



Uwe Bernd Schirmer

Einfühlsam Gespräche führen

Empathische Kommunikation
in Gesundheits-, Pflege-
und Sozialberufen

Einfühlsam Gespräche führen

Einfühlsam Gespräche führen

Uwe Bernd Schirmer

Wissenschaftlicher Beirat Programmbereich Pflege:

Jürgen Osterbrink, Salzburg; Doris Schaeffer, Bielefeld; Christine Sowinski, Köln;
Franz Wagner, Berlin; Angelika Zegelin, Dortmund

Uwe Bernd Schirmer

Einfühlsam Gespräche führen

Empathische Kommunikation in Gesundheits-,
Pflege- und Sozialberufen



Dr. biol. Hum. Uwe Bernd Schirmer. Dipl. Pflegepädagoge, Leiter der akademie südwest des Zentrum für Psychiatrie Südwest
E-Mail: Uwe.Schirmer@ZfP-Zentrum.de, Internet: www.uwe-schirmer.de

Wichtiger Hinweis: Der Verlag hat gemeinsam mit den Autoren bzw. den Herausgebern große Mühe darauf verwandt, dass alle in diesem Buch enthaltenen Informationen (Programme, Verfahren, Mengen, Dosierungen, Applikationen, Internetlinks etc.) entsprechend dem Wissensstand bei Fertigstellung des Werkes abgedruckt oder in digitaler Form wiedergegeben wurden. Trotz sorgfältiger Manuskripterstellung und Korrektur des Satzes und der digitalen Produkte können Fehler nicht ganz ausgeschlossen werden. Autoren bzw. Herausgeber und Verlag übernehmen infolgedessen keine Verantwortung und keine daraus folgende oder sonstige Haftung, die auf irgendeine Art aus der Benutzung der in dem Werk enthaltenen Informationen oder Teilen davon entsteht. Geschützte Warennamen (Warenzeichen) werden nicht besonders kenntlich gemacht. Aus dem Fehlen eines solchen Hinweises kann also nicht geschlossen werden, dass es sich um einen freien Warennamen handelt.

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://www.dnb.de> abrufbar.

Dieses Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Kopien und Vervielfältigungen zu Lehr- und Unterrichtszwecken, Übersetzungen, Mikroverfilmungen sowie die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Anregungen und Zuschriften bitte an:

Hogrefe AG
Lektorat Pflege
z. Hd.: Jürgen Georg
Länggass-Strasse 76
3000 Bern 9
Schweiz
Tel: +41 31 300 45 00
E-Mail: verlag@hogrefe.ch
Internet: www.hogrefe.ch

Lektorat: Jürgen Georg, Swantje Kubillus, Martina Kasper
Herstellung: Daniel Berger
Umschlagabbildung: kupicoo, iStockphoto
Umschlaggestaltung: Claude Borer, Riehen
Druckvorstufe: punktgenau GmbH, Bühl
Druck und buchbinderische Verarbeitung: Finidr s. r. o., Český Těšín
Printed in Czech Republik

1. Auflage 2018
© 2018 Hogrefe Verlag, Bern
(E-Book-ISBN_PDF 978-3-456-95842-2)
(E-Book-ISBN_EPUB 978-3-456-75842-8)
ISBN 978-3-456-85842-5
<http://doi.org/10.1024/85842-000>

Nutzungsbedingungen:

Der Erwerber erhält ein einfaches und nicht übertragbares Nutzungsrecht, das ihn zum privaten Gebrauch des E-Books und all der dazugehörigen Dateien berechtigt.

Der Inhalt dieses E-Books darf von dem Kunden vorbehaltlich abweichender zwingender gesetzlicher Regeln weder inhaltlich noch redaktionell verändert werden. Insbesondere darf er Urheberrechtsvermerke, Markenzeichen, digitale Wasserzeichen und andere Rechtsvorbehalte im abgerufenen Inhalt nicht entfernen.

Der Nutzer ist nicht berechtigt, das E-Book – auch nicht auszugsweise – anderen Personen zugänglich zu machen, insbesondere es weiterzuleiten, zu verleihen oder zu vermieten.

Das entgeltliche oder unentgeltliche Einstellen des E-Books ins Internet oder in andere Netzwerke, der Weiterverkauf und/oder jede Art der Nutzung zu kommerziellen Zwecken sind nicht zulässig.

Das Anfertigen von Vervielfältigungen, das Ausdrucken oder Speichern auf anderen Wiedergabegeräten ist nur für den persönlichen Gebrauch gestattet. Dritten darf dadurch kein Zugang ermöglicht werden.

Die Übernahme des gesamten E-Books in eine eigene Print- und/oder Online-Publikation ist nicht gestattet. Die Inhalte des E-Books dürfen nur zu privaten Zwecken und nur auszugsweise kopiert werden.

Diese Bestimmungen gelten gegebenenfalls auch für zum E-Book gehörende Audiodateien.

Anmerkung:

Sofern der Printausgabe eine CD-ROM beigelegt ist, sind die Materialien/Arbeitsblätter, die sich darauf befinden, bereits Bestandteil dieses E-Books.

Inhalt

Geleitwort (Tilman Steinert)	9
Geleitwort (Michael Schulz)	11
Vorwort	13
<hr/>	
1 Zur Handhabung dieses Buches	15
<hr/>	
2 Die Bedeutung von Beziehung	17
2.1 Beziehung in helfenden Berufen	17
2.1.1 Helfen als Beruf	17
2.1.2 Stellenwert der Beziehung in helfenden Berufen	19
2.1.3 Beziehungsgestaltung	24
2.1.4 Verständnis von Beziehung in der Einfühlsamen Gesprächsführung	28
2.1.5 Beziehung als Herausforderung in helfenden Berufen	29
2.1.6 Beziehungsebenen in helfenden Prozessen	31
2.1.7 Einfluss nehmen in helfenden Berufen	33
2.1.8 Zur Bedeutung der gemachten Erfahrungen für Beziehungen	36
2.2 Kommunikation, die Beziehung fördert	38
2.2.1 Sprache gestaltet Beziehung: Trennende oder verbindende Kommunikation	38
2.2.2 Ziele von Kommunikation	39
2.2.3 Ziele in der Kommunikation mit Klienten	39
2.2.4 Nonverbale Kommunikation	40
<hr/>	
3 Empathie	43
3.1 Zwei Formen der Empathie	43
3.2 Unterscheidung von Empathie und Sympathie	46
3.3 Die Grenzen der Empathie	47
3.4 Risiken von Empathie	48
3.5 Empathiefähigkeit – Empathie lernen und weiterentwickeln	49
3.5.1 Übung – Eigene Konfliktsituationen bearbeiten	50
3.6 Herausforderung Gehirn – Im Fluss des Lebens	51

4 Einfühlsame Gesprächsführung	57
4.1 Einfühlsame Gesprächsführung und Gewaltfreie Kommunikation . . .	57
4.2 Grundlagen Einfühlsamer Gesprächsführung	58
4.2.1 Haltung und Werte	58
4.2.2 Grundannahmen in der Einfühlsamen Gesprächsführung	62
4.2.3 Arbeitsverständnis beim Anwenden der Einfühlsamen Gesprächsführung	68
4.3 Die Beziehung durch Einfühlsame Gesprächsführung stärken	72
4.4 Perspektiven der Gesprächsführung	74
4.4.1 Connection before Correction	74
4.4.2 Perspektive: Beziehungs- und Klärungsorientierung	75
4.4.3 Perspektive: Bewältigungsorientierung	76
4.4.4 Überblick: Perspektiven der Einfühlsamen Gesprächsführung	77
4.5 Der empathische Prozess	78
4.5.1 Empathie verwirklichen	78
4.5.2 Empathie und Selbstempathie	81
4.5.3 Wechselseitige Einflüsse während des empathischen Prozesses	82
4.5.4 Der empathische Blackout	83
4.5.5 Praxisbeispiel Medikamenteneinnahme	85
4.5.6 Empathie bei angenehmen Erfahrungen	89
5 Anwendung der Einfühlsamen Gesprächsführung	91
5.1 Überblick: Die drei Komponenten im empathischen Prozess	91
5.2 Die Komponente Beobachtung	93
5.2.1 Wahrnehmung	93
5.2.2 Die Beobachtung in der Einfühlsamen Gesprächsführung	100
5.2.3 Vorgehen: Komponente 1 – Eine Beobachtung formulieren	101
5.2.4 Praxisbeispiel zur 1. Komponente: Beobachtung	102
5.2.5 Übung – Beobachtung	104
5.3 Die Komponente Gefühle	104
5.3.1 Gefühle	104
5.3.2 Übung – Wortschatz für Gefühle	105
5.3.3 Entstehung und Funktionen von Gefühlen	107
5.3.4 Körperliche Reaktionen bei Gefühlen	109
5.3.5 Übung – Was sagt Ihnen Ihr Körper?	110
5.3.6 Formen von Gefühlen	111
5.3.7 Gefühle verbalisieren – ein Wortschatz für Gefühle	112

5.3.8	Gefühlswörter	113
5.3.9	Die eigene Einstellung zu Gefühlen	114
5.3.10	Emotionsregulation und psychische Beschwerden	115
5.3.11	Gefühle in der Einfühlsamen Gesprächsführung	117
5.3.12	Wer ist für unsere Gefühle verantwortlich?	118
5.3.13	Gefühle und Gedanken unterscheiden	120
5.3.14	Vorgehen: Komponente 2 – Gefühle explorieren und verbalisieren	122
5.3.15	Praxisbeispiel zur 2. Komponente: Gefühle	124
5.3.16	Übung – Gefühle	126
5.4	Die Komponente Bedürfnisse	126
5.4.1	Bedürfnisse	126
5.4.2	Arten und Kategorien von Bedürfnissen	131
5.4.3	Bedürfnisse nuanciert verbalisieren – ein Wortschatz für Bedürfnisse	134
5.4.4	Erläuterungen zu ausgewählten Bedürfnissen	137
5.4.5	Bedürfnisse in der Einfühlsamen Gesprächsführung	139
5.4.6	Bedürfnisse und ihre Erfüllung (Strategien)	141
5.4.7	Vorgehen: Komponente 3 – Bedürfnisse explorieren und verbalisieren	144
5.4.8	Praxisbeispiel zur 3. Komponente: Bedürfnisse	147
5.4.9	Übung – Bedürfnisse	150
<hr/>		
6	Die Perspektive der Bewältigung	151
6.1	Einführung	151
6.2	Vom Bedürfnis zur Strategie	154
6.2.1	Gleiche Bedürfnisse, aber unterschiedliche Strategien	154
6.2.2	Abhängigkeit von anderen Menschen bei der eigenen Bedürfniserfüllung	156
6.2.3	Vielfalt von Erfüllungsmöglichkeiten eines Bedürfnisses	156
6.2.4	Wertschätzung und Dank ausdrücken	159
6.3	Bitten als Strategien zur Bedürfnisbefriedigung (Regulation)	162
6.3.1	Bitten – der 4. Schritt der Gewaltfreien Kommunikation	162
6.3.2	Bitte oder Aufforderung	163
6.3.3	Arten von Bitten	164
6.3.4	Aussichtsreiche Bitten formulieren	164
6.3.5	Bitten und Selbstwirksamkeitserfahrung	166
6.3.6	Übung – Bitten/Strategien	166
<hr/>		
7	Fazit und Ausblick	167

8 Dank	169
---------------------	-----

9 Anhang	171
9.1 Schlüsselunterscheidungen	171
9.2 Praxisbeispiele mit zusammenhängender Darstellung	174
9.2.1 Praxisbeispiel 1	174
9.3 Praxisbeispiel 2	179
9.4 Übungsblätter „Einfühlsame Gesprächsführung“	183
Abbildungsverzeichnis	187
Literatur	189
Sachwortregister	195

Geleitwort

Tilman Steinert

Wir leben in einer Zeit, in der die medizinische Versorgung in zunehmendem Maße Teil einer komplexen Gesundheitsindustrie geworden ist und medizinische Diagnostik und Behandlung immer mehr Geräten und Maschinen anvertraut wird – mit teils beeindruckenden, teils auch eher bescheidenen Ergebnissen. Entsprechende Erwartungen machen auch vor meinem Fachgebiet, Psychiatrie und Psychotherapie, nicht halt. Dennoch hat die Forschung der letzten zwei Jahrzehnte überraschenderweise überwältigende Wirksamkeitsnachweise gerade für psychotherapeutische Interventionen erbracht, also sogenannte „weiche“ Verfahren. Demgegenüber mussten die vermeintlich „harten“ (mit chemischen Substanzen arbeitenden, gut messbaren, an Gehirnrezeptoren ansetzenden usw.) Behandlungen, wie insbesondere die mit Psychopharmaka, doch erheblich Federn lassen und zeigen sich in den meisten Situationen nicht wirksamer als der psychotherapeutische Zugang über das Gespräch. Erstaunlich, weil vor wenigen Jahrzehnten so noch nicht vorstellbar, ist auch, dass diese Wirksamkeitsnachweise für psychotherapeutische Verfahren für mehr oder weniger alle Krankheitsbilder vorliegen, also auch diejenigen, die man früher als rein „organisch“ oder „endogen“ verursacht ansah. Dementsprechend hat sich die ganze Auffassung des Fachgebiets erheblich gewandelt. „Soft skills“ sind nicht mehr nur ein wünschenswertes Beiwerk für Ärztinnen und Ärzte, Pflegende und andere Berufsgruppen, sondern sie gehören zur Kernkompetenz. Kernkompetenz bedeutet immer, dass man viel Gutes tun kann, aber leider auch viel Schaden anrichten kann, wenn man es nicht richtig tut. Das gilt auch für die Gesprächsführung. Gesprächsführung findet keineswegs nur in formell so deklarierten psychotherapeutischen Behandlungen statt, sondern in jeder Interaktion. Und dies betrifft nun keineswegs nur das Gebiet der Psychiatrie und Psychotherapie, sondern die ganze Medizin und, darüber hinausgehend, viele andere Bereiche in Pflege, Versorgung und Pädagogik. Wer selbst schon einmal mit einer akuten, besorgniserregenden Krankheit konfrontiert war, womöglich im Krankenhaus, weiß nur zu gut, welches Gewicht plötzlich jede einzelne Bemerkung der Ärztin oder des Krankenpflegers hat, vielleicht nur dahingesagt, aber schwer belastend empfunden oder Hoffnung spendend, vielfach geteilt mit Angehörigen und, wie ich immer wieder feststelle, oft noch nach Jahrzehnten genau erinnert. In der Krankheit sind wir alle in ungewöhnlichem Maße verletzlich, angewiesen auf Fürsorge, Vertrauen und Empathie. Wer an derartigen Schlüsselpositionen arbeitet, braucht nicht eine vollständige Psychotherapieausbildung, sehr wohl aber Fähigkeiten der Selbstwahrnehmung, eine Befähigung zur Empathie und schließlich auch praktisches Wissen für die Gesprächsführung. Die beiden erstgenannten

Eigenschaften kann man nicht aus Büchern lernen, sehr wohl aber das Handwerkszeug, um diese weiter zu entwickeln. Herrn Dr. Schirmer ist dafür zu danken, dass er mit diesem Buch eine wichtige Lücke zu den Themen Beziehung und Empathie in der Gesprächsführung füllt und die notwendigen Kenntnisse fundiert und handlungsorientiert aufbereitet für jedermann zur Verfügung stellt.

Prof. Dr. med. Tilman Steinert

*Ärztlicher Direktor, Leiter der Klinik für Psychiatrie und Psychotherapie I
der Universität Ulm (Weissenau) des ZfP Südwürttemberg.*

Geleitwort

Michael Schulz

Viele Menschen, die in einen pflegerischen Beruf arbeiten, möchten eine helfende Beziehung anbieten und haben ein Interesse, an den einzigartigen Lebenserfahrungen anderer Menschen teilzuhaben. Hier stellt der Aufbau und Erhalt einer Beziehung eine besondere Herausforderung dar. Gleichzeitig haben die Komplexität des Arbeitsfeldes und die vielfach große Anzahl an zu versorgenden Patienten häufig zur Folge, dass sich Pflegende zurückziehen und andere pflegerische Schwerpunkte setzen. Hinzu kommt ein Mangel an Kompetenzen und Techniken, um Empathie in einer pflegerischen Beziehung zu realisieren. Erst wenn es gelingt, einer anderen Person einfühlsam zu begegnen, können wir zu Menschen, die wir im Rahmen von Pflegekontexten begleiten, tragfähige Beziehungen aufbauen.

Psychische aber auch alle anderen Erkrankungen können existentielle Krisen und Erschütterungen des Selbstbildes mit sich bringen. Eine Pflegeperson, der ein empathischer Zugang zum Patienten nicht möglich ist, ist hier nur schwer als erfolgreich Handelnde vorstellbar. Empathie ist deshalb unverzichtbar und ein Kernelement pflegerischen Handelns. Gerade in stationären Settings macht es die implizite Machtposition in Pflegesituationen für Betroffene oft schwierig bis unmöglich, offen über Gefühle und Sorgen zu sprechen. An dieser Stelle ist es ein leichtes, entsprechende zaghafte Signale seitens der Pflegeperson zu übersehen.

Aus der Forschung wissen wir, dass Pflegende nicht in jedem Fall in gleicher Weise zu einfühlsamem Handeln in der Lage sind. Die schwedische Pflegewissenschaftlerin Anna Björkdahl hat Pflegende von akutpsychiatrischen Stationen untersucht und im Wesentlichen zwei Typen herausgearbeitet: Für die eine Gruppe ist die Einhaltung von Regeln und die Kontrolle über die Station wichtig. Die Personen der anderen Gruppe reagieren eher flexibel und verständnisvoll auf den Patienten und streben individuelle Lösungen an. Diese Gruppe arbeitet deutlich mehr mit Empathie. Kenntnisse über Empathie und deren Bedeutung für eine tragfähige Beziehung sollten demnach ein bedeutender und zentraler Gegenstand von Pflegebildung und Pflegeforschung sein.

Die Stärke des vorliegenden Buches liegt vor allem darin, dass das Thema der empathischen Gesprächsführung als zentrale Dimension von Pflege die Bedeutung und fachliche Fundierung erhält, die ihr zusteht. Damit leistet Uwe Schirmer, der das Thema der Kommunikation und Empathie seit vielen Jahren, sowohl als Lehrender, als auch als Wissenschaftler, unermüdlich bearbeitet und weiterentwickelt, der Pflege einen großen Dienst. Vor allem gibt es wichtige Hinweise, wie relativ abstrakte Themen fachlich fundiert verstehbar, lehrbar und anwendbar aufbereitet werden können. Die hier dargelegten Erkenntnisse bieten zudem eine gute Grund-

lage zu wichtigen weiteren Forschungs- und Entwicklungsfragen. Dabei sollte die konsequente Einbeziehung der Betroffenenperspektive besondere Priorität eingeräumt werden.

Ich wünsche dem Buch viele Leser. Den Lesern wünsche ich, dass sie sowohl aus Fachpersonen als auch aus Personen mit einer Betroffenenperspektive bestehen und die Inhalte dieses Werkes als Grundlage für weitere Entwicklungen hin zu einer humaneren Gesellschaft nutzen.

*Prof. Dr. rer. medic. habil. Michael Schulz
Studiengangsleitung Psychiatrische Pflege, Fachhochschule der Diakonie Bielefeld.*

Vorwort

Connection before Correction

Wer helfende Beziehungen kennt, weiß: keine Kooperation ohne Kommunikation und ohne Kooperation keine wirksamen Interventionen. Kommunikation ist alles, sie ist allgegenwärtig und Grundlage unseres sozialen Miteinanders. Mit Kommunikation lässt sich im Leben vieles erreichen, ohne Kommunikation zumeist nichts. Die wahre Bedeutung von Kommunikation liegt in ihrer Funktion des Herstellens einer Verbindung zu anderen Menschen. Von Geburt an gehört es zum menschlichen Leben, in Verbindung mit anderen Menschen zu treten. Unsere Entwicklung ist von Anfang an auf Bindung und damit Beziehung angelegt. Die universellen menschlichen Bedürfnisse nach Bindung und Verbundenheit sind ein wichtiger Grund für unsere, in der Evolution angelegte, Fähigkeit zur Empathie. Wir wenden uns den Menschen zu, die feinfühlig und achtsam mit uns umgehen, denen wir vertrauen können. Doch wie kann ich wissen, was DU fühlst und brauchst – Ich bin nicht DU. Damit wir andere besser verstehen und ihre Signale leichter entschlüsseln können, brauchen wir Empathie. Unsere eigene Fähigkeit zur Empathie stellt die wesentliche Voraussetzung zum Aufbau und Erhalt von qualitativvollen Beziehungen dar, die auf Vertrauen und Annahme beruhen und so einen möglichen Weg für Entwicklung ebnen. Der Fokus zwischenmenschlichen Handelns, auch das des helfenden und fürsorglichen Handelns im professionellen Kontext, sollte daher auf das ausgerichtet sein, was uns Verständnis und Annahme unseres Gegenübers ermöglicht, also auf das, was uns als Menschen verbindet, anstatt auf das, was uns trennt.

Menschliches Leben ist von der ersten Sekunde seiner Existenz an verletzlich und da ist es wenig verwunderlich, dass es in der Natur des Menschen die natürliche Veranlagung zu Mitgefühl und Fürsorge gibt.

Professionelle Helfer brauchen eine klare Vorstellung davon, wie sie „empathisch“ sein können. Empathie ist kennzeichnend für die Qualität ihrer Arbeit. In Anbetracht der Bedeutung von Empathie brauchen sie, anstatt der in Fachbüchern üblichen Appelle „*sei empathisch*“, einen offenen und intensiven Diskurs mit welchen Vorgehensweisen Empathie entwickelbar, und das heißt lehr- und lernbar ist.

Der Fokus dieses Buches liegt daher auf der Empathie, ein Versuch, sie zu beschreiben und Möglichkeiten vorzustellen, die Empathie lehr- und lernbar machen können. Bei der Bedeutung von Empathie für eine zwischenmenschliche Beziehung brauchen die professionellen Helfer einen effektiven Weg, um die eigene Empathiefähigkeit weiterentwickeln zu können. Dazu gibt es eine Vielzahl von Fragen: Was sind die integralen Bestandteile von Empathie oder wie wird Empathie erlebt-

bar? Welche Fähigkeiten und Werthaltungen sind erforderlich, um Empathie in der Begegnung mit Menschen zu realisieren?

Dieses Buch hat weder den Anspruch „den“ einzig möglichen Weg von Empathie, noch den „best way“ dafür vorzugeben. Es wird vielmehr eine „*Einfühlsame Gesprächsführung*“ vorgestellt, deren Kern der empathische Prozess ist. Dieser empathische Prozess wird als ein „handlungsorientierter Prozess“ beschrieben, der zeigt, wie Empathie umgesetzt werden kann. Was hier nüchtern und technisch klingt, wird durch das eigene Sein bei der Begegnung mit Menschen so stark beeinflusst, dass eine Auseinandersetzung mit der eigenen Haltung geboten ist. Daher werden auch die Themen Werte und Haltungen erörtert.

Neben der Bereitschaft und Fähigkeit zur Empathie braucht es eine Werthaltung, die eine verbindliche, offene und auf Annahme basierende Grundeinstellung als Fundament für die helfende Beziehung bietet. Nur so wird das wachsen können, was Halt, Orientierung und Entwicklungsmöglichkeiten in der helfenden Beziehung möglich macht.

Der hier vorgestellte empathische Prozess basiert auf der „Gewaltfreien Kommunikation“ nach Marshall B. Rosenberg (2007) die in den vergangenen Jahren weltweit zunehmend an Bedeutung gewonnen hat. In diesem Buch wird eine Übertragung Rosenberg's Arbeit für die praktische Anwendung im Kontext professioneller Interventionen der helfenden Berufe vorgestellt.

Uwe Bernd Schirmer

1 Zur Handhabung dieses Buches

Die Fähigkeit zur Empathie lässt sich nicht einfach durch Fallbeispiele oder aus Lehrbüchern erlernen, wie etwa beim Aneignen von Faktenwissen. Es braucht eine eigene Beteiligung, ein „*Dabeisein*“. Empathie lernen ist wie schwimmen oder tanzen lernen. Sie können es nur durch Ihre persönliche Teilnahme schaffen. Um Ihnen dies zu erleichtern, enthält dieses Buch „Beispiele“ mit Situationen, wie Sie sie vermutlich aus Ihrem eigenen Leben und Ihrem Arbeitsumfeld kennen. Außerdem finden Sie darin Übungen, die Ihnen die Reflektion Ihrer eigenen Erfahrungen mit den hier vorgestellten Methoden der Einfühlsamen Gesprächsführung ermöglichen sollen.

Im Text wird zur besseren Lesbarkeit der Begriff der „*Einfühlsamen Gesprächsführung*“ verwendet. Er steht gleichermaßen für „Einfühlsam Gespräche führen“, wie auch für „Empathische Kommunikation“.

Beispiele und Hinweise zur praktischen Umsetzung

Durch Beispiele sollen Ihnen einerseits theoretische Sachverhalte verdeutlicht werden, und andererseits die praktische Anwendung der einfühlsamen Kommunikation im Praxisfeld der helfenden Berufe vorgestellt werden. Sie finden hier auch Hinweise zur praktischen Umsetzung.

→ Die Praxisbeispiele sind in diesem Buch durch eine **rote** Anfangs- und Schlusslinie gekennzeichnet.

Übungen

Um die vorgeschlagene Vorgehensweise kennenzulernen und ein erstes Mal selbst erfahren zu können, empfehle ich Ihnen, die im Buch angebotenen Übungen durchzuführen. Wichtig ist, dass Sie die Reihenfolge der Übungen entsprechend der Abfolge im Buch einhalten. Einige Übungen können Sie nur im Sinne der Einfühlsamen Gesprächsführung durchführen, wenn Sie das Kapitel davor durchgearbeitet haben.

→ Die Übungen sind in diesem Buch **rosa** hinterlegt.

Kurze Zusammenfassungen und Merksätze

Hier finden Sie stark verkürzte Informationen sowie Aussagen, die besonders wichtig in der Einfühlsamen Gesprächsführung sind.

→ Die Zusammenfassungen und Merksätze sind in diesem Buch **grau** hinterlegt.

2 Die Bedeutung von Beziehung

2.1 Beziehung in helfenden Berufen

2.1.1 Helfen als Beruf

Die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der helfenden Berufe wenden sich Menschen zu und führen mit ihnen Gespräche, um sie zu behandeln, zu beraten, zu begleiten, zu pflegen, zu lehren oder zu betreuen. Dieses Buch richtet sich an alle Interessierten, insbesondere an Menschen, die in helfenden Berufen professionell Entwicklungs- und Fürsorgearbeit leisten, wie beispielsweise in der Medizin, Pflege, Psychologie, Sozialen Arbeit, Pädagogik und Erziehung, Arbeits- und Ergotherapie, Physiotherapie, Seelsorge oder Bewährungshilfe. Für sie wird hier der umfassende (alle Berufsgruppen einschließende) Begriff der *Helfer* oder *professionellen Helfer* verwendet.

Für helfende Berufe ist kennzeichnend, dass Beziehung und menschliche Zuwendung besonders wichtig sind und sie täglich eine Vielzahl von Situationen mit Menschen erleben, bei denen Gespräche zu führen sind. Nicht immer ist die Kommunikation erfolgreich und kann sogar misslingen, wenn Menschen sich nicht verstehen oder den Inhalt von Botschaften falsch interpretieren. Dabei ist die Kommunikation, verbal oder nonverbal, das wichtigste „*Handwerkszeug*“, um die Beziehungen zu den Menschen zu gestalten. Kommunikation kann dabei verbinden oder trennen, kann unterstützen oder behindern. Gespräche können in vielfältiger Form ein Medium zur Hilfe, Unterstützung, Begleitung oder Beratung, aber auch zur Therapie und Genesung sein. Entsprechend hoch ist der Stellenwert sozialer Interaktionen für die professionellen Helfer. Die Gespräche werden von einer bestimmten Qualität der Beziehung zwischen den Interaktionsbeteiligten geprägt, die für den „*Erfolg*“ und die „*Wirkung*“ der professionellen Interventionen (Eduktion, Beratung, Therapie) von entscheidender Bedeutung sind.

Die von Rogers Ende der 1960er Jahre im Rahmen seiner klientenzentrierten Gesprächspsychotherapie beschriebenen Basisvariablen „Wertschätzung“ (Wärme und uneingeschränkte Akzeptanz), „Empathie“ und „Kongruenz“ (Echtheit), stellen drei Aspekte einer unverzichtbaren Begegnungshaltung für den Aufbau und Erhalt einer vertrauensvollen Beziehung dar. Das vorliegende Buch befasst sich intensiv mit diesen Basisvariablen – insbesondere mit der Empathie, einer Fähigkeit, die eine helfende Beziehung prägt und als wesentlicher Faktor für deren therapeutische Wirksamkeit gilt (Elliot et al. 2011).

In ihrem beruflichen Alltag begegnen den professionellen Helfern vielfältige unangenehme Gefühle wie Angst, Wut, Ärger, Reizbarkeit, Ungeduld, Misstrauen, Trauer, Mitleid oder Berührung und zwar bei den Klienten¹, wie auch bei ihnen selbst. Diese Gefühle, und die daraus resultierenden Verhaltensweisen, nehmen Einfluss auf die Beziehung zu den Klienten und zu ihnen selbst, haben Auswirkungen auf die Qualität der Beziehung, die Zusammenarbeit und die Ergebnisse der Begleitung oder Behandlung (Akerjordet & Severinsson 2004, Megens & van Meijel 2006). Der tägliche Umgang mit leidenden Klienten und deren manchmal besorgten, ärgerlichen oder auch vorwurfsvollen Angehörigen kann sehr belastend für die Helfer sein.

Dem Selbstverständnis helfender Berufe liegt nicht selten ein Denken zu Grunde, das besagt, dass sie als Experten zuallererst „Defizite“ und „Störungen“ beim Klienten erkennen müssen, um diese dann durch spezifische (evidenzbasierte, manualisierte) Methoden zu beseitigen.

Durch analysieren, interpretieren, deuten, bewerten und diagnostizieren kann man zu einer Einschätzung über den Klienten gelangen, die dazu legitimiert, Verantwortung an dessen Stelle zu übernehmen, direktiv zu agieren, manchmal so weit, bis die Grenzen zur Entmündigung fließend werden. Dabei kann die Verführung groß sein, zu glauben, dass man in kurzer Zeit mehr über den Klienten weiß, als dieser über sich selbst. Der Helfer als glorreicher Retter des hilflosen Klienten? Der Therapeut, der allwissend oder gar allmächtig die Ursachen des Leidens „aufdeckt“ und dieses Wissen schon ein weitreichender Teil der Heilung darstellt? Doch „Wissen allein heilt nicht“ (Benecke 2014).

Helfer können die Probleme ihrer Klienten nicht lösen, bestenfalls können sie sie dabei unterstützen. Die Wirkfaktorenforschung der Psychotherapie in den vergangenen Jahren zeigt deutlich, dass die Klienten selbst als entscheidender Faktor für den Erfolg gelten und ihre Beteiligung, durch die Berücksichtigung und Förderung ihres Potentials, ebenso unentbehrlich ist, wie die Fähigkeit des Therapeuten eine Beziehung zu den Klienten aufzubauen.

Eine wesentliche Herausforderung für den professionellen Helfer ist es daher, mit dem Klienten in Verbindung zu kommen, einzutauchen in seine Lebenswelt, seine Bedürfnisse und Möglichkeiten kennenzulernen, ihn mit einzubeziehen, hin zu einer autonomiefördernden und ressourcenorientierten Kooperation.

1 Klienten (*lat. cliens*: Schutzbefohlener); steht stellvertretend für die Vielzahl von Bezeichnungen von Menschen, die durch Angehörige helfender Berufe begleitet werden, wie beispielsweise: Klienten, Patienten, Bewohner, Schüler oder Insasse.