

### **INHALT: Personenzentrierter Umgang mit den Klienten (Pkt. 4 und 7 § 8 AnFöVo)**

1	Schwieriges Klientenverhalten	2
1.1	Eskalation in Kommunikationen	2
1.2	Wie Eskalationen beginnen	5
1.2.1	Vier Ohren Modell von Friedrich von Thun (Paul Watzlawick)	5
1.2.2	Übung 2.1 zum Vier-Ohren-Modell	5
1.3	Eskalation stoppen	6
2	Humanistische Psychologie als Basis der Betreuung	7
3	Evolutionär-psychologische Sicht	8
4	Untersuchung zu den Grundlagen des Glücklich-Seins	10
5	Der gute Draht zum Klienten	12
5.1	Aktives Zuhören	12
5.2	Technik des aktiven Zuhörens	13
5.3	In-Kongruenz	14
5.3.1	Masken und Rollen	14
5.3.2	Übung 2.4: Masken und Rollen erkennen	15
5.4	Kongruenz der Betreuerin	16
5.4.1	Was bedeutet also „Kongruenz“	16
5.4.2	Übung 2.5: Kindererziehung Richtung Kongruenz	17
6	Zusammenfassung	18

### 1 Schwieriges Klientenverhalten

#### 1.1 Eskalation in Kommunikationen

Herr Meyer sitzt zu Hause und macht sich Sorgen, dass seiner Frau etwas passiert sei. Frau Meyer hat sich bei ihrer Freundin „verquatscht“, ist zu spät weggegangen und befürchtet nun, ihr Mann habe schon großen Hunger. Sie findet das Zuspätkommen selbst nicht so toll und macht sich selber Vorwürfe. Eine innere Stimme relativiert ihr Schuldgefühl jedoch und sagt sozusagen: „Der kann ja auch mal warten“.

Als sie nach Hause kommt sagt ihr Mann tatsächlich, allerdings ohne dabei eine Kritik zu beabsichtigen: „Du bist aber spät!“.

Frau Meyer fühlt sich in ihrem Selbstvorwurf bestätigt, wertet jedoch mit Unterstützung ihrer „inneren Stimme“ seinen Satz als einen Angriff und sagt etwas laut: „Du hättest ja schon mal Kartoffeln schälen können!“

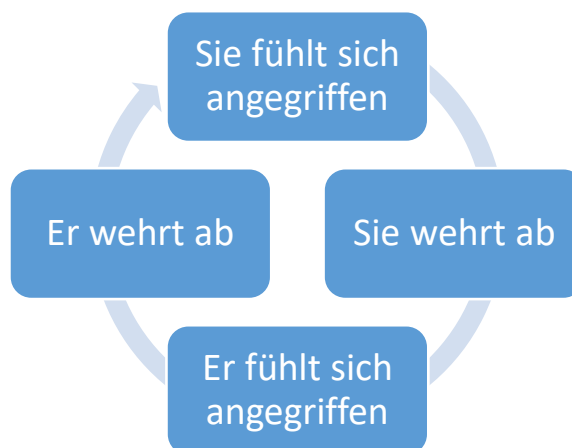
Nun fühlt Herr Meyer sich angegriffen: „Wieso soll ich denn jetzt kochen? Nur weil du nie pünktlich sein kannst?“

Frau Meyer: „Wer ist denn sonst immer zu spät? Da bist du genau wie dein Vater!“

...

Aus seiner Besorgtheit um die Frau und aus ihrem Anspruch an die eigene Verlässlichkeit (zwei im Prinzip positive Eigenschaften) wird hier ein Streit.

Kennen Sie den Fortgang der Geschichte? Tränen, Türen knallen, Stress, ... Was ist passiert?



Dies ist ein so genannter Circulus Vitiosus, ein Teufelskreis. Er schaukelt sich auf und wird immer schneller und immer heftiger.

### Basisqualifikation Teil 2

Eine üblicherweise sich anschließende Frage ist (wie früher auf dem Schulhof): „Wer hat angefangen und womit?“. Derjenige sei dann schuld!

Diese Frage und die Zuordnung einer Schuld sind im Sinne einer Lösung nicht weiterführend und unsinnig.<sup>1</sup> Dies zeigt sich daran, dass obige Geschichte sich auch bspw. wie folgt entwickelt haben könnte:

Herr Meyer sitzt zu Hause, macht sich keine Sorgen, aber hat großen Hunger. Frau Meyer hat sich verspätet.

Als sie nach Hause kommt sagt ihr Mann: „Du bist aber heute spät!“.

Frau Meyer: „Hast Du dir Sorgen gemacht?“

Herr Meyer fühlt sich unverstanden: „Quatsch, ich habe Hunger und du bist nicht da!“

Frau Meyer sagt: „Du hättest ja schon mal Kartoffeln schälen können!“

Herr Meyer fasst dies als Angriff auf und sagt: „Wieso soll ich kochen nur weil du nie pünktlich sein kannst?“

Frau Meyer: „Wer ist denn immer zu spät? Du bist genau wie dein Vater!“ ...

Auch mit dieser Konstellation endet das Ganze wie oben in einer Eskalation. Eine gescheiterte Frage als „Wer hat angefangen?“ ist also: „Auf welcher Basis geschehen diese aufschaukelnden Kreisprozesse und wie kann man ihre schnelle Entwicklung unterbrechen?“

Der Kernansatz zur Lösung dieser Frage ist folgende Information: Das, was Sie von Anderen und deren Verhalten annehmen, voraussetzen, interpretieren, darin zu erkennen glauben, entstammt ausschließlich ihrer eigenen Psyche. Wo sonst sollte es herkommen?

In ihrer Interpretation von Situationen geht es nicht um das Erkennen von „Realitäten“, in ihrer Psyche geht es nicht um „Wahrheiten“. Oft hat Angst die Deutungshoheit (siehe Cartoon rechts).



<sup>1</sup> Psychologisch ist der Drang zur Feststellung einer „Schuld“ auf unseren Wunsch zurückzuführen, unser mühsam aufgebautes Konzept eines „Selbst“ nicht zu „beschädigen“.

## Basisqualifikation Teil 2

Ein Seite Psychologie für besonders interessierte Leser:

Bei der Verarbeitung von Informationen geht es uns vor allem darum, neue Informationen in unsere bereits vorhandenen Denkmuster einzupassen und diese Muster somit zu bestätigen, denn dies kostet am wenigsten Energie und stärkt uns scheinbar als eigenständige Person. Oder anders gesagt: Es konsolidiert auf einfache Weise unser jeweiliges SELBST.

Ein solcher Prozess sieht dann in etwa so aus:

- 1) Eine Information passt in das, was ich weiß → gut, erledigt, prima, weitermachen.
- 2) Eine Information passt nicht in das, was ich weiß → uminterpretieren, erledigt, prima.
- 3) Die Information lässt sich nicht passend machen → vernachlässigen.

Die Alternative zu Punkt 3 wäre: Lernen und damit Anpassen unseres Selbst. Dies ist bei stark verfestigtem SELBST energieraubend („Was Hänschen nicht lernt, lernt Hans nimmermehr!“).

Wir nennen den Vorgang unter

- 1) **Projektion:** Wir projizieren unsere Ansicht auf die Welt und erkennen unsere Anschauung dann dort in der Welt wieder. Oder anders formuliert: Wir erkennen in der Welt das, was wir bereits denken und zu wissen glauben. Der obige Fall 1 funktioniert damit den ganzen Tag über sehr gut, ansonsten müssten wir sehr häufig unsere Anschauungen und damit unser Selbstkonzept ändern. Beispiel: Wenn Sie wissen wie es sich anfühlt betrogen zu werden, sehen Sie in der Welt häufig Betrüger. Wenn nicht, existiert Betrug für Sie nicht.
- 2) **Rationalisierung:** Wenn eine Information nicht zu unserer Anschauung passt, findet eine innere Stimme in uns eine möglichst klug passende Erklärung, die zu erläutern vermag, warum es „eigentlich dann doch“ passt. Wir betrügen uns selbst, das vereinfacht das Leben. Beispiel: „Oh, ich bin gerade durch eine Pfütze gefahren und habe die Frau am Straßenrand nassgespritzt. Vielleicht sollte ich anhalten und mich entschuldigen? Ach nee, komm. Ist schon so weit weg, wird wohl nicht so schlimm sein und überhaupt ...“ (jetzt folgt der projektive Angriff!): „Was steht die auch so nahe am Fahrbahnrand rum.“
- 3) **Verdrängung:** Lassen sich Informationen weder in unser Denken und Wissen integrieren noch lässt sich eine Erklärung finden, warum die Informationen doch passen, dann kümmern wir uns nicht weiter um die Information. Wir verdrängen dann um unsere Denk-, Urteils-, Erinnerungs-, Wahrnehmungs- und Verhaltensstrukturen nicht ändern zu müssen.

### 1.2 Wie Eskalationen beginnen

#### 1.2.1 Vier Ohren Modell von Friedrich von Thun (Paul Watzlawick)

Friedrich von Thun hat auf der Basis der wissenschaftlichen Untersuchungen und Ideen von Paul Watzlawick<sup>2</sup> ein Modell entwickelt, das ich Ihnen hier vorstellen möchte.

Jede sprachliche Botschaft eines Senders an einen Empfänger enthält vier Unteraussagen. Diese beziehen sich auf

- a) Eine Sache oder einen Sachverhalt.
- b) Eine Aussage über die Befindlichkeit des Senders der Botschaft.
- c) Eine Aufforderung der sich äussernden Person an den Empfänger der Botschaft.
- d) Eine Mitteilung über die Beziehung zwischen Sender und Empfänger.

Beispiel:

Der Kollege sagt zur Kollegin im Büro: „Das Fenster war schon wieder über Nacht offen.“

Die Kollegin kann folgende Varianten verstehen.

- 1) Sachbotschaft: „Das Fenster war über Nacht offen. Dies war schon einmal der Fall.“
- 2) Selbstoffenbarung: „Ihn ärgert es, wenn Fehler nicht korrigiert werden.“
- 3) Appell: „Ich soll darauf achten, dass das Fenster zu ist.“
- 4) Beziehungsaspekt: „Er glaubt, er dürfe mich kritisieren.“

#### 1.2.2 Übung 2.1 zum Vier-Ohren-Modell

Bitte analysieren Sie folgende Sätze im Hinblick auf die vier vorgenannten Schwerpunkte und formulieren Sie für jede Ebene einen Satz, so wie es unter Kap. 1.2.1 im Beispiel dargestellt wurde.

- a) Wenn du heute wieder zu spät kommst, werde ich das alleine machen.
- b) Findest du, mein Rock ist zu kurz?
- c) Sind das endlich die Änderungsseiten um die ich Sie gebeten hatte?
- d) Die Ampel ist grün!

---

<sup>2</sup> Watzlawick, P.; Beavin, J.H.; Jackson, D.D.; Menschliche Kommunikation

### Basisqualifikation Teil 2

Was glauben Sie passiert, wenn der Sender im Fall d) eine Sachbotschaft vermitteln möchte („Die Ampel ist grün“), der Empfänger aber den Beziehungsaspekt vermutet („Jetzt sagt er mir, wie ich Autofahren soll!“). Der Empfänger würde dann zum Beispiel antworten „Wenn Dir meine Fahrweise nicht passt, kannst du ja fahren!“. Legen Sie nun den Eskalationskreislauf (siehe oben) zugrunde und sie erhalten einen massiven Streit.

#### 1.3 Eskalation stoppen

Man kann die Eskalation sehr einfach unterbrechen. Legen wir folgendes Beispiel zugrunde:

Karina, eine Betreuerin, kommt wie jede Woche in das Haus der Familie Klugmann. Familie Klugmann erhält Geld von der Pflegeversicherung, da Herr K. Pflegegrad 1 zugesprochen bekam, kauft jedoch wöchentlich sozusagen 3 Stunden hinzu und bezahlt diese privat.

Frau Klugmann erwartet Karina bereits und sagt ihr als Erstes, dass sie in der letzten Woche einige Bereiche nicht ausreichend sauber gemacht habe (was wie Karina weiß, auch den Tatsachen entspricht) und dass es „so ja nicht geht“. Beide fühlen sich im Recht und es fallen unter anderem folgende Sätze:

Frau Klugmann: „Das mögen Sie bei sich zu Hause gerne so machen, hier bitte nicht“.  
Karina: „Das kann doch mal vorkommen. Stellen Sie sich doch nicht so an.“  
Eine von beiden: „Ich bin sehr sauber“.  
Eine von beiden: „So lasse ich mich nicht behandeln.“

#### Übung 2.2:

- A) Bitte bilden Sie Paare und spielen Sie die Situation nach. Eine von Ihnen versetzt sich in Frau Klugmann, eine von Ihnen spielt Karina. Diskutieren Sie kontrovers. Sagen Sie ihre Meinung gerade heraus. Setzen Sie sich durch. Haben Sie die besseren Argumente. Bauen Sie obige Sätze in ihre Diskussion ein.
- B) Tauschen Sie die Rollen, wechseln sie die Paare und diskutieren nun bitte unter Einhaltung folgender Regeln:  
Nachdem Karina ihre Meinung gesagt hat, wiederholt Frau Klugmann inhaltlich mit eigenen Worten das, was Karina sagte. Erst wenn Karina einverstanden mit dieser Darstellung ist, darf Frau Klugmann ihre eigene Antwort geben. Diese Antwort wiederum wird von Karina so lange mit ihren eigenen Worten wiederholt, bis Frau Klugmann mit der Darstellung einverstanden ist und diese sozusagen freigibt. Und so fort.

Bitte berichten Sie über ihre Erfahrungen. Emotionen. Einsichten.

Welche „Ohren“ (vgl. Kap. 3)) waren unter A) aktiv?

Welches Verhalten haben die Personen entwickelt?

Wer hat „Recht“? Wer ist schuld?

Wie wirkt sich die Regelung nach B) auf das Gespräch aus?

?

Und nun der Rat für die Praxis:

**Verhalten Sie sich nach B), auch wenn der Gesprächspartner nicht „mitspielt“.**

## 2 Humanistische Psychologie als Basis der Betreuung

Einen Kernsatz humanistischer Psychologie beschreibt Carl Ransom Rogers wie folgt:

„Eine der revolutionärsten Einsichten, die sich aus unserer klinischen Erfahrung entwickelt hat, ist die wachsende Erkenntnis: der innerste Kern der menschlichen Natur, die am tiefsten liegende Schichten seiner Persönlichkeit, die Grundlage seiner tierischen Natur ist **von Natur aus positiv** – von Grund auf sozial, vorwärtsgerichtet, rational und realistisch.



Dieser Standpunkt ist unserer gegenwärtigen Kultur so fremd, dass ich kaum mit Zustimmung rechne, und er ist in seinen Implikationen (in seiner Bedeutung D.M.) so revolutionär, dass er ohne gründliche Überprüfung nicht akzeptiert werden sollte.“<sup>3</sup>

Weiter führt er an gleicher Stelle aus, dass die christliche Kirche behauptete, der Mensch sei sündhaft. Freud hingegen sage, der Mensch sei von seinen animalischen Trieben gesteuert. Beide bemühten sich also, diese „Kräfte des Bösen“ zu zähmen und es habe viel Zeit bei seiner eigenen Entwicklung gebraucht, bis er diese Grundannahmen in Frage stellen konnte.

Das, was in der Beratung zunächst sichtbar würde entspräche zwar oft dem Bild des „Bösen im Menschen“, weil feindliche und antisoziale Züge deutlich werden. Das, was aber wie bei einer

---

<sup>3</sup> Rogers, C., Entwicklung der Persönlichkeit, Klett Verlag, 1973, S. 99 f

### Basisqualifikation Teil 2

Zwiebel zum Vorschein kommt, wenn sich im Rahmen einer vertrauensvollen Beziehung sozusagen eine Haut nach der anderen löst, sei eben der oben beschriebene soziale (und liebende) Kern.

#### **3 Evolutionär-psychologische Sicht**

Um dieses aus praktischer Erfahrung gewonnene Menschenbild zu unterstützen, möchte ich folgende zwei Gedanken aus evolutionär-psychologischer Sicht begründen:

- a) Die Grundlage menschlichen Seins ist die Liebe.
- b) Wird die Angst beseitigt, zeigt sich diese Liebe in jedem Menschen (wie bei der Zwiebel).

Zu a) Die ersten Erfahrungen eines Fötus, und damit die Grundlage der Menschwerdung, sind üblicher Weise Geborgenheit, Sicherheit und Liebe. Spätestens mit der natürlichen Geburt tritt allerdings die Erfahrung der Trennung und des körperlichen Schmerzes auf, der jedoch wenn alles gut läuft kurz nach der Geburt in dem intensiven Liebeskontakt und der tiefen Bindung zur Mutter (zum Vater und/oder zu einer anderen Person) mündet. Die Erfahrung des Kindes könnte man zusammenfassen zu:

**Auch wenn ich im Leben Schmerzen ertragen muss,  
wird mich die Liebe finden und tragen.**

Zu b)

Der Mensch strebt als Teil der Natur wie alle Organismen nach der Erhaltung der eigenen Art, wozu er seine Gene vererbt. Dazu wiederum ist es erforderlich, dass das Individuum:

- a) Ausreichend Nahrung, Licht und Wärme erhält und Sexualpartner findet.
- b) Von den anderen all das lernt, was es als Erwachsener zum Überleben benötigt.
- c) Neue Reviere für Nahrung findet, wenn die alten Reviere nichts mehr hergeben.
- d) Dauerhaft und verlässlich Schutz gegenüber Bedrohungen besitzt.



### Basisqualifikation Teil 2

Aus diesen vier Punkten resultieren widerstreitende Grundbedürfnisse

- a) → führt zum Bedürfnis nach individueller Abgrenzung und Entwicklung eines ICH,
- b) → führt zum Bedürfnis nach Gruppenzugehörigkeit und Entwicklung eines WIR,
- c) → führt zum Bedürfnis nach Veränderung, und
- d) → führt zum Bedürfnis nach stabilen Lebensverhältnissen.

Diese Begehrlichkeiten lassen sich mit den von Fritz Riemann herausgearbeiteten „Grundformen der Angst“<sup>4</sup> in Beziehung setzen, wobei die entstehende Angst die oben beschriebene Grundlage der Natur (Geborgenheit und Liebe) überlagert (Zwiebelmetapher von Carl Rogers). Die in folgender Liste angegebenen extremen Folgen dieser vier Punkte stellen sich dann ein, wenn die persönliche Entwicklung gestört wird und die Ängste dominieren.

- a) ICH: Das Streben nach Individualität bestärkt die Angst vor der Hingabe und führt ggf. zur Überbetonung der eigenen Person, im Extrem zur schizoiden oder narzisstischen Persönlichkeitsstörung.
- b) WIR: Das Streben nach Zugehörigkeit bestärkt die Angst vor der Selbstwerdung und führt im Extrem zur Unterbewertung der eigenen Person und damit zu einer depressiven, abhängigen oder ängstlichen Persönlichkeitsstörung.
- c) VERÄNDERUNG: Das Streben nach Veränderung bestärkt die Angst vor Notwendigkeiten, ist sehr energieraubend und führt im Extrem zur hysterischen Persönlichkeit (histrionische Persönlichkeitsstörung).
- d) STABILITÄT: Das Streben nach Stabilität bestärkt die Angst vor Veränderung und führt im Extrem zur zwanghaften Persönlichkeitsstörung.

Bei Auftreten einer dieser Grundängste entsteht, wie auch bei allen Tieren, als Angstreaktion ein Impuls nach

- Flucht (Weglaufen, Verdrängen, nicht wahrhaben wollen) oder
- aggressivem Verhalten (Angreifen, Aufblähen des EGO<sup>5</sup>) oder
- devotem Verhalten (unterordnen) oder
- Totstellen (kleinmachen, verschwinden, sozialer Rückzug).

---

<sup>4</sup> Riemann, F.; Grundformen der Angst; Ernst Reinhardt Verlag, 40. Auflage; München 2011

<sup>5</sup> Im „EGO“ sind wir, wenn wir sozusagen im „Automatikmodus“ funktionieren. Wenn also unbewusst ablaufenden mentale Prozesse und darauf basierende Denk- und Verhaltensmuster unser Denken, Fühlen und Handeln bestimmen.

### Basisqualifikation Teil 2

Je nachdem, wie wirksam die individuelle Impulskontrolle ist (Reifegrad der Persönlichkeit), werden diese Impulse mehr oder weniger als Verhalten ausgelebt bzw. bei Erfolg zum Regelverhalten gemacht.

Zusammen mit der oben dargestellten evolutionären Sicht und dem Riemann'schen Konzept wird diese Auffassung sehr schlüssig. Aus Frustration wird Angst, aus Angst kann antisoziales Verhalten folgen.

**Das Ängstigen überdeckt so die Basis des Lebens, das Lieben.**

#### **Rat für die Praxis:**

Gehen Sie davon aus, dass Betreute und andere Beteiligte, die eine der oben angegebenen Verhaltensweisen bzw. Störungsbilder zeigen, im Grunde verängstigte Menschen sind, die nicht glücklich sind und Hilfe brauchen (und das selbst vielleicht nicht wissen).

#### **4 Untersuchung zu den Grundlagen des Glücklich-Seins**

Um die obigen Ergebnisse unserer Überlegungen abzurunden hier ein Artikel aus dem Magazin der Zeitschrift „Die Zeit“<sup>6</sup>:

##### **„Laut Harvard-Studien brauchen wir genau eine Sache für ein erfülltes Leben**

75 Jahre lang untersuchten Forscher/innen hunderte Menschen. Sie fanden heraus, was uns wahrhaftig glücklich macht.

Auf die Frage, was Glück für uns bedeutet, gibt es viele Antworten. Die einen legen Wert auf Gesundheit. Die anderen auf ein schönes Zuhause. Wieder andere empfinden Glück, wenn sie einfach nur Zeit für sich haben und ein Buch lesen.

Weil wir Menschen so unterschiedlich sind, scheint es das eine Rezept für das Glücklich Sein nicht zu geben. Tatsächlich gibt es das doch, wie Harvard-Forscher/innen in zwei der längsten und umfangreichsten Studien, die je von Menschen über Menschen durchgeführt wurden, herausfanden.

**Die echte und tiefe Bindung zu anderen Menschen**

---

<sup>6</sup> Eckert, T.; ze.tt, Zeit-Online vom 01.03.2017

### Basisqualifikation Teil 2

Die beiden Studien The Grant Study und The Glueck Study beschäftigten sich über **75 Jahre lang** mit dieser einen Frage: Was macht den Menschen wirklich glücklich? Die Forscher beobachteten über 600 Menschen über diese Jahrzehnte, verfolgten ihre Lebensgeschichten, testeten ihre Blutbilder, scannten ihre Gehirne. Für die Dauer der Studien öffneten diese Menschen die Fenster zu ihren Leben. Einige der Proband/innen sind bereits gestorben, mit anderen stehen die Forscher/innen immer noch in Kontakt.

Nach einer Analyse dieser unvorstellbaren Massen an komplexen Daten bleibt laut Robert Waldinger, der Teile der Studie betreute, eine Kernerkenntnis:

„Gute Beziehungen machen uns glücklicher und gesünder. Punkt.“

Die Betonung liege dabei auf gut, wie Waldinger in einem Vortrag für TED erklärt. „Es geht nicht um die Anzahl der Freunde oder ob man in einer verpflichteten Beziehung steckt. **Es ist die Qualität der nahen Beziehungen, die zählt.**“

Die Qualität einer Beziehung erkenne man daran, wie sicher man sich selbst in ihr fühle, während man sein Innerstes mit anderen teile. Daran, wie verwundbar wir dabei seien, wie tief die Beziehung gehe. Und daran, ob wir uns in ihr entspannen können und wir so sein können, wie wir sind; aber auch den/die andere/n so zu schätzen, wie er/sie ist.

Es ist demnach weder Geld, noch körperliche Gesundheit, was uns glücklich macht. George Vaillant, der Leiter der Studie, sagte dem Magazin Inc, welche zwei Elemente am meisten zählen:

„**Das eine ist die Liebe. Das andere ist es, einen Lebensweg zu finden, der Liebe nicht vertreibt.**“

Die Studie zeigt, welche positiven Auswirkungen die Liebe auf unsere emotionale Stabilität und die Gesundheit hat. Wer sich über lange Zeiten einsam fühle, neige laut dem Psychiater sogar zu schlechterer Gesundheit und sterbe womöglich früher. Die Anwesenheit eines geliebten Menschen dagegen kann sowohl psychischen, als auch physischen Schmerz lindern. Außerdem trägt eine vertrauensvolle Beziehung zu einem entspannten Nervensystem und einem gesunden Gehirn bei.

„**Unser Glück ist von anderen abhängig.**“

Diese Weisheit könnte uns vor allem eines lehren: unsere Prioritäten künftig anders zu setzen – nämlich dahingehend, fähig für Kommunikation und Austausch zu bleiben. Allein schon deshalb, um gesund zu bleiben. Dazu gehört womöglich, die Arbeitszeit und den Stress zu reduzieren, damit wir unsere Beziehungen vernünftig pflegen können.“

Wie stellen wir nun tiefe angstfreie Beziehungen zu unseren Klienten her?

## **5 Der gute Draht zum Klienten**

Manchen Menschen ist es von Natur aus gegeben, tiefe Beziehungen eingehen zu können, manche müssen ein bisschen üben. Zu wissen, warum und wie das Eis zwischen zwei Menschen gebrochen wird, kann beiden nicht schaden. Der gute Draht zum Klienten muss immer wieder hergestellt und abgesichert werden. Erstes und grundlegendes „Werkzeug“ ist dabei das „Aktive Zuhören“.

### **5.1 Aktives Zuhören**

Was „Aktives Zuhören“ beinhaltet, hat Michael Ende sehr schön beschrieben<sup>7</sup>:

„Was die kleine Momo konnte wie kein anderer, das war das Zuhören.

Das ist doch nichts Besonderes, wird nun vielleicht mancher Leser sagen, zuhören kann doch jeder. Aber das ist ein Irrtum. Wirklich zuhören können nur recht wenige Menschen. Und so wie Momo sich aufs Zuhören verstand, war es ganz und gar einmalig.

Momo konnte so zuhören, dass dummen Leuten plötzlich sehr gescheite Gedanken kamen. Nicht etwa, weil sie etwas sagte oder fragte, was den anderen auf solche Gedanken brachte – nein, sie saß nur da und hörte einfach zu, mit aller Aufmerksamkeit und aller Anteilnahme.



Dabei schaute sie den anderen mit ihren großen, dunklen Augen an, und der Betreffende fühlte, wie in ihm plötzlich Gedanken auftauchten, von denen er nie geahnt hatte, dass sie in ihm steckten.

---

<sup>7</sup> Ende, Michael; Momo

### Basisqualifikation Teil 2

Sie konnte so zuhören, dass ratlose, unentschlossene Leute auf einmal ganz genau wussten, was sie wollten.

Oder dass Schüchterne sich plötzlich frei und mutig fühlten.

Oder dass Unglückliche und Bedrückte zuversichtlich und froh wurden.“

#### 5.2 Technik des aktiven Zuhörens

Beim „aktiven Zuhören“ geht es nicht darum, was sie sagen, sondern welche Körpersprache Sie zeigen, allenfalls, welche Grunzlaute ☺ Sie von sich geben.

Botschaft: Ich höre Ihnen zu. Ich bin ganz bei Ihnen.

Ausführung: Blickkontakt, Strahlen in ihren Augen. Nicken. „Aha, Hmm, achja“.

Voraussetz.: Kontrollierte Zuwendung (siehe Teil 1 dieses Skriptes), Konzentration, Aufmerksamkeit (keine Ablenkungen).

Botschaft: Ich bin zuversichtlich.

Ausführung: Lächeln. Neugier zeigen. Mimik. Augenbrauen. Augen.

Voraussetz.: Mitfühlen nicht Mitleiden (siehe ebenfalls Teil 1 dieses Skriptes).

Botschaft: Ich bin Ihnen ähnlich.

Ausführung: Gleiche Sitzhaltung. Gleiche Gestik. Gleicher Gesichtsausdruck. Ähnliche Geschwindigkeit.

Voraussetz.: Zurückstellen der eigenen Individualität.

Botschaft: Ich akzeptiere Sie so wie Sie sind. Egal, was Sie und wie Sie etwas sagen.

Ausführung: Keine Angaben für eine äußere Ausführung.

Voraussetz.: Kongruenz. Kontrollieren des eigenen EGO (siehe Fußnote 5).

Botschaft: Mir geht es gut und ich bin ehrlich in unserer Beziehung.

Ausführung: Keine Angaben für eine äußere Ausführung.

Voraussetz.: Kongruenz. Kontrollieren des eigenen EGO (siehe Fußnote 5).

Zu den Voraussetzungen „Kontrollierte Zuwendung“ statt „Mitgefühl“ und „Mitleid“ sind im Skriptteil 1 bereits Ausführungen erfolgt.

## Basisqualifikation Teil 2

Zu der Voraussetzung „Kongruenz“ möchte ich unter anderem in den folgenden Kapiteln das ausführen, was Carl Rogers zu dieser positiven Persönlichkeitseigenschaft eines Betreuers bzw. Beraters entwickelt hat.

### 5.3 In-Kongruenz

Irgendetwas scheint mit in-kongruenten Menschen nicht zu stimmen, sie kommen oft sozial nicht gut zurecht. Ihr Gesicht, ihr ganzer Körper drücken oft etwas anderes aus, als das, was sie eigentlich sagen oder repräsentieren möchten. Hochbegabte (Menschen mit IQ > 130), hochsensible (Menschen mit starkem Gefühlsleben und hochsensibler Wahrnehmung), hochkreative Menschen (zum Beispiel Indigo-Kinder) oder Menschen mit Asperger-Syndrom (eine leichte Form von Autismus) sind dafür gute Beispiele. Ihr oft durch andere Menschen erzwungenes Anpassen an die Normen einer „normalen“ Gesellschaft (Stichwort ADHS) führt zu dem vorgenannten Eindruck, dass mit ihnen etwas nicht stimmt, was sie häufig ihrem Selbstkonzept nach und nach hinzufügen und sich zunehmend falsch in dieser Welt fühlen. Geben sie diese Anpassung irgendwann auf, werden sie oft zu wunderbar leuchtenden und kreativen Paradiesvögeln, die auf ihrem Gebiet Motoren von Entwicklungen sind.

Folgendes Beispiel zeigt die Entstehung von (chronischer) In-Kongruenz: Ein Kind hat sich wehgetan und würde eigentlich weinen und damit seinem „organismischen Bedürfnis“ (Begriff von Rogers) folgen. Ein Zulassen des Weinens durch den Vater führt dazu, dass die Möglichkeit des Weinens in das Selbstkonzept integriert und ggf. frei und zum Abbau von emotionalen Spannungen genutzt werden kann. Ein Ablehnen des Weinens durch den Vater führt hingegen zu einem Unterdrücken der Tränen und einer Selbstdarstellung des Kindes im Sinne von „Es hat mir gar nichts ausgemacht“. Diese erzwungene Aktualisierung des Selbstkonzeptes führt zur Differenz zwischen Selbstkonzept und dem eigentlich wesenhaftem Selbst. Diese Differenz ist es, die In-Kongruenz mit hervorruft. Denken und Verhalten entsprechen immer weniger dem eigentlichen Wesen. Der Mensch trägt eine unsichtbare Maske.

#### 5.3.1 Masken und Rollen

Eine Maske verbirgt primär das aktuelle Selbstkonzept um andere zu täuschen. Eine Rolle kann hingegen weitestgehend zum Selbstkonzept gehören, der Mensch ist also mit ihr ständig oder zeitweise identifiziert.

Menschen identifizieren sich mit dem, was sie zu sein glauben. Haben Sie sich darin gut und „spannungsarm“ eingerichtet, können Sie ein stabiles Selbstkonzept und darüber einen entsprechenden „Selbstwert“ generieren und treten nach außen diesem Konzept entsprechend

### Basisqualifikation Teil 2

auf. Da gibt es zum Beispiel Typen wie (vgl. Virginia Satir) den Beschwichtiger, den Ankläger, den Rationalisierer, den Ablenker. Aber auch den Ignoranten, den Besserwisser, den Spalter, den Dampfplauderer, die Besorgte, die Hysterische, die Liebevolle, die Zugewandte, den Zuhörer, den Barmherzigen, ...

Dieses in die Persönlichkeit übernommene Rollenspiel kann sozial angemessen oder unangemessen, erfolgreich oder nicht erfolgreich und für andere angenehm oder auch unangenehm sein.

#### 5.3.2 Übung 2.3: Masken und Rollen erkennen

Kennen Sie Moderatoren oder Politiker, die einen Rhetorikkurs absolviert haben und denen Sie nichts glauben mögen von dem, was sie sagen? Kennen Sie das von Ihren Freunden oder Kollegen? Da versucht ein Kollege, von dem Sie wissen, dass er den Chef nicht mag, diesen im Gespräch zu beeindrucken. Vielleicht ist er eigentlich ganz und gar nicht politisch interessiert und bemüht sich dennoch einen intelligenten Einwurf in einer politischen Diskussion mit dem Chef zu machen. Sie merken, wie er sich innerlich verbiegt um das zu tun. Ein Gefühl des Fremd-Schämens kann Sie dann überkommen, wenn Sie in Resonanz mit diesem Menschen und seinem Verhalten stehen. Resonanz ist oft dann gegeben, wenn Sie ein derartiges wesensfremdes Anpassungsverhalten bei sich selbst kennen und nicht akzeptieren mögen. Kennen Sie dieses „peinliche Anpassen“ auch in ihrem eigenen Verhalten? Wann sind sie echt? Wann sind sie unecht? Wie fühlen Sie sich im ersten, wie im zweiten Fall?

- a) Bitte beschreiben Sie Unterschied zwischen einer Maske und einer Rolle.
- b) Bitte beschreiben Sie Momente in denen Menschen Masken aufsetzen und Momente, in denen sie Rollen spielen.
- c) Welche Rollen spielen Sie selbst täglich? Bitte auch hier Beispiele angeben.
- d) Welche Masken setzen Sie manchmal auf? Beispiele?

**Maske:** Der Mensch verhält sich anders, als es seinem Konzept von sich selbst entspricht. Er versteckt sich hinter einer Maske um zu täuschen.

**Rolle:** Der Mensch verhält sich so, wie es ihm erforderlich erscheint und ist diesbezüglich im Wesentlichen in Übereinstimmung mit seinem Konzept von sich selbst.

**Kongruenz:** Das Selbstkonzept entspricht dem wesenhaften Selbst und wird im Verhalten geäußert und gelebt.

### 5.4 Kongruenz der Betreuerin

#### 5.4.1 Was bedeutet also „Kongruenz“

Betreuung ist dann mit zunehmender Wahrscheinlichkeit erfolgreich, wenn die Betreuerin zunehmend „in der Beziehung sie selbst ist, ohne sich hinter einer Fassade oder Maske zu verbergen“<sup>8</sup>.

Kongruent ist ein Mensch, der sagt, was er denkt und tut, was er sagt. Zu kontrollieren und zu verantworten ist dabei jedoch als Quelle allen Geschehens das eigene Denken.

Kongruenz in der Gesprächssituation ist die wesentlichste Voraussetzung guter Betreuungsarbeit und auf ihr basiert alles Weitere. Sie beinhaltet das Freisein von Masken. Die Rolle als Betreuerin soll unter Beachtung der Kongruenz hingegen ausgefüllt werden.

Die kongruente Betreuerin ist sich dessen gewahr, was sie im Moment erlebt und leibhaftig empfindet und ist in der Lage, dies dem Klienten dann, wenn es angemessen und sinnvoll ist mitzuteilen.

Rogers selbst beschreibt den Zustand so:

„Bei dem Versuch, diesen Zustand zu beschreiben sind wir auf den Begriff der Übereinstimmung mit sich selbst (Kongruenz) gekommen. Wir meinen damit, dass die vom Therapeuten (hier „Berater“ oder „Betreuer“ D.M.) erlebten Gefühle seinem Bewusstsein zugänglich sind, dass er diese Gefühle leben und sein kann und sie – wenn angemessen – mitzuteilen vermag. Das heißt, er begibt sich in eine unmittelbare persönliche Begegnung mit seinem Klienten, indem er ihm von Person zu Person gegenübertritt. Es bedeutet, dass er gänzlich er selbst ist und sich nicht verleugnet. Niemand erreicht diesen Zustand ganz und gar, aber je mehr der Therapeut imstande ist, akzeptierend auf das zu achten, was in ihm selbst vor sich geht, und je besser er es fertigbringt, ohne Furcht das zu sein, was die Vielschichtigkeit seiner Gefühle ausmacht, umso größer ist seine Übereinstimmung mit sich selbst.“<sup>9</sup>

Vielleicht kann man ergänzen, dass neben der Tatsache diesen Zustand kaum ganz und gar erreichen zu können es sogar so ist, dass die Qualität dieses Zustandes von Mal zu Mal und auch innerhalb einer Begegnung veränderlich ist.

---

<sup>8</sup> Rogers, C.; Therapeut und Klient; 1977; Fischer Verlag; Ausgabe 1987, S. 30 f

<sup>9</sup> Rogers, C.; Therapeut und Klient; 1977; Fischer Verlag; Ausgabe 1987, S. 213



### Basisqualifikation Teil 2

Der Berater (Betreuer) äußert sich dem Klienten gegenüber also auch über eigene Empfindungen, ohne dass es dabei vordergründig um seine Belange und seine Person geht. Dies jedoch nur als ICH-Botschaft, z.B.:

Nicht: „Sie erzählen aber ekelhaft Dinge, da schaudert es einen ja.“

Sondern: „Ich bin einerseits sehr unangenehm berührt von dem, was sie mir erzählt haben. Ich mag mir das gar nicht anhören, gleichzeitig möchte ich aber für Sie und für das, was Sie bewegt auch ganz da sein. Was halten Sie davon, wenn ...?“

#### 5.4.2 Übung 2.4: Kindererziehung Richtung Kongruenz

Was meinen Sie, welche der folgenden Szenen führt am ehesten zu einer Lernerfahrung, die im späteren Leben Kongruenz fördert? Bitte besprechen Sie sich in der Gruppe.

Grundszene: Sommerferien, Urlaub am Strand, der 5jährige Luca kommt zu seiner Mutter und sagt mit herzerreißendem Augenaufschlag, dass er ein Eis haben möchte. Die Mutter weiß, dass er erst vor einer Stunde ein Eis hatte, dass er dies selbst auch weiß und sie ist nicht geneigt, ihm ein zweites zu geben.

- a) Nein, du hattest eben erst eines. Geh wieder spielen.
- b) Hier hast du Geld, hol es dir da vorne selbst. Aber dann gibst du Ruhe, ja?
- c) Komm mal auf meinen Schoß. Wenn du jetzt eins bekommst, dann hast du hinterher Bauchweh. Du kriegst morgen wieder eins. Ja?
- d) Komm doch mal auf meinen Schoß, dann kann ich dir helfen darüber nachzudenken, ob du heute noch eins davon essen solltest oder lieber nicht. Das ist aber auch lecker!!!
- e) Dann bekommst du morgen aber keins, weil du heute schon eins hattest.

Welche Botschaft erhält Luca im jeweiligen Fall?

### 6 Zusammenfassung

In der Waschstraße für Autos leuchtet am Ende der Durchfahrt immer ein Schild auf. Auf dem heißt es: „Sie wurden bedient mit ...“ und dann folgen die Waschgänge, die durchgeführt wurden. So also auch hier. ☺

Sie wurden bedient mit:

Eskalation vermeiden: Verstehen Sie, wie es zu Eskalationen zwischen Menschen kommt. Versuchen Sie Wege zu finden, Eskalationsgeschehen sanft zu unterbrechen (S. 2-7).

Botschaften „richtig“ verstehen: Achten Sie darauf, welches „Ohr“ bei Ihnen gerade aktiv ist, wie Sie Botschaften interpretieren und wie Sie und ihr Gegenüber darauf reagieren (S. 5-6).

Vertrauensvolle Beziehung herstellen: Machen Sie die Erfahrung, dass Klienten in einer vertrauensvollen Beziehung ihren positiven, sozialen, vorwärts gerichteten, rationalen und realistischen Kern entfalten lernen. Wut, Aggression, Nörgeln, Hetzen, Schuldwahn, zwanghaftes Verhalten, Krankheitsbezogenheit, Unzufriedenheit, etc. sind **Angstsymptome** eines sich als abgetrennt empfindenden Selbst (separiertes Selbst). Diese lassen nach, wenn der Mensch Bindung zu Ihnen verspürt (S. 7-11).

Aktiv Zuhören: Hören Sie so zu, wie Michael Endes Momo es vormacht (S. 12-13). Wenden Sie die Technik des aktiven Zuhörens an (S. 13).

Erkennen von In-Kongruenzen: Beobachten Sie Masken und Rollen. Erst bei sich selbst, dann vielleicht bei anderen. Seien Sie diesbezüglich aber mit sich und anderen sozusagen „gnädig“. Das Erkennen reicht aus, um es zu verändern, Sie müssen nichts verändern wollen, denn in Ihrem Kern sind sie ein liebevoller Mensch (Zwiebelmodell). Benennen Sie anderen gegenüber nicht deren Masken und Rollen, wir sind keine Psychotherapeuten (S. 14-16).

Kongruent sein: Arbeiten Sie beständig an der Verbesserung Ihrer Kongruenz (S. 16-17).

Dann können Sie Folgendes sicher zunehmend gut umsetzen:

## HILFELADEN

### Basisqualifikation Teil 2

1. Entwickeln Sie „Kontrollierte Zuneigung“, seien Sie dabei soweit es möglich ist mitfühlend (ohne mehr bei sich als beim Gegenüber zu sein). Seien Sie seelisch mit ihren Klienten verbunden und immer präsent.
2. Leiden Sie nicht mit anderen mit. Leid ist letztlich eine Bedeutungszuschreibung, also eine gedankliche Illusion.
3. Seien Sie möglichst freundlich, zugewandt, geduldig, optimistisch, ehrlich. Vielleicht auch dankbar und manchmal gnädig, immer aber möglichst kongruent. Sagen Sie also was sie denken und handeln Sie so, wie sie es sagen. Aber beobachten Sie vorher, was sie denken und prüfen Sie, ob es hilfreich ist.
4. Seien Sie positiv, aber reden Sie traurige Tatsachen nicht schön.
5. Seien und handeln Sie verantwortlich.
6. Holen Sie sich Hilfe, wenn es schwierig wird.
7. Reden Sie mit Ihren Kollegen und vertrauten Personen über ihr Erleben.
8. Beachten Sie dabei jedoch die Verschwiegenheitsverpflichtung indem Sie gegenüber Außenstehenden keine Namen nennen (siehe Teil 4 des Skriptes).
9. Nehmen Sie die Anliegen der Menschen ernst und hören Sie so zu, wie wir es geübt haben. Bestärken Sie aber nicht irrealer Fehleinschätzungen (beispielsweise in den Themenbereichen Krankheit, Einsamkeit, Vernachlässigung, Schuld, Bedrohung, Scham).

Und: Niemand ist perfekt. Der Weg ist das Ziel.

**Ende Teil 2**