

Kommunikation und Gesprächsführung bei Verdacht auf Gewalt und/oder Trauma

Iris Hannig

Fachärztin für Psychiatrie, tiefenpsychologische Psychotherapeutin
Traumatherapie



Traumatherapeutische Beratung
für Opfer von Gewalt- und Straftaten,
deren Angehörige und Paare



18.06.2016

www.opferhilfe-hamburg.de

Meine Ziele für heute

- ▶ Informieren
- ▶ Sensibilisieren

Inhalte des Workshops

- ▶ Vorstellungsrunde
- ▶ Einführung Kommunikation
- ▶ Einführung Traumatisierung
- ▶ Einführung Beziehungsgewalt
- ▶ Fragen zu Gewalterfahrungen stellen
- ▶ Wahrung eigener Grenzen

Vorstellungsrunde

- ▶ Name
- ▶ Erfahrungshintergrund
- ▶ Erwartungen/Welche Fragen haben Sie zu dieser Fortbildung mitgebracht?
- ▶ Was möchten Sie am Ende der Fortbildung gerne für sich und Ihre Arbeit mitnehmen?

Grundmerkmale der Kommunikation

- ▶ „communicare“ = miteinander teilen, etwas gemeinsam machen, dem anderen etwas mitteilen
- ▶ „Man kann nicht nicht kommunizieren.“ (Watzlawick)
- ▶ In Gegenwart anderer Menschen verhalten wir uns immer.
- ▶ Nichts zu sagen, ist auch eine deutliche Aussage.
- ▶ „Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt, wobei Letzterer den Ersteren bestimmt.“ (Watzlawick)

Drei grundsätzliche Kommunikationsformen:

- ▶ Verbal
 - ▶ Alle Bestandteile der gesprochenen Sprache (Wörter, Buchstaben, Sätze, Zahlen,...)
- ▶ Paralinguistisch
 - ▶ Art und Weise des Sprechens (Tonfall, Geschwindigkeit der Sprechens, Pausen,...)
 - ▶ wird durch den emotionalen Zustand des Sprechers beeinflusst
- ▶ Nonverbal
 - ▶ Körpersprache (Mimik, Gestik), Körperhaltung (Position), äußere Attribute (Kleidung, Statussymbole), Nähe/Distanz, Blickkontakt....
 - ▶ große individuelle und interkulturelle Unterschiede. (z.B. Nähe des Körperkontakts, Ausdrucks von Emotionen)

Eisbergmodell



- ▶ Sachebene: Fakten, Daten, Zahlen
- ▶ Beziehungsebene: Appell, Interessen, Wünsche, Erfahrungen, Bedürfnisse, Gefühle, Selbstwert, Einstellungen, Werte

<http://www.vertriebslexikon.de/eisberg-gesetz.html>

Vier-Seiten-Modell der Kommunikation I

nach Friedemann Schulz von Thun (* 6. August 1944)

Hamburger Psychologe und Kommunikationswissenschaftler

- ▶ 1. Sachebene > Austausch von Fakten, Daten, Wissen
- ▶ 2. Beziehungsebene > Meinung über den Gesprächspartner, Verhältnis zueinander
- ▶ 3. Appellebene > Absicht, gewünschte Wirkung
- ▶ 4. Selbstoffenbarung > Hinweis auf eigene Befindlichkeit/Bedürfnisse

Was will er seiner Mitarbeiterin mitteilen?

Sachebene
„Es ist früh.“
„Sie machen
Feierabend.“

Sie machen heute
aber früh
Feierabend.

Appellebene
„Bringen sie
mehr Einsatz!“

Beziehungsebene
„Sie sind faul“
„Ihnen fehlt
Motivation.“



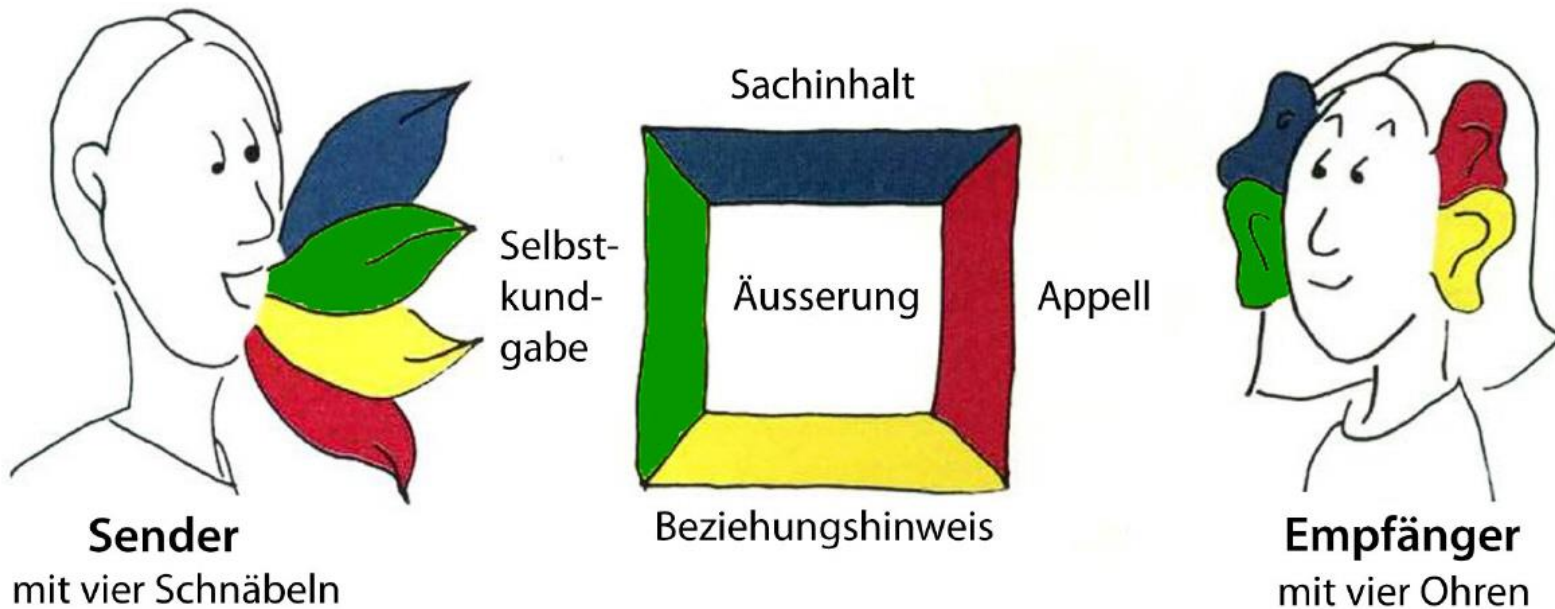
Selbstoffenbarung
„Ich bin ärgerlich.“
„Solche Mitarbeiter
kann ich nicht
gebrauchen.“

Vier-Seiten-Modell II

- ▶ Die Interpretation einer Botschaft ist abhängig von
 - ▶ der Art, wie der Sender die verschiedenen Seiten betont
 - ▶ der Situation und den Rahmenbedingungen (Privatleben, Beruf, Konflikt,...)
 - ▶ den eigenen Vorerfahrungen (frühere Interaktionserfahrungen)
 - ▶ den damit verbundenen Emotionen und Interpretationen (Innerer Dialog)
- ▶ Bei jeder Person sind die Empfängerohren unterschiedlich ausgeprägt.

4-Seiten-Modell

Kommunikationsquadrat



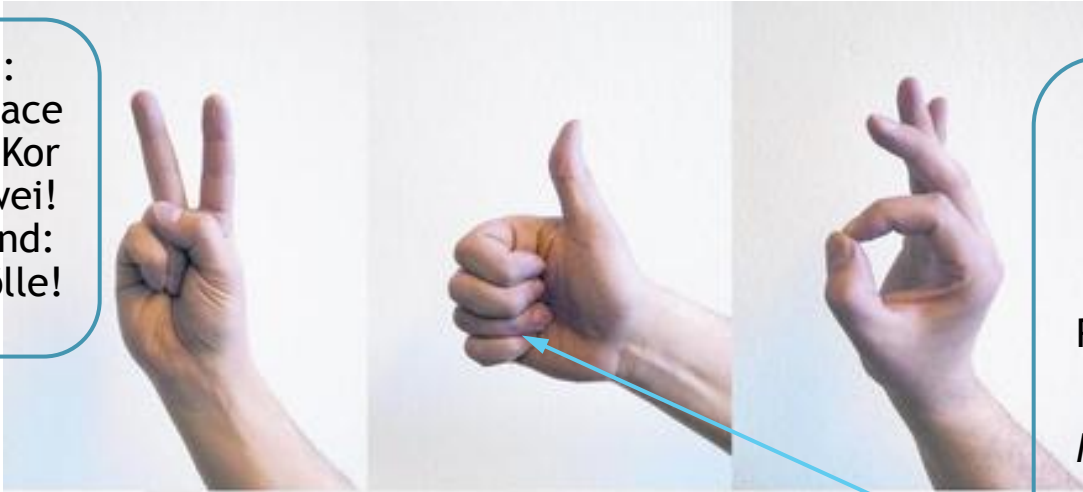
schulz-von-thun.de

Kommunikation und Kultur

Es bestehen unterschiedliche Auffassungen bezüglich

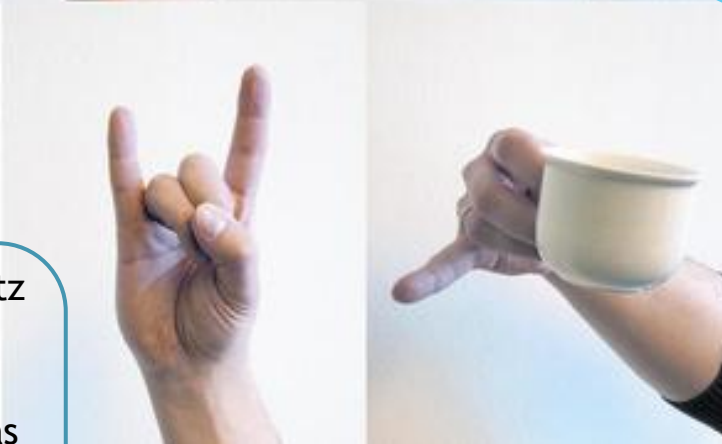
- ▶ Sprechbaren - und Tabu-Themen
- ▶ angemessenem Ausdruck von Emotionen
- ▶ Nähe des Körperkontakts
 - ▶ unter Frauen
 - ▶ unter Männern
 - ▶ zwischen den Geschlechtern

USA/Iran:
Frieden, Peace
Australien/Korea:
Zahl Zwei!
Griechenland:
Fahr zur Hölle!



USA,
Tauchersprache:
Alles ok!
Kanada, Mexiko,
Schweiz: Alles
perfekt!
Russland/Brasilien
: schwere
Beleidigung!
Mittelmeerländer:
sexuell anzüglich

Argentinien: Schutz
vor Unheil
Texas: Hi!
Deutschland,
Russland, USA: Das
rockt!
Italien:
Beleidigung! Deine
Frau geht fremd.



Deutschland: Zeichen
von Etikette
Frankreich:
Gerissenheit
Mittelmeerländer:
Sexuelle Anspielung

Deutschland:
Zahl eins
Großbritannien,
Korea, Südafrika:
Alles klar!
Afrika, Russland,
Mittelmeerländer:
Obszöne Geste

Kultur-Person-Situation

(nach Leenen, Grosch und Groß, 2005)

▶ Kultur-Perspektive

- Gebote und Werte mit Bezug zu Gewalt, Familie und Rollenbildern
- Unterschiede bzgl. der Kommunikation
- Vorstellungen von Autorität und Respekt (gegenüber Frauen, Männern, Älteren)
- Vorstellungen zum Zusammenhalten innerhalb der Familie/Religionsgemeinschaft/ethnischen Gruppe

▶ Personen-Perspektive

- Geschlecht, Alter und körperliche Verfassung
- Individuelle Erfahrungen (Fluchtgeschichte, Gewalterfahrungen)
- Selbstbild („Opfer“, „Retter“) und Fremdbild (dankbar, anspruchsvoll)
- soziale Rollen in ihrer eigenen Gruppe
- Strategien für den Umgang mit Krisen

▶ Situations-Perspektive: Anliegen, Gesprächsort, Beteiligte, Tagesform

Trauma

- ▶ Bedeutet Wunde
- ▶ Je enger die emotionale Bindung zur gewaltausübenden Person, je mehr unterschiedliche Gewaltformen und je länger die Gewalt andauert, desto schwerwiegender sind die seelischen Folgen.

Trauma

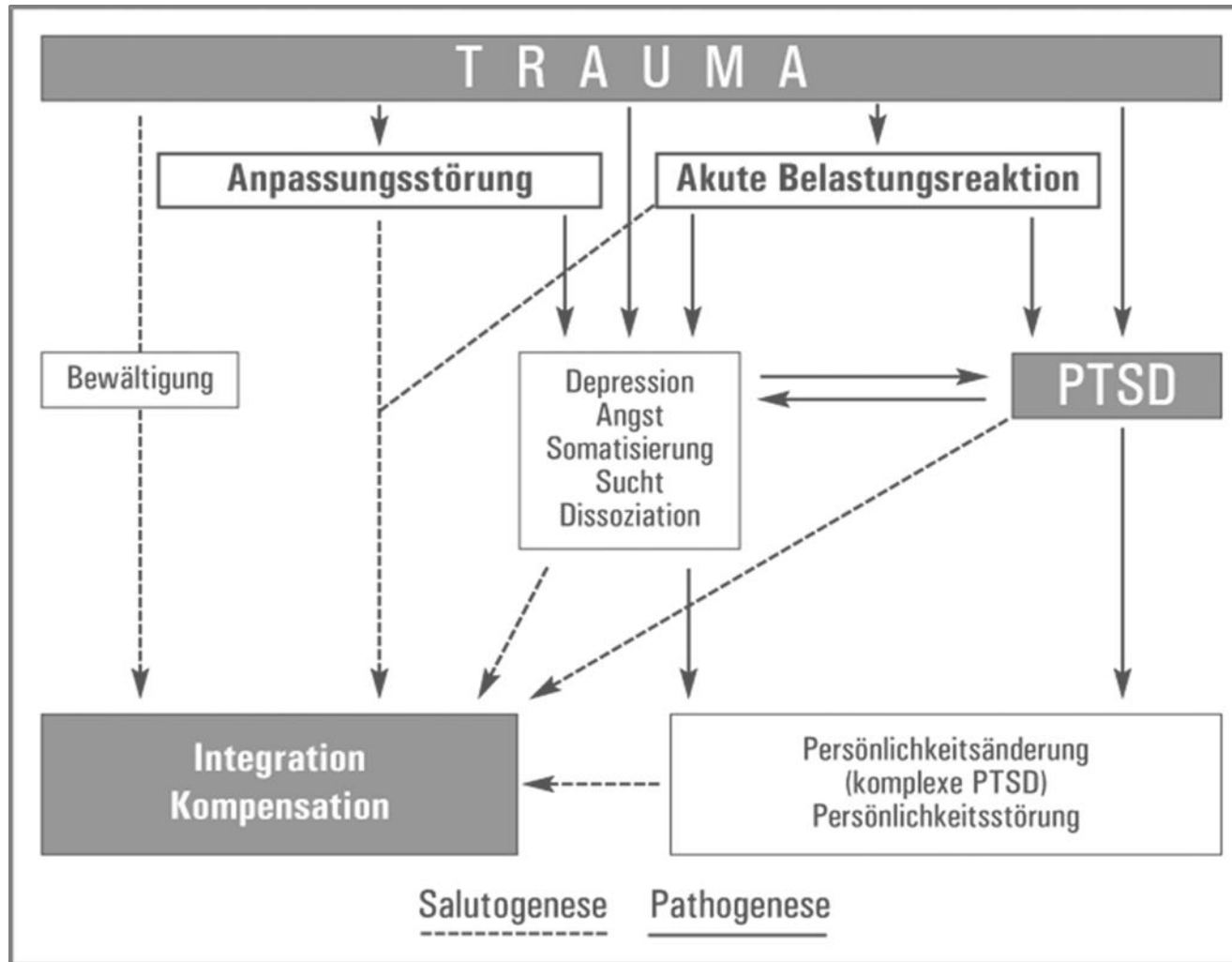
- ▶ Vitales Diskrepanzerlebnis zwischen bedrohlichen Situationsfaktoren und individuellen Bewältigungsmöglichkeiten.
- ▶ Mit Gefühlen von Todesangst, Kontrollverlust, Hilflosigkeit und schutzloser Preisgabe.
- ▶ Bewirkt eine Erschütterung des Selbst- und Weltverständnisses.

Fischer & Riedesser 2003

Traumatische Erinnerungen

- ▶ „altern“ nicht
- ▶ Ungewollt gegenwärtig
- ▶ Sind leicht triggerbar durch Auslösereize
- ▶ führen zu erneuter Überflutung durch die Gefühle
- ▶ Wiedererleben als „hier und jetzt“ - Geschehen
- ▶ Häufig detailgenau, aber auch bruchstückhaft
- ▶ meist mit anhaltender körperlicher Übererregung

Mögliche psychische Folgen einer Traumatisierung



Traumatisierungsarten (nach Maercker, 2011)

	Typ I Trauma Einmalig/kurzfristig	Typ II Trauma Mehrmalig/langfristig	Medizinisch- bedingte Traumata
Akziden- telle Traumata	Schwere Verkehrsunfälle, berufsbedingte Traumata, Kurzdauernde Katastrophen (z.B. Brand)	Langdauernde Naturkatastrophen (z.B. Überschwemmungen), Technische Katastrophen (z.B. Giftgas)	Akute lebensgefährliche Erkrankungen (z.B. kardiale pulmonale Notfälle), Defibrillation, Chronische lebens- gefährliche /schwerste Erkrankungen
Interper- sonelle Traumata (man made)	Sexueller Übergriff (Vergewaltigung), Kriminelle /körperliche Gewalt, ziviles Gewalterleben (z.B. Banküberfall)	Sexuelle u körperliche Gewalt, Missbrauch in der Kindheit, Häusliche Gewalt , Kriegserleben, Folter, Geiselhaft, politische Inhaftierung	Komplizierte Behandlungsverläufe nach angenommenen Behandlungsfehler

Was unterscheidet Beziehungsgewalt von anderen Gewaltformen?

- ▶ im sozialen Nahraum durch emotional nahestehende Personen
- ▶ Gleichzeitig unterschiedliche Formen (z.B. finanzielle Kontrolle, Schläge, Vergewaltigung, Bedrohung und Beleidigung,)
- ▶ Zumeist über längeren Zeitraum
- ▶ Betroffene leben in gefühlter und realer Abhängigkeit von der gewaltausübenden Person
- ▶ Findet zumeist „hinter geschlossenen Türen“ statt
- ▶ Ist etwas worüber `man´ nicht spricht
- ▶ Mehrere Personen können betroffen sein, auch als Zeugen (z.B. Kinder)

Mögliche Folgen von Beziehungsgewalt

- ▶ Körperliche Verletzungen, Schmerzen
- ▶ Verlust von Selbstachtung und Selbstwertgefühl
- ▶ Gefühl der Einsamkeit, Stigmatisierung, Scham oder Hoffnungslosigkeit
- ▶ Isolation und Rückzug
- ▶ Emotionale Abstumpfung, Interesseverlust
- ▶ Rasche Stimmungswechsel, Feindseligkeit und Gereiztheit
- ▶ Psychische Störungen wie Traumafolgestörungen (PTBS,...), Depression, Angststörungen, ...

Barrieren für Trennungsversuche

- Trennung ist nicht immer die Lösung.
- Trennung ist ein schwieriger Prozess und braucht Zeit.
- Gefahr der Gewalteskalation: (Tötungsrisiko 5-fach erhöht)
- Finanzielle, kulturelle, familiäre und psychische Abhängigkeit
- Fehlende gesundheitliche, soziale, ökonomische Ressourcen
- Fehlende oder inadäquate Hilfen

Barrieren für Trennungsversuche

- Angst vor Neuem, vor unlösbaren Konsequenzen, vor Veränderung, vor dem Übertreten verinnerlichter Verbote, vor dem Alleinesein,
- Überzeugung, keine bessere Behandlung als Gewalt verdient zu haben „Mich will doch keiner mehr...“
- Hoffnung (Es gibt nicht nur Gewalt, auch „normale Zeiten“)
- Schuldgefühle und Schamgefühle
- (Komplexe) Traumafolgesymptomatik

Der Weg der Veränderung

- Veränderung ist abhängig von persönlichen Kräften und Kraftquellen
- Veränderung ist abhängig von realistischen Handlungsoptionen.
- Gewalt (-androhung) kann den Prozess jederzeit unterbrechen.
- Der Zeitpunkt der Intervention ist nicht unbedingt der richtige Zeitpunkt für Veränderung.
- Frühzeitige Intervention erhöht die Chance, den Gewaltkreislauf zu durchbrechen.

Gesprächsgestaltung

Empfehlungen für die Gesprächsgestaltung und für die Wahrung eigener Grenzen im Umgang mit Betroffenen

Ambivalenzen der betroffenen Personen über die eigene Situation zu sprechen

- ▶ Angst vor negativen Konsequenzen
- ▶ Angst vor Unverständnis und Stigmatisierung
- ▶ Befürchtung, dass Inhalte des Gesprächs nicht vertraulich bleiben
- ▶ Unsicherheit, ob die Betroffenheit von Gewalt überhaupt ein Thema sein darf

Eigene Ambivalenzen im Gespräch mit Betroffenen

- ▶ Unsicherheit, ob die Gesprächspartnerin Gewalt erleidet.
- ▶ Einmischung in private Angelegenheit vs. Verantwortungsübernahme und Fürsorge gegenüber dem Betroffenen
- ▶ Unsicherheit, wie die Gesprächspartnerin auf das Ansprechen reagiert
- ▶ Zeitliche Ressourcen für Gespräche sind begrenzt.
- ▶ Ungerechtfertigter „Verdacht“ kann das Vertrauensverhältnis belasten.
- ▶ Fehlende Kenntnisse zu Unterstützungsmöglichkeiten

Empfehlungen für Gespräche

- ▶ Führen Sie das Gespräch unter vier Augen
- ▶ Signalisieren Sie Ihre Offenheit für das Thema.
- ▶ Normalisieren Sie das Thema Häusliche Gewalt (Andere sind auch betroffen...)
- ▶ Stellen Sie Verantwortlichkeit von Opfer und Täter klar, evtl. mit Hinweis auf die rechtlichen Rahmenbedingungen
- ▶ Vermeiden Sie, nach Gründen für die Gewalt zu fragen.

Empfehlungen für Gespräche

- ▶ Akzeptieren Sie, wenn die Gesprächspartnerin nicht (sofort) aktiv werden will (Prinzip der „offenen Tür“).
- ▶ Ermutigen Sie die Gesprächspartnerin dazu, sich Hilfe zu suchen.
- ▶ Informieren Sie konkret über Unterstützungsmöglichkeiten (Savia, Hilfetelefon Gewalt gegen Frauen).

Empfehlungen für Gespräche

- ▶ Vertraulichkeit im Gespräch wahren
- ▶ Verfallen Sie bitte nicht in Aktionismus, sondern bewahren und vermitteln Sie Ruhe
- ▶ Sprechen Sie nicht mit der gefährdenden Person über die Gewalt
- ▶ Vereinbaren Sie ggf. einen weiteren Gesprächszeitpunkt

Konkrete Hinweise für das Gespräch

- ▶ Verwenden Sie Fragen, die mit „Wie“, „Wann“ und „Wer“ beginnen.
- ▶ Unterstützende Sätze wie „Sie haben wirklich viel durchgemacht“ oder „Es tut mir leid, was Ihnen passiert“ unterstützen die Betroffenen.
- ▶ Stellen Sie keine schuldzuweisenden Fragen wie „Warum bleiben Sie bei ihm?“, „Warum verlassen Sie ihn nicht einfach?“ oder „Haben Sie sich gestritten, bevor es zur Gewalt kam?“
- ▶ Positionieren Sie sich mit einer Meinung zu häuslicher Gewalt, wenn sie z.B. meint, „Ich bin ja schuld“ oder „Er ist nur so, weil er sich so Sorgen macht“, „Er ist nur so, wenn er trinkt“. Betonen Sie, dass der Täter die Verantwortung für seine Handlungen übernehmen muss.

Konkrete Hinweise für das Gespräch

- ▶ Begründen Sie, warum Sie vermuten, dass die Person von Gewalt betroffen ist
- ▶ Üben Sie keinen Druck auf die betroffene Person aus.
- ▶ Erklären Sie ihr, dass sie sich jederzeit Hilfe holen darf, sollte sie sich (wieder) in einer schwierigen Situation befinden.
- ▶ Überlegen Sie sich bei anderer Gelegenheit (z.B. bei erneuter Verletzung) das Thema Gewaltbetroffenheit nochmals aufzugreifen.

Ansprechen von häuslicher Gewalt

Falls sie Anzeichen physischer Gewalt trägt:

- ▶ „Was ist Ihnen zugestoßen?“
- ▶ „Hat jemand diese Verletzungen verursacht?“
- ▶ „Ihre Verletzungen lassen vermuten, dass Sie jemand geschlagen hat? Ist das möglich?“
- ▶ „Die Verletzungen, die Sie tragen, scheinen durch einen Angriff verursacht worden zu sein. Ist das möglich?“

Ansprechen von häuslicher Gewalt

- ▶ „Aus meiner Erfahrung weiß ich, dass viele Frauen von Misshandlungen und häuslicher Gewalt betroffen sind. Ist das auch für Sie in irgendeiner Weise ein Problem?“
- ▶ „Wir wissen, dass viele Frauen von Misshandlungen und häuslicher Gewalt betroffen sind. Ich frage mich, ob auch Sie schon einmal Gewalt zuhause erlebt haben?“
- ▶ „Haben Sie sich bei Ihrem Partner jemals unsicher oder bedroht gefühlt?“
- ▶ „Aus meiner Erfahrung weiß ich, dass häusliche Gewalt ein Problem ist, das viele Frauen trifft. Haben Sie das Gefühl, dass auch Sie in irgendeiner Weise davon betroffen sind?“
- ▶ „Fühlen Sie sich zuhause unsicher oder haben Sie Angst?“

Welche Schwierigkeiten können im Gespräch auftreten?

- ▶ „Leugnung“ der Gewaltbetroffenheit
- ▶ Kein Problembewusstsein bei der betroffenen Person
- ▶ Ausgeprägte Hilflosigkeit / wenig Verantwortungsübernahme
- ▶ Ärgerliches Zurückweisen des Gesprächsangebotes
- ▶ Abbruch vom Gespräch/ Rückzug
- ▶ Bitte um konkrete Hilfe (z.B. Gespräch mit gewaltausübender Person)
- ▶ „Nervenzusammenbruch“, Weinen, Panikattacke, Triggerung, Retraumatisierung

Was kann der Kontakt mit gewaltbetroffenen Personen auslösen?

- ▶ Frustration/Ärger (Warum trennt sich die Betroffene nicht? Warum lehnt sie Hilfe ab?)
- ▶ Erschöpfung (häufig längere Verläufe, wiederkehrende Probleme, emotionaler Druck)
- ▶ Unsicherheit (Was braucht die Betroffene? Wann? Was passiert, wenn ich mit meiner Vermutung falsch liege? Re-Traumatisierung?)
- ▶ Empathieverlust
- ▶ Reaktivierung eigener Erfahrungen/Erlebnisse
- ▶ Sorge um die Sicherheit der Betroffenen

Was kann der Kontakt mit gewaltbetroffenen Personen auslösen?

- ▶ Hilflosigkeit (Mein Einfluss ist begrenzt.)
- ▶ Begrenzte zeitliche Ressourcen/fehlende Kenntnisse (z.B. zum Hilfesystem)
- ▶ Rollenkonflikte (z.B. Unterstützung/Verständnis vs. Wunsch nach Abgrenzung)
- ▶ Fokussierung auf negative Seiten des gesellschaftlichen Lebens (Ungerechtigkeit, Bedrohlichkeit)
- ▶ Angst (eigene Gefährdung durch die gewaltausübende Person?)

Hilfreiche Strategien im Umgang mit emotionalen Gesprächspartnern

- ▶ Auf die jeweiligen Emotionen des Gegenübers eingehen (Angst, Ohnmacht, Ärger...) und mitteilen, was man beim anderen wahrgenommen hat („Ich sehe, wie ... sie sind.“)
- ▶ Vertrauen schaffen (Ruhe ausstrahlen, eigene Schwächen eingestehen)
- ▶ Beruhigen, im „Hier-und-Jetzt“ orientieren
- ▶ Der Gegenseite helfen ihr Gesicht zu wahren
- ▶ Eigene Erfahrungen ansprechen (z.B. Befürchtungen in ähnlichen Situationen)

SAG ES: Konflikte konstruktiv ansprechen (nach Schmidt, T., 2009)

- ▶ **S** Sichtweise schildern
- ▶ **A** Auswirkungen auf mich und andere beschreiben
- ▶ **G** Gefühle benennen
- ▶ **E** Erfragen, wie der andere die Situation sieht
- ▶ **S** Schlussfolgerungen ziehen (Wünsche, Frage nach Lösungen)

Aktives Zuhören - 3 Stufen

Aktives Zuhören ermutigt den Zuhörer zum Weitersprechen, ermöglicht das sachliche Zusammenfassen und Überprüfen von Informationen und signalisiert dem Gegenüber Verständnis und Interesse

1. Stufe - Zuhören: aufmerksam zuhören, Signale wie nicken, Blickkontakt, „hmm“, „ja“, ..
2. Stufe - Verstehen: Um zu überprüfen, ob ich das Gehörte inhaltlich richtig verstanden habe, wiederhole ich es mit eigenen Worten (Zusammenfassen, paraphrasieren)
3. Stufe - Gefühle verstehen: Ich versuche die Gefühle und Bedürfnisse des Gegenübers zu verstehen und ihm meinen Eindruck widerzuspiegeln (verbalisieren)

Wahrung eigener Grenzen und „Psychohygiene“

- ▶ Fort-/Weiterbildung
- ▶ „professionelle“ Distanz
- ▶ Unterstützung und Austausch im Team
- ▶ Klare Strukturen und Regeln zum Umgang mit spezifischen Situationen (z.B. Sicherheitsplan)
- ▶ Kenntnisse über Unterstützungsmöglichkeiten
- ▶ positiver Ausgleich/Selbstfürsorge
- ▶ Supervision/Coaching
- ▶ Haltung: Verantwortung für Entscheidungen liegt bei der Betroffenen

Selbstregulation von Emotionen:

- ▶ Kurzfristige Strategien:
 - ▶ aufstehen, bewegen, tief durchatmen,
 - ▶ Ablenken (an etwas Schöneres oder Schlimmeres denken, Tätigkeiten ausführen, körperliche Aktivität,...)
 - ▶ Perspektive wechseln, Beobachterrolle einnehmen, sich eigene Ziele verdeutlichen, ..
 - ▶ Positive Selbstinstruktionen, beruhigendes innerliches Sprechen

Was noch hilft

- ▶ Dissoziations-Stopp
- ▶ 5 Dinge Übung
- ▶ Skills/Stressbewältigungsstrategien
(www.dbt-shg-duisburg.de/info/skills)
- ▶ www.be-here-now.eu
- ▶ Ratgeber für Flüchtlingshelfer: wie kann ich traumatisierten Flüchtlingen helfen
www.bptk.de/publikationen/aktuelle-publikationen.html



Danke



für



Ihre

Aufmerksamkeit

