

5 Kommunikation: miteinander in Beziehung treten

5.3 Kommunikationsmodelle

Welche Botschaft hören Sie?

Eine Altenpflegerin berichtet: „Mit Frau W. habe ich eigentlich ein gutes Verhältnis, wir scherzen sogar manchmal miteinander. Sie ist 87 Jahre alt und lebt schon seit ca. sechs Jahren bei uns im Heim. Kürzlich, als ich gerade dabei war, ihr beim Anziehen zu helfen, sagte sie wie aus heiterem Himmel zu mir: ‚Sie hassen mich bestimmt genauso wie alle anderen und wären froh, wenn ich sterben würde.‘ Ich war wie geplättet und wusste überhaupt nicht, was ich darauf sagen sollte. Ich war doch wie immer freundlich zu ihr.“

- ▶ Analysieren Sie diese Kommunikationssequenz nach dem Vier-Seiten-Modell der Kommunikation von Schulz von Thun.
- ▶ Angenommen, Sie wären die Altenpflegerin, welche Botschaft würden Sie heraushören?
- ▶ Mit welchen Ohren hören Sie das Gesagte?

5.5 Kommunikation im Beratungsgespräch

Auf schwierige Botschaften reagieren

Eine Altenpflegerin berichtet: „Mit Frau W. habe ich eigentlich ein gutes Verhältnis, wir scherzen sogar manchmal miteinander. Sie ist 87 Jahre alt und lebt schon seit ca. sechs Jahren bei uns im Heim. Kürzlich, als ich gerade dabei war, ihr beim Anziehen zu helfen, sagte sie wie aus heiterem Himmel zu mir: ‚Sie hassen mich bestimmt genauso wie alle anderen und wären froh, wenn ich sterben würde.‘ Ich war wie geplättet und wusste überhaupt nicht, was ich darauf sagen sollte. Ich war doch wie immer freundlich zu ihr.“

- ▶ Wie würden Sie auf die Botschaft reagieren? Mit einem: „Das stimmt doch gar nicht, Frau W.“ oder „Haben Sie Angst, dass ich Ihnen nicht mehr gern helfe?“ oder „Jetzt bin ich aber ganz schön platt, dass Sie so etwas denken“?
- ▶ Welche Lösung wäre Ihrer Meinung nach hilfreich für den weiteren Verlauf der Kommunikation?
- ▶ Hören Sie aktiv zu. Verbalisieren Sie die Gefühle, die Sie bei der alten Dame wahrnehmen.
- ▶ Formulieren Sie eine Ich-Botschaft.