

INHALT:

1	Wie wir oft miteinander umgehen	2
2	Technik des aktiven Zuhörens	6
3	Das Gegenteil von Kongruenz: In-Kongruenz	7
3.1	Masken und Rollen	7
3.2	Übung 4.3.2: Masken und Rollen erkennen	8
4	Kongruenz der Betreuerin	9
4.1	Was bedeutet also „Kongruenz“	9
4.2	Übung 4.4.2: Kindererziehung Richtung Kongruenz	10
5	Zusammenfassung	11

1 Wie wir oft miteinander umgehen

Übung 4.1: Das eigene Sprechverhalten

Bitte kreuzen Sie für die folgenden Gesprächssituationen spontan die Antwort an, die Sie ihrem Gegenüber üblicher Weise geben würden. Die Sachinhalte spielen dabei nur eine untergeordnete Rolle.

Fall 1: 35 jährige Freundin: „Kein Mensch traut mir irgendetwas zu. Das war schon immer so.“

- A Ach komm, es gibt bestimmt jemanden, der dir was zutraut. Ich zum Beispiel.
- B Ja manchmal bist du aber auch umständlich. Daran solltest du was ändern.
- C Da würdest du dich freuen, wenn man dir mehr zutraut.
- D Woher genau weißt du das? Hast du Beispiele dafür?
- E Versuch doch einmal mit deinem Chef darüber zu reden.

Fall 2: 15jähriger Neffe: "Die anderen tun immer so cool, sind die aber gar nicht."

- A Und das findest du dann nicht so toll, wenn die anderen so tun.
- B Das ist in eurem Alter ganz normal.
- C Du stehst oft außen vor, da müsstest du mal drüber nachdenken.
- D Vielleicht könntest du eine andere Gruppe finden. Zum Beispiel in der Kirche.
- E Woran merkst du, dass die das nicht wirklich sind?

Fall 3: 70jährige Klientin: "Die Kinder besuchen mich kaum. Darüber schimpfe ich oft mit ihnen."

- A Laden Sie sie doch alle einmal mit einer Postkarte ein.
- B Ja wenn sie immer schimpfen, wird das wohl nicht besser werden.
- C Da will Ihr Ärger darüber dann auch mal raus und geäußert werden.
- D Wann war denn das letzte Mal jemand bei Ihnen?
- E Na ja, die haben halt viel zu tun.

Basisqualifikation Teil 4

Fall 4: 35 jähriger Gast zu Ihnen als Kellner/in: "Ich warte nun schon 10 Minuten auf meine Bestellung."

- A Es ist viel zu tun. Da müssen leider alle warten.
- B Sie könnten ja wo anders hingehen.
- C Bei wem hatten Sie denn bestellt?
- D Sie sind bestimmt in Eile, nicht wahr?
- E Wenn Sie drängeln geht es auch nicht schneller.

Fall 5: 6 jähriges Kind: "Mama (Papa), der Junge hat mit Sand geschmissen".

- A Dann geh doch weg von dem.
- B Das hat der bestimmt nicht absichtlich gemacht.
- C Du hast doch bestimmt wieder angefangen.
- D Weißt du genau, dass es der Junge war?
- E Und das findest du gar nicht in Ordnung.

Die Erläuterungen für eine Auswertung finden Sie auf der Folgeseite.

Auswertung Übung 4.1

1A / 2B / 3E / 4A / 5B → Bagatellisieren: Im Vordergrund steht der gut gemeinte Versuch des Beruhigens. Als Folge erscheint es dem Gegenüber jedoch so, dass seine Gefühle und Gedanken als nicht wesentlich bewertet werden. Er bekommt (ggf. auch nur unterbewusst) das Gefühl, nicht richtig zu denken, zu fühlen oder zu handeln.

1D / 2E / 3D / 4C / 5D → Fragen: Fragen zur Sache sollen dem Frager Zeit verschaffen, sein Interesse verdeutlichen und meist auf eine weniger emotionale, lösungsorientierte Sachebene führen. Auch das ist gut gemeint, die Sachebene ist jedoch bei Fragen mit emotionaler Ladung nicht angemessen. Durch Fragen lenken Sie außerdem das Gespräch. Die „richtige“ Zielrichtung wird deshalb weniger durch die Problemlösungskompetenz des Klienten gefunden, sondern zu einem großen Teil von Ihnen dirigiert. Fragen heißt auch immer: Ich verstehe dich nicht.

1E / 2D / 3A / 4B / 5A → Ratschläge geben: Hier wird noch stärker als beim Fragen Ihre Sichtweise einfließen und die stimmt in den seltensten Fällen mit den inneren Vorgängen ihres Klienten überein. Zudem wird hier, besonders gegenüber Kindern, die Kompetenz des anderen zur Entwicklung eigener Problemlösung (zur Entwicklung von Coping-Strategien) nicht gestärkt.

1B / 2C / 3B / 4E / 5C → Werturteile abgeben: Die Bewertung des Erlebens oder Verhaltens einer Person durch Sie ist nur dann keine Grenzüberschreitung, wenn diese Person verbal und innerlich dafür einen Auftrag erteilt hat. Selbst wenn der verbale Auftrag vorliegt („Schatz, findest du mich zu dick?“) ist eine innere Einwilligung dennoch oft nicht vorhanden. Wenn Sie urteilen glauben Sie außerdem zu wissen, was richtig und was falsch sei. Im Extrem wollen Sie Ihren Gegenüber „aufwecken“, damit der doch „endlich verstehen“ möge. Das alles führt nicht zu einer wirklich vertrauensvollen Beziehung.

1C / 2A / 3C / 4D / 5E → Personenzentrierte Gesprächsführung: Der Berater verdeutlicht, dass er mit seiner ganzen Person der Erlebenswelt des Klienten zur Verfügung steht, sich interessiert und das Erleben des anderen vollständig akzeptiert. Er drängt nicht, bagatellisiert nicht, wertet nicht und lenkt nicht. Dies ist das Grundverhalten in der Methode von Carl Rogers. Der Berater eröffnet durch sein verstehendes Verhalten einen sicheren Beziehungsraum.

Basisqualifikation Teil 4

1. Bitte ordnen Sie ihre jeweilige Antwort A bis E in dieser Tabelle durch ankreuzen zu:

Ihre Antwort	Bagatellisieren	Frage stellen	Ratschlag geben	Werturteil abgeben	Personenz. Gespräch
1					
2					
3					
4					
5					

2. Bitte besprechen Sie, wenn Sie mögen, Ihre Zuordnungen mit den anderen Teilnehmern.

3. Bitte analysieren Sie, welche Antworten aus welcher Kategorie Sie am häufigsten gaben.

„Come and enjoy my pain“

Bitte einer an Krebs erkrankten Freundin an M. Rosenberg¹: „Komm (zu mir) und genieße meinen Schmerz“. Erläuterung durch die Freundin: „Das Schlimmste am Schmerz ist es, zu sehen, wie andere Menschen nicht damit umgehen können. Es endet meist damit, dass ich mich um sie kümmere. Also komm bitte und genieße meinen Schmerz.“

Für sie waren die Besuche kraftzehrend, bei denen die Kommunikationsformen Bagatellisieren, Fragen stellen, Ratschläge oder Werturteile geben dominierten. Besucher die so kommunizierten waren eben nicht in der Lage, ihre eigenen psychischen Abwehrmechanismen – und diese versteckten sich in ihren Kommunikationsformen - gegen das ihnen sich zeigende Leiden aufzugeben und präsent zu sein. Sie litten vielmehr unbewusst mit.

Damit fühlte sich Rosenbergs Freundin in diesen Situationen angehalten, ihren Besuchern zu helfen, obgleich sie selbst doch die Erkrankte war und der Hilfe bedurfte.

Lassen Sie uns deshalb im Folgenden die personenzentrierte Gesprächsführung einüben.

¹ Marshall B. Rosenberg, 1934 – 2015, Psychologe, Weltweite operierender Krisen-Mediator

2 Technik des aktiven Zuhörens

Beim „aktiven Zuhören“ geht es nicht darum, was sie sagen, sondern welche Körpersprache Sie zeigen, allenfalls, welche Grunzlaute ☺ Sie von sich geben.

Botschaft: Ich höre Ihnen zu. Ich bin ganz bei Ihnen.

Ausführung: Blickkontakt, Strahlen in ihren Augen. Nicken. „Aha, Hmm, achja“.

Voraussetz.: Kontrollierte Zuwendung (siehe Teil 1 dieses Skriptes), Konzentration, Aufmerksamkeit (keine Ablenkungen).

Botschaft: Ich bin zuversichtlich.

Ausführung: Lächeln. Neugier zeigen. Mimik. Augenbrauen. Augen.

Voraussetz.: Mitfühlen nicht Mitleiden (siehe ebenfalls Teil 1 dieses Skriptes).

Botschaft: Ich bin Ihnen ähnlich.

Ausführung: Gleiche Sitzhaltung. Gleiche Gestik. Gleicher Gesichtsausdruck.
Ähnliche Geschwindigkeit.

Voraussetz.: Zurückstellen der eigenen Individualität.

Botschaft: Ich akzeptiere Sie so wie Sie sind. Egal, was Sie und wie Sie etwas sagen.

Ausführung: Keine Angaben für eine äußere Ausführung.

Voraussetz.: Kongruenz. Kontrollieren des eigenen EGO (siehe Fußnote 5).

Botschaft: Mir geht es gut und ich bin ehrlich in unserer Beziehung.

Ausführung: Keine Angaben für eine äußere Ausführung.

Voraussetz.: Kongruenz. Kontrollieren des eigenen EGO (siehe Fußnote 5).

Zu den Voraussetzungen „Kontrollierte Zuwendung“ statt „Mitgefühl“ und „Mitleid“ sind im Skriptteil 1 bereits Ausführungen erfolgt.

Zu der Voraussetzung „Kongruenz“ möchte ich unter anderem in den folgenden Kapiteln das ausführen, was Carl Rogers zu dieser positiven Persönlichkeitseigenschaft eines Betreuers bzw. Beraters entwickelt hat.

3 Das Gegenteil von Kongruenz: In-Kongruenz

Irgendetwas scheint mit in-kongruenten Menschen nicht zu stimmen, sie kommen oft sozial nicht gut zurecht. Ihr Gesicht, ihr ganzer Körper drücken oft etwas anderes aus, als das, was sie eigentlich sagen oder repräsentieren möchten. Hochbegabte (Menschen mit IQ > 130), hochsensible (Menschen mit starkem Gefühlsleben und hochsensibler Wahrnehmung), hochkreative Menschen (zum Beispiel Indigo-Kinder) oder Menschen mit Asperger-Syndrom (eine leichte Form von Autismus) sind dafür oft gute Beispiele. Ihr durch andere Menschen erzwungenes Anpassen an die Normen einer „normalen“ Gesellschaft führt zu dem vor- genannten Eindruck, dass mit ihnen etwas nicht stimme, was sie häufig ihrem Selbstkonzept nach und nach hinzufügen und sich zunehmend falsch in dieser Welt fühlen. Geben sie diese Anpassung irgendwann auf, werden sie oft zu wunderbar leuchtenden und kreativen Paradiesvögeln, die auf ihrem Gebiet Motoren von Entwicklungen sind.

Folgendes Beispiel zeigt die Entstehung von (chronischer) In-Kongruenz: Ein Kind hat sich wehgetan und würde eigentlich weinen und damit seinem „organismischen Bedürfnis“ (Begriff von Rogers) folgen. Ein Zulassen des Weinens durch den Vater führt dazu, dass die Möglichkeit des Weinens in das Selbstkonzept integriert und ggf. frei und zum Abbau von emotionalen Spannungen genutzt werden kann. Ein Ablehnen des Weinens durch den Vater führt hingegen zu einem Unterdrücken der Tränen und einer Selbstdarstellung des Kindes im Sinne von „Es hat mir gar nichts ausgemacht“. Diese erzwungene Aktualisierung des Selbstkonzeptes führt zur Differenz zwischen Selbstkonzept und dem eigentlich wesenhaftem Selbst. Diese Differenz ist es, die In-Kongruenz mit hervorruft. Denken und Verhalten entsprechen immer weniger dem eigentlichen Wesenskern. Der Mensch trägt eine unsichtbare Maske.

3.1 Masken und Rollen

Eine Maske verbirgt primär das aktuelle Selbstkonzept um andere zu täuschen. Eine Rolle kann hingegen weitestgehend zum Selbstkonzept gehören, der Mensch ist also mit ihr ständig oder zeitweise identifiziert.

Menschen identifizieren sich mit dem, was sie zu sein glauben. Haben Sie sich darin gut und „spannungsarm“ eingerichtet, können Sie ein stabiles Selbstkonzept und darüber einen entsprechenden „Selbstwert“ generieren und treten nach außen diesem Konzept entsprechend auf. Da gibt es zum Beispiel Typen wie (vgl. Virginia Satir) den Beschwichtiger, den Ankläger, den Rationalisierer, den Ablenker. Aber auch den Ignoranten, den Besserwisser, den Spalter, den Dampfplauderer, die Besorgte, die Hysterische, die Liebevolle, die Zugewandte, den

Zuhörer, den Barmherzigen, ...

Dieses in die Persönlichkeit übernommene Rollenspiel kann sozial angemessen oder unangemessen, erfolgreich oder nicht erfolgreich und für andere angenehm oder auch unangenehm sein.

3.2 Übung 4.3.2: Masken und Rollen erkennen

Kennen Sie Moderatoren oder Politiker, die einen Rhetorikkurs absolviert haben und denen Sie nichts glauben mögen von dem, was sie sagen? Kennen Sie das von Ihren Freunden oder Kollegen? Da versucht ein Kollege, von dem Sie wissen, dass er den Chef nicht mag, diesen im Gespräch zu beeindrucken. Vielleicht ist er eigentlich ganz und gar nicht politisch interessiert und bemüht sich dennoch einen intelligenten Einwurf in einer politischen Diskussion mit dem Chef zu machen. Sie merken, wie er sich innerlich verbiegt um das zu tun. Ein Gefühl des Fremd-Schämens kann Sie dann überkommen, wenn Sie in Resonanz mit diesem Menschen und seinem Verhalten stehen. Resonanz ist oft dann gegeben, wenn Sie ein derartiges wesensfremdes Anpassungsverhalten bei sich selbst kennen und nicht akzeptieren mögen. Kennen Sie dieses „peinliche Anpassen“ auch in ihrem eigenen Verhalten? Wann sind sie echt? Wann sind sie unecht? Wie fühlen Sie sich im ersten, wie im zweiten Fall?

- a) Bitte beschreiben Sie Unterschied zwischen einer Maske und einer Rolle.
- b) Bitte beschreiben Sie Momente in denen Menschen Masken aufsetzen und Momente, in denen sie Rollen spielen.
- c) Welche Rollen spielen Sie selbst täglich? Bitte auch hier Beispiele angeben.
- d) Welche Masken setzen Sie manchmal auf? Beispiele?

Maske: Der Mensch verhält sich anders, als es seinem Konzept von sich selbst entspricht. Er versteckt sich hinter einer Maske um zu täuschen.

Rolle: Der Mensch verhält sich so, wie es ihm erforderlich erscheint und ist diesbezüglich im Wesentlichen in Übereinstimmung mit seinem Konzept von sich selbst.

Kongruenz: Das Selbstkonzept entspricht dem wesenhaften Selbst und wird im Verhalten geäußert und gelebt.

4 Kongruenz der Betreuerin

4.1 Was bedeutet also „Kongruenz“

Betreuung ist dann mit zunehmender Wahrscheinlichkeit erfolgreich, wenn die Betreuerin zunehmend „in der Beziehung sie selbst ist, ohne sich hinter einer Maske zu verbergen“².

Kongruent ist ein Mensch, der sagt, was er denkt und tut, was er sagt. Zu kontrollieren und zu verantworten ist dabei das eigene Denken.

Kongruenz in der Gesprächssituation ist die wesentlichste Voraussetzung guter Betreuungsarbeit und auf ihr basiert alles Weitere. Sie beinhaltet das Freisein von Masken. Die Rolle als Betreuerin soll unter Beachtung der Kongruenz hingegen ausgefüllt werden.

Die kongruente Betreuerin ist sich dessen gewahr, was sie im Moment erlebt und leibhaft empfindet und ist in der Lage, dies dem Klienten dann, wenn es angemessen und sinnvoll ist mitzuteilen.

Rogers selbst beschreibt den Zustand so:

„Bei dem Versuch, diesen Zustand zu beschreiben sind wir auf den Begriff der Übereinstimmung mit sich selbst (Kongruenz) gekommen. Wir meinen damit, dass die vom Therapeuten (hier „Betreuerin“ D.M.) erlebten Gefühle seinem Bewusstsein zugänglich sind, dass er diese Gefühle leben und sein kann und sie – wenn angemessen – mitzuteilen vermag. Das heißt, er begibt sich in eine unmittelbare persönliche Begegnung mit seinem Klienten, indem er ihm von Person zu Person gegenübertritt. Es bedeutet, dass er gänzlich er selbst ist und sich nicht verleugnet. Niemand erreicht diesen Zustand ganz und gar, aber je mehr der Therapeut (die Betreuerin D.M.) imstande ist, akzeptierend auf das zu achten, was in ihm selbst vor sich geht, und je besser er es fertigbringt, ohne Furcht das zu sein, was die Vielschichtigkeit seiner Gefühle ausmacht, umso größer ist seine Übereinstimmung mit sich selbst.“³

Vielleicht kann man ergänzen, dass neben der Tatsache diesen Zustand kaum ganz und gar erreichen zu können es sogar so ist, dass die Qualität dieses Zustandes von Mal zu Mal und auch innerhalb einer Begegnung veränderlich ist.

² Rogers, C.; Therapeut und Klient; 1977; Fischer Verlag; Ausgabe 1987, S. 30 f

³ Rogers, C.; Therapeut und Klient; 1977; Fischer Verlag; Ausgabe 1987, S. 213

Basisqualifikation Teil 4

Der Betreuer äußert sich, wenn es sinnvoll ist, dem Klienten gegenüber also auch über eigene Empfindungen, ohne dass es dabei vordergründig um seine eigenen Belange und seine Person geht. Dies jedoch nur als ICH-Botschaft, z.B.:

Nicht: „Sie erzählen aber ekelhaft Dinge, da schaudert es einen ja.“

Sondern: „Ich bin einerseits sehr unangenehm berührt von dem, was sie mir erzählt haben. Ich mag mir das gar nicht anhören, gleichzeitig möchte ich aber für Sie und für das, was Sie bewegt auch ganz da sein. Was halten Sie davon, wenn ...?“

4.2 Übung 4.4.2: Kindererziehung Richtung Kongruenz

Was meinen Sie, welche der folgenden Szenen führt am ehesten zu einer Lernerfahrung, die im späteren Leben Kongruenz fördert? Bitte besprechen Sie sich in der Gruppe.

Grundszene: Sommerferien, Urlaub am Strand, der 5jährige Luca kommt zu seiner Mutter und sagt mit herzerreißendem Augenaufschlag, dass er ein Eis haben möchte. Die Mutter weiß, dass er erst vor einer Stunde ein Eis hatte, dass er dies selbst auch weiß und sie ist nicht geneigt, ihm ein zweites Eis zu geben.

Sie kann sagen:

- a) Nein, du hattest eben erst eines. Geh wieder spielen.
- b) Hier hast du Geld, hol es dir da vorne selbst. Aber dann gibst du Ruhe, ja?
- c) Komm mal auf meinen Schoß. Wenn du jetzt eins bekommst, dann hast du hinterher Bauchweh. Du kriegst morgen wieder eins. Ja?
- d) Das ist aber auch lecker, so ein Eis. Komm doch mal auf meinen Schoß, dann kann ich dir helfen darüber nachzudenken, ob du heute noch eins davon essen solltest oder lieber nicht.
- e) Dann bekommst du morgen aber keins, weil du heute schon eins hattest.

Welche Botschaft erhält Luca im jeweiligen Fall?

5 Zusammenfassung

In der Waschstraße für Autos leuchtet am Ende der Durchfahrt immer ein Schild auf. Auf dem heißt es: „Sie wurden bedient mit ...“ und dann folgen die Waschgänge, die durchgeführt wurden. So also auch hier. ☺

Sie wurden (bisher) bedient mit:

Eskalation vermeiden: Verstehen Sie, wie es zu Eskalationen zwischen Menschen kommt. Versuchen Sie Wege zu finden, Eskalationsgeschehen sanft zu unterbrechen (Teil 2).

Botschaften „richtig“ verstehen: Achten Sie darauf, welches „Ohr“ bei Ihnen gerade aktiv ist, wie Sie Botschaften interpretieren und wie Sie und ihr Gegenüber darauf reagieren (Teil 2).

Vertrauensvolle Beziehung herstellen: Machen Sie die Erfahrung, dass Klienten in einer vertrauensvollen Beziehung ihren positiven, sozialen, vorwärts gerichteten, rationalen und realistischen Kern entfalten lernen. Wut, Aggression, Nörgeln, Hetzen, Schuldwahn, zwanghaftes Verhalten, Krankheitsbezogenheit, Unzufriedenheit, etc. sind **Angstsymptome** eines sich als abgetrennt empfindenden Selbst (separiertes Selbst). Diese lassen nach, wenn der Mensch Bindung zu Ihnen verspürt (Teil 3).

Aktiv Zuhören: Hören Sie so zu, wie Michael Endes Momo es vormacht (Teil 3). Wenden Sie die Technik des aktiven Zuhörens an (Teil 4).

Erkennen von In-Kongruenzen: Beobachten Sie Masken und Rollen. Erst bei sich selbst, dann erst vielleicht bei anderen. Seien Sie diesbezüglich aber mit sich und anderen sozusagen „gnädig“. Das Erkennen reicht aus, um es zu verändern, Sie müssen nichts verändern wollen, denn in Ihrem Kern sind sie ein liebevoller Mensch (Zwiebelmodell). Benennen Sie anderen gegenüber nicht deren Masken und Rollen, wir sind keine Psychotherapeuten (Teil 4).

Kongruent sein: Arbeiten Sie beständig an der Verbesserung Ihrer Kongruenz (Teil 4).

Basisqualifikation Teil 4

Wenn Sie das beherzigen können Sie Folgendes sicher zunehmend gut umsetzen:

1. Entwickeln Sie „Kontrollierte Zuneigung“, seien Sie dabei soweit es möglich ist mitfühlend (ohne mehr bei sich als beim Gegenüber zu sein). Seien Sie seelisch mit ihren Klienten verbunden und immer präsent.
2. Leiden Sie nicht mit anderen mit. Leid ist letztlich eine Bedeutungszuschreibung, also eine gedankliche Illusion.
3. Seien Sie möglichst freundlich, zugewandt, geduldig, optimistisch, ehrlich. Vielleicht auch dankbar und manchmal gnädig, immer aber möglichst kongruent. Sagen Sie also was sie denken und handeln Sie so, wie sie es sagen. Aber beobachten Sie vorher, was sie denken und prüfen Sie, ob es hilfreich ist.
4. Seien Sie positiv, aber reden Sie traurige Tatsachen nicht schön.
5. Seien und handeln Sie verantwortlich.
6. Holen Sie sich Hilfe, wenn es schwierig wird.
7. Reden Sie mit Ihren Kollegen und vertrauten Personen über ihr Erleben.
8. Beachten Sie dabei jedoch die Verschwiegenheitsverpflichtung indem Sie gegenüber Außenstehenden keine Namen nennen (siehe Teil 4 des Skriptes).
9. Nehmen Sie die Anliegen der Menschen ernst und hören Sie so zu, wie wir es geübt haben. Bestärken Sie aber nicht irrealer Fehleinschätzungen (beispielsweise in den Themenbereichen Krankheit, Einsamkeit, Vernachlässigung, Schuld, Bedrohung, Scham).

Und: Niemand ist perfekt. Der Weg ist das Ziel.

Ende Teil 4