Zeitschrift: Fachzeitschrift Heim

Herausgeber: Heimverband Schweiz

Band: 67 (1996)

Heft: 1

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

Autor: Johner Bärtschi, Eva

DOI: https://doi.org/10.5169/seals-812415

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: 11.07.2025

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

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:

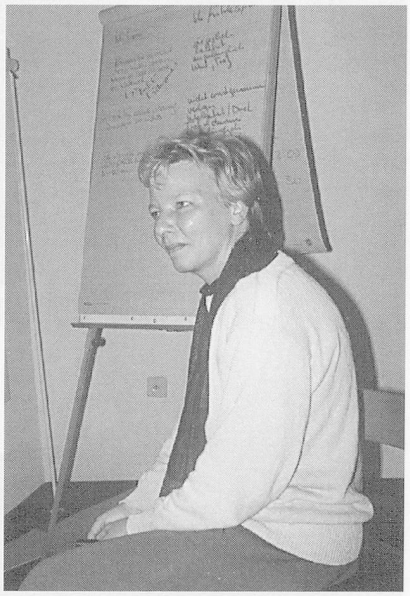
1. Wer bin ich?
2. Wo arbeite ich?
3. Was ist eine schwierige Situation für mich?

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



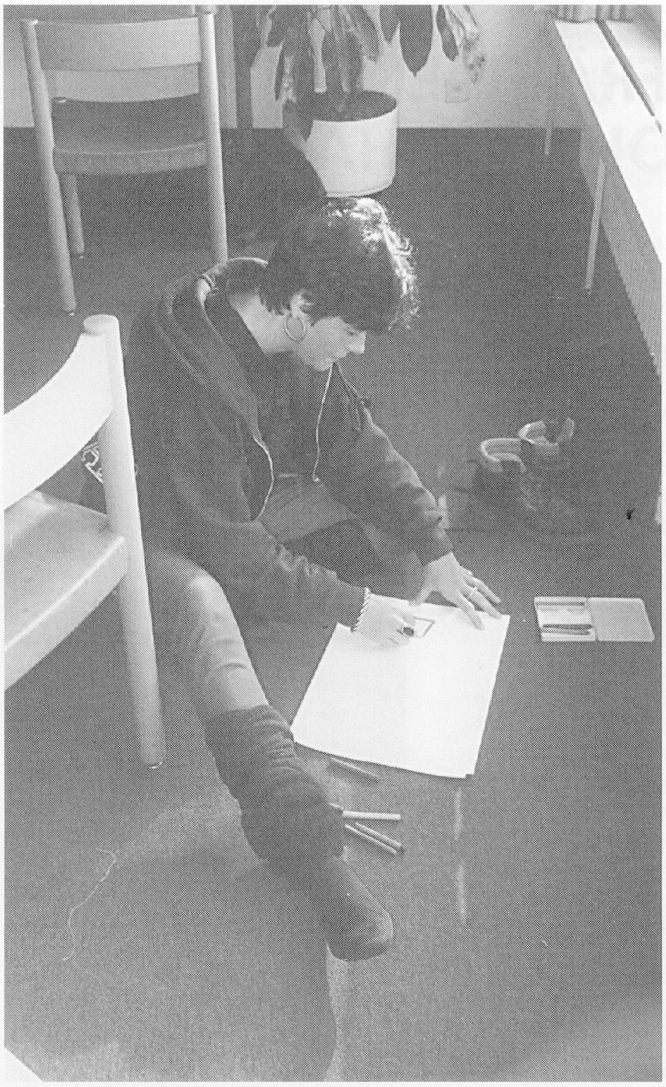
Kursleiterin Dr. Ines Schlienger: Was ist eine schwierige Situation für mich?

Ganz deutlich wurde bei dieser Aufgabe, wie schwer es uns fällt, unsere wirklichen Gefühle wahrzunehmen, wenn uns ein solcher Satz entgegengehalten 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 gefühlshaft, 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 ich 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.» ■