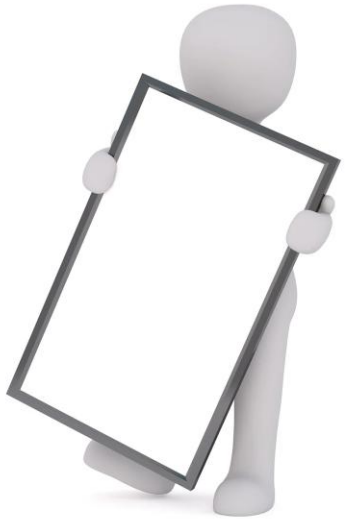
In Verbindung mit mir – Selbstempathie als Basis gelingender Kommunikation

Mareike Hechinger



Demenzkongress St. Gallen 12.11.2025

(SELBST)-EMPATHIE: WARUM BEIDES WICHTIG IST

„Um Empathie zu geben, brauchen wir selbst Empathie“ (Rosenberg, 2016)

Vorteile von Empathie

- Zufriedenheit Pflegender und zu Pflegender
  (u.a. Derksen et al., 2013; Howick et al. 2018; Yuguero et al., 2018)
- Besserung von Symptomen, Gesundheitszustand und Lebensqualität
  (u.a. Howick et al., 2018; Hojat et al., 2011)
- Burnout Auftreten
  (u.a. Yuguero et al., 2018; Delgado et al., 2017)
- Gemeinsames Verständnis verbessert Pflege
  (McKinnon, 2018)

Vorteile von Selbstempathie

- Erhält die Handlungsfähigkeit in emotionalen Situationen (Altmann et al., 2015)
- Hilft zwischen eigenen und fremden Gefühlen zu unterscheiden (Altmann et al., 2015)
- Förderung von Gelassenheit (Kabst & Kosuch, 2021)
- Fördert Verbindung mit sich selbst: Grenzen wahrnehmen, kommunizieren und respektieren

(SELBST-)EMPATHIE – WAS SIE NICHT IST UND WAS SIE IST

Was Empathie NICHT ist

- Bewertungen - *„Das ist ja fürchterlich“*
- Sympathie - *„Ich weiß genau wie du dich fühlst“*
- Tipps geben - *„Da würde ich … tun“*
- Belehren - *„Du musst nur…“*
- Einverstanden sein - *„Ja, da hast du völlig recht“*
- Mitleid ausdrücken - *„Ohje du Armer“*
- Bagatellisieren - *„So schlimm war es ja nicht“*
- Ablenken - *„Schau mal, draußen scheint die Sonne – ist das nicht schön?“*

Was Empathie ist

- Den Fokus auf die Beobachtung der Situation, Gefühle als auch erfüllten und unerfüllten Bedürfnisse MEINES GEGENÜBERS zu richten.

- Wie geht das?
  - Einfach da sein
  - Zuhören
  - Nichts sagen
  - Vermutungen anstellen

Quelle: Pixabay

Selbstempathie =
Empathie – nur mit Blick nach innen

(u.a. Rosenberg, 2016)

PFLEGEALLTAG – WIE WÜRDEN SIE REAGIEREN?

Situation:

- Stationäres Langzeitpflegesetting
- Frau Müller, 88 Jahre, an Demenz erkrankt, ruft immer lauter, klopft mit einem Gegenstand immer wieder auf den Tisch.
- Pflegeperson Lara, 32 Jahre, hat heute ihren 10. Dienst in Folge, ist eingesprungen für eine kranke Kollegin, ist müde und gestresst.
- Lara will mit Frau Müller zur Körperpflege gehen, diese will nicht.

Quelle: Fotolia

INNERE REAKTION – ZWEI WEGE

Quelle: Fotolia

Die Frau ist stur und hält mich nur auf.

Ständig verweigert sie. Das nervt.

Das Geklopfe und Gerufe macht mich wahnsinnig.

Ich hab keine Zeit für so einen Unsinn – sie muss jetzt einfach mitkommen.

Ich bin müde und hab heute keine Energie.

Ich frage mich, was Frau Müller gerade braucht.

Ich merke, ich bin erschöpft. Es ist ja auch schon der 10. Diensttag in Folge. Kein Wunder.

Ich weiß, es ist ok mal genervt zu sein. Gleichzeitig möchte ich respektvoll pflegen.

GIRAFFEN UND WÖLFE

- Gewaltfreie Sprache
- Giraffe hat Überblick über die Situation, mehr Abstand (gut für Beobachtung)
- Großes Herz (gut für empathisches Einfühlen)
- In Verbindung treten, gemeinsam nach Lösungen suchen

- Gewaltvolle Sprache, wie etwa
  - Etikettierungen – *„Er ist faul“*
  - Schuldzuweisungen – *„Nur wegen dir…“*
  - Drohungen und Belohnungen – *„Wenn du …, dann…“*
  - Psychologisieren – *„Das liegt bestimmt an…“*
  - Themenklau – *“Kenne ich auch, bei mir ist das so…“*
- Wolfssprache gibt es sowohl im INNEN als auch im Außen

→ Wie sprechen Sie mit sich selbst?
Einfach mal drauf achten

(Rosenberg, 2016; Bitschnau, 2014)

Bildquellen: Pixabay

GFK BASICS: KERNUNTERSCHIEDE

Quelle: Fotolia

Beobachtung	vs.	Interpretation
Frau Müller ruft laut und klopft mit einem Gegenstand auf den Tisch. Lara ist im Dienst und möchte mit ihr zur Körperpflege gehen, sie lehnt ab.		Frau Müller wird immer aggressiver und Lara ist überfordert mit der Situation.
Gefühl	**vs.**	**Denken (oder Pseudo-Gefühl)**
Ich bin müde, erschöpft und gestresst.		Ich fühle mich total provoziert von Frau Müller. Ich stehe doch so unter Druck. Sie macht das doch absichtlich, um mich zu ärgern.
Bedürfnis	**vs.**	**Strategie (oder Wunsch)**
- Ruhe und Entlastung - Unterstützung im Team - Anerkennung		- Sich auf den Feierabend freuen - Um Unterstützung bitten - Sich selbst feiern
Bitte	**vs.**	**Forderung**
„Ich sehe, dass Sie gerade nicht möchten. Ist es Ihnen wichtig, hier sitzen zu bleiben? Ich möchte gern, dass wir später zusammen ins Bad gehen – wäre das in Ordnung für Sie?“		„Frau Müller, jetzt kommen Sie endlich mit. Ich habe noch anderes zu tun.“

Aus Laras Sicht

STRATEGIE 1: VIER-OHREN MODELL DER GFK

Urteile

Wolfsohren innen
= „Was ist falsch mit mir?“

Wolfsohren außen
= „Was ist falsch mit dir?“

Giraffenohren innen
= „Was fühle/ brauche ich?“

Giraffenohren außen
= „Was fühlst/ brauchst du?“

Empathie

Bildquelle: Pixabay

STRATEGIE 1: VIER-OHREN MODELL DER GFK

Quelle: Fotolia

Urteile

Wolfsohren innen = „Was ist falsch mit mir?“

Ich halte das nicht mehr aus. Ich bin falsch hier in diesem Job.

Wolfsohren außen = „Was ist falsch mit dir?“

Sie ist so stur und unkooperativ. Sie soll endlich aufhören.

Lara

Ich bin müde und gestresst. 10 Tage in Folge sind einfach anstrengend.

Giraffenohren innen = „Was fühle/ brauche ich?“

Was Frau Müller wohl braucht? Sie ist doch sonst nicht so aufgeregt.

Giraffenohren außen = „Was fühlst/ brauchst du?“

Empathie

Bildquelle: Pixabay

STRATEGIE 2: HOW WOULD YOU TREAT A FRIEND?

Quelle: Pixabay

- Augen schließen und an die jeweilige Situation denken
- Es kommen verschiedene Gedanken, Gefühle und eventuell auch Bewertungen hoch. Im ersten Moment darf alles da sein
- Sich selbst Mitgefühl geben, wie einer nahestehenden Person, die davon berichtet
- Beginnen Gedanken zu sortieren:
  - Was ist passiert? Beobachtungen identifizieren *(Bewertungen übersetzen, z.B. der hat mich hintergangen → der hat mir nicht Bescheid gesagt)*
  - Gefühle identifizieren *(Interpretationsgefühle ggf. übersetzen: Ich fühle mich beleidigt → Ich bin so enttäuscht, traurig, wütend)*
  - Bedürfnisse identifizieren
  - Handlungsstrategien ableiten

(In Anlehnung an Neff, 2025)

STRATEGIE 3: DER GIRAFFEN-NOTFALL-SCHREI

- Ziel: Mit sich selbst in Verbindung zu kommen ohne das Gegenüber (verbal) zu verletzen

1. STOP – Wahrnehmen statt reagieren
   - Handlung unterbrechen und innehalten (wenigstens einmal durchatmen)
   - Sich selbst sagen: Alle Gefühle dürfen sein
   - Was bin ich? … (Gefühle)
   - Was brauche ich? … (Bedürfnisse)

2. Mini-Pause für Selbstempathie
   - Drei tiefe Atemzüge
   - Sich selbst sagen: Erst die Verbindung zu mir, dann zum Gegenüber

3. Handlung (bewusst) wählen
   - *„Frau Müller, ich merke gerade, dass ich sehr gestresst bin. Gleichzeitig möchte ich in Ruhe mit Ihnen sprechen. Ich gehe kurz und bin in fünf Minuten wieder da.“*
   - *„Ich bin gestresst und brauch eine kurze Pause. Ich komme in fünf Minuten wieder, ok?“*
   - *„Ich gehe kurz, gleich wieder da“*

Quelle: Pixabay

(Müller-Rosenau, 2023)

SELBSTEMPATHIE IM PFLEGEALLTAG BERÜCKSICHTIGEN

Quelle: Pixabay

Achtsam mit sich selbst umgehen - kurze Check-ins im Alltag

- Alle 2 Stunden: *Bin ich gerade Wolf oder Giraffe?*
- Merke: Alle Gefühle und Bedürfnisse sind ok und dürfen sein.
- Fragen Sie sich: Was fühle ich? Was brauche ich?
- Merke: Ein Gefühle ist ein Ausdruck eines erfüllten oder unerfüllten Bedürfnisses

Im Team Routinen etablieren

- Kolleg:innen überzeugen und gemeinsam eine Routine einführen: *„Ich bin..., weil ich brauche...“*
- Fördert die Wahrnehmung und hilft, Gefühle und Bedürfnisse zu sortieren

Hilfe suchen bzw. annehmen

- Um Unterstützung bitten
- „Giraffen-Tankstelle“: Kolleg:innen bitten, kurz empathisch zuzuhören – Lösungsvorschläge nur, wenn gewünscht.

TAKE HOME MESSAGES

Selbstempathie…

- ist Voraussetzung für Empathie gegenüber anderen – besonders bei Menschen mit Demenz.
- ermöglicht, Mitgefühl mit sich selbst zu haben – ohne einen anderen Menschen dafür zu brauchen
- unterstützt Selbstreflektion, Kommunikation und das Miteinander im Pflegealltag
- schützt vor Überlastung und Burnout.
- ist trainierbar.
- ist ein fortlaufender Prozess, kein einmaliger Akt.

Quelle: Pixabay

LITERATURVERZEICHNIS

- **Altmann, T., Schönefeld, V., & Roth, M. (2015).** Empathiearbeit mit Gewaltfreier Kommunikation. In T. Altmann, V. Schönefeld & M. Roth (Hrsg.), *Trainings- und Interventionsprogramme zur Förderung von Empathie* (S. 111–125). Berlin: Springer.
- **Bischof-Wanner, C. (2002).** *Empathie in der Pflege – Begriffsklärung und Entwicklung eines Rahmenmodells.* Bern: Hans Huber.
- **Bitschnau, K. (2014).** *Die Sprache der Giraffen. Zur Qualität zwischenmenschlicher Beziehungen. Wie die GFK ihr Leben verändern kann.* Paderborn: Junfermann.
- **Delgado, C., Upton, D., Ranse, K., Furness, T., & Foster, K. (2017).** Nurses' resilience and the emotional labour of nursing work: An integrative review of empirical literature. *International Journal of Nursing Studies, 70,* 71–88. https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2017.02.008
- **Derksen, F., Bensing, J., & Lagro-Janssen, A. (2013).** Effectiveness of empathy in general practice: A systematic review. *The British Journal of General Practice, 63*(606), e76–e84. https://doi.org/10.3399/bjgp13X660814
- **Hojat, M., Louis, D. Z., Markham, F. W., Wender, R., Rabinowitz, C., & Gonnella, J. S. (2011).** Physicians' empathy and clinical outcomes for diabetic patients. *Academic Medicine, 86*(3), 359–364. https://doi.org/10.1097/ACM.0b013e3182086fe1
- **Howick, J., Moscrop, A., Mebius, A., Fanshawe, T. R., Lewith, G., Bishop, F. L., … Onakpoya, I. J. (2018).** Effects of empathic and positive communication in healthcare consultations: A systematic review and meta-analysis. *Journal of Research in Social Medicine, 111*(7), 240–252. https://doi.org/10.1177/0141076818769477
- **Kabst, S., & Kosuch, R. (2021).** „Gelassen pflegen – gewaltfrei verständigen." Selbstempathische Resonanz lernen im Verbund von Introvision und gewaltfreier Kommunikation. Verfügbar unter: https://epb.bibl.th-koeln.de/frontdoor/deliver/index/docId/1907/file/Kabst_Kurs_Gelassenheit-2021.pdf (Zugriff am 06.11.2025)
- **Levett-Jones, T., & Cant, R. (2020).** The empathy continuum: An evidenced-based teaching model derived from an integrative review of contemporary nursing literature. *Journal of Clinical Nursing, 29,* 1026–1040. https://doi.org/10.1111/jocn.15137
- **McKinnon, J. (2018).** In their shoes: An ontological perspective on empathy in nursing practice. *Journal of Clinical Nursing, 27*(21–22), 3882–3893. https://doi.org/10.1111/jocn.14610
- **Müller-Rosenau, B. (2023).** „Ich explodiere gleich" – Strategien für den Notfall. Verfügbar unter: https://leuchtturm-eltern.de/ich-explodiere-gleich-notfallstrategien/ (Zugriff am 06.11.2025)
- **Neff, K. (2025).** „How would you treat a friend" – Exercise. Verfügbar unter: https://self-compassion.org/exercises/exercise-1-how-would-you-treat-a-friend/ (Zugriff am 06.11.2025)
- **Rogers, C. R. (1951).** *Client-Centered Therapy: Its Current Practice, Implications, and Theory.* Boston, MA: Houghton Mifflin.
- **Rosenberg, M. B. (2016).** *Gewaltfreie Kommunikation. Eine Sprache des Lebens* (Überarbeitete und erweiterte Neuauflage). Paderborn: Junfermann.
- **Yuguero, O., Melnick, E. R., Marsal, J. R., Esquerda, J., & Soler-González, J. (2018).** Cross-sectional study of the association between healthcare professionals' empathy and burnout and the number of annual primary care visits per patient under their care in Spain. *BMJ Open, 8,* e020949. https://doi.org/10.1136/bmjopen-2017-020949