empfänger. Der Sender codiert seine Information in bestimmten Zeichen (Wörter, Sätze, Mimik, Gestik, ...), die er nach bestimmten Regeln miteinander verknüpft und über einen bestimmten Kanal (Repräsentationssystem, Sinnesorgan) sendet. Vom Empfänger wird die gesendete Information decodiert.

6



- Sender=der, der etwas mitteilen will, sendet eine Nachricht, verschlüsselt
- Kanal=Sprache, Zeichen, Schrift, Gestik, Mimik
- Empfänger=der, der die Nachricht entschlüsselt und ein Feedback gibt

In diesem System können in jedem Teil Störungen auftreten. Mögliche Störungen beim Sender sind zum Beispiel Sprachfehler (z.B. nach einem Schlaganfall), andere Sprache, ... der Kanal ist vor allem bei modernen Kommunikationssystemen manchmal aufgrund technischer Schwierigkeiten gestört, eine mögliche Störung beim Empfänger ist jede Art von Hörfehler.

Dazu kommt, dass das momentane Kommunikationsgeschehen durch verschiedene Faktoren beeinflusst wird:

- Die Situation
- Die soziokulturellen Bedingungen (Werte, Normen, Gruppendruck, ...)
- Verschiedene Merkmale der Kommunikationspartner wie z.B.:
  - Die Position und die dadurch bestimmte Rolle (Freund-Freund; Chef – Angestellte; Lehrer – Schüler; Sanitäter – Patient; Heimhilfe – Klient, ...).
  - Persönlichkeitseigenschaften (Intelligenz, Bedürfnisse, Erwartungen, Erfahrungen)
  - Allgemeine Fähigkeit für Kommunikation (Beherrschung der Sprache, Kontaktfähigkeit)
  - Die Anzahl der Kommunikationspartner

7

Kommunikation erfüllt für den Menschen wichtige Funktionen. Sie dient der Herstellung und Aufrechterhaltung von Beziehungen zwischen den Menschen und regelt das Zusammenleben. Durch den Informationsaustausch und die wechselseitige Beeinflussung erfährt der Einzelne, was von ihm erwartet wird, und welche Norm- und Wertvorstellungen er erfüllen soll, um ein geregeltes Zusammenleben zu ermöglichen.

Obwohl Kommunikation eine Alltagstätigkeit ist, die jeder beherrscht, kommt es doch sehr häufig zu Kommunikationsproblemen oder zu unterschiedlichen Interpretationen von Gehörtem.



Dazu ein Beispiel:

Bitte beantworten Sie zum nachfolgenden Text die folgenden Fragen

Lebt die Frau allein oder in einem Haus mit ihren Kindern?
Ist die Frau eher ordentlich oder unordentlich?
Hat sie in der Wohnung ein Badezimmer?
Ist sie eher arm oder eher wohlhabend?
Ist sie krank oder gesund?
Ist sie ein eher pessimistischer oder eher ein optimistischer Mensch?

8



## Hier der Text

Sie erhebt sich mit schmerzendem Rücken, schlüpft in die ausgetretenen Pantoffeln und wankt ins Bad. Die ersten Schritte nach dem Aufwachen sind ungelenk wie die eines Kindes, das gehen lernt – schaukelnd von einem Bein auf das andere. Oft sind die Schmerzen stark, im Knie, im Rücken; der Rücken will sich nicht so schnell aus der Schlaflage in die Senkrechte bequemen. Es dauert eine Weile, bis sich das alles zusammengerüttelt hat, Knochen und Muskeln und Sehnen, es passt ja nicht mehr gut ineinander, hat sich verzogen, altes Gebälk, in dem es kracht.

Vom Bad in die Küche, zum Gasherd, wo sie – in abgemessener Menge – das Kaffeewasser aufsetzt. Sie frühstückt so, wie sie aus dem Bett kommt, je nach der Jahreszeit angezogen, im dünnen Nachthemd im Sommer, im warmen Morgenrock im Winter. Die Küche ist ungeheizt. Auf der weißen Tischplatte eine braune Tasse, womöglich vom Vortag stehengeblieben. Gelegentlich stellt sie auch Teller und Untertasse hin, aber warum denn die Umstände?

Von Zeit zu Zeit denkt sie an den Ersatz dieser Keramik mit den abgestoßenen Ecken, an den Erwerb eines neuen, heilen Geschirrs, und niemand würde es ihr verdenken, wenn sie sich das gönnte. Aber sie meint, wie bei allem, dass es sich nicht mehr lohnt für die paar Jahre, und wohin mit dem alten Geschirr? Sie brächte es ja doch nicht über sich, es zum Abfall zu werfen. Brauchbar ist es ja noch, nur eben nicht mehr ansehnlich.

Schließlich lässt sie es also, auch vom beschädigten Teller schmeckt ihr das Brot sehr gut. Seit dem vergangenen Abend hat sie sich kindisch darauf gefreut. (**Ende des Textes**)

Dieses einfache Beispiel zeigt, wie schnell sich jeder Teilnehmer ein Bild von dieser Frau gemacht hat. Dieses Bild ist bei jedem von uns vom sogenannten individuellen Hintergrund geprägt. Dieser individuelle Hintergrund setzt sich aus

- Gedanken
- Gefühlen
- Bedürfnissen
- Interessen
- Absichten
- Motiven
- Vorinformationen
- Erwartungen
- Usw.

zusammen und ist von den bisherigen Erfahrungen und der jeweiligen Situation abhängig. Gemeinsam bilden all diese Faktoren auch die Identität. Dieser individuelle Hintergrund ist sehr kompliziert und für den Gesprächspartner immer nur teilweise einsichtig.

Keine Lebensgeschichte – und damit auch keine Identität, kein individueller Hintergrund gleicht einer anderen auf's Haar. Im unterschiedlichen individuellen Hintergrund sind bereits viele Konflikte angelegt.

Das, was zwischen der beabsichtigten Information und der empfangenen Situation ist, nennt man den **Verzerrungswinkel der Kommunikation**. Die beabsichtigte Information ist nie mit der wahrgenommenen Information identisch. Je größer der Verzerrungswinkel der Kommunikation ist, desto mehr Konflikte tauchen auf. Dazu sagt Paul Watzlawick: „Wahr ist nicht was A sagt, sondern was B hört.“

Nicht zuletzt deshalb ist es auch wichtig, sich der Erwartungen, die man an eine bestimmte Situation, an eine bestimmte Person, an ein Dienstverhältnis, ... hat, bewusst zu sein. Habe ich diese für mich überlegt, weiß ich viel eher, warum ich auf einmal unzufrieden, enttäuscht, verärgert, ... bin. Oft liegt es daran, dass nicht ausgesprochene Erwartungen diese Gefühle hervorrufen.

### Erwartungen

Jeder Mensch hat Erwartungen, egal ob ehrenamtlicher Mitarbeiter des Roten Kreuzes, Heimhilfe oder Ordinationsgehilfe. Der Helfer steht im Spannungsfeld zwischen den Erwartungen des Patienten/Klienten, der Angehörigen des Patienten/Klienten, der Organisation und den eigenen Erwartungen. Diese sind, genauer betrachtet, folgende (keine vollständige Aufzählungen (!)):

### Erwartungen des Patienten/Klienten an den Helfer

Gut betreut werden	Verständnis	Respekt
Vertrauen können	psychische Betreuung	Aufmerksamkeit
Gespräche führen, zuhören	Abstand	Zwendung
Freundlichkeit	alle Zeit der Welt	Motivation
Ehrlichkeit	Schweigepflicht	Körperpflege
Pünktlichkeit	Regelmäßigkeit	Sauberkeit
Professionelle Hilfe	gesunder Hausverstand	Kreativität
Sicheres Auftreten	Flexibilität	Verlässlichkeit
Neugkeiten	Bereitschaft, in Notsituationen kompetent zu helfen	

## Erwartungen der Angehörigen an den Helfer

Die Erwartungen der Angehörigen decken sich größtenteils mit den Erwartungen des Patienten selbst. Sie lassen sich vielleicht mit *bestmögliche Versorgung* zusammenfassen.

## Erwartungen des Helfers an den Klienten

In Wohnung hineinkommen	Zusammenarbeit/Kooperation	Respekt
Keine Vorurteile (Ausländer)	genaue Angabe der Wünsche	Freundlichkeit
Verständnis gegenüber Helfer		
(Vorschriften)		

11

## Erwartungen des Helfers an die Organisation

Information über Klienten	Ehrlichkeit
Gut durchdachte Route	gute Gesprächsbasis
Teamleitung als Hilfe bei Streitigkeiten (zwischen Kollegen,	Teambesprechungen mit Neuigkeiten, Informationen über Kurse, Dienste auf freiwilliger Basis
zwischen Klienten und Heimhilfe)	

## Erwartungen der Organisation an den Helfer

Pünktlichkeit beim Klienten	Aufmerksamkeit beim Klienten
Ehrlichkeit	Dokumentation
Offenheit	Zusammenarbeit mit anderen
Sauberkeit	rücksichtsvoll sein
Verantwortungsgefühl	Teamgeist
Verschwiegenheit	Flexibilität
Einhaltung der Vorschriften	

Ein Beispiel, wie unterschiedlich die Interpretation einer Situation sein kann, gibt folgendes Beispiel:

### Nina und der Sauhaufen

von Renate Welsh

Die Mutter trägt frisch gewaschene Wäsche in Ninas Zimmer.

Als sie herauskommt, hat sie ihr Gewittergesicht aufgesetzt.

„Nina!“ ruft sie. „Räum sofort auf da drin! So ein Sauhaufen!“

12

Nina geht in ihr Zimmer.

Die Puppen liegen auf dem Teppich – die schauen den Stofftieren zu.

Die Bausteine liegen auf dem Teppich – die sollen ein Turm werden.

Die Bilderbücher liegen auf dem Teppich – die will Nina anschauen.

Die Autos liegen auf dem Teppich – die parken da.

Ein blau-weißer Ringelsocken liegt auch auf dem Teppich – der ist eine Schlange!

Papierschnipsel liegen auf dem Teppich – die sind das Futter für die Schlange.

„Ich sehe keinen Sauhaufen!“ ruft Nina in die Küche.

### 3.2 KOMMUNIKATIONSMODELL „EISBERG“

Kommunikation verläuft auf zwei Ebenen:

- auf der Sachebene
- auf der Beziehungsebene

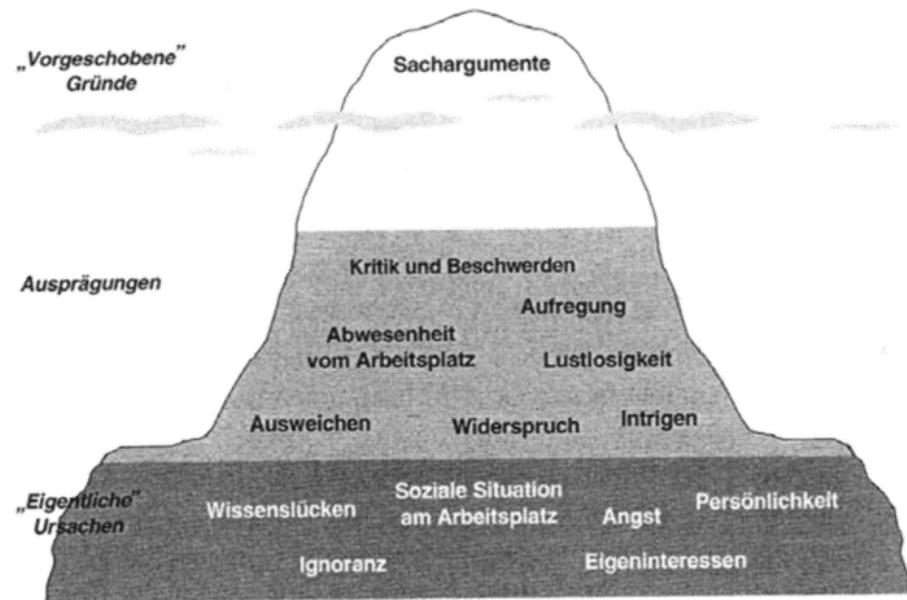
Der kleinere Teil, der aus dem Wasser ragt, ist sichtbar und stellt die Sachebene dar. Auf der Sachebene liegt die verbale Kommunikation. Sie ist weitestgehend bewusst und beabsichtigt. Sie beinhaltet das Thema eines Gesprächs, ist also bestimmt durch Daten, Fakten, Argumente, Informationen, Ziele, Reflexionen... .

Der größere Teil ist aber nicht sichtbar und stellt die Beziehungsebene dar. Auf der Beziehungsebene liegt vor allem die nonverbale Kommunikation, die größtenteils unbewusst und unbeabsichtigt geschieht. Dort liegen Gefühle, Stimmungen, persönliche Beziehungen zum Gesprächspartner (Sympathie, Hierarchie, Vorurteile, ...), sowie Beziehungen zum Gesprächsthema (Interesse, Wissen, Kompetenz) und zur Ausdrucksweise (Reizwörter). Beeinflusst wird die Beziehungsebene von inneren Faktoren (Tagesverfassung) und äußeren Faktoren (Zeit, Ort, ...), unbewusst ausgedrückt wird vieles über die Körpersprache.



Dieses Modell zeigt ganz besonders deutlich, dass es keine rein sachlichen Gespräche geben kann, sondern dass immer auch die Beziehungsebene eine wichtige Rolle spielt, ja sogar die Basis jeder Kommunikation darstellt. Gibt es mit einem Gesprächspartner bei Sachthemen immer wieder Probleme, so sollte man sich einmal ganz bewusst die Beziehungsebene ansehen. So lässt sich der Konflikt vielleicht eher lösen.

Wie wichtig die Beziehungsebene ist, zeigt sich auch in folgender Geschichte:



### Mit jedem Redest Du anders – eine wahre Geschichte

Aus dem Sprachbastelbuch (Jugend und Volk, 1975)

„Die Kinder müssen auf ihre Eltern hören“, sagt der Vater zu Hubert. Hubert hört auf seine Eltern. Hubert hört besonders auf seinen Vater. Er hört zu, wie der Vater mit den Leuten redet.

Der Vater redet mit einer Dame, die auf seinem Zahnarztstuhl sitzt – der Vater ist nämlich Zahnärzt. Er will der Dame einen Zahn ziehen.

„Gnädigste“ sagt der Vater zu der Dame. „So, so, so, gleich werden wir's haben. Nur ein Stich, ein winziger. S'Munderl ein bissel mehr aufmachen, danke. S'Kopferl mehr zurück, danke. Herrliches Wetter heute, nicht? So, haben sie was gespürt?“

Der Vater hat eine Sprechstundenhilfe. Sie heißt Fräulein Gabriele.

„Hopp – hopp – hopp“, sagt der Vater zu Fräulein Gabriele. „Zweier links oben. Sechser rechts unten. Tupfer. Spülen. Letztes Röntgenbild. In vierzehn Tagen wieder.“

Der Vater trifft die Brau Blaha auf dem Gang. Die Frau Blaha hat sich wieder einmal über die Kinder im Haus ärgern müssen.

„Grüß Gott, grüß Gott“, sagt der Vater zu Frau Blaha. „Fratzen sind das, schrecklich nicht? Und einen Lärm machen die! Fast so wie ihr Kater, wenn er auf dem Dach heult. Na, und was macht der dritte von links? Nein, nicht der Zahn – der Kaktus auf ihrem Fensterbrett. Er setzt schon Blüten an? Gratuliere Frau Blaha. Ja, für Kakteen braucht man halt auch die richtigen Hände“.

Im Hof sieht der Vater die kleine Miriam. Sie ist die Tochter des Hausmeisters und kommt aus der Türkei. „Servus, Miriam“, sagt der Vater zu ihr, „na, du schon wieder brav gelernt? Du brav lernen, fest lernen, dann du was werden, Miriam! Gerne in die Schule gehen? Ja?“

14

Wenn der Vater im Auto sitzt, redet er über die anderen Autofahrer. „Sauschädel, depperter!“ sagt der Vater beim Auto Fahren. „Aff, blöder! Esel Kuh, du blinde! So was gehört verboten! Trampel da vorne! Idiot da hinten!“

Der Vater beugt sich über die kleine Sophie-Charlotte. Sie liegt im Kinderwagen und strampelt. Sie will heraus genommen werden und schreit.

„Ei-ei-ei“, sagt der Vater zu Sophie-Charlotte. „Neineinein, nicht weiniweini, lachilachi! Baaves Mädi sein, baav, nicht schreilischreili, lachilachi!“

Der Vater redet auch mit der Mutter.

„Müde“, sagt der Vater zur Mutter. „Müde. Das Bier ist zu kalt! Was ist denn heute im Fernsehen?“

Der Vater ruft Hubert. Er will ihm die Fingernägel schneiden.

„Los, Bursche! Sei ein Mann“, sagt der Vater zu Hubert. „Zuck nicht! Halt dich gerade! Hast du heute schon alle Aufgaben gemacht? Nur keine Müdigkeit vorschützen! Immer fest drauflos! Du bist ja kein Baby mehr! Kopf hoch! Aus dir soll ein Mann werden! Donnerwetternochneinmal!“

„Vati“, sagt Hubert. „Jetzt habe ich ganz genau auf dich gehört. Mit jedem Menschen redest du anders.“

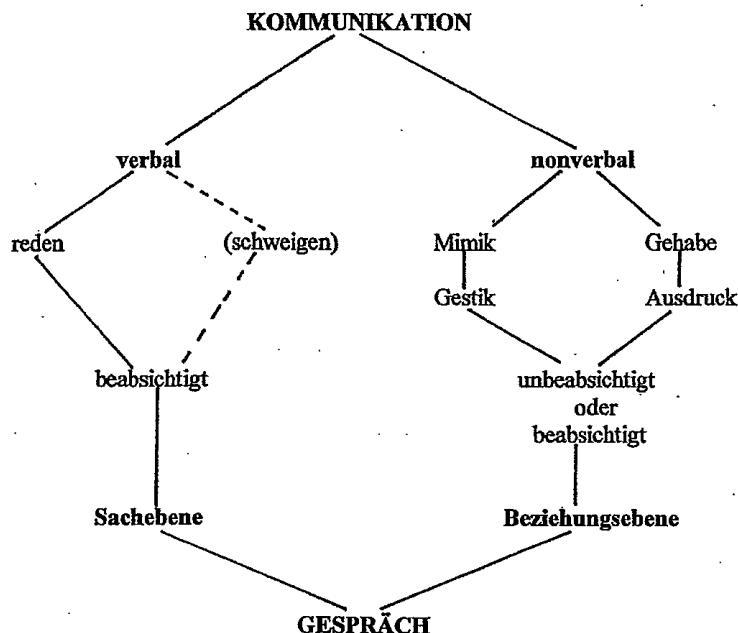
„Wie redest du in Wirklichkeit?“

„Wie bitte?“ fragt der Vater erstaunt.

„Wie redest – normal?“ fragt der Hubert.

Der Vater denkt nach. „Weiß ich auch nicht“, sagt der Vater.

Nun lässt sich Kommunikation zunächst einmal so darstellen:



15

### Die drei Grundsäulen der Kommunikation

Sie heißen:

**Akzeptanz** – den anderen akzeptieren, wie er ist

**Empathie** – sich in den anderen hineinversetzen, einfühlen

**Kongruenz** – das was ich denke und fühle stimmt mit dem Gesagten überein

### 3.3 DIE VIER SEITEN EINER NACHRICHT

Die Informationsübermittlung ist manchmal deshalb so schwierig, weil jede Nachricht nicht nur eine „objektive“ Bedeutung hat, sondern auch vier verschiedene Inhalte hat. Diese vier Seiten einer Nachricht hat Friedrich Schulz von Thun durch die Analyse vieler Gespräche entdeckt und folgendermaßen genannt:

<p><b>Sachinhalt:</b> Worüber ich rein sachlich informieren will, im allgemeinen wenig störanfällig.</p> <p><b>Appellinhalt:</b> Wozu ich jemanden veranlassen möchte (kaum etwas wird „nur so“ gesagt, man will immer irgendwie Einfluß nehmen, teilweise offen, teilweise versteckt → Manipulation)</p> <p><b>Beziehungsinhalt:</b> Wie ich zum Empfänger stehe, welche Beziehung ich zu ihm habe → gewählte Formulierung, Mimik, Tonfall → besonders störanfällig</p> <p><b>Selbstoffenbarungsinhalt:</b> Was ich in der Nachricht von mir selbst kundgebe: Freiwillig=Selbstdarstellung Unfreiwillig=Selbstenthüllung</p>	 <p><b>SACHINHALT</b> Worüber ich informiere „Die Ampel ist grün“</p> <p><b>SELBSTKUNDGABE</b> Was ich von mir kundgebe „Ich habe es eilig!“</p> <p><b>APPELL</b> Wozu ich dich veranlassen möchte „Gib Gas!“</p> <p><b>BEZIEHUNG</b> Was ich von dir halte und wie wir zueinander stehen „Du passt nicht auf. Du brauchst meine Hilfe.“</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Störanfällige Seiten der Nachricht: der Sender versucht, sich von der besten Seite zu zeigen und entwickelt Techniken der Selbstverbergung

Was Menschen wirklich meinen und sagen, ist also schwer zu erkennen. Eine Nachricht allein lässt zuviel Spielraum für Fantasien und Spekulationen übrig. Dieses Modell ist vor allem in Konfliktsituationen ein wichtiges Klärungsinstrument, um Irritationen und Störungen rascher wahrzunehmen, zu analysieren und zu beheben.

So wie jede Nachricht mehrere Seiten hat, wird das Gehörte auch unterschiedlich wahrgenommen: Der Mensch hört mit verschiedenen Ohren.

**Sachohr:**

bemüht sich, den sachlichen Inhalt herauszuhören

**Appellohr:**

leitet aus dem Gesagten für sich ab: „Was muß ich jetzt daher tun?“

**Beziehungsohr:**

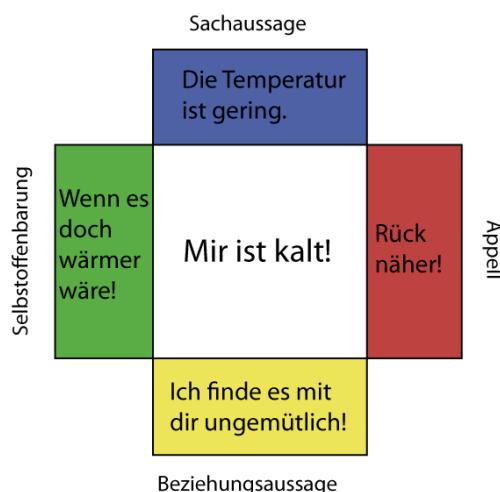
möchte ständig aus dem Gesagten heraushören, welche Beziehung der Gesprächspartner zu ihm hat

17

**Selbstoffenbarungsohr:**

möchte immer heraushören, was der Gesprächspartner mit dem Gesagten über sich mitteilt.





18

Hier nun einige Beispiele für Sie – formulieren Sie in direkter Rede, was der Sprecher alles sagen könnte!

**Arzt zur Ordinationsgehilfin: „Es ist kein Kaffee mehr da!“**

Sachinhalt	
Beziehungsinhalt	
Selbstoffenbarungsinhalt	
Appellinhalt	

**Mutter zum Kind vor dem Spielengehen:  
„Kinder, die ihre Mutti mögen, machen sich nicht schmutzig!“**

Sachinhalt	
Beziehungsinhalt	
Selbstoffenbarungsinhalt	
Appellinhalt	

19

**Experte zum Journalisten im Publikum: „Können sie mir geistig folgen?“**

Sachinhalt	
Beziehungsinhalt	
Selbstoffenbarungsinhalt	
Appellinhalt	

**Er am ersten Abend vor der Tür: „Sie haben wirklich schöne Augen!“**

Sachinhalt	
Beziehungsinhalt	
Selbstoffenbarungsinhalt	
Appellinhalt	

**Großmutter zur Enkelin: „Der Hund freut sich immer, wenn du kommst!“**

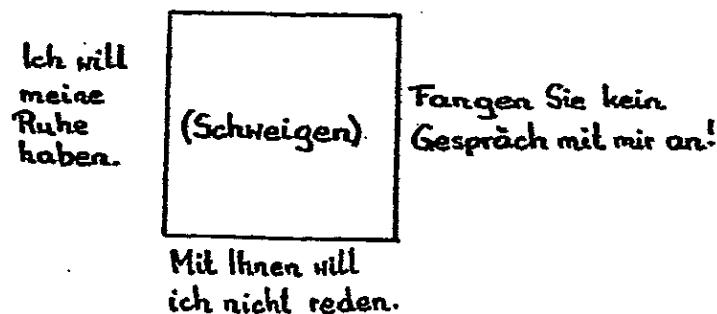
Sachinhalt	
Beziehungsinhalt	
Selbstoffenbarungsinhalt	
Appellinhalt	

20



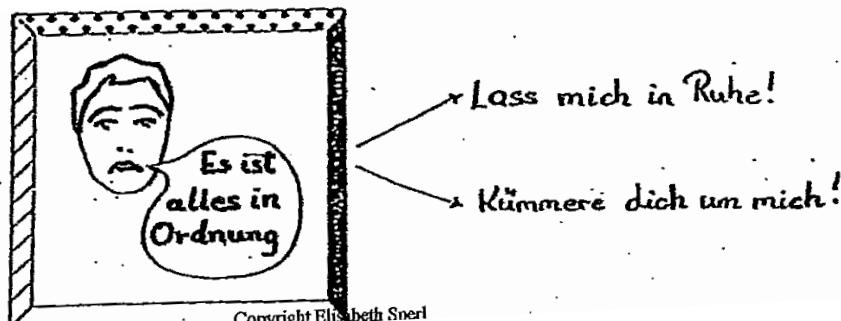
Welche Seite haben Sie am leichtesten herausgefunden? Überlegen Sie einmal, ob das auch im Alltag jenes Ohr ist, auf dem Sie am ehesten hören!

Besondere Schwierigkeiten treten bei nonverbalen Botschaften auf, da der Sachinhalt leer bleibt. Dennoch übermittelt der Sender eine Botschaft:



21

Eine weitere Schwierigkeit sind Inkongruente Nachrichten – das sind Nachrichten, bei denen das Gesagte nicht mit Mimik und Gestik des Senders übereinstimmt. Der Empfänger weiß nicht, ob er auf das Gesagte oder das Gesehene eingehen soll, er kommt in eine „double bind situation“.



Was kann man jetzt tun, um besser zu kommunizieren? Wie kann ich bei Problemen helfen?

### 3.4 VOM ZUHÖREN ZUM AKTIVEN ZUHÖREN

Von den meisten Menschen wird es als wohltuend empfunden, wenn ihnen wirklich zugehört wird. Allein das bewirkt schon eine vertrauensvolle Atmosphäre. Zuhören ist ein wesentlicher Teil der Kommunikation, durch den man aber auch den eigenen Respekt und die Achtung vor dem anderen zum Ausdruck bringt.

**Es gibt 4 verschiedene Arten von Zuhören:**

22

#### „Ich verstehe“ – Zuhören = Pseudo – Zuhören

Diese Art des Zuhörens dient in erster Linie als Auftakt zum eigenen Sprechen. Sie kennen das sicher aus jedem Wartezimmer. Typische Redewendungen des Pseudozuhörers sind: „Ja, da haben sie recht, aber...“ oder „ich kann sie gut verstehen, weil ich ...“

Beim Pseudo – Zuhören kann man sehr elegant aneinander verbeireden, ohne dass dies den Gesprächspartnern bewusst wird.

#### AUFNEHMENDES ZUHÖREN

Hier geht es darum, die eigene Aufmerksamkeit dem anderen zuzuwenden, und das, was er sagt, auch wahrzunehmen. Darüber hinaus ist es nötig, dem Gegenüber die Aufmerksamkeit auch wahrnehmbar, also sicht- und hörbar zu machen (Kopfnicken als Zeichen des Mitdenkens, Blickkontakt, Zuhörfloskeln wie „Mhm“, „Soso“, „Ach“, ...)

#### Umschreibendes Zuhören

Ziel ist hierbei, das genaue Verstehen der Ansichten des Gesprächspartners. Das Gehörte wird mit eigenen Worten wiedergegeben, um dem anderen zu signalisieren, was bei mir angekommen ist. Dies ist eine gute Möglichkeit, um Missverständnisse zu vermeiden. Folgende Formulierungen helfen dabei:

„Ihnen ist also wichtig, dass ...“

„Verstehe ich richtig, dass ...“

„Wenn ich das richtig verstanden habe, dann geht es Ihnen darum, dass ...“

Erst wenn der Gesprächspartner das bestätigt, hat der Empfänger den Sender auch wirklich richtig verstanden.

Umschreibendes Zuhören verdeutlicht, dass der Empfänger den Inhalt verstanden hat.

## Aktives Zuhören

Ziel ist hierbei, dass der Empfänger nicht nur die Worte erfasst, die ihm gesagt werden, versteht, sondern dass er auch das, was beim Sender gefühlsmäßig mitschwingt, erfasst. Es geht also nicht nur um das, was der andere sagt, sondern auch um das, wie er es sagt. Aktives Zuhören ist der Schlüssel zum Gegenüber, denn das Erfassen der Empfindungen des Gegenübers schafft ein Klima der Verbundenheit und des Vertrauens.

## Die nächsten Abschnitte sind alle Teile des Aktiven Zuhörens.

Aktives Zuhören ist nicht für Alltagsgespräche gedacht, sondern für alle Situationen, in denen ein Kommunikationspartner ein Problem hat und damit zu Ihnen kommt. Das heißt, er erwartet sich nun Hilfe von Ihnen.

23

### Gesprächsstörer/Türschließer/Hinderliche Antwortarten

#### Befehlen

Befehle setzen voraus, dass ich davon überzeugt bin, dass sich der andere ohne meine Anweisung nicht richtig verhält.

#### Überreden

Durch Überreden versuche ich den anderen zu etwas zu bewegen, dass er sie (noch) nicht tun will. Es ist der Versuch, den anderen dazu zu bringen, dass er freiwillig das Richtige tut".

#### Warnen und drohen

Hier soll der andere durch das Aufzeigen möglicher Folgen endlich „einsichtig“ werden und dadurch zu „richtigem Handeln“ gebracht werden.

### VORWÜRFE MACHEN

Vergangenes Verhalten, das nicht mehr rückgängig zu machen ist, wir dem anderen als „Schuld“ zugesprochen. Das Selbstvertrauen des anderen wird untergraben. („Alles könnte so einfach sein, wenn du anders wärst!“)

#### Bewerten

Es gibt kaum einen subtileren Weg, anderen die eigene Überlegenheit zu demonstrieren. Indem ich meine eigenen Maßstäbe für allgemein verbindlich, für alle gültig, halte, ist jede Bewertung (auch positive!) eine Geringschätzung des anderen.

## Herunterspielen

Eine Unterform des Bewertens ist das Herunterspielen. Aufgrund der eigenen Lebenserfahrung und der eigenen Menschenkenntnis kann ich beurteilen, was wichtig, berührend, bedrohend, ... ist. Weil der andere eine Sache völlig überbewertet, zu wichtig, zu dramatisch ... sieht, muss ich ihm helfen, auf den Boden der (meiner!) Realität zurückzukehren.

## Nicht ernst nehmen

Dabei messen wir dem, was der andere sagt, überhaupt keine Bedeutung zu.

24

## Ironisieren, verspotten

Dabei setzen wir uns sehr wohl mit der Äußerung des Gesprächspartners auseinander, allerdings auf seine Kosten.

## Lebensweisheiten zum Besten geben

Statt sich mit dem, was der andere sagt oder meint auseinander zu setzen, wird der Gesprächspartner mit einer passenden Redewendung, einem Sprichwort oder einer Lebensweisheit abgespreist. Auch das Berufen auf Autoritäten, Bibelaussagen, ... gehört hierher.

## Nur mehr von sich reden

Wer bei jedem begonnenen Gespräch innerhalb kürzester Zeit von sich redet, hat bereits für sich beschlossen, dass der eigene Standpunkt, die eigene Meinung viel wichtiger und bedeutender ist, als alles andere.

## Ursachen aufzeigen und Hintergründe deuten

Dies stellt eine gute Gelegenheit dar, eigene Menschenkenntnis und psychologisches Know-How zu demonstrieren. Dabei kann es passieren, dass zu viel oder falsch gedeutet wird. Weiters wird dem Gesprächspartner die Chance genommen, selbst darauf zu kommen. Außer-dem dokumentiert man damit die eigene Ungeduld und vermittelt einen Zweifel an der Fähigkeit des anderen.

## Ausfragen

Wer fragt, gibt dem Gespräch die Richtung und strukturiert den Prozess. Allerdings schafft es auch sehr schnell das Gefühl des Unterlegenseins beim Gegenüber. Indem ich den anderen in-Frage-stelle, verhindere ich, dass dieser selbst Fragen an mich stellt. So wird das Gespräch sehr schnell zum Interview und meist geht es dann nicht mehr darum, dem anderen zu helfen, sondern darum, die eigene Neugierde zu befriedigen.

## Ungefragt Vorschläge und Lösungen anbieten

Der unerbetene Rat-Schlag vermittelt, dass wir dem anderen nicht zutrauen, dass er selbst zu einer passenden Lösung kommt. Wir vermitteln dem Gesprächspartner vordergründig, wie sehr wir um Hilfe für ihn bemüht sind, demonstrieren jedoch auch gleichzeitig unsere eigene Kompetenz, Schlagfertigkeit und Überlegenheit.

Nimmt der Gesprächspartner meinen Vorschlag an, so gibt es zwei Möglichkeiten: er führt zu einer Besserung der Situation, so kann ich eine bestimmte Abhängigkeit des Gesprächspartners verursachen – er traut sich nicht mehr, alleine eine Entscheidung zu treffen. Führt die Durchführung meines Vorschlages allerdings zu einer Verschlechterung der Situation, so wird der Gesprächspartner kein Vertrauen mehr zu mir und meinen Vorschlägen aufbringen.

25

### Dazu nun eine Übung:

Im folgenden Dialog zwischen Albrecht (A) und Brigitte (B) Grau enthält jede Aussage von Brigitte einen der folgenden Gesprächsstörer. Ordnen Sie diese zu!

- 1 Ausfragen
- 2 Bewerten sowie Ursachen aufzeigen und Hintergründe deuten
- 3 Gegenbehauptung
- 4 Gegenbehauptung, sowie Vorschläge und Lösungen anbieten
- 5 Herunterspielen
- 6 Lebensweisheiten zum Besten geben
- 7 Überreden
- 8 Von sich reden
- 9 Vorschläge und Lösungen anbieten
- 10 Vorwürfe machen
- 11 Warnen und drohen

Es ist Samstagabend gegen 18 Uhr. Albrecht und Brigitte Grau sind von Freunden zu einer Party eingeladen worden.

**A:** Ich finde, wir sollten nicht zu der Einladung gehen. Wir kennen die Leute doch gar nicht.

**B:** Mach dir mal keine Sorgen, das wird sicher ganz nett.

.....

**A:** Nein, du, irgendwie habe ich keine rechte Lust, da hinzu gehen

**B:** Eine Zusage von Lust oder Unlust abhängig zu machen, finde ich überhaupt nicht gut.

Außerdem liegt deine sogenannte Unlust doch nur daran, dass du dich vor fremden Leuten so leicht gehemmt fühlst.

.....

**A:** Das hat doch damit nichts zu tun. Ich weiß wirklich nicht, was ich da soll.

**B:** Also hör mal, was man zugesagt hat, muss man auch einhalten

.....

**A:** Das ist doch Prinzipienreiterei.

**B:** Das ist doch nun echt Blödsinn, wenn du mir Vorhaltungen machst, nur weil du plötzlich keine Lust mehr hast.

.....

**A:** Mhm

**B:** Erzähl mir lieber mal, warum du denn jetzt auf einmal keine Lust mehr hast!

26

.....

**A:** Ich weiß es nicht. Aber das wird bestimmt furchtbar langweilig!

**B:** Ganz im Gegenteil, das wird bestimmt ganz unterhaltsam.

.....

**A:** Also, letztes Mal bei Schulzes war's stocksteif.

**B:** Ich habe mich da köstlich amüsiert. Gerade Frau Schulze war so witzig. Ich kann heute noch lachen über die Geschichte mit ihrem Goldfisch

.....

**A:** Ja, ja. Du und Frau Schulze ...

**B:** Also, ich würde mich an deiner Stelle gleich in die Nähe von Frau Schulze setzen – die kommt ganz bestimmt. Du wirst sehen, wie sie sich in ganz reizender Weise um dich kümmern wird. Und wenn wieder Witze erzählt werden, dann kannst du doch deinen Neuesten zum Besten geben – den mit Winnetou Koslowsky. Den kennt bestimmt noch keiner.

.....

**A:** Ich mag solche Witzrunden irgendwie nicht ...

**B:** Das stimmt doch gar nicht! Du musst nur ein wenig aus dir herauskommen, und du wirst sehen, alles sieht plötzlich ganz anders aus!

.....

**A:** Mhm. Ich weiß nicht ...

**B:** Denk doch auch mal an das gute Essen! Es gibt bestimmt ein kaltes Buffet mit hundert Leckereien und edlen Weinen. Außerdem könnten wir dort auch interessante neue Leute kennen lernen, vielleicht bekommen ich dann wieder einen neuen Auftrag

.....

**A:** Mhm.

**B:** Also, wenn du nicht willst, dann gehe ich ohne dich, und was das bedeutet, das weißt du ja wohl!

.....

## Gesprächsförderer/Türöffner/Förderliche Antworten

### Mit eigenen Worten umschreiben, zusammenfassen

Durch das Zusammenfassen des Gehörten zeige ich dem Gesprächspartner, dass ich das Wesentliche seiner Aussage erfasst habe. Die Leitfrage für den Zuhörer lautet: „Worum geht es dem anderen, was ist ihm wichtig?“

### Klären, auf den Punkt bringen

Jeder Aussage liegt ein „Kern“ zugrunde. Diesen zu erfassen und auf den „Punkt“ zu bringen signalisiert dem Gesprächspartner: „Ich habe dich wirklich verstanden.“ Es trägt auch dazu bei, das Gespräch auf das Wesentliche zu konzentrieren.

27

### Einschränkende Wiederholung

Damit wird dem Gesprächspartner Verständnis signalisiert, ohne dass durch eine Wiederholung des geäußerten Standpunktes dieser verfestigt wird. Dazu helfen Worte wie:

- noch
- im Moment
- jetzt, gerade
- heute
- zur Zeit, derzeit
- augenblicklich, im Augenblick

Damit fügt der Zuhörer der Bestätigung eine zeitliche Fixierung hinzu.

### In Beziehung setzen

Werden in einer Aussage mehrere Positionen gleichzeitig vertreten (durch einschränkende Worte wie: aber, nur, allerdings, trotzdem, doch), hilft es, das Gehörte ohne zu werten nebeneinander zu stellen. Dazu helfen Worte wie:

- einerseits – anderseits
- teils – teils
- sowohl – als auch
- weder - noch



## Nachfragen

Im Gegensatz zum Ausfragen geht es beim Nachfragen darum, die einzelne Äußerung des anderen zu verstehen. Es geht ausschließlich darum, was der andere bereits mitgeteilt hat und was der Zuhörer nicht versteht. Dabei helfen folgende Redewendungen:

- „Können Sie mir dafür ein Beispiel geben?“
- „Was meinen Sie damit?“
- „Ich kann mir das jetzt noch nicht so richtig vorstellen ...“
- „Das habe ich jetzt nicht verstanden ...“

28

## Weiterführen und Denkanstoß geben

Ein Denkanstoß und weiterführende Fragen regen zum Nachdenken an und bieten eine Chance, über den eigenen gedanklichen Horizont hinauszugehen. Impulse dafür sind:

- „Was wäre, wenn ...“
- „Welche Konsequenzen hätte das, wenn ...“
- „Was würde passieren, wenn ...“
- „Was passiert, wenn Sie etwas nicht aushalten?“
- „Stellen Sie sich vor, Sie tun das nicht ...“



## Gefühle ansprechen

Es geht darum, die mitschwingenden Gefühle des Gesprächspartners wahrzunehmen und zu artikulieren. Dadurch zeigt der Zuhörer, dass er nachvollziehen kann, wie es dem Gegenüber geht. Doch welche Gefühle gibt es? Hier nun eine – unvollständige Aufzählung.

Achtung	Hilflosigkeit	Selbstwertgefühl
Angst	Hoffnung	Sorge
Antipathie	Kränkung	Stolz
Ärger	Langeweile	Sympathie
Aufregung	Liebe	Trauer
Dankbarkeit	Lust	Überdruss
Depressive Verstimmung	Minderwertigkeitsgefühl	Unsicherheit
Eifersucht	Missgunst	Unzufriedenheit
Ekel	Misstrauen	Verachtung
Enttäuschung	Mitleid	Verantwortungsgefühl
Erschrecken	Pflichtgefühl	Vergnügen/Heiterkeit
Euphorie	Rachegefühl	Vertrauen
Freude	Resignation	Verzweiflung
Frust	Reue	Widerwillen
Furcht	Schadenfreude	Wut
Glück	Scham	Zorn
Hass	Schuldgefühl	Zufriedenheit

Auch dazu eine Übung: Welche Gefühle hören Sie bei folgenden Sätzen heraus? Es gibt immer mindestens drei Interpretationsmöglichkeiten!

„Du bist das Beste, was mir passieren konnte!“
„Noch zehn Tage, bis ich entlassen werde!“
„Sehen Sie, das habe ich in der Beschäftigungstherapie gemacht!“
„Bleiben Sie bei mir, wenn ich die Spritze bekomme!“
„Ich hab ja schon so viel erlebt!“
„Niemand mag mich am Arbeitsplatz. Alle sind gegen mich!“
Sie können sich das ja gar nicht vorstellen. Dazu sind Sie noch viel zu jung!“

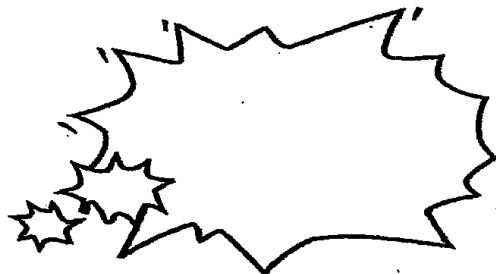
Und wie ist das bei Ihnen? Sagen Sie immer, was Sie denken?

30





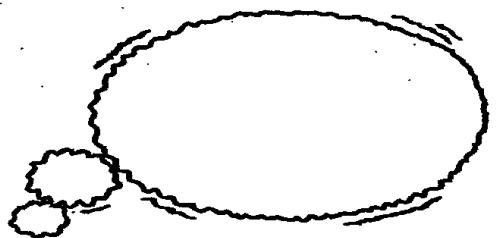
Das denke ich mir, wenn ich  
wütend bin



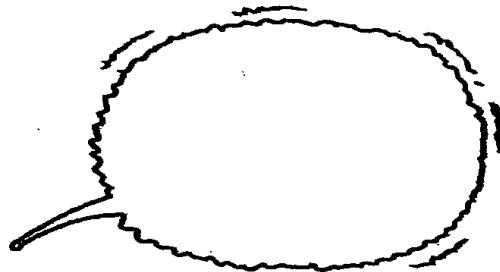
Das sage ich, wenn ich  
wütend bin



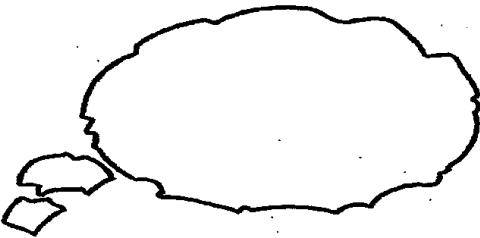
Das denke ich mir, wenn ich  
ängstlich bin



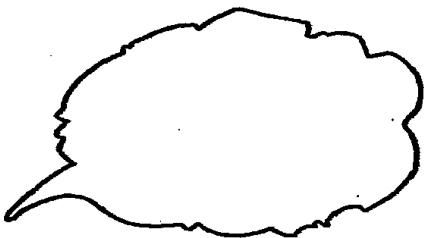
Das sage ich, wenn ich  
ängstlich bin



Das denke ich mir, wenn ich  
beleidigt bin



Das sage ich, wenn ich  
beleidigt bin



Ein weiterer wesentlicher Punkt des Aktiven Zuhörens ist es, Dinge so positiv wie möglich zu formulieren. Zur Übung ersetzen Sie bitte die folgenden Begriffe und Redewendungen durch eine positive Formulierung!

Das Glas ist halb leer.	
nicht geschafft	
Einwand	
sich streiten	
Tricks	
belehren	
wir müssen befürchten	
Konkurrenz	
unfähig	
durchtrieben	
verhaltensauffällig	

## Hier ist noch Platz für einige Beispiele

---

---

---

---

33

All diese bisher besprochenen Techniken gehören zum Aktiven Zuhören.

Durch Aktives Zuhören entsteht

- eine vertrauensvolle Beziehung
- die Möglichkeit, offen über Probleme und die eigenen Gefühle zu reden.
- die Möglichkeit zur Selbstreflexion
- die Möglichkeit, verschlüsselte Botschaften zu reflektieren.

Eine wesentliche Technik des Aktiven Zuhörens ist es auch, Pausen einlegen und aushalten zu können. Dies ist nicht immer einfach. In der Alltagskommunikation ist es üblich, noch während der andere spricht über die Antwort, über den nächsten Satz nachzudenken. Wollen Sie jedoch wirklich zu hören, müssen Sie bis zum letzten Wort des anderen zuhören, und bevor Sie zu sprechen beginnen, eine Pause zum Nachdenken einlegen.

Dies kann dazu führen, dass der andere weiterspricht, weil er meint, Sie sind nicht interessiert, wollen dazu nichts sagen, ...

Insofern kann es sinnvoll sein, eine Nachdenkpause anzukündigen, etwas mit den Worten: „Lassen Sie mich kurz darüber nachdenken.“, „Ich muss kurz überlegen.“, „Warten Sie bitte einen Augenblick!“

Prinzipiell gibt es fünf Arten von Pausen, die auf natürliche Weise im Gespräch entstehen:

### „Sie sind dran“ – Pause (ist mit Blickkontakt gekoppelt)

Der Gesprächspartner ist mit dem eigenen Beitrag fertig und wünscht, dass Sie etwas sagen. Mögliche Formulierungen des Gesprächspartners sind: „Was meinen Sie dazu?“, „Finden Sie das nicht auch?“

### „Ich denke nach“ – Pause (meist entspannter Blick nach oben)

Diese Pause entsteht, wenn Ihr Gesprächspartner aufgehört hat zu reden, aber noch mit eigenen Gedanken (nach passender Formulierung suchen, Ihre Antwort vorwegnehmen, ...) so beschäftigt ist, dass er Ihnen nicht zuhören kann. Gönnen Sie ihm die Pause, bis er sie selbst beendet!

### „Ich sinne nach“ – Pause (Blick geht meist schräg nach unten)

Hier handelt es sich um ein „Nach-Innen-Hören“, dass durch Fragen wie „Was ist Ihnen daran so wichtig?“, „Was empfinden Sie dabei?“ ausgelöst wird. Auch diese Pause erfordert Zeit!

34

### „Das ist mir peinlich“ – Pause (Blick geht meist direkt nach unten)

Diese Pause entsteht durch eine innere Not des Gesprächspartners. Er hört plötzlich zum Sprechen auf, weil ihm klar wird, dass das, was er gesagt hat, zum Beispiel gar nicht sagen wollte, oder dass es zu seinem eigenen Schaden war oder ähnliches. Obwohl der Gesprächspartner Sie nicht ansieht, wünscht er sich sehr, dass Sie die Gesprächspause hilfreich beenden.

### „Lass uns schweigen“ – Pause (Blick geht in unbestimmte Ferne)

Ihr Gesprächspartner hat seinen Beitrag beendet und die entstehende Stille soll nicht durch weiteres

Sprechen gestört werden. Diese Stille auszuhalten und gemeinsam zu schweigen kann sehr verbindend sein!

Zuletzt noch einige wichtige Komponente des Aktiven Zuhörens:

### Die äußeren Gesprächsbedingungen

Überlegen Sie, was Sie vor einem Gespräch „herrichten“ bzw. beachten können, um ein möglichst angenehmes Gesprächsklima zu schaffen.

**Listen Sie dies hier auf!**


35

All diese Techniken gehören zum Aktiven Zuhören.

**Durch aktives Zuhören entsteht:**

Eine vertrauensvolle Beziehung.

Die Möglichkeit, offen über Gefühle zu sprechen.

Die Möglichkeit, offen über Probleme zu sprechen.

Die Möglichkeit zur Selbstreflexion.

Schreiben Sie nun ein

**Grundrezept für 1 kg gutes Gespräch**

---

---

---

---

---

---

---

---



Hier ein Beispiel für so ein Grundrezept für 1 kg gutes Gespräch

Man nehme:

35 dag Zeit

15 dag Raum

20 dag guten Willen

Eine Handvoll Offenheit

Würze es mit Sitzgelegenheit

und Rotem Faden.

Um den Geschmack abzurunden

Verwende man noch eine

Prise Aktives Zuhören

Gutes Gelingen!

36

## ZUM NACHDENKEN:

„Wir reden  
Wir reden dauernd  
aneinander vorbei.

Wir reden  
Wir reden uns  
immer weiter auseinander.

Vielleicht  
schweigen wir uns  
wieder zusammen!“

(Lothar Zenetti)

37

## 3.5 WAHRNEHMUNG – VERMUTUNG – EMPFINDUNG

Durch unsere Sinne nehmen wir Außenreize wahr. Aber bereits diese erste Wahrnehmung ist eine sehr individuelle Reaktion auf die Realität. Es gibt Menschen, die können aufgrund einer angeborenen Rot/Grün-Blindheit, diese beiden Farben nicht unterscheiden. Dh. Ihre Wahrnehmung ist eine subjektive Wahrnehmung der Realität. Ihnen wird dieser Unterschied zu anderen Menschen erst dann bewusst, wenn sie in einer Situation etwas entscheiden müssen, das eine Rot/Grün-Unterscheidung notwendig macht, und das für andere kein Problem darstellt. Ebenso gibt es Menschen, die manche Grüntöne bereits als Blau oder umgekehrt (Blau als Grün) wahrnehmen. Wir können damit sagen, eine objektive Wahrnehmung gibt es nicht. Philosophen wie Kant, Husserl und Wittgenstein haben sich eingehend mit dieser Problematik beschäftigt und auch heute noch werden Theorien im philosophischen, psychologischen und soziologischen Kontext zur Wahrnehmung formuliert.

Ebenso gilt dies für die Empfindung. Aufgrund unserer Lebenserfahrungen empfinden wir manches als leicht oder schwer. Ein Bodybuilder wird einen zwanzig Kilo Sack mit Kartoffeln als leicht empfinden, eine Heimhilfe, die bereits einen sehr anstrengenden Vormittag erlebt hat, wird diesen Sack als sehr schwer empfinden. Es spielen auch unsere Emotionen eine Rolle. In guter Stimmung „ertragen“ wir mehr und übersehen wir Negatives. In negativer Stimmung empfinden wir aggressives Verhalten als noch extremer.

Vermutungen sind Gedanken über einen Sachverhalt, den wir noch nicht kennen. Wir können unsere Vermutungen bestätigen oder widerlegen, in dem wir andere Menschen fragen oder beobachten. ZB. Wenn wir vermuten, dass eine Patientin hungrig ist, können wir sie entweder danach fragen („Haben Sie Hunger?“) oder wir sehen in der Dokumentation nach, ob sie bereits etwas zu Essen bekommen hat. Auch bei Vermutungen spielen die Lebens- und Berufserfahrungen eine entscheidende Rolle.

### 3.6 KÖRPERSPRACHE

Körpersprache ist allgegenwärtig. Wir verwenden laufend Körpersprache, und wir sind alle sehr geübt im Lesen der Körpersprache. Körpersprache vermag Dinge zu leisten, die Sprache alleine nicht kann:

- a) Die Ausdrucksmöglichkeit durch Worte ist begrenzt (z.B. Wendeltreppe).
- b) Nonverbale Signale sind stärker und ursprünglicher: Nonverbale Signale drücken Gefühle aus, sie stellen meist eine unmittelbare, direkte Reaktion auf Geschehnisse dar. Die Palette der nonverbalen Ausdrucksformen ist viel weniger kontrollierbar als die der gesprochenen Sprache
- c) Nonverbale Signale erlauben das auszudrücken, was in Worte gekleidet als unhöflich gelten würde. Unverbindlichkeit ist dabei auf Seiten des Senders ein Vorteil, weil er die Information, die den Empfänger erreicht hat, stets leugnen kann und sich so der Verantwortung entziehen kann. Somit beeinträchtigt diese Unverbindlichkeit den Kommunikationsprozess. (Beispiel: „Warum schaust du denn so? Passt dir was nicht?“- „Ich? Wieso? Ich schau doch immer so!“)

Ausnahmen für die Verhandelbarkeit von nonverbalen Signalen bilden sogenannte EMBLEME. Das sind körpersprachliche Gesten, deren Mitteilungswert definiert ist. Diese Signale zu leugnen ist sinnlos und wirkt auf jeden Fall völlig unglaublich. Beispiel für ein Emblem: mit dem Zeigefinger seitlich an die Stirn tippen und dabei eine Person gezielt ansehen.

Anhand dieser Punkte kann man feststellen, dass körpersprachliches Ausdrucksverhalten einen ungehörigen Reichtum darstellt, aber auch zu Problemen in Bezug auf die Interpretationen führen kann.

Wichtig zu erwähnen ist auch noch, dass in der zwischenmenschlichen Kommunikation die im Wörterbuch fixierte Information nicht überwältigend groß ist, sondern durch die nonverbale Kommunikation überlagert wird. Untersuchungen beziffern das Verhältnis folgendermaßen:

39

### **Wort: Körpersprache = 20 % : 80 %**

(Beispiel: „Danke!“)

### **Kanäle körpersprachlichen Ausdrucksverhaltens**

- 1) visuell: Augensprache, Gestik, Mimik, Körperhaltung, Pantomimik, Haare
- 2) audiativ-akustisch: Klangfarbe der Stimme, Stimmstärke, Sprechtempo, Sprechmelodie, Sprechrhythmus
- 3) vegetativ: Erröten, Erblassen, Zittern, Schwitzen
- 4) proxemik: Verhalten/Bewegung im Raum Sitzordnung, Sprechdistanz
- 5) olfaktorisch: Körpergeruch (Schweiß, Parfum, Rauch, Mundgeruch)
- 6) gustatorisch: Geschmack (Küssen, Lecken)
- 7) taktil: Beziehungssignale, Interaktionssignale, Zeremoniesignale
- 8) thermal: Körperwärme

### **3.7. GRENZEN**

Es gibt unterschiedliche Grenzen: zeitliche, örtliche, physische, psychische, finanzielle und soziale, wobei jede Grenze unterschiedliche Eigenschaften haben kann:

- eng – weit
- fix, starr – beweglich, veränderbar
- klar, sichtbar – unklar, nicht sichtbar
- zu verteidigend – zu öffnend

## Aber wofür brauchen wir Grenzen?

Grenzen geben Sicherheit, Klarheit, Schutz und Orientierung, aber sie schränken auch ein, vermindern Freiräume, sind bedrohlich.

Grenzenlosigkeit schafft Orientierungslosigkeit, Irritation, Unsicherheit für den Gebenden (Wert der Gabe wird nicht mehr erkannt) und den Nehmenden (Gefühl der Unfreiheit, Verpflichtung zu unendlicher Dankbarkeit).

## Was hindert uns daran, NEIN zu sagen?

40

- Angst, jemanden, den ich gern habe, zu verletzen, enttäuschen, verärgern, verlieren
- Angst, das ich dann nicht mehr gefragt bin bei den anderen (und ich dann alleine und einsam bin)
- Angst, in der Achtung und Anerkennung der anderen zu sinken
- Gefühl, dem anderen (Angehörigen) aufgrund der gemeinsamen Vergangenheit verpflichtet zu sein
- Gegebenes Versprechen
- Helfersyndrom – „Heiligenschein“ – mit dem Anspruch an sich selbst: „Ich muß das schaffen!“
- ...

## Welche Folgen hat es, wenn ich nicht NEIN sagen kann?

Fallbeispiel 1: (Paul Watzlawick)

„Nach der Rückkehr aus den Fitterwochen stellt eine liebende Ehefrau ihrem Mann zum Frühstück eine große Schachtel Cornflakes auf den Tisch – in der wohl gemeinten, aber leider irrtümlichen Annahme, daß er sie gerne äße. Der junge Ehemann will seine Frau nicht kränken und beschließt, das Zeug zu essen, und sie dann, wenn die Schachtel leer ist zu bitten, keine neue zu kaufen. Als aufmerksame Ehefrau hat sie jedoch genau aufgepasst, und noch bevor die erste Schachtel ganz aufgebraucht ist, steht schon die neue da ... .

Sechzehn Jahre später hat der Ehemann die Hoffnung aufgegeben, ihr schonend beizubringen, daß er Cornflakes eigentlich haßt und lieber etwas anderes zum Frühstück essen würde. Ihre Reaktion nach all der Zeit könnte man sich vorstellen ...“

Die Unfähigkeit, rechtzeitig NEIN zu sagen, führt zwangsläufig zu einer Kommunikationsschwäche und in Folge auch oft zu verfahrenen Situationen.

### Fallbeispiel 2: (Jean Baer)

Ungefähr dreißig Jahre hatte Susan ihrer besten Freundin Cathy jede Bitte, auch die unzumutbarste, erfüllt, wie sie es schon während der gemeinsamen Zeit in der Grundschule getan hatte. Eines Tages richtete Susan beim Mittagessen in einem Lokal ihre erste Bitte an Cathy. Cathy antwortete ihr: „Tut mir leid, aber ich habe einfach zu viel zu tun.“ Susan bekam mitten in dem überfüllten Restaurant einen Wutanfall und begann Cathy laut vorzuhalten, was sie all die vergangenen Jahre schon für sie getan hatte. Cathy blickte sie daraufhin voller Bewunderung an. „Wie du dich veränderst hast“, sagte sie, „es ist eine reine Wohltat, dich einmal so zu erleben und nicht als Märtyrerin, die sich ständig aufopfert!“

Dreißig Jahre lang hatte Susan gedacht, in Cathys Augen als die edelmütigste Freundin dazustehen, in Wahrheit hatte sie aber nur Geringschätzung geerntet.

41

#### Folgen, nicht NEIN sagen zu können:

- Ich mache Dinge, für die ich mich vielleicht schäme
- Ich mache Dinge, die ich nicht tun will und deshalb habe ich keine Zeit für Dinge, die ich wirklich tun will
- Andere verlieren den Respekt / die Achtung vor mir, denn es ist ein Irrtum, dass mich meine Mitmenschen mehr mögen, wenn ich immer JA sage; ganz im Gegenteil: sie haben immer weniger Respekt vor mir und beginnen, mich auszunützen
- Ich bin in harmlosen Situationen ungewollt aggressiv, weil sich mit der Zeit viel Ärger; Wut, Zorn, Groll aufgebaut haben – oft kommen Unschuldige zum Handkuss
- Wer JA sagt, wenn er in Wirklichkeit NEIN meint, ist unaufrechtig und unehrlich → KOMMUNIKATIONSPROBLEM → klare Worte / klare Positionierung notwendig

#### Fragenkatalog

(Vera Pfeiffer)

Wählen Sie von Ihren Pflichten eine heraus, die Ihnen wichtig erscheint, und stellen Sie sich folgende Fragen:

- Führe ich diese Aufgabe freiwillig aus, fühle mich aber hinterher unzufrieden?
- Habe ich diese Aufgabe nur akzeptiert, weil ich mich aus irgendeinem Grund verpflichtet fühle, und nicht, weil ich sie auch wirklich von mir aus übernehmen wollte?
- Mache ich mir wegen dieser Aufgabe viele Gedanken, sowohl vor als auch nach der Durchführung?
- Graut es mir davor, diese Aufgabe zu erledigen?
- Ärgert es mich, dass ich diese Aufgabe ausführen muss?
- Beschwere ich mich bei anderen darüber, dass ich diese Aufgabe erfüllen muss?
- Nehme ich es anderen übel, dass sie mir bei dieser Aufgabe nicht helfen?
- Bin ich jedes Mal vor der Ausführung dieser Aufgabe nervös?
- Werde ich von anderen kritisiert, obwohl ich bei der Erledigung der Aufgabe mein Bestes tue?

- Bin ich oft schlecht gelaunt, nachdem ich diese Aufgabe erfüllt habe?

Wenn Sie auch nur eine einzige der oben genannten Fragen mit JA beantwortet haben, ist jetzt für Sie der Zeitpunkt gekommen, an dem Sie Ihre Situation noch einmal überdenken und gegebenenfalls mit allen anderen Beteiligten „neu verhandeln“ sollten.

- Gibt es irgendeine Möglichkeit, diese für Sie offensichtlich belastende Aufgabe umzugestalten?
- Was kann an der Situation verbessert werden?
- Wie würde sich die Situation ändern, wenn Sie von anderen Menschen Unterstützung und Hilfe bei der Erledigung Ihrer Aufgabe bekämen?
- Inwieweit ließe sich dann Ihre Einstellung und Vorgehensweise zu Ihren Gunsten anpassen?
- Oder wäre es am Besten, Sie würden sich ganz von dieser Aufgabe verabschieden?
- Gibt es jemanden, an den Sie diese Aufgabe delegieren könnten?

42

Vera Pfeiffer, Dozentin an der Londoner Business School: „Jede Aufgabe, die Sie als Pflicht sehen und routinemäßig erledigen, kann tendenziell zu viel werden. Weil Pflicht regelmäßig erfüllt werden muss, wird sie zur Gewohnheit, ebenso wie Ihre emotionalen Reaktionen darauf. Nach einer Weile sind Sie so daran gewöhnt, sich stets irritiert, frustriert oder erschöpft zu fühlen dass sie vergessen, dass dies nicht immer so war. Und gerade deshalb ist es wichtig, immer wieder einmal eine Denkpause einzulegen und zu prüfen, wie man sich der Aufgabenstellung gegenüber fühlt!“

Wichtig ist, dass man sich des Problems einmal bewusst wird. Es kann helfen sich Situationen anzusehen, und genau zu überlegen, warum habe ich ja gesagt, obwohl ich das doch eigentlich nicht tun will. Dazu ist es hilfreich, sich alle möglichen negativen Konsequenzen so genau wie möglich aufzuschreiben. Danach muss aber auch überlegt werden, welche positiven Konsequenzen hätte es, wenn ich nein gesagt hätte. Es ist sehr schwer, eingelerntes, eingeübtes Verhalten zu ändern. Das geht nur in kleinen Schritten und ist sicher mit Rückschlägen verbunden. Trotzdem: Versuchen Sie es!

JA ist falsch, wenn:

- ich eigentlich NEIN sagen will
- ein NEIN in meinem Interesse wäre und meinen Bedürfnissen entspräche
- ein JA gegen meine eigenen Gefühle geht
- ich ein „Also gut, meinetwegen“ murmle

### Eigene Haltung und werte reflektieren

Die extramurale Betreuung und Pflege von KlientInnen stellt, in Bezug auf Nähe/Distanz, einen besonderen Fall dar. Die Tätigkeiten werden in den Wohnungen oder Häusern der zu betreuenden Personen durchgeführt und dies bedeutet ein Eindringen in den Privatbereich. In Bezug auf die Intimsphäre bedeutet das, ein Eindringen in die körperliche, z.B. bei der Unterstützung der Körperpflege, und die häusliche Intimsphäre, z.B. bei den Haushaltstätigkeiten. In vielen Fällen erfolgen die Handlungen täglich und bedeuten für einige KlientInnen eine enorme Grenzüberschreitung.

Die Wohnungen oder Häuser zeigen Stile der Menschen – wie sind die Räume eingerichtet, wie sind sie gestaltet – und beinhalten viele persönliche Erinnerungen und Erfahrungen, die das Leben geprägt haben. Es wird damit Individualität ausgedrückt.

Die Normalität und der Ablauf des bisherigen Lebens von KlientInnen wird durch die Inanspruchnahme einer Betreuung verändert. Fremde Personen und in vielen Fällen häufig wechselndes Betreuungspersonal stört die bisherigen Routinen. Die KlientInnen müssen lernen mit diesen Situationen umzugehen.

Weiters kann es zu zeitlichen Abweichungen der zu Beginn festgelegten Zeit kommen, der Alltag muss daran angepasst werden.

Durch Alter, Erkrankungen oder auch eine zunehmende Abhängigkeit von externen Hilfeleistungen schränkt sich der Aktionsradius und der räumliche Bereich der Kontrolle immer weiter ein. Dadurch gewinnt die eigene Wohnung immer mehr an Bedeutung, wird oft der letzte Ort von gelebter Privatheit.

Betreuungspersonen, wie z.B. HeimhelferInnen, werden als notwendige (auch als wichtige) Gäste empfunden. Werden die Dienste mehrmals pro Woche oder auch täglich in Anspruch genommen und ist ein positiver Beziehungsaufbau erfolgt, kann es passieren, dass HeimhelferInnen als Teil der Familie wahrgenommen werden. In diesem Fall ist es ebenfalls wichtig sich zu überlegen, wieviel Nähe/Distanz nötig ist, um eine gute Unterstützung zu ermöglichen.

**KlientInnen** drücken Ihre **Erwartungen** häufig in Form von Wünschen aus, wie z.B. dem Wunsch nach einer vertrauten Bezugsperson und meinen damit, dass HeimhelferInnen so wenig als möglich wechseln sollen.

Ein weiterer Wunsch könnte das Überziehen des zeitlichen Rahmens sein. Tätigkeiten sollen in Ruhe und langsam ausgeführt werden und manche Tätigkeiten sollen außerhalb der Zeit durchgeführt werden, z.B. „Bringen Sie mir nach ihrem Dienst doch noch ein Brot vorbei“ oder „Wenn Sie am Sonntag frei haben, kommen Sie zu mir und wir fahren in den Prater“.

Es wird oft erwartet jederzeit und in allen Lebenslagen bereit zu stehen, dadurch können Probleme entstehen. Es entsteht das Gefühl ein Teil der Familie zu sein, Grenzen werden überschritten, die Beziehung erfolgt auf einer emotionalen Basis und die Tätigkeit wird nicht mehr als Beruf wahrgenommen.

Um eine professionelle Distanz zu wahren, sollen HeimhelferInnen daher immer beim „Sie“ bleiben. Sind Nähe/Distanz noch in einem positiven Verhältnis, fühlen Sie sich noch wohl bei Ihrer Tätigkeit, sollte daher immer wieder reflektiert werden. Eine Hilfe können dabei KollegInnen oder auch Supervision bieten.

### 3.8 PSYCHOHYGIENE

Psychohygiene bedeutet, vorbeugend auf die seelische Gesundheit zu achten – im weitesten Sinn „gut zu leben“.

Gerade Personen in sozialen Berufen „vergessen“ oft, auf ihre eigene (seelische) Gesundheit zu achten, diese zu hegen und zu pflegen.

Prinzipiell kann nur jeder für sich selbst eine geeignete Form finden. Allgemein können nur Anregungen gegeben werden. Eine Richtlinie soll sein, täglich 30 Minuten etwas für sich zu tun. Das muss nicht in einem sein, es können auch 3 x 10 Minuten sein.

**Allgemein gibt es hier einige Tipps, die ich Ihnen ans Herz legen möchte:**

1. Je mehr Du Dich selbst liebst und respektierst, desto leichter wird es Dir auch gelingen, mit den Menschen, mit denen Du täglich zu tun hast, respektvoll umzugehen!
2. Dein Körper spiegelt Dir Deine Befindlichkeit – höre auf seine Sprache und liebe und pflege auch ihn!
3. Gönne Dir Ruhepausen und Zeit, auch das Positive wahrzunehmen!
4. Es gibt keine Misserfolge, sondern nur Ergebnisse!
5. Menschen sind Deine wichtigsten Ressourcen. Pflege Teamarbeit und kollegiale Kontakte!
6. Schaffe Dir immer wieder kleine Ziele und stell Dir Deinen Erfolg vor Deinem geistigen Auge vor!
7. Nimm Dir Zeit für das Wahrnehmen und Ordnen Deiner Gefühle, sprich angemessen Deine Störungen aus und kehre Konflikte nicht unter den Teppich!
8. Blicke aus Deiner engen Welt hinaus und lass neue Dinge in Deine Welt hinein!

45

**Einige praktische Möglichkeiten für Psychohygiene sind:**

- Sprechen Sie mit Kollegen, was diese für ihre Psychohygiene tun. Denn oft sind es nur ganz einfache Dinge, bei denen wir nur nicht daran denken, sie in unseren Tages- oder Wochenablauf einzubauen. So kommen Sie zu neuen Ideen. Scheuen Sie sich auch nicht, Neues zu entdecken und auszuprobieren!
- Ein wichtiger Faktor kann auch körperlicher Ausgleich sein (rasches Gehen, laufen, schwimmen, Rad fahren, ... welche Sportart auch immer – wichtig: kein Leistungssport!).
- Eine nicht zu unterschätzende Möglichkeit ist auch, tanzen zu gehen.
- Musik hören, die zur Stimmung passt – dabei den Ärger vielleicht auch hinausschreien
- Schönes erleben und dabei auftanken (Natur genießen, in eine Ausstellung gehen, Theater, Konzert, Literatur, ...)

Aber: auch ein JA hat seine Berechtigung, wenn ich etwas wirklich tun will und eine Sache mir selbst wichtig genug ist, damit verbundene Unannehmlichkeiten auf mich zu nehmen

Das NEIN,

das ich endlich sagen will  
ist hundertmal gedacht  
still formuliert  
nie ausgesprochen.  
Es brennt mir im Magen  
nimmt mir den Atem  
wird zwischen meinen Zähnen zermalmt  
und verlässt als freundliches  
JA meinen Mund  
(Peter Turrini)

46

### Das Burnout - Syndrom

Das Burnout-Syndrom ist ein Reaktionssyndrom, das sich oft über viele Jahre aus spezifischen Arbeitsbedingungen, Aufgaben- und Tätigkeitsmerkmalen, sowie Persönlichkeitsmerkmalen als Sonderform einer Problemlösung entwickelt.

Die drei wesentlichen Aspekte des Burnout-Syndroms sind emotionale Erschöpfung (Müdigkeit schon beim Gedanken an die Arbeit, chronische Müdigkeit bei Tag und Nacht, Schlafstörungen, Schlaflosigkeit, Krankheitsanfälligkeit, diffuse körperliche Beschwerden, herabgesetzte Libido), Depersonalisierung, das ist eine Distanzierung von anderen Menschen und ihren Problemen (negative, zynische Einstellung zu Kollegen, negative Gefühle zu Klienten, Schülern, Patienten, Studenten, Schuldgefühle, Rückzug von den sozialen Kontakten in die eigenen vier Wände, Vermeidungsverhalten, Reduzierung der Arbeit auf das Allernötigste), sowie Leistungseinbuße bzw. Leistungsunzufriedenheit (Erfahrung der Erfolg- und Machtlosigkeit, fehlende Anerkennung, mangelndes Feedback, chronische Überforderung, sexuelle Leistungseinbuße).

### Burnout-Syndrom-Entwicklung nach Freudenberger & North (1992):

#### Stadium 1: Der Zwang, sich zu beweisen

Alles beginnt damit, dass aus dem individuellen Interesse, dem individuellen Tatendrang und Leistungswunsch durch erhöhte Erwartungen an sich selbst ein Leistungszwang wird, denn dann sinkt die Bereitschaft, die eigenen Möglichkeiten und Grenzen sowie allenfalls Rückschläge anzuerkennen.

In diesem sehr häufig anzutreffenden Stadium kommt es darauf an, den Umschlagpunkt von Leistungsstreben und Leistungszwang zu erkennen, das individuelle Tempo zu finden und beides aufeinander abzustimmen.

### Stadium 2: Verstärkter Einsatz

Das Gefühl, alles selbst machen zu müssen, um sich zu beweisen, wird immer deutlicher, delegieren wird als zu umständlich und zeitaufwändig, vielleicht auch als unangebracht erlebt, weil es die eigene Unentbehrlichkeit bedrohen könnte.

In diesem Stadium delegieren zu üben, auch wenn es schwer fällt, kann rasch die weitere Burnout-Entwicklung stoppen. Wenn jedoch mangelndes Delegieren der Angst vor Konkurrenz entspringt, empfiehlt es sich, abzuklären, in wie weit diese Konkurrenz tatsächlich besteht oder nur befürchtet wird.

### Stadium 3: Vernachlässigung eigener Bedürfnisse

Der Wunsch nach Ruhe, Entspannung, angenehmen Sozialkontakten, ... tritt mehr und mehr in den Hintergrund, das Gefühl, diese Bedürfnisse auch gar nicht mehr zu haben, wird deutlicher. Dies bezieht sich nicht zuletzt auch auf sexuelle Bedürfnisse. In diesem Stadium kommt es nicht selten zu vermehrtem Alkohol-, Nikotin-, Kaffee-, aber auch Schlafmittel-genuss, da spätestens jetzt Schlafstörungen bestehen. Bis zu diesem Stadium fühlt man sich meist nicht nur wohl, sondern sogar ganz besonders wohl, weshalb eine Unterbrechung dieser Entwicklung häufig mit Unbehagen oder mangelnder Tüchtigkeit assoziiert wird.

Wer jetzt nicht auf vernachlässigte Bedürfnisse achtet und versucht, sich selbst Gutes zu tun, wird unweigerlich im nächsten Stadium Missbefinden und Energiemangel als Ausdruck des Missverhältnisses von inneren Bedürfnissen und äußeren Anforderungen erleben.

### Stadium 4: Verdrängung von Konflikten und Bedürfnissen

Um sich arbeitsfähig halten zu können, kommt es zur Verdrängung von Konflikten und Bedürfnissen, wobei hier insbesondere auch Fehlleistungen wie Unpünktlichkeit, Verwechslung von Terminen, ..., auftreten. Hier wäre es wichtig, solche Fehlleistungen nicht nur auf unausweichliche Überlastung zurück zu führen, sondern auch den eigenen Anteil daran zu erkennen, die Symptome wahrzunehmen, ihren Hinweischarakter zu verstehen und entsprechende Konsequenzen einzuleiten.

### Stadium 5: Umdeutung von Werten

In diesem Stadium trübt sich die Wahrnehmung im Sinne einer Abstumpfung. Die Prioritäten verschieben sich, soziale Kontakte werden als inadäquat und belastend erlebt, wichtige Ziele im Leben entwertet und umgewertet.

Dieses Stadium ist auch für das so charakteristische Beziehungs-Burnout, das nicht nur in Partnerschaften, sondern auch in der Betreuung von Patienten/Klienten eine große Rolle spielt, verantwortlich.

Die Grundwerte zu überprüfen und frühere Freunde und Kontakte zu reaktivieren, um eine Wertekorrektur zu bekommen, ist ab diesem Stadium unerlässlich.

### **Stadium 6: Verstärkte Verleugnung der aufgetretenen Probleme**

Diese ergeben sich aus den bisherigen Reaktionen, dem Verdrängen eigener Bedürfnisse und Konflikte. Die Verdrängung ist in diesem Stadium allerdings bereits lebenswichtig, wenn man weiterhin funktionieren will. Abkapseln von der Umwelt, die auch entwertet wird, Zynismus, aggressive Abwertung, Ungeduld und Intoleranz sind die Kennzeichen dieses Stadiums. Die Patienten/Klienten werden als böse, dumm, fordernd, uneinsichtig, undiszipliniert erlebt, jeder Kontakt als unerträglich, jeder neu kommende Patient/Klient als Zumutung. Jetzt treten auch erstmals deutliche Leistungseinbußen und körperliche Beschwerden auf. Ratlosigkeit, mangelnde Hilfsbereitschaft und fehlendes Einfühlungsvermögen charakterisieren den Umgang mit den unvermeidlichen andren Menschen. Wie soll ein Helfer, dem es so geht, anderen helfen? Ab diesem Stadium bedarf es zur Bewältigung dieser Burnout-Entwicklung professioneller Hilfe!

### **Stadium 7: Rückzug**

Das soziale Netz, das uns stützt, beschützt und hält, wird als feindlich, fordernd und überfordernd erlebt. Orientierungs- und Hoffnungslosigkeit, sowie Entfremdung prägen das Bild. Alkohol, Medikamente, Drogen, Essen, Sexualität und anderes treten als Ersatzbefriedigung in den Vordergrund. Der Mensch fühlt sich eingeengt und wirkt automatisiert.

### **Stadium 8: Verhaltensänderung**

Der Rückzug nimmt insofern noch weiter zu, indem jede Aufmerksamkeit und Zuwendung der Umwelt als Angriff verstanden wird, wodurch es zu paranoiden Reaktionen kommen kann.

### **Stadium 9: Verlust des Gefühls für die eigene Persönlichkeit**

Der Betroffene hat das Gefühl, nicht mehr er selbst zu sein, sondern nur mehr automatisch zu funktionieren. Wer erst jetzt professionelle Hilfe sucht, wird wahrscheinlich von seinen täglichen Verpflichtungen einige Zeit Abstand nehmen müssen, um anschließend Alternativen der Lebensgestaltung zu suchen.

### **Stadium 10: Innere Leere**

Der Mensch fühlt sich ausgehöhlt, ausgezehrt, mutlos und leer, erlebt gelegentlich Panikattacken und phobische Zustände, fürchtet sich vor anderen Menschen und Menschenansammlungen. Exzessive Ersatzbefriedigungen werden manchmal beobachtet.

### Stadium 11: Depression

In diesem Stadium beherrscht Depression die Befindlichkeit sowie Verzweiflung, Erschöpfung, ... Innere schmerzhafte Gefühle wechseln mit Abgestorbensein, Suizidgedanken treten spätestens jetzt auf.

In diesem Stadium müssen auch suizidpräventive Maßnahmen gesetzt werden, wobei der Schwerpunkt des Helfers auf dem Errichten einer Beziehung liegen muss. Wie schwierig beziehungsfördernde Maßnahmen in diesem Stadium sind, lässt sich aus der bisherigen Entwicklung leicht ablesen.

49

### Stadium 12: Völlige Burnout-Erschöpfung

Geistige, körperliche und emotionale Erschöpfung, besondere Infektfälligkeit, Gefahr von Herz-, Kreislauf- oder Magen-Darmerkrankungen stehen im Vordergrund. Insgesamt gesehen ist dies das Vollbild der klassischen Veränderungskrise.

Einzelne Symptome, Verhaltensweisen, Gefühle und Gedanken aus jedem dieser Stadien sind wahrscheinlich jedem von uns bekannt – nach einem anstrengenden Tag, nach besonders arbeitsreichen Wochen das eine oder andere Verhalten auch selbst anzunehmen, ist eine äußerst wichtige und gesunde Reaktion auf übermäßige Belastungen. Wichtig ist es jedoch, diese Reaktionen auch wahrzunehmen!

### Strategien zur Prävention und Bewältigung von Burnout

Diese Strategien sind einerseits personenbezogen, andererseits organisations- und institutionsbezogen.

- **Zeitdruck abbauen**
- **Verantwortung teilen** (im Team)
- **Realistische Ziele festlegen**, die eine Effizienzkontrolle und Feedback überhaupt erst ermöglichen
- **Supervision** möglichst frühzeitig in Anspruch nehmen
- **Fort- und Weiterbildung**

### 3.9 SELBSTBILD – FREMDBILD

Jeder Mensch hat ein Bild von sich selbst, aber wir sprechen kaum darüber – und werden auch selten danach gefragt. Viel öfter sprechen wir alle über andere Menschen – wie wir sie sehen, erleben, empfinden.

Unser Selbstbild ist etwas sehr Persönliches und es kann sein, dass es für uns selbst nicht leicht ist, gewisse Eigenschaften als unsere anzuerkennen. Doch wenn ich anderen helfen will, muss ich über mich selbst Bescheid wissen.

Überlegen Sie nun in Ruhe, welche Ihrer Persönlichkeitsanteile **gut passen**, wenn es darum geht, anderen zu helfen:


50

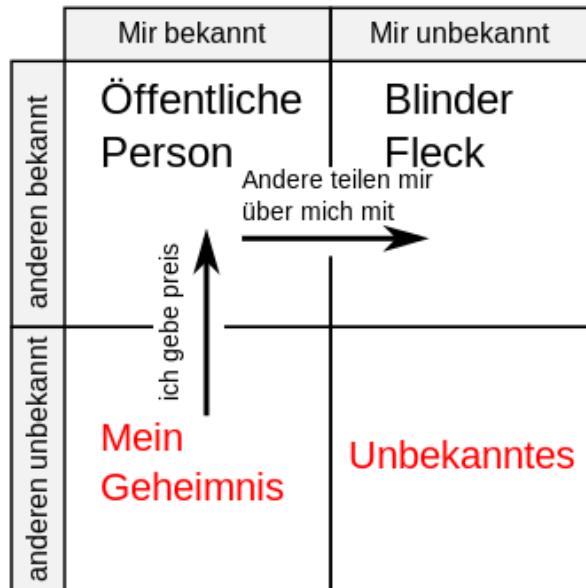
Nun überlegen Sie welche Ihrer Persönlichkeitsanteile **nicht gut passen**, wenn es darum geht, anderen zu helfen:


Das Bild, das der einzelne Mensch von sich selbst hat, wird sich oft erheblich von dem unterscheiden, das andere von ihm haben. Zwischenmenschliche Beziehungen sollten so gestaltet werden, dass Fremd- und Selbstbild einander näher kommen. Dazu brauchen wir Feedback von anderen Menschen. Dies ist oft sehr hilfreich, da die meisten Menschen sich selbst gegenüber strenger sind als gegenüber anderen Menschen.



Joe Luft und Harry Ingham haben folgendes Modell zur Selbst- und Fremdwahrnehmung festgeschrieben das ...

**... JOHARI - Fenster**



51

### Bereich „öffentliche Person“:

Mein Verhalten und meine Motivationen sind mir selbst bekannt und sollen auch von anderen so wahrgenommen werden und damit „bekannt“ sein, ich verberge mir und anderen nichts. Das Selbst- bzw. das Fremdbild von Verhalten stimmen überein.

### Bereich „blinder Fleck“:

Hier sehe ich mich selbst nicht, wohl aber sehen mich die anderen. Dieser Bereich enthält alle meine unbewussten oder unbewusst gewordenen Gewohnheiten, Haltungen, Vorurteile, aber auch Verdrängtes und Abgewehrtes.

52

### Bereich „mein Geheimnis“ oder „private Person“

Dieser Bereich ist mir zwar bekannt oder bewusst, ich möchte ihn aber anderen nicht ohne weiteres offenbaren. Hierher gehören meine heimlichen Wünsche, Ängste, ..., die ich verberge, weil ich Angst habe, sonst verletzt oder deswegen abgelehnt zu werden.

### Bereich „Unbekanntes“, = Bereich des Unbewussten

Dieser Bereich ist weder mir noch anderen ohne weiteres zugänglich. Derartige Phänomene werden in tiefenpsychologischen Modellen dem „Unbewussten“ zugeordnet.

Durch Feedback soll nun der Bereich des blinden Fleckes verkleinert werden.

## 3.10 FEHLERKULTUR

Der Begriff Fehlerkultur meint jede bewusste Handlungsweise, die den Umgang mit Fehlern innerhalb einer Gemeinschaft beinhaltet.

Es geht dabei um die Art und Weise, wie die beteiligten Personen Fehler wahrnehmen, bewerten und darauf reagieren.

Es wird dabei Bezug auf die Normen und Werte einer Organisation genommen. Sind diese Normen und Werte fest in einer Organisation verankert, ist die Chance groß, dass sich ein positiver Umgang mit Fehlern entwickeln kann.

Wie einzelne Personen mit Fehlern umgehen, hängt stark von einen „Lernen am Modell“ ab. Je souveräner Personen mit Vorbildfunktion, z.B. Ausbilder, Vorgesetzte, langgediente KollegInnen etc., damit umgehen, desto höher wird das Lernpotenzial von MitarbeiterInnen sein. Es kommt zu der Entscheidung, ob Fehler als Lerngelegenheit genutzt werden können.

## Wie kann sich eine positive Fehlerkultur entwickeln?

Es sollte klar sein, dass jede Person Fehler machen darf. Wo Menschen arbeiten wird es immer wieder dazu kommen, dass nicht alles vollkommen korrekt ablaufen kann. In Organisationen, die darauf pochen, dass alles vollkommen korrekt ablaufen muss, werden Fehler sehr gerne negiert, ein Lernprozess bleibt aus.

Sollten Fehler entstehen, ist es wichtig, die „schuldige“ Person nicht noch extra hervorzuheben. Ein positiver Lösungsansatz ist die Besprechung der Situation, eine Erforschung der Ursachen und die Suche nach Lösungsmöglichkeiten für weitere ähnliche Fälle. Damit kann der gleiche Fehler in Zukunft vermieden werden.

53

Vorgesetzte oder auch langgediente KollegInnen sollten kommunizieren, dass immer Fehler passieren können und auf die positive Funktion, z.B. eine Weiterentwicklung, hinweisen. Viele werden den Satz „aus Fehlern lernt man“ kennen.

Eine offene Kommunikation sollte gefördert werden. Einem Fehlereingeständnis sollte mit Respekt und Wertschätzung begegnet werden, dadurch wird in Zukunft eine nicht so gut gelungene Handlung klar angesprochen werden, auch wenn es noch so schwerfällt.

Sollte Vorgesetzte, Ausbilder oder KollegInnen auffallen, dass ein Fehler passiert ist, den die „schuldige“ Person nicht bemerkt, ist eine positiv formulierte Rückmeldung sehr wichtig. Die Rückmeldung sollte fair und sachlich sein. Bei Wiederholungsfehlern kann es natürlich passieren, dass eine „schärfere“ Kritik die Folge ist.

Vermeiden sollte man emotionale Schuldzuweisungen, den „Verursacher“ des Fehlers bloßstellen, Fehler auf andere Personen zu schieben oder auch zu vertuschen.

Sollte dieser Umgang mit Fehlern in einer Organisation vorherrschen, wird die Zusammenarbeit erschwert.

### 3.11 FEEDBACK

Feedback ist eine Mitteilung an eine Person, die diese Person darüber informiert, wie ihre Verhaltensweise von einer anderen Person wahrgenommen, verstanden und erlebt wird. Das Ausmaß / die Wirksamkeit von Feedback sind abhängig vom Maß des Vertrauens in der Gruppe und zwischen den betroffenen Personen.

#### Positive Wirkung von Feedback:

- Es stützt und fördert positive Verhaltensweisen, da diese anerkannt werden.
- Es korrigiert Verhaltensweisen, die dem Betreffenden und der Gruppe nicht weiterhelfen, oder die der Intention nicht genügend angepasst sind.
- Es klärt die Beziehung zwischen Personen und hilft, den anderen besser zu verstehen.

54

Wenn alle Gruppenmitglieder zunehmend bereit sind, sich gegenseitig solche Hilfen zu geben, so wachsen die Möglichkeiten des voneinander Lernens in erheblichen Maße. Nur auf diesem Weg ist es nämlich möglich, das Fremdbild mit dem Selbstbild zu vergleichen.

#### Regeln für das Feedback:

##### Feedback soll sein

**beschreibend:** Das steht im Gegensatz zu bewertend. Indem ich meine eigene Reaktion beschreibe, überlasse ich es dem anderen, diese Information nach eigenem Gutdünken zu verwenden oder nicht. Indem ich moralische Bewertungen unterlasse, vermindere ich in anderen den Drang, sich zu verteidigen und die angebotene Information abzulehnen.

**konkret:** Das steht im Gegensatz zu allgemein, das heißt, ich beziehe mich auf eine bestimmte Situation und schließe daraus nicht, das jemand immer so ist.

**angemessen:** Feedback kann zerstörend wirken, wenn ich dabei nur auf meine eigenen Bedürfnisse schaue und wenn dabei die Bedürfnisse der anderen Person, der ich diese Information geben will, nicht genügend berücksichtige. Angemessenes Feedback muss daher die Bedürfnisse aller beteiligten Personen berücksichtigen.

**brauchbar:** Feedback muss sich auf Verhaltensweisen beziehen, die der Empfänger zu anderen fähig ist. Wenn jemand auf Unzulänglichkeiten aufmerksam gemacht wird, auf die er keinen wirksamen Einfluss ausüben kann, fühlt er sich umso mehr frustriert.

**erbeten:** Das steht im Gegensatz zu aufgezwungen. Feedback ist dann am wirksamsten, wenn der Empfänger selbst die Frage formuliert hat, auf die der Beobachter dann antwortet.

**zur rechten Zeit:** Normalerweise ist Feedback am wirksamsten, je kürzer die Zeit zwischen dem betreffenden Verhalten und der Information über die Wirkung dieses Verhaltens ist.

**korrekt:** In einer Gruppe haben sowohl Beobachter als auch Empfänger die Möglichkeit, die mitgeteilte Beobachtung nachzuprüfen, indem auch die anderen Gruppenmitglieder nach ihren Eindrücken befragt werden. Dadurch werden mögliche Fehler und Ungenauigkeiten vermieden.

### Anmerkungen für den, der das Feedback erhält:

55

Nicht argumentieren und verteidigen, nur zuhören, klären und aufnehmen (!)

### Ich wünsche Dir Zeit

Ich wünsche Dir nicht alle möglichen Gaben.

Ich wünsche Dir nur, was die meisten nicht haben:

Ich wünsche Dir Zeit, dich zu freu'n und zu lachen,  
und wenn Du sie nützt, kannst Du etwas draus machen.

Ich wünsche Dir Zeit für Dein Tun und Dein Denken,  
nicht nur für Dich selbst, sondern auch zum Verschenken.

Ich wünsche Dir Zeit, nicht zum Hasten und Rennen,  
sondern die Zeit zum Zufriedenseinkönnen.

Ich wünsche Dir Zeit, nicht nur so zum Vertreiben.

Ich wünsche, sie möge Dir übrigbleiben,  
als Zeit für das Staunen und Zeit für Vertrauen  
anstatt nach der Zeit auf der Uhr nur zu schauen.

Ich wünsche dir Zeit, nach den Sternen zu greifen,  
und Zeit um zu wachsen, das heißt um zu reifen.

Ich wünsche Dir Zeit, neu zu hoffen, zu lieben.  
Es hat keinen Sinn, diese Zeit zu verschieben.

Ich wünsche Dir Zeit, zu dir selber zu finden,  
jeden Tag, jede Stunde das Glück zu empfinden.  
Ich wünsche dir Zeit, auch um Schuld zu vergeben.  
Ich wünsche Dir: Zeit zu haben zum Leben!  
(Elli Michler)

## 4. GRUNDZÜGE DER GESPRÄCHSFÜHRUNG/-FORMEN

### 4.1 BIOGRAFIEZENTRIERT

Biographiearbeit ermöglicht es, die Lebensgeschichte eines Menschen, sowohl in Hinsicht auf äußere Lebensumstände und Ereignisse, als auch der geistigen und seelischen Entwicklung zu erfassen.

Zu erkennen sind dadurch auch die historischen und sozialen Verhältnisse, denen ein Mensch ausgesetzt war – Motive für das gegenwärtige Verhalten können aus der individuellen Lebensgeschichte besser erfasst werden.

Das biographische Gespräch hat in der Betreuung von alten Menschen eine wesentliche Bedeutung. Frühe, emotionale Erinnerungen prägen sich in das Gedächtnis ein und kommen bei Nachlassen anderer Fertigkeiten, wie z.B. Sehen, Hören, Gehen, zurück. Aufgestaute, negative Gefühle, wie z.B. Aggression, Zorn, Hass, Eifersucht, Scham suchen nach einem Ventil. Eine Ventil-Funktion können gezielte Fragen nach der Lebensgeschichte des Menschen darstellen.

Im Folgenden sollen einige **Grundvoraussetzungen für das biographische Gespräch** dargestellt werden.

Wie aus der Kommunikation schon bekannt, sollte aktives Zuhören eingesetzt werden, werten oder urteilen über die Lebensgeschichte sollte nicht erfolgen, schweigen des Gegenübers muss ausgehalten werden, eine Abgrenzung von der Lebensgeschichte der anderen Person ist erforderlich, Fragen dürfen nie bohrend sein oder aus purer Neugier gestellt werden und eine Begleitung bei allen positiven wie auch negativen Gefühlen sollte erfolgen.

Die Rolle als Zuhörer sollte in jedem Fall wahrgenommen werden, zu viele Fragen können eine Verunsicherung hervorrufen. Allerdings ist es auch wichtig in einem gewissen Maße Fragen zu stellen, um die Hintergründe eines Verhaltens kennenzulernen.

Beispiele für Fragen können sein:

- „Welche Hobbys hatten Sie?“,
- „Was schmeckt Ihnen am besten?“
- „Was mögen Sie gar nicht?“
- „Welchen Beruf haben Sie ergriffen?“
- „Welche Schwierigkeiten haben Sie gemeistert?“

Die Fragen sollten immer auf die jeweilige Situation abgestimmt sein.

Biographiearbeit erfüllt **unterschiedliche Aufgaben und Funktionen**, wie den Blick in die **Vergangenheit**, es geht dabei um Lebensbilanzierung und Aktivierung von Vergangenem, aber auch einen Blick in die **Gegenwart**, dies dient der Lebensbewältigung und den Blick in die **Zukunft**, dabei werden Vorstellungen von der Zukunft entworfen, bewertet und einer Umsetzung zugeführt.

Ein Punkt betrifft noch die **eigene Einstellung**, dazu zitiert nach Specht-Tomann, Tropper (2007), Seite 141:

„Hilfreiche Einstellungen:

- Verständnis für die Lebenswelt des erzählenden Menschen mit der jeweils spezifischen Lebensgeschichte und den biografischen Wegen mit ihren vielen Knotenpunkten;
- Akzeptanz der individuellen Deutungen von „Gut“ und „Böse“, „Schuld“, „Recht“ und „Unrecht“ und allen damit zusammenhängenden persönlichen Bewertungs- und Legitimierungsmustern;
- Offenheit für Veränderung und kreative Prozesse, die sich an keine Normen halten;
- Bereitschaft für ein womöglich sehr langes Gespräch, das viel Geduld und Zurückhaltung und Zeit verlangt;
- Aktives Zuhören, Wiederholen des Gesagten, Impulse aktiv aufnehmen, jedoch sparsam und zurückhaltend sein im Antworten und Agieren, dafür ganz „Dasein“ und „Dabeibleiben“;
- Konflikte und Blicke in die Abgründe des Lebens zulassen, sich aber nicht persönlich in die Geschichte des anderen verstricken. Abgrenzung ist zur eigenen Psychohygiene notwendig: „Es handelt sich immer um die Lebensgeschichte der /des anderen, niemals um die eigene“.

In der Arbeit von HeimhelferInnen stellt das biographische Gespräch einen wichtigen Teil des Verständnisses von Ausdrucksweisen der KlientInnen dar. Auch wenn oft wenig Zeit für tiefergehende Gespräche vorhanden ist, ist die Durchführung einzelner Elemente der Biographiearbeit empfehlenswert.

## 4.2 GEWALTFREI

### Gewaltfreie Kommunikation (GFK) nach Marshall B. Rosenberg

Aufgrund eigener Erfahrungen hat sich Dr. Marshall B. Rosenberg mit dem Thema gewaltfreie Kommunikation beschäftigt.

58

Diese Methode gründet sich auf sprachliche und kommunikative Fähigkeiten, die unsere Möglichkeiten erweitern, um selbst unter herausfordernden Umständen menschlich zu bleiben. Es geht dabei um die Umgestaltung des sprachlichen Ausdrucks, der Art des Zuhörens und der bewussten Gestaltung von Gesprächen.

Die **Anwendungsbereiche der GFK** erstrecken sich über alle Lebensbereiche, von Organisationen über Beratung, Familie, enge Beziehungen, geschäftliche Verhandlungen, Schule bis hin zu Auseinandersetzungen und Konflikten aller Art.

#### Die vier Komponenten der GFK

##### 1. Beobachtungen:

- Es geht dabei um die Wahrnehmung, was tatsächlich geschieht, was hören wir, was sehen wir, welche Handlungen setzt mein Gegenüber
- Die Beobachtungen werden dem Gegenüber ohne Beurteilung oder Bewertung mitgeteilt – wir beschreiben unsere Wahrnehmungen

##### 2. Gefühle:

- In einem zweiten Schritt sprechen wir unsere Gefühle aus, die durch Beobachtung der Handlung in uns hervorgerufen werden, z.B. ich fühle mich verletzt, erschrocken etc.

##### 3. Bedürfnisse:

- Hier geht es darum, unsere Bedürfnisse, die hinter den Gefühlen stehen auszudrücken – es soll klar und deutlich gesagt werden, wie es uns geht.

##### 4. Bitten:

- Im vierten Schritt soll zum Ausdruck gebracht werden, was wir von unserem Gegenüber wollen.

Die Durchführung der vier Schritte anhand eines Beispiels.

Eine Mutter kann sich mittels Hilfe der GFK z.B. folgendermaßen ausdrücken:

*„Felix, ich ärgere mich, wenn ich zwei zusammengerollte, schmutzige Socken unter dem Kaffeetisch sehe und noch drei neben dem Fernseher, weil ich in den Räumen, die wir gemeinsam benutzen, mehr Ordnung brauche“, nun folgt noch die Bitte: „Würdest du bitte deine Socken in dein Zimmer oder in die Waschmaschine tun?“ (Marshall B. Rosenberg, 2011, Seite 25)*

Die eine Seite der GFK besteht darin, sich mit Hilfe der vier Informationsteile ganz klar auszudrücken und auf der anderen Seite nehmen wir die vier Informationsteile von unseren Mitmenschen auf. Es ist ein Prozess des Gebens und Nehmens – mit Hilfe der vier Komponenten ehrlich ausdrücken und empathisch zuhören.

Zusammenfassung – Marshall B. Rosenberg, 2011 (Seite 26)

#### *Prozess der Gewaltfreien Kommunikation*

- Konkrete Handlungen, die wir beobachten können und die unser Wohlbefinden beeinträchtigen;
- Wie wir uns fühlen, in Verbindung mit dem, was wir beobachten;
- Unsere Bedürfnisse, Werte, Wünsche usw., aus denen diese Gefühle entstehen;
- Die konkreten Handlungen, um die wir bitten möchten, damit unser Leben reicher wird.

#### **Grundlegende Punkte in der Anwendung der GFK**

Gewisse Formen der **Kommunikation** können unser **Einfühlungsvermögen blockieren!**

Dazu zählen **moralische Urteile**, beispielsweise ist jemand „gemein“, wenn wir eine Tätigkeit zugewiesen bekommen, die wir nicht ausführen wollen, **Vergleiche anstellen, Verantwortung leugnen, Wünsche in Form von Forderungen formulieren** und die **Vorstellung**, dass bestimmte Handlungen **Lob** oder andere **Strafe** verdienen.

#### **Beobachten, ohne zu bewerten**

Wird Beobachtung mit Bewertung verknüpft, neigen Menschen eher dazu, Kritik zu hören.

Ein **Beispiel** für die Verknüpfung von Beobachtung und Bewertung ist die Aussage „Du bist großzügig“. Die Trennung von Beobachtung und Bewertung ist die Aussage „Wenn Du dem Roten Kreuz 30 Euro spendest, finde ich, dass Du großzügig bist“.

### Gefühle wahrnehmen und ausdrücken

Das Ausdrücken von Gefühlen kann bei einer Konfliktlösung sehr hilfreich sein. Wichtig dabei ist, dass wir Gefühle von Gedanken unterscheiden lernen. Weiters sollten wir unterscheiden zwischen dem was wir fühlen und dem was wir darüber denken, wie wir sind. Eine letzte Unterscheidung sollte noch bedacht werden – wie wir uns fühlen und unserer Annahme wie die Umwelt reagiert oder sich uns gegenüber verhält.

60

Ein Beispiel dazu:

Beschreibung des Denkens wie wir sind: „Ich fühle mich unzulänglich als HeimhelferIn“. Ausdruck wirklicher Gefühle: „Ich fühle mich als HeimhelferIn ungeduldig mit mir selbst“.

### Aufbau unseres Gefühlwortschatzes

Wir sollten Wörter verwenden, die unser Gefühl ganz klar und spezifisch ausdrücken und von Wörtern Abstand nehmen, die vage oder allgemein sind.

Sind unsere Bedürfnisse erfüllt, werden wir Wörter wie, froh, fasziniert, motiviert, überglücklich, zufrieden, erfreut usw. verwenden.

Sind unsere Bedürfnisse nicht erfüllt, verwenden wir Wörter wie, frustriert, ungeduldig, verletzt, empört, enttäuscht, ärgerlich etc.

### Verantwortung für unsere Gefühle übernehmen

Die dritte Komponente der GFK beinhaltet das Erkennen und Akzeptieren der Wurzeln unserer Gefühle.

*„Was andere sagen oder tun, mag ein Auslöser für unsere Gefühle sein, ist aber nie die Ursache“  
(Marshall B. Rosenberg, 2011, Seite 69).*

Wir haben immer die Wahl, wie wir auf negative Äußerungen der Umwelt – verbal oder nonverbal – reagieren können.

## Reaktionsmöglichkeiten auf negative Äußerungen (nach Marshall B. Rosenberg):

### Uns selbst die Schuld geben

- Dabei nehmen wir Kritik persönlich, z.B. „Ich hätte einfühlsamer sein müssen“.
- Meist führt das zu einer Reduktion des Selbstvertrauens, Schuldgefühle, Scham oder auch Depressionen können die Folge sein.

### Anderen die Schuld geben

- In diesem Fall könnte unsere Reaktion z.B. die Folgende sein: „Ich bin immer einfühlsam, Du allerdings nimmst nie Rücksicht“.
- Es entsteht bei uns wahrscheinlich ein Gefühl des Ärgers.

61

### Eigene Gefühle und Bedürfnisse wahrnehmen

- Dabei geht es darum, seine eigenen Gefühle und Bedürfnisse bewusst wahrzunehmen und den Hintergrund zu reflektieren. Zum Beispiel hat man sich besonders viel Mühe gegeben, die nicht anerkannt wurde und fühlt sich nun verletzt.

### Gefühle und Bedürfnisse des Gegenübers wahrnehmen

- Eine negative Aussage wird dabei aufgenommen, in der Folge nehmen wir bewusst die Gefühle und Bedürfnisse unseres Gegenübers auf und kleiden Sie in Worte, wie z.B. „Sind Sie verletzt, da Sie sich mehr Aufmerksamkeit wünschen?“.

Wenn wir unsere Bedürfnisse ernst nehmen und aussprechen, steigt die Wahrscheinlichkeit, dass sie erfüllt werden!

Stellt sich die Frage, wie wir uns **emotional befreien** können. Laut GFK scheinen viele Menschen, in ihrer Kommunikation mit anderen Personen, drei Stadien zu durchleben.

1. Im **ersten Stadium** übernehmen wir die Verantwortung für die Gefühle anderer (= **emotionale Sklaverei**).
2. Das **zweite Stadium** ist durch „**Rebellion**“ gekennzeichnet. Ärger kommt auf, die Verantwortung für die Gefühle anderer wird nicht länger übernommen.
3. **Stadium drei** ist dadurch gekennzeichnet, dass wir die Verantwortung für unsere Absichten und Handlungen übernehmen (= **emotionale Befreiung**).

Im Rahmen der vier Schritte der GFK wurde bereits erwähnt, dass die „**Bitte**“ einen wichtigen Teil darstellt. Die Formulierung sollte in klarer, positiver Handlungssprache und bewusst erfolgen, damit dem Gegenüber klar ist, was wir wollen. Um sicherzustellen, dass die Botschaft beim Gegenüber richtig angekommen ist, können wir um eine Wiedergabe des Gehörten bitten.

Das Modell wird vom Begriff der **Empathie** „durchzogen“. Die oben dargestellten vier Schritte haben gezeigt, dass wir unsere Gefühle und Bedürfnisse wahrnehmen. Es ist aber auch wichtig, empathisch aufzunehmen, also uns in unser Gegenüber hineinzuversetzen und genau zuzuhören.

Es geht dabei um ein respektvolles Verstehen der Erfahrungen des Gegenübers. Oft haben wir den Drang, Ratschläge zu geben oder unsere eigene Position darzulegen, statt offen auf unser Gegenüber einzugehen.

Sollten wir eine Abwehr spüren, gibt es die Möglichkeit kurz innezuhalten, zu atmen, uns quasi selbst Empathie zu geben, um danach wieder voll und ganz auf unser Gegenüber eingehen zu können.

Zuletzt noch eine Möglichkeit, **Ärger** vollkommen auszudrücken und dabei positiv zu bleiben.

Der Auslöser sollte von der Ursache unterschieden werden, danach innehalten, z.B. durch bewusstes Atmen, danach die verurteilenden Gefühle identifizieren, den Kontakt zum Bedürfnis herstellen und danach Gefühle und unerfüllte Bedürfnisse aussprechen.

#### 4.3 PERSONENZENTRIERT

##### Personenzentrierte Gesprächsführung (nach Rogers und Tausch)

In Bezug auf personenzentrierte Gesprächsführung ist es wichtig aktives Zuhören anzuwenden. Dieser Punkt wird bereits in einem früheren Kapitel ausführlich behandelt.

Drei Grundhaltungen sind bei diesem Ansatz wichtig:

- Akzeptanz (annehmen der Person wie sie ist)
- Empathie (sich in das Gegenüber einfühlen)
- Kongruenz (echt bleiben, stimmig bleiben)

**Akzeptanz**, Wertschätzung meint das bedingungslose Eingehen auf das Gegenüber. Es wird nicht gewertet, Gefühle und Gedanken werden angenommen, auf die Empfindungen der Person wird eingegangen, das Gegenüber wird ermutigt eigene Schritte zu setzen und dadurch entsteht eine vertrauensvolle Gesprächsatmosphäre.

Unter **Empathie** versteht man einfühlen in das Gegenüber. Dabei wird Verständnis signalisiert, Gedanken und Gefühle von KlientInnen werden erfasst und rückgemeldet. Geduld, aber auch völliges Eingehen und damit das völlige Erfassen von verbalen und nonverbalen Inhalten findet dabei statt. Eigene Gedanken und Emotionen fließen dabei nicht ein. Zu beachten ist dabei eine gute eigene Abgrenzung, da die Gefahr des „Mitleidens“ bzw. der zu hohen Abgrenzung (kein Verständnis für die Probleme des Gegenübers) besteht.

63

**Kongruenz** (stimmig sein) bedeutet die Übereinstimmung von verbalem und nonverbalem Ausdruck, z.B. ein Lächeln bei positiven Inhalten, ein ernstes Gesicht bei ernsten Inhalten. Allerdings ist damit auch gemeint, eigene Stimmungen auszudrücken und somit beim Gegenüber eine Klarheit zwischen verbalem- und nonverbalem Ausdruck zu schaffen.

Eine Voraussetzung für den stimmigen Ausdruck ist die Reflexion der eigenen Handlungen, Emotionen etc. Nur wer sich gut kennt, kann das auch stimmig ausdrücken.

Eine gute Gesprächsbasis kann nur geschaffen werden, wenn verbaler und nonverbaler Ausdruck übereinstimmen.

Für die **Gesprächsführung** ergeben sich daraus **wichtige Grundsätze**. Während des Gesprächs soll die Wahrnehmung auf die Frage „worum geht es meinem Gegenüber“ gelenkt werden. Die wahrgenommenen Inhalte – verbal und nonverbal – sollten dem Gegenüber rückgemeldet werden („spiegeln“). Wichtig ist es sich die Frage zu stellen, „welche Schlüsse kann ich aus dem Gehörten ziehen“ (abwägen) und rückmelden (was will/kann ich dazu sagen).

#### 4.4 DEESKALIEREND

Immer wieder kann es im Rahmen der Tätigkeit mit KlientInnen oder Angehörigen zu spannungsgeladenen oder auch eskalierenden Situationen kommen. Meist sind Missverständnisse, Fehlinterpretationen oder auch die psychische Situation der betroffenen Person der Grund dafür.

Hilfreich ist es, zwischen **Ursachen, Auslösern, problematischem Verhalten und Folgen spannungsgeladener Situationen** zu unterscheiden.

**Ursachen** können Erkrankungen physischer und psychischer Art sein, wie z.B. Zwangserkrankungen, Persönlichkeitsstörungen, Demenz, aber auch Krisensituationen, Süchte, psychische Traumatisierungen, psychosoziale Belastungen allgemein.

64

**Auslöser** können akuter Schmerz, ein „falscher“ Blick, eine kränkende Bemerkung, Enttäuschungen oder auch sehr unflexible Vorschriften und vieles mehr sein.

**Problematisches Verhalten** kann sich sehr unterschiedlich zeigen. Manche KlientInnen lehnen jegliche Kooperation ab, z.B. in Form von Rückzug, Gesprächsverweigerung oder offener Ablehnung und manche KlientInnen provozieren oder reagieren mit verbaler oder physischer Aggression.

Die **Folgen** eines solchen Verhaltens sind meist eine Minimierung der Tätigkeiten durch das Betreuungspersonal, ein häufiger Wechsel der Betreuungspersonen, eine Reduktion der Kommunikation auf das Nötigste oder eine Reduktion des Entgegenkommens durch das Betreuungspersonal.

Als HeimhelferInn können Sie bei den Ursachen und bei den Auslösern ansetzen, um Spannungen zu reduzieren.

Welche **Handlungsmöglichkeiten** zur Entschärfung spannungsgeladener Situationen haben Sie?

Eine klare und umfassende Information, die Aufklärung von Missverständnissen, ansprechen der Bedürfnisse, Wahlmöglichkeiten geben, jegliche Art der Selbständigkeit fördern, soziale Unterstützung anbieten, können zur Entschärfung spannungsgeladener Situationen beitragen. In Bezug auf die Kommunikation haben sich **einige Strategien zur Deeskalation** bewährt.

Während des Gesprächs das Tempo verlangsamen, Themen und Ziele klar benennen, jedes Problem einzeln ansprechen, beim aktuellen Problem bleiben, auf Sachinhalte achten und ein gemeinsames Ziel definieren, flexibel bleiben und einem „Gesichtsverlust“ des Gegenübers vorbeugen.

Stehen Wut, Aggression oder auch Ärger im Vordergrund ist Deeskalation die Methode der Wahl, trifft man auf Gefühle wie Angst, Überforderung, Verzweiflung ist Unterstützung nötig.

Im Umgang mit KlientInnen und Angehörigen in spannungsgeladenen Situationen ist **selbstsicheres Auftreten** von großer Bedeutung.

Dazu ein Überblick aus *Hausmann, 2014, Seite 2018:*

65

	<i>Selbstsicher</i>	<i>Unsicher</i>	<i>aggressiv</i>
<i>Stimme</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Klar</i></li> <li>• <i>deutlich</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>leise</i></li> <li>• <i>zaghaft</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>laut, scharf</i></li> <li>• <i>bedrohlich, leise</i></li> </ul>
<i>Formulierungen</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>eindeutig</i> <i>(Informationen, Fragen, Aufforderungen)</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>unklar, vage</i></li> <li>• <i>schwer verständlich</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>drohend</i></li> <li>• <i>verletzend</i></li> <li>• <i>beleidigend</i></li> </ul>
<i>Inhalt</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>klare Begründungen</i></li> <li>• <i>„ich, wir“</i></li> <li>• <i>Einschätzungen und Gefühle werden direkt ausgedrückt</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>überflüssige Erklärungen</i></li> <li>• <i>„man“</i></li> <li>• <i>Einschätzungen und Gefühle werden indirekt ausgedrückt</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>keine Erklärungen oder Begründungen</i></li> <li>• <i>„du“</i></li> <li>• <i>Rechte anderer werden ignoriert</i></li> </ul>
<i>Grundhaltungen</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>grundsätzlich kompromissbereit</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>nachgiebig</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>kompromisslos</i></li> <li>• <i>drohend</i></li> </ul>
<i>Gestik, Mimik</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>unterstreichend</i></li> <li>• <i>lebhaft</i></li> <li>• <i>wiederholt Blickkontakt</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>kaum vorhanden</i></li> <li>• <i>verkrampft</i></li> <li>• <i>Blickkontakt vermeidend</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>unkontrolliert</i></li> <li>• <i>stechender Blick</i></li> <li>• <i>kein Blickkontakt</i></li> </ul>
<i>Der/die Andere fühlt sich ...</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>akzeptiert</i></li> <li>• <i>ernst genommen</i></li> <li>• <i>gleichberechtigt</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>überlegen</i></li> <li>• <i>empfindet Mitleid</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>eingeschüchtert</i></li> <li>• <i>provoziert</i></li> </ul>

## Deeskalation bei ungerechtfertigten Vorwürfen und Anschuldigungen

Von KlientInnen und Angehörigen können Vorwürfe oder auch Anschuldigungen ausgesprochen werden, die eindeutig nicht stimmen. So manche KlientInnen behaupten z.B. „Sie haben meinen Schmuck gestohlen“ oder von Angehörigen könnte die Aussage kommen, „Sie kümmern sich gar nicht um meine Mutter“,

66

Diskussionen oder Rechtfertigungen bringen in diesen Fällen keine positive Klärung, eine **offene und lösungsorientierte Strategie** hingegen hilft weiter.

Dabei ist ein Wechsel auf die **sachliche Ebene** – worum geht es? – wichtig. Die **Person inhaltlich ernst nehmen**, die **ungerechtfertigten Vorwürfe** zurückweisen, z.B. „Das trifft nicht zu“ und **Bereitschaft** signalisieren bei der **Aufklärung** zu helfen. Wichtig ist dabei, nicht vorschnell mit einem Gegenangriff zu reagieren.

## Wie kann man sich bei akuter Aggression von KlientInnen verhalten?

Hausmann, 2014, Seiten 220,221:

- *Selbst- und Fremdgefährdung durch KlientInnen verhindern (eventuell Unterstützung holen)*
- *Ruhig bleiben*
- *Vorwürfe, Drohungen, Provokationen vermeiden*
- *Aggressionsauslöser unterbrechen*
- *Bedürfnisse von KlientInnen ansprechen*
- *Klar die eigenen Wünsche an KlientInnen ausdrücken*
- *Verbindliche Regeln ansprechen*

## 5 GRUNDZÜGE EINER FALL- UND/ODER TEAMBESPRECHUNG: VORBEREITUNG/MITWIRKUNG/PRÄSENTATION

Im Falle einer Präsentation ist die Platzierung der Informationen von Bedeutung. Wichtige Informationen sollten am Anfang und am Ende der Präsentation positioniert sein. Interessante oder auch spannende Informationen sind im mittleren Teil empfohlen. Es können aber auch fesselnde Anekdoten oder eine unterhaltsame Darbietung im mittleren Teil angeführt werden, damit kann Erinnerungsschwächen vorgebeugt werden.

67

Bei Besprechungen jeder Art und auch bei Präsentationen sind die nun folgenden Punkte zu beachten.

Um Nervosität vorzubeugen, die viele Menschen empfinden, wenn sie vor größeren Gruppen sprechen, ist eine **gute Vorbereitung** sehr wichtig. Die Vorbereitung beinhaltet auch eine **Absprache mit KollegInnen**, um eine Einheitlichkeit und Klarheit der Inhalte zu erzielen. Der erste Punkt der Vorbereitung sollte die Überlegung, **was man sagen möchte**, beinhalten.

Die **wichtigsten Punkte aufschreiben**, ein Konzept mit einer klaren Gliederung der Reihenfolge, u.a. nach der Wichtigkeit erstellen, bringt Sicherheit.

**Karteikarten** sind empfohlen, um eine detaillierte Gliederung und Ausführung der Inhalte zu erzielen. Allerdings sollten auf den Karteikarten nur **Stichworte** angeführt werden und keine kompletten Sätze.

Vor der Besprechung oder auch einer Präsentation sollten die Stichworte eingeprägt werden. Es kann nun Punkt für Punkt der Stichworte – vor der Gruppe – durchgegangen werden, das gibt die Sicherheit keinen Punkt zu vergessen.

Eine **Vorbereitung in Bezug auf Widerstände** kann eine weitere Sicherheit vermitteln. Rechnen Sie mit Widerständen zu präsentierten Themen oder Punkten, ist es vorteilhaft sich schon während der Vorbereitung zu überlegen, welche sachlichen Argumente sie entgegensetzen können.

Allgemein ist auf eine einwandfreie Kommunikation zu achten, die bereits in der Ausbildung besprochen wurde. Beispiele dafür sind Tonfall, Lautstärke der Stimme, wertschätzender Ausdruck, Stimmigkeit, Ich-Botschaften etc.

## 6 KRISE UND KRISENINTERVENTION

### 6.1 DEFINITIONEN

Unter **psychosozialen Krisen** versteht man den Verlust des seelischen Gleichgewichts, den ein Mensch verspürt, wenn er mit Ereignissen und Lebensumständen konfrontiert wird, die er im Augenblick nicht bewältigen kann, weil sie von der Art und vom Ausmaß her seine durch frühere Erfahrungen erworbenen Fähigkeiten und erprobten Hilfsmittel zur Erreichung wichtiger Lebensziele oder zur Bewältigung seiner Lebenssituation überfordern.

Die Krise an sich soll nicht als „krankhafte Störung“ gesehen werden, sondern als eine unter bestimmten Bedingungen entstehende „natürliche Warn- und Bewältigungsreaktion.“

Die Krisenintervention umfasst alle Aktionen, die dem Betroffenen bei der Bewältigung seiner aktuellen Schwierigkeiten helfen, damit negative soziale, psychische oder medizinische Folgen verhütet werden.

Ereignisse und Lebensumstände können Anlässe für Krisen werden. Wir unterscheiden:

#### **Katastrophen- und Massenbelastungen:**

Politische und rassische Verfolgung, Kriege, Unwetter-, Eisenbahnkatastrophen, 9/11, ...

#### **Individuelle Belastungen:**

Schicksalsschläge oder Situationen des normalen Lebensablaufs. Diese können hauptsächlich eine Ebene der menschlichen Identität treffen, haben aber immer Auswirkungen auf die anderen Ebenen:

- Die körperlich-biologische Ebene (Pubertät, Klimakterium, chronische Erkrankungen)
- Die psychische Ebene (seelische Konflikte)
- Die soziale Ebene, die durch Rollenveränderung oder Statusverlust gekennzeichnet ist (Scheidung, Arbeitslosigkeit, Umzug).

Wir unterscheiden **traumatische Krisen** und **Veränderungskrisen**.

### Traumatische Krisen

Als Krisenlässe bei traumatischen Krisen gelten plötzliche, meist unvorhergesehene Schicksalsschläge, wie z.B. Krankheit, Invalidität, Tod eines Nahestehenden, Trennung, Kündigung, äußere Katastrophen, ... .

Die erste Reaktion ist der **Krisenschock**, der wenige Sekunden bis etwa 24 Stunden dauern kann. Die Wirklichkeit wird verleugnet. Auch wenn der Betroffene äußerlich geordnet erscheint, ist innerlich alles chaotisch. Später existiert oft keine Erinnerung an diese Zeit. Das seelische Durcheinander führt manchmal zu ziellosen Aktivitäten (Toben) oder zu einem Zustand der „Betäubung“.

70

Danach folgt die **Reaktionsphase**, die einige Tage bis Wochen dauern kann. die Konfrontation mit der Realität ist nicht zu vermeiden, dennoch versucht die Psyche, die Realität durch Abwehrmechanismen zu verändern. Besonders häufig sind Verdrängung, Verleugnung, Rationalisierung der Ereignisse, sozialer Rückzug mit selbstzerstörerischen Tendenzen (Alkohol- und Medikamentenmissbrauch) und starke Abhängigkeitswünsche. In dieser Zeit treten unterschiedlichste Gefühle mit ungeahnter Intensität auf: Apathie, Verzweiflung, Depressivität, Hoffnungslosigkeit, Trauer, Hilflosigkeit, Feindseligkeit, Aggression, affektive Turbulenzen, Wut, .... Möglich sind auch schwere körperliche Begleitsymptomatiken.

Dieses Stadium verläuft nicht kontinuierlich, es können auch durchaus Zeiten der Entlastung auftreten, in denen Bearbeitung und Neuorientierung möglich sind. Dennoch muss man immer wieder mit dem neuerlichen Auftreten der Reaktionssymptomatik rechnen. In dieser Phase besteht die Gefahr einer Fehlanpassung, wie z.B. einer Chronifizierung, wenn die äußeren Hilfsstrukturen unbefriedigend sind oder soziale Isolation eintritt. Fixierungsgefahr besteht, wenn intrapsychische Konflikte aktiviert werden, das heißt, frühere Erlebnisse, die bisher nicht bearbeitet wurden, treten wieder zu Tage (auch Verdrängtes!).

Durch die Reflexion des Krisenlasses und dessen Konsequenzen kommt es zur **Bearbeitungsphase**, das heißt der Betroffene löst sich allmählich vom Trauma, Interessen tauchen wieder auf und es werden Zukunftspläne geschmiedet. Während das Ende des Krisenschocks mit dem Übergang in die Reaktionsphase relativ deutlich erkennbar ist, gehen Reaktionsphase und Bearbeitungsphase nicht kontinuierlich ineinander über, sondern wechseln einander immer wieder ab.

Ist das Selbstwertgefühl wieder aufgerichtet und werden neue Beziehungen aufgenommen, ist die **Neuorientierungsphase** eingetreten, in der die Chance der Krise genutzt werden kann.

### Veränderungskrisen

Lebensveränderungen sind Situationen, die allgemein zum Leben gehören und von vielen Menschen auch als etwas Positives erlebt werden (Verlassen des Elternhauses, Heirat, Geburt eines Kindes, Umzug, Pubertät, Pensionierung, berufliche Beförderung, Vorladung zu Behörden, ...).

71

Lebensveränderungskrisen setzen nicht schlagartig ein, sondern entwickeln sich innerhalb einiger Tage bis zu maximal 6 Wochen.

Nach einer Konfrontation mit einer Veränderung bleibt das gewohnte Problemlösungsverhalten (persönliche Fähigkeiten und Strategien, übliche Hilfsmittel) wirkungslos und führt zum Aufkommen von Spannung und Unbehagen.

Der Betroffene erlebt, dass er die Belastung nicht bewältigt, es kommt zum Gefühl des **Versagens**, sein Selbstwertgefühl sinkt, die Spannung steigt.

Der innere Druck führt zur **Mobilisierung** aller inneren und äußeren Bewältigungskapazitäten, Ungewohntes und Neues wird getan. In dieser Phase ist die Bereitschaft, Hilfe anzunehmen beim Betroffenen relativ groß. Bei entsprechender Hilfe kommt es zur **Bewältigung** und damit zur Beendigung der eben erst beginnenden Veränderungskrise. Ohne ausreichender Hilfe kann es zu **Rückzug** und **Resignation** kommen, allenfalls auch zur **Chronifizierung**, wenn Vermeidungsverhalten als einzige Lösungsstrategie möglich ist.

Nach der Mobilisierungsphase kommt es zum **Vollbild der Krise** mit unerträglicher Spannung. Äußerlich kann der Betroffene noch geordnet wirken, während innerlich durch Verzerrung und Verleugnung der Wirklichkeit sowie Rückzug aus der Kommunikation Chaos entsteht („Nervenzusammenbruch“). Der Betroffene ist rat- und orientierungslos. Sein Verhalten ist entweder durch ungesteuerte, ziellose Aktivitäten (schreien, toben, Suizidhandlungen) zum Zweck der Spannungsabfuhr gekennzeichnet, oder er ist innerlich gelähmt in Bezug auf das Denken, Fühlen und Handeln.

Diese Phase ist praktisch sehr ähnlich der Reaktionsphase bei traumatischen Krisen und birgt dieselben Gefahren wie diese.

In der nächsten Phase kommt es zur **Bearbeitung** des Krisenanlasses, der Veränderung und ihrer Konsequenzen und Belastungen.

Die letzte Phase ist die **Neuanpassung**, die Entwicklung neuer Strategien an die veränderte Situation. Veränderungskrisen können in jeder Phase beendet werden, falls der Krisenanlass wegfällt oder weil Lösungsstrategien entwickelt werden.

Egal ob traumatische Krise oder Verdrängungskrise – für die Krisenintervention ist die Kenntnis des **Krisenanlasses** in der jeweiligen **subjektiven Bedeutung**, also unter Berücksichtigung des jeweils persönlichen Stellenwerts für den Betroffenen, wichtig.

Die **Krisenanfälligkeit** ist abhängig von dieser inneren Bedeutung des Krisenanlasses und der Fähigkeit, sich damit auseinander zu setzen, sowie von dem Maß der sozialen Integration und früheren Erfahrungen im Umgang mit Krisen. Es ist erwiesen, dass psychische Erkrankungen sowie unverarbeitete frühere Krisen die Krisenanfälligkeit erhöhen.

Die **Reaktion der Umwelt** ist nicht nur für das Entstehen von Krisen von großer Bedeutung, sondern auch für deren Verlauf, da Krisen nicht im sozialen Vakuum ablaufen.

## 6.2 KRISEN ÄLTERER MENSCHEN

Die Alten, das heißt, die über 60jährigen, sind keinesfalls eine homogene Altersgruppe, weshalb man zwischen den jungen Alten und dem höheren Alter jenseits des 75. Lebensjahres unterscheidet.

Die jungen Alten sind jene die zwar nicht mehr berufstätig, jedoch meist bei guter Gesundheit sind und grundsätzlich die Möglichkeit haben, aktiv und kreativ das Leben zu gestalten und produktiv zu sein. Am Eintritt in das Alter steht die Berufsaufgabe, die zwar oft durchaus herbeigesehnt wird, je näher allerdings der Zeitpunkt der Pensionierung rückt, desto heftiger wünscht sich die Mehrzahl, diesen hinausschieben zu können. Untersuchungen haben gezeigt, dass direkt nach dem Ausscheiden aus dem Berufsleben die Einstellung zur Pensionierung am negativsten ist, nach einigen Jahren aber wird sie positiv beurteilt. Die Umstellung auf das Pensionsalter gelingt umso leichter, je früher jemand Interessen und Hobbys entwickelt hat, denen er sich nun intensiver widmen kann. Je höher die Bildung, je geistig aktiver man ist, je mehr Interessen und Sozialkontakte man hat, und je mehr Pläne für das Alter, desto höher ist das psychische und auch das physische Wohlbefinden.

Gibt es eine negative Grundeinstellung zur Pensionierung und keine Hobbys oder Interessen kann es zu einer Veränderungskrise kommen, die in diesem Fall als **Pensionsschock** bekannt ist.

Obwohl wir wissen, dass sich auch im Alter Menschen nur einigermaßen zufrieden fühlen können, wenn sie in der Umwelt Funktionen innehaben, wenn sie gebraucht und bestätigt werden, herrscht dennoch und gerade bei alten Menschen die Vorstellung vor, dass das Alter ein Leben des dauernden Freizeitmachens sein sollte. Da es heute bei und vielen alten Menschen materiell auch erheblich besser geht, als sie es sich je erträumt haben, meinen sie, zur Zufriedenheit mit ihrem Schicksal verpflichtet zu sein. Diese Verpflichtung können sie jedoch nicht einlösen, wenn sie keine echte Herausforderung zu einem Beitrag an der Gestaltung ihrer Umwelt erleben. Dies führt zu Selbstvorwürfen, dem Gefühl nicht gebraucht zu werden, Isolation und Depression. So ist bekannt, dass sich die Suizidrate nach dem 55. Lebensjahr bis ins hohe Alter – insbesondere bei Männern erschreckend erhöht. Wenn wir also fragen, was wir für alte Menschen tun können, so ist ein Teil davon sicher auch die Frage, was alte Menschen für uns tun können.

Auch bringt die Pensionierung für ein Ehepaar tiefgreifende Veränderungen mit sich, und so wird das Alter für viele Paare zur problematischsten Zeit ihres Zusammenlebens.

Im Abschnitt des höheren Alters steht der stärkere Rückzug aus der Gesellschaft im engen Zusammenhang mit dem nun deutlichen Schwund der körperlichen und geistigen Kräfte. Mit zunehmendem Alter und der Verlängerung der Lebensdauer wird die Wahrscheinlichkeit, krank und pflegebedürftig zu werden größer. Es erhöht sich das Risiko, Bewohner eines Alten- oder Pflegeheimes zu werden. Vielfältige Untersuchungen zeigen, dass die Einweisung in ein Heim auf die Zufriedenheit, den Gesundheitszustand und die Lebensdauer der alten Menschen katastrophale Auswirkungen haben kann (Veränderungskrise, Suizidalität). Immer wieder wird darauf hingewiesen, dass alte Menschen wenig anpassungsfähig sind, dennoch wird in keinem anderen Lebensabschnitt so viel an Anpassungsfähigkeit verlangt wie im Alter.

Die Versetzung in ein Heim bringt für den alten Menschen häufig den Verlust all seiner normalen Lebensbezüge mit sich. Der Pflegebedürftige lebt wohl noch als Körper weiter, ist aber oft eine Sozialleiche. Das Personal von Pflegeheimen ist oft enttäuscht, wenn die BewohnerInnen untereinander keinen Kontakt aufnehmen, sich kaum aktivieren lassen und passiv herumsitzen. Doch aus Zeitmangel neigt das Personal dazu, den Alten alles abzunehmen und sie damit in noch mehr Passivität und Abhängigkeit zu treiben.

Zunehmende Verluste und Einschränkungen physiologischer, sozialer und psychischer Art bedingen ein Akzeptieren des Altgewordenseins und führen zu einem Vertrautwerden mit dem **Sterben** und dem eigenen **Tod**. Dieses Vertrautwerden ist oft ein schmerzlicher Prozess der über verschiedene Phasen verläuft (Sterbephasen nach Kübler-Ross):

1. Schock und Ablehnung der Realität
2. Aggressivität und Wut
3. Verhandeln
4. Depression
5. Akzeptanz – Bewältigung

74

Sicher kommt es für einen älteren Menschen weniger darauf an, **wie alter er wird**, sondern darauf, **wie er alt wird!**

### 6.3 KRISENINTERVENTION

Das wesentlichste Ziel der Krisenintervention ist die **Hilfe zur Selbsthilfe**. Konkret bedeutet dies, dass es wichtig ist, den Betroffenen dabei zu unterstützen, zu akzeptieren, dass er in einer Krise ist, dass er aber mit Unterstützung in der Lage ist, selbst zu Lösungen und Bewältigungsmöglichkeiten zu kommen.

Es ist notwendig, dass der Betroffene aktiv bleibt und sich nicht durch Passivität seinen Problemen entzieht, auch wenn destruktive Lösungsversuche wie suizidale Handlungen und Alkohol- oder Medikamentenmissbrauch sehr nahe liegen. Gerade dann, wenn bisher erlernte und bewährte Strategien versagen, kann eine Alternative darin bestehen, neue Wege auszuprobieren. Ziel der Intervention muss es sein, dass der Betroffene seine Handlungs- und Entscheidungskompetenz zurück gewinnt und diese auch kreativ einsetzen kann, um mit der aktuellen, aber auch mit möglichen zukünftigen Situationen fertig zu werden.

Das Ziel ist also die Unterstützung der eigenen Fähigkeiten der Betroffenen und seiner Umgebung, sich selbst zu helfen. Es geht nicht um den Ersatz von Verlorenem und um die Verleugnung der schmerzlichen Realität, sondern um die Stützung und das Mitgefühl (Empathie) sowie die Ermutigung, Gefühle der Trauer, des Schmerzes, der Feindseligkeit und Aggression, ... wahrzunehmen und zu zeigen. Das ist die Funktion des Helfers. Dieses Ziel muss kurzfristig realisierbar sein.

Die Mehrzahl der Kriseninterventionen geht außerhalb des professionellen Systems effizient vor sich (Familie, Schule, Betrieb, Gemeinde, ...). Gerade in der Schockphase, in der es darauf ankommt, den Betroffenen nicht alleine zu lassen, ist die unmittelbare Umgebung meist am wirkungsvollsten und auch am leichtesten in der Lage, präsent zu sein.

Das, was als akute Krisenintervention verstanden wird, ist ein Verfahren, das lediglich bei akuten Krisen erfolgreich angewendet werden kann, auch bei akuten Krisen mit hoher Suizidgefahr, es bewährt sich allerdings nicht bei chronischen Krisen und chronischer Suizidalität.

Zu den **allgemeinen Prinzipien der Krisenintervention** gehören:

- Rascher Beginn
- Aktivität des Helfers, ohne den Betroffenen abhängig zu machen
- Methodenflexibilität (Kenntnis über soziale, psychologische, medizinische Hilfen)
- Fokus auf der aktuellen Situation
- Berücksichtigung des lebensgeschichtlichen Zusammenhangs
- Einbeziehung der Umwelt für Ressourcen aus dem sozialen Kontext
- Entlastung von emotionalen Druck
- Zusammenarbeit mit anderen Helfergruppen

### Beziehung in der Krisenintervention

In der Krisenintervention kommt der Beziehung eine wesentliche Bedeutung zu, besonders wenn bereits eine suizidale Einengung stattfindet und diese nur noch über die Beziehung zu lockern ist. Der Betroffene braucht Zuwendung, Kontakt und Empathie.

Es ist schwierig, das richtige Mittel zwischen Nähe und Distanz zu finden.

Versucht der Helfer, sich aus der Beziehung heraus zu halten, führt das dazu, dass er sich mit dem Betroffenen nicht ausreichend identifizieren kann, und er als Folge davon den Betroffenen in seinen Problemen nicht wichtig, nicht ernst nimmt. Gleichzeitig hört der Helfer dann zwar aufmerksam zu, lässt aber seine Gefühle nicht sprechen; dadurch werden dann meist sehr vernünftige und logische Argumente, Erklärungen und Vorschläge gesucht.

Lässt sich der Helfer zu sehr in die Beziehung ein, führt das dazu, dass er sich zu sehr mit dem Betroffenen identifiziert, und er sich zu wenig von den Bedürfnissen und Gefühlen distanzieren kann. Als Folge davon werden dann oft die Fähigkeiten und Bedürfnisse des Betroffenen mit denen des Helfers vermischt. Gleichzeitig will der Helfer dann „ganz besonders helfen“ und „besonders aktiv“ sein, wodurch dem Betroffenen die Eigenverantwortung genommen wird.

Kulessa (1985) formuliert folgende **beziehungsfördernde Grundhaltung**:

- Ich nehme den anderen an, wie er ist.
- Ich fange dort an, wo der andere steht.
- Ich zeige, dass ich mit ihm Kontakt aufnehmen möchte.
- Ich verzichte auf argumentierendes Diskutieren.
- Ich nehme die in mir ausgelösten Gefühle wahr.
- Ich verzichte auf das Anlegen eigener Wertmaßstäbe.
- Ich orientiere mich an den Bedürfnissen.
- Ich arbeite an Partnerschaft und vermeide objektivierende Distanz.

76

#### Emotionale Situation

Es ist wichtig, dass der Helfer versucht, die emotionale Situation des Klienten zu erfassen, wobei es vor allem darum geht, das Ausmaß von Panik und Depression sowie deren mögliche Konsequenzen (Suizidrisiko) zu erheben.

Das sicherste Anzeichen für Suizidgefährdung ist der direkte oder indirekte Suizidhinweis. Die wichtigste Intervention ist das Wahrnehmen dieser Ankündigung, das Verstehen dieser Ankündigung als Notsignal und das vorurteilslose Gespräch über die Suizidtendenzen.

Die Suizidgefährdung wird als gering einzuschätzen sein, wenn keine akute Krise vorhanden ist, der Betroffene den Suizid als eine von mehreren Lösungsmöglichkeiten ansieht und keine affektive Einengung festzustellen ist.

Die Suizidgefährdung wird als akut einzuschätzen sein, wenn der Betroffene einer Risikogruppe angehört, er sich in einer akuten Krise befindet, er konkrete Vorstellungen über die Art des Suizids hat und eine affektive Einengung festzustellen ist. Das heißt, auf der Gefühlebene keine Resonanz auf das Angebot des Helfers kommt.

## 6.4 INTERVENTION BEI TRAUMATISCHEN KRISEN

In der **Schockphase** liegt der Schwerpunkt auf guter allgemeiner Betreuung, in der der Betroffene nicht allein gelassen werden soll, da auf diese Phase unweigerlich die Reaktionsphase mit den emotionalen Turbulenzen und den damit verbundenen Gefahren folgt. Wenn der Betroffene tobt, sollte er vor körperlichem Schaden bewahrt werden, und es sollte ihm beruhigend zugeredet werden. Wesentlich ist die Vermittlung eines Gefühls von Geborgenheit (warme Getränke, Körperkontakt, schlafen lassen, aber dort bleiben). Gefühle müssen sich frei äußern dürfen, der Helfer soll sie nicht durch vernunftmäßige Bearbeitung hemmen.

77

In der **Reaktionsphase** und der **Bearbeitungsphase** soll der Betroffene möglichst viel über das Ereignis und seine Gefühle erzählen können. Dadurch verlieren üblicherweise verbotene Gefühle wie Wut, Enttäuschung über einen Verstorbenen, Aggression, ...) an Dramatik. Die Konfrontation mit der Realität soll behutsam erfolgen. Sachliche Information ist notwendig, oft muss sie mehrmals wiederholt werden.

In der **Neuorientierungsphase** muss der Helfer darauf achten, den Betroffenen wieder loszulassen, ihm alle Kompetenzen zurück zu geben.

Der Helfer kommt sich oft inkompotent und nutzlos vor, insbesondere wenn der Betroffene ihm vorhält, er könne doch nicht helfen, das Geschehene rückgängig zu machen. Das ist aber auch nicht seine Aufgabe!

## 6.5 BELLA – KRISENINTERVENTION KURZ GEFASST (P. LAHNINGER, I. LEMBDEN)

BELLA ist die unmittelbare Hilfe, die sofort einsetzen soll!

Beziehung aufbauen

- Erfassen der Situation
- Linderung der Symptome
- Leute einbeziehen
- Ansatz zur Problembewältigung

### Beziehung aufbauen

- Schaffe einen einladenden Anfang
- Höre dem Klienten aufmerksam zu
- Vermittle dem Klienten, dass du ihn ernst nimmst und dass du dir seiner Schwierigkeiten bewusst bist

### Erfassen der Situation

#### Befasse dich

- mit den Gründen des Kommens/Ansprechen des Problems
- mit dem Krisenanlass und den davon unmittelbar Betroffenen
- mit der derzeitigen Lebenssituation des Klienten, auch mit dem Hier und Jetzt
- mit möglichen Veränderungen durch die Situation

### Linderung der Symptome

- Gehe auf die emotionelle Situation des Klienten ein (Panik, Depression, Suizidrisiko erhellern)
- Versuche den Klienten
  - ✓ zu entlasten
  - ✓ ordnen zu lassen
  - ✓ durch Übungen zu entspannen
  - ✓ falls notwendig medikamentös helfen lassen, vor allem bei Suizidgefahr
  - ✓

### Leute einbeziehen, die unterstützen

- versuche, Hilfssysteme des Klienten von ihm einsetzen zu lassen
- wenn notwendig, auch Hilfssysteme wie Selbsthilfegruppen und Institutionen

### Ansatz zur Problembewältigung

- Verhilft dem Klienten
  - ✓ das eigentliche Problem zu definieren
  - ✓ Widersprüchlichkeiten zu definieren
  - ✓ die gefühlsmäßige und reale Bedeutung des Problems zu erfassen
  - ✓ sich für eine Veränderung zu entscheiden

## 6.6 KRISEN UND SUIZIDGEFÄHRDUNG

Eine der wichtigsten, aber auch verantwortungsvollsten Aufgaben bei der Arbeit mit Menschen in akuten Krisen ist die Einschätzung der Suizidalität. Hilfreich dafür ist die Kenntnis der Risikogruppen, der suizidalen Entwicklung und des präsuizidalen Syndroms.

### Risikogruppen

79

Unter suizidalem Verhalten versteht man Suizidankündigungen (direkt oder indirekt), Suizidversuche und Suizide.

**Folgende Personengruppen sind besonders suizidgefährdet:**

- Alkohol-, Medikamenten- und Drogenabhängige
- Depressive
- Alte und Vereinsamte
- Personen nach einer Suizidankündigung
- Personen, die schon einen Suizidversuch hinter sich haben

### Suizidale Entwicklung

In aller Regel geht der suizidalen Handlung eine suizidale Entwicklung voraus. Im ersten Stadium, dem **Stadium der Erwägung**, wird der Suizid als eine mögliche Problemlösung in Betracht gezogen. Dabei spielen Aggressionen, die nicht nach außen abgeführt werden können, eine große Rolle („ohnmächtige Wut“).

Im zweiten Stadium, dem **Stadium der Abwägung**, spielt sich ein innerlicher Kampf zwischen selbsterhaltenden und selbstzerstörenden Kräften ab, die jedem Menschen inne wohnen. Aus diesem inneren Kampf heraus sind auch das Reden von Selbstmord, leise Andeutungen in diese Richtung, Drohungen und Voraussagen zu verstehen. Diese Appelle dürfen nicht überhört werden, hier besteht eine große Chance zu helfen.



Im dritten Stadium, dem **Stadium des Entschlusses**, kommt es schließlich zum Entschluss. Dadurch tritt eine Beruhigung ein, die zumeist der Umwelt auffällt, die sie aber oft falsch deutet. Es ist die „Ruhe vor dem Sturm“. In dieser Ruhe werden Vorbereitungen für den Suizid getroffen.

### Das präsuizidale Syndrom (Ringel, 1953)

Das präsuizidale Syndrom ist charakterisiert durch:

80

- zunehmende Einengung
- gehemmte Aggression
- Selbstmordphantasien

Diese drei Kennzeichen beeinflussen einander im Sinne einer Verstärkung und führen, sofern keine Krisenintervention erfolgt, zur Selbstmordhandlung.

#### Einengung

Es entwickelt sich eine situative Einengung, also eine Einengung der persönlichen Möglichkeiten, die als Folge von Schicksalsschlägen oder eigenem Verhalten eintritt. Gravierender ist jedoch das Einengungsgefühl, das gleichsam am Übergang zur Einengung der Dynamik steht. Die dynamische Einengung bezieht sich auf die Wahrnehmung, die Assoziation, auf die Affekte und das Verhalten, fehlende affektive Resonanz, und am Höhepunkt der affektiven Einengung eine „auffällige Ruhe“. Ferner beobachtet man Einengungen der Wertewelt und Einengungen und Entwertungen zwischenmenschlicher Beziehungen, was bis zum Verlust aller Umweltbeziehungen gehen kann.

#### Gehemmte Aggression

#### Selbstmordphantasien

Werden solche Phantasien aktiv angedacht, sind sie lediglich ein Alarmsignal. Drängen sie sich jedoch „von selbst“, also passiv, auf und konkretisiert sich die Art und Durchführung der Suizidhandlung, besteht höchste Gefahr.

Die Kombination von passiv sich aufdrängenden Suizidgeuden mit affektiver Einengung weist deutlich auf Suizidalität hin!



### Das Gespräch mit Suizidgefährdeten

24 Leitpunkte (nach Sorgatz, 1986)

81

1. Nimm jeden Selbsttötungshinweis ernst!
2. Ein Lebensmüder hängt noch am Leben, sonst würde er nicht darüber reden wollen!
3. Suizidales Verhalten ist häufig ein (letzter) Versuch, mit einem Mitmenschen zu reden, und sei er noch so anonym!
4. Suizidale Äußerungen müssen aktives Zuhören auslösen!
5. Suizidenten sehen häufig schwarz/weiß. Sie erwarten daher in den meisten Fällen eine eindeutige Kommunikationsstruktur (Vater-Kind)!
6. Die gefährlichen Höhepunkte einer suizidalen Krise dauern nur wenige Stunden. Befürchte nicht, dass du dich ausnutzen lässt!
7. Wenn du selbst mit deinen suizidalen Gedanken und Wünschen im Reinen bist, dann kannst du angstfrei mit den suizidalen Bestrebungen des Anderen umgehen!
8. Zeige Sorge um den Anderen, aber keine Angst vor den Worten und Vorhaben des Anderen!
9. Vermeide ängstliche, wohlgemeinte Umschreibungen. Sage statt „Suizid“ „Du willst dich umbringen“, oder statt „Tabletten nehmen“ – „Du willst dich vergiften.“!
10. Suizidale Menschen, die das Gespräch suchen, schwanken zwischen Leben und Tod. Verdeutliche diese Ambivalenz und verstärke sie, sodass der andere sich noch einmal beide Alternativen überlegen muss!
11. Versuche den Anderen beim Namen zu nennen, das schafft eine persönliche Beziehung!
12. Wer sich das Leben nehmen will, hat ein Recht darauf, dir mit persönlichen Forderungen und ungereimten Gedanken auf die Nerven zu fallen!
13. Überlasse dem Anderen die Art, in der er mit dir sprechen möchte. Ist er sachlich, sei du sachlich; ist er technisch sei du technisch; ist er weich, sei du weich!
14. Lass dich nicht in seine Hoffnungslosigkeit hinein ziehen, sondern hinterfrage sie durch vorsichtige Modifikation seiner Behauptungen!
15. Vermeide direkte „Warum“-Fragen, die den Anderen in die Ecke drängen!
16. Versuche, den Anderen zu Mini-Aktionen anzuregen. „Wir müssen lange miteinander sprechen, wollen Sie sich nicht hinsetzen? Wollen Sie sich nicht etwas zum knabbern holen?“
17. Versuche, den Anderen auf ihm noch wichtige Personen anzusprechen! Falls er wirklich keine hat, biete dich als solche an!
18. Versuche zu ergründen, welche der fünf wichtigsten Lebensbereiche (Selbst, Arbeit, soziale Beziehungen, Religion und Liebe/Sex/Partnerschaft) noch am ehesten Auftrieb verleihen können!
19. Rege den Anderen an, Fantasien über seine Zukunft zu entwickeln, aber nimm ihm diese Arbeit nicht ab!
20. Lass dich nicht von logischen Schlussfolgerungen überzeugen wie „darum muss ich mich umbringen“. Wandle sie um in „deshalb könnten Sie sich (in absehbarer Zeit, unter bestimmten Umständen, ...) vergiften.“
21. Sage dem Anderen wie gut du es findest, mit ihm zu sprechen!
  
22. Versuche eine Abmachung zu erreichen, dass der Andere, bevor er sich umbringt, noch einmal dich anruft – und zwar erst, nachdem er die besprochenen Alternativen ausprobiert hat!



WIENER ROTES KREUZ

AKADEMIE

23. Habe keine Angst davor, dass sich manche Menschen ihr letztes menschliches Recht nehmen, auf das auch du – in Gedanken zumindest – nicht verzichten möchtest!

82



## 7 LITERATURVERZEICHNIS

Hausmann, C. (2014). *Psychologie und Kommunikation für Pflegeberufe*. (3. überarbeitete und erweiterte Auflage) Wien: Facultas Verlags- und Buchhandels AG

Rosenberg, M.B. (2011). *Gewaltfreie Kommunikation. Eine Sprache des Lebens*. Paderborn: Junfermann Verlag

83

Specht-Tomann, M., Tropper, D. (2000, 2003, 2007). *Hilfreiche Gespräche und heilsame Berührungen im Pflegealltag*. (3. Auflage). Berlin Heidelberg: Springer-Verlag

### Weiterführende Literatur

Buzan, T. (2016). *Nichts vergessen! Kopftraining für ein Supergedächtnis*. München: Goldmann.

Geuenich, B, Hammelmann, I., Havas, H., Mündemann, B-M, Novac, K, Solms, A. (HG) (2018). Das große Buch der Lerntechniken. *Effektives Lernen leicht gemacht*. München: Compact Verlag GmbH

Gunther, K. (2012). *So lernen Sieger. Die 50 besten Lerntipps*. (2. Auflage). München: Goldmann Verlag

Turecek, K. (2010). *Die 99 besten Lerntipps*. Wien: Huber Krenn VerlagsgesmbH