

Kritische Gespräche führen

Überbringer schlechter Nachrichten!
Phasen bei krisenhaften Veränderungen
Resonanz – das Zauberwort?

DASSOZ Tagung 21.9.2018

Franz Holderegger, Psychologe FH/SBAP

Schlechte Nachrichten überbringen –
die bittere Wahrheit ist nie angenehm!



Eine schwerwiegende Mitteilung überbringen, was ist zu beachten?

- Vorbereitung: Was ist die Botschaft?
- Kann ich das Gespräch alleine führen?
- Es geht jetzt nicht darum, ...
 - die verkündete Entscheidung zu hinterfragen oder rückgängig zu machen.
 - dem Anderen eigene Deutungen von Erlebnissen aufzudrängen.
 - den Anderen zu überzeugen, dass die Entscheidung auch für ihn gut ist.
 - um die *richtige* Interpretation von Vorkommnissen zu kämpfen: wie es *wirklich gewesen ist*.
 - dem Anderen Gefühle ein- oder auszureden.

Worum geht es?

- Die Entscheidung unmissverständlich mitteilen.
- Den Betroffenen die Gelegenheit geben, zu verstehen, d.h. rational nachvollziehen zu können, was zu dieser Entscheidung geführt hat.
- Sich den berechtigten Fragen und verständlichen Gefühlen der Betroffenen stellen.
- «Unberechtigte Fragen» zurückweisen. (*Wissen Sie, was sie mir damit antun?*)

Das sollte ich wissen

- Hoffe nicht darauf, dass der Andere die Entscheidung zum Zeitpunkt der Verkündung bereits emotional akzeptiert.
- Hüte dich vor Schuldzuweisungen und Erklärungen, die auf der Zuschreibung von pauschalen Persönlichkeitseigenschaften beruhen.
- Sprich über Deine Beobachtungen, Deine Wünsche, Dein Erleben, Deine Wahrnehmungen und Dein Empfinden.
- Halte gegensätzliche Wahrnehmungen sowie widersprüchliche Erinnerungen und Deutungen aus.
- Es geht in diesem Gespräch darum, den Anderen über eine getroffene Entscheidung in Kenntnis zu setzen, nicht um Rechtfertigung und den Beweis, dass die schlechte Nachricht eigentlich eine Gute für ihn ist.
- Schlechte Nachrichten können emotionale Turbulenzen auslösen.
- Verhalten kann man einfordern, Gefühle muss man lassen. Bei Grenzüberschreitungen klare Reaktionen zeigen.

Gründe für erschwerte Elternarbeit

- Fehlende Motivation und Bereitschaft, da sie die Intervention als Strafe betrachten.
- Termine und Absprachen werden nicht eingehalten.
- Eltern sind mit der eigenen Lebensbewältigung zu beschäftigt – sie haben keine Zeit.
- Psychische Beeinträchtigung der Eltern wird als Gefahr gesehen – sind verantwortlich für Rückschläge.
- Eltern nehmen junge Fachkräfte nicht ernst.
- Eltern empfinden Fachleute als Konkurrenz.
- Kulturelle, sprachliche und räumliche Einschränkungen.

«Fachliche Gründe» können die Elternarbeit erschweren

- Hohe Arbeitsbelastung – keine Zeit für Elternarbeit.
- Unsicherheit gegenüber den Eltern – z. B. Altersunterschied, oder das Gefühl nicht ausreichend für Elternarbeit qualifiziert zu sein.
- Parteilichkeit für Kinder – Eltern werden für den Entwicklungsstand verantwortlich gemacht.
- Eltern werden für die professionelle Erziehungsarbeit nicht gebraucht.

Mögliche Phasen in einer Krise – erkennen und angemessen darauf reagieren

7 Phasen angelehnt an Kübler-Ross



Eine schlechte Nachricht,
die wesentliche Konsequenzen
für das weitere Leben hat

Vorahnung
Sorge

Schreck
Schock
Unglaube

Abwehr
Ärger
Aggression

Resignation
Depression

Wehmut
Trauer

Erreichtes anerkennen
und Erfolge feiern

Wohlbefinden
Selbstvertrauen

Neugier
offen für Neues
Zuversicht



möglichst bald
für Klarheit sorgen

zu den Fakten stehen

Was tun?

Blitzableiter sein,
Aggression aushalten

Ideen fördern,
Initiativen unterstützen
Hilfe anbieten

einfühlsam Zuhören,
Gefühle lassen, ggfs.
Verhalten einfordern

einfühlsam Zuhören,
Gefühle lassen

Tal der Tränen
emotionale Akzeptanz

Mögliche Reaktionen in der Krise



Ist Resonanz das Zauberwort?

"Ich glaube daran, dass das größte Geschenk, das ich von jemandem empfangen kann, dieses ist: gesehen, gehört, verstanden und berührt zu werden.

Das größte Geschenk, das ich geben kann, ist dieses: den anderen zu sehen, zu hören, zu verstehen und zu berühren.

Wenn das geschieht, entsteht Beziehung."

Virginia Satir

Hartmut Rosa - Resonanz

Sind wir nicht berührt, schwingen wir nicht mit.
Wir bleiben unverbunden. Uns lässt etwas kalt.
In uns bleibt es stumm.

Aus resonanztheoretischer Sicht sind damit zwei wesentliche Pole beschrieben, zwischen denen sich alles Leben abspielt: mitschwingen versus stumm sein. Verbunden versus entfremdet sein.

Das Gehirn ein Beziehungsorgan?

Unser Gehirn ist aus Sicht der Resonanztheorie - und spätestens seit Entdeckung der Spiegelneuronen auch aus neurowissenschaftlicher Sicht - ein unfassbar komplexes und empfindsames Resonanzorgan. Oder wie Thomas Fuchs formuliert: es ist ein Beziehungsorgan.

Instrumentalisierung

Wir können also zwei Grundformen der Weltbeziehung unterscheiden: Entweder ich manipulierte und kontrolliere Materie und Lebewesen, versuche sie subtil oder offen aggressiv meinem Willen zu unterwerfen, mache sie zum **Objekt** meiner Handlungen oder ich trete in Dialog, nicht wissend, ob wir tatsächlich Resonanz erleben werden, miteinander schwingen, einander gewinnen und uns somit in einem Gemeinsamen finden können. Das Gemeinsame können gleiche Werte, gleiche Vorlieben, gleiche Erfahrungen, gleiche Zukunftsträume sein. In diesem Fall ist der Andere nicht Objekt meiner (Be-)Handlungen, sondern ich würdige ihn oder sie als selbstbestimmtes Wesen (**Subjekt**).



Quelle: Seligmann

Literatur

Seligmann, Martin: Flourish. Wie Menschen aufblühen. Kösel Verlag, 2012

Compi, L.: Die emotionalen Grundlagen des Denkens. Entwurf einer fraktalen Affektlogik. Sammlung Vandenhoeck, 1997

Damasio, A.R.: Descartes Irrtum: Fühlen, Denken und das menschliche Gehirn. 2004

Kübler-Ross, E.: On Death and Dying (deutsch: "Interviews mit Sterbenden"), 1969

Fuchs, Thomas: Das Gehirn - ein Beziehungsorgan. Eine phänomenologisch-ökologische Konzeption, 5. Auflage, 2017

Lauterwasser, Alexander: Schwingung - Resonanz - Leben. AT Verlag 2015

Rosa, Hartmut: Resonanz - Eine Soziologie der Weltbeziehung. 7. Auflage, 2017