

5 Kommunikation: miteinander in Beziehung treten

5.3 Kommunikationsmodelle

Checkliste für Psycho-Spiele

Verdeckte Transaktionen werden in der Transaktionsanalyse auch als psychologische Spiele bezeichnet, die Menschen miteinander treiben, und die für eine gesunde Kommunikation schädlich sind. Eric Berne hat sie in seinem Buch „Spiele der Erwachsenen“ ausführlich beschrieben. Anbei eine kleine Auswahl zum Nachdenken.

Ja, aber ... Ein Spieler fragt um Rat und leitet damit eine komplementäre Transaktion aus dem Erwachsenen-Ich zum Erwachsenen-Ich ein. Bietet der andere Spieler dann einen Rat, eine Antwort oder eine Lösungsmöglichkeit an, antwortet der ratsuchende Spieler immer mit „Ja, aber ...“ und findet stets ein Haar in der Suppe, egal wie kreativ und emsig sich der um eine Lösung bemühte Spieler auch den Kopf zerbricht. Der ratsuchende Spieler möchte also nicht wirklich eine Antwort auf seine Frage, sondern den Status quo beibehalten oder eventuell auch dem anderen beweisen, dass er dumm ist und keine Lösungen weiß.

Tritt mich! Ein Spieler erhält negative Anstöße wegen einer von ihm gezeigten Inkompetenz. Er demonstriert nun unaufhörlich seine Unfähigkeit, bis die anderen Spieler genervt reagieren. So kann er bei den anderen einen Ausbruch an Zorn gegen sich auslösen. Danach jammert er dann: „Warum passiert das immer mir?“

Der Pechvogel. Während es die Absicht des Tritt-mich-Spielers ist, bestraft zu werden, möchte der Pechvogel-Spieler, dass man ihm verzeiht. Er macht andere mit demonstrativer Unbeholfenheit und allgemeiner Lebensuntüchtigkeit wütend. Zugleich schaltet er jedoch sein nonverbales „Ich bin doch so hilflos und lieb, wie kannst du mich nur so anschreien“ ein, und der Ärger der anderen löst sich in nachsichtiger Vergebung auf.

Jetzt habe ich dich endlich erwischt. Der Jetzt-habe-ich-dich-erwischt-Spieler teilt seinen Mitspielern bei Fragen, für die es eine klare Antwort gibt, die dafür benötigten und ihm zur Verfügung stehenden Informationen nicht mit, so dass sie unausweichlich scheitern müssen. Darauf wartet er nur und haut den anderen hinterhältig sein „Seht ihr! Ihr könnt aber auch gar nichts!“ um die Ohren.

Holzbein. Viele Menschen haben ein echtes oder eingebildetes Handikap, das sie aus eigener Kraft oder mit Hilfe anderer Menschen überwinden können. Der Holzbein-Spieler zieht es jedoch vor, es als Entschuldigung zu benutzen, um Sympathie zu gewinnen und Untätigkeit zu entschuldigen. Er signalisiert „Was erwartet ihr denn von jemandem mit einem Holzbein/mit dieser Krankheit/mit dieser Schulbildung?“ Hypochonder sind beispielsweise großartige Holzbein-Spieler.

Gerichtssaal. Gerichtssaal wird meist dann gespielt, wenn zwei oder mehr Spieler sich wie Kinder verhalten und von den anderen Spielern in der Funktion von Vater oder Mutter erwarten, dass sie einen Streit zwischen ihnen schlichten. „Sie hat mir das angetan“, „Nein, er hat mir das angetan“. Ehepartner können das Spiel mit einem Freund spielen, Angestellte mit Vorgesetzten, alte Menschen mit Pflegenden, usw.

Oh, Sie sind wundervoll, Herr Professor. Eine Person in einer weniger mächtigen Position – Schüler, Patient, Untergebener – macht einer Person in einer mit mehr Macht ausgestatteten Position – Lehrer, Arzt/Pflegekraft, Vorgesetzter – Komplimente, um für sich etwas zu erreichen. Hat der Schmeichler auf diese Weise sein Ziel erreicht und ist nicht mehr auf diesen Mächtigeren angewiesen, wechselt er zu anderen und das Spiel beginnt erneut.

Aufeinanderhetzen. Der Spieler dieses Spiels bringt zwei andere Menschen dazu, miteinander zu kämpfen, und lehnt sich dann zurück, um der Auseinandersetzung zuzuschauen. Er ist häufig ein geschickter Gerüchteschmied, hetzt mit Andeutungen und Verdächtigungen die anderen gegeneinander auf. Er selbst kann so jede Verantwortung für den Konflikt von sich weisen.

(Nach: Berne, E. (1980). Spiele der Erwachsenen. Reinbek: Rowohlt)

5.5 Kommunikation im Beratungsgespräch

Anleitung zum „aktiven Zuhören“ (Spiegeln)

Folgende Formulierungen eignen sich für das aktive Zuhören:

- ▶ Sie sind enttäuscht, dass ...
- ▶ Sie sind beunruhigt ...
- ▶ Sie machen sich Sorgen ...
- ▶ Sie haben Zweifel ...
- ▶ Sie sind empört, wenn ...
- ▶ Es macht Ihnen Angst ...
- ▶ Sie sind ganz froh ...
- ▶ Sie sind traurig ...
- ▶ Mir scheint, es verletzt Sie, dass ...
- ▶ Einerseits sind Sie erleichtert, dass ... andererseits fühlen Sie sich schuldig ...

Die fünf Schritte eines Beratungsgesprächs

Die fünf Schritte eines Beratungsgesprächs gelten für jede Form von Beratung. Inhalt und Formulierungshilfen werden exemplarisch am Beispiel der Beratung für Angehörige dargestellt.

Schritt	Inhalt	Hilfreiche Formulierungen für die Beratung
In Kontakt kommen	Sich auf sich besinnen Sich einstimmen Die Haltung einnehmen: „Ich bin jetzt ganz für Sie da“	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Schön, dass Sie da sind. ▶ Ich sehe, Sie sind gut hergekommen. ▶ Hatten Sie eine gute Fahrt? ▶ Darf ich Ihnen einen Kaffee anbieten?
1. Schritt: Den Kreis für die Beratung abgrenzen	Die eigene Rolle bestimmen und mitteilen Den Rahmen abstecken: Ort, Dauer	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Ich bin Frau ... und ich bin gerontopsychiatrische Fachkraft. ▶ Wir können ganz ungestört im Raum xy miteinander reden. ▶ Ich habe jetzt Zeit für Sie von ... bis ...
2. Schritt: Herausfinden, worum es geht	Krise oder belastende Situation, weshalb Beratung nachgefragt wird, skizzieren lassen Auftrag klären: Unterstützung, die von mir erwartet wird, genau erfragen Entscheiden, ob ich diese Unterstützung geben will oder kann. Wenn ich die Unterstützung nicht geben will oder kann: Auftrag ablehnen Bei Annahme des Auftrages: Das Ziel des Ratsuchenden klären	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Könnten Sie mir ein Stichwort zu Ihrem Anliegen ansagen, das Sie mit mir besprechen möchten? ▶ Mit welchem Wort oder Satz könnten Sie Ihr Problem benennen? ▶ Wofür möchten Sie meine Unterstützung in Anspruch nehmen? ▶ Was soll denn bei unserer Beratung für Sie herauskommen? ▶ Was ist es, was Sie mit meiner Unterstützung erreichen möchten? ▶ Was soll heute hier passieren, damit es ein gutes Gespräch wird? ▶ Welche Vorstellung haben Sie, was wir heute hier besprechen sollten? ▶ In Ihrer Situation wird Frau X für Sie hilfreicher sein können als ich in meiner Funktion: Frau X ist Spezialistin für ... (Beispiel für Ablehnung des Auftrages) ▶ Ja, lassen Sie uns starten. ▶ Ich will mir ein möglichst genaues Bild davon machen, was Ihr Ziel ist. ▶ Es interessiert mich sehr, wo Sie hin möchten, damit ich Sie da unterstützen kann, wo Sie es brauchen.

Schritt	Inhalt	Hilfreiche Formulierungen für die Beratung
		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Was wäre für Sie ein gutes Gesprächsergebnis? ▶ Wenn Sie sich wünschen, dass die Situation nicht mehr so ... sein sollte, was wünschen Sie sich stattdessen? ▶ Sie sagen, Sie möchten nicht, dass ..., sondern ...?
<p>3. Schritt: Bisherige Lösungsversuche sammeln</p>	<p>Wertschätzung der bisherigen Versuche zur Lösung des Problems</p> <p>Sammeln, was der Ratsuchende alles bislang schon selbst versucht hat, um sein Problem zu lösen</p> <p>Dem Ratsuchenden den Blick auf Ausnahmen vom Problem und auf seine Fähigkeiten (wieder) eröffnen</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Ich sehe, dass Sie schon alles Mögliche probiert haben, um für Ihr Problem eine gute Lösung zu finden. ▶ Welche Wege haben Sie selber schon versucht, um die Situation zu verbessern? ▶ Was davon hat trotz bester Absichten nicht zum gewünschten Erfolg geführt? ▶ Und womit haben Sie gute Erfahrungen gemacht? ▶ Sie sagen, Sie erleben Ihre Situation immer so schwer ... in welchen Momenten ist es für Sie leichter ...? ▶ Wann haben Sie dieses Problem weniger oder gar nicht ...? ▶ Was läuft denn gut in Ihrer momentanen Situation? ▶ Was soll denn so bleiben, wie es ist? ▶ Mit welchen Ihrer Fähigkeiten haben Sie in der Vergangenheit Krisen überwunden? ▶ Was war Ihnen dabei besonders hilfreich?
<p>4. Schritt: Gemeinsam weitere Lösungsideen entwickeln</p>	<p>Sich als Pflegekraft mit professionellem Wissen zeigen</p> <p>Das eigene Expertenwissen anbieten und einbringen</p> <p>Aus fachlicher Sicht Lösungsideen anbieten</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Ich als Expertin für den Umgang mit demenziell erkrankten Menschen... ▶ Ich als Fachfrau für... ▶ Ich habe schon sehr viele Angehörige begleitet und weiß, wie schwer es für die meisten ist, dass... ▶ Aus meiner professionellen Erfahrung heraus...

Schritt	Inhalt	Hilfreiche Formulierungen für die Beratung
	<p>Informationen geben Wege zur Unterstützung aufzeigen</p> <p>Respektieren, dass der Ratsuchende Profi in eigener Sache ist</p> <p>Ermutigen, dass der Ratsuchende es schaffen wird, sein Ziel zu erreichen</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Wir haben hier sehr gute Erfahrungen mit folgendem Vorgehen gemacht... ▶ Ich möchte Ihnen gern ein Modell zeigen, das für viele hilfreich ist, um (z. B. die Erkrankung Demenz) besser verstehen zu können. ▶ Von anderen Angehörigen, mit denen ich gesprochen habe, weiß ich, dass ... oft hilfreich ist ▶ Aus meiner Fortbildung weiß ich, dass ... ▶ Es ist heute Stand der Wissenschaft, dass Demenz... ▶ Man weiß heute in unserem Fachgebiet der Pflege, dass ... besonders wichtig ist ... ▶ Angenommen, wir haben unser Gespräch erfolgreich beendet und wir sehen uns nach einiger Zeit wieder und Sie erzählen mir, was sich in die positive Richtung verändert hat. Was genau könnte das sein? ▶ Was wird das erste kleinste Anzeichen dafür sein, dass Sie sich wieder besser fühlen? ... Woran werden Sie das merken? ▶ Was wäre für Sie der nächste kleine Schritt in die richtige Richtung zu Ihrem Ziel hin?
<p>5. Schritt: Eine Vereinbarung treffen</p>	<p>Konkret und anschaulich die nächsten Schritte vereinbaren</p> <p>Was tut die Beraterin in ihrer beruflichen Rolle zur Lösung des besprochenen Problems?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Lassen Sie uns jetzt vereinbaren, wer was als nächstes tut. ▶ Ich schlage Ihnen vor, dass ich ... ▶ Mein Gedanke ist, dass ich ... für Sie erledigen werde. ▶ Ich werde im Team klären, wie wir besser für ... sorgen können. ▶ Ich lade Sie ein, am ... dabei zu sein. ▶ Ich werde mich kümmern, dass wir ab ... Ihre Anregung umsetzen.

Schritt	Inhalt	Hilfreiche Formulierungen für die Beratung
	<p>Was tut der Rat-suchende in eigener Sache zur Lösung des Problems?</p> <p>Zeitpunkt ausmachen, um sich über die ge-tanen Schritte auszutauschen: (telefonisch oder persönlich)</p> <p>Evtl. weiteres Bera-tungsangebot machen</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Sie können auf meine Unterstüt-zung bei ... zählen. ▶ Was von dem, was wir jetzt an Möglichkeiten angesprochen haben, sagt Ihnen gefühlsmäßig am meisten zu? ▶ Und was wird Ihnen am leichtesten fallen auszuprobieren? ▶ Und wann werden Sie damit beginnen? ▶ Wie könnten Sie das jetzt schon ein klein wenig realisieren? ▶ Welchen kleinen Schritt werden Sie schon mal ausprobieren? ▶ Was von dem, womit Sie schon gute Erfahrungen gemacht haben, werden Sie weiterhin tun? ▶ Lassen Sie uns am ... um ... telefo-nieren. ▶ Wann darf ich Sie anrufen? ▶ Möchten Sie gerne einen weiteren Termin mit mir ausmachen, an dem wir miteinander besprechen, was funktioniert hat und wo Sie vielleicht noch Unterstützung von mir haben möchten?
<p>Weg gehen</p>	<p>Sich verabschieden Seines Weges gehen</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Danke für Ihr Vertrauen. ▶ Danke für ihre Offenheit. ▶ Was Sie schon alles geschafft haben! ▶ Sie werden Ihren Weg in die richti-ge Richtung weiter gehen.

(Aus: Reinhardt, C. (2006). Beratungsmethodik in der Altenpflege. Unveröffentliche Seminarunterlagen)