



Uwe Bernd Schirmer

# Einfühlsam Gespräche führen

Empathische Kommunikation  
in Gesundheits-, Pflege-  
und Sozialberufen

# Einfühlsam Gespräche führen

# **Einfühlsam Gespräche führen**

Uwe Bernd Schirmer

Wissenschaftlicher Beirat Programmbereich Pflege:

Jürgen Osterbrink, Salzburg; Doris Schaeffer, Bielefeld; Christine Sowinski, Köln;  
Franz Wagner, Berlin; Angelika Zegelin, Dortmund

Uwe Bernd Schirmer

# Einfühlsam Gespräche führen

Empathische Kommunikation in Gesundheits-,  
Pflege- und Sozialberufen



**Dr. biol. Hum. Uwe Bernd Schirmer.** Dipl. Pflegepädagoge, Leiter der akademie südwest des Zentrum für Psychiatrie Südwest  
E-Mail: [Uwe.Schirmer@ZfP-Zentrum.de](mailto:Uwe.Schirmer@ZfP-Zentrum.de), Internet: [www.uwe-schirmer.de](http://www.uwe-schirmer.de)

Wichtiger Hinweis: Der Verlag hat gemeinsam mit den Autoren bzw. den Herausgebern große Mühe darauf verwandt, dass alle in diesem Buch enthaltenen Informationen (Programme, Verfahren, Mengen, Dosierungen, Applikationen, Internetlinks etc.) entsprechend dem Wissensstand bei Fertigstellung des Werkes abgedruckt oder in digitaler Form wiedergegeben wurden. Trotz sorgfältiger Manuskripterstellung und Korrektur des Satzes und der digitalen Produkte können Fehler nicht ganz ausgeschlossen werden. Autoren bzw. Herausgeber und Verlag übernehmen infolgedessen keine Verantwortung und keine daraus folgende oder sonstige Haftung, die auf irgendeine Art aus der Benutzung der in dem Werk enthaltenen Informationen oder Teilen davon entsteht. Geschützte Warennamen (Warenzeichen) werden nicht besonders kenntlich gemacht. Aus dem Fehlen eines solchen Hinweises kann also nicht geschlossen werden, dass es sich um einen freien Warennamen handelt.

### **Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek**

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://www.dnb.de> abrufbar.

Dieses Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Kopien und Vervielfältigungen zu Lehr- und Unterrichtszwecken, Übersetzungen, Mikroverfilmungen sowie die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Anregungen und Zuschriften bitte an:

Hogrefe AG  
Lektorat Pflege  
z. Hd.: Jürgen Georg  
Länggass-Strasse 76  
3000 Bern 9  
Schweiz  
Tel: +41 31 300 45 00  
E-Mail: [verlag@hogrefe.ch](mailto:verlag@hogrefe.ch)  
Internet: [www.hogrefe.ch](http://www.hogrefe.ch)

Lektorat: Jürgen Georg, Swantje Kubillus, Martina Kasper  
Herstellung: Daniel Berger  
Umschlagabbildung: kupicoo, iStockphoto  
Umschlaggestaltung: Claude Borer, Riehen  
Druckvorstufe: punktgenau GmbH, Bühl  
Druck und buchbinderische Verarbeitung: Finidr s. r. o., Český Těšín  
Printed in Czech Republik

1. Auflage 2018  
© 2018 Hogrefe Verlag, Bern  
(E-Book-ISBN\_PDF 978-3-456-95842-2)  
(E-Book-ISBN\_EPUB 978-3-456-75842-8)  
ISBN 978-3-456-85842-5  
<http://doi.org/10.1024/85842-000>

**Nutzungsbedingungen:**

Der Erwerber erhält ein einfaches und nicht übertragbares Nutzungsrecht, das ihn zum privaten Gebrauch des E-Books und all der dazugehörigen Dateien berechtigt.

Der Inhalt dieses E-Books darf von dem Kunden vorbehaltlich abweichender zwingender gesetzlicher Regeln weder inhaltlich noch redaktionell verändert werden. Insbesondere darf er Urheberrechtsvermerke, Markenzeichen, digitale Wasserzeichen und andere Rechtsvorbehalte im abgerufenen Inhalt nicht entfernen.

Der Nutzer ist nicht berechtigt, das E-Book – auch nicht auszugsweise – anderen Personen zugänglich zu machen, insbesondere es weiterzuleiten, zu verleihen oder zu vermieten.

Das entgeltliche oder unentgeltliche Einstellen des E-Books ins Internet oder in andere Netzwerke, der Weiterverkauf und/oder jede Art der Nutzung zu kommerziellen Zwecken sind nicht zulässig.

Das Anfertigen von Vervielfältigungen, das Ausdrucken oder Speichern auf anderen Wiedergabegeräten ist nur für den persönlichen Gebrauch gestattet. Dritten darf dadurch kein Zugang ermöglicht werden.

Die Übernahme des gesamten E-Books in eine eigene Print- und/oder Online-Publikation ist nicht gestattet. Die Inhalte des E-Books dürfen nur zu privaten Zwecken und nur auszugsweise kopiert werden.

Diese Bestimmungen gelten gegebenenfalls auch für zum E-Book gehörende Audiodateien.

**Anmerkung:**

Sofern der Printausgabe eine CD-ROM beigelegt ist, sind die Materialien/Arbeitsblätter, die sich darauf befinden, bereits Bestandteil dieses E-Books.

# Inhalt

<b>Geleitwort</b> (Tilman Steinert) . . . . .	9
<b>Geleitwort</b> (Michael Schulz) . . . . .	11
<b>Vorwort</b> . . . . .	13
<hr/>	
<b>1 Zur Handhabung dieses Buches</b> . . . . .	15
<hr/>	
<b>2 Die Bedeutung von Beziehung</b> . . . . .	17
2.1 Beziehung in helfenden Berufen . . . . .	17
2.1.1 Helfen als Beruf . . . . .	17
2.1.2 Stellenwert der Beziehung in helfenden Berufen . . . . .	19
2.1.3 Beziehungsgestaltung . . . . .	24
2.1.4 Verständnis von Beziehung in der Einfühlsamen Gesprächsführung . . . . .	28
2.1.5 Beziehung als Herausforderung in helfenden Berufen . . . . .	29
2.1.6 Beziehungsebenen in helfenden Prozessen . . . . .	31
2.1.7 Einfluss nehmen in helfenden Berufen . . . . .	33
2.1.8 Zur Bedeutung der gemachten Erfahrungen für Beziehungen . . . . .	36
2.2 Kommunikation, die Beziehung fördert . . . . .	38
2.2.1 Sprache gestaltet Beziehung: Trennende oder verbindende Kommunikation . . . . .	38
2.2.2 Ziele von Kommunikation . . . . .	39
2.2.3 Ziele in der Kommunikation mit Klienten . . . . .	39
2.2.4 Nonverbale Kommunikation . . . . .	40
<hr/>	
<b>3 Empathie</b> . . . . .	43
3.1 Zwei Formen der Empathie . . . . .	43
3.2 Unterscheidung von Empathie und Sympathie . . . . .	46
3.3 Die Grenzen der Empathie . . . . .	47
3.4 Risiken von Empathie . . . . .	48
3.5 Empathiefähigkeit – Empathie lernen und weiterentwickeln . . . . .	49
3.5.1 Übung – Eigene Konfliktsituationen bearbeiten . . . . .	50
3.6 Herausforderung Gehirn – Im Fluss des Lebens . . . . .	51

<b>4 Einfühlsame Gesprächsführung</b> . . . . .	57
4.1 Einfühlsame Gesprächsführung und Gewaltfreie Kommunikation . . . . .	57
4.2 Grundlagen Einfühlsamer Gesprächsführung . . . . .	58
4.2.1 Haltung und Werte . . . . .	58
4.2.2 Grundannahmen in der Einfühlsamen Gesprächsführung . . . . .	62
4.2.3 Arbeitsverständnis beim Anwenden der Einfühlsamen Gesprächsführung . . . . .	68
4.3 Die Beziehung durch Einfühlsame Gesprächsführung stärken . . . . .	72
4.4 Perspektiven der Gesprächsführung . . . . .	74
4.4.1 Connection before Correction . . . . .	74
4.4.2 Perspektive: Beziehungs- und Klärungsorientierung . . . . .	75
4.4.3 Perspektive: Bewältigungsorientierung . . . . .	76
4.4.4 Überblick: Perspektiven der Einfühlsamen Gesprächsführung . . . . .	77
4.5 Der empathische Prozess . . . . .	78
4.5.1 Empathie verwirklichen . . . . .	78
4.5.2 Empathie und Selbstempathie . . . . .	81
4.5.3 Wechselseitige Einflüsse während des empathischen Prozesses . . . . .	82
4.5.4 Der empathische Blackout . . . . .	83
4.5.5 Praxisbeispiel Medikamenteneinnahme . . . . .	85
4.5.6 Empathie bei angenehmen Erfahrungen . . . . .	89
<b>5 Anwendung der Einfühlsamen Gesprächsführung</b> . . . . .	91
5.1 Überblick: Die drei Komponenten im empathischen Prozess . . . . .	91
5.2 Die Komponente Beobachtung . . . . .	93
5.2.1 Wahrnehmung . . . . .	93
5.2.2 Die Beobachtung in der Einfühlsamen Gesprächsführung . . . . .	100
5.2.3 Vorgehen: Komponente 1 – Eine Beobachtung formulieren . . . . .	101
5.2.4 Praxisbeispiel zur 1. Komponente: Beobachtung . . . . .	102
5.2.5 Übung – Beobachtung . . . . .	104
5.3 Die Komponente Gefühle . . . . .	104
5.3.1 Gefühle . . . . .	104
5.3.2 Übung – Wortschatz für Gefühle . . . . .	105
5.3.3 Entstehung und Funktionen von Gefühlen . . . . .	107
5.3.4 Körperliche Reaktionen bei Gefühlen . . . . .	109
5.3.5 Übung – Was sagt Ihnen Ihr Körper? . . . . .	110
5.3.6 Formen von Gefühlen . . . . .	111
5.3.7 Gefühle verbalisieren – ein Wortschatz für Gefühle . . . . .	112



5.3.8	Gefühlswörter . . . . .	113
5.3.9	Die eigene Einstellung zu Gefühlen . . . . .	114
5.3.10	Emotionsregulation und psychische Beschwerden . . . . .	115
5.3.11	Gefühle in der Einfühlsamen Gesprächsführung . . . . .	117
5.3.12	Wer ist für unsere Gefühle verantwortlich? . . . . .	118
5.3.13	Gefühle und Gedanken unterscheiden . . . . .	120
5.3.14	Vorgehen: Komponente 2 – Gefühle explorieren und verbalisieren . . . . .	122
5.3.15	Praxisbeispiel zur 2. Komponente: Gefühle . . . . .	124
5.3.16	Übung – Gefühle . . . . .	126
5.4	Die Komponente Bedürfnisse . . . . .	126
5.4.1	Bedürfnisse . . . . .	126
5.4.2	Arten und Kategorien von Bedürfnissen . . . . .	131
5.4.3	Bedürfnisse nuanciert verbalisieren – ein Wortschatz für Bedürfnisse . . . . .	134
5.4.4	Erläuterungen zu ausgewählten Bedürfnissen . . . . .	137
5.4.5	Bedürfnisse in der Einfühlsamen Gesprächsführung . . . . .	139
5.4.6	Bedürfnisse und ihre Erfüllung (Strategien) . . . . .	141
5.4.7	Vorgehen: Komponente 3 – Bedürfnisse explorieren und verbalisieren . . . . .	144
5.4.8	Praxisbeispiel zur 3. Komponente: Bedürfnisse . . . . .	147
5.4.9	Übung – Bedürfnisse . . . . .	150
<hr/>		
<b>6</b>	<b>Die Perspektive der Bewältigung . . . . .</b>	<b>151</b>
6.1	Einführung . . . . .	151
6.2	Vom Bedürfnis zur Strategie . . . . .	154
6.2.1	Gleiche Bedürfnisse, aber unterschiedliche Strategien . . . . .	154
6.2.2	Abhängigkeit von anderen Menschen bei der eigenen Bedürfniserfüllung . . . . .	156
6.2.3	Vielfalt von Erfüllungsmöglichkeiten eines Bedürfnisses . . . . .	156
6.2.4	Wertschätzung und Dank ausdrücken . . . . .	159
6.3	Bitten als Strategien zur Bedürfnisbefriedigung (Regulation) . . . . .	162
6.3.1	Bitten – der 4. Schritt der Gewaltfreien Kommunikation . . . . .	162
6.3.2	Bitte oder Aufforderung . . . . .	163
6.3.3	Arten von Bitten . . . . .	164
6.3.4	Aussichtsreiche Bitten formulieren . . . . .	164
6.3.5	Bitten und Selbstwirksamkeitserfahrung . . . . .	166
6.3.6	Übung – Bitten/Strategien . . . . .	166
<hr/>		
<b>7</b>	<b>Fazit und Ausblick . . . . .</b>	<b>167</b>

---

<b>8 Dank</b> .....	169
---------------------	-----

---

<b>9 Anhang</b> .....	171
9.1 Schlüsselunterscheidungen .....	171
9.2 Praxisbeispiele mit zusammenhängender Darstellung .....	174
9.2.1 Praxisbeispiel 1 .....	174
9.3 Praxisbeispiel 2 .....	179
9.4 Übungsblätter „Einfühlsame Gesprächsführung“ .....	183
<b>Abbildungsverzeichnis</b> .....	187
<b>Literatur</b> .....	189
<b>Sachwortregister</b> .....	195

# Geleitwort

*Tilman Steinert*

Wir leben in einer Zeit, in der die medizinische Versorgung in zunehmendem Maße Teil einer komplexen Gesundheitsindustrie geworden ist und medizinische Diagnostik und Behandlung immer mehr Geräten und Maschinen anvertraut wird – mit teils beeindruckenden, teils auch eher bescheidenen Ergebnissen. Entsprechende Erwartungen machen auch vor meinem Fachgebiet, Psychiatrie und Psychotherapie, nicht halt. Dennoch hat die Forschung der letzten zwei Jahrzehnte überraschenderweise überwältigende Wirksamkeitsnachweise gerade für psychotherapeutische Interventionen erbracht, also sogenannte „weiche“ Verfahren. Demgegenüber mussten die vermeintlich „harten“ (mit chemischen Substanzen arbeitenden, gut messbaren, an Gehirnrezeptoren ansetzenden usw.) Behandlungen, wie insbesondere die mit Psychopharmaka, doch erheblich Federn lassen und zeigen sich in den meisten Situationen nicht wirksamer als der psychotherapeutische Zugang über das Gespräch. Erstaunlich, weil vor wenigen Jahrzehnten so noch nicht vorstellbar, ist auch, dass diese Wirksamkeitsnachweise für psychotherapeutische Verfahren für mehr oder weniger alle Krankheitsbilder vorliegen, also auch diejenigen, die man früher als rein „organisch“ oder „endogen“ verursacht ansah. Dementsprechend hat sich die ganze Auffassung des Fachgebiets erheblich gewandelt. „Soft skills“ sind nicht mehr nur ein wünschenswertes Beiwerk für Ärztinnen und Ärzte, Pflegende und andere Berufsgruppen, sondern sie gehören zur Kernkompetenz. Kernkompetenz bedeutet immer, dass man viel Gutes tun kann, aber leider auch viel Schaden anrichten kann, wenn man es nicht richtig tut. Das gilt auch für die Gesprächsführung. Gesprächsführung findet keineswegs nur in formell so deklarierten psychotherapeutischen Behandlungen statt, sondern in jeder Interaktion. Und dies betrifft nun keineswegs nur das Gebiet der Psychiatrie und Psychotherapie, sondern die ganze Medizin und, darüber hinausgehend, viele andere Bereiche in Pflege, Versorgung und Pädagogik. Wer selbst schon einmal mit einer akuten, besorgniserregenden Krankheit konfrontiert war, womöglich im Krankenhaus, weiß nur zu gut, welches Gewicht plötzlich jede einzelne Bemerkung der Ärztin oder des Krankenpflegers hat, vielleicht nur dahingesagt, aber schwer belastend empfunden oder Hoffnung spendend, vielfach geteilt mit Angehörigen und, wie ich immer wieder feststelle, oft noch nach Jahrzehnten genau erinnert. In der Krankheit sind wir alle in ungewöhnlichem Maße verletzlich, angewiesen auf Fürsorge, Vertrauen und Empathie. Wer an derartigen Schlüsselpositionen arbeitet, braucht nicht eine vollständige Psychotherapieausbildung, sehr wohl aber Fähigkeiten der Selbstwahrnehmung, eine Befähigung zur Empathie und schließlich auch praktisches Wissen für die Gesprächsführung. Die beiden erstgenannten

Eigenschaften kann man nicht aus Büchern lernen, sehr wohl aber das Handwerkszeug, um diese weiter zu entwickeln. Herrn Dr. Schirmer ist dafür zu danken, dass er mit diesem Buch eine wichtige Lücke zu den Themen Beziehung und Empathie in der Gesprächsführung füllt und die notwendigen Kenntnisse fundiert und handlungsorientiert aufbereitet für jedermann zur Verfügung stellt.

*Prof. Dr. med. Tilman Steinert*

*Ärztlicher Direktor, Leiter der Klinik für Psychiatrie und Psychotherapie I  
der Universität Ulm (Weissenau) des ZfP Südwürttemberg.*

# Geleitwort

*Michael Schulz*

Viele Menschen, die in einen pflegerischen Beruf arbeiten, möchten eine helfende Beziehung anbieten und haben ein Interesse, an den einzigartigen Lebenserfahrungen anderer Menschen teilzuhaben. Hier stellt der Aufbau und Erhalt einer Beziehung eine besondere Herausforderung dar. Gleichzeitig haben die Komplexität des Arbeitsfeldes und die vielfach große Anzahl an zu versorgenden Patienten häufig zur Folge, dass sich Pflegende zurückziehen und andere pflegerische Schwerpunkte setzen. Hinzu kommt ein Mangel an Kompetenzen und Techniken, um Empathie in einer pflegerischen Beziehung zu realisieren. Erst wenn es gelingt, einer anderen Person einfühlsam zu begegnen, können wir zu Menschen, die wir im Rahmen von Pflegekontexten begleiten, tragfähige Beziehungen aufbauen.

Psychische aber auch alle anderen Erkrankungen können existentielle Krisen und Erschütterungen des Selbstbildes mit sich bringen. Eine Pflegeperson, der ein empathischer Zugang zum Patienten nicht möglich ist, ist hier nur schwer als erfolgreich Handelnde vorstellbar. Empathie ist deshalb unverzichtbar und ein Kernelement pflegerischen Handelns. Gerade in stationären Settings macht es die implizite Machtposition in Pflegesituationen für Betroffene oft schwierig bis unmöglich, offen über Gefühle und Sorgen zu sprechen. An dieser Stelle ist es ein leichtes, entsprechende zaghafte Signale seitens der Pflegeperson zu übersehen.

Aus der Forschung wissen wir, dass Pflegende nicht in jedem Fall in gleicher Weise zu einfühlsamem Handeln in der Lage sind. Die schwedische Pflegewissenschaftlerin Anna Björkdahl hat Pflegende von akutpsychiatrischen Stationen untersucht und im Wesentlichen zwei Typen herausgearbeitet: Für die eine Gruppe ist die Einhaltung von Regeln und die Kontrolle über die Station wichtig. Die Personen der anderen Gruppe reagieren eher flexibel und verständnisvoll auf den Patienten und streben individuelle Lösungen an. Diese Gruppe arbeitet deutlich mehr mit Empathie. Kenntnisse über Empathie und deren Bedeutung für eine tragfähige Beziehung sollten demnach ein bedeutender und zentraler Gegenstand von Pflegebildung und Pflegeforschung sein.

Die Stärke des vorliegenden Buches liegt vor allem darin, dass das Thema der empathischen Gesprächsführung als zentrale Dimension von Pflege die Bedeutung und fachliche Fundierung erhält, die ihr zusteht. Damit leistet Uwe Schirmer, der das Thema der Kommunikation und Empathie seit vielen Jahren, sowohl als Lehrender, als auch als Wissenschaftler, unermüdlich bearbeitet und weiterentwickelt, der Pflege einen großen Dienst. Vor allem gibt es wichtige Hinweise, wie relativ abstrakte Themen fachlich fundiert verstehbar, lehrbar und anwendbar aufbereitet werden können. Die hier dargelegten Erkenntnisse bieten zudem eine gute Grund-

lage zu wichtigen weiteren Forschungs- und Entwicklungsfragen. Dabei sollte die konsequente Einbeziehung der Betroffenenperspektive besondere Priorität eingeräumt werden.

Ich wünsche dem Buch viele Leser. Den Lesern wünsche ich, dass sie sowohl aus Fachpersonen als auch aus Personen mit einer Betroffenenperspektive bestehen und die Inhalte dieses Werkes als Grundlage für weitere Entwicklungen hin zu einer humaneren Gesellschaft nutzen.

*Prof. Dr. rer. medic. habil. Michael Schulz*

*Studiengangsleitung Psychiatrische Pflege, Fachhochschule der Diakonie Bielefeld.*

# Vorwort

## Connection before Correction

Wer helfende Beziehungen kennt, weiß: keine Kooperation ohne Kommunikation und ohne Kooperation keine wirksamen Interventionen. Kommunikation ist alles, sie ist allgegenwärtig und Grundlage unseres sozialen Miteinanders. Mit Kommunikation lässt sich im Leben vieles erreichen, ohne Kommunikation zumeist nichts. Die wahre Bedeutung von Kommunikation liegt in ihrer Funktion des Herstellens einer Verbindung zu anderen Menschen. Von Geburt an gehört es zum menschlichen Leben, in Verbindung mit anderen Menschen zu treten. Unsere Entwicklung ist von Anfang an auf Bindung und damit Beziehung angelegt. Die universellen menschlichen Bedürfnisse nach Bindung und Verbundenheit sind ein wichtiger Grund für unsere, in der Evolution angelegte, Fähigkeit zur Empathie. Wir wenden uns den Menschen zu, die feinfühlig und achtsam mit uns umgehen, denen wir vertrauen können. Doch wie kann ich wissen, was DU fühlst und brauchst – Ich bin nicht DU. Damit wir andere besser verstehen und ihre Signale leichter entschlüsseln können, brauchen wir Empathie. Unsere eigene Fähigkeit zur Empathie stellt die wesentliche Voraussetzung zum Aufbau und Erhalt von qualitativvollen Beziehungen dar, die auf Vertrauen und Annahme beruhen und so einen möglichen Weg für Entwicklung ebnen. Der Fokus zwischenmenschlichen Handelns, auch das des helfenden und fürsorglichen Handelns im professionellen Kontext, sollte daher auf das ausgerichtet sein, was uns Verständnis und Annahme unseres Gegenübers ermöglicht, also auf das, was uns als Menschen verbindet, anstatt auf das, was uns trennt.

Menschliches Leben ist von der ersten Sekunde seiner Existenz an verletzlich und da ist es wenig verwunderlich, dass es in der Natur des Menschen die natürliche Veranlagung zu Mitgefühl und Fürsorge gibt.

Professionelle Helfer brauchen eine klare Vorstellung davon, wie sie „empathisch“ sein können. Empathie ist kennzeichnend für die Qualität ihrer Arbeit. In Anbetracht der Bedeutung von Empathie brauchen sie, anstatt der in Fachbüchern üblichen Appelle „*sei empathisch*“, einen offenen und intensiven Diskurs mit welchen Vorgehensweisen Empathie entwickelbar, und das heißt lehr- und lernbar ist.

Der Fokus dieses Buches liegt daher auf der Empathie, ein Versuch, sie zu beschreiben und Möglichkeiten vorzustellen, die Empathie lehr- und lernbar machen können. Bei der Bedeutung von Empathie für eine zwischenmenschliche Beziehung brauchen die professionellen Helfer einen effektiven Weg, um die eigene Empathiefähigkeit weiterentwickeln zu können. Dazu gibt es eine Vielzahl von Fragen: Was sind die integralen Bestandteile von Empathie oder wie wird Empathie erlebt-

bar? Welche Fähigkeiten und Werthaltungen sind erforderlich, um Empathie in der Begegnung mit Menschen zu realisieren?

Dieses Buch hat weder den Anspruch „den“ einzig möglichen Weg von Empathie, noch den „best way“ dafür vorzugeben. Es wird vielmehr eine „*Einfühlsame Gesprächsführung*“ vorgestellt, deren Kern der empathische Prozess ist. Dieser empathische Prozess wird als ein „handlungsorientierter Prozess“ beschrieben, der zeigt, wie Empathie umgesetzt werden kann. Was hier nüchtern und technisch klingt, wird durch das eigene Sein bei der Begegnung mit Menschen so stark beeinflusst, dass eine Auseinandersetzung mit der eigenen Haltung geboten ist. Daher werden auch die Themen Werte und Haltungen erörtert.

Neben der Bereitschaft und Fähigkeit zur Empathie braucht es eine Werthaltung, die eine verbindliche, offene und auf Annahme basierende Grundeinstellung als Fundament für die helfende Beziehung bietet. Nur so wird das wachsen können, was Halt, Orientierung und Entwicklungsmöglichkeiten in der helfenden Beziehung möglich macht.

Der hier vorgestellte empathische Prozess basiert auf der „Gewaltfreien Kommunikation“ nach Marshall B. Rosenberg (2007) die in den vergangenen Jahren weltweit zunehmend an Bedeutung gewonnen hat. In diesem Buch wird eine Übertragung Rosenberg's Arbeit für die praktische Anwendung im Kontext professioneller Interventionen der helfenden Berufe vorgestellt.

*Uwe Bernd Schirmer*



# 1 Zur Handhabung dieses Buches

Die Fähigkeit zur Empathie lässt sich nicht einfach durch Fallbeispiele oder aus Lehrbüchern erlernen, wie etwa beim Aneignen von Faktenwissen. Es braucht eine eigene Beteiligung, ein „*Dabeisein*“. Empathie lernen ist wie schwimmen oder tanzen lernen. Sie können es nur durch Ihre persönliche Teilnahme schaffen. Um Ihnen dies zu erleichtern, enthält dieses Buch „Beispiele“ mit Situationen, wie Sie sie vermutlich aus Ihrem eigenen Leben und Ihrem Arbeitsumfeld kennen. Außerdem finden Sie darin Übungen, die Ihnen die Reflektion Ihrer eigenen Erfahrungen mit den hier vorgestellten Methoden der Einfühlsamen Gesprächsführung ermöglichen sollen.

Im Text wird zur besseren Lesbarkeit der Begriff der „*Einfühlsamen Gesprächsführung*“ verwendet. Er steht gleichermaßen für „Einfühlsam Gespräche führen“, wie auch für „Empathische Kommunikation“.

---

## Beispiele und Hinweise zur praktischen Umsetzung

Durch Beispiele sollen Ihnen einerseits theoretische Sachverhalte verdeutlicht werden, und andererseits die praktische Anwendung der einfühlsamen Kommunikation im Praxisfeld der helfenden Berufe vorgestellt werden. Sie finden hier auch Hinweise zur praktischen Umsetzung.

→ Die Praxisbeispiele sind in diesem Buch durch eine **rote** Anfangs- und Schlusslinie gekennzeichnet.

---

## Übungen

Um die vorgeschlagene Vorgehensweise kennenzulernen und ein erstes Mal selbst erfahren zu können, empfehle ich Ihnen, die im Buch angebotenen Übungen durchzuführen. Wichtig ist, dass Sie die Reihenfolge der Übungen entsprechend der Abfolge im Buch einhalten. Einige Übungen können Sie nur im Sinne der Einfühlsamen Gesprächsführung durchführen, wenn Sie das Kapitel davor durchgearbeitet haben.

→ Die Übungen sind in diesem Buch **rosa** hinterlegt.

## Kurze Zusammenfassungen und Merksätze

Hier finden Sie stark verkürzte Informationen sowie Aussagen, die besonders wichtig in der Einfühlsamen Gesprächsführung sind.

→ Die Zusammenfassungen und Merksätze sind in diesem Buch **grau** hinterlegt.



## 2 Die Bedeutung von Beziehung

### 2.1 Beziehung in helfenden Berufen

#### 2.1.1 Helfen als Beruf

Die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der helfenden Berufe wenden sich Menschen zu und führen mit ihnen Gespräche, um sie zu behandeln, zu beraten, zu begleiten, zu pflegen, zu lehren oder zu betreuen. Dieses Buch richtet sich an alle Interessierten, insbesondere an Menschen, die in helfenden Berufen professionell Entwicklungs- und Fürsorgearbeit leisten, wie beispielsweise in der Medizin, Pflege, Psychologie, Sozialen Arbeit, Pädagogik und Erziehung, Arbeits- und Ergotherapie, Physiotherapie, Seelsorge oder Bewährungshilfe. Für sie wird hier der umfassende (alle Berufsgruppen einschließende) Begriff der *Helfer* oder *professionellen Helfer* verwendet.

Für helfende Berufe ist kennzeichnend, dass Beziehung und menschliche Zuwendung besonders wichtig sind und sie täglich eine Vielzahl von Situationen mit Menschen erleben, bei denen Gespräche zu führen sind. Nicht immer ist die Kommunikation erfolgreich und kann sogar misslingen, wenn Menschen sich nicht verstehen oder den Inhalt von Botschaften falsch interpretieren. Dabei ist die Kommunikation, verbal oder nonverbal, das wichtigste „*Handwerkszeug*“, um die Beziehungen zu den Menschen zu gestalten. Kommunikation kann dabei verbinden oder trennen, kann unterstützen oder behindern. Gespräche können in vielfältiger Form ein Medium zur Hilfe, Unterstützung, Begleitung oder Beratung, aber auch zur Therapie und Genesung sein. Entsprechend hoch ist der Stellenwert sozialer Interaktionen für die professionellen Helfer. Die Gespräche werden von einer bestimmten Qualität der Beziehung zwischen den Interaktionsbeteiligten geprägt, die für den „*Erfolg*“ und die „*Wirkung*“ der professionellen Interventionen (Eduktion, Beratung, Therapie) von entscheidender Bedeutung sind.

Die von Rogers Ende der 1960er Jahre im Rahmen seiner klientenzentrierten Gesprächspsychotherapie beschriebenen Basisvariablen „Wertschätzung“ (Wärme und uneingeschränkte Akzeptanz), „Empathie“ und „Kongruenz“ (Echtheit), stellen drei Aspekte einer unverzichtbaren Begegnungshaltung für den Aufbau und Erhalt einer vertrauensvollen Beziehung dar. Das vorliegende Buch befasst sich intensiv mit diesen Basisvariablen – insbesondere mit der Empathie, einer Fähigkeit, die eine helfende Beziehung prägt und als wesentlicher Faktor für deren therapeutische Wirksamkeit gilt (Elliot et al. 2011).