

Der Krisen- Knigge

Unterstützende Gesprächsführung
in Krisen



Teil 2: Tipps

Marion Holzhüter

Unterstützende Gesprächsführung

Im Teil 1 des Krisenkönigs haben Sie erfahren, welche Fehler Sie bei der Gesprächsführung besser vermeiden, um Ihr Gegenüber nicht vor den Kopf zu stoßen.

In Teil 2 geht es nun um Tipps für förderliche Gespräche. Sie erfahren erste Grundlagen...

- zum Setting von Gesprächen
- zur Grundhaltung im Gespräch
- zur nonverbalen Kommunikation
- zu verbalen Impulsen, die dem Gegenüber helfen, sich zu öffnen.



Das Setting

Ihr Gegenüber steckt in einer Krise.

Sie möchten helfen.

Oft ergibt sich die Möglichkeit zum Gespräch ungeplant, mitten im Alltag.

Dann kann es nützlich sein, zunächst ein passendes Setting für ein Gespräch herzustellen.

Der Raum für das Gespräch

Nicht jedes Thema eignet sich für ein Gespräch zwischen Tür und Angel. Für intensivere, emotionale Gespräche kann es hilfreich sein, einen ruhigen, möglichst „geschützten“ Raum aufzusuchen.

Vielleicht gibt es ein Besprechungszimmer, einen Besucherraum, ein Büro o. ä.?

Mit einer Tischdecke (und vielleicht einem Blumenstrauß) kann aus jedem Tisch ein einladender Ort werden.

Wenn möglich, ordnen Sie die Sitzgelegenheiten im rechten Winkel zueinander an. Dann kann Ihr Gesprächspartner Sie anschauen, muss das aber nicht. Wenn Sie einander gegenüber sitzen, fühlt sich der andere möglicherweise angestarrt...

Günstig ist es außerdem, wenn Sie Störquellen ausschalten (z. B. Ihr Handy!)



Die Zeit für das Gespräch

Manche Gespräche ergeben sich zur Unzeit: Sie würden gern auf Ihren Gesprächspartner eingehen, haben aber beim besten Willen gerade keine Zeit. Oder nur ein paar Minuten. Oder erst ein paar Minuten später.

Manchmal kann es helfen, dies offen anzusprechen:
„Jetzt in diesem Moment habe ich keine Zeit – aber in 10 Minuten können wir gern miteinander reden.“

„Jetzt habe ich 10 Minuten für Sie – wir können aber auch später sprechen, dann habe ich mehr Zeit.“

Manchmal lässt die Situation solche Worte nicht zu. Die Krise ist akut, und Sie können oder wollen den anderen Menschen nicht verträsten. Dann bleibt nichts anderes übrig, als Prioritäten neu zu setzen, und alles andere muss warten. Konzentrieren Sie sich dann wirklich auf das Gespräch, ohne z. B. auf die Uhr zu schauen, auf Geräusche vor der Tür zu lauschen o. ä.



Das Themen-Setting

Manchmal kommt es in Gesprächen zu Missverständnissen, weil die Gesprächspartner unterschiedliche Erwartungen an das Gespräch haben oder das Thema des Gesprächs unklar ist. Klären Sie deshalb zu Beginn möglichst, worum es geht und was Ihr Gegenüber eigentlich von Ihnen möchte.

Grundhaltungen im Gespräch



Die folgenden Informationen basieren auf Grundgedanken der personenzentrierten bzw. nichtdirektiven Gesprächsführung.

Dieser Ansatz der Gesprächsführung ist besonders mit dem Namen **Carl Rogers** verbunden.

https://de.wikipedia.org/wiki/Carl_Rogers

<http://www.pflegewiki.de/wiki/Gespr%C3%A4chsf%C3%BChrung>

http://www.pflegewiki.de/wiki/Carl_Rogers

3 wichtige Grundhaltungen:

1. Akzeptanz und Wertschätzung

Manchmal verhält sich ein Mensch in einer Krise anders, als Sie es erwarten oder für passend halten. Aber: Jeder Mensch agiert und reagiert mit seinen Möglichkeiten. Diese Verhaltensweisen müssen für außenstehende Personen nicht immer nachvollziehbar sein.

Es ist wichtig zu akzeptieren, wie sich der Gesprächspartner verhält. Erinnern Sie sich an Teil 1 des Krisenkönigs: Der Mensch, der das Problem hat, kann keinen „Bullshit“ reden!

Wenn Sie ein Verhalten oder eine Äußerung befremdlich finden, können Sie neugierig reagieren:

Was steckt wohl dahinter?



Ihr Gesprächspartner ist vermutlich älter als Sie – in unserer Gesellschaft ist dies kein Vorteil, sondern führt oft dazu, dass jemand nicht mehr ernst genommen wird.

Ihr Gesprächspartner steckt in einer Krise, ist vielleicht emotional sehr aufgewühlt – auch das wird in unserer Gesellschaft nicht gern gesehen.

Wer sich im Gespräch nicht ernst genommen und nicht geschätzt fühlt, wird sich jedoch nicht öffnen und das Gespräch nicht als hilfreich erleben. Zur Professionalität gehört daher unbedingt die Grundhaltung der Wertschätzung.

Als ZuhörerIn sollten Sie also davon ausgehen: wer das Problem hat, trägt auch die Lösung für das Problem in sich. Ihr Gegenüber ist durchaus in der Lage, die Krise zu bewältigen – Sie unterstützen bestenfalls dabei.

2. Empathie

Der Begriff **Empathie** bezeichnet zum einen die Fähigkeit, Gedanken, Emotionen, Absichten und Persönlichkeitsmerkmale eines anderen Menschen oder eines Tieres zu erkennen und nachzufühlen. Zum anderen geht es dabei um die eigene Reaktion auf die Gefühle anderer, wie zum Beispiel mit Mitleid, Trauer, Schmerz oder einem Hilfsimpuls zu reagieren.

Sich in das Gegenüber einfühlen zu können, ist eine wichtige Voraussetzung für eine unterstützende Gesprächsführung (z. B. für das Spiegeln, s. u.).

3. Kongruenz

Eigene Gefühle lassen sich kaum beeinflussen. Sie fließen unbewusst verbal oder nonverbal mit ins Gespräch ein. Die eigenen Gefühle überspielen oder zurückdrängen hilft nicht. Es ist wichtig kongruent, also sich mit seinen Gefühlen übereinstimmend zu verhalten. Der Gesprächspartner wird es merken, wenn Gefühle überspielt werden. Die Offenheit im Gespräch leidet, denn der Gesprächspartner nimmt sich selbst ebenfalls zurück.

Es kann daher unter Umständen angemessen sein, im Gespräch mit dem Betroffenen zusammen zu weinen.

Manchmal geht Ihnen ein Gespräch allerdings so nahe, dass Sie es nicht mehr aushalten möchten. Seien Sie in so einer Situation sich selbst gegenüber ehrlich. Wenn Sie etwas nicht aushalten möchten, sagen Sie es besser.

Ihre Aufgabe in der unterstützenden Gesprächsführung

Die unterstützende Gesprächsführung wird oft auch „nicht-direktive“ Gesprächsführung genannt.

Das heißt *nicht*, dass Sie in solchen Gesprächen nicht „direkt“ reden sollten (sondern drumherum).

Es heißt vielmehr, dass Sie in diesem Gespräch nicht der Direktor sind!

Deshalb:

Nicht Sie sagen, wo es langgeht.

Nicht Sie liefern Lösungen, Ratschläge oder gar Anweisungen.

Sie übernehmen nicht die Führung.



Wer das Problem hat, führt das Gespräch. Er oder sie entscheidet, in welche Richtung ein Gespräch läuft und wie weit es geht.

Ein Grundsatz lautet deshalb: Wer das Problem hat, hat auch die Lösung.

Ihre Aufgabe im Gespräch besteht darin, den Betroffenen dabei zu unterstützen, sich selber besser zu verstehen und seine eigene Lösung selbst zu entwickeln.

Ein anderer Begriff für die diese Form des Gespräches heißt „klientenzentriertes Gespräch“.

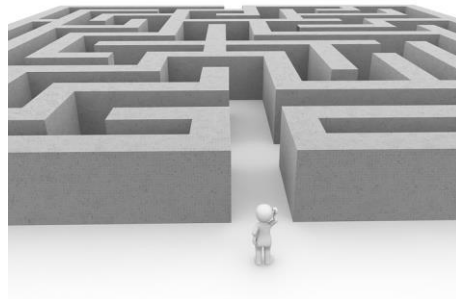
Das heißt:

Nicht Sie als Ratgeber stehen im Mittelpunkt.

Im Mittelpunkt steht der Mensch, der das Problem hat.

Worum es *nicht* geht

Nicht Ihre Erfahrungen, nicht Ihre Lösungsideen sind wichtig, sondern die Gedanken und die Wege des Gesprächspartners. Deshalb bringen Sie eigene Äußerungen nur sehr sparsam ein und halten sich mit Ihren Tipps zurück. Ihre Aufgabe ist es zuzuhören, so dass der Gesprächspartner seinen Weg im Gespräch gehen kann. Dieser ist manchmal durch Umwege geprägt. Aber es ist der Weg des Gesprächspartners.



Sie sind als Pflegekraft ein Profi.

Sie tragen Verantwortung, kümmern sich um Ihr Gegenüber und sind stark, wo andere zu schwach sind, sich selbst zu versorgen. In der praktischen Pflege ist dies oft wertvoll und passend – nicht jedoch bei der Gesprächsführung in Krisensituationen.

Auch wenn Ihr Gegenüber sich vielleicht von Ihnen wünscht, dass Sie die Probleme lösen und die Dinge für ihn oder sie „regeln“: dies ist keine professionelle Rolle im Sinne der Gesprächsführung.

Es geht stattdessen darum, aktiv zuzuhören und gemeinsam den Weg im Gespräch zu suchen. Sie sind nicht Ideengeber oder Ratgeber, sondern eine Person, die zuhört, die sich einfühlt und der Vertrauen geschenkt werden kann.

Impulse im Gespräch

Aktiv zuhören

Sie können dem Gegenüber durch **nonverbale Zeichen** zeigen, dass Sie ihm oder ihr die volle Aufmerksamkeit schenken.

Zu Beginn des Gesprächs:

Legen Sie alles andere weg.

Wenden Sie sich dem Gegenüber mit offener Haltung zu.

Nehmen Sie Blickkontakt auf.

Nicken Sie aufmunternd.

Das Gegenüber erkennt: Sie sind „ganz Ohr“.

Als **verbale Signale** für Ihre aktive Aufmerksamkeit können Sie zu Beginn des Gesprächs sogenannte „Türöffner“ einsetzen:



„Möchten Sie mir davon erzählen?“

„Können wir uns darüber unterhalten?“

„Es interessiert mich, wie es Ihnen geht.“

Im weiteren Gesprächsverlauf sind **„Zuhörfloskeln“** nützlich, damit die geöffnete Tür offen bleibt:

„Ja“, „mhm“ und ähnliche Geräusche zeigen dem Gegenüber, dass Sie noch immer aufmerksam sind.

Verständnisfragen

Stellen Sie Verständnisfragen, wenn Ihnen etwas unklar ist. Vermeiden Sie aber unechte Fragen oder Suggestivfragen.

Spiegeln, einführendes Verstehen

Geben Sie dem Gegenüber zurück, was Sie hören und welche Gefühle Sie dahinter spüren. Der Tonfall sollte leicht fragend sein.

Beispiel: „Mir ist heute schlecht.“ – „Es geht Ihnen gar nicht gut?“

Das Gegenüber kann Ihre Aussage dann bestätigen und wird sich verstanden fühlen,

oder das Gegenüber erklärt noch einmal genauer, wie es ihm geht.

Ziel ist es, dass der andere Mensch Ihr Interesse spürt, sich angenommen fühlt und sich selber ein bisschen besser versteht.

Vorsicht: allzu mechanisches Spiegeln wirkt manchmal künstlich. Achten Sie deshalb darauf, sich tatsächlich in Ihr Gegenüber einzufühlen.

Paraphrasieren

Formulieren Sie Aussagen mit Ihren eigenen Worten um.

Beispiel: „Es geht mir nicht gut.“ – „Es ist Ihnen also übel?“

Auch dies führt zu einem vertieften Verständnis des Gesagten und der Gefühle dahinter.

Drastifizieren

Geben Sie Aussagen verstärkt zurück, also etwas drastischer.

Beispiel: „Mir geht es heute schlecht“. – „Sie möchten sich am liebsten übergeben.“

Das Gegenüber wird so eingeladen, auch heftigere Gefühle zuzulassen und auszudrücken.



Positive Effekte der Gesprächsführung (1)

Die nichtdirektive, einführende Gesprächsführung tut Ihrem Gegenüber gut.

Senioren sind es allerdings oft nicht gewöhnt, ihre Gefühle zu zeigen und über sie zu sprechen. Sie wurden dazu erzogen, sich selber nicht so wichtig zu nehmen. Deshalb sind sie es oft nicht gewöhnt, Aufmerksamkeit und Zuwendung zu bekommen. Um so wirksamer kann die personenzentrierte Gesprächsführung sein, weil sie eine überraschende Erfahrung ermöglicht.

Insbesondere ältere Frauen sind es manchmal nicht gewöhnt, für sich selbst Verantwortung zu übernehmen. Möglicherweise versucht ihre Gesprächspartnerin daher, Verantwortung auf Sie abzuwälzen, z. B. indem sie ausdrücklich um Ratschläge und Lösungen bittet.

Überlegen Sie sich schon einmal, wie Sie darauf reagieren können, ohne die Prinzipien der nichtdirektiven Gesprächsführung zu verletzen.



Positive Effekte der Gesprächsführung (2)

Diese Form der Gesprächsführung entlastet aber auch die Pflegekräfte, also Sie selbst:

- Sie müssen keine Lösung für das Problem des Gegenübers finden – das kann es selbst.
- Sie müssen Ihr Gegenüber nicht überzeugen – er oder sie soll bei seiner Sicht bleiben.
- Sie müssen nichts und niemanden bewerten – es reicht, wenn Sie die Einschätzung des Gegenübers erspüren und zurückspiegeln.
- Sie müssen keine Partei ergreifen – es reicht, wenn Sie sich in die Haltung des Gegenübers einfühlen, ohne sein Urteil über andere zu übernehmen.



Die nichtdirektive Gesprächsführung ist nicht nur in schlimmen Krisen nützlich. Sie passt in sehr viele alltägliche Situationen – immer, wenn Gefühle im Spiel sind. Insbesondere in Konflikten und in der Kindererziehung kann es sehr hilfreich sein, dem Gegenüber mit Wertschätzung, Empathie und Kongruenz zu begegnen.

Risiken und Nebenwirkungen

In manchen Situationen ist die einführende Gesprächsführung *nicht* die Methode der Wahl:

Bei depressiven Menschen reicht es nicht aus, Ihre Gefühle nur zu spiegeln. Sie benötigen auch konkrete Hilfen und praktische Beratung, da sie selbst ihren Alltag nicht strukturieren und von sich aus keine Aktivitäten aufnehmen können.

Wenn Menschen in Panik sind, z. B. weil Sie Todesangst haben oder einen Trauma-Flashback durchleben, kann das Spiegeln oder gar das Drastifizieren die Situation noch verschlimmern. In solchen Fällen geht es darum, dem Gegenüber Sicherheit zu geben, es in die Gegenwart und auf sicheren Boden zurückzuholen. Dazu können klare Ansagen („Direktiven“) nützlich sein.



Einführendes Verstehen passt auch dann nicht, wenn eine Information oder eine konkrete Hilfe nötig sind.

Beispiele:

„Bitte mach das Fenster zu!“ – „Dir ist also kalt? Möchtest Du darüber reden?“

„Wie spät ist es?“ – „Du bist also zeitlich nicht orientiert?“