

Mit Sensibilität zum Erfolg



Stärkung von Empathie Insbesondere in der Zusammenarbeit mit Menschen, die sich nicht (mehr) verbal äußern können, spielt die nonverbale Kommunikation eine große Rolle. Essenziell dafür ist die Empathie. Wie Therapeut*innen diese Fähigkeit reflektieren, weiterentwickeln und gleichzeitig eine gesunde Distanz bewahren, um selbst emotional gelassen bleiben zu können, zeigt Dr. Astrid Steinmetz.



Wenn meine Freundin mich fragt, ob ich einen Kaffee möchte, kann ich Nein sagen. Sie versteht das nicht als persönliche Ablehnung, sondern als sachliche Aussage. Ein Mensch, der primär darauf angewiesen ist, sich über seine Körpersprache mitzuteilen, kann das nicht mehr. Wenn ich ihm Kaffee anbiete und er beispielsweise die Stirn runzelt, ist das seine Möglichkeit, „nein“ zu sagen. Menschen, die sich vorwiegend durch Körpersprache ausdrücken, wirken oft abweisend oder unhöflich, obwohl sie es nicht sein möchten. Wir Therapeut*innen können lernen, das gelassen zu sehen und nicht persönlich nehmen. Was uns dabei hilft, ist, unserem Gegenüber mit Empathie zu begegnen. Diese kann sich entwickeln und setzt sich aus verschiedenen Komponenten zusammen.

Sich eindenken und emotional einfühlen

Ein wichtiger Punkt in der Entwicklung von Empathie ist die Fähigkeit zur Perspektivübernahme. Das heißt, sich in die Situation des Gegenübers hineindenken zu können. Es geht dabei darum, die Situation aus der Position der Klient*innen zu betrachten. Eine hilfreiche Übung ist, sich vorzustellen, man selbst wäre in dieser Position und hätte keine Möglichkeit, eine Frage sprachlich zu beantworten oder den Kopf zu schütteln. Man kann diese Übung alleine oder gemeinsam in kleinen Übungssequenzen durchführen. Wie geht es mir, wenn ich nicht sprechen kann und jemand kommt auf mich zu und tut etwas mit mir? Die Perspektivübernahme hilft kognitiv und emotional zu verstehen, was die Person mir gegenüber erlebt.

Im Team können Therapeut*innen sich gemeinsam die Frage stellen, wie sich bestimmte Klient*innen in spezifischen Situationen fühlen und was diese Personen brauchen. Bei einem Klienten mit Demenz kann man beispielsweise überlegen: Wie mag es sein, wenn man alles vergisst und nicht mehr weiß, was gestern war? Wie verloren fühlt man sich dann? Wie fremd wird die Welt? Wie hoch ist die Gefahr, in Misstrauen zu verfallen? Vor allem in der

interprofessionellen Zusammenarbeit können wir dabei von den unterschiedlichen Perspektiven profitieren.

Bei uns in der Einrichtung tauschen wir uns auch über unsere individuellen emotionalen Reaktionen auf bestimmte Klient*innen aus und stellen uns Fragen: Warum bin ich bei einer bestimmten Person immer verärgert oder gereizt? Oder: Warum habe ich ein ängstliches Gefühl, bevor ich zu dieser Person gehe? Dadurch lernen wir uns selbst und unsere Reaktionen besser kennen.

Innerlich gelassen sein

Ein zweiter wichtiger Aspekt zur Förderung von Empathie ist die Emotionsregulation. Menschen in Gesundheitsberufen spüren oft die Gefühle ihrer Klient*innen, was auf Dauer zu viel sein kann. Manchmal setzen wir das fälschlicherweise mit Empathie gleich. Therapeut*innen brauchen die Fähigkeit, emotional präsent zu sein, ohne mitzuleiden, um nicht in Überforderung oder Stress zu geraten. Es ist eine hohe Kunst, die Traurigkeit, Angst oder Wut von Klient*innen anzunehmen, ohne dass eigene Emotionen einen selbst überfluten. Diese Fähigkeit können wir entwickeln und verfeinern.

In meinen ersten Berufsjahren blockierte mich eine tiefe Traurigkeit bei der Begleitung von Angehörigen. Ich erkannte, dass mein starkes Mitgefühl aus der Angst resultierte, einen geliebten Menschen zu verlieren. Erst nachdem ich mich mit meiner Verlustangst auseinandergesetzt hatte, konnte ich offener mit Angehörigen umgehen.

Emotionale Ruhe hat viel mit innerer Gelassenheit zu tun. Therapeut*innen schulen dies durch Fokussierungs-, Wahrnehmungs- oder Achtsamkeitsübungen. In unserer schnelllebigen Welt ist es wichtig, bewusst auszusteigen, z. B. durch einen Spaziergang im Park. Das Rauschen der Blätter, das Zwitschern der Vögel wahrzunehmen und die Sonne zu genießen. Solche Übungen bringen uns emotional zur Ruhe und helfen uns bei Klient*innen präsent zu sein, ohne selbst in deren Gefühle zu rutschen.

Auch direkt in den jeweiligen Situationen mit Klient*innen ist es möglich, Präsenz und Gelassenheit zu entwickeln. Eine präzise und sachliche Wahrnehmung ihrer Körpersignale hilft dabei: Ein Stirnrunzeln oder eine zurückgezogene Hand nehme ich neutral wahr, ohne emotional zu reagieren. Besonders Signale der Distanzierung können schnell das Gefühl auslösen, etwas falsch gemacht zu haben. Das sind wir aus unserer Alltagskommunikation so gewohnt. Auf der Ebene der Körpersprache ist es allerdings nicht mehr möglich, zwischen Sach- und Beziehungsebene zu unterscheiden, wie wir es in Gesprächen tun. Wenn wir lernen, solche Reaktionen neutral zu bewerten, dann können wir empathisch für andere da sein, ohne dass uns unsere eigenen Emotionen dabei ablenken.

Im Gleichklang agieren

Ein weiterer Faktor, um Empathie zu stärken, ist die Synchronisation. Von klein auf passen wir uns in unseren Bewegungen an unsere Bezugspersonen an, weil dadurch eine tiefe Bindung wächst. Synchronisation geschieht oft unwillkürlich, besonders bei Sympathie. Wenn uns unser Gegenüber ähnlich ist und wir seine Lebenswelt nachvollziehen können, handeln wir oft automatisch synchron. Ohne diese Fähigkeit könnten wir keine Beziehungen gestalten.

Ein Beispiel: Beim Spaziergehen mit meiner Freundin passen wir oft unseren Schritt aneinander an. Dagegen lösen wir bei einer Meinungsverschiedenheit als Erstes den Gleichschritt auf – eine Person geht schneller, die andere langsamer oder bleibt stehen, während die andere weitergeht. Bei Sympathie, Vertrautheit und Konfliktfreiheit entstehen synchrone Momente automatisch.

Bei der Arbeit mit Klient*innen begegnen wir oft Menschen mit Verhaltensweisen, die uns fremd erscheinen. Beispielsweise reagieren Menschen mit geistigen oder körperlichen Einschränkungen, Verhaltensauffälligkeiten oder dementiellen Syndromen oft anders als wir selbst. Dies sind Faktoren, die dazu führen, dass wir dort nicht in die unwillkürliche Synchronisation eintreten.

Empathie aktiv fördern

An dem Punkt, an dem unwillkürliche Synchronisation nicht eintritt, können wir ansetzen, um Empathie zu trainieren, indem wir unsere Körpersprache bewusst abstimmen. Es geht darum, sich feinfühlig zu beteiligen, sei es durch einen Schritt, eine Bewegung, einen Rhythmus oder eine Körperspannung. Anfangs wird es unnatürlich erscheinen, aber wir trainieren dadurch unsere intuitive Kompetenz der Synchronisation, auch in diesen Momenten.

Studien zeigen, dass ein Training in Synchronisierung dazu führt, dass wir mehr Empathie für das Gegenüber entwickeln. Das Prinzip der Spiegelneuronen erklärt, dass ähnliche Bewegungen in unserem Gehirn ähnliche Aktivitäten auslösen, was uns ermöglicht, nachzuempfinden, was der andere erlebt. Das hilft uns, emotionale Nähe und Verständnis zu entwickeln, was essenziell für Empathie ist.

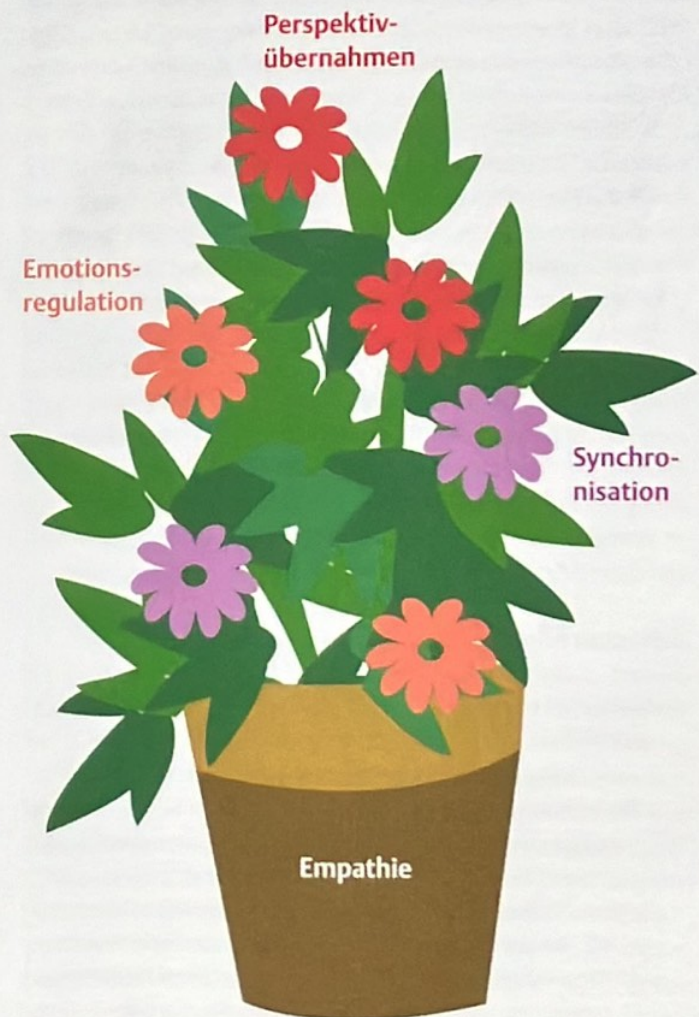
Ein Beispiel: Eine Klientin mit Demenz ist zeitweise verwirrt und orientierungslos. Ich kann ihre Bewegungen und Gesten punktuell synchron mitausführen, wodurch ich eine Verbindung zu ihr aufbaue. Dadurch verstehe ich besser, was sie erlebt, und kann empathischer auf ihre Bedürfnisse eingehen. Diese Verbindung wird auch sie stark reagieren lassen.

Die einfachste Form der Verbindung zwischen Menschen ist die modale Synchronisation. Das bedeutet, Elemente des Verhaltens oder der Kommunikation mitzuvollziehen, um eine Verbindung herzustellen. Ich verwende den Begriff „Spiegeln“ nicht, da dieser impliziert, dass man alles exakt nachmacht. Bei der Synchronisation geht es aber darum, Elemente wie Mimik, Gestik, Bewegungen oder die Kopfhaltung mitzumachen. Dadurch kann man sich Zeit nehmen, gedanklich einen Schritt zurücktreten, beobachten und reflektieren, bevor man eine Antwort gibt oder handelt.

Mit diesen drei Komponenten – Perspektivübernahme, Emotionsregulation und Synchronisation – können wir Empathie gezielt schulen und vertiefen. So schaffen wir eine vertrauensvolle und unterstützende Umgebung, in der sich unsere Klient*innen gesehen und gehört fühlen und das therapeutische Handeln sie erreicht.

Einfühlsame Unterstützung

Ich begleitete einen älteren Herrn mit vaskulärer Demenz. Seine Frau ist vor sechs Monaten gestorben. Er vergisst das jeden Tag aufs



Mithilfe von Perspektivübernahme, Emotionsregulation und Synchronisation können Therapeut*innen ihre Empathie schulen.

Neue und fragt nach, wo sie ist. Er ist dann jedes Mal fassungslos, wenn er erfährt, dass sie tot ist: Wie kann es sein, dass er das nicht mitbekommen hat, wo war er, als sie starb? Wie traurig muss es für ihn sein, jeden Tag wieder neu mit dem Abschied von seiner geliebten Frau konfrontiert zu werden. Das ist für ihn ein großes emotionales Problem, was ihn stark destabilisiert.

Im ersten Schritt frage ich mich, wie es dem älteren Herrn geht (Perspektivübernahme): Er ist von seiner Erinnerung der letzten sechs Monate abgekoppelt und zweifelt an sich selbst. Er braucht Unterstützung, um mit der ständigen Konfrontation seiner Trauer umzugehen. Wenn er fragt: „Wo ist meine Frau?“, lüge ich ihn nicht an, sondern könnte beispielsweise die Frage zurückgeben: „Haben Sie eine Idee, wo sie sein könnte?“ Wenn er sagt, dass sie vielleicht unterwegs ist, vertiefe ich das nicht weiter. Wenn er jedoch sagt, dass er sich Sorgen macht, würde ich ihm antworten, dass ich eine Ahnung habe, wo sie sein könnte, und ob er mehr darüber wissen möchte. So kann er den Prozess steuern.

Wenn er explizit fragt, sage ich ihm die Wahrheit und begleite ihn dann in seiner Trauer: Manchmal sitzt er dann einfach schweigend da und legt seine Hände auf den Tisch. Ich lege meine daneben und wir schweigen (Synchronisation). Hin und wieder sage ich auch, dass es ein tiefer Schmerz für ihn sein muss. Ich versuche, ruhig und präsent zu bleiben, um ihm effektiv zu helfen, auch wenn ich mit seinem starken Leid konfrontiert bin (Emotionsregulation).

So haben wir herausgefunden, dass es ihm hilft, seine Tochter anzurufen. Sie beantwortet seine Fragen zur Beerdigung und gibt ihm Trost. Wir haben ihr vorgeschlagen, Fotos von der Beerdigung mitzubringen und ihm eine Sprachnachricht zu schicken, in der sie ihm die Geschichte erzählt, wie es war. So haben wir immer wieder diese Elemente, die ihm Orientierung bieten, wenn er sie möchte.

Eine Kollegin hatte die Idee, eine Kerze vor dem Bild seiner Frau anzuzünden, und hat ihn gefragt, ob er das möchte. Wir haben im Team auch überlegt, ob es ihm hilft, eine Blume zum Foto zu legen, damit er seine Trauer zum Ausdruck bringen kann (Perspektivübernahme). Wir schubsen diese Ideen nicht jeden Tag an, aber sind in der Trauer auf die eine oder andere Art für ihn präsent. Auch wenn er es kognitiv immer wieder vergisst, wissen wir doch, dass eine emotionale Erfahrung in der Körpererinnerung verhaftet bleibt.

Reflexion pflegen

Derzeit macht eine junge Studierende in der Musiktherapie ein Praktikum bei mir. Um ihre Empathie zu schulen, sage ich ihr zuerst, sie soll beobachten, was sie bei den Klient*innen wahrnimmt und was deren aktueller Leidensdruck sein könnte. Dann frage ich sie, was die Menschen in der jeweiligen Situation brauchen könnten. Wenn sie einen Bedarf identifiziert hat, bitte ich sie, zu beobachten, wie die Klient*innen auf die jeweiligen Interventionen reagieren. Nach jeder Therapie stelle ich mir diese Fragen auch selbst: Was waren die Impulse der Klient*innen und wie haben sie worauf reagiert? Diese Reflexion habe ich in meinen Therapieprozess etabliert und es unterstützt mich, präsent zu sein und gleichzeitig emotional Abstand zu den jeweiligen Situationen zu nehmen.

Das hilft mir auch zu erkennen, welchen Schritt ich als Nächstes gehen kann. So entsteht ein Zusammenspiel zwischen Beobachtung

und Analyse, Intuition und Erfahrung. Therapeut*innen können ihre Kompetenzen schulen, zum Beispiel indem sie in supervisorischen Kontexten Prozesse schildern und sich Fragen stellen. Dabei geht es einerseits um ihre individuellen emotionalen Reaktionen und deren mögliche Hintergründe, andererseits um präzise Reflexionen:

- Wie haben die Klient*innen genau reagiert?
- Was hat mich bewegt, so zu handeln?
- Was hat meine Reaktion bei meinem Gegenüber ausgelöst?

Wir brauchen mehr Handwerkszeug und reflektierte Erfahrungen, um Grundprinzipien für unser therapeutisches Handeln abzuleiten. Dafür ist es wichtig, das Tempo herauszunehmen und sich Raum für sich selbst zu nehmen. In Arbeitszeiten, in denen viele das Gefühl haben, geben zu wollen oder zu müssen, ist das herausfordernd.

Im Prinzip ist es ein Clinical Reasoning: Wir verbalisieren unsere Gedanken und agieren nicht allein nach Bauchgefühl, sondern nehmen uns Zeit, alle Schritte bewusst zu durchlaufen. So schulen wir unsere Intuition: Was hat mich veranlasst, so zu handeln, und wohin hat mein intuitives Handeln geführt?

Empathie als Schlüsselkompetenz

Die Schulung von Empathie beginnt mit dem bewussten Verständnis und Einsatz von Körpersprache. Wenn wir lernen, nonverbale Signale zu erkennen, zu verstehen und wertfrei zu interpretieren, gewinnen wir Sicherheit im Handeln. Statt auf zufällig erworbene nonverbale Fähigkeiten zurückzugreifen, bauen wir ein bewusstes Repertoire auf. Dies ermöglicht uns, schneller und zielgerichteter zu agieren und effektiver sowie empathischer mit Klient*innen in Kontakt zu treten.

Als Therapeut*innen erleben wir uns dadurch wirksamer und kommunizieren unser Tun kompetenter. Dieser kontinuierliche Lernprozess wirkt sich positiv auf alle Beteiligten aus: auf uns Therapeut*innen, die das notwendige Werkzeug an die Hand bekommen, auf die Klient*innen, die sich gesehen und gehört fühlen, und auf die Angehörigen, die Sicherheit im Handeln gewinnen. In menschlichen Netzwerken sind viele involviert, auch das interprofessionelle Team. Die bewusste Schulung von Empathie stärkt diese Netzwerke und fördert eine tiefere, menschlichere Verbindung zu den Menschen, die wir unterstützen.

Dr. phil. Astrid Steinmetz



Dr. phil. Astrid Steinmetz

Dipl.-Musiktherapeutin, Dipl.-Sozialpädagogin (FH), promoviert in Gerontologie, Entwicklerin des Trainingsprogramms Kommunikation ohne Worte (KoW®) zur Förderung nonverbaler dialogischer Interaktion im Patientenkontakt. Sie ist seit 1999 in der therapeutischen Arbeit mit Schwerstkranken und Sterbenden tätig, seit 2001 als Geschäftsführerin von KoW®-Training und als Trainerin sowie Keynote Speaker im DACHL-Raum. Weitere Informationen unter www.kommunikation-ohne-worte.de.

Leitfaden zur Empathieschulung

Fähigkeiten kontinuierlich weiterentwickeln

Empathie ist eine zentrale Fähigkeit in der therapeutischen Arbeit, besonders bei Menschen, die sich nicht mehr verbal äußern können. Durch gezielte Übungen und Reflexion in Perspektivübernahme, Emotionsregulation und Synchronisation können Therapeut*innen ihre empathischen Fähigkeiten kontinuierlich weiterentwickeln. So schaffen wir eine vertrauensvolle und unterstützende Umgebung, in der sich unsere Klient*innen gesehen und gehört fühlen.

Dieser Leitfaden bietet praktische Übungen und Anleitungen, um Empathie und nonverbale Kommunikation im Alltag zu schulen.

Synchronisation

bedeutet, die Körpersprache bewusst abzustimmen. Ich passe meine nonverbale Kommunikation an mein Gegenüber an.

Übung für dich: Versuche im Gespräch mit einer anderen Person bewusst einzelne Elemente der Körper- oder Kopfhaltung, Mimik und Gestik deines Gegenübers mitauszuführen. Reflektiere danach, wie es dir dabei ging und welche Reaktionen du beobachtet hast.

Übung im Team: Führt dieselbe Übung im Team durch. Wechselt euch dabei ab. Nach jeder Runde reflektiert gemeinsam, wie es euch dabei ging, welche Veränderungen in der Beziehung ihr bemerkt habt und welche Erkenntnisse ihr daraus ziehen könnt.

Perspektivübernahme

bedeutet, sich in die Situation des Gegenübers hineinzudenken und aus dieser Position zu betrachten.

Übung für dich: Stell dir vor, du kannst nicht sprechen. Eine Person kommt auf dich zu und stellt dir eine Frage.

- Wie möchtest du, dass die Person auf dich zukommt?
- Wie soll sie dich ansprechen? (Lautstärke, Blickfeld, etc.)

Übung im Team: Führt dieselbe Übung im Team durch.

- Wie fühlt sich Person 1, wenn jemand laut, leise, langsam, schnell, von vorne oder hinten auf sie zukommt/sie anspricht?
- Wie kann Person 1 auf die Frage nonverbal antworten?

Diskutiert Möglichkeiten, wie Therapeut*innen auf Betroffene zugehen und sie ansprechen können.

Emotionsregulation

verlangt, sich die Gefühle des Gegenübers vorzustellen, ohne in diese zu verfallen. Es hilft Therapeut*innen emotional stabil zu bleiben.

Übung für dich: Nimm dir bewusst Zeit in deinem Alltag für eine Achtsamkeitsübung. Gehe z. B. spazieren und genieße die Umwelt.

Übung im Team: Die Frau eines Herrn mit Demenz ist vor Monaten verstorben. Er vergisst es jeden Tag aufs Neue und fragt: „Wo ist meine Frau?“ Nachdem du ihm einfühlsam geantwortet hast, dass sie verstorben ist, reagiert er wütend: „Das kann nicht sein! Du lügst mich an! Warum sagst du mir nicht, was wirklich passiert ist?“

- Wie fühlst du dich dabei? Fühlst du dich an etwas erinnert?
- Tauscht euch über eure Gefühle in dieser Situation aus.
- Wie kann man dem Mann ruhig begegnen?



Es ist ein kontinuierlicher Prozess, in dem Therapeut*innen bewusst und reflektiert ihre Empathie stärken.