

Morgähhh...n



Personenzentrierte Kommunikation

CARL R. ROGERS



„Keiner weiß besser, was ihm gut tut und für ihn notwendig ist, als der Betroffene selbst.

Wir können einander also nicht beibringen, was für uns gut ist.

Nicht mit noch so ausgeklügelten Techniken.

Aber wir können einander dabei unterstützen, es selbst herauszufinden.“

Der Ansatz

Der Ansatz geht also davon aus, daß jeder Mensch die Fähigkeit und die Tendenz besitzt, sich konstruktiv, also zum für ihn Positiven hin, zu entwickeln, um selbstverantwortlich seine Probleme zu lösen – sich also selbst zu verwirklichen.

Die Voraussetzung

Voraussetzung dafür ist aber auch, daß die Person in Beziehungen tritt, in denen es ihr ermöglicht wird, sich so zu zeigen und so zu sein, wie sie in Wahrheit ist.

Dabei wird sie immer mehr von ihren vorhanden Möglichkeiten, Fähigkeiten und Ressourcen (Hilfsmitteln) entdecken und diese auch verstehen, zu nutzen.

Bedingungslose positive Zuwendung

„Wenn die Pflegekraft eine positive, akzeptierende Einstellung gegenüber dem erlebt, was der Patient in diesem Augenblick ist, dann wird es mit größerer Wahrscheinlichkeit zu therapeutischer Bewegung oder Veränderung kommen.“

Die Pflegekraft ist gewillt, den Patienten sein jeweiliges momentanes Gefühl ausleben zu lassen – Verwirrung, Groll, Furcht, Zorn, Mut, Liebe und Stolz

Das bedeutet nicht.....



Dies bedeutet nicht, daß die Pflegekraft diesen Gefühlen unbedingt zustimmen muß.

Es bedeutet aber, daß sie seinen Gegenüber ohne Wertung und Vorurteil annimmt, wie er in diesem Moment ist



Erreichen kann man diese positive Wertschätzung nur, indem man den Gegenüber als eigenständigen Menschen respektiert, mitsamt seiner Gefühlswelt und den daraus resultierenden Handlungen.

Man versucht demzufolge auch nicht, dem Gegenüber eigene Werte, Meinungen und Empfehlungen aufzuzwingen – auch wenn diese auf den ersten Blick gut gemeinte Ratschläge zu sein scheinen.

Einzigartigkeit der Person

Wichtig ist nämlich, daß sich die Pflegekraft immer wieder verdeutlicht, daß sie einer Person in seiner ganzen Einzigartigkeit, einem Individuum gegenüber sitzt.

Dieses Individuum ist, genau wie die Pflegekraft selbst, zuallererst ein Mensch.

Er setzt sich u. a. zusammen aus eigenen Gefühlen, eigenen Problemen, eigenen angelernten Schablonen und eigenen Verhaltensweisen und -mustern.

Die Überzeugung

Carl Rogers ist davon überzeugt, dass jeder Mensch die Fähigkeit besitzt, sich zu verändern, in seiner Persönlichkeit zu wachsen und seine Probleme selbst zu lösen.



Bei der personenzentrierten Kommunikation geht es nicht darum, dem Gegenüber Ratschläge zu geben, sondern darum ihn durch Denkanstöße in die „richtige“ Richtung zu lenken.

Mit diesem Grundgedanken ermöglicht er dem Patienten seine Fähigkeiten und Ressourcen zu entdecken (Hilfe zur Selbsthilfe)



Voraussetzung hierfür ist eine vertrauensvolle Beziehung zwischen der Pflegekraft und dem Patienten.

Vertrauen entsteht in einer Beziehung von Person zu Person, von Mensch zu Mensch.

In der Beziehung zwischen Pflegekraft und Patient ist die Pflegekraft ein echter Begleiter, der eine sichere und wertschätzende Atmosphäre voller Wärme und Anteilnahme schafft.



Die Pflegekraft nimmt den Patienten so an wie er ist, was dazu führt, dass der Patient spürt, dass er ohne Bedingung akzeptiert wird und sich völlig frei und offen geben kann.



Pflegekräfte sind keine Gesprächstherapeuten

Allerdings gibt es eine Menge Parallelen zum Gesprächstherapeuten.....

- 
- Pflegekräfte unterstützen Menschen in schwierigen Lebenssituationen
 - Pflegekräfte unterstützen Menschen bei der Bewältigung konkreter Probleme
 - Pflegekräfte beraten und begleiten Menschen in Veränderungsprozessen
 - In der Pflege steht der Mensch im Mittelpunkt
 - Pflegenden orientieren sich an den Ressourcen der hilfe- und pflegebedürftigen Menschen z.B. Hoffnung, Sinn, Freude, Humor, Kreativität, Hilfsmittelnutzung.....

3 Grundhaltungen nach Rogers

- Empathie
- Akzeptanz
- Kongruenz

Empathie

Sich in den Gesprächspartner hineinversetzen

Ich bin Gast in der Erlebniswelt des Anderen. Ich schaue und höre mich um, bin aufmerksam.

Ich erkunde im Gespräch die Bedürfnisse und die Bedeutung der Emotionen meines Gegenübers.

Ich bin interessiert und ein vertrauensvoller Begleiter für den anderen.

Akzeptanz

Den Gesprächspartner in seinem Sein akzeptieren

Ich lerne meinen Gesprächspartner zu schätzen „wie er jetzt ist“. Und lasse ihn wie er ist.

Im Inneren bleibe ich zugewandt, auch wenn ich anderer Meinung bin.

Das Erleben und die Sichtweise des anderen stehen im Mittelpunkt des Gespräches.

Kongruenz

Ich stehe zu mir und bin authentisch

Ich lerne und erlaube mir im Gespräch „ich zu sein“. Ich lege keine Maske an und verstelle mich nicht.

Ich bin echt mit mir, echt in der Situation und echt mit meinem Gesprächspartner

Gerade alte und kranke Menschen haben eine sehr gute Wahrnehmung für „Echtheit“

Aktives zuhören

Beim Aktiven Zuhören spiegelt der Zuhörer dem Gesprächspartner sowohl sachliche als auch emotionale Aspekte seines Redebeitrags zurück.

Insbesondere bei schwierigen und emotionalen Themen baut diese Form der Gesprächsführung gegenseitiges Vertrauen auf und verbessert so die Kommunikation.

Mit Aktivem Zuhören ist es zudem möglich, eine Verhaltensänderung des Gesprächspartners anzustoßen.

Einsatzmöglichkeiten

- Grundsätzlich bei allen Zweier-Gesprächen, vor allem dann, wenn Angelegenheiten mit hoher Priorität behandelt werden
- Besprechung kritischer Punkte mit Teammitgliedern
- Verhandlungen, insbesondere dann, wenn diese ins Stocken geraten
- Mitarbeitergespräche, insbesondere dann, wenn eine Verhaltensänderung beim Mitarbeiter erreicht werden soll
- Beratungs- und Coaching-Gespräche, insbesondere dann, wenn Kommunikationsschwierigkeiten oder Konflikte bearbeitet werden
- Im Rahmen von Kommunikations- und Verhaltenstrainings

Vorteile

Aktives Zuhören vermeidet Missverständnisse, da der Gesprächspartner sofort ein Feedback zu seinem Redebeitrag erhält.

Aktives Zuhören erhöht die Empathie für den Gesprächspartner und erleichtert es dadurch, den anderen zu verstehen.

Gesprächsergebnisse werden nachhaltiger, da eine höhere Verbindlichkeit entsteht.

Aktives Zuhören baut einen intensiven Kontakt mit dem Gesprächspartner auf und steigert dadurch die Effizienz der Kommunikation.

Grenzen, Risiken, Nachteile

Aktives Zuhören ritualisiert und verlangsamt Gespräche.

Es sollte deshalb nicht mechanisch in jedem Gespräch eingesetzt werden, sondern nur dann, wenn der Gesprächsverlauf damit verbessert wird.

Es sollte nicht dazu verwendet werden, den Gesprächspartner zu therapieren.

Es sollte nicht zur Manipulation z.B. von Mitarbeitern und Patienten eingesetzt werden, weil dies langfristig das Vertrauen zum Gesprächspartner gefährdet.

Voraussetzungen



Wichtig für das Aktive Zuhören ist Ihre Einstellung zum Gesprächspartner.
Diese sollte durch die folgend beschriebene Haltung geprägt sein.....

Humanistisches Weltbild

Unterstützen Sie die Selbstverwirklichungstendenz ihres Gesprächspartners. Vermitteln Sie ihm, dass er in dem Gespräch neue Erfahrungen machen und persönliche Veränderungen einleiten kann.

Wertschätzung

Geben Sie Ihrem Gesprächspartner verbal und nonverbal zu verstehen, dass Sie Interesse und Verständnis für das von ihm Gesagte haben.

Empathie

Versuchen Sie, sich emotional in die Lage des Gesprächspartners zu versetzen. Dadurch fühlt sich der Gesprächspartner verstanden und öffnet sich im Gespräch.

Das Zuhörermodell nach Rogers

Wahrnehmen

Sie nehmen die Äußerungen Ihres Gesprächspartners in ihrer Gesamtheit wahr. Sie konzentrieren sich nicht nur auf die Sachaussage des Gesprächspartners, sondern nehmen auch seine Körperhaltung, Mimik und Gestik wahr.

Interpretieren

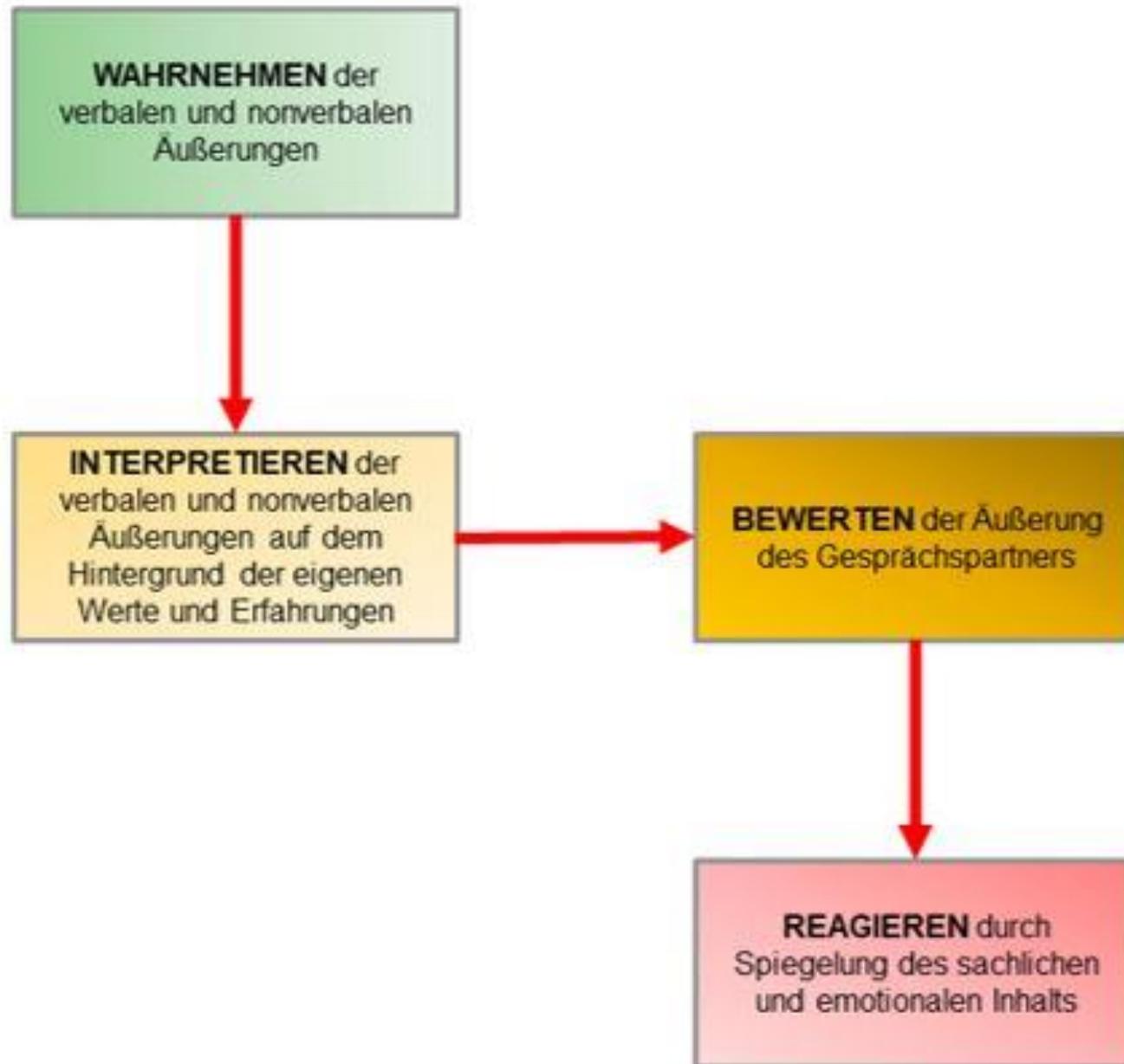
Sie deuten die Aussagen ihres Gesprächspartners auf dem Hintergrund ihrer eigenen Werte und Erfahrungen.

Bewerten

Die sachlichen und emotionalen Anteile des Redebeitrags ihres Gesprächspartners werden von Ihnen aufgrund der eigenen sowie der gesellschaftlichen Wertvorstellungen angenommen oder abgelehnt und Sie entscheiden, welche inhaltlichen und emotionalen Aspekte des Redebeitrags Sie ihm spiegeln.

Reagieren

Ihre Reaktion auf den Redebeitrag ihres Gesprächspartners wird auch als "Spiegeln" bezeichnet und ist die Wiedergabe des Gesagten in angemessener Form. Dabei stellen Sie die Punkte in den Vordergrund, die aus Ihrer Sicht für den weiteren Gesprächsverlauf wichtig sind.



Aktives Zuhören

Aktives Zuhören meint eine offene, respektvolle und empathische Einstellung gegenüber dem Gesprächspartner, sowie dem Gesprächsinhalt.

- 
- ▶ Aktives Zuhören – als essentielles Tool der Kommunikation – macht es sich zur Aufgabe, den Gesprächspartner besser zu verstehen und gilt somit als wichtigste Disziplin der Gesprächsführung.
 - ▶ Es geht vor allem darum, seinem gegenüber aufmerksam zuzuhören, ihm zuzustimmen und gegebenenfalls Fragen zu stellen.

Elemente des „Aktiven Zuhörens“

Der Begründer der Gesprächstherapie in der medizinischen Psychologie, Carl Ransom Rogers, sieht drei Elemente als Basis für „Aktives Zuhören“:

- > Eine empathische und offene Grundhaltung
- > Das Auftreten des Gesprächspartners sollte authentisch und ähnlich sein.
- > Entgegenbringen von Akzeptanz und positiver Beachtung

Vorteile des „Aktiven Zuhörens“

- ▶ Die Gesprächspartner können besser aufeinander eingehen.
- ▶ Aktives Zuhören bildet die sinnvolle Argumentationsbasis für den weiteren Gesprächsverlauf.
- ▶ Missverständnisse werden seltener
- ▶ Aufbau einer Vertrauensebene

Ziele des „Aktiven Zuhörens“

- ▶ Schaffen einer guten Atmosphäre
- ▶ Die Denkweise seines Gegenübers verstehen
- ▶ Sich auf den Gesprächspartner einlassen
- ▶ Sich gefühlsmäßig übereinstimmen
- ▶ Sein Gegenüber zu einer Handlung animieren
- ▶ Die Meinung und Motive des Gesprächspartner verstehen und dieses auch respektieren
- ▶ Wichtige Punkte, sowie Gedanken des Gesprächspartners zu wiederholen



Man unterscheidet zwischen verbalen und nonverbalen
Mitteln, die man einsetzen kann, um seinem Gesprächspartner
zu signalisieren, dass man ihm aktiv zuhört.



Verbale Mittel

- ▶ „Ja“, „Ich verstehe“ u.dlg. signalisieren ein Zustimmung.
- ▶ „Könntest du mir das bitte noch einmal etwas genauer erklären?! – signalisiert ein Nachfragen.
- ▶ Zurückhaltung der eigenen Meinung Seinen Gesprächspartner nicht unterbrechen, ihn ausreden lassen

Nonverbale Mittel

- ▶ Blickkontakt halten
- ▶ Eventuell Notizen machen
- ▶ Ein Nicken
- ▶ Augen offen halten