

HANDBUCH BETREUUNG KOMMUNIKATION

PROVISORISCHE AUSGABE

www.babs.admin.ch



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Departement für Verteidigung,
Bevölkerungsschutz und Sport VBS
Bundesamt für Bevölkerungsschutz BABS
Ausbildung

Impressum

Herausgegeben vom
Bundesamt für Bevölkerungsschutz (BABS)
Geschäftsbereich Ausbildung

Version 2019-10 (provisorisch)



INHALT

1. Grundlagen der Kommunikation.....	2
1.1 Nonverbale Kommunikation	2
1.2 Verbale Kommunikation und Kommunikationsmodelle	3
1.2.1 Kommunikationsmodell nach Schulz von Thun.....	3
1.2.2 Kommunikationsregeln nach Watzlawick.....	5
1.3 Aktives Zuhören	6
1.3.1 Grundsätze des aktiven Zuhörens	6
1.3.2 Techniken des aktiven Zuhörens	7
2. Anleiten von Personen	9
3. Informieren von Gruppen	10
3.1 Präsentieren von Informationen	11
4. Feedback	12
4.1 Regeln für das Geben von Feedback	12
4.2 Regeln für das Empfangen von Feedback.....	13
4.3 Weitere Regeln für das Feedback	13
4.4 Das 5-Finger Feedback.....	14
5. Fragearten	15
6. Schwierige Gespräche führen	16
7. Bibliografie	18
8. Anhang	19
8.1 Gruppeninformation nach einem belastenden Ereignis	19

1. GRUNDLAGEN DER KOMMUNIKATION

Kommunikation bezeichnet auf der menschlichen Alltagsebene den wechselseitigen Austausch von Gedanken durch Sprache, Gestik, Mimik, Schrift oder Bild. Im erweiterten Sinn ist Kommunikation das wechselseitige Übermitteln von Informationen, die einen festgelegten Bedeutungsinhalt haben, also auch zwischen tierischen oder pflanzlichen Lebewesen und technischen Objekten oder Systemen. Bei der Kommunikation zwischen Menschen läuft ein Prozess ab, der unsere Reaktion bestimmt.

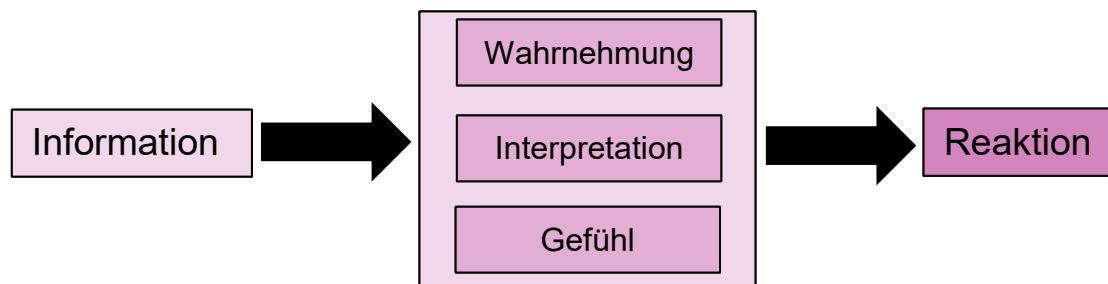


Abb. 1: Kommunikationsprozess.

1.1 Nonverbale Kommunikation

Informationen können auch ohne Worte übertragen werden. Dies wird als nonverbale Kommunikation bezeichnet. Dabei ist zu beachten, dass diese Art der Kommunikation nicht immer bewusst stattfindet und teilweise länder- und kulturübergreifend ist. Zudem können Emotionen und teilweise auch Einstellungen oder Haltungen einfacher und schneller kommuniziert werden als durch Worte. Beispielsweise wird ein trauriges oder weinendes Gesicht schnell und überall als solches erkannt. Nach Ekman (1982) werden die sechs Basisgefühle Wut, Freude, Angst, Trauer, Ekel und Überraschung weltweit verstanden, da dafür eine genetische Basis existiert.

Kanäle für die nonverbale Kommunikation:

- Augen und Blickkontakt
- Mimik
- Gestik
- Stimme, Intonation und Lautstärke
- Berührungen
- Abstand und Verhalten im Raum
- Haltung
- Kleidung (z. B. ZS-Uniform)

1.2 Verbale Kommunikation und Kommunikationsmodelle

Kommunikation findet beim Kontakt zweier Menschen immer statt. Die Betreuung stellt hier keine Ausnahme dar. Das Dilemma bei der Kommunikation ergibt sich aus dem Verständnis und der Haltung: "Ich will dich verstehen! Aber: Habe ich dich richtig verstanden?" Zur Überwindung dieser Schwierigkeiten bei der Kommunikation helfen verschiedene Kommunikationsmodelle und die Technik des aktiven Zuhörens.

1.2.1 Kommunikationsmodell nach Schulz von Thun

Gemäss der Definition von Kommunikation sind immer mindestens zwei Menschen daran beteiligt: Die Senderin oder der Sender möchte der Empfängerin oder dem Empfänger eine Nachricht übermitteln. Diese Botschaft enthält laut Friedemann Schulz von Thun vier Ebenen:

- Sachinhaltsebene
- Selbstoffenbarungsebene
- Appellebene
- Beziehungsebene

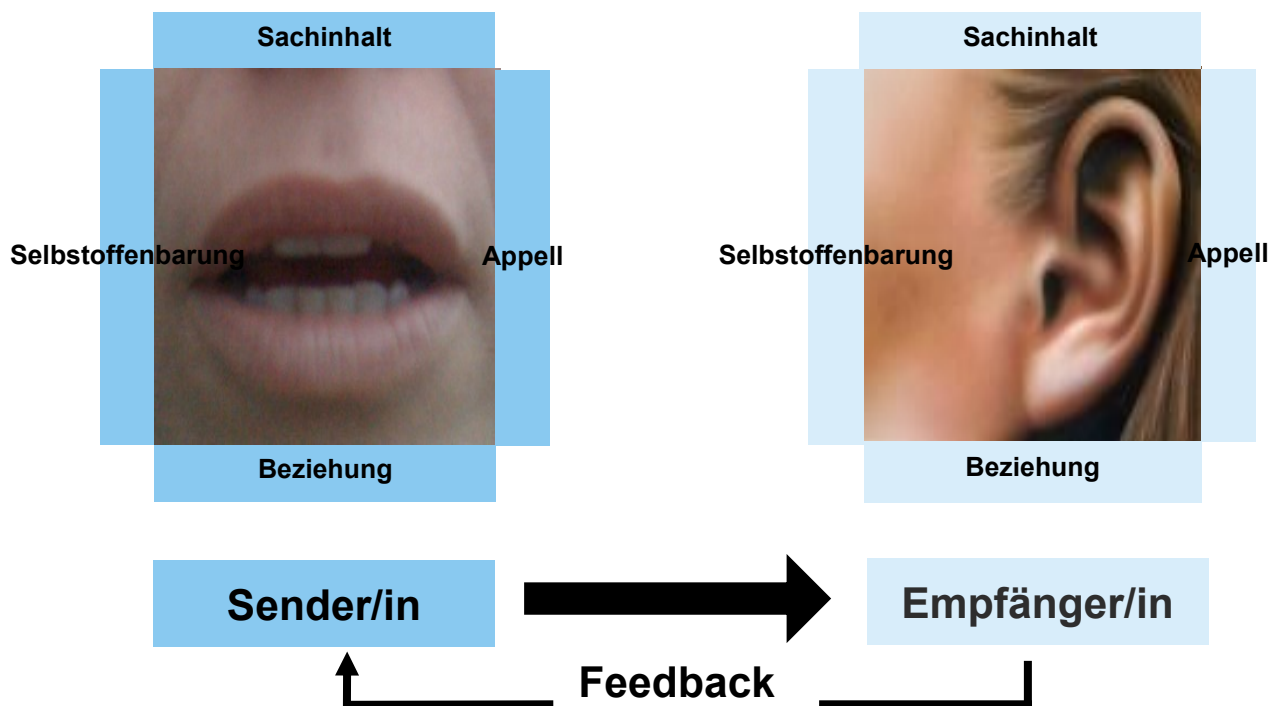


Abb. 2: Kommunikationsebenen nach Schulz von Thun.

In der Art und Weise, wie die Senderin oder der Sender kommuniziert, wird erkannt, auf welcher Ebene sie oder er sendet. Oft werden die eigentlichen Botschaften einer Aussage versteckt übermittelt. Der Empfänger oder die Empfängerin der Nachricht hört diese auf allen vier Ebenen (Vier-Ohren-Modell nach Schulz von Thun). Je nachdem, mit welchem 'Ohr' die Person hört, wird sie anders reagieren.

Sachinhaltsebene	Der/die Empfänger/in hört, was der/die Sender/in sachlich sagt.
Selbstoffenbarungsebene	Der/die Empfänger/in hört, wie dem/der Sender/in zumute ist.
Appellebene	Der/die Empfänger/in hört, was der/die Sender/in von ihm/ihr will.
Beziehungsebene	Der/die Empfänger/in erfährt, wie der/die Sender/in zu ihm/ihr steht.

Störungen und Konflikte kommen zustande, wenn der/die Sender/in und der/die Empfänger/in die vier Ebenen unterschiedlich deuten und gewichten. Das führt zu Missverständnissen und in der Folge zu Konflikten. Im professionellen Betreuungsgespräch ist der/die Betreuende dafür verantwortlich, dass er/sie die Nachricht richtig versteht. Er/sie muss dem/der Sender/in sagen, was er/sie verstanden hat, klären und nachfragen, also ein Feedback geben (siehe Abbildung 2). Für Betreuende gilt es im Gespräch zuerst, auf die Selbstoffenbarungs- und die Appellebene zu hören. Sicherheitshalber soll das Feedback in fragender Art gegeben werden. Es ermöglicht der Senderin oder dem Sender, sich zu präzisieren. Das Wichtigste dabei soll sein, dass die Senderin oder der Sender das Bedürfnis spürt, verstanden zu werden und die Gewissheit hat, dass ihm/ihr zugehört wurde.

Beispiel: Person A sagt zu Person B: "Der Rasen ist aber schnell gewachsen". Welche Botschaft versteckt sich in diesem Satz?

Mögliche Reaktionen des Empfängers:

Sachinhaltsebene:	"Ja, der Rasen ist schnell gewachsen."
Selbstoffenbarungsebene:	"Ist dir der Rasen zu hoch?"
Appellebene:	"Möchtest du, dass ich den Rasen mähe?"
Beziehungsebene:	"Denkst du, dass es an mir ist, den Rasen zu mähen?"

1.2.2 Kommunikationsregeln nach Watzlawick

Paul Watzlawick entwickelte fünf Grundregeln der Kommunikation, die sogenannten Axiome. Ein Axiom ist ein richtig anerkannter Grundsatz, also eine allgemein gültige Wahrheit, die folglich keinen Beweis braucht.

– **Man kann nicht nicht kommunizieren.**

Wenn sich zwei Menschen wahrnehmen, kommt es immer zu einer Kommunikationssituation, auch wenn sie nichts sagen.

– **Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt.**

Kommunikation besteht aus zwei Aspekten. Der erste Teil umfasst den eigentlichen Inhalt der Botschaft. Der zweite Teil besteht aus dem relevanten Beziehungsaspekt, also wie die Sprecherin oder der Sprecher ihre bzw. seine Botschaft verstanden haben will.

Kommunikation kann nur erfolgreich sein, wenn beide Gesprächspartner/innen die Ebenen klar voneinander unterscheiden können und die Botschaft auf der Beziehungsebene auch so wahrgenommen wird, wie sie von der Senderin oder dem Sender gemeint ist.

– **Kommunikation ist immer Ursache und Wirkung.**

Während des Kommunikationsprozesses reagieren beide Gesprächspartner ständig aufeinander (Kreislauf).

– **Kommunikation ist analog und digital.**

– Watzlawick unterscheidet zwischen der digitalen (verbalen) und der analogen (nonverbalen) Kommunikation. Mit der digitalen Kommunikation sind die rein sachlichen und objektiven Wörter und Sätze gemeint. Sie vermitteln Informationen und lassen keinen Spielraum für Interpretationen. Die analoge Kommunikation berücksichtigt die Beziehungsebene, die konkrete Situation, Gestik und Mimik der Sprecherin oder des Sprechers. Mit der analogen Kommunikation kann dem Gegenüber etwas "zwischen den Zeilen" mitgeteilt werden. Im Idealfall sollten sich die digitale und die analoge Kommunikation nicht widersprechen.

– **Kommunikation ist symmetrisch oder komplementär.**

Gesprächspartner/innen können entweder auf Augenhöhe miteinander kommunizieren und dabei Gleichheit anstreben oder es herrscht Unterschiedlichkeit, welche durch eine Unterordnung ausgedrückt wird.

1.3 Aktives Zuhören

1.3.1 Grundsätze des aktiven Zuhörens

Auf den/die Gesprächspartner/in einstellen	Versetzen Sie sich in die Lage Ihres Gegenübers, um sie/ihn besser zu verstehen. Zeigen Sie Mitgefühl, jedoch kein Mitleid. Die andere Person steht im Mittelpunkt, seien Sie offen für ihr Anliegen.
Nicht sprechen, sondern zuhören	Man kann nicht zuhören, wenn man spricht.
Entspannte Atmosphäre	Ihr/e Gesprächspartner/in soll frei reden können. Zeigen Sie dies durch Ihre Körperhaltung und durch das Gestalten einer entsprechenden Umgebung.
Zeigen Sie, dass Sie zuhören wollen	Zeigen Sie Interesse an dem, was die Person zu sagen hat. Fokussieren Sie sich und unterlassen Sie andere Tätigkeiten.
Ablenkungen fernhalten	Fenster und Türen schliessen, Handy weglegen, TV und Radio ausschalten.
Geduld	Unterbrechen Sie das Gespräch nicht aus Ungeduld oder anderen unwichtigen Gründen.
Beherrschung	Versuchen Sie, ruhig zu bleiben, auch wenn Sie mit dem Gesagten im Moment nicht einverstanden sind. Lassen Sie sich nicht provozieren und denken Sie daran, dass Sie nur mit der entsprechenden Ruhe in dieser Situation erfolgreich sein und Ihre Aufgabe bewältigen können.
Nachfragen	Nachfragen ermutigen das Gegenüber und demonstrieren Ihr Interesse. Offene Fragen

erlauben Ihrer Gesprächspartnerin oder Ihrem Gesprächspartner, ihre/seine Gefühle und Gedanken auszusprechen.

1.3.2 Techniken des aktiven Zuhörens

- Paraphrasieren** Die Aussage wird mit eigenen Worten wiederholt.
Beispiel: "Habe ich richtig verstanden: Du bist direkt nach der Alarmierung mit dem Fahrrad zum Einrückungsort gefahren?"
- Verbalisieren** Die Gefühle und Emotionen des Gegenübers werden gespiegelt, indem ihnen Namen gegeben werden, idealerweise in Frageform.
Beispiel: „Hat Sie das geärgert?“
- Nachfragen** Fragen stellen, welche möglicherweise zu neuen Erkenntnissen führen können.
Beispiel: „War es für Sie kein Problem, den Arbeitsplatz zu verlassen im Wissen, dass Sie an diesem Tag nicht mehr dort erscheinen werden?“
- Zusammenfassen** So, wie in einem Zeitungsartikel unter dem Titel der Inhalt in geraffter Form gedruckt wird, kann bei Gesprächen das Gehörte mit wenigen Worten zusammengefasst werden.
Beispiel: „Daniel verliess nach der Alarmierung sofort den Arbeitsplatz und erreichte mit dem Fahrrad den Einrückungsort. Die Fahrt durch den Stadtverkehr erlebte er als anstrengend und er konnte sich gedanklich nicht so gut vorbereiten.“
- Klären** Durch gezieltes Fragen Unklares klären.
Beispiel: „Sie haben gesagt, Sie hätten sofort reagiert. War das noch am gleichen Tag?“

Weiterführen

Durch weiterführende Fragen das Interesse an der Fortsetzung der Geschichte signalisieren.

Beispiel: „Dann habt ihr den Schadenplatz erreicht. Was habt ihr dort erlebt?“

Abwägen

Durch das Zurverfügungstellen von unterschiedlichen, möglichen Ursachen die eigentliche Ursache herausfinden.

Beispiel: „Was war schlimmer: Der Ärger über den vielen Verkehr auf dem Weg zum Einsatz oder das Gefühl, dass man mit dem Fahrrad viel zu langsam ist?“

2. ANLEITEN VON PERSONEN

In einer Betreuungssituation unterstützt die Betreuerin oder der Betreuer die zu Betreuenden auf dem Weg zur Selbstfürsorglichkeit. Das heisst, die zu Betreuenden sollen nach einem belastenden Ereignis selber wieder die Kontrolle über ihr Handeln erlangen. Zu diesem Zweck sollen sie in die Arbeiten in der Betreuungsstelle integriert werden.

Die Betreuerinnen und Betreuer sind den zu Betreuenden gegenüber in einer Führungsposition: Sie leiten an, müssen je nach Situation dabei verschiedene Rollen einnehmen und dementsprechend ihre Kommunikation anpassen (Bsp. Motivator/in, Lehrer/in, Coach/in, Chef/in). Wichtig hierbei sind Empathie und das nötige Feingefühl, um Anordnungen zu erteilen. Es hat sich bewährt, diese Anordnungen nach einem bestimmten Schema weiterzugeben:

- Orientierung: Worum geht es, Ziel
- Auftrag: Wer macht was, wann, wie
- Besonderes: Rahmenbedingungen wie Material oder Örtlichkeiten

3. INFORMIEREN VON GRUPPEN

Das Informationsbedürfnis von zu betreuenden Personen ist gross. Es ist wichtig, dass Informationen gleichzeitig an alle Betroffenen weitergegeben werden. Die Chefin / der Chef der Sammel- oder Betreuungsstelle ist für die Beschaffung der notwendigen Informationen verantwortlich. Sie/Er ist für die zeitgerechte und inhaltlich korrekte Informationsverbreitung zuständig. Zu den möglichen Informationsquellen gehören:

- eigene Beobachtungen, Kenntnisse, Interpretationen und Überlegungen,
- Beobachtungen und Kenntnisse der Mitarbeitenden und der Betreuten,
- vorgesetzte Stellen, Partnerorganisationen oder Medien.


Die eingegangenen Informationen müssen verarbeitet und aufbereitet werden. Folgende Fragestellungen können den Prozess des Verarbeitens begleiten:

- Wer will oder muss etwas wissen und was genau?
- Wie dringend ist die Information?
- Ist die erhaltene Information wahr?
- Widerspricht die Information einer anderen?
- Reichen Anzahl und Umfang der Informationen?
- Welche positiven oder negativen Auswirkungen kann die Information z. B. im organisatorischen Bereich, bei der Arbeit, im Verhalten oder bezüglich Gefühlen haben?
- Oder kurz, die fünf W-Fragen: Wann? Wer? Wie? Wo? Was?

Wer welche Information in welcher Form erhält, ist abhängig von verschiedenen Faktoren wie Zeit, Kompetenzen oder Auswirkung der Information. Wie informiert wird, hängt von den Rahmenbedingungen des Einsatzes und der zu vermittelnden Information ab. Wichtige Informationen werden, wenn möglich, schriftlich verbreitet. Dasselbe gilt für grosse Mengen an Informationen. Geeignete Mittel sind Flugblätter oder Informationsplakate.

Grundsätzlich gilt: Man kann nicht nicht informieren. Es kann durchaus sinnvoll sein, mitzuteilen, dass noch keine Informationen vorliegen. Wenn keine Informationen weitergegeben werden, kann die Interpretation willkürlich werden. Bei vielen Ereignissen gilt es, eine Sprachregelung zu beachten, welche vom Führungsorgan herausgegeben wird. Für die Weitergabe schwieriger, belastender oder

persönlicher Informationen (z. B. Überbringen von Todesnachrichten) sind Spezialistinnen und Spezialisten hinzuzuziehen.

 *Tipps für die Gruppeninformation nach einem belastenden Ereignis im Anhang*

3.1 Präsentieren von Informationen

Um Informationen effizient und verständlich zu vermitteln, muss den Informationen eine Struktur gegeben und das Präsentationsmedium sinnvoll gewählt werden. Eine bewährte Struktur für das Präsentieren von Informationen, welche häufig als Grundgerüst für Vorträge dient, ist die folgende:

- Thema
- Bedeutung und Hintergrund
- Traktanden (Informationsblöcke bilden)
- Fazit bzw. Wiederholen der Kernaussagen
- Ausblick

In einer Betreuungssituation sind nicht nur Fakten gefragt. Auch die Reaktionen, welche die Informationen bei Menschen auslösen können und wie sie mit diesen umgehen, müssen beachtet werden.

Grundsätzlich sollte gut überlegt sein, ob Informationen in schriftlicher oder mündlicher Form überliefert werden. Im Falle von schriftlichen Informationen darf der Gehalt (Informationsdichte) höher sein. Bei einer mündlichen Weitergabe von Informationen müssen die Aussagen bereits im Vorfeld vorbereitet werden. Zusätzlich besteht die Möglichkeit, Informationen auf einer Infowand oder an einem Bildschirm zu visualisieren.

4. FEEDBACK

Feedback (offene Rückmeldung) hilft uns, mehr darüber zu erfahren, wie wir auf andere wirken. Ein Feedback ist eine Rückmeldung an eine Person, die darüber informiert wird, wie ihre Verhaltensweise von anderen wahrgenommen, verstanden und erlebt wird. Das mögliche Mass und die Wirksamkeit des Feedbacks werden weitgehend vom Grad des Vertrauens, aber auch von der Integrität und der Sicherheit in der Gruppe bestimmt.

Wohlwollendes Feedback ist auf der Grundhaltung des gegenseitigen Respekts und dem Bedürfnis, dem Gegenüber zu dienen, aufgebaut. Wer Gruppen führt, muss mit Feedback umgehen können, d. h. Feedbacks geben, entgegennehmen und verarbeiten können.

Feedback stützt und fördert positive Verhaltensweisen.

Beispiel: "Ich hatte den Eindruck, dass du ihm durch dein gutes aktives Zuhören die Türen geöffnet hast, seine Probleme darzulegen."

Feedback korrigiert Verhaltensweisen, die der/dem Betreffenden und der Gruppe nicht weiterhelfen.

Beispiel: "Es hätte mir sehr geholfen, wenn du deine Meinung nicht zurückgehalten, sondern offen geäußert hättest."

Feedback klärt die Beziehung zwischen Personen und hilft, das Gegenüber besser zu verstehen.

Beispiel: "Durch unsere Verschiedenheit fürchtete ich, wir könnten nicht zusammenarbeiten. Aber nun sehe ich, dass wir uns sehr gut gegenseitig verstehen und unsere Gespräche für mich wichtig sind."

4.1 Regeln für das Geben von Feedback

- Klären Sie vor dem Feedback die Motive für ein solches Gespräch (Was will ich erreichen und wie kann ich es formulieren?).
- Ein Feedback muss immer auch positive Beobachtungen und Gefühle enthalten (Bsp. Aufbau als Kritik-Sandwich: Mit etwas Positivem beginnen, dann die Kritik anfügen und mit etwas Positivem abschliessen).

- Teilen Sie Ihre Kritik (genaue Beobachtungen) dem Gegenüber in der Ich-Form mit und vermeiden Sie, diese zu bewerten oder zu interpretieren.
- Wird das Feedback in einer Gruppe gegeben, wenden Sie sich direkt an die Empfängerin oder den Empfänger.
- Vergewissern Sie sich am Ende, ob das Feedback von Ihrem Gegenüber richtig verstanden wurde und runden Sie es mit dem Anfügen eigener Wünsche für die Zukunft ab.
- Geben Sie ein Feedback so, wie Sie es selber gerne hören würden.

4.2 Regeln für das Empfangen von Feedback

- Verteidigen Sie sich nicht sofort mit Rechtfertigungen, Begründungen und Argumenten. Fragen Sie vielmehr, wie die oder der Feedback-Gebende die Aussage gemeint hat. Versuchen Sie ihn/sie zu verstehen.
- Hören Sie einfach zu und überprüfen Sie, ob Sie alles richtig verstanden haben. Wiederholen Sie die Rückmeldung. Bei allfälligen Unklarheiten bitten Sie um Klärung oder Konkretisierung.
- Geben Sie Ihre Reaktion auf das Feedback bekannt. Damit klären Sie selbst Ihre Reaktion auf das Feedback und schaffen ein offenes Klima. Sie entscheiden, was Sie von den Informationen annehmen wollen oder können.
- Sehen Sie das Feedback als ein Geschenk, das Sie weiterbringt.

4.3 Weitere Regeln für das Feedback

Feedback soll...

- möglichst unmittelbar erfolgen,
- nur dann gegeben werden, wenn das Gegenüber es aufnehmen kann,
- nur dann angenommen werden, wenn man sich dazu bereit fühlt,
- so ausführlich und konkret wie möglich sein,
- umkehrbar sein (was X zu Y sagt, sollte auch Y zu X sagen dürfen),
- die Informationskapazität des Gegenübers berücksichtigen,
- Beobachtungen und Gefühle deutlich voneinander trennen.

4.4 Das 5-Finger Feedback



Abb. 3: Das 5-Finger Feedback nach FKS.

- Ich** Positiv und in der Ich-Form beginnen.
- Ziel** Was habe ich angeschaut (maximal 3 Beurteilungskriterien geben)?
- Fakten** Was habe ich festgestellt?
- Verbinden** Mögliche Verbesserungs- oder Lösungsvorschläge aus meiner Sicht (Tipps geben).
- Kurz** Das Feedback kurz, positiv und aufbauend abschliessen.

Geben Sie lieber kurze und aussagekräftige Feedbacks statt lange, bei denen Ihnen niemand mehr zuhört.

5. FRAGEARTEN

Für Betreuerinnen und Betreuer spielen Fragen und ihre verschiedenen Arten eine wichtige Rolle. Durch Fragen können Gespräche in Gang gebracht, geleitet und in ihrer Tiefe beeinflusst werden.

Allgemein: Welchen Zweck haben Fragen?

- Einholen von fehlenden Informationen (wo? wann?)
- Andere am Gespräch teilhaben lassen (was denkst du?)
- Ausdruck von Interesse (wie funktioniert das?)
- Maskieren einer Kritik (warum?)

Mit *offenen Fragen* kommt das Gegenüber ins Gespräch, längere, erzählende Antworten werden gefördert. Beispiele:

- "Wie haben Sie es erlebt?"
- "Welche Gedanken hatten Sie?"
- "Was haben Sie gemacht?"

Geschlossene Fragen eignen sich für das Erhalten von präzisen Informationen. Beispiele:

- "Wen haben Sie begleitet?"
- "Wo standen Sie?"
- "Welche Farbe hat das Auto?"

Vermeiden Sie:

- Suggestivfragen: Bei solchen Fragen liegt die Antwort bereits in der Frage (Bsp.: "Sind Sie nicht auch der Meinung...?")
- "Warum" und "wieso": Diese Fragewörter können anklagend wirken und das Gefühl vermitteln, das Gegenüber müsse sich rechtfertigen.

6. SCHWIERIGE GESPRÄCHE FÜHREN

Schwierige Gespräche oder Konfliktsituationen brauchen besondere Sorgfalt bei der Gesprächsführung. Die gewaltfreie Kommunikation (abgekürzt GFK) beschreibt, wie Menschen idealerweise miteinander kommunizieren. Die gewaltfreie Kommunikation ist ein Modell von Marshall B. Rosenberg. Rosenberg unterscheidet zwischen der gewaltfreien Giraffensprache und der lebensentfremdenden Wolfssprache. Die Giraffe ist mit ihrem langen Hals sehr weitsichtig und hat das grösste Herz aller Landtiere. Der Wolf gilt als angriffig und schreckt vor nichts zurück. Die Kommunikationsweise des Wolfes bewertet, klassifiziert, interpretiert, kritisiert. Er analysiert und weiss immer, was mit den anderen nicht stimmt oder was sie falsch machen. Seine Sprache lautet "*du* bist, *du* musst, weil *du*...". Die gewaltfreie Kommunikation beruht auf dem Grundsatz, dass die Giraffe mit ihrem grossen Herzen spricht und hört. Sie achtet auf ihre Gefühle und ist sich der damit verbundenen Bedürfnisse bewusst. Sie nimmt jedoch ebenso Rücksicht auf die Gefühle anderer und versucht, deren Bedürfnisse zu erkennen. Es geht darum, auf sich zu hören, die eigenen Gefühle und Bedürfnisse wahrzunehmen und ernst zu nehmen sowie diese in Worte zu fassen.

Das Modell der gewaltfreien Kommunikation besteht aus vier Phasen:

- **Beobachtung:** Beschreiben der Situation. Wichtig ist, die Beobachtung ohne Beurteilung und Wertung mitzuteilen. Es geht um die Darlegung von Fakten.
- **Gefühle:** Beschreiben, welche Gefühle diese Handlung bei sich selbst auslöst. Das beschriebene Gefühl sollte beim Gegenüber kein Schuldgefühl auslösen.
- **Bedürfnis:** Jetzt wird mitgeteilt, welches Bedürfnis hinter diesen Gefühlen steht.
- **Bitte:** Was möchten wir vom Gegenüber? Die Bitte ist positiv und konkret formuliert. Sie muss ein Ja oder ein Nein ermöglichen.

Ein Beispiel für die vier Phasen der GFK:

- Beobachtung** Das Material liegt verstreut am Boden. Vor zwei Stunden habe ich das mitgeteilt und jetzt sage ich es zum zweiten Mal.
- Gefühle** Ich fühle mich gerade etwas irritiert, enttäuscht und traurig.
- Bedürfnis** Ich möchte in meiner Funktion als Verantwortliche/r der Betreuungsstelle ernst genommen werden. Ich habe das Bedürfnis, diese schwierige Zeit gemeinsam zu bewältigen.
- Bitte** Ich bitte jetzt, Ordnung zu schaffen oder konkret mitzuteilen, was dich daran hindert. Ist das okay?

Das Modell der GFK ist einerseits als Technik und andererseits als Haltung zu verstehen. Zum einen dient die GFK als Mittel, um etwas wertfrei anzusprechen, indem nach dem Vier-Schritte-Modell kommuniziert wird. Zum anderen ist der Wunsch nach Wertschätzung, Respekt, Selbstverantwortung, gegenseitiger Unterstützung sowie echter Begegnung anzusprechen. Es geht darum, präsent zu sein und Gefühle und Bedürfnisse wahrzunehmen. Grundlage für diese Haltung ist Empathie.

7. BIBLIOGRAFIE

Feuerwehr Koordination Schweiz (FKS): Handbuch Methodik/Didaktik für die Instruktion.

Knill, Hildegard: Hören-Hinhören-Zuhören, URL:
<http://www.rhetorik.ch/Hoeren/Hoeren.html> (Zugriff: 14.10.2019).

Rosenberg, Marshall B. (2005): Gewaltfreie Kommunikation. Eine Sprache des Lebens. Paderborn: Junfermann.

8. ANHANG

8.1 Gruppeninformation nach einem belastenden Ereignis

<i>Begrüssen</i>	Vorstellung der eigenen Person und Funktion.
<i>Betroffenheit ausdrücken</i>	Betroffenheit aller Beteiligten ausdrücken.
<i>Ereignis benennen</i>	Unfall, Brand, Hochwasser etc.
<i>Fakten zum Ereignis</i>	Unter Wahrung der Vertraulichkeit die wichtigsten Fakten zum Ereignis zusammenfassen.
<i>Erlebnisse ansprechen</i>	Erwähnen, dass jede/r bei dem Ereignis eigene Erlebnisse und Erfahrungen gemacht hat.
<i>Mögliche Reaktionen aufzeigen</i>	Reaktionen auf der Ebene des Verhaltens, der Gefühle, der Gedanken und des Körpers beschreiben.
<i>Auf Normalität und Entwicklung der Reaktionen hinweisen</i>	Verständnis für die Reaktionen zeigen. Wann spricht man von normalen Reaktionen und wann nicht mehr.
<i>Umgang mit Stress (Stressmanagement)</i>	Schritte für den Umgang mit Stressreaktionen aufzeigen.
<i>Nächste Schritte</i>	Wie geht es weiter? Aufzeigen von Möglichkeiten (z. T. ganz konkret für die nächsten Stunden).
<i>Hilfe und Nachsorge</i>	Die vorhandenen Hilfsangebote und die vorbereitete Nachsorge vorstellen.
<i>Evtl. Merkblatt des Care Teams abgeben</i>	
<i>Aufzeigen - Informieren</i>	Zeigen, wo, wann und wie weitere Informationen zum Ereignis verbreitet werden.
<i>Weiteres Vorgehen aufzeigen</i>	Weitere Treffen, eventuelle Trauerfeierlichkeiten usw.

<i>Intern zu klären</i>	Weiteres Vorgehen, Sprachregelung, weitere Informationen.
<i>Sprachregelung bekanntgeben</i>	Was darf wem bis wann erzählt werden.

Tab. 1: Möglicher Aufbau einer Gruppeninformation. Die Reihenfolge ist den konkreten Umständen anzupassen.