Zeitschrift: Schweizer Heimwesen : Fachblatt VSA
Herausgeber: Verein für Schweizerisches Heimwesen
Band: 55 (1984)
Heft: 8

Artikel: Heisse Eisen : "Türöffner" - "Aufsteller" - Brücken bauen
Autor: Brun, Herbert
DOI: https://doi.org/10.5169/seals-811620

Nutzungsbedingungen
Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation
L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use
The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 06.09.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

«Türöffner» – «Aufsteller» – Brücken bauen

Ob wir anvertraute Menschen autoritär oder antiautoritär erziehen, betreuen oder zu resozialisieren versuchen, simplifizieren wir gleichermassen das Beziehungsproblem. Ob wir autoritär dem Schützling unsere Befehle, Forderungen oder Ansichten mitteilen oder ihn gewähren lassen, um ihn nach «seiner Facon selig werden zu lassen» – in beiden Fällen missachten wir die individuelle Persönlichkeit unseres Partners, der weder manipuliert werden, noch allein gelassen verwahrlosen möchte. Der den Heimmitarbeitern anvertraute Mensch sucht und braucht den Mitmenschen als Partner. Er braucht ihn, um sich mit ihm auseinandersetzen zu können, um sich an ihm zu messen, um in dieser Auseinandersetzung eine selbständige Meinung und Haltung zu erringen. Zu diesem «Kampf» muss der Heimmitarbeiter bereit sein, ohne im voraus Schranken, Barrieren, Voraussetzungen oder Bedingungen aufzubauen. Er muss dem haltsuchenden Menschen die Türe öffnen, ihn immer wieder aufstellen und damit Brücken bauen zur Gemeinschaft und Gesellschaft, aus der er – aus irgendeinem Grunde – . . . wie das Vögelchen aus dem Nest gefallen, im Moment ausgetreten und in ein Schonklima übergesiedelt ist.

Öffnet ihm die Türe! Nehmt ihn an, so wie er ist!

Er hat sicher einen Haufen Untugenden, Fehler . . wie wir übrigens auch! Doch wenn wir uns mit unseren Fehlern, wenn wir den Nächsten mit seinen Tugenden und Verhaltensmustern, «Sprüchen» und Absonderlichkeiten «annehmen, wie er ist, tragen wir entscheidend dazu bei, dass der andere sich entwickeln kann, zu konstruktiven Veränderungen fähig wird, Probleme lösen lernt, produktiver und kreativer werden kann. Es ist eines dieser einfachen, aber schönen Paradoxe des Lebens: Wenn ein Mensch fühlt, dass er von einem anderen wirklich akzeptiert wird, dann ist er frei, sich auf den Weg zu machen, und er kann anfangen, darüber nachzudenken, wie er sich ändern, wie er wachsen will, wie er anders werden kann, wie er mehr von dem werden könnte, was zu sein er fähig ist.» (Gordon: «Lehrer-Schüler-Konferenz»)

Voraussetzung, dass dieser «Türöffner» gelingt und hilft, ist, das Annehmen von uns selbst. Menschen, die mit sich unzufrieden, im Streite liegen, sich selbst nicht annehmen können oder wollen, sind selber derart ungehalten, dass sie kaum einen Halt für andere Menschen sein können. Wer den Weg nicht zu sich selbst findet oder erst wieder versucht, sich anzunehmen und zu verstehen, kann nicht den Mitmenschen vorurteilsfrei annehmen. Also müssen Heimmitarbeiter zuerst mit sich selbst ins Reine kommen, selbst erfahren, dass sie sich selbst annehmen können, aber auch von ihren Mitarbeitern angenommen werden . . . eben auch so, wie sie sind, sein und sich verwirklichen möchten.

Ein altes Sprichwort sagt: «Sag einem Kind oft genug wie schlecht es ist, und es wird schlecht werden!» Junge Menschen werden oft das, was Erwachsene ihnen einreden – Tag für Tag. Und labile Erwachsene leiden unter den steten An- und Vorwürfen, denen sie nicht richtig zu begegnen wissen und die sie zusätzlich verunsichern. Sagen wir dem Autofahrschüler, dass er diese Kurve schlecht genommen habe, so wird er Fehler an Fehler reihen! Das Gefühl der Annahme, des Angenommenseins in seiner Eigenart schenkt dem anvertrauten Menschen Sicherheit, Vertrauen und lässt ihn seine Abwehrhaltung und seine Ängste aufgeben. Er ist bereit für die Zusammenarbeit.

Öffnet die Türe! Hört zu!

Wenn wir unserem Mitmenschen zuhören, vermitteln wir ihm das Gefühl, dass wir ihn annehmen, anhören und erhören möchten. Er ist durch unser Zuhören ermutigt, sich uns zu öffnen. Wenn wir reden und dreinreden, weil wir – von Amtes wegen oder aus reicher Erfahrung – etwas genauer wissen, wird der Partner schweigen. Blicke oder einfache, bestätigende Worte heben bisherige Barrieren oder Kommunikationssperren auf und ermuntern, das Gespräch fortzusetzen. «Das interessiert mich sehr . . .» «Hei, das kann ich mir gut vorstellen . . .» «Das habe ich auch einmal erlebt . . .» Solche kurze Botschaften sind als «Türöffner» sehr geeignet und bestärken den Partner im Gefühl, akzeptiert und angehört zu werden.

Öffnet die Türe durch aktives Zuhören!

Schweigen, bestätigende Reaktionen, Kurzbotschaften haben ihre Grenzen. Sie verzichten auf die Wechselwirkung des Dialogs. Sie sind in ihrer zurückhaltenden Art passiv und in ihrer inaktiven Rolle gleichen sie einem Beobachter, der zusieht, welches Drama sich vor ihm entfaltet. Wir müssen unser Zuhören aktivieren! «Effektives Zuhören erfordert weitaus mehr Wechselwirkung und den Beweis, dass jemand nicht nur zugehört, sondern auch genau verstanden hat. Diese wohl wichtigste Art des Zuhörens nennen wir ‚aktives Zuhören'.» (Gordon)

Ein betagter Mensch reklamiert: «Was, noch nicht einmal getischt ist, das Essen ist noch nicht bereit!» Was steht hinter diesen Aussagen? – Die Schüler maulen über die Pflicht, einen Aufsatz als Hausaufgabe zu schreiben. Reklamieren sie, weil ihnen nichts in den Sinn kommt?, oder weil sie keine Freizeit haben?, oder weil das Thema sie nicht anspricht?, oder weil der Lehrer selbst keine Motivation zum Aufgabenthema gegeben hat?, oder weil sie nie gelernt haben, einen Aufsatz aufzubauen?, oder weil sie «wissen», dass ihre Aufsätze doch nur selten genügend

sind? – Wenn Jugendliche uns ihre Freundschaften «vorführen», welches Bedürfnis steht hinter dieser Art von Kommunikation? Irgend etwas ist in ihrem Inneren geschehen. Vielleicht fühlen sie ein Unbehagen, eine Unsicherheit? Sie sind vom intensiven Gefühl der Freundschaft überrascht, aus dem Gleichgewicht gekommen. Irgendwie möchten sie uns dies mitteilen, und wir sollten bereit sein, auf die verschlüsselte Botschaft aktiv zu hören. Wir müssen sie entschlüsseln. Als zweites müssen wir aber sofort die Richtigkeit unseres Entschlüsselns überprüfen, indem wir uns vergewissern, dass kein Missverständnis vorliegt. Wir können unsere Gedanken (nicht Meinungen oder Ratschläge oder unser an sich verständlichen unwilligen Reaktionen) ausdrücken, worauf der Betagte zugeben kann, grossen Hunger zu haben, der Schüler zu seiner Angst vor einer schlechten Note steht und der Jugendliche seine Verliebtheit eingesteht und dankbar ist, wenn wir ihn verstehen, denn «die Empfindungen der Liebe und Freundschaft sind doch die herrlichsten Gefühle, denen das Menschenherz fähig ist».

Aktives Zuhören hilft dem Nächsten, sich vor negativen Empfindungen weniger zu fürchten und fördert so die zwischenmenschliche Beziehung. Aktives Zuhören ermöglicht aber auch die Problemlösung durch den Schutz und Rat suchenden Menschen. Wir wissen, dass Menschen ein Problem besser durchdenken und einer Lösung näherbringen können, wenn sie es «durchsprechen», anstatt nur darüber nachzudenken. Das aktive Zuhören erleichtert das Sprechen und hilft so bei der Problemlösung mit, weil unser Zuhören, Mitdenken und Mitfühlen den Partner, den Betagten oder das Kind oder den Jugendlichen zur grösseren Bereitwilligkeit führt, auch unsere Gedanken und Ideen anzuhören. Voraussetzungen sind (nach Gordon: «Familienkonferenz»):

1. Wir müssen hören *wollen.* Wir sind gewillt, uns Zeit zum Zuhören zu nehmen. Wenn wir keine Zeit haben, sagen wir es ehrlich . . . und tun nicht, als ob wir zuhören würden.
2. Wir wollen wirklich bei einer Problemlösung behilflich sein. Wenn wir nicht wollen oder können, warten wir, bis wir soweit sind.
3. Wir müssen imstande sein, die Empfindungen des anvertrauten Menschen anzunehmen, gleichgültig, um was es sich handeln mag oder wie sehr sie sich von unseren eigenen Empfindungen oder den Empfindungen unterscheiden, die unserer Meinung nach richtig wären.
4. Wir müssen vertrauen zum Mitmenschen haben, ihm zutrauen, mit seinen Empfindungen fertig zu werden, eine Lösung für sein Problem zu finden.

Öffnet die Türe! Spielt, wekt, wandert, singt!

Beim Abwaschen haben unsere Kinder am ehrlichsten und offenherzigsten ihre Probleme geäussert. Beim gemeinsamen Werken kann gemütlich geplaudert werden, und wer nun aktiv zuzuhören versteht, empfängt Botschaften, die auf unser Entschlüsseln und unsere Antwort warten.

Info-Werkstatt Herbst 1984

Das Info-Werkstatt-Programm für den Herbst 1984 bietet eine Reihe von neuen Möglichkeiten in der praxisorientierten Fort- und Weiterbildung:

Aus dem Bereich

Planung und Entwicklung der sozialen Hilfe:

K 4 **Bessere Zusammenarbeit in der Gemeinde** (2 Tage)
Daten: 4./5. September 1984
Preis: Fr. 150.– (Nichtmitglieder Fr. 200.–)
Kursleiter: Jörg Frauenfelder, Monika Stocker

K 16 **Gemeindenahe Hilfe an Betagte, Behinderte und Kranke – neue Ansätze** (3 Tage)
Daten: 1./21./22. November 1984
Preis: Fr. 255.– (Nichtmitglieder Fr. 300.–)
Kursleiter: Jörg Frauenfelder, Dr. Rudolf Welter

K 2 **Bedarfsabklärung und Planung sozialer Dienstleistungen** (4 Tage)
Daten: 7./8./14./15. November 1984
Preis: Fr. 300.– (Nichtmitglieder Fr. 400.–)
Kursleiter: Paula Lotmar, Jörg Frauenfelder

Informationsstelle des Zürcher Sozialwesens

Seestrasse 37
8002 Zürich

Telefon 01 202 25 25
PC 80-17156

Liedertexte können eine «Aussprache» erleichtern, indem darin eigene Nöte besprochen werden. Und wenn ich beim Rugby-Spiel auf die Art des Einsatzes meiner Jugendlichen achte, kann ich «aktiv zuhörend» einiges sich ausdrücken und verarbeiten oder mir offenlegen sehen, wenn ich nur eben bereit bin, hören und sehen zu wollen!

Öffnet die Türe durch positive Ich-Botschaften!

Wann haben wir das letzte Mal unseren bösen Schüler gelobt? Wann haben wir die Lieblingsspeise unser betagten Pensionäre auf den Tisch gebracht? Warum singen wir nicht öfters die beliebten Lieder, sondern eher jene, die uns gefallen, die unserer Meinung nach echte Kulturträger sind?

Jeder Mensch hat in oder an sich etwas Liebenswertes. Weshalb sagen wir es ihm so selten? Wieso sagen wir ihm nicht, dass «ich mich freue, dich zu treffen», «wie schön ist diese Zeichnung, sie gibt mir ein so friedliches Gefühl, wenn ich sie ansehe!», «es ist ja toll, wie du Ordnung gemacht hast, ich wäre jetzt zu müde gewesen, um noch etwas zu machen», «jetzt war ich so deprimiert, euer Singen hat mich wirklich aufgestellt», «ich bin so froh, dass du mich gestern angerufen hast, ich war gerade in einer so traurigen Stimmung und nach dem Gespräch mit dir fühlte ich micht wieder zufrieden. . .»

Du-Botschaften kontra Ich-Botschaften – tatsächlich können wir dem Mitmenschen auf zweierlei Arten gegenübertreten. Wir befehlen ihm, warnen ihn: Höre sofort auf mit diesem Lärm! Jetzt machst du sofort deine Arbeit, oder es passiert etwas! Wir kritisieren oder moralisieren. Wir zeigen unsere vermeintliche Stärke durch giftige Ironie: Du bist ja ein wirkliches Genie im fehlerhaften Schreiben! Diese Du-Botschaften erwecken im Mitmenschen allesamt negative Gefühle, Aggressionen oder Abwehrhaltungen. Wir verstecken unsere Empfindungen, indem wir den anderen Menschen angreifen. Ich-Botschaften dagegen möchten zeigen, dass wir die Verantwortung an der Situation mittragen. Vielleicht sind wir zu müde, um den Lärm zu ertragen. Vielleicht haben wir die richtige Instruktion unterlassen und tragen Mitschuld am fehlerhaften Verhalten: «Ich habe vergessen, diese Arbeit genauer zu erklären, schaut, so wollen wir diese Aufgabe lösen!» Ich-Botschaften helfen mit, die Verantwortung einer Situation zu tragen und sind damit echte «Türöffner»: Sie eröffnen dem Mitmenschen, dem Kinde, dem Betagten, dem Kranken die Möglichkeit, «sein Gesicht» zu wahren, selber Lösungen anzustreben und die dargebotene Hand zur Zusammenarbeit und Mithilfe anzunehmen. «Ich bin so froh, dass wir diese Arbeit miteinander erledigen können . . .» führt zu gegenseitigem Verstehen, Vertrauen und schnellerer Verselbständigung als der Befehl: «Das kannst du nun endlich selber machen, sonst . . .!»

Viele Schranken und Barrieren verunmöglichen ein gefreutes zwischenmenschliches Leben. Wir wollen nun die Türen öffnen und nicht nur unseren Verstand, unsere Vernunft, sondern auch unsere Empfindungen und Gefühle sprechen lassen.

Herbert Brun

BVG
Pensionskassenobligatorium

Das am 1. Januar 1985 in Kraft tretende Obligatorium des BVG (Bundesgesetz über die berufliche Vorsorge) betrifft auch Sie. Als Arbeitgeberin oder Arbeitnehmerin, als Heim- oder Krippeninhaberin oder als Einzelperson.

Haben Sie die Ihnen passende Lösung gefunden? Nehmen Sie mit uns Kontakt auf.

Wir haben auch für Sie eine vernünftige und tragbare Lösung.

- eine Vorsorge nach Ihrem Mass
- ohne Nachzahlung bei Lohnerhöhungen
- ohne Einkaufzwang
- ohne Beschränkung

Wir sind unabhängig und neuzeitlich konzipiert. Verlangen Sie unsere Vorschläge.

SHP

Pensionskasse für Spital-, Heim- und Pflegepersonal, Gladbachstrasse 117, 8044 Zürich, Tel. 01 252 53 00
vormals: Pensionskasse des Schweizerischen Verbandes diplomierter Schwestern für WSK, gegründet 1930.

BETANO

Bitte ausschneiden und einsenden an:
BETANO AG, BLANCO-Generalvertretung
5035 Unterentfelden, 064 - 43 79 43.

Wir interessieren uns für weitere Informationen über:
☐ **Stahlschränke farbig beschichtet**
☐ **CrNi-Stahlschränke fugenlos**
☐ **Ver- und Entsorgung (Sterilprogramm)**
☐ **Transportgeräte** ☐ **Speiseverteilung**
☐ **Sicherheitsgriffe**
☐ **Pathologie-Einrichtungen**
aus dem **BLANCO**-Programm.

Adresse:
PLZ/Ort:
Name:
Tel.: