



Einfühlsames Zuhören

1. Das richtige Umfeld schaffen

In angemessener Distanz zum/zur Besuchten sitzen, Blick möglichst auf Augenhöhe, einen bequemen Platz suchen,....

2. Klären, ob der/die Besuchte überhaupt reden möchte

Es kann einige Gründe geben, warum der/die Besuchte nicht reden will: Er/sie ist nicht in Stimmung, hat gerade mit einem anderen Menschen geredet, ist müde. Eine direkte Frage ist am besten: „Haben Sie Lust zum Reden?“

Die Frage: „Was geht so alles in Ihnen vor?“, würde bereits ein sehr langes Gespräch eröffnen.

3. Zuhören und zeigen, dass man zuhört

Dem anderen zuhören und nicht nachdenken, was ich antworten werde. Warte, bis der/die GesprächspartnerIn ausgedet hat.

4. Den/die Besuchten zum Reden ermuntern

Nicken, aufmunternder Blick, ...

Zustimmung: „Ja, ich verstehe“ oder „Erzählen Sie mir mehr“

Worte wiederholen

Worte des/der GesprächspartnerIn zurückspiegeln, um zu überprüfen, ob sie richtig verstanden bzw. aufmerksam zugehört haben: „Sie meinen also, ..“ oder „Habe ich das so richtig verstanden?“

5. Auch Schweigen und nonverbale Kommunikation haben ihren Platz

Betroffenheit aushalten, abwarten, einfach nur „Da sein“, eventuell den Besuchten/die Besuchte berühren, Hand halten, ...

6. Keine Angst, die eigenen Gefühle anzusprechen

zB „Es fällt mir schwer, über dieses Thema zu reden ...“

„Ich kann nicht sehr gut über ... reden.“ – „Es fehlen mir die Worte.“

7. Vergewissern, etwas nicht missverstanden zu haben

Vor allem, wenn sie sich nicht über ihre Gefühle sicher sind.

Fragen Sie nach: „zB Wie fühlen Sie sich?“ – „Was halten Sie davon?“ – „Wie fühlen Sie sich jetzt?“ – „Helfen Sie mir, Sie besser zu verstehen.“

8. Beim Thema der Besuchten bleiben

Haben die Besuchten ein Thema angeschnitten, so bedeutet es ihnen viel, darüber zu reden. Es ist wichtig, diese Bedürfnisse ernst zu nehmen und nicht einfach das Thema zu wechseln oder von eigenen Problemen zu erzählen. Finden Sie sich vom Thema überfordert, dann sagen Sie es und bieten an, zu einem späteren Zeitpunkt darauf zurück zu kommen.





9. Keine voreiligen Ratschläge erteilen

Ratschläge nur dann erteilen, wenn Sie ausdrücklich darum gebeten werden. Dann kann man wie folgt formulieren: „Haben Sie schon daran gedacht, ... zu versuchen?“ „Ein Bekannter von mir versuchte es mit ...“

10. Den Besuchten/die Besuchte ermutigen, sich zu erinnern

Über die Vergangenheit nachzudenken und davon zu erzählen, hilft sich an viele schöne Erlebnisse zu erinnern. Es kann ihm/ihr das Gefühl geben, schon früher Probleme bewältigt zu haben und ihm/ihr helfen, diese Fähigkeiten auch auf die derzeitige Situation zu übertragen.

11. Humor ist erlaubt

So mancher Witz aus dem Munde des/der Besuchten über seinen/ihren Zustand oder über ein medizinisches Hilfsmittel erscheint uns wie Galgenhumor und eher makaber. Für ihn/sie bietet er jedoch die Möglichkeit, Dampf abzulassen bzw. mit einem Problem fertig zu werden. Wichtig ist, auf diese Art von Humor einfühlsam zu reagieren und nicht zu versuchen, den Besuchten/die Besuchte durch eine Reihe von Witzen aufzuheitern.

Das Ziel des einfühlsamen Zuhörens besteht darin, so genau wie möglich zu verstehen, was der/die Besuchte fühlt. Gänzlich Verstanden wird es nie geben. Je mehr wir die oben angeführten Punkte beachten, desto näher kommen wir dem Ziel einer besseren Kommunikation mit dem/der Besuchten. Je mehr ich versuche, die Gefühle zu verstehen, desto mehr Beistand gebe ich.



Helfende Gespräche

Voraussetzung ist:

- den anderen/die andere mit seinen/ihren Erfahrungen ernst nehmen
- den anderen/die andere zu verstehen versuchen

Hilfreich ist:

- Interesse, Anteilnahme zeigen – aktives, aufmerksames, akzeptierendes Zuhören
- Annahme vermitteln (kann auch wortlos sein durch Körperhaltung, Gesichtsausdruck, Gesten, Blickkontakt, Nicken ...)
- nicht unterbrechen, aber zum Weiterreden ermuntern
- auf Empfindungen hören
- mitfühlen und rückmelden
- zurückspiegeln – ausdrücken des Gefühls, das der Partner/die Partnerin in seiner Äußerung ausgedrückt hat
- Wahrnehmungsüberprüfung: fragen, ob der eigene Eindruck der richtige ist
- von meinen Gedanken und Gefühlen als ZuhörerIn sprechen
- die Situation klären, Informationen suchen

Nicht hilfreich ist:

- bagatellisieren, beruhigen
- beurteilen
- Ratschläge geben, überreden, Rezepte geben
- unter Druck setzen, moralisieren
- über Zusammenhänge belehren, logische Argumente anführen
- widersprechen – dem/der anderen die eigenen Erfahrungen absprechen
- dem/der anderen seine/ihre Gefühle „nehmen“ – vermitteln, dass er/sie diese Gefühle gar nicht haben und äußern darf
- Vermeidung des Blickkontakts – etwas „nebenbei“ arbeiten

Es gibt keine Patentrezepte, nur:

- hellhörig sein
- nicht den Anspruch an sich stellen, unbedingt „helfende Rezepte“ abgeben zu müssen und zu wollen
- offene Haltung - einfach da sein
- den anderen/die andere und sich selbst ernst nehmen
- die eigenen Grenzen kennen und danach handeln
- sich nicht scheuen, Überforderung/Nichtwissen zuzugeben
- Fragen stellen – weiterführen – auf die Sprünge helfen
- Gefühle ansprechen
- das (selbstverständlich) Positive aussprechen – loben
- Blickkontakt
- Berührung, wenn es für beide in Ordnung ist

Welche Aussage weckt in mir den Impuls, einen Besuch abzustatten?

- „ _____ ist schwer erkrankt!“
- „ _____ habe ich schon seit Wochen nicht mehr gesehen!“
- „Ich glaube _____ ist sehr einsam!“
- „ _____ kann den Tod von _____ nicht überwinden!“
- „ _____ wird auch immer verwirrter!“
- „ _____ wurde aus der Haft entlassen und ist jetzt wieder in seiner Wohnung!“
- „ _____ liegt im Sterben!“
- „ _____ hat ein Kind bekommen!“
- „ _____ feiert den 85. Geburtstag!“
- „ _____ ist gänzlich an das Bett gefesselt!“
- „ _____ ist irgendwie ganz eigenartig geworden!“
- „ _____ haben massive familiäre Probleme!“
- „ _____ ist ganz schwer überschuldet!“
- „ _____ zieht sich immer mehr zurück!“
- „ Familie _____ ist neu in unsere Gemeinde gezogen!
- „ _____ dürften die pubertären Eskapaden der Kinder zu schaffen machen!“
- „Im _____-haus lebt eine Flüchtlingsfamilie!“
- „ _____ lebt in Scheidung!“
- „ _____ ist mit der Pflege ihrer Schwiegermutter völlig überfordert!“
- „ _____ kommt mit ihren vielen Kindern gar nicht mehr aus dem Haus!“
- „ _____
- „ _____

Liste der persönlichen Fähigkeiten bezogen auf Besuche

Zuhören können

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Stille aushalten

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Bedürfnisse merken

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Ins Gespräch kommen

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Gefühl für Nähe und Distanz

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Sich sprachlich ausdrücken können

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Mein Besuchsbaum

Wurzeln: Sind der Grund warum der Baum da ist!
Was motiviert mich für diese Aufgabe?
Warum möchte/mache ich das?

Stamm: (Der Stamm ist stark und hält jedem Sturm und Wetter stand)
Was hält mich, was gibt mir Kraft und Rückhalt?

Äste: (Äste entfalten sich in verschiedene Richtungen)
Welche Erwartungen haben die Menschen an mich?

Blätter/Blüten/Früchte: (Diese Dinge kann der Baum geben)
Was kann/möchte ich alten, kranken, einsamen Menschen geben?
Welche Fähigkeiten bringe ich mit?

