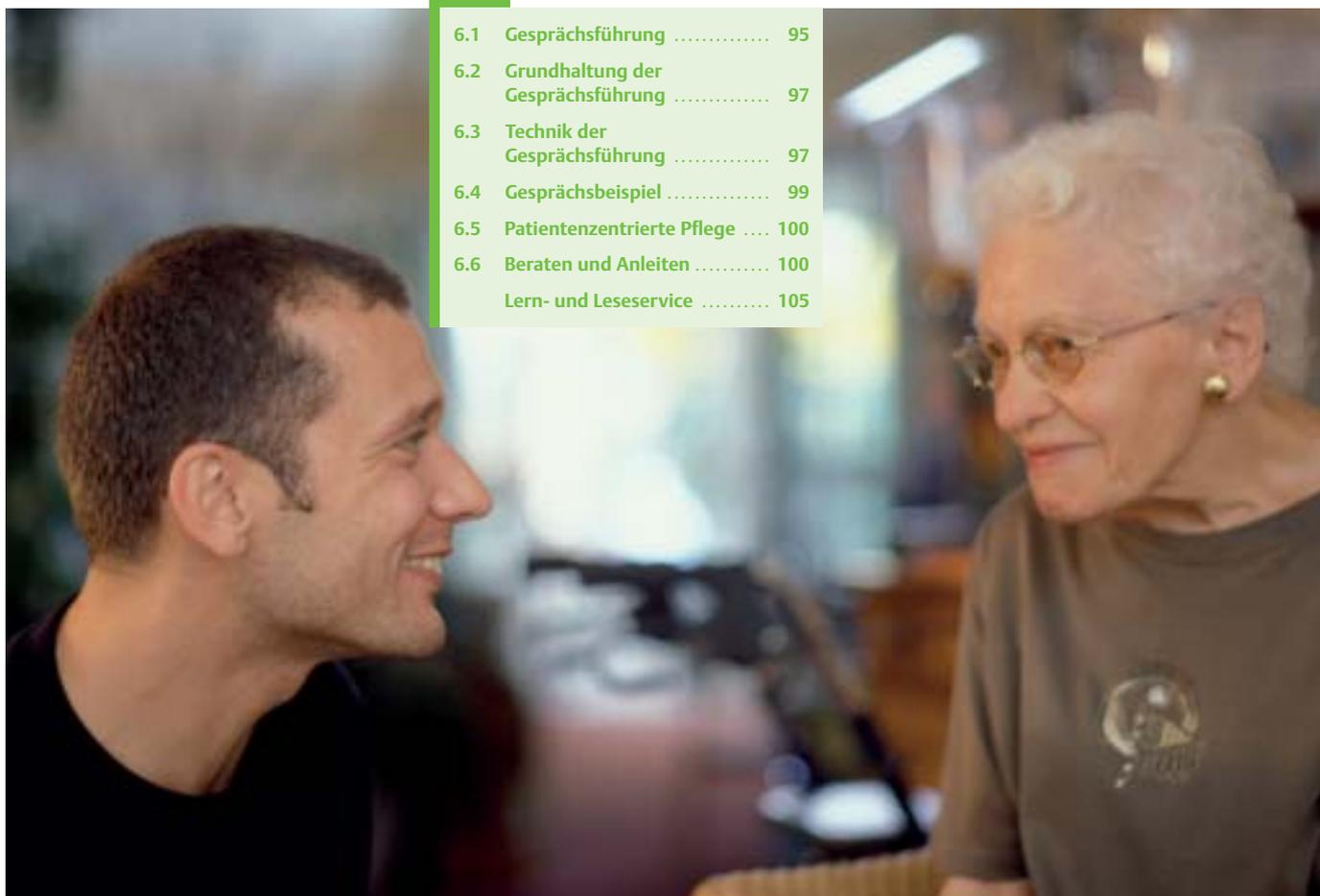


## 6 Gespräche Führen, Anleiten und Beraten

Siegfried Charlier

### Inhalt

6.1	Gesprächsführung .....	95
6.2	Grundhaltung der Gesprächsführung .....	97
6.3	Technik der Gesprächsführung .....	97
6.4	Gesprächsbeispiel .....	99
6.5	Patientenzentrierte Pflege ....	100
6.6	Beraten und Anleiten .....	100
	Lern- und Leseservice .....	105



### Überblick

In diesem Kapitel werden Antworten auf folgende Fragen gegeben:

- Was ist das Ziel der Gesprächsführung?
- Welche Grundhaltung wird für die Gesprächsführung gefordert?
- Was sind gesprächsfördernde Antworten und Reaktionen?
- Was sind gesprächsblockierende Antworten und Reaktionen?
- Was ist die Transaktionsanalyse von Berne?
- In welche Schritte gliedert sich der Anleitungsprozess?

### 6.1 Gesprächsführung

Eine besondere Form der Kommunikation ist die Gesprächsführung. Sie wurde von dem Psychotherapeuten Carl Rogers auf der Grundlage der humanistischen Psychologie entwickelt. In der Gesprächsführung geht es vor allem darum, die Gefühlseite des Menschen stärker in sein kommunikatives Verhalten einzubeziehen. Da die Gefühle immer da sind und sich sogar vor dem Denken als erste

Reaktion auf unsere Sinneswahrnehmungen einstellen (s. Bewusstheitsrad, S. 51 f), versucht die Gesprächsführung, einen Beitrag zum Verstehen und zur Klärung der Gefühle zu leisten.

**Hilfreiches Gespräch.** Die Gesprächsführung wird oft auch als das hilfreiche Gespräch bezeichnet. Damit ist natürlich nicht gemeint, dass ein Berater dem ihn aufsuchenden Ratsuchenden sein Prob-

lem abnehmen kann, um ihm zu helfen. Helfen muss sich jeder letztendlich selbst. Ein wesentlicher Beitrag des zuhörenden Beraters kann jedoch darin bestehen, die anfangs sehr oft schwammigen und ungenauen Gefühle durch gezieltes Nachfragen zu verdeutlichen und damit zu klären. Die Psychologen sprechen von der „Katharsis“, der reinigenden Kraft, die darin liegt, dass unklare Gefühle aus-

gedrückt werden. Die Form der Versprachlichung von Gefühlen ist auch eine Art der Verarbeitung. Das Nachdenken über Gefühle und das Aussprechen von Gefühlen ist eine nicht zu unterschätzende Hilfe bei der Integration der Gefühle auf dem Weg zum Handeln (**Abb. 6.1**).

**B** Die examinierte Altenpflegerin Kathleen Busch betritt zur Grundpflege das Zimmer von Frau Leutner. Es ist 6.45 Uhr.

Frau Busch: „Guten Morgen Frau Leutner, wie geht es Ihnen denn heute?“

Frau Leutner: Es geht mir überhaupt nicht gut. Sie können mich jetzt unmöglich waschen!“

Frau Busch: Was heißt denn nicht gut, haben Sie Schmerzen?“

Frau Leutner: Nein, Schmerzen habe ich keine besonderen, ich hab schlecht geträumt.“

Frau Busch: „Was haben Sie denn so Schlimmes geträumt, dass es Ihnen jetzt gar nicht gut geht?“

Frau Leutner: „Ich hab geträumt, dass ich in meiner alten Wohnung, im Haus meiner Tochter Monika bin. Ich war gestürzt und hab ganz laut um Hilfe gerufen und keiner ist gekommen, obwohl ich doch gehört hab an den Schritten über mir, dass Monika zu Hause ist. Es war so schrecklich, ich hab mich so furchtbar allein und verlassen gefühlt. Keiner will noch etwas mit mir zu tun haben“

Frau Busch: „Das muss ja ein wirklich schreckliches Gefühl sein, von allen verlassen und aufgegeben zu sein.“

Frau Leutner: „Der Monika bin ich doch nur noch lästig, weil ich jetzt so oft Hilfe brauche. Die ist jetzt bestimmt froh, dass sie mich losgeworden ist. Dann hört auch ihre Familie endlich auf, sich über mich zu beschweren.“

Frau Busch: „Sie machen ihrer Tochter Monika also den Vorwurf; dass sie es sich zu leicht macht, wenn Monika jetzt den Platz im Altenpflegeheim für Sie gesucht hat“

Frau Leutner: „Zu leicht eigentlich auch nicht, weil ich verstehe das ja schon, dass sie auch eine eigene Familie und Kinder hat, die sie brauchen. Aber ich wäre so gerne in meinen eigenen vier Wänden geblieben.“

Frau Busch: „Ich habe mitbekommen, dass Ihre Tochter diese Woche schon zweimal zu Besuch war. Vielleicht ist das ja auch ganz schön, dass sie dann spazieren gehen und es sich schön machen können, weil wir ja jetzt für die Pflege zuständig sind.“

Frau Leutner: „Da haben Sie natürlich auch wieder Recht. Wenn Monika jetzt kommt, muss sie sich nicht um mein Essen kümmern und ob die Wäsche gewaschen ist. Dann können wir einfach Kaffee trinken. Das ist wirklich schön. Aber es sind eben nicht meine eigenen vier Wände hier.“



**Abb. 6.1** → Ziel der Gesprächsführung ist die Klärung und das Verstehen unklarer Gefühle.

Frau Busch: „Da haben Sie natürlich Recht. Da können wir uns noch so sehr anstrengen, so schön wie zu Hause werden wir das wahrscheinlich nicht hinkriegen. Es dauert bestimmt ne ganze Weile bis Sie sich hier eingewöhnt haben.“

Frau Leutner: „Ja, wenn Sie meinen Schwester. Ich glaub Sie können mich jetzt doch waschen. Dann bin ich frisch, wenn Monika nachher kommt.“

**Aktives Zuhören.** Gesprächsführung wird auch als aktives Zuhören bezeichnet. Das hört sich wie ein Widerspruch an, denn Hören ist erst einmal passiv, Der Zuhörer muss den Mund halten, dem anderen „sein Ohr leihen“, um zu verstehen, worum es eigentlich geht. Trotzdem muss er auch aktiv sein: Er muss das Gespräch lenken und immer wieder zum Thema zurückkommen, auf die mitschwingenden Gefühle und deren Klärung. Erst durch das Nachfragen im obigen Beispiel wird für die Altenpflegerin klarer, wie es der neuen Bewohnerin geht. Aus dem allgemeinen und schwammigen „mir geht es überhaupt nicht gut“ schält sich erst durch das behutsame Nachfragen der Altenpflegerin die Not des „allein und verlassen seins“ von Frau Leutner heraus. Die neue Bewohnerin fühlt sich durch das warmherzige und interessierte Nachfragen der Altenpflegerin verstanden und kann sich dadurch auch wieder auf ihre neue Situation im Altenpflegeheim einlassen.

**Hören auf dem Selbstoffenbarungsohr.** Gesprächsführung ist das professionelle

Hören auf dem Selbstoffenbarungsohr. Hier wird die selektive Wahrnehmung (S. 84) bewusst eingesetzt, indem die Anteile der Appellebene, der Sachebene und der Beziehungsebene ausgeblendet werden. Es geht fast ausschließlich darum, was der Kommunikationspartner in der Art, wie er etwas sagt, über sich und seine momentane Gefühlslage aussagt. Die Beziehungsebene spielt natürlich immer mit hinein. Der Zuhörer versucht bewusst, sich nicht als Beziehungsperson angesprochen zu fühlen, denn er ist nicht zuständig dafür, stellvertretend zu handeln. Dafür stellt er sich als aufmerksamer Zuhörer zur Verfügung und gibt als Feedback immer zurück, was er an mitschwingenden Gefühlen registriert. Er versucht, zwischen den Zeilen zu hören. Die emotionalen Untertöne interessieren ihn am meisten, sie werden ins Zentrum des weiteren Gesprächs gestellt. Der aktive Part des Zuhörers liegt in der Fokussierung, der Konzentration auf die Gefühlsebene und deren Klärung.

**Anwendung.** Gesprächsführung wird im beruflichen Rahmen angewendet in der Gesprächstherapie, in allgemeinen Beratungsgesprächen, im psychiatrischen Stationsalltag von Ärzten, Psychologen und Pflegeangehörigen, in der Sterbebegleitung und vielen weiteren Einsatzfeldern. Selbst im privaten Alltag der Gespräche mit Partner bzw. Partnerin und Kindern ist sie sehr hilfreich, dient sie doch allgemein der besseren Verständigung und dem Versuch, nicht so oft aneinander vorbeizureden.