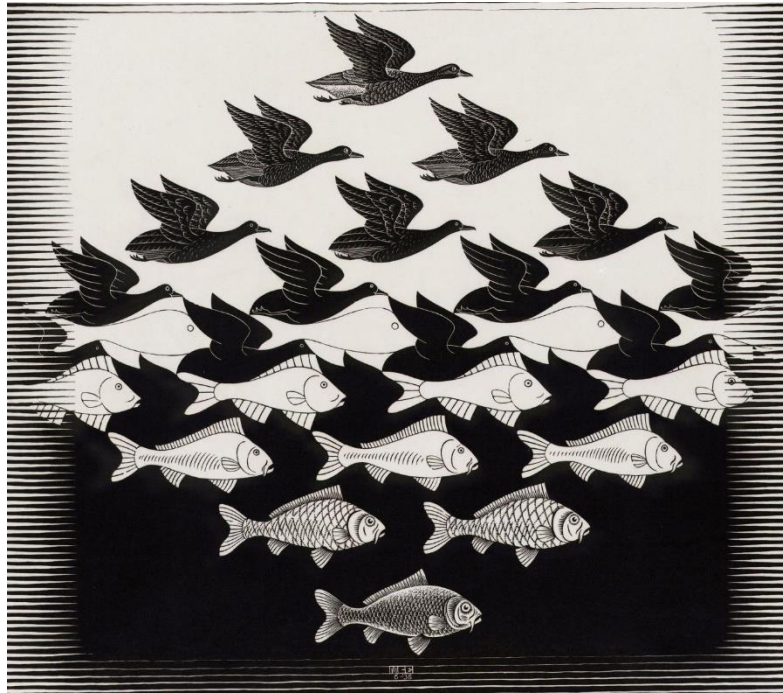


Höhen und Tiefen mit Assistenz durchleben
und mit guter Kommunikation verbessern



Kann uns ein größeres Glück widerfahren, als für eine Weile die Dinge mit den Augen des Anderen betrachten zu können?

Henry David Thoreau

Hausarbeit im Rahmen der 15. Peer Counseling Fortbildung
im Zeitraum von Oktober 2017 bis November 2018

Geschrieben von

Yvonne Wiedenmann

Inhaltsverzeichnis

1. Vorwort	3
2. Kommunikationsquadrat von Schulz von Thun	4
3. Das Vier-Ohren-Modell von Schulz von Thun an einem Praxisbeispiel damals und heute	5
4. Fazit	7
5. Literaturnachweise	7

1. Vorwort

Meine Hausarbeit mit dem Thema „Höhen und Tiefen mit Assistenz durchleben und mit guter Kommunikation verbessern“ entstand in der Peer Counseling Fortbildung von bifos. e. V., die vom Oktober 2017 bis November 2018 dauerte.

Da ich selbst schwer beeinträchtigt bin und dadurch 24 Stunden auf fremde Hilfe, bzw. persönliche Assistenz angewiesen bin, habe ich mich intensiv mit dem Thema Kommunikation beschäftigt und lege daher den Schwerpunkt in dieser Arbeit auf das Kommunikationsmodell von Schulz von Thun und wende es in einem persönlichen Praxisbeispiel damals und heute an.

Als Erstes erläutere ich den Begriff Kommunikation und die Notwendigkeit der Sensibilität von Sender und Empfänger anhand des Vier-Ohren-Modells von Schulz von Thun. Anschließend schildere ich meine Erfahrungen mit Assistenz im Alltag. Hier beschreibe ich eine Problemsituation anhand eines persönlichen Erlebnisses mit Assistenz. Aufgrund meiner persönlichen Entwicklung stelle ich dann einen möglichen Lösungsansatz vor, wie ich heute in der Situation kommuniziere.

Zu guter Letzt beschreibe ich allgemeine Punkte- sowohl für einen guten Draht zur Assistenz als auch für ein gutes Vertrauensverhältnis zwischen Assistenznehmer und Assistenz.

Diese Punkte zusammen bilden den Kern gelingender Kommunikation und verbinden sowohl regelmäßig stattfindende Mitarbeitergespräche als auch gelungene Peer-Counseling-Beratung.

2. Kommunikationsquadrat von Schulz von Thun

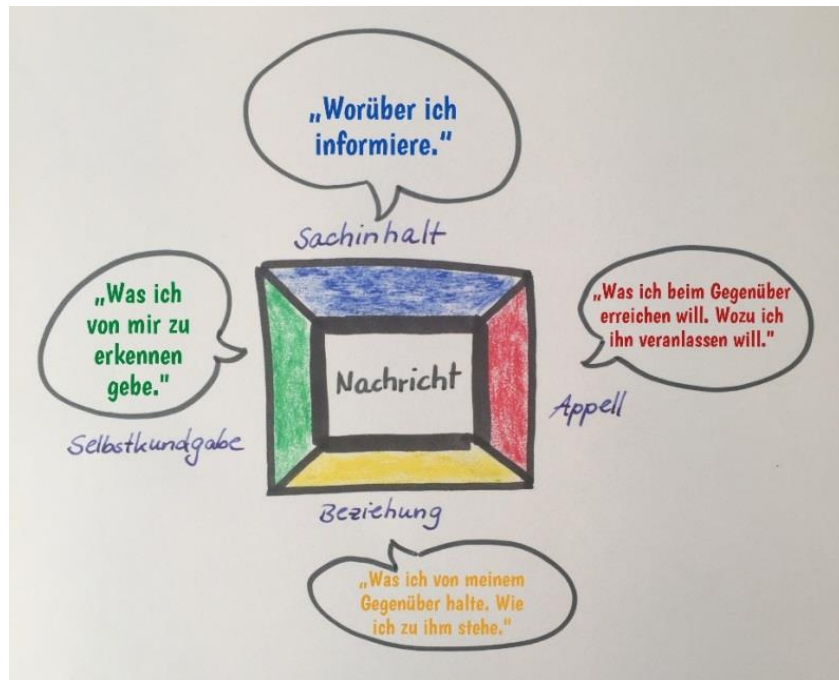
Unter Kommunikation verstehen wir das Senden und Empfangen von Nachrichten und Botschaften.

Um Kommunikation zu verstehen ist das Kommunikationsquadrat nach Schulz von Thun und dessen Anwendung auf den Alltag sehr hilfreich.

Man nennt es auch das Vier-Ohren-Modell, angelehnt an die im Weiteren beschriebenen vier Aspekte, die bildlich von vier Ohren dargestellt werden:

- Eine Nachricht beinhaltet danach einen Sachaspekt: Was wird über die Sache ausgesagt? Worüber informiere ich und ist die Information ausreichend?
- Es folgt der Beziehungsaspekt: Wie stehen Sender und Empfänger in Beziehung zueinander? Wie stehe ich zu meinem Gesprächspartner, was halte ich von ihm? Oft wird hier nonverbal gesendet und empfangen (durch Gestik, Mimik oder Blick) oder zwischen den Zeilen gesendet und gelesen (mittels Tonfall, Formulierungen, Spitzen und Nebensätzen).
- Anschließend kommt die Selbstkundgabe: Was sagt der Sender über sich selbst aus? Sie erfolgt explizit (Ich-Botschaften) oder implizit (Wie geht es mir? Was ist mir wichtig? Wofür stehe ich?) Sie kann auch Selbstdarstellung („Schau, wie toll ich bin!“) und/oder Authentizität/Echtheit („Es tut mir sehr leid, dass...“) enthalten.

- Der vierte Aspekt ist der Appellaspekt: Was möchte der Sender, das der Empfänger tut?



3. Das Vier-Ohren-Modell von Schulz von Thun an einem Praxisbeispiel damals und heute

Anhand eines Beispiels für missglückte Kommunikation aus meinem persönlichen Leben möchte ich nun das Vier-Ohren-Modell von Schulz von Thun erläutern und aufzeigen, wie ich heute, nachdem ich mich mittlerweile intensiv mit Kommunikation beschäftigt und damit persönlich weiterentwickelt habe, mit einer solchen Situation umgehe.

Beispiel aus meinem persönlichen Leben:

Ich war damals 27 Jahre alt. Ich machte ein dreiwöchiges Probewohnen mit meinem Freund und zum ersten Mal den Versuch, zu dritt mit Freund und Assistenz den Alltag zu gestalten. Mein Assistenzteam bestand zu dem damaligen Zeitpunkt aus fünf ehrenamtlichen Mitarbeitern: vier weiblichen und einem männlichen Assistenten. Die drei Wochen mit der Assistenz begannen relativ entspannt. Eine Routine im Alltag hatte sich jedoch noch nicht eingestellt.

Gegen Ende dieser drei Wochen, kurz vor dem Umzug in unsere erste gemeinsame Wohnung und der Festanstellung meiner zukünftigen Assistenzen, stellten sich bei mir aufgrund der ungewohnten Situation und der anstehenden Veränderungen Bauchkrämpfe ein. Diese führten dazu, dass ich kurz darauf ins Krankenhaus eingewiesen werden musste. Meine diensthabende Assistentin hat mich dorthin begleitet.

Als ich nach einer Dreiviertelstunde von einem Arzt untersucht wurde, teilte die Assistentin mir mit, dass es ihr aufgrund der stickigen Luft im Krankenhaus nicht gut ginge, verabschiedete sich und sagte, dass wir telefonisch in Verbindung blieben.

Bevor ich mit ihr die weitere Vorgehensweise, auch in Bezug darauf, wie meine Unterstützung in dieser für mich schweren Situation aussehen könnte, besprechen konnte, hatte sie sich verabschiedet. Mein Freund übernahm dann nach diesem unvorhergesehenen Ausfall der Assistentin bis zu meiner Entlassung am darauffolgenden Tag alle anfallenden Aufgaben der Assistenz.

In diesem Fall bestand der Sachaspekt aus der Informationsaussage der Assistenz: „Die Luft ist stickig, deshalb gehe ich jetzt.“

Der Beziehungsaspekt wurde war im geschilderten Fall nonverbal ausgedrückt: Das Abhängigkeitsverhältnis, in dem ich mich von meiner Assistentin befand, wurde nur durch Gestik und Blick, also durch Körpersprache, ausgedrückt.

Der Aspekt der Selbstkundgabe („Ich fühle mich unwohl, ich brauche Hilfe.“) erfolgte zu diesem Zeitpunkt von meiner Seite aus zu wenig und von Seiten der Assistenz zu einseitig.

Der Appellaspekt meinerseits („Bleib bitte da, ich brauche Dich.“) war zu undeutlich ausgedrückt und kam daher ebenfalls zu kurz.

Auf Basis meiner Weiterentwicklung im persönlichen Bereich und um einen besseren Ausgang der Situation zu ermöglichen, sage ich heute in einer ähnlichen Situation: „Ich verstehe, dass du gehen möchtest, weil du Kopfschmerzen hast und es dir schlecht geht. Jedoch sollten wir beide vorab klären, wer mich während deiner Abwesenheit im Krankenhaus unterstützt.“

Offene und präzise Aussagen bezüglich der eigenen Gefühlslage und Bedürfnisse sind nötig, um Missverständnisse weitestgehend zu vermeiden. Nachfolgend beschreibe ich einige Tipps aus meiner persönlichen Praxis:

- ❖ Den Anderen anschauen und mit Namen ansprechen, um höhere Aufmerksamkeit zu bekommen.
- ❖ Verständnis für den Anderen äußern
- ❖ Gemeinsam überlegen: „ Was sollte sich ändern, damit du deine Arbeit besser schaffst?“
- ❖ Mit fester (und am besten tiefer) Stimme sagen, was du in der Situation gerade brauchst
- ❖ Sage statt „Ich möchte“ (wünschen können wir uns viel), „Ich brauche“, weil es bestimmt und sicher klingt. Z.B. sage NICHT: „Ich möchte, dass du da bleibst“, sondern „Ich brauche dich, bleibe bitte da!“

4. Fazit

Natürlich ist jedes Team anders formiert und sowohl die äußeren Umstände als auch das Verhalten untereinander, zwischen Assistenznehmer und Assistenz, ist in jedem Fall unterschiedlich. Der von mir geschilderte Fall sowie die Lösungsvorschläge sind eine von vielen Möglichkeiten und sollten an das Team und die Situation angepasst werden. Das Wichtigste in jeder Konfliktsituation ist das offene Ansprechen und Bemühen um eine Lösung von beiden Parteien. Sollte der Wille zu Deeskalation bei nur einer Seite vorhanden sein, sind weitere Gespräche unter vier Augen, ggf. mit einer dritten neutralen Person zu empfehlen. Wenn schließlich auch diese letzten Versuche nicht fruchten, ist womöglich eine Auflösung des Arbeitsverhältnisses sinnvoll, denn eine gute Zusammenarbeit zwischen Assistenznehmer und Assistenz ist nur möglich, wenn sowohl Absprachen eingehalten werden als auch die zwischenmenschliche Beziehung harmonisch abläuft.

5. Literaturnachweise

<http://methodenundmehr.de/wp-content/uploads/2017/10/4-Ohren-Modell-Sprechblasen.jpg>