

## 10. Einfühlsam reagieren – Gefühle in Worte fassen

Steigen Sie doch gleich wieder praktisch ein!

### Zum Ausprobieren

**Situation:** Wie immer kommen Sie um 7 Uhr zur 83-jährigen Frau Bolt. Der folgende kurze Dialog spielt sich ab:

**Helperin:** „Guten Tag Frau Bolt, wie geht es Ihnen?“

**Frau Bolt:** „Ja, ja, es geht, ich habe halt wieder mal erst gegen Morgen richtig schlafen können!“

Lesen Sie nun die verschiedenen Reaktionsmöglichkeiten. Bei jenen, die sie unmöglich finden, streichen Sie das Kästchen durch. Die andern nummerieren Sie so, dass Sie die für Sie beste Variante mit 1 bezeichnen, die zweitbeste mit 2 etc. Überlegen Sie sich dabei, warum Sie etwas gut oder weniger gut finden.

- Ich sage „aha“ oder nicke und mache mich an die Arbeit.
- „Ja, ich habe auch wenig geschlafen. Ich glaube, es war Vollmond, da kann ich auch immer schlecht schlafen!“
- „Mit dem Schlafen haben halt viele ältere Leute Mühe!“
- „Ja, nicht wahr, das ist schon schwierig, wenn man nachts so wach liegt und nicht schlafen kann?!“
- „Da sollten Sie aber unbedingt mal zum Arzt!“
- „Da will die Nacht fast nicht vorbei gehen, nicht wahr?!“
- „Warum konnten Sie denn nicht schlafen?“
- „Da ist es wichtig, dass Sie vor dem Zubettgehen nicht mehr fernsehen, sondern besser etwas Ruhiges lesen und sich noch eine warme Milch mit Honig drin machen!“
- Ja, das gibt es halt manchmal, das darf man einfach nicht so tragisch nehmen!“
- „Ich kann das halt mit der Zeit am Morgen nicht anders machen, es geht nicht, dass ich später komme!“

## 10.1. Die Gefühle des Gegenübers ernst nehmen

Im Beispiel von Frau Bolt geht es um eine Situation von der viele, besonders auch ältere Menschen, gelegentlich oder regelmässig betroffen sind. Ähnlich ist es mit chronischen Schmerzzuständen, mit Gefühlen der Einsamkeit etc. Meist ist es wichtig, einfach jemandem erzählen zu können, was im Moment bedrückt und beeinträchtigt. Dies gilt ganz besonders für Menschen, die allein leben und die wenig soziale Kontakte haben. Es geht dann nicht darum, dass die zuhörende Person etwas tut oder Ratschläge erteilt, sondern dass sie wahrnimmt, d.h. als wahr gelten lässt, wie sich jemand im Moment gerade fühlt.

### Die vermuteten Gefühle in Worte fassen

Zuhören allein genügt jedoch in der Regel nicht. Hier sind Rückmeldungen fast immer angebracht (s. Kapitel 8.1 S. 77). Das heisst, dass Sie formulieren, was das Gegenüber jetzt vermutlich fühlt, wie es ihm geht. Sie melden also die mögliche Selbstoffenbarung zurück (s. Kapitel 7.2.3 ab S. 59). Manchmal resultiert aus einem solchen Gespräch auch eine konkrete Frage oder es wird eine gute Lösung gefunden.

### **Beispiel:**

- *Helferin: „Guten Tag Frau Bolt, wie geht es Ihnen?“*
- *Frau Bolt: „Ja, ja, es geht, ich habe halt wieder mal erst gegen Morgen richtig schlafen können!“*
- *Helferin: „Ja, nicht wahr, das ist schon schwierig, wenn man nachts so wach liegt und nicht schlafen kann?!“ (Reaktion 4 auf S. 83).*
- *Frau Bolt: „Ja, da geht mir dann oft noch so vieles durch den Kopf.“*
- *Helferin: „Mmh.“*
- *Frau Bolt: Eigentlich weiss ich, dass es dann am Gescheitesten ist, nochmals aufzustehen und mein Tagebuch hervorzunehmen und meine Gedanken aufzuschreiben. Oder manchmal sind es auch ganz praktische Dinge, wie etwa was ich noch erledigen sollte am folgenden Tag, da ist es auch gut, wenn ich es rasch aufschreibe. Aber bis ich mich aufrapple, dauert es dann manchmal ...!“*
- *Helferin: „Sie wissen gut, was Ihnen hilft, aber es ist nicht immer einfach, das dann auch zu machen!“*
- *Frau Bolt: „Ja, genau. Und oft könnte ich dann am Morgen noch schlafen, aber da kommen Sie ja dann schon bald.“*

- *Helferin: „Es wäre Ihnen lieber, wenn ich später käme!?“*
- *Frau Bolt: „Ich habe mir das auch schon überlegt, aber es ist schon gut so. Allerdings muss ich mir noch öfter erlauben, mich nochmals hinzulegen, wenn ich gefrühstückt habe, da sind noch so alte Abläufe drin, die ich jetzt aber doch Schritt für Schritt verändere.“*
- *Helferin: „Da sind Sie richtig daran, etwas Neues zu lernen!“*
- *Frau Bolt: „Ja, genau!“*

Frau Bolt fühlt sich in diesem Gespräch ernst genommen. Ihre Helferin hört zudem im Gespräch, dass Frau Bolt sich konstruktiv mit der Situation auseinandersetzt und Lösungen sucht und findet.

Das Gespräch könnte auch viel kürzer dauern, z.B. so:

- *Helferin: „Guten Tag Frau Bolt, wie geht es Ihnen?“*
- *Frau Bolt: „Ja, ja, es geht, ich habe halt wieder mal erst gegen Morgen richtig schlafen können!“*
- *Helferin: „Da will die Nacht fast nicht vorbei gehen, nicht wahr?!“ (Reaktion 6 auf S. 83)*
- *Frau Bolt: „Ja, genau – aber ich lege mich dann einfach nach dem Frühstück nochmals hin.“*

## 10.2. Nicht jeder Trost tröstet wirklich

Wer hört, dass es dem Gegenüber schlecht geht, hat oft ein Gefühl der Hilflosigkeit und gleichzeitig das Bedürfnis zu trösten oder zu helfen. Wie im vorhergehenden Kapitel aufgezeigt, ist es oft der beste Trost, der betroffenen Person zu zeigen, dass man sie ernst nimmt. Oft werden jedoch floskelhafte Beschwichtigungen benützt, die im besten Fall nichts bewirken und im schlechtesten Fall kränken.

### „Billiger Trost“ – kein wirklicher Trost

Solch „billiger Trost“ sagt vor allem aus, dass sich die tröstende Person hilflos fühlt und merkt, dass sie nichts gegen das Problem tun kann, das ihr erzählt wurde. Häufig finden sich dann Reaktionen wie diese:

- *„Andern geht es auch so oder noch schlimmer“*

Zu dieser Kategorie gehören Reaktionen, wie im „Ausprobierbeispiel“ der Satz: „Mit dem Schlafen haben halt viele ältere Leute Mühe!“ Das

weiss Frau Bolt mit Sicherheit selber auch. Dieses Beispiel ist vergleichsweise harmlos. Und trotzdem klingt ein leiser Vorwurf an. Je nachdem, mit welchem „Ohr“ (s. Kapitel 7.2.4 ab S. 61) Frau Bolt hört, kann Sie das interpretieren als: „Über eine solche Kleinigkeit sollten Sie nicht klagen!“ oder „Sie sollten doch wissen, dass das ein Stück weit zum Älterwerden gehört!“

Schwieriger wird es, wenn ein Vorwurf, resp. eine moralische Einordnung, damit verbunden wird. Einige solcher Beispiele sind:

**Klientin:** „Ach, sind Sie schon da, jetzt hätte ich grade noch so schön schlafen können!“

**Helferin:** „Wenigstens können Sie noch dabei sein, andere wären froh, sie hätten soviel Hilfe!“

**Klientin:** „Gestern bin ich mit dem Rollator einkaufen gegangen und nachher haben die Knie so geschmerzt, dass ich fast nicht mehr nach Hause gekommen bin!“

**Helferin:** „Seien Sie froh, dass Sie das überhaupt noch können, denken Sie an all die Menschen, die auf den Rollstuhl angewiesen sind und nicht mehr selber aus der Wohnung können!“

**Klient:** „Seit meine Frau gestorben ist, fühle ich mich oft so allein!“

**Helferin:** „Ja, das geht allen so, die ihre Partnerin oder ihren Partner verloren haben. Sie haben wenigstens noch ihre Kinder, die sich um sie kümmern!“

Ein eigener Schmerz, eine Unpässlichkeit, Gefühle von Trauer und Einsamkeit werden nicht weniger schlimm, weil andere sie auch oder noch in – von aussen gesehen – höherem Masse ertragen müssen. In diesem Moment ist es die eigene Situation, die im Vordergrund steht. Die meisten Menschen sind sich zudem selber bewusst, dass es anderen noch schlechter geht.

Hingegen tut es gut, wenn jemand einfach akzeptiert und das auch einfühlsam ausdrückt, dass es uns jetzt gerade einfach nicht gut geht, dass es etwas gibt, das bedrückt. Allerdings sollte dies auch nicht in übertriebener Form geschehen. Solche Reaktionen auf die obigen Beispiele könnten etwa sein:

- „Ja, da bin ich heute ein richtiger Störenfried!“
- „Da waren Sie froh, als Sie es geschafft hatten!“
- „Ja, das ist eine grosse Umstellung und Herausforderung, nicht wahr?“