

Grundlagen der Kommunikation (Gesprächsführung)

Wir kommunizieren immer:



...mit Sprache, Tönen, Gesten, mit äusseren und inneren Haltungen – sogar mit unseren Gedanken.

Was wird hier geredet?

Welche Botschaften werden gesendet?



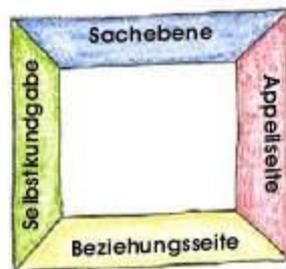
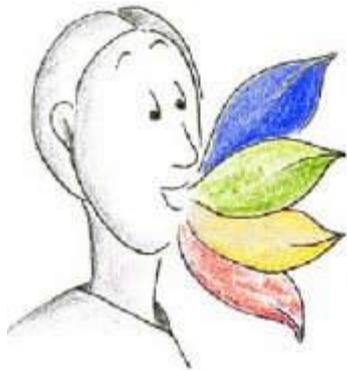
Die vier Ebenen der Kommunikation

Jede (verbale) Kommunikation hat vier Ebenen – auf beiden Seiten:

vier Schnäbel

und

vier Ohren



Es sind **IMMER** alle vier Ebenen aktiv – nur nicht immer gleich stark – ob wir wollen oder nicht...



Das „Vier-Ohren-Modell“ wurde bereits in den frühen 80-er Jahren von Prof. Dr. Friedemann Schulz von Thun entwickelt. Gut verständliche Bücher von ihm: Miteinander reden 1-3.

Offene Geheimnisse für gelingende Kommunikation

Ich weiss mit Bestimmtheit:

- Meine Wahrnehmung ist **SELEKTIV**
- Meine Wahrnehmung ist **SUBJEKTIV**
- Meine Wahrnehmung ist **RELATIV**

Das gilt für meine Beobachtungen, für mein Empfinden und auch für meine Wahrheitskonstruktion.

Die Kunst des Nicht-Wissens:

- Ich weiss um meine Wahrnehmung – und ich weiss, dass DU etwas anderes wahrnimmst.
- Ich möchte verstehen, wie du „das siehst“.
- Ich möchte verstehen, was DU mir sagen möchtest...

Ich halte mich mit meiner Meinung und meinen Interpretationen zurück.

Aktives Zuhören:

- Habe ich dich richtig verstanden? Ich wiederhole mit meinen eigenen Worten, was ich verstanden habe.
- Meinst du das oder das? Ich stelle Verständnisfragen – ohne Interpretation...
- Habe ich dich SO richtig verstanden? Ich versuche, mit eigenen Worten das Gehörte zu umschreiben...

DU bestätigst mir die Stimmigkeit meines Verstehens, meiner Umschreibung.

ICH-Botschaften:

- Ich denke, ...
- Ich fühle mich ...
- Ich habe den Eindruck, ...
- ABER nicht: Ich denke, DU bist...

Ich stehe zu mir und meinen Wahrnehmungen und Empfindungen – und gehe achtsam damit um.

Die Suche nach den guten Gründen:

Das ist wie Gold Schürfen

Menschliche Geheimnisse:

Bedürfnisse und Gefühle (Emotionen)

Tiere sind von Instinkten geleitet. Menschen „funktionieren“ anders. Bei uns Menschen spielen Gefühle eine entscheidende Rolle. Gefühle zeigen uns etwas, was dahinter steckt: Bedürfnisse.

Gefühle können wir nicht denken; Bedürfnisse schon gar nicht. Gefühle zeigen sich aber körperlich: als sogenannte **somatische Marker** (Körpersignale).

Wir kennen viele Ausdrücke dazu in unserer Umgangssprache: Bauchgefühl, Schmetterlinge im Bauch, den Hals zuschnüren, Einen Stein oder Kloss im Bauch...

Das sind Emotionen, die auf Bedürfnisse verweisen.

Bedürfnispyramide nach Maslow



Einem kleinen Kind gestehen wir Bedürfnisse zu!

Und Menschen mit Behinderung...?

Und uns selber...?

Wer entscheidet mit welchem Recht, was GUT ist?

Das Ziel (jeder sozialpädagogischen Arbeit) ist

- Lebensqualität fördern
 - Wohlbefinden anstreben
 - Zufriedenheit ermöglichen
- Das bedeutet **Bedürfnisse ernst nehmen**

Triple Kompliment (Kompetenzen)

Über eigene Erfolge berichten und Komplimente erfahren

Übungsablauf

1. Jede Teilnehmerin, jeder Teilnehmer überlegt sich ein **persönliches Erfolgserlebnis** aus dem beruflichen oder privaten Alltag. Das war **ein wirklich gutes Gespräch...**
2. Eine Person beginnt und erzählt. Die anderen Teilnehmenden hören ohne Kommentar zu.
 - Am Schluss dürfen allfällige Verständnisfragen gestellt werden.
 - Bitte keine Diskussion führen!
3. Danach bleibt die Erzählerin / der Erzähler still und hört zu.
4. Die anderen Teilnehmenden tauschen sich aus:
 1. Woww, das macht einen starken Eindruck.
 2. Das ist nicht einfach alltäglich, dazu braucht es eine Erklärung.
 3. Diese Erklärung wollen wir ergründen: welche Fähigkeiten, Fertigkeiten und Ressourcen.

➔ Das ist „positiver Tratsch“...

Wiederholung:

Dieses Vorgehen wird reihum bei allen Gruppenmitgliedern angewandt.

Zeitraumen:

Je Person max. 5 Min., total 15 Min.

Feedback – Futter für das Gehirn

Die entscheidende Frage: Womit wollen wir unsere Gehirne füttern? Eine neurobiologische Betrachtung

Variante A: Positives Feedback

Varianten	Inhaltsaspekt	Wirkung	Potential
A 1	Rückmeldung, die Erwartung bestätigt	Verstärkt positiv, macht Lust auf mehr	gross
A 2	Rückmeldung, die Erwartung übertrifft	Starke Botschaft, die beflügelt	sehr gross
A 3	Unerwartete positive Rückmeldung	Etwas vom Stärksten, was passieren kann	sehr gross
A 0	<i>Unehrlliche, geschönte Rückmeldung</i>	<i>Schädigt Vertrauen - gegenseitig</i>	<i>negativ</i>

Variante X: Interesse zeigen als “neutrales Feedback”

Varianten	Inhaltsaspekt	Wirkung	Potential
X 1	Fragen zum „WAS“ stellen (Inhalt)	Verstärkt positiv, macht Lust auf mehr	sehr gross
X 2	Fragen zum „WIE“ stellen (Lösung)	Löst Beziehungs-Bahnung aus	sehr gross
X 1+2	= echte Fragen stellen: Interesse zeigen	Löst Suchprozess aus, öffnet für Neues	sehr gross
X 0	<i>Unehrlliches, gespieltes Interesse</i>	<i>Schädigt Vertrauen - gegenseitig</i>	<i>negativ</i>

Variante B: negatives, kritisches, oft auch „konstruktives“ Feedback genannt

Varianten	Inhaltsaspekt	Wirkung	Potential
B 1	Kritische, gewaltfreie Rückmeldung	Löst „neutrale“ Irritation und damit ebenfalls Suchprozess im Gehirn aus: - Mag ich sie/ihn? (Beziehung) - Mag <i>ich</i> das; könnte <i>ES</i> etwas sein für mich? (subjektive Bedeutsamkeit) - Kann ich das bewältigen? (Coping)	Bei dreimal ja: sehr gross
B 2	Negative Rückmeldung, Abwertung	Löst „negative“ Irritation aus: zunächst Blockade oder Auflehnung, dann Angst, Wut und Aggression als mögl. Reaktion	destruktiv

Feedback Erfolgsquotient nach Losada: Verhältnis 3(+) zu1

- Auf drei positive Feedback (A1-3) und/oder Interessenbekundungen (X1-2)
--> ist ein negatives als kritisch gewaltfreies Feedback sinnvoll und wichtig. Das gehört zum Leben!
- Das Verhältnis spielt eine entscheidende Rolle: 3:1 ist gut; 6:1 sehr gut; zu hoch wieder schlechter...
- Verhältnisse von 2:1 und darunter sind oft bereits kritisch für die Zusammenarbeit...

Quelle: Fredrickson, Barbara (2011): Die Macht der guten Gefühle. Frankfurt, Campus, S. 151 ff.

(Thomas Markwalder, 2014)

Empowerment

„Man kann einen Menschen nichts lehren, man kann ihm nur helfen, es in sich selbst zu entdecken.“ Dieses Zitat wird Galileo Galilei zugeschrieben (1564 - 1642, italienischer Mathematiker, Philosoph und Physiker).

Oder einfach – auf den Punkt gebracht:

Ich will selber – hilf mir!

Empowerment empfiehlt sich geradezu als Handlungsansatz und Handlungskonzept...

Was könnte das in die Praxis „übersetzt“ heissen?

Drei Stufen¹ - ganz achtsam und in kleinsten Schritten zu besteigen:

1. Einladung: Lust zulassen, Begeisterung suchen, Leidenschaft wecken
2. Mut machen: Trost aussprechen, Vertrauen schenken, Gelassenheit leben
3. Inspirieren: Möglichkeiten denken, Optionen anbieten, Vielfalt gestalten

Das könnte Empowerment im Sinne von „supportive leadership“ (unterstützendes Vorbild) heissen – basierend auf interessierter, Anteil nehmender Beziehung.

Statt Ressourcen nur „nutzen“ (verbrauchen) – Potential entdecken und entfalten: neuer Geist

Und wenn ES dann sogar gelingen sollte, empowernd zu wirken

- Dann können auch – plötzlich, unverhofft, unerwartet, ungefragt – Lebenserfahrungen sich zeigen, bemerkbar machen...
- Die zum Beispiel mit dem Etikett versehen sind
 - o Verletzung und Schmerz war gross, als ich ES schon mal wagte...
 - o „Umwelt“ hat auf meine Entscheidungen, meine Autonomie gar nicht gewartet und diese schon gar nicht geschätzt...
- Das heisst: es kann Verletzlichkeit, Verletztheit (nicht verarbeitete Verletzungen) hervortreten
- Oder Trauer über das, was geschehen ist, was getan, angerichtet wurde
- Oder Trauer über das, was nicht geschehen ist, was unterlassen oder verdrängt wurde

Empowerment birgt Riesen-Chancen

Mit Empowerment gilt es sehr achtsam umzugehen...

Ich gehe davon aus:

Menschen wollen – Menschen mit Behinderungen auch. Oft glauben sie es aber nicht mehr.

¹ In Anlehnung an Hüther

Gesund bleiben durch Möchten und Wollen

Wie Sprachmuster unser Lernen und unser Wohlbefinden beeinflussen

31.05.2010

Das „Müssen“ und das „Sollen“ sind ungesund. Sie steigern den Blutdruck, verkrampfen die Muskeln und lassen die Blutfettwerte steigen. Das „Dürfen“ und das „Wollen“ hingegen tun dem Körper gut: Die Muskulatur entspannt sich, der Blutdruck sinkt und das klare Denken wird leichter.

Sechs Modalverben kennt die deutsche Sprache: eher fremdbestimmende wie „müssen“ und „sollen“, selbstbestimmte wie „möchten“ und „wollen“ und schließlich „dürfen“ und „können“, die zwischen beiden Polen stehen. Wer noch zwischen mögen und möchten unterscheidet, kommt auf sieben. Jeder verwendet diese Modalverben hundertfach im Alltag – meistens, ohne über die Auswirkungen nachzudenken. Das könnte ein Fehler sein, sagt Jens Fleischhut, Lehrbeauftragter für Neuropädagogik am Institut für Erziehungswissenschaft und Psychologie der Freien Universität Berlin.

In einem mehrjährigen Forschungsprojekt ist er der Frage nachgegangen, wie sich das unbewusste Aktivieren von Gefühlen durch Sprachmuster zur Entwicklungs- und Lernförderung nutzen lässt – und zur Gesundheitsförderung.

Seine zentrale Frage lautete: Gibt es spezielle Sprachmuster, die die Entwicklung hemmen, das Lernen stören und sogar die Gesundheit beeinträchtigen?

„Das Projekt ist erst durch die stürmische Entwicklung der Neurobiologie möglich geworden“, sagt Fleischhut. Denn durch neue bildgebende Verfahren lasse sich das Gehirn beim Denken und Fühlen beobachten. So lernten die Neurologen, dass die im Gehirn eingehenden Signale – Bilder ebenso wie Töne, Gerüche oder Berührungen – gemeinsam mit den dabei entstehenden Gefühlen, der momentanen Körperhaltung und den zugleich gesprochenen Worten gespeichert werden – als ein verknüpfter Komplex. Dieser Vorgang läuft unterhalb der Bewusstseinschwelle ab, ist also willentlich nicht steuerbar.

Das Vermeiden negativer Formulierungen kann das Lernen erleichtern. Die jüngeren Erkenntnisse zeigen ohnehin, dass der Kognition – dem Verstand – keineswegs die Hoheit über die eigenen Lebensentscheidungen zukommt: **Zu 90 Prozent regeln Emotion und Intuition** – früher das „Unbewusste“ genannt – **unsere Entscheidungen, nur etwa zehn Prozent bleiben dem Verstand**. Wer einmal versucht hat, mit mehr oder weniger lieb gewonnenen Gewohnheiten wie dem Rauchen aufzuhören, nur weil er deren Schädlichkeit einsah, hat das am eigenen Körper erfahren.

Positive Sprachmusterkopplungen, darunter das bewusste Verwenden der selbstbestimmten Modalverben wie „möchten“ und „wollen“, aber auch das Vermeiden negativer Formulierungen, können helfen, solche ungesunden Muster zu durchbrechen, denn sie erleichtern das Lernen: „Die Automatismen der frühen Kindheit verkümmern, ungünstige Verknüpfungen lösen sich auf“, sagt Jens Fleischhut, der aus seinen Erkenntnissen ein „mentales, neurowissenschaftliches Kommunikationstraining“ entwickelt hat.

Der Effekt positiver Sprachmuster und ihrer körperlichen Rückkopplungen auf den Sprechenden sei „enorm“, schwärmt der Forscher. Da es sich um wirkstofflose Mechanismen handelt, gebe es quasi keine Nebenwirkungen. Der Nutzen sei dagegen groß, sowohl im persönlichen und beruflichen Bereich als auch in der Wirtschaft: Es mache nicht nur für den Kunden, sondern auch für den Angestellten einen Unterschied, ob er auf die Frage nach einem Produkt „Nein, das haben wir nicht!“ sage oder „Ja, das bestelle ich gern für Sie!“

Positive Sprachmuster würden nämlich nicht nur der Gesundheit helfen, sondern auch dem Selbstvertrauen, dem Selbstbewusstsein und dem Selbstwertgefühl. **„Den größten Effekt haben die Sprachmuster dabei auf den Sprecher selbst“**, sagt der Forscher, „doch selbst Zuhörer können gesundheitlich profitieren, wenn auch in geringerem Maße.“

Vier Jahre lang hat Jens Fleischhut recherchiert und seine Erkenntnisse zusammengetragen, als „Ein-Mann-Projekt“, wie er sagt, aber mit einem „virtuellen Team“ aus Neuropädagogen, Psycholinguisten und den führenden Neuroforschern wie Gerald Hüther, Joachim Bauer, Wolf Singer, Gerhard Roth und Manfred Spitzer. In einer zweiten Phase soll nun eine umfassende empirische Überprüfung folgen.

Die Studierenden der Freien Universität profitieren gleich doppelt von dieser Forschung: Zum einen, weil Jens Fleischhut die Ergebnisse in seine Lehre einbezieht, zum anderen, weil er sie dabei auch anwendet. Das erleichtert das Lernen.

Sven Lebert

Stand 24.01.2012

Quelle:

http://www.fu-berlin.de/presse/publikationen/tsp/2010/ts_20100827/ts_20100710_32/index.html

(letzter Zugriff: 12.05.2014)

Das System der Spiegelneuronen

Neurobiologisches Korrelat für intuitives Verstehen und Empathie

Von Joachim Bauer

Warum können Menschen intuitiv verstehen?

Neurobiologische Beobachtungen haben das Verständnis der Seele - sowohl ihrer gesunden Funktionen als auch ihrer Störungen - in den letzten Jahren entscheidend vertieft. Trotz einer beeindruckenden Ansammlung neurobiologischen Wissens blieb eine entscheidende Frage unbeantwortet: Wie ist es möglich, dass das, was ein Mensch aktuell fühlt oder was sein Handeln leitet, von anderen Menschen schnell und spontan erfasst werden kann? Wodurch stellt sich in uns, ohne dass wir dies in einem langen Reflektionsprozess "ausrechnen" müssen, ein spontanes, intuitives Wissen darüber ein, was andere Menschen um uns herum fühlen oder im Sinn haben? Warum können wir darauf verzichten, einen Menschen erst in die Röhre eines Kernspintomografen zu legen, um zu wissen, dass er guter Stimmung ist oder dass er Angst hat, dass er sich angeekelt fühlt oder rettungslos verliebt ist? Warum sind wir über die "innere Zustände" anderer Personen intuitiv informiert, auch ohne dass die Betroffenen uns darüber mündlich Auskunft gegeben haben (manchmal sind wir sogar entgegen einer anders lautenden Auskunft intuitiv richtig informiert). Warum brauchen wir nicht jedesmal eine neurobiologische Studie, um uns als Menschen gegenseitig zu verstehen, um mitfühlend und empathisch Anteil aneinander nehmen zu können?

Die Neurobiologie von intuitivem Verstehen und Empathie, diese vielleicht letzte große Frage der Hirnforschung, scheint vor ihrer Aufklärung zu stehen. Grund ist die Entdeckung der so genannten Spiegelneuronen. Spiegelneurone wurden mittlerweile in allen Zentren des Gehirns gefunden, in denen Erleben und Verhalten gesteuert wird. Entdeckt wurden sie dort, wo zielgerichtete Handlungen geplant und gesteuert werden (in der unteren prämotorischen Hirnrinde). Hier beschäftigte sich die Arbeitsgruppe von Giacomo Rizzolatti von der Universität Parma mit Zellen von Affen, die den Plan für spezifische zielgerichtete Handlungen des Tieres haben. Eine der vielen, von ihm mit feinsten Messfühlern versehenen Nervenzellen "feuerte" zum Beispiel dann - und sie feuerte *nur* dann! -, wenn der Affe mit seiner Hand nach einer auf einem Tablett liegenden Nuss griff. Was Rizzolatti 1996 an einer solchen Zelle entdeckte, war: Das handlungssteuernde Neuron feuerte nicht nur dann, wenn das Tier die Handlung selbst ausführte, sondern auch dann, wenn der Affe zusah, wenn einer der Untersucher nach der Nuss griff. Durch Kontrolleexperimente, die unter anderem sicherstellten, dass es sich hier nicht etwa um eine verirrte Nervenzelle der Sehrinde handelte, konnte Rizzolatti sichern, dass er eine Nervenzelle entdeckt hatte, die nicht nur ein spezifisches eigenes Verhalten steuerte, sondern auch dann aktiv wurde, wenn das gleiche Verhalten bei einem anderen Individuum beobachtet wurde. Nervenzellen dieser Art wurden von Rizzolatti als Spiegelzellen bezeichnet (im englischen werden sie "mirror neurons" genannt).

Dein Schmerz wird zu meinem Schmerz: Zellen für Empathie

Spiegelzellen gibt es, wie eine beachtliche Serie von Untersuchungen inzwischen zeigen konnte, nicht nur in den handlungssteuernden Netzwerken der prämotorischen Hirnrinde, und sie lassen sich überdies nicht nur beim Affen, sondern auch beim Menschen nachweisen. Wenn Menschen zuschauen, wie jemand anderes eine zielgerichtete Aktion ausführt, kommt es im Beobachter zu einer stillen Mit-Aktivierung prämotorischer Nervenzellen, jener Neurone, die in der Lage wären, die beobachtete Handlung selbst zu veranlassen. Prämotorische Handlungsneurone kodieren dabei die Gesamtsequenz einer zielgerichteten Handlung. Sie treten - als Spiegelneurone - beim Beobachten einer Handlung bereits dann in Aktion, wenn hinreichende Hinweise vorliegen, worauf eine begonnene beobachtete Aktion hinauslaufen wird. Daher vermitteln Spiegelzellen dem Beobachter einen schnellen, spontanen und vorausschauenden Eindruck davon, was das Ergebnis einer beobachteten Handlung sein wird. Spiegelneurone fahren im miterlebenden Beobachter also nicht nur ein stilles inneres Simulationsprogramm, sondern sie informieren ihn auch über den - aufgrund bisheriger Erfahrungen - wahrscheinlichen Ausgang einer Handlungssequenz. Spiegelzellen vermitteln uns somit das, was wir meinen, wenn wir sagen, dass wir das Handeln eines anderen Menschen - intuitiv und ohne langes Nachdenken - verstehen. Spiegelzellen ermöglichen intuitives Verstehen jedoch nicht nur dann, wenn es um Handlungen geht.

Am eigenen Körper erlebter Schmerz kommt dadurch in unser Bewusstsein, dass im Gehirn Schmerz verarbeitende Zentren - die so genannte "Schmerzmatrix" - aktiviert werden, darunter die Insula ("Körperkarte der inneren Organe") und das oberste affektive Zentrum im vorderen Teil der Gürtelwindung (Anteriorer Cingulärer Cortex, ACC). Auch Zentren der zentralen Schmerzverarbeitung besitzen, wie als erster William Hutchison und kürzlich nochmals Tanja Singer zeigen konnten, Spiegelzellen. Sie feuern nicht nur dann, wenn Schmerz am eigenen Körper erlebt wird, sondern auch dann, wenn wir "nur" beobachten, wie einem anderen Menschen Schmerz zugefügt wird. Was sich hier zeigte, war nicht mehr und nicht weniger als: Wir besitzen Nervenzellen für Empathie und Mitgefühl. Am Beispiel des beobachteten Schmerzes wird eine weitere, wichtige Eigenschaft der Spiegelzellen deutlich: Sie ermöglichen uns nicht nur, das Erleben oder Verhalten eines anderen Menschen zu verstehen, sondern sie haben darüber hinaus eine Tendenz, im Beobachter das wirksam werden zu lassen, was er sieht. Zusehen zu müssen, wie sich jemand anderes aus Versehen einen größeren Holz-Spreißel unter den Fingernagel gestoßen hat, kommt einem Gefühl nahe, welches sich auch dann eingestellt hätte, wenn wir selbst der Unglücksrabe gewesen wären.

Spiegelneurone: Die "Eintrittskarte" des Kindes in die Welt

Spiegelneurone begünstigen eine – meist unbewusste beziehungsweise spontane – Imitationstendenz. Beim Kleinkind zeigt sich diese Tendenz noch ganz ungebremst. Dass wir bereits bei der Geburt einen "Start-Kit", also eine Grundausstattung von Spiegelzellen haben, ergibt sich aus bereits vor Jahren durchgeführten Untersuchungen von Andrew Meltzoff sowie von Mechthild Papousek. Sie konnten zeigen, dass Säuglinge bereits kurz nach der Geburt in der Lage sind, bestimmte ihnen gezeigte Gesichtsausdrücke zu imitieren. Diese Beobachtungen lassen den Kern dessen sichtbar werden, was Spiegelneurone bedeuten: Sie sind das neuronale Format für eine frühe, basale Form

der Kommunikation und wechselseitigen sozialen Einstimmung, ohne die es nicht nur für Säuglinge keinen Zugang zur Welt, sondern auch später kein intuitives Gefühl der zwischenmenschlichen Verbundenheit geben könnte. Die Tendenz, gesehenes Verhalten zu imitieren, bleibt auch im Erwachsenenalter erhalten, wenn auch in weniger auffälliger Art und Weise. Erwachsene zeigen, dies lässt sich in Studien nachweisen, eine unbewusste Tendenz, Gesichtszüge, Stimmungen und Körperhaltungen ihres Gegenübers zu imitieren. Spiegelneurone sind es auch, die den Effekt vermitteln, dass wir Aufgaben besser ausführen können, wenn wir beobachten können, wie sie ausgeführt werden. Eine jüngst unter Beteiligung der Düsseldorfer Neurobiologen Zilles und Freund vorgelegte Studie zeigt: Spiegelneurone sind die neurobiologische Basis für das Lernen am Modell.

"Use it or lose it": Spiegelzellen müssen "eingefahren" werden

Das bei Geburt vorhandene, zur genetischen Grundausstattung gehörende "Start-Kit" an Spiegelneuronen bedeutet keinesfalls, dass wir über eine angeborene Fähigkeit zur Empathie verfügen. Es ist davon auszugehen, dass die neurobiologische Grundregel, dass neuronale Schaltkreise benützt werden müssen, um in Funktion bleiben zu können ("use it or lose it"), auch im Falle der Spiegelzellen Gültigkeit hat. Hinzu kommt: Angst auslösende Stimuli und Stress bringen die Spiegelzellen zum Verstummen. Dies bedeutet, dass Säuglinge und Kleinkinder empathische Anteilnahme und Zuwendung erleben müssen, um ihre Spiegelsysteme entwickeln zu können. Die zurück gespiegelten Resonanzen, die das Kind von seinen Bezugspersonen erlebt, sind jedoch nicht nur ein "Trainingsprogramm" und haben insofern nicht nur Einfluss auf die Entwicklung der Empathiefähigkeit des Kindes. "Being mirrored involves a message about oneself" bedeutet: Die Summe der Resonanzen, die das Kind von seinen Bezugspersonen erhält, leisten einen beachtlichen Beitrag zur Selbst- und Identitätsbildung des Kindes.

Spiegelungsvorgänge in der Psychotherapie

Die Fähigkeit, die Empfindungen, Motive und Absichten anderer Menschen intuitiv verstehen zu können, wird als die Fähigkeit zur "Theory of Mind", abgekürzt TOM, bezeichnet. Emotionale Resonanzvorgänge sind ein zentrales Thema in der Psychotherapie, und zwar in zweifacher Hinsicht. Zum einen sind sie Gegenstand der Therapie, zum anderen kommen sie von Therapeutenseite als Arbeitsmethode ins Spiel. Probleme im Umgang mit Gefühlen gehören zu den wichtigsten Motiven, warum Patienten psychotherapeutischen Rat suchen. Mit Blick auf die Spiegelungsfähigkeit kann das Problem eines Patienten in einem "Zu wenig", in einem "Zu viel" oder in einer unausgewogenen Balance der emotionalen Spiegelungsfähigkeit liegen. Menschen mit einem Defizit bei Einfühlung und intuitiver Wahrnehmung tun sich nicht nur beim Erspüren der Gefühle anderer, sondern auch im Verhältnis zur eigenen Emotionalität schwer. Bei einem Teil dieser Patienten können sich seelische Spannungen nur in körperlichen, psychosomatischen Beschwerden äußern. Andere Patienten gehen heftige und extrem intensive, spiegelnde emotionale Verbindungen ein, erleben dann aber - in einer für sie nicht beeinflussbaren Weise -, dass ihre Beziehungen keinen Bestand haben und gleichsam "abstürzen". Wiederum andere Patienten berichten, dass sie sich regelmäßig in Beziehungen wiederfinden, in denen das Sich-in-den-anderen-Einfühlen nur von ihnen, nicht aber vom Partner geleistet wird. In solchen Beziehungen ist die Aufgabe, die Bedürfnisse des jeweils anderen Partners zu

erfühlen und sich darauf einzustimmen, unbalanciert verteilt: Einer der beiden Partner ist in der emotionalen Geberposition, ohne selbst etwas für sich zu empfangen.

Die Frage einer angemessenen und gut balancierten emotionalen Resonanzfähigkeit stellt sich jedoch nicht nur für den Patienten. Psychotherapeutinnen und -therapeuten können dem Patienten nur dann wirklich hilfreich sein, wenn sie über eine hinreichende intuitive Wahrnehmung verfügen, mit der sie die innere Situation der Patientin beziehungsweise des Patienten "lesen" können. Die vom Patienten im Therapeuten ausgelöste innere Resonanz (die sogenannte "Gegenübertragung") lässt den Therapeuten spüren, was den Patienten bewegt und welche Wünsche, Ängste oder sonstigen Gefühle ihn beseelen. Die im Therapeuten ausgelöste Spiegelung geht über diese - als "konkordant" zu bezeichnende - Einfühlungsarbeit ("konkordante Gegenübertragung") jedoch hinaus. Der Therapeut spürt - und auch hier dürften die Spiegelsysteme eine entscheidende Rolle spielen - auch ein Stück dessen, was der Patient selbst manchmal noch nicht fühlen kann (ich würde dies als "ergänzende Gegenübertragung" bezeichnen), weil zum Beispiel Ängste, Verbote oder traumatische Erfahrungen dies unmöglich gemacht haben. Auf Seiten des Therapeuten kommt in jeder Psychotherapie sowohl das komplementäre als auch das "ergänzende" Einfühlungsvermögen ins Spiel. Im Therapeuten kommt es im Verlauf einer Therapie also zu einer parallelen Wahrnehmung der Gefühle des Patienten und der eigenen Gefühle. Dies macht deutlich, warum es von überragender Bedeutung ist, dass Therapeuten während ihrer Ausbildung - im Rahmen einer Selbsterfahrungstherapie - ihre eigenen Gefühle "in Ordnung" gebracht haben. (Die Selbsterfahrung wird bei der Psychotherapeuten-ausbildung in neuerer Zeit zunehmend vernachlässigt. Ausnahmen bilden hier lediglich die psychodynamischen und psychoanalytischen Ausbildungsgänge).

Spiegelzellen in vielen Lebenslagen: Vom Flirt bis zum philosophischen Disput

Durch Spiegelneurone vermittelte Kommunikationsprozesse spielen in zahlreichen weiteren Bereichen eine bedeutende Rolle, unter anderem in der Medizin (Arzt-Patienten-Beziehung), in der Kinderpsychologie (das Problem des Autismus), in der Pädagogik (Elter-Kinder-Beziehung, Lernen am Modell, Einfluss des Medienkonsums) und in der Schulerziehung (Lehrer-Schüler-Beziehung, Handlungs- und erfahrungsbasiertes Lernen). Auf diese durchweg bedeutsamen Aspekte kann hier nicht eingegangen werden, auch nicht auf die bedeutende Rolle, welche die Spiegelneurone beim Flirt und bei der Liebe spielen. Ihr Interesse an den Spiegelneuronen hat neuerdings sogar die Philosophie entdeckt, da diese Zellen die neurobiologische Bestätigung dessen sind, was einige Vertreter der Philosophie schon länger vermutet haben: dass intuitive Verstehensprozesse auf der Basis einer inneren Simulation des verstehenden Menschen ablaufen. Es scheint, dass sie damit Recht behalten haben.

Quelle:

http://www.google.ch/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=15&ved=0CFgQFjAEOAo&url=http%3A%2F%2Fpeteritin.files.wordpress.com%2F2008%2F09%2Fjoachim-bauer-spiegelneuronen.doc&ei=uOBxU-CjMaiN7Qb_24GYDQ&usg=AFQjCNE0nUiX9NQmnovqd6yaEJledq3Eew&bvm=bv.66330100,d.ZGU&cad=rjt
(letzter Zugriff: 12.05.2014)

4-Schritte-Modell: Prozess in heiklen Prozess-Situationen/in Dilemmata

Bearbeitungsschritt / Prozess-Ebene	Wichtige Aspekte zu den Schritten stichwortartig festhalten
<p>1. Phänomenologische Ebene: Sacherinnerung klären Situationsanalyse aus mehreren Perspektiven</p> <p>Informationen und „TAT-Sachen“ zusammen-tragen und Problemstellung umfassend klären (beschreiben, ev. visualisieren) Phänomene möglichst wertfrei und überparteilich auflisten...und auf den Punkt bringen</p> <p>→ Was ist „Sache“?</p>	
<p>2. Emotionale Ebene: Gefühle wahrnehmen Gefühle und ihre Äusserung bzw. ihre Ausdrucksformen klären (beschreiben) und ernst nehmen</p> <p>...bei allen anwesenden Beteiligten</p> <p>→ Gefühlsäusserungen aufnehmen</p>	
<p>3. Bedürfnis- und Werte-Ebene: Bedürfnisse und Werte klären Bedürfnisse und Werthaltungen sind eng miteinander vernetzt. Individ. Erfahrungen spielen wichtige Rolle. Alle Bedürfnisse sind gleich-wertig. ...aber die persönlichen Bedürfnisse der Leitung müssen an anderer Stelle aufgenommen werden...</p> <p>→ Bedürfnis- und Werteklä rung</p>	
<p>4. Lösungs-Optionen-Ebene: Zielrichtung klären Visionen entwickeln; mehrere Optionen denken... Affektbilanz und normativen Gehalt berücksichtigen</p> <p>→ Spiel-Raum gestalten</p>	

4-Schritte-Prozess-Modell in Dilemmasituationen (Thomas Markwalder 2013; in Anlehnung an Prozessmodelle von M.B. Rosenberg: GfK, R. Ballreich: U-Prozess der Mediation, P. A. Schmid: EPOS und M. Storch: ZRM)

4-Schritte-Modell: Prozess in heiklen Situationen (Beobachtungsposition)

Mögliche Fragen, Informationen und Anregungen zur Klärung der einzelnen Prozessschritte
<ul style="list-style-type: none"> • Was ist Sache? Was ist/sind Auslöser? ...aber nicht: Was ist die „Ursache“! • Welche Phänomene zeigen sich? • Klärungsansatz auf der Sachebene <ul style="list-style-type: none"> - möglichst wertfrei (unterschiedliche Wahrnehmungen dabei benennen): - Was gibt es an TAT-Sachen (Handlungen, Verhalten, explizite Erwartungen)? - Wer ist wie betroffen, wer wie involviert? --> Eine Visualisierung ist oft sehr hilfreich. • Als Produkt der Auseinandersetzung mit der ersten, der phänomenologischen Ebene: <ul style="list-style-type: none"> - Fakten, Tatsachen je einzeln auf Moderationskarte festhalten - ... als gemeinsam akzeptierte Beschreibung von Phänomenen... • Ziel: Möglichst differenzierte „sachliche“ Formulierung, mit der sich alle direkt Betroffenen einverstanden erklären können.
<ul style="list-style-type: none"> • Emotionen (bzw. ihre Äusserung und Gefühlswahrnehmung) der beteiligten (anwesenden!) Personen ernst nehmen bedeutet, diese als „echt und wahr“ zu akzeptieren ... ohne diese dabei auch gut zu heissen. • Gefühle zeigen sich als Körpersignale und „Körperausbrüche“, als intuitives Verhalten. Somatische Marker sind wertvolle Signale, die es subtil zu erkennen gilt. • Gefühle und ihre Ausdrucksformen weisen auf individuelle Kausalitätskonstruktionen hin. • Daraus folgt: Menschen haben „gute Gründe“ für ihr Verhalten (siehe auch 3. Bedürfnisse). • Die Intensität der Gefühlsäusserung lässt bedingt Rückschlüsse auf ihre individuelle Bedeutsamkeit zu.
<ul style="list-style-type: none"> • Hinter jedem Gefühl steckt ein Bedürfnis. Bedürfnisse zeigen sich durch Gefühle bzw. durch Körpersignale. <ul style="list-style-type: none"> - Bedürfnisse können oft nur hypothetisch, approximativ sprachlich erfasst werden. Könnte es sein, dass...? • Bedürfnisse haben drei Quellen: <ul style="list-style-type: none"> - Sie sind einerseits für das Überleben wichtig, sie sind quasi als Anlage in jedem Menschen da: Was brauche ich? - Bedürfnisse erwachsen aber auch aus Erfahrungen: Was möchte ich? Was tut mir gut? Was will ich vermeiden? • Bedürfnisse suchen sich immer einen Weg, wie sie Erfüllung, Befriedigung finden – früher oder später... • Jede Hierarchisierung oder Konkurrenz der Bedürfnisse ist heikel. Bedürfnisse sind! • Eine Verletzung von Bedürfnissen löst negative Gefühle und entsprechendes Verhalten aus. Die Interdependenz zwischen Bedürfnissen und Verhalten/Handlung ist evident.
<ul style="list-style-type: none"> • Es gibt nie nur eine Lösung: Was alles könnte helfen? ...als bedürfnisgerechte Leitfrage. • Mögliche Lösungen als Optionen denken. <ul style="list-style-type: none"> - Mindestens drei Optionen eröffnen Spielraum für alle Beteiligten. - SPIEL-RAUM als Vision gestalten: Spiel macht Lust; Raum gibt Luft ... • Bei Entscheiden gilt es, die Affektbilanz zu berücksichtigen: <ul style="list-style-type: none"> - Mit welcher Lösung, mit welchen Lösungen entstehen die meisten positiven Gefühle? - Welcher persönliche Gewinn, welcher Erfolg wird mit den entsprechenden Optionen erwartet? - Welcher soziale, gemeinschaftliche Gewinn ist damit verbunden? • Zum Schluss: Entscheide auf ihren normativen Gehalt, auf ihre Werteimplikationen überprüfen/checken: <ul style="list-style-type: none"> - Menschenrechte dabei als individuelle UND soziale Werte denken (ethisch soziale Kontrolle). - Die Erfahrung zeigt, dass hohe positive Affektbilanz in der Regel mit guter Sozialverträglichkeit korreliert.

4-Schritte-Prozess-Modell in Dilemmasituationen (Thomas Markwalder 2013; in Anlehnung an Prozessmodelle von M.B. Rosenberg: GfK, R. Ballreich: U-Prozess der Mediation, P. A. Schmid: EPOS und M. Storch: ZRM)

Lösungsorientierte Gesprächsführung als eine Form gewaltfreier Kommunikation in der sozialpädagogischen Arbeit

Das NEUE: Bedürfnisse klären und Fragen stellen (Mäeutik) statt Anweisungen geben

Vom Problem zum Bedürfnis: Neuausrichtung der Optik (Fokus weg vom Defizit, hin zur Ressource):

- Das **Bedürfnis** steht im Vordergrund: WER WILL WAS? Wer braucht was?
- Zielfindung: **Annäherungsziele**, Gestaltungsziele – statt Vermeidungsziele
- Suchen nach **Ressourcen** („Das Problem ist die Ressource.“ Milton Erickson)
- Reframing: **Umdeuten** (Jedes Handeln hat einen Sinn)
- **Nutzen** des Problems suchen (spez. Aspekt von Reframing)
- **Fortschritte suchen und festhalten** (Fokus auf das Richtige, was schon ist)
 - Skalafragen (Klassifikation: am wenigsten bis am meisten; Prozent; Skala 1 – 10)
 - Vergleichsfragen
 - Befindlichkeit
- **Klient/in ist Experte/in**
- **Wertschätzung**

Das Setting (→ gute Rahmenbedingungen schaffen)

Was ist vor dem Gespräch zu beachten?

Wer ist dabei?

Wo findet es statt?

Lösungsorientiertes Fragen

A Einstiegsfrage

- Was brauchen Sie, welches ist Ihr Bedürfnis?
- Was denken Sie, wann hat sich das gemeinsame Gespräch gelohnt?
- Was mir wichtig ist: ...(eigene Position und Anliegen deklarieren)

→ Echte Fragen stellen... (ich will verstehen).

→ Offen kommunizieren, was die eigenen Anliegen sind.

B Offene Fragen stellen / auffordern zum Erzählen

- Erzählen Sie, ...
- Wie ist es, wenn...?
- Woran erkennen Sie...? Woran erkennen wir...?

→ Aktiv Zuhören

→ Fragen stellen statt Ratschläge erteilen

C Skalafragen

- Wie Zufrieden sind Sie mit der aktuellen Situation? Wo würden Sie das auf einer Skala von 1 – 10 einreihen?
- Woran erkennen Sie, dass bereits am genannten Punkt sind?
- Woran erkennen Sie, wenn der nächste Schritt erreicht ist?
- Was ist anders, wenn sie/wir den nächsten Schritt erreicht haben?

→ Würdigung des bisher Erreichten

→ Zustand der Zufriedenheit beschreiben lassen

→ Entwicklung in kleinen Schritten sichtbar machen

D Zielfragen stellen

- Wie möchten Sie denn, dass es ist?
- Wie schaut das aus, wenn es gut ist?
- Wie sieht das gemeinsame Ziel aus?
- Ev. unterschiedliche Perspektiven beleuchten... Wo treffen wir uns?

→ Wie könnte ein motivierendes Ziel ausschauen? (intrinsische Motivation)

→ Welche Ziele lohnen sich?

E Zirkuläre Fragen

- Was denken Sie, was Ihr Verhalten bei x auslöst?
- Was denken Sie, wie y sich wohl fühlt, wenn...?

→ Empathie ‚herstellen‘

F Fragen nach Ausnahmen

- Wann ist ES nicht aufgetreten,
- warum wohl nicht,
- Was war anders in dem Moment, jener Situation?
- Wie haben Sie/wir das geschafft?

→ Suche nach Ressourcen

G Verschlimmerungsfragen

- Wenn Sie/wir Problem aktiv, absichtlich verschlimmern wollten: wie?
- Was würde dann passieren

→ Paraphrasieren

→ Non-verbales Verhalten, nicken, schweigen

H Komplimentieren als spezielle Feedbackform

- Wertschätzung des Geleisteten: Wie hast du das geschafft?
- Wertschätzung der Offenheit:...
- ... der Bereitschaft
- ... der erkannten Ressourcen

→ Wahrnehmungen der KlientInnen bestätigen (auf somatische Marker achten)

→ Komplimentieren ist nicht einfach loben; Komplimentieren nimmt Bezug auf das Engagement des → Gegenübers ohne zu werten.

I Beziehungsfragen

- Wer spielt welche Rolle im Beziehungsnetz...?
- Wie reagieren wohl...

→ bedeutsame Andere herausfinden; wer ist für dich wichtig (in der aktuellen Situation)...

→ förderliche Beziehungsstrukturen suchen...

K Wunderfrage → sehr zurückhaltend einsetzen!

Angenommen, über Nacht ist ein Wunder geschehen, Dein/Ihr Problem ist gelöst – und niemand hat davon etwas bemerkt...

- Was denken Sie, was am folgenden Morgen anders wäre?
- Wer würde was bemerken? Was würden Sie feststellen?

- Wenn Sie beschliessen würden, genau das zu tun – was wäre dann wie anders?
- Und wie wäre das für Sie? Wie fühlen Sie sich dabei?
- Gibt es Beispiele, wo das im Ansatz gelungen ist?
- Wie geschah das...

L Fragen nach Nutzen, Profit

- Wem nützt es, die Situation so zu bewahren? Wer profitiert davon?
- Wem nützt Veränderung?

M Fragen, als ob

- Angenommen, es wäre...
- Was wäre wenn; wenn nicht?

Zum Schluss:

→ Unterbrechung als Pause für die eigene Reflexion

→ Anerkennung und Dank

→ Anregung (als Aufgabe; nie als Belehrung)

Sprechen und Kommunikation, wozu?

Wozu reden wir miteinander?

Wozu kommunizieren wir miteinander?

- Wir möchten uns mitteilen...verbal und nonverbal
- Wir möchten verstanden werden...
- Wir möchten verstehen...
- Wir möchten Lösungen finden...

Gesprächsformen

Tätigkeit: Reden, Sprechen – small talk

Manchmal reden wir einfach – miteinander? Oder einfach, dass etwas gesagt ist...

Manchmal haben wir uns wirklich was zu sagen...und reden mehr oder weniger miteinander.

Diskussion

In einer Diskussion stehen sich unterschiedliche Meinungen gegenüber, die sich konkurrieren:

- Wer hat Recht?
- Wer hat das bessere Argument, die bessere Begründung?
- Wer kann sich besser durchsetzen, bleibt hartnäckiger oder sogar sturer?

Streitgespräch

Beim Streitgespräch sind die Konfrontationen noch härter:

- Es geht um harten Kampf – um Sieg oder Niederlage.
- Oft spielt (Gesichts-)Verlust keine wesentliche Rolle; er wird in Kauf genommen.

Dialog

Im Dialog geht es im Gegensatz zur Diskussion nicht darum, die eigene Meinung möglichst hart zu vertreten, sondern (gemeinsam) nach Lösungen zu suchen und neue Aspekte zu entdecken.

Dabei gilt es:

- die eigenen Annahmen und Denkvorgänge zu erklären
- und die Gedanken und Aussagen vom Gegenüber verstehen zu wollen.

Im Dialog geht es darum, die unterschiedlichen Meinungen und Teilaspekte zu einem Thema gemeinsam zu erkennen und mit einzubeziehen.

Probleme bzw. Herausforderungen

...wir haben die Tendenz, auch im Gespräch sehr schnell zu reagieren; wir wissen, bevor das Gegenüber...

Komplexe Situationen blitzschnell erfassen und umgehend handeln: das ist intuitive Handlungskompetenz.

Sie ist im Alltag wichtig, bei Dialogen aber oft hinderlich.

...Verstehen ist das Ziel (gegenseitiges Verstehen) und Herausforderung zugleich...der Dialog hilft.