

# Der Krisen- Knigge

Unterstützende Gesprächsführung in  
Krisen



**Marion Holzhüter**  
**BBS Wissen**

## 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, was wir sagen können und was wir besser nicht sagen, um unseren Gesprächspartner nicht noch mehr zu verstören.

## Die Grundhaltungen (nach Carl Rogers)

- **Akzeptanz und Wertschätzung**

Manchmal verhält sich ein Mensch in einer Krise anders, als Sie es erwarten oder passend finden. Aber: Jeder Mensch agiert und reagiert mit seinen Möglichkeiten. Dies muss für andere nicht immer nachvollziehbar sein.

Es ist wichtig, den Gesprächspartner zu akzeptieren und ihm zuzutrauen, dass er sein Problem selbst lösen kann.

Sie begleiten ihn dabei, übernehmen aber keine übergeordnete oder wertende Position.

- **Empathie**

Empathie ist die Fähigkeit, sich in andere hineinzusetzen und ihre Gedanken und Gefühle zu erkennen. Zum anderen geht es darum, auf die Gefühle anderer zu reagieren, z. B. mit Mitleid oder einem Hilfsimpuls.

- **Kongruenz**

Eigene Gefühle lassen sich kaum beeinflussen. Sie fließen unbewusst ins Gespräch ein. Es hilft nicht, sie zu überspielen oder zurückzudrängen – das Gegenüber wird dies merken und sich selber ebenfalls zurücknehmen. Deshalb ist es wichtig, sich kongruent, d. h. im Einklang mit seinen eigenen Gefühlen zu verhalten.

## Ihre Aufgabe in der unterstützenden Gesprächsführung

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

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

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

Nicht Sie sagen, wo es langgeht. Nicht Sie liefern Lösungen, Tipps, Ratschläge oder gar Anweisungen. Sie übernehmen nicht die Führung – nicht einmal dann, wenn Ihr Gesprächspartner dies wünscht.

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

**Wer das Problem hat, hat auch die Lösung.**

Anders als bei Beratungsgesprächen auf der Sachebene haben Sie Ihrem Gesprächspartner gegenüber keinen Vorsprung. Sie können seine Gefühle nicht besser verstehen als er selbst.

Ihre Aufgabe besteht vielmehr darin, ihn dabei zu unterstützen, sich selbst besser zu verstehen und eine eigene Lösung zu entwickeln.

Ein anderer Begriff für diese Art Gespräch lautet **„klientenzentriertes Gespräch“**.

Das heißt: Nicht Sie als Ratgeber\*in stehen im Mittelpunkt.

**Im Mittelpunkt steht der Mensch, der das Problem hat.**

## Bullshit: Fehler in der Gesprächsführung

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.

.) 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.

## Bullshit 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.

**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.

# 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.