

Der Krisen- Knigge

Unterstützende Gesprächsführung in
Krisen



Teil 1: Bullshit

Marion Holzhüter

Einleitung: Worum es geht – und worum nicht

Im privaten und beruflichen Alltag kommen wir bei mancherlei Gelegenheiten in Kontakt mit Menschen, die eine Krise durchleben. Schlechte Nachrichten aller Art, Liebeskummer, Trauer... die Anlässe für ein unterstützendes Gesprächsangebot sind zahlreich.

Dieser „Knigge“ gibt Anregungen dafür, wie wir uns in solchen Gesprächen verhalten können, mit welcher Haltung wir sie gestalten und was wir sagen können

– und in diesem ersten Teil: was wir besser nicht sagen, um unseren Gesprächspartner nicht noch mehr zu verstören.

Ich wünsche viel Erfolg beim Ausprobieren!

Bullshit

In Krisengesprächen gibt es verschiedene Arten von „Bullshit“:

Äußerungen, die den Gesprächspartner nicht unterstützen, sondern dem Gespräch eine ungewollte Wendung geben. Dieser Bullshit ist in der Regel gut gemeint, aber dennoch nicht hilfreich für den, dem wir eigentlich weiterhelfen möchten.

Dazu gehören z. B.

- Moralisierungen,
- Beschwichtigungen,
- Verallgemeinerungen,
- Gefühlszurückweisungen,
- „gute“ Ratschläge.

Derjenige, der in der Krise steckt, kann hingegen gar keinen „Bullshit“ äußern!

Eine Grundhaltung in der unterstützenden Gesprächsführung besteht nämlich darin, den Gesprächspartner mit all seinen Gefühlen und Äußerungen wertschätzend anzunehmen. Auch wenn wir vielleicht an seiner Stelle selbst anders fühlen und sprechen würden: er hat das Problem, deshalb steht er im Mittelpunkt, und sein Standpunkt wird respektiert.

Arabella hat Liebeskummer

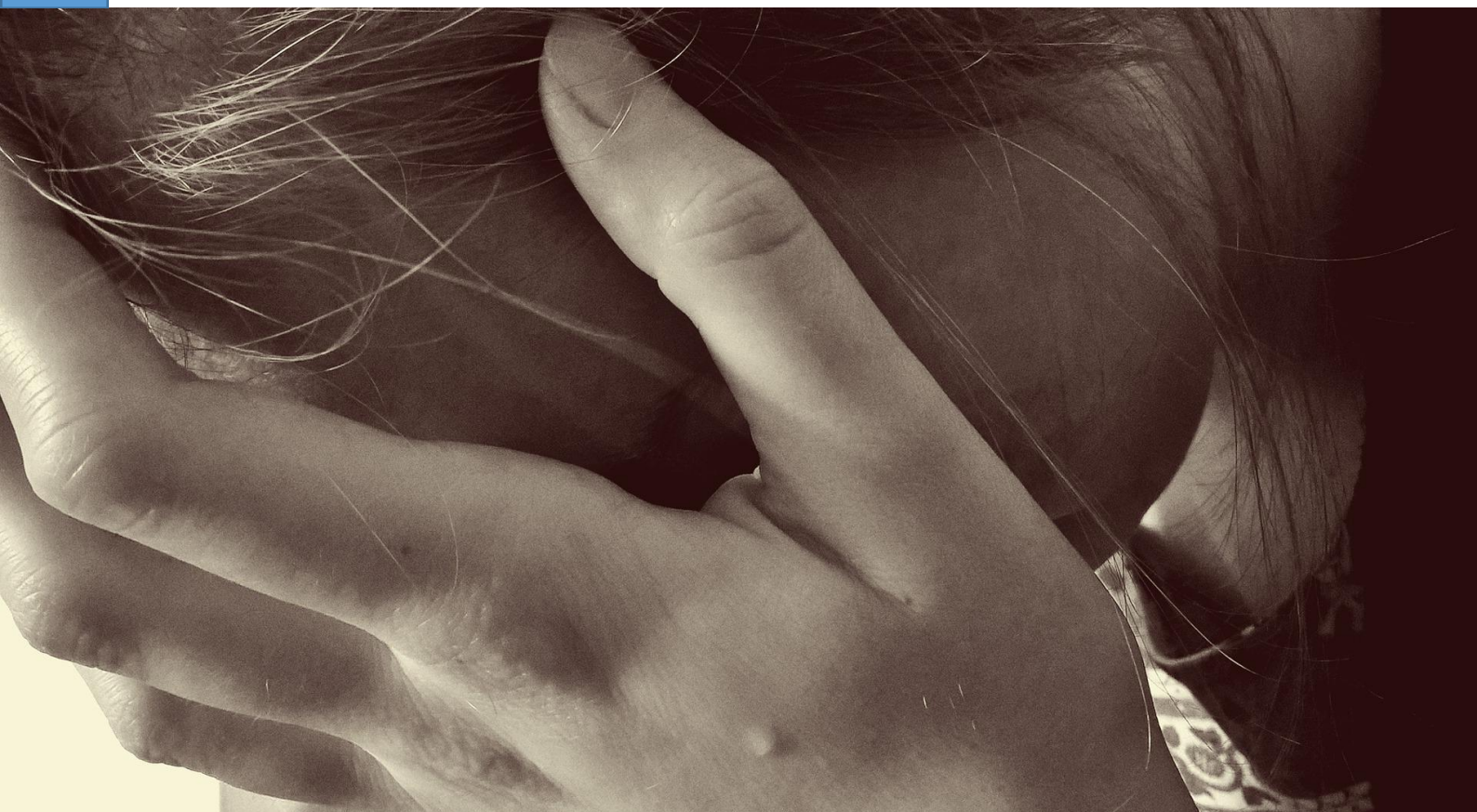
Montagsmorgen, auf dem Schulhof, vor der ersten Stunde.

Arabella erscheint. Ihre Schultern hängen herab. Ihre Augen sind rot gerändert.

Sie geht zu ihrer Freundin (Namen einsetzen) und sagt mit trauriger Stimme:

„Du, ich muss Dir was erzählen!

Am Wochenende hat mein Freund mit mir Schluss gemacht.“



Die Freundin könnte antworten...

- „Nun sei mal nicht traurig!“
- „Das passiert schon mal – viele Leute trennen sich heutzutage!“
- Ich an Deiner Stelle würde heute Abend in die Disko gehen da lernst Du vielleicht jemand Neues kennen!“
- Das kenne ich! Ich hab mich auch letztes Jahr von meinem Freund getrennt, aber heute geht es mir schon wieder gut, denn ich habe letztens jemanden kennengelernt, der ist ja sooo süß..“
- „Und was machst Du am Wochenende?“
- „Nächstes Jahr lachst Du drüber!“
- „Das wird schon wieder!“
- „Davon geht die Welt nicht unter!“
- „Sei lieber froh, dass Du schon mal einen Freund hattest – manche kriegen nie einen ab!“

Oder sie könnte sagen...

- „Andere Mütter haben auch schöne Söhne!“
- Das war abzusehen – ich wusste schon lange, dass ihr nicht zusammenpasst!“
- Nimm es nicht so schwer! Man kann auch alleine Spaß haben!“
- „Tja – ich bin mit meinem Freund schon drei Jahre lang zusammen, und immer noch glücklich.“
- „Dann konzentrier Dich jetzt eben mal auf die Ausbildung!“
- „Dann versuch es doch mal mit dem ... - der hat schon lange ein Auge auf Dich geworfen!“
- „Kein Wunder! Du hast Dich in letzter Zeit ja auch sehr gehen lassen...“



Was ist das
Problem
mit diesen
– gut gemeinten,
vielleicht sogar
„wahren“ –
Antworten?



Wenn Sie an Arabellas Stelle wären...

... wie würden Sie sich vermutlich fühlen?

... was würden Sie vermutlich als nächsten Satz sagen?

... wie zufrieden wären Sie mit der Unterstützung durch
Ihre Freundin?

Und als Sie selbst?

Waren Sie schon einmal in einer vergleichbaren Situation?

Haben Sie einen der Sätze bereits selbst zu hören
bekommen?

Oder haben Sie einen der Sätze schon einmal selbst
gesagt?

Gesprächsführung in Krisensituationen: Häufige Fehler

1.) Billiger Trost, Vertrösten

z. B. durch

- Beschwichtigung: „Das wird schon wieder!“
- Moralisierung: „Anderen geht es noch viel schlechter!“
- Gefühlszurückweisung: „Nun sei mal nicht traurig!“
- Verallgemeinerung: „Das geht vielen Menschen so!“
- Emotionale Verpflichtung: „Reiß Dich zusammen, Deinen Eltern zuliebe!“

Das Problem:

Die Vertröstung geht an den Gefühlen des Gesprächspartners vorbei.

Die Folgen:

Der Andere bleibt mit seinem Gefühl allein.

Er fühlt sich nicht verstanden und akzeptiert.

Er zieht sich zurück.

Das Gespräch bricht ab.

Der Unterstützungsversuch ist gescheitert.

Gesprächsführung in Krisensituationen: Häufige Fehler (Teil 2)

2.) Gute Ratschläge

z. B.

- „Denk an etwas anderes!“
- „Lenk Dich ab!“
- „Versuch noch dies..., oder jenes...“
- „Ich an deiner Stelle würde...“

Das Problem:

Die Ratschläge sind vor allem gut für den, der sie erteilt.

Sie lenken das Gespräch vom eigentlichen Problem (nämlich den akuten Gefühlen) weg.

Unangenehme Gefühle werden verdrängt.

Die Folgen:

Der Andere muss sich für die Verdrängung zusätzlich anstrengen.

Er kann dadurch schlecht träumen und/oder zusätzliche körperliche Symptome entwickeln.

Der Prozess der Krisenbewältigung wird gebremst.

Guter Rat ist also teuer?
Man kann es gar nicht „richtig“
machen?

Aber nein!



Grundlagen der unterstützenden
Gesprächsführung folgen...

...im Krisen-Knigge, Teil 2