

# Gespräche mit Eltern und Angehörigen : mit Vorurteilen aufräumen, die Blick und Ohr verhärten

Autor(en): **Johner Bärtschi, Eva**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Fachzeitschrift Heim**

Band (Jahr): **67 (1996)**

Heft 1

PDF erstellt am: **26.09.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-812415>

## **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

## **Haftungsausschluss**

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Gespräche mit Eltern und Angehörigen

# MIT VORURTEILEN AUFRÄUMEN, DIE BLICK UND OHR VERHÄRTEN

Von Eva Johner Bärtschi

Allen, die in einem sozialen Beruf tätig sind, werden folgende Gesprächssituationen bekannt vorkommen. Da sagt beispielsweise die Mutter eines behinderten Kindes zu einer Betreuerin: «Warum kann Susi hier nicht so oft draussen spielen, wie sie das im früheren Heim konnte?» Oder die Frage an eine Mitarbeiterin an einer Teamsitzung: «Was meinst denn du dazu? Du musst doch eine Meinung haben!» Oder ein Angehöriger einer Bewohnerin des Pflegeheims: «Bitte schliessen Sie die Vorhänge, meine Mutter liebt es nicht, wenn die Sonne zu stark hereinscheint.» Oder die Antwort eines Vorgesetzten auf den Vorschlag einer jüngeren Mitarbeiterin: «Aber das geht doch nicht so!»

Was man daraus hört: Vorwürfe, Kritik, Ansprüche, Forderungen. Und entsprechend sind dann oft auch die Reaktionen: Verteidigung, Rechtfertigung, Ablehnung, Rückzug. Fronten entstehen, der Ton wird verletzend, gehässig, vielleicht eskaliert der Streit, jedenfalls am Schluss verstummt das Gespräch.

## Auf einem gemeinsamen Such- und Forschungsprozess

Just um das Aufbrechen solcher Kommunikationsmuster ging es im Weiterbildungskurs des Heimverbandes Schweiz, der am 22. und 23. November im Evangelischen Tagungszentrum in Boldern/Männedorf stattfand. Kursleiterinnen waren Dr. Annemarie Engeli, Bildungsbeauftragte des Heimverbandes Schweiz, und Dr. Ines Schlienger, Heilpädagogin und Abteilungsleiterin der Heilpädagogischen Früherziehung am HPS in Zürich. Sechs Frauen und ein Mann hatten sich angemeldet, alle in Institutionen für Behinderte oder Kinder und Jugendliche tätig. Die Zielfrage dieser Weiterbildung lautete, wie sie Ines Schlienger kurz zusammenfasste: «Wie kann man in schwierigen Situationen Gespräche führen, so dass alle Parteien bestehen können und es trotzdem zu einer Veränderung kommen kann?»

Es hiess nun für die Kursteilnehmerinnen, sich auf einen gemeinsamen

Such- und Forschungsprozess zu begeben, wobei das *Modell für gewaltfreie Kommunikation von Marshall B. Rosenberg* eine gute Orientierungshilfe abgeben konnte.

Zunächst war aber gar nicht von abstrakten Modellen die Rede, im Gegenteil: konkret bestand die erste Aufgabe darin, Antworten auf die folgenden drei Fragen gestalterisch darzustellen:

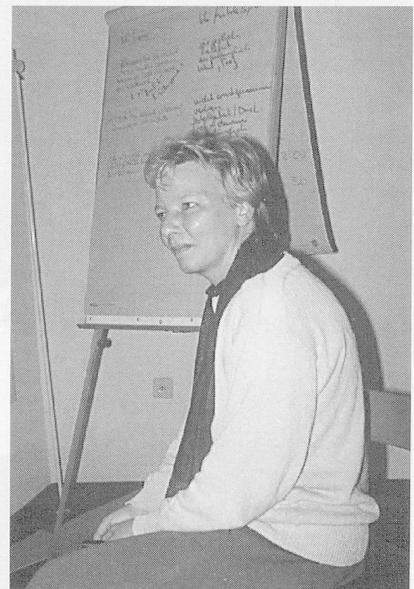
1. Wer bin ich?
2. Wo arbeite ich?
3. Was ist eine schwierige Situation für mich?

Durch diese Selbstdarstellung kamen sich die Teilnehmer und Teilnehmerinnen näher, erkannten ähnliche Arbeitsbedingungen, ähnliche Schwierigkeiten, lernten aber auch individuelle, persönliche Reaktionsweisen des anderen kennen.

## Ich höre – ich fühle

Das Matterhorn von der Schweizer Seite: eine mächtige, eindrückliche Pyramide – von der italienischen Seite her gesehen ein unscheinbares Zipfelfchen Berg. Jeglicher Gegenstand der Betrachtung, das illustrierte Ines Schlienger an diesem Beispiel, hat mindestens zwei (meistens viel mehr) Seiten. Es kommt halt auf den Standpunkt an – und auf die Perspektive, die Bewertung, die Normen im eigenen Kopf. Im Gespräch ist das nicht anders: der Gegenstand mag für alle derselbe sein, nicht aber die Perspektiven; und je mehr man darüber streitet, um so mehr werden die Unterschiede betont, das Gemeinsame verblasst. Ines Schlienger forderte die Kursteilnehmerinnen auf, sich einen Satz aus einer konkreten, schwierigen Gesprächssituation zu notieren – einen Satz, den sie zu hören bekamen, aufzuschreiben unter dem Stichwort: ich höre. Ohne Kontext, ohne Erklärung standen diese Sätze im Raum, sichtbar für alle am Flip-Chard – Sätze, ähnlich denjenigen am Anfang dieses Berichts.

Und nun die zweite Aufgabe: Was fühle ich, wenn ich diesen Satz, diese



Kursleiterin Dr. Ines Schlienger: Was ist eine schwierige Situation für mich?

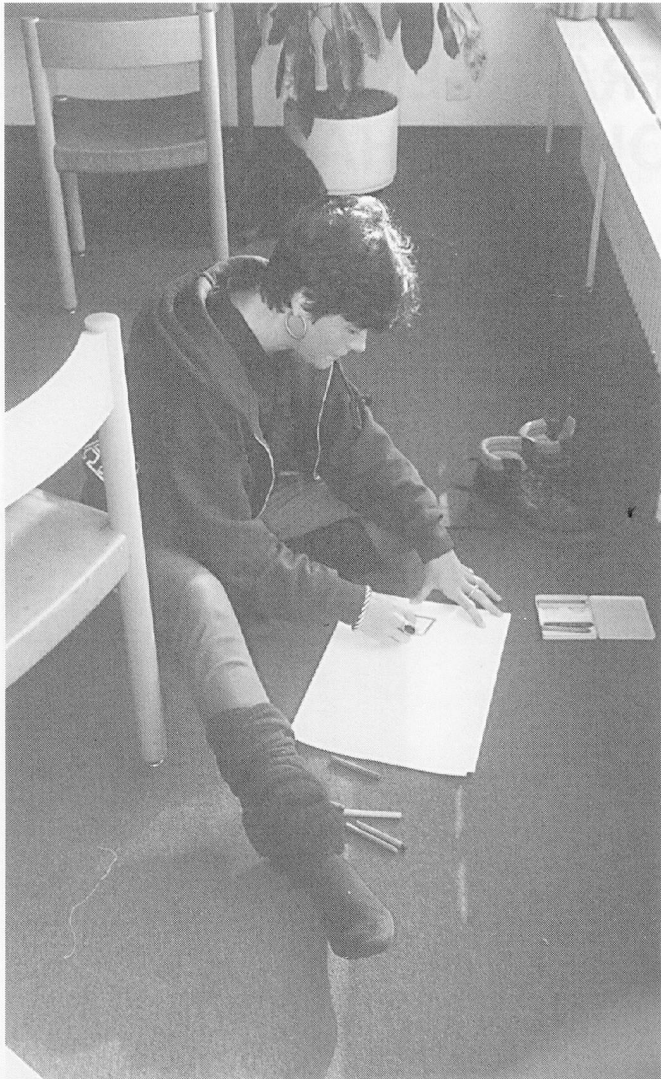
Sätze höre? Was habe ich, als Betroffene gefühlt, was spüren die andern?

Ganz deutlich wurde bei dieser Aufgabe, wie schwer es uns fällt, unsere wirklichen Gefühle wahrzunehmen, wenn uns ein solcher Satz entgegeng gehalten wird. Sofort werden sie von

“Jeglicher Gegenstand der Betrachtung hat mindestens zwei Seiten.”

Erklärungsversuchen, von Wahrnehmungen, Bewertungen und Vermutungen über unsere Gesprächspartner überlagert. Durch Sozialisation haben wir es uns abgewöhnt, unsere innersten Gefühle bewusst wahrzunehmen – und reagieren doch immer wieder gefühlhaft, gerade in schwierigen Situationen.

Ein zentraler Punkt im Modell von Rosenberg ist es, darauf zu achten, welche Gefühle in uns entstehen, Zugang zu bekommen zu dem, was bei uns



Wer bin ich? Gemeinsam einen Such- und Forschungsprozess wagen.

Fotos Eva Johner Bärtschi

gefühlsmässig passiert, wenn wir in einem schwierigen Gespräch sind. Wenn uns diese Gefühle bewusst werden, werden wir auch besser hinhören lernen, werden wir hinter der Kritik, dem Anspruch, der Forderung, dem Vorwurf das wirkliche Anliegen und das Bedürfnis des Partners hören können.

### Ein Modell für gewaltfreie Kommunikation

Marshall B. Rosenberg ist ein amerikanischer Psychologe und leitet das Zentrum für gewaltfreie Kommunikation. Er hat ein Modell entwickelt, das Menschen befähigt, Konflikte, die aufgrund verschiedener Standpunkte entstehen, gewaltfrei auszutragen. Erster Kernpunkt seines Modells ist die Forderung, Beobachtungen von Verhaltensweisen nicht mit ihrer Beurteilung zu vermischen. Der zweite Schritt auf dem Weg zu friedfertigen und aufbauenden Gesprächsformen besteht darin,

eigene Gefühle wahrzunehmen und besser ausdrücken zu lernen. Drittens handelt es sich darum, sich der Wertvorstellungen bewusst zu werden, die unsere Gefühle beeinflussen. Wenn ich also bei der Formulierung meiner Gefühle aus meinen Wertvorstellungen heraus begründen kann, warum mich dieses oder jenes ärgert oder freut, dann verringert sich die Möglichkeit, dass der andere meine Worte als Tadel oder Schuldzuweisung auffasst. Im vierten Schritt zeigt Rosenberg auf, wie eine Bitte so geäussert werden kann, dass sie auf positive Weise zu Handlungen führen kann.

Solche aufbauenden Gesprächsformen können nicht nur bei sich selber entwickelt, sondern auch beim anderen gefördert werden. Zunächst ist dabei wichtig, genau hinzuhören und dem Gegenüber zu erklären, was in einem selber vorgeht; am 1. Tag dieses Weiterbildungskurses wurde das geübt. Dann ist es auch notwendig, die Mitteilungen des anderen nach den oben beschriebenen vier Gesichtspunkten

aufzuschlüsseln, was oft Nachfragen oder Umschreiben erfordert. Ziel ist dabei, sich in die andere Position versetzen zu können, um aus dem Verständnis für die andere Person und ihre Not reagieren und eigene Wünsche anbringen zu können. Oder, wie es Marshall B. Rosenberg in einem Gedicht sagt:

*«Ich möchte Dir die Gabe des Sich-in-andere-Einfühlens schenken und mich selbst von allen Schablonen frei machen, die meine Sichtweise einengen.*

*Ich habe eine Weile gebraucht, bis ich endlich erkannt habe, wie sehr ich am Augenblicklichen vorbeigehe, da meine Augen vom Vergangenen getrübt sind.*

*Deshalb nehme ich mir Zeit, bevor ich dir antworte, um mit den ‚Vorurteilen‘ aufzuräumen, die meinen Blick verhärten.»* ■