

## KURZWAHL GESUNDHEIT - TELEFONISCHE FORTBILDUNG FÜR FACHKRÄFTE DER ARBEITSFÖRDERUNG

### Handout zur Veranstaltung am 01.11.2023

**Referentin:** Kerstin Bodensiek-Kleine, M.Sc. Psychologin,  
Dozentin und Trainerin im Bereich Kommunikation & Mental Health

**Thema:** „Ich kann nicht mehr“ - belastende Äußerungen in der  
Beratung



*Die Bewältigung herausfordernder Äußerungen im Beratungsprozess ist nicht immer einfach. Wie kann die Balance zwischen der nötigen Abgrenzung und der Begegnung auf menschlicher Ebene gelingen? Welche Strategien zum professionellen und gleichzeitig empathischen Umgang gibt es – ohne die persönlichen Grenzen aus den Augen zu verlieren.*

#### Häufige belastende Äußerungen:

- **Hoffnungslosigkeit:** "Es hat doch alles keinen Sinn mehr."
- **Frustration:** "Warum hilft mir hier niemand richtig?"
- **Selbstzweifel:** "Ich bin ein Versager."
- **Überforderung:** "Ich komme mit all den Anforderungen nicht klar."
- **Isolation:** "Keiner versteht, wie es mir geht."

#### Mögliche Reaktionen auf diese belastenden Äußerungen:

- Mitleid, Frust, Ärger, Überforderung, Selbstzweifel...
- Wie kann ich auf die Emotionen von mir und die meines Gegenübers angemessen reagieren?

#### Ein mögliches Tool: Gewaltfreie Kommunikation:

1. **Beobachten, ohne zu bewerten:** Situationen und Worte neutral wahrnehmen.
2. **Gefühle erkennen:** Eigene und die der Klient\*innen
3. **Bedürfnisse identifizieren:** Worum geht es hier wirklich? (Orangen-Beispiel)

GFK lässt sich als eine neue Art Sprache verstehen. Es geht nicht darum diese „perfekt“ zu beherrschen. Wir können sie auch mit einem ganz eigenen „Akzent“ sprechen. Je mehr wir aber versuchen auf diese Art zu sprechen, desto eher gelingt die Kommunikation mit unserem Gegenüber.

**Wichtiges Zitat von Marshall Rosenberg:** "Jede Kritik, jedes Urteil, jede Diagnose, und jeder Ausdruck von Wut ist der tragische Ausdruck eines unerfüllten Bedürfnisses."



**Das Sonnenbrand-Beispiel in der Beratung:** Ich verwende oft das Bild des Sonnenbrands, um zu veranschaulichen, wie emotionale Reaktionen in der Beratung verstanden werden können. Stellen Sie sich vor, eine Person mit Arbeitslosigkeitserfahrung reagiert mit Frustration, Ärger, Trauer oder Selbstzweifeln. In dieser Metapher haben wir einen "Sonnenbrand" berührt – wir sind nicht die Ursache ihrer Schmerzen, aber wir haben einen sensiblen Bereich berührt. Diese Einsicht ist für beide Seiten der Beratung von großer Bedeutung.

- **Für die Beratenden:** Diese Perspektive ermöglicht es uns, uns von dem Gefühl der "Schuld" zu lösen. Wir verstehen besser, warum die Person intensiv reagiert und können empathischer auf ihr Erleben eingehen.
- **Für die Ratsuchenden:** Wenn sie erkennen, dass wir ihnen nicht absichtlich Schmerzen zufügen wollen, sondern lediglich ein Thema berührt haben, das für sie von großer Wichtigkeit ist, kann dies helfen, die Situation aus einer neuen Perspektive zu betrachten.

### **Wichtige Learnings & Fazit**

#### **1. Belastende Äußerungen als Ausdruck unerfüllter Bedürfnisse:**

- All diese belastenden Äußerungen signalisieren tieferliegende, unerfüllte Bedürfnisse. Auch wenn es schwer ist und unser Gegenüber seine Äußerung manchmal tatsächlich als Kritik und Angriff uns gegenüber formuliert – es hilft zu versuchen herauszuhören, worum es der Person *wirklich* geht.
- Zitat von Marshall Rosenberg: "Die Wahrscheinlichkeit, einen Weg zur Erfüllung aller Bedürfnisse zu finden, steigt dramatisch, sobald Menschen beginnen, über das zu sprechen, was sie brauchen, statt was mit dem anderen nicht stimmt."

#### **2. Bedeutung der Identifikation von Bedürfnissen:**

- Bedürfnisse zu identifizieren – auf beiden Seiten – wird uns helfen, einen Weg zur Lösung zu finden. Auch wenn wir noch nicht wissen wie.
- Nur wenn ich meine Bedürfnisse kenne und mich gut darum kümmere, kann ich mich auch gut um die Bedürfnisse meines Gegenübers kümmern. Daher ist es wichtig, die eigenen Gefühlsreaktionen auf belastende Äußerungen reflektieren und die zugrunde liegenden Bedürfnisse erkennen. Was fehlt mir? (z.B. Struktur, Verständnis, Entlastung).

#### **3. Selbstfürsorge als Schlüssel zur besseren Betreuung anderer:**

- Die eigene emotionale Verfassung beeinflusst, wie wir auf andere reagieren. Gute Selbstfürsorge hilft, effektiver zu beraten.



- Methoden der Selbstfürsorge: Pausen, Bewegung, ausgewogene Ernährung, ausreichend Schlaf, kollegialer Austausch, Fortbildungen (z.B. Mental Health First Aid, GfK).

### **Ergänzende Links & Literatur:**

- Buch: Marshall B. Rosenberg: *Gewaltfreie Kommunikation: Eine Sprache des Lebens*. 11. überarb. und erw. Auflage. Junfermann, Paderborn 2013, [ISBN 978-3-87387-454-1](https://www.isbn-international.org/view/title/978-3-87387-454-1).
- Vortrag: Marshall B. Rosenberg: San Francisco Workshop  
[https://www.youtube.com/watch?v=l7TONauJGfc&t=5152s&ab\\_channel=CentrumNadania](https://www.youtube.com/watch?v=l7TONauJGfc&t=5152s&ab_channel=CentrumNadania)

### **Veranstaltungshinweis**

#### *FOKUS GESUNDHEIT*

Digitale Fortbildungsveranstaltung mit Frau Bodensiek-Kleine am 14. Februar 2024 zum Thema: **„Ich kann nicht mehr“ – belastende Äußerungen in der Beratung**

Die Fortbildungsreihe „Fokus Gesundheit“ greift relevante Gesundheitsthemen für den Bereich der Arbeitsförderung auf, um aktuelles Fachwissen, Anregungen und Handlungsmöglichkeiten für die Herausforderungen im Arbeitsalltag anzubieten. Das Ziel der Fortbildungen ist es, eine hohe Qualität in der Beratung und Unterstützung vulnerabler Personengruppen im Feld der Arbeitsförderung zu ermöglichen und dabei auch sich selbst als Fachkraft immer wieder in den Blick zu nehmen. Denn gerade in herausfordernden Zeiten ist es wichtig, den Fokus immer wieder auf sich selbst und das eigene Gesundheitserleben zu lenken.

Weitere Informationen und Anmeldung unter [www.gesundheit-nds-hb.de/projekte/fokus-gesundheit/](http://www.gesundheit-nds-hb.de/projekte/fokus-gesundheit/).