

## "Emotionen auf der Intensivstation" – Blauköpfchen, Rotköpfchen

Gespräche und Emotionen gehören zusammen - unabhängig davon, ob es um Patienten, Angehörige oder Mitarbeiter der Intensivstation geht. Selbst wenn ein Gespräch oberflächlich neutral läuft, liegt es einfach daran, dass die emotionale Ebene bereits geklärt ist. Wenn alles ruhig und entspannt läuft, sollte eine menschliche Gemütsverfassung ausgeglichen sein. Die "Emotionen" und Gefühle (hier bezeichnet als roter Bereich) halten sich die Waage mit der "Ratio", dem Verstand, also den Inhalten und dem eigenen Wertekodex (blauer Bereich).

Bei Ärger, Wut, Trauer oder Angst können Emotionen überschäumen. Dann verdrängt der rote Bereich, also die "Emotio", den blauen Anteil die "Ratio" - und reduziert diesen so auf ein Minimum. Dieses Minimum an Blau schützt zwar vor Aggressionen oder Auto-Aggression, also davor, zuzuschlagen oder gleich aus dem Fenster zu springen. In dieser Phase ist der Gesprächspartner allerdings logisch rationalen Argumenten nicht aufgeschlossen. Er nimmt die Welt nur noch verzerrt wahr und hört selektiv, beispielsweise über das Beziehungs-oder das Appell-Ohr. Der Betroffene ist seinen Emotionen ausgeliefert und nicht in der Lage, objektiv zu sein. Er verliert sein Ziel aus den Augen.

## Was tun?

Im Einzelnen:

 Beim "Blauköpfchen" sind "Emotio" (Gefühle) und "Ratio" (Logik, Inhalte, Wertekodex) ausgeglichen. Blauköpfchen ist zugänglich für sachliche Argumente, ist ansprache- und absprachefähig und beschreibt Menschen in einem ausgeglichenen Zustand.

- 2. Bei Ärger, Wut, Traurigkeit oder Angst verdrängt der rote Bereich, also die überschäumenden Gefühle, den blauen Anteil und reduziert ihn auf ein Minimum. In dieser Phase ist der Gesprächspartner logisch rationalen Argumenten gegenüber nicht aufgeschlossen. Er ist zum "Rotköpfchen" geworden und damit weder ansprachenoch absprachefähig. Auf der Sachebene zu diskutieren, bringt das Gespräch nicht mehr voran. Schon gar nicht die Aussage: "Bleiben Sie doch mal sachlich." Da wachsen die Emotionen erst recht noch mal um ein Vielfaches an.
- 3. Wie schaffen wir es, "Rotköpfchen" wieder zu "Blauköpfchen" zu machen, sprich, ihn für Argumente, Lösungen ansprechbar zu machen? Wir haben jetzt gelernt: Emotionen einfach ignorieren oder ein Beharren auf Sachlichkeit bewirkt eher das Gegenteil: Je mehr man versucht, Emotionen herunterzuspielen oder zu drücken, desto mehr Druck bauen sie auf. Stattdessen muss man auch hier, im übertragenen Sinne wie auch in der Medizin, eine "Drainage" legen, um den übermäßigen Anteil an "Emotio" abfließen zu lassen. Dieses Abfließen wird begünstigt durch die Gesprächstechnik des aktiven Zuhörens. Allein die Emotionalität des anderen anzuerkennen und ernst zu nehmen kann ein Anfang sein: "Ich nehme wahr, sie sind gerade sehr aufgebracht. Das besorgt mich. Was macht sie momentan so wütend? Oder traurig? ..."
- 4. Um aus einem Rotköpfchen wieder ein Blauköpfchen zu machen, das offen ist für Argumente und Lösungsvorschläge, helfen also Verhaltenstechniken, wie z.B. das Spiegeln aufgefangener Gefühle, das Stellen offener Fragen und mit seinen eigenen Worten zu wiederholen, was sein Gegenüber gesagt hat (Paraphrasieren). Offen gezeigte Wertschätzung, Achtsamkeit und Respekt beruhigen darüber hinaus. Grundsätzlich gilt: In solchen Situationen ist es wichtig, das Tempo zu reduzieren und die Gefühle aller Beteiligten auf den Tisch zu bringen.

Ist diese Phase überstanden, sind beide Teile – rot und blau – in der Regel wieder ausgeglichen.

Nun kann das Ziel auf Sachebene erneut in den Fokus genommen werden, da der Mensch wieder ansprechbar und in der Lage ist, zuzuhören und weitestgehend logisch zu agieren. Erst jetzt ist er wieder absprachefähig. Probieren Sie es aus."

## Werner Fleischer

Hinweis: Die im Text verwendete maskuline Schreibweise dient ausschließlich der besseren Lesbarkeit.

Korrespondenzadresse

Dipl.-Päd. Werner Fleischer Beratung, Coaching, Moderation Freschenhausener Weg 2a 21220 Seevetal Tel.: 04105 668052 Fax: 04105 668053 W.Fleischer@Ihrcoach.com www.ihrcoach.com