

„Ich habe nichts getrunken!“

Eine Analyse der kommunikativen Aspekte von Eskalationsdynamiken im Arbeitsfeld der Kontakt- und Notschlafstellen der Drogenhilfe

Jürgen Fais

Zusammenfassung

Der vorliegende Beitrag geht der Frage nach, welche (un-)bewusst gesendeten Botschaften im Arbeitsfeld der Kontakt- und Notschlafstellen der Drogenhilfe eine Eskalationsdynamik zwischen Mitarbeiter*innen und Einrichtungsklientel begünstigen bzw. unterbrechen. Das Ausgesprochene wird nicht gehört bzw. das Gehörte nicht verstanden. Und so zeigt sich im „betrieblichen“ Alltagsmiteinander eine kommunikative Dysbalance, die es immer wieder gilt auszugleichen, um Verständigung zu ermöglichen, die Anliegen zu verstehen und einen sicheren Umgang im Miteinander zu wahren.

An zwei Fallbeispielen aus der Supervisionspraxis mit Mitarbeiter*innen aus einer Kontakt- und Notschlafstelle für Drogenabhängige erfolgt eine Beschreibung und Analyse der Kommunikations- und Interaktionsdynamik zwischen den handelnden Akteuren im Arbeitsfeld. Dabei werden unterschiedliche kommunikationspsychologische Modelle von Friedmann Schulz von Thun genutzt. Diese laden ein zum dialektischen Denken, um unter Wahrung seiner Werte eine deeskalierende Verständigung erreichbar zu machen. Das Handlungsfundament speist sich aus den humanistischen Grundwerten und zeigt sich in angemessener Dosierung im situativen Kontext.

Schlüsselwörter: Eskalationsdynamiken, Kommunikations- und Interaktionsstrategien

Abstract

This article examines the question of which (un)consciously sent messages in the field of contact and emergency sleeping facilities of drug help services promote or interrupt escalation dynamics between staff members and facility clientele. What is said is not heard or what is heard is not understood. Thus, a communicative imbalance becomes apparent in the 'operational' everyday togetherness, which must be balanced out again and again in order to make understanding possible, to understand the concerns and to maintain a safe way of dealing with each other.

Using two case studies from supervision practice with staff from a contact and emergency shelter for drug addicts, a description and analysis of the communication and interaction dynamics between the acting actors in the field of work is given. Different models of communication psychology by Friedmann Schulz von Thun are used. These invite dialectical thinking in order to make a de-escalating understanding possible while preserving its values. The foundation of action is fed by the humanistic basic values and shows itself in an appropriate dosage in the situational context.

Keywords: escalation dynamics, communication and interaction strategies

Einleitung

„... und dann explodiert plötzlich der ganze Laden.“ (Dworsky & Schmidt, 1999, S. 132)

Obwohl das Thema Gewalt in Suchthilfeeinrichtungen allgegenwärtig ist, sei es im therapeutisch-biographischen Kontext, durch Be-

richte über (Szene-)Alltagssituationen als auch in der Konfrontation mit Aggressionshandlungen, wird es in Forschung und Literatur eher selten behandelt (Fais, 2012). Dies verwundert, weil insbesondere der deeskalierende Umgang mit aggressiver Klientel für die Arbeitskräfte in den niedrighschwelligten Einrichtungen zum „Tagesgeschäft“ gehört. Entsprechend benöti-

gen die Fachkräfte ein hohes Maß an Kommunikationskompetenz, um auch in Krisensituationen handlungsfähig zu bleiben.

Die vorliegende Publikation geht der Frage nach, welche (un-)bewusst gesendeten Botschaften im Arbeitsfeld der Kontakt- und Notschlafstellen der Drogenhilfe eine Eskalationsdynamik zwischen Mitarbeiter¹ und Einrichtungsklientel begünstigen bzw. unterbrechen.

Unter einer Eskalation (Französisch: *escalier*, „Treppe“) ist ein Prozess ansteigender aggressiver Spannung zu verstehen (vgl. Ketelsen et al., 2004). Diese speist sich aus dem Zusammenspiel unterschiedlicher individueller und kontextueller Faktoren. Dabei kommt es zu einer kaskadenförmigen Spannungserhöhung, die sich von einer Krisensituation zu einer Notfallsituation mit erheblichem Fremd- und/oder Selbstgefährdungspotential entwickeln kann.

Bei einer intrapsychischen Krise ist zwar das psychische Gleichgewicht labil, aber es besteht noch eine Kommunikationsfähigkeit und eine Kooperationsbereitschaft. Eine unmittelbare Selbst- oder Fremdgefährdung ist nicht gegeben. Kennzeichen einer Notfallsituation ist das Vorliegen einer akuten und erheblichen Selbst- und/oder Fremdgefährdung. In dem Falle ist *„die Gefährdung bereits derart eskaliert, dass weder von Kommunikationsfähigkeit noch von Kooperationsbereitschaft ausgegangen werden kann“* (Fais, 2012, S. 11).

Zuerst wird ein kurzer Überblick über das Arbeitsfeld, die Arbeitsbedingungen und die Klientel der Kontakt- und Notschlafstellen der Drogenhilfe gegeben. Anschließend erfolgt an zwei Fallbeispielen aus der Supervisionspraxis mit Mitarbeitern aus einer Kontakt- und Notschlafstelle für Drogenabhängige eine Beschreibung und Analyse der Kommunikations- und Interaktionsdynamik zwischen den handelnden Akteuren im Arbeitsfeld. Dabei werden unterschiedliche kommunikationspsychologische Modelle von Friedmann Schulz von Thun genutzt.

Schulz von Thuns Modelle haben ihren großen Nutzen in der zwischenmenschlichen Kommunikationsanalyse und in der Sensibilisierung von (un-)bewussten Kommunikationsverläufen. Sie hegen keinen normativen Anspruch, sind kein „Kompass für eine Idealkommunikation“ (Schulz von Thun, 2019, MR: 4, S. 31). Abschließend erfolgt eine Schlussbetrachtung.

Arbeitsfeld Kontakt- und Notschlafstellen der Drogenhilfe

Kontakt- und Notschlafstellen gehören als Soforthilfe zum niedrigschwelligen Angebot der akzeptierenden Drogenarbeit. Obdachlosen Drogenabhängigen wird im Sinne der Überlebenshilfe eine schnelle und unbürokratische Übernachtungsmöglichkeit zur Verfügung gestellt. Neben der Unterbringung und Grundversorgung finden sie in den Mitarbeitern Gesprächspartner, die sie ernst nehmen und auf ihre Sorgen und Nöte eingehen. In den Kontaktstellen (auch Kontaktcafé, Kontaktladen genannt) finden Drogenkonsumenten einen sozialen Ort, der ihnen (im besten Fall) einen Ruhe-, Schutz- und Rückzugsraum bietet. In Bedarfsituationen erhalten die Besucher professionelle Hilfen. Dazu gehören Basishilfen, die die schlimmsten Auswirkungen gesundheitlicher und sozialer Verwahrlosung lindern.

Die Einrichtungsklientel der niedrigschwelligen Hilfen rekrutiert sich im hohen Maß aus der offenen Drogenszene. Kaum einer der Betroffenen geht einer geregelten Arbeit nach. Die Wohnsituation ist oft instabil; Wohnungsverlust, Inhaftierung und Krankenhausaufenthalt wechseln sich regelmäßig ab.

Bei den Besuchern handelt es sich um Menschen, die in ihrem Konsumverhalten überwiegend höchste gesundheitliche Risiken eingehen. Neben den körperlichen Folgen des Drogenmissbrauchs sind diese permanent mit der Gefahr oder der Tatsache von HIV- und Hepatitis-Infektionen konfrontiert. Die meisten sind polytoxikoman, d. h. sie konsumieren, was der Markt ihnen bietet, und sind ständig von Überdosierungen bedroht (Hecht, 2012). Der Konsum von psychoaktiven Substanzen führt nicht automatisch zu devianten Verhaltensweisen, jedoch kann der Missbrauch eine latente Aggressionsbereitschaft auslösen (Kreuzer, 2009).

Eigenen Untersuchungen zufolge ist darüber hinaus anzumerken, dass es in einem akuten Rauschzustand zu einer Beeinträchtigung der Verhaltens- und Realitätskontrolle kommt. Sinnestäuschungen, Angst- und Erregungszustände und auch eine allgemeine Enthemmung können zu aggressiven Verhaltensweisen führen. Durch die unterschiedliche Substanzdosierung der Konsumenten, die Polytoxikomanie, die Einflüsse der Umgebungsfaktoren (insbesondere der Szene) sowie die besonderen Lebenssituationen (Beschaffungs- und Verfolgungsdruck) lässt sich wissenschaftlich nicht exakt verifizieren, welche Drogenart Gewalthandlungen besonders begünstigt. Erfahrungswerte der Mitarbeiter im Arbeitsfeld der nied-

¹ Nur wegen der besseren Lesbarkeit wurde im Text die männliche Form bevorzugt.

rigschwelliger Hilfen zeigen jedoch, dass die (mitunter wahllose) Kombination unterschiedlicher Substanzen häufiger zum Kontrollverlust und Aggressivität führt (Fais, 2012).

Für die Arbeitskräfte der akzeptierenden Drogenarbeit gehören herausfordernde Situationen und der Umgang mit diesen zum Arbeitsalltag. Aggression ist allgegenwärtig in persönlichen Geschichten und im Alltag. Trotzdem wird ein gewisses Maß an sozialverträglichem Verhalten von der Klientel eingefordert. Regelverletzungen finden oft in einem interpersonellen Geschehen zwischen Mitarbeiter und Klient statt. Dabei laden unterschiedliche Interpretationen, unterstützt und verstärkt durch die psychoaktive Substanz, zur Fehlinterpretation und zum Missverständnis ein. Die Mitarbeiter versuchen mit Normverdeutlichung und kommunikativen Strategien deeskalierend einzuwirken. Allerdings gehört es auch zu ihren Aufgaben, auf „die Einhaltung der Regeln zu achten, bei Nichtbeachtung zu konfrontieren und zu sanktionieren. Und das alles nach Möglichkeit klar, deutlich und unmissverständlich, bei gleichzeitiger Annahme und wohlwollender Grundhaltung“ (Hecht, 2012, S. 37).

Kommunikationspsychologische Modelle nach Friedemann Schulz von Thun

Das Kommunikationsquadrat

Das von Friedemann Schulz von Thun in den 1970ern entwickelte kommunikationspsychologische Modell stellt die vier Typen von Botschaften einer Äußerung als Quadrat dar. 1981 erschien sein erster Grundlagenband „Miteinander reden: Störungen und Klärungen“, in dem er ausführlich sein Kommunikationsquadrat beschreibt.

Schulz von Thun integriert mit seinem Kommunikationsquadrat, auch als „Vier-Ohren-Modell“ oder „Nachrichtenquadrat“ bezeichnet, humanistische, individualpsychologische und systemische Perspektiven und verbindet diese mit persönlichen Kommunikations-Trainingserfahrungen. Er verknüpft dabei drei Aspekte der Sprache des Organon-Modells von Karl Bühler mit Paul Watzlawicks Beziehungsaspekt, um ein neues zwischenmenschliches Kommunikationsmodell zu entwickeln.

Schulz von Thuns Kommunikationsmodell besagt, dass eine Äußerung vier Typen von Botschaften hat. Diese unterschiedlichen Botschaften finden in der Kommunikation immer gleichzeitig statt und wirken auf den Empfänger ein. Die Sach-Botschaft enthält Informati-

onen über die mitzuteilenden Dinge und die Vorgänge in dieser Welt. Die Selbstkundgabe-Botschaft gibt Auskunft über die Persönlichkeit und die aktuelle Befindlichkeit des Senders. Dies kann in einer bewussten Selbstdarstellung oder in (un-)gewollter Selbstöffnung bzw. Selbstpreisgabe geschehen. Die Appell-Botschaft versucht, durch Wünsche, Ratschläge oder Handlungsanweisungen Einfluss auf das Verhalten des Empfängers zu nehmen (Schulz von Thun, 2019, MR: 2). In der Beziehungs-Botschaft stecken zwei verschiedene Botschaften. Zum einen eine, die auf die Person des Empfängers zielt (Du-Botschaft), und zum anderen eine, die sich auf die Beziehung zwischen Sender und Empfänger bezieht (Wir-Botschaft; vgl. Schulz von Thun, 2019, MR: 4).

„Auf jeder Seite des Quadrates können mehrere Botschaften vorhanden sein, die einander ergänzen und sich manchmal auch widersprechen. Das heißt, ein und dieselbe Äußerung enthält, wenn sie abgeschickt wird, viele Botschaften gleichzeitig, die sich in vierfache Gliederung gruppieren lassen.“ (a.a.O., S. 20)

Sowohl Sender als auch Empfänger sind für die Qualität der Kommunikation verantwortlich, wobei die unmissverständliche Kommunikation der Idealfall ist und nicht die Regel. Das Kommunikationsmodell

„ist ein analytisches und kein normatives Modell. Das Kommunikationsquadrat soll nicht als eine Aufforderung verstanden werden, möglichst alle vier Botschaften stets explizit zu formulieren, das Implizite jederzeit möglichst umfassend deutlich zu machen. Zur wahren Meisterschaft gehört auch die Kunst der indirekten Kommunikation, die es ermöglicht, das eigentlich Gemeinte zwischen den Zeilen so anklingen zu lassen, dass der andere dies an sich heranlassen kann, ohne gleich reagieren zu müssen.“ (Pörksen & Schulz von Thun, 2016, S. 33)

Ist man in der Lage, auf allen vier Kommunikationsebenen (Sachinhalt, Beziehung, Selbstoffenbarung, Appell) kompetent zu kommunizieren, sind eskalative Dynamiken schneller zu erkennen und zu unterbrechen.

Fallanalyse Dirk N.

Die Relevanz des Kommunikationsmodells im Arbeitsalltag der Mitarbeiter in den Kontakt- und Notschlafstellen der Drogenhilfe

„Dirk N. (51 Jahre) ist seit seinem 22. Lebensjahr drogenabhängig (Heroin, Alkohol). Seit 2001

**Kommunikationsquadrat 1**

Mitarbeiter Klaus F.
(Sender)

ist er in der Drogenhilfe bekannt (Beratung, Konsumraum, Notschlafstelle). Die Problematik verschärft sich besonders unter Alkohol. Er zeigt sich dann verwirrt, desorientiert und latent aggressiv. Dirk N. zeigt stark narzisstisches Verhalten. Schuld sind immer die anderen. Viele Situationen, Gespräche, Ansprachen, Handlings bei Notfallversorgung gestalten sich als sehr schwierig, da Dirk, bedingt durch seine Intoxikationen und die daraus resultierende Verwirrtheit, schnell in einen latent aggressiven Zustand verfällt.

Beispiel:

Mitarbeiter Klaus F.: „Dirk, du musst atmen.“
Dirk N. (lautstark und aggressiv): „Ich habe nichts getrunken!“

Im Folgenden werden die Äußerungen des Mitarbeiters Klaus F. und des Besuchers Dirk N. unter Zuhilfenahme des Kommunikationsquadrates analysiert.²

Der Mitarbeiter Klaus F. hat in der Vergangenheit häufig negative bzw. belastende Erfahrungen mit Dirk N. gemacht. Aufgrund dessen erwartet er auch, dass zukünftige Begegnungen mit Dirk N. unangenehm verlaufen könnten. Als Dirk N. am späten Nachmittag den Kontaktladen aufsuchte, fiel Herrn F. auf, dass dieser in einem stark intoxikierten Zustand ist. Dirk N. setzte sich an einen Tisch und nach wenigen Minuten fiel Herrn F. auf, dass Dirk N.

sich in einem leblosen bzw. schlafenden Zustand befindet. Er ging zu ihm und sprach ihn an:

Klaus F.: „Dirk, du musst atmen.“

Dirk N. wacht auf und erwidert lautstark und aggressiv: „Ich habe nichts getrunken!“

Erst in der Antwort des anderen wird deutlich, mit welchem „Schnabel“ (Schulz von Thun, 2019, MR: 4, S. 15) kommuniziert wird bzw. auf welchem Ohr der andere die Äußerung empfängt und reagiert. Das Verstandene des Besuchers mag dabei nicht das Gemeinte des Mitarbeiters sein und umgekehrt. Die Botschaften von Klaus F. erreichen den Empfänger Dirk N. und dieser wird zum Sender und der Sender Klaus F. wird zum Empfänger. Eine zirkuläre (Rollen-)Dynamik entwickelt sich (siehe Kommunikationsquadrat 1).

Im Kommunikationsquadrat erscheint die Äußerung im Quadrat. An den Seiten des Quadrates werden, hypothetisch, die unterschiedlichen Äußerungen den vier Botschaften zugeordnet.

„Diese Botschaften sind nicht wörtlich ausgesprochen, sind keine empirischen Sprechereignisse, sondern herausgehörte Mitteilungskomponenten.“ (Schulz von Thun, 2019, MR: 4, S. 20)

Auf jeder Seite des Quadrates sind mehrere Botschaften gleichzeitig vorhanden, die sich ergänzen, aber auch im Widerspruch zueinanderstehen können (Mehrfachbotschaften). Ob die „Botschaftskonfiguration“ (a.a.O., S. 21) bei Sender und Empfänger gleich eingestellt ist, bleibt vorerst ungewiss. Wenn die Äußerung den Empfänger erreicht, dann trifft dieser innerhalb eines Bruchteils einer Sekunde eine (un-)bewusste Entscheidung, mit welchem der vier

² Diese Analyse bezeichne ich als Analyse zweiter Ordnung. Das heißt, weder der Mitarbeiter Klaus F. noch Dirk N. sind mir bekannt. Als Grundlage dient nur eine schriftliche Beschreibung des Vorfalls und auch ein Telefongespräch mit einem Kollegen Herrn F.s über den Vorfall. Somit greife ich bei der Analyse auf mein „Kommunikationsquadrat“ zurück und gebe als unbeteiligter Dritter den schriftlichen Äußerungen der Akteure Sinn, Bedeutung und Zuordnung auf den vier Kommunikationsebenen (Sachinhalt, Beziehung, Selbstkundgabe, Appell). Analyse erster Ordnung meint, die Beteiligten (Klaus F. und/oder Dirk N.) geben eine direkte Rückmeldung ihres Verstehens, Sinn, Interpretation und Zuordnung der Äußerung auf der Grundlage des Kommunikationsmodells.

Ohren er vorrangig hört und auf welcher Ebene das Gespräch weitergeht. Er versucht, den Sachinhalt zu verstehen. Auf der Selbstkundgabe-Seite ist der Empfänger individualdiagnostisch tätig (Was ist das für einer? Was ist mit ihm?). Durch die Beziehungsseite ist der Empfänger persönlich besonders betroffen (Wie redet er mit mir? Wen glaubt er vor sich zu haben?). Die Auswertung der Äußerung auf der Appell-Seite geschieht unter der Fragestellung, was zu tun, zu denken, zu fühlen ist (Schulz von Thun, 2019, MR: 1).

Sach-Botschaften werden grundsätzlich implizit ausgedrückt, während auf den drei anderen Seiten des Quadrates größtenteils unterschiedliche Botschaften explizit (non-)verbal vermittelt werden.

Auf den ersten Blick ergeben die Äußerungen des Mitarbeiters Herrn F. und des Besuchers Dirk N. im inhaltlichen Bezug zueinander keinen erkennbaren Sinn. Herr F. hat Dirk N. schon häufiger bei vergangenen Aufenthalten im Kontaktladen geweckt und ihn auf seinen leblosen, stark intoxikierten Zustand hingewiesen. Es scheint so, dass Dirk sich im Aufwachmoment an eine vergangene Konfrontation erinnert und auf diese in „Vermischung“ mit der Gegenwartssituation reagiert.

„Dirk, du musst atmen“ ist eine Äußerung auf der Appell-Seite. Dirk N.s Reaktion „Ich habe nichts getrunken!“ ist zum einen eine Äußerung auf der Selbstkunde-Seite, zum anderen eine Äußerung auf der Sach-Seite. In diesem Fall werden die Äußerungen auf der Appell-Seite (Herr F.) und auf der Selbstkunde-/Sach-Seite (Dirk N.) explizit ausgedrückt. Dirk N.s Äußerung „Ich habe nichts getrunken!“ könnte jedoch auch als implizite Sach-Botschaft „Ich bin nüchtern“ verstanden werden.

Implizite und explizite Botschaften sind auf allen vier Seiten der Nachricht möglich. Dies macht eine Verständigung kompliziert, da es ungewiss bleibt, auf welche Seite der Nachricht

der Empfänger reagiert (Schulz von Thun, 2019, MR: 1).

Herr F. könnte mit seiner Äußerung auf der Appell-Seite „Dirk, du musst atmen“ implizit „Hör auf zu saufen!“, „Achte auf deine Gesundheit!“, „Mach mir keinen Stress!“ und auf der Selbstkunde-Seite „Ich bin genervt“, „Ich bin in Sorge um dich“, „Ich ärgere mich“, „Ich bin überfordert“ zum Ausdruck gebracht haben. Auch die Beziehungs-Seite könnte ambivalente Botschaften beinhalten: „Ohne Hilfe kannst du nicht mal atmen“, „Unsere Beziehung ist asymmetrisch. Ich bestimme, ob du bleiben darfst oder ich einen Rettungswagen hole“, „Du trinkst zu viel“, „Du hast dich nicht im Griff.“

Aus Dirk N.s Reaktion ist zu schließen, dass er auf seinem Appell-Ohr besonders empfänglich ist. Aus der Appell-Botschaft des Mitarbeiters wird auf der gleichen Ebene „Dirk, hör auf zu saufen!“ und die Sach-Botschaft lautet: „Dirk, du säufst zu viel!“ (siehe Kommunikationsquadrat 2).

In der schriftlichen Fallvorstellung wird Dirk N.s Verhalten als narzisstisch beschrieben. Leichteste Verhaltenskritik und Aufforderungen erlebt er als Abwertung seiner Person. Sein Beziehungsohr ist auch bei neutralen Nachrichten und Handlungen überempfindlich. Äußerungen bezieht er sehr schnell auf sich und nimmt sie persönlich. Auf eine Kränkungserfahrung erfolgt eine unverhältnismäßig starke Kränkungsreaktion. Das Appellohr liegt dem Beziehungsohr sehr nah. Es sind Äußerungen zum Tun (Appell) und Sein (Beziehung), die zum Widerspruch einladen und am Königreich der Autonomie anklopfen.

Aus der Beziehungs-Seite könnte Dirk insbesondere nonverbale Botschaften wie „Du hast dich nicht im Griff“ oder/und „Ich (Mitarbeiter) bestimme jetzt, ob du bleiben darfst oder ob ich einen Rettungswagen rufe“ empfangen haben. Die Selbstkundgabe-Seite transportiert

Kommunikationsquadrat 2

Besucher Dirk N.
(Empfänger)



ihm implizit Gefühle von Ärger und Genervtheit des Mitarbeiters.

Ursache – Wirkung – Ursache ...:

„Ich habe nichts getrunken!“

Aus dem Empfänger Dirk N. wird der Sender. Die Ursache wird zur Wirkung wird zur Ursache wird zur Wirkung (siehe Kommunikationsquadrat 3).

„Die Natur einer Beziehung ist durch die Interpunktion der Kommunikationsabläufe seitens der Partner bedingt.“ (Watzlawick et al., 1969, S. 68; siehe auch „Das Teufelskreis-Modell“)

Das Ausrufezeichen in Dirk N.s Äußerung weist semantisch auf eine besondere Konnotation bzw. Schärfe hin – in der Fallbeschreibung auch als lautstark und aggressiv skizziert. Die Selbstkundgabe-Seite offeriert Botschaften von Aggressivität, Gekränktheit, Wachheit und Vitalität. Die impliziten Appell-Botschaften sind Aufforderungen zur Distanzwahrung („Lass mich in Ruhe!“, „Komm mir nicht zu nah!“) und auf der Beziehungs-Seite zielen die Äußerungen auf die Abwertung der Beziehung bzw. des Mitarbeiters („Du gehst mir auf die Nerven!“, „Du hast mir nichts zu sagen!“).

In welche Richtung sich das Gespräch weiterbewegt, hängt jetzt von der Reaktion Herrn F.s ab. Pörksen und Schulz von Thun betonen, dass der Sprecher für seine Reaktion die Verantwortung trägt, *„jedoch nicht die Alleinverantwortung für die Bedeutung des Gesagten“* (Pörksen & Schulz von Thun, 2016, S. 24).

Zum Beispiel könnte Herr F. auf der Sachebene sagen: „Nichts getrunken? Nein, ich wollte überprüfen, ob du noch atmest.“ Oder als Selbstkundgabe: „Ich war in Sorge um dich, weil ich nicht einschätzen konnte, ob du noch atmest.“ Oder auf der Beziehungsebene: „Wie

redest du mit mir?“ Oder auf der Appellebene: „Gewöhn dir mal einen anderen Ton an und verhalte dich eindeutig!“

Ich-Botschaften, wie oben formuliert, auf der Sach- und Selbstkunde-Ebene könnten einen deeskalierenden Klärungsprozess ermöglichen. Es gilt eine Sprache der Abwertung zu überwinden und auch in der Konfrontation Respekt und Wertschätzung gegenüber dem Menschen zu bewahren.

„Die kommunikationspsychologische Empfehlung entlang des Quadrates besteht nun darin, die Konfrontation auf die anderen drei Seiten (Sachinhalt, Selbstkundgabe und Appell) zu verlagern, bei gleichzeitig respektvoller Beziehungsbotschaft.“ (Schulz von Thun, 2019, MR: 4, S. 43)

Das könnte z. B. so formuliert werden: „Dirk, entschuldige, ich habe dich angesprochen, weil ich nicht einschätzen konnte, ob du noch atmest. Das hat mir große Sorge bereitet. Du hast mir aber gerade gezeigt, wie lebendig du bist (dabei lächeln). Ich möchte dich aber nochmal daran erinnern, dass das Schlafen im Kontaktladen nicht erlaubt ist.“

Eine weitere Verhaltensoption ist es zu schweigen, denn eine Antwort und Reaktion auf seine Äußerung „Dirk, du musst atmen.“ hat der Mitarbeiter erhalten. Allerdings „weist auch ein Schweigen die vierfache Struktur einer Mitteilung auf [...] und alles, was wir von uns geben, geschieht nicht im luftleeren Raum, sondern in einem kontextuellen geprägten Erwartungsfeld“ (a.a.O., S. 29). Und welche Erwartungen die Akteure haben, lässt sich nur durch einen gemeinsamen Dialog klären.

„Ein offenkundiges Missverstehen und Nicht-Verstehen enthält eine Klärungschance, die es vielleicht sonst nicht gegeben hätte. Man wird durch die Reaktion des Gegenübers veranlasst,



Kommunikationsquadrat 3

Besucher Dirk N.
(Sender)

noch einmal neu anzusetzen, die eigene Sicht noch einmal anders zu formulieren, sie prägnanter zu fassen.“ (Pörksen & Schulz von Thun, 2016, S. 26)

Eine gelingende Verständigung kann dann entstehen, wenn Herr F. und Dirk N. gewillt sind, aus dem Gesagten das tatsächlich Gemeinte zu erschließen.

„Das Wesen gelingender Kommunikation besteht in einer energetischen Verbindung, die etwas entstehen lässt, das man allein gar nicht zustande bringen könnte. Das dialogische Credo Nietzsches, dass ‚die Wahrheit zu zweit beginnt‘, wird in solchen Momenten erfahrbar.“ (a.a.O., S. 52)

Das Teufelskreis-Modell

„Die Natur einer Beziehung ist durch die Interpunktion der Kommunikationsabläufe seitens der Partner bedingt.“ (Watzlawick et al., 1969, S. 68)

In Anlehnung an Paul Watzlawicks drittes metakommunikatives Axiom entwickelt Schulz von Thun das Teufelskreis-Modell (Schulz von Thun, 2019, MR: 2).

Das Teufelskreis-Modell eröffnet eine systemische Perspektive der Zirkularität. Es beschreibt das Geschehene zwischen den Akteuren und deren Beziehungsdynamik. Die Kommunikation zeigt sich kreisförmig „ohne erkennbaren Anfang und ohne absehbares Ende. [...] Beide interpretieren das eigene Verhalten als Reaktion auf das Verhalten des anderen“ (Pörksen & Schulz von Thun, 2016, S. 53).

Fallanalyse Dirk N.

Die Relevanz des Teufelskreis-Modells im Arbeitsalltag der Mitarbeiter in den Kontakt- und Notschlafstellen der Drogenhilfe

Die Fallbeschreibung lässt eine sich wiederholende Interaktions- und Beziehungsdynamik erkennen. Auf der einen Seite haben wir Dirk N., der sich unter Alkoholeinfluss verpeilt, desorientiert, aggressiv und narzisstisch agierend zeigt, die Schuld immer bei den anderen sieht. Mit „narzisstisch agierend“ könnte gemeint sein: „sensibles Beziehungsohr“, ausgeprägte Bedürfnisbefriedigungserwartung, starkes Misstrauen, hohe Kränkbarkeit, mangelnde Kritikfähigkeit, Impulsivität.

Auf der anderen Seite steht der Mitarbeiter Herr F., der die Versorgung Dirk N.s als sehr

schwierig erlebt. Als sehr schwierig bezeichnet man Besucher, die Stress verursachen bzw. sich sehr herausfordernd gegenüber Mitarbeitern und/oder Besuchern verhalten. Wenn sich eine Verhaltensbesonderheit wiederholt, sind (negative) Zuschreibungen sehr schnell vergeben. Hypothetisch bedeutet das im Falle von Dirk N.: Sein alkoholisierte Zustand wird gleichgesetzt mit Verwirrtheit (mit einer narzisstischen Grundstruktur) und Nervigkeit.

Die meisten Mitarbeiter zeigen bei solchen Etiketten in der Regel einen vorsichtigen und abwehrenden Umgang mit der Klientel. Grundsätzlich ist man erleichtert, wenn der Besucher, bei allem Verständnis, wieder weg ist. Menschen mit einem hoch sensiblen Beziehungsohr spüren dies und fühlen sich in ihren (misstrauischen) Annahmen bestätigt und reagieren bzw. agieren. Die Interpunktion (Interpretation) der Kommunikationsabläufe beginnt. Das eigene Verhalten wird als Reaktion im „positiven Licht der guten Absicht“ verstanden. Dem gegenüber steht „die Verhaltensweise des anderen im negativen Licht der schlechten Wirkung“ (Schulz von Thun, 2019, MR: 4, S. 79).

In dieser Polarisierung entwickelt sich eine Dialektik von Täter und Opfer, Angriff und Verteidigung. Das Verhalten des anderen wird als dissozial, krank und verletzend wahrgenommen. Die Gefühle und Absichten des anderen werden als bedrohlich und destruktiv erlebt. Die Erfahrungen mit ähnlichen Situationen und die unangenehmen eigenen Gefühle dringen in den Vordergrund der Aufmerksamkeit. Das eigene emotionale Regulierungsverhalten wird für den anderen zur Bedrohung und befeuert die Eskalationsdynamik (siehe Abbildung „Der Teufelskreis“).

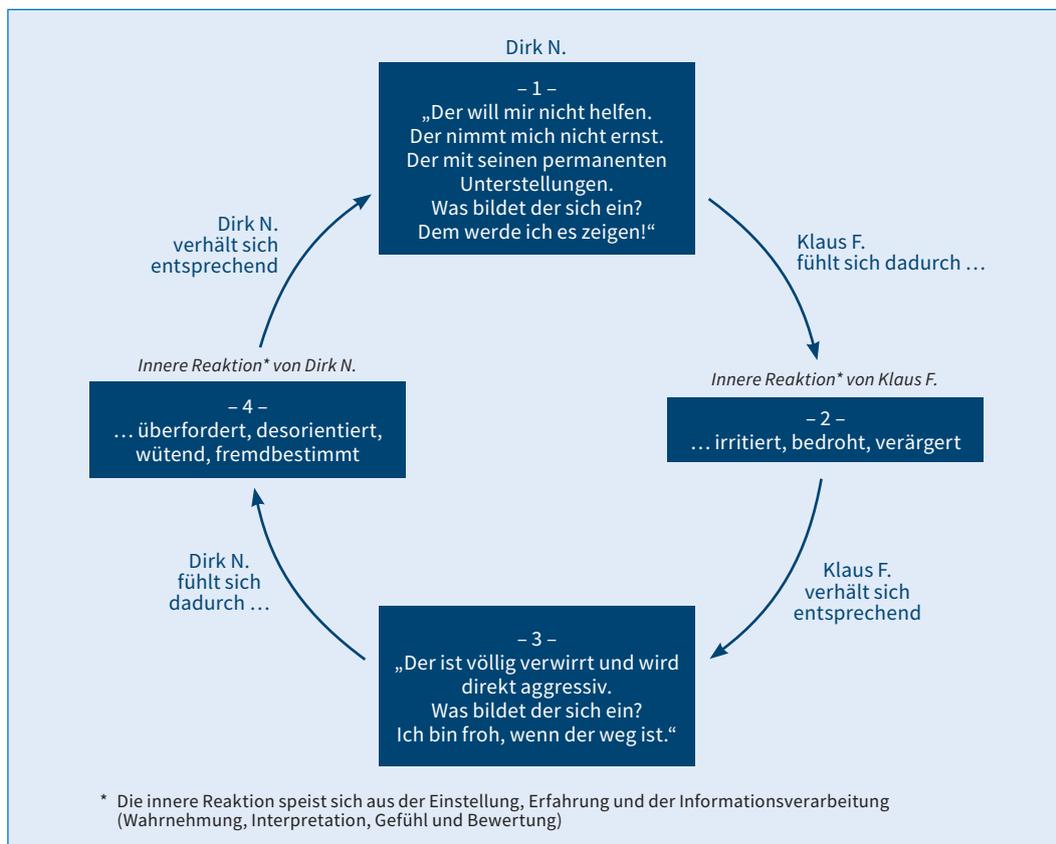
Die Einnahme einer systemischen Perspektive gibt den Blick frei auf die Zirkularität der Kommunikation und Interaktion der handelnden Akteure. Die Interpretation zwischenmenschlichen Handelns erfolgt unter dem Paradigma der Wechselwirkung und ergibt sich aus der Dynamik des Systems (Pörksen & Schulz von Thun, 2016).

Schulz von Thun schlägt vier Möglichkeiten zur Deeskalation vor:

- 1) Das abweichende Verhalten des Gegenübers ist mit anderen Augen zu sehen und zu interpretieren. Dabei könnte das Wertequadrat hilfreich sein.
- 2) Die Übernahme der emotionalen Verantwortung und die Überprüfung alternativer Gefühlsreaktionen.
- 3) Die Entwicklung alternativer Verhaltensreaktionen, um mehr vom gleichen Verhalten, welches mehr vom (unerwünschten) Gleichen produziert, zu vermeiden.

Der Teufelskreis

Beziehungsdynamik
Dirk N. und Klaus F.



- 4) Aktives Zuhören, ohne verändern zu wollen (Schulz von Thun, 2019, MR: 4, S. 81–95).

Das Werte- und Entwicklungsquadrat

Nicolai Hartmann hat den aristotelischen Gedanken³ in ein Wertequadrat übertragen (zit. n. Schulz von Thun, 2021). Dieses beschreibt das Ideal eines Wertes als eine Synthese von zwei gegensätzlichen positiven Polen (Pörksen & Schulz von Thun, 2016). Paul Herwig (1967) übernahm das Modell des Wertequadrats und stellte dies in seiner Publikation „Charakterologie“ vor.

Schulz von Thun entwickelte es weiter zu einem kommunikationspsychologischen Werte- und Entwicklungsquadrat. Jeder Wert (Persönlichkeitsmerkmal, Tugend) kann nur dann seine optimale Wirkung entfalten, wenn er sich in Balance zu einem positiven Gegenwert befindet. Ohne diese Balance besteht die Gefahr, dass der (positive) Wert zu einer entwertenden Überspitzung führt (Schulz von Thun, 2019, MR: 2).

Das Werte- und Entwicklungsquadrat „ist eine Anleitung und Anregung zum dialektischen

³ „Nikomachische Ethik“; der Wert einer Tugend ist die rechte Mitte zwischen zwei Extremen.

Denken und macht deutlich, dass jede Tugend, jeder Wert und jede positive Qualität nur dann konstruktiv und produktiv im eigenen Leben zu wirken vermag, wenn sie sich in ausgehaltener Spannung zu einer gegenwärtigen Schwester-tugend mit Komplementärqualität befindet.“ (Pörksen & Schulz von Thun, 2016, S. 122)

Das anzustrebende Ideal ist definiert als „dynamische und dialektische Balance zwischen zwei positiven Qualitäten, die in eine Ergänzungspartnerschaft zu bringen sind“ (a.a.O., S. 121). Aus der Verbindung des Unterschiedlichen entsteht eine dritte Qualität. Als Metapher benutzt Schulz von Thun die Entstehung des Regenbogens. Der Regenbogen entfaltet erst dann seine besondere Schönheit, wenn eine Verbindung von Regen und Sonnenschein entsteht, „eine Verbindung von Gegensätzlichem, das gleichzeitig vorhanden ist und sich durchdringt“ (a.a.O., S. 117).

Das heißt z. B. auch: Vertrauen ohne Vorsicht kann zur Vertrauensseligkeit führen, Vorsicht ohne Vertrauen zu Misstrauen. Ist einem die Balance dieser zwei Gegenwerte bewusst, kann man auch die anstehende Entwicklungsrichtung entdecken. Der, der zu einer Verabsolutierung des Vertrauens neigt, muss entsprechend Vorsicht einüben; der andere, der diese Qualität übertreibt, sollte lernen, Vertrauen zu stärken.

Fallanalyse Mitarbeiterin Frau B.

Die Relevanz des Werte- und Entwicklungsquadrats im Arbeitsalltag der Mitarbeiter in den Kontakt- und Notschlafstellen der Drogenhilfe

Die vorrangige Aufgabe der Kontakt- und Notschlafstellen der Drogenhilfe ist das Aufhalten von Negativprozessen in der Akutsituation. Zukunftsbildend sollen Perspektiven auf Entwicklungsprozesse in ein selbstbestimmtes und drogenfreies Leben ermöglicht werden.

In den brüchigen und dysfunktionalen Netzwerken der Besucher stellen die Einrichtungen mit ihren Mitarbeitern tragfähige und stützende Aspekte dar. Sie verfolgen bereits durch ihre bloße Anwesenheit das Ziel defizitäre und destruktive Netzwerke zu verbessern und den Kontakt zur geltenden Rechts- und Kulturnorm wiederherzustellen. In dieser Funktion müssen sich die Mitarbeitenden der Hilfeinrichtungen ihrer Klientel mit deren ganzem Rucksack an Destruktivität, aber auch

„Leid, Verletzung und Traumatisierung öffnen, ihnen möglichst nahekommen, bzw. die Besucher möglichst nahekommen lassen, ohne selbst zur Szene zu werden, rechtsfreie Räume zu bieten oder anderen Schaden zu nehmen. Sie müssen Hoffnung geben und gleichzeitig Distanz zur Hoffnungslosigkeit wahren.“ (Hecht, 2012, S. 31)

Zentral übergeordnetes Kriterium für eine angemessene und gelingende Kommunikation ist nach Schulz von Thun das Metaideal der Stimmigkeit. Niedrigschwellige Hilfen bedeuten nicht Grenzenlosigkeit. Es gilt, hochschwellige (klare) Antworten zu finden, um insbesondere in krisenhaften Situationen „in Übereinstimmung mit sich selbst und in Übereinstimmung mit der Wahrheit der Situation“ (Pörksen & Schulz von Thun, 2016, S. 80) die Handlungssicherheit zu wahren und Eskalationsdynamiken zu unterbrechen. Die Alltagsbegegnungen bie-

ten den Mitarbeitern eine Vielzahl von Berührungsmomenten mit ihren Werten.

Schriftliche Vorinformation

„Wo sind meine Grenzen? Zwiespalt zwischen Kopf und Bauchgefühl. Genauer: Gelernt, dass es wichtig ist, Grenzen zu setzen. Aber wo liegen persönliche Grenzen? Ist es eine Prinzipienfrage („meine Grenze beginnt immer hier“) oder eher ein ‚fließendes‘ sich veränderndes Konstrukt, welches bei jedem Klienten neu gesetzt wird, vielleicht auch situativ gesetzt werden muss?“

Hier ein Beispiel:

Begleitung ins Krankenhaus freitagnachmittags.

Kurz vor Kola-Schluss taucht Klient auf, klagt über sehr starke Schmerzen und möchte ins Krankenhaus begleitet werden. Klient hat sich die ganze Woche lang nicht begleiten lassen. Freitag nachmittags war er dann bereit dazu. Rat bei Kollegen eingeholt, ob Begleitung erfolgen sollte. Meinung war geteilt, aber eher zu nein tendierend (nachvollziehbare Argumente: das Problem ist nicht neu/plötzlich aufgetaucht, sondern man hat die ganze Woche auf eine Begleitung ins KH insistiert und Angebote gemacht, aber der Klient war nicht bereit dazu; Grenzen ziehen notwendig). Ich habe mich dagegen entschieden und den Klienten begleitet, da ungutes Bauchgefühl im Hinblick auf das Wochenende. Zwei Stunden später Feierabend als geplant, dafür aber ein ruhigeres Wochenende, weil Abklärung durch Arzt und Verantwortung ein Stück weit abgegeben.

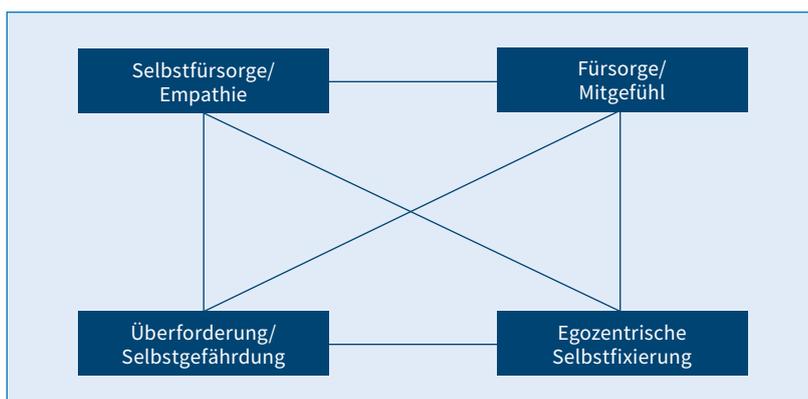
*Fragen, die dabei aufkommen: Wann ist eine Krise eine Krise? Wann muss eine Grenze gesetzt werden? Sollte die Grenze auch bei ungutem ‚Gefühl‘ durchgesetzt werden? Kann es der Klient*innenbeziehung helfen in manchen Situationen über Grenzen hinwegzugehen?“ (Mitarbeiterin Frau B.)*

Die Mitarbeiterin erlebt sich in einem doppelten (Werte-)Dilemma:

1. Bedarf es einer konsequenten Grenzsetzung im Sinne der Selbstfürsorge und der Vermeidung einer Überforderung oder gilt es im Sinne der Fürsorge Grenzen durchlässiger zu gestalten, um Leid zu verringern (siehe Werte- und Entwicklungsquadrat 1)?

Eskalationsdynamiken entstehen aus Überforderungssituationen heraus und sind häufig das Resultat eines misslungenen Kommunikations- und Interaktionsprozesses. Unangenehme Gefühle (Ärger, Wut, Angst) bergen in sich eine hohe „Ansteckungsgefahr“ und somit kommt im Arbeitsalltag der Mitarbeiter der Selbstfürsorge eine hohe Bedeutung zu. Es

Werte- und Entwicklungsquadrat 1



gilt, die eigenen Grenzen zu erkennen und zu achten. Idealerweise sorgt Selbstfürsorge dafür, dass der Körper und die Psyche ausgeruht und intakt bleiben (Schulz von Thun, 2019, MR: 4). Ein Zuviel des Guten führt jedoch zu einer egozentrischen Selbstfixierung und ignoriert den Versorgungsauftrag der Einrichtung und die Bedürftigkeit des Besuchers.

Mitgefühl begleitet den Leidenden und betont implizit die Würde des anderen (Reddemann, 2016), aber ohne Empathie und Achtsamkeit seiner Selbst führt dies zur Überforderung und Erschöpfung.

Selbstfürsorge und Mitgefühl, in einem unausgewogenen Verhältnis bis hin zu einer ausschließlichen Fixierung auf nur einen Wert, produziert intersubjektive Belastungen und begünstigt die Entwicklung einer Eskalationsdynamik. Der Blick zum anderen darf den Blick zum Selbst nicht verstellen.

2. Was ist in der Situation und Rolle geboten? Wem gilt es zu vertrauen: Der Stimme der Intuition oder der der Vernunft (siehe Werte- und Entwicklungsquadrat 2)?

Es ist ein Dilemma, aus dem Nichtwissen über die Wahrheit der Situation eine Entscheidung zu treffen. Zu einer Entscheidung kann man durch rationale Überlegungen kommen oder durch Hören auf die Intuition, meint durch unmittelbare Anschauung dessen, was sich spontan als Antwort im Bewusstsein oder auch als „Bauchgefühl“ offenbart. Kognitive Entscheidungen benötigen mehr Zeit, um Argumente zu finden, zu sammeln und abzuwägen. Ein neuroanatomischer Grund für das Phänomen der Verkörperlichung von Intuitionen liegt darin, dass ein Großteil der Erfahrungen in den Basalganglien gespeichert wird. Basalganglien sind entwicklungs geschichtlich alte Kerngebiete des Gehirns, die keine Verbindung zu den höheren Zentren wie dem Sprachzentrum aufweisen, wohl aber zu seinen emotionalen Zentren und zum Darm (Goleman, 1995). Der Mensch verfügt demzufolge neben dem rationalen Bewertungssystem, das an bewusste Prozesse gekoppelt ist, auch über ein Beurteilungssystem, das mit Gefühlen und körperlichen Empfindungen verbunden ist.

Im ausschließlich intuitiven Handeln birgt sich die Gefahr der impulsiven Unvernunft, deren Entscheidungsgrundlage als zufällig und willkürlich erlebt wird. Sie lädt ein, Entscheidungen als Botschaften auf der Beziehungsebene zu erfassen und als ungerecht zu erleben. Der Wert einer rationalen Entscheidung verkommt in der Übertreibung zu einer Kältherzigkeit und mündet in emotionale Inkompetenz.

Eskalationsdynamiken entstehen insbesondere dort, wo sich ein Gefühl der Unberechenbarkeit, im Sinne einer Nichtnachvollziehbarkeit, von Entscheidungen entwickelt. Somit bedarf es einer kontinuierlichen Reflexion gelebter Entscheidungen, um Dysbalancen auszugleichen. Dabei geht es nicht darum, in jeder Lebenslage eine Ausgewogenheit der Werte zu erlangen, sondern um eine dynamische Balance, die „punktuell und situativ auch mal kräftig zur einen oder anderen Seite ausschlagen kann. Vielleicht auch mal ohne Verständnis und Empathie“ (Pörksen & Schulz von Thun, 2016, S. 126).

Schlussgedanken

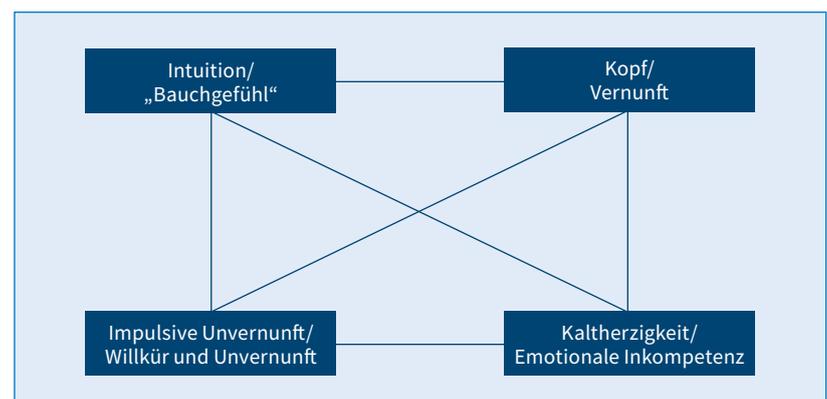
Mit den Worten „Macht kein Gulasch!“ (Watzlawick, 2016, S. 329) warnte Paul Watzlawick 1981 Schulz von Thun davor, den individualpsychologischen Ansatz mit dem systemischen Ansatz zu kombinieren.

Schulz von Thun tat es trotzdem in der Überzeugung, dass sich beide Perspektiven ergänzen. Der Mensch im System und das System im Menschen (Stierlin, 1994).

Im Kontext der niedrigschwelligen Hilfen bedeutet dies, dass das System der bedürftigen Person auf das System des Helfenden im System der Suchthilfe trifft.

Der alltägliche Überlebenskampf der Besucher zeigt sich auch in einer verrohten Sprache. Die Symptome der (unter-/überdosierten) psychoaktiven Substanzen nehmen Einfluss auf Kommunikation und Interaktion und erschweren eine Verständigung. Auf der Mitarbeiterseite führt die permanente Konfrontation mit Leid und Elend zu Überforderungsreaktionen. Das Ausgesprochene wird nicht gehört bzw. das Gehörte nicht verstanden. Und so zeigt sich im „betrieblichen“ Alltagsmiteinander eine kommunikative Dysbalance, die es immer wieder gilt auszugleichen, um Verständigung

Werte- und Entwicklungsquadrat 2



zu ermöglichen, die Anliegen zu verstehen und einen sicheren Umgang im Miteinander zu wahren. Die unterschiedlichen Rollen und die befremdlichen Lebenswelten dürfen nicht den Blick verstellen für den Menschen in seiner Ganzheitlichkeit.

Die Kommunikationsmodelle von Schulz von Thun sind eine Einladung zum dialektischen Denken. Sie laden ein zu einem Verständnis der Gegensätzlichkeit ohne Anspruch auf die Wahrheit. Mit einer sokratischen Haltung des Nichtwissens, absichtsvoll unter Wahrung seiner Werte eine deeskalierende Verständigung erreichbar zu machen. Mit dieser deontologischen Maxime steht die Handlung selbst im Vordergrund. Das Handlungsfundament speist sich aus den humanistischen Grundwerten und zeigt sich in angemessener Dosierung im situativen Kontext.



Jürgen Fais

M.A. Kriminologe, M.A. Arbeits- und Organisationspsychologe und Diplom-Sozialpädagoge, Systemischer Therapeut/Familientherapeut (DGSF), Systemischer Kinder- und Jugendlichentherapeut (DGSF), Systemischer Traumatherapeut (ifs), Supervisor (DGSv), Mediator (FH), Fachkraft Kriminalprävention, Gesellschafter des Instituts für angewandte Gewaltprävention ParaVida, Köln, Tätigkeitsschwerpunkt im Themenbereich „Konfliktfeld Arbeitsplatz“, seit 1991 mit dem Arbeitsfeld der Suchthilfe verbunden. Mit Bernd Westermann (Notdienst Berlin e.V.) Entwicklung und Erprobung eines Trainingsmanuals zum gesünderen Umgang mit aggressiven Impulsen, primäre Zielgruppe: Menschen in Substitutionsbehandlung, die durch massive impulsive Aggressivitätshandlungen gegen Dritte und/oder durch selbstverletzendes Verhalten aufgefallen sind.
fais@paravida.de

Literatur

- Dworsky, N. & Schmidt, R. (1999). *Druck im Quartier, Erfahrungen mit Fixerräumen*. Neumünster: Paranus.
- Fais, J. (Hrsg.). (2012). *Gewalt – Sprache der Verzweiflung. Vom Umgang mit Gewalt in der Suchthilfe*. Lengerich: Pabst Science Publishers.
- Goleman, D. (1995). *EQ. Emotionale Intelligenz* (2. Aufl.). München: dtv.
- Hecht, A. (2012). Der Umgang mit Phänomenen ubiquitärer Gewalt in niedrigschwelligen Einrichtungen der Drogenhilfe. In J. Fais (Hrsg.), *Gewalt – Sprache der Verzweiflung. Vom Umgang mit Gewalt in der Suchthilfe* (S. 28–48). Lengerich: Pabst Science Publishers.
- Herwig, P. (1967). *Charakterologie*. Freiburg i. Br.: Herder
- Ketelsen, R., Schulz, M. & Zechert, Ch. (2004). *Seelelische Krise und Aggressivität*. Bonn: Psychiatrie-Verlag.
- Kreutzer, A. (2009). Kriminologische Grundlagen der Drogendelinquenz. In Kröber et al. (Hrsg.), *Handbuch der forensischen Psychiatrie* (S. 500–575). Darmstadt: Steinkopff.
- Pörksen, B. & Schulz von Thun, F. (2016). *Kommunikation als Lebenskunst* (2. Aufl.). Heidelberg: Auer.
- Reddemann, L. (2016). *Mitgefühl, Trauma und Achtsamkeit in psychodynamischen Therapien*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Rupp, M. (2012). *Psychiatrische Krisenintervention*. Bonn: Psychiatrie-Verlag.
- Schulz von Thun, F. (2019). *Miteinander reden: 1–4*. Reinbek: Rowohlt TB.
- Schulz von Thun, F. (2021). *Das Werte- und Entwicklungskquadrat*. <https://www.schulz-von-thun.de/die-modelle/das-werte-und-entwicklungskquadrat#:~:text=Das%20Wertequadrat%20von%20Paul%20Helwig,er%20studiert%20und%20promoviert%20hat%20–%20Oktober%202022>.
- Stierlin, H. (1994). *Ich und die anderen: Psychotherapie in einer sich wandelnden Gesellschaft*. Stuttgart: Klett-Cotta.
- Watzlawick, P. (2016). *Man kann nicht nicht kommunizieren – Das Lesebuch* (2. Aufl.). Bern: Huber.
- Watzlawick, P., Beavin, J. & Jackson, D. (1969). *Menschliche Kommunikation*. Bern: Huber.