

EMMW

PR-2 - Aufgabe A1-3

Theoretische Module

Zuhören & Empathie

Emotional Management for Migrant Women

SPRECHEN SIE R&C

Türkei



Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	1
1. Einführung in Themen und Unterthemen	2
1.1. Hintergrund	3
1.2. Definition von Begriffen	4
1.3. Unterschiedliche kulturelle Perspektiven auf das Thema	5
1.4. Gender-Perspektive	6
2. Zuhören	7
2.1. Hintergrund	7
2.2. Zielgruppe und Ziel der Aktivität	11
2.3. Lernergebnisse der Aktivität	11
2.4. Beschreibung der Tätigkeit	12
2.5. Ablauf der Tätigkeit	12
2.5. Literaturverzeichnis	14
3. Empathie vs. Sympathie	15
3.1. Hintergrund	15
3.2. Zielgruppe und Ziel der Aktivität	18
3.3. Lernergebnisse der Aktivität	18
3.4. Beschreibung der Tätigkeit	18
3.5. Ablauf der Tätigkeit	19
3.5. Literaturverzeichnis	21
4. Empathie-Müdigkeit	21
4.1. Hintergrund	21
4.2. Zielgruppe und Ziel der Aktivität	22
4.3. Lernergebnisse der Aktivität	23
4.4. Beschreibung der Tätigkeit	23
4.5. Ablauf der Tätigkeit	24
4.5. Literaturverzeichnis	25
5. Aufsicht	25
5.1. Hintergrund	25
5.2. Zielgruppe und Ziel der Aktivität	27
5.3. Lernergebnisse der Aktivität	27
5.4. Beschreibung der Tätigkeit	27
5.5. Ablauf der Tätigkeit	28
5.5. Literaturverzeichnis	30
6. ANHANG	30

ANHANG 1	30
ANHANG 2	34
ANHANG 3	37

1. Einleitung zum Thema & Unterthemen

1.1. Hintergrund

EMMW ist ein Trainingsplan, der darauf abzielt, emotionale Fähigkeiten im Kontext der Migration zu entwickeln und zu managen. Er richtet sich an Migrantinnen sowie an Sozialarbeiter und NGOs. Ziel ist es, ihre Fähigkeit zu verbessern, die Herausforderungen der Anpassung und Integration in ein neues Land zu bewältigen und letztlich das psychische Wohlbefinden und die Integration im Gastland zu fördern. Das Trainingssystem soll in diesen beiden Linien komplementär entwickelt werden, wobei die spezifischen Bedürfnisse und Ansätze für jede Zielgruppe berücksichtigt werden, um grundlegende Soft Skills zu entwickeln.

Nach der Durchführung der Bestandsanalyse als erste PR1-Aktivität ging das Konsortium zur zweiten Aktivität über, die darauf abzielte, detailliertere qualitative Ergebnisse zu erhalten. In diesem Zusammenhang organisierten die Partner eine Reihe von Gruppen- und Einzelinterviews mit Experten im Bereich Migration, die Erfahrung mit der Zielgruppe haben. Basierend auf der Analyse der Ergebnisse wurden die folgenden Faktoren als Hindernisse im sozialen Integrationsprozess von Migrantinnen ermittelt:

- Mangelnde Sprachkenntnisse
- Kulturelle Unterschiede
- Doppelte Diskriminierung
- Hauptverantwortung für Kinder und ältere Menschen
- Eingeschränkter Zugang zum Arbeitsmarkt und nur zu Niedriglohnsektoren
- Mangelndes Wissen über Leistungen und Rechte (wie Beratung und Selbsthilfegruppen sowie Gesundheitsdienste)
- Psychische Probleme

Um Sozialarbeiter in ihrer Beziehung zu Migrantinnen zu unterstützen und zu stärken, wurden 6 Themen bestimmt:

- Zuhören & Empathie
- Geduld
- Emotionales Management/Selbstkontrolle
- Sensibilität
- Um Hilfe bitten
- Positive Einstellung

Dieses theoretische Modul wird sich auf die Themen Zuhören und Empathie konzentrieren.

1.2. Begriffsdefinitionen

Dieses Modul konzentriert sich auf die kognitiven und qualitativen Ansätze zum Zuhören und auf relevante Fragen des Zuhörens. Dies bedeutet, dass die vier Unterthemen durch die Theorien der Sprache und Kommunikation unterstützt werden, wobei eine qualitative Methodik angenommen wird. Die Reihenfolge der Unterthemen und Aktivitäten ist nicht zufällig, da sie der Sequenz der zwischenmenschlichen Kommunikation und berichteten Problemen im Verlauf der Kommunikation folgt.

Zuhören ist ein komplexer Prozess, der nur vollständig verstanden werden kann, wenn man eine ganzheitliche Perspektive einnimmt. Es ist physiologisch, kognitiv, sozial und kulturell. Es ist wichtig, die Grundlagen des Zuhörens zu verstehen, da es die erste Handlung ist, die Menschen verbindet. Zuhören ist der Schlüssel, um einander zu verstehen. Diese Eigenschaften bergen jedoch auch das Risiko von Kontroversen. Daher sollten sowohl die Potenziale als auch die Risiken des Zuhörens dargestellt werden, um Missverständnisse zu vermeiden.

Empathie repräsentiert die positiven Aspekte des Zuhörens. Als Handlung und Fähigkeit, *„die Gefühle, Gedanken und Erfahrungen eines anderen nachzuvollziehen, bewusst wahrzunehmen, sensibel zu sein und die Gefühle, Gedanken und Erfahrungen eines anderen stellvertretend zu erleben“*¹, umfasst Empathie eine breitere Palette sozialer und psychologischer Prozesse. Der Begriff „Empathie“ wurde von vielen Disziplinen wie Soziologie, Sozialpsychologie, Philosophie und Kognitionswissenschaften konzeptualisiert. Im allgemeinen Sprachgebrauch wird der Begriff „Sympathie“ oft anstelle von „Empathie“ verwendet. Diese beiden Konzepte unterscheiden sich jedoch deutlich voneinander, und ihre verwechslungsfreie Anwendung ist für Fachleute in diesem Bereich entscheidend.

Wenn Empathie tief und kontinuierlich erlebt wird, insbesondere in Fällen von Trauma und Leid, birgt sie Risiken für die Zuhörenden. Daher umfasst das Zuhören nicht nur das Risiko von Missverständnissen. Selbst bei echter Kommunikation, vollständigem Verständnis und Empathie besteht das Risiko der sogenannten „Empathiemüdigkeit“ für den Zuhörenden. Unabhängig davon, ob jemand sekundärem Trauma ausgesetzt ist oder eigene Wunden getriggert werden, muss Empathiemüdigkeit für das Wohlbefinden sowohl des Zuhörenden als auch des Sprechers verstanden werden.

Supervision ist der Prozess, von anderen gehört und beobachtet zu werden, um reflektiert und in einigen Fällen angeleitet zu werden. Bei professionellen Zuhörern wie Coaches und Sozialarbeitern vervollständigt die Supervision den Zuhörzyklus, da jede Zuhöraktivität Gedanken und Emotionen im Zuhörenden auslöst, die das Bedürfnis

¹ Merriam-Webster. (o.D.). Empathie. In Merriam-Webster.com-Wörterbuch. Abgerufen am 11. April 2024, von <https://www.merriam-webster.com/dictionary/empathy>

wecken, selbst gehört zu werden. Darüber hinaus ist Supervision im Hinblick auf den ethischen Kodex, der bei professionellen Zuhöraktivitäten beachtet werden sollte, von Bedeutung.

1.3. Unterschiedliche kulturelle Perspektiven auf das Thema

Sprache steht im Mittelpunkt jeder Kultur. Das bedeutet, dass Kommunikation und Zuhören diesen Kern umgeben. Wörter, Konzepte und Phrasen sind mit Bedeutungen versehen, die der Kultur zugeschrieben werden. So kommunizieren die Mitglieder der Gemeinschaft miteinander. Wenn es um das Zuhören als Konzept geht, sollten kulturelle Werte berücksichtigt werden, um zu verstehen, ob Zuhören geschätzt oder unterschätzt wird. Darüber hinaus sollte die Hierarchie zwischen den an einer Zuhöraktivität beteiligten Parteien berücksichtigt werden, da sie kulturspezifisch sein kann.

Da Zuhören als passive Tätigkeit angesehen wird, sollte bedacht werden, dass es in einigen Fällen und Kulturen im Vergleich zum Sprechen unterschätzt werden kann. Fachleute sollten berücksichtigen, dass die Themen, die dem Zuhören unterliegen, ebenfalls geschätzt oder unterschätzt werden können. In einigen Fällen und Kulturen werden alltägliche und gewöhnliche Themen in Zuhöraktivitäten als „wertlos“ angesehen. In anderen Fällen kann die kulturelle Organisation der Gesellschaft die Zuhöraktivität und den Zuhörer beeinflussen. Zum Beispiel werden in den meisten Kulturen und Fällen Erwachsene als würdig angesehen, gehört zu werden, während Kinder ignoriert werden.

Kulturelle Unterschiede beeinflussen die Bedeutung, die dem Zuhören beigemessen wird, und die Kommunikationsstile erheblich. Kollektivistische Kulturen priorisieren häufig das Zuhören mehr als individualistische Kulturen, die zu sprecherorientierter Kommunikation neigen. Darüber hinaus beeinflussen Kommunikationsstile wie Low-Context und High-Context, wie Menschen zuhören. In High-Context-Kulturen, in denen nonverbale und kontextuelle Hinweise erhebliche Bedeutung tragen, müssen Zuhörer diese Signale genau beachten. Umgekehrt ist in Low-Context-Kulturen explizite verbale Kommunikation häufiger, da Zuhörer weniger auf kontextuelle Hinweise angewiesen sind. Diese Unterschiede können zu Missverständnissen und Frustrationen zwischen Individuen aus verschiedenen kulturellen Hintergründen führen².

Darüber hinaus prägen kulturelle Orientierungen gegenüber Zeit, wie monochronische und polychronische Kulturen, die Zuhörstile weiter. Monochronische Kulturen wie die Vereinigten Staaten schätzen handlungsorientiertes Zuhören aufgrund der Wahrnehmung von Zeit als wertvolle Ressource, während polychronische Kulturen

² Lustig, M. W., Koester, J., & Halualani, R. (2017). Interkulturelle Kompetenz: Zwischenmenschliche Kommunikation über Kulturen hinweg, Books a la Carte Edition (8. Auflage). Pearson.

menschen- und inhaltsorientierte Zuhörstile priorisieren, was ihre kollektivistische Natur und den High-Context-Kommunikationsstil widerspiegelt³.

Während angenommen wird, dass die Mitglieder einer Gemeinschaft bestimmten Wörtern und Phrasen ähnliche Bedeutungen zuschreiben, können psychologische Schemata von einer Person zur anderen unterschiedlich sein. Wenn das Zuhören untersucht wird, können wir annehmen, dass selbst Mitglieder derselben Gemeinschaft aufgrund ihrer Erfahrungen unterschiedlichen Bedeutungen zu denselben Wörtern, Konzepten oder Phrasen zuschreiben. Daher sollten Fachleute in Betracht ziehen, sich als „Fremde“ oder sogar „Außerirdische“ zu positionieren, die versuchen, das Gesagte zu verstehen.

Empathie, die als entscheidender Aspekt einer effektiven klinischen Praxis angesehen wird, wird häufig als selbstverständlich und universell anwendbar betrachtet und stellt eine gemeinsame menschliche Erfahrung dar. Dennoch ist Empathie ein Konzept, das sowohl historisch als auch kulturell verankert ist. Eine Einheitsgröße für Empathie ist daher nicht gerechtfertigt (Bleakley, 2014)⁴. Wenn Empathie als das Verständnis der Gedanken und Emotionen anderer im kulturellen Kontext definiert wird, kann dies auf gemeinsame Elemente hindeuten, die Kulturen übergreifen. Die entscheidende Frage lautet: Wessen kulturelle Perspektive auf Empathie wird hier betrachtet, und ist sie von Bedeutung? In der Tat, es ist wichtig, insbesondere bei der Navigation zwischen Kulturen, da es entweder eine fehlende Übereinstimmung oder Diskordanz im Verständnis von "Empathie" aufdecken kann (Eichbaum et al., 2022)⁵.

Die Fähigkeit zur Empathie kann als eine Diskussion angesehen werden, die von kulturellen und historischen Nuancen beeinflusst wird oder als etwas, das vom Kontext und der Umgebung abhängt (Bell, 2013)⁶. Typisches Verhalten in einer Kultur, wie das Halten von direktem Blickkontakt im nordamerikanischen Kontext, wird möglicherweise in einer anderen Kultur nicht ähnlich angesehen; zum Beispiel kann ausgedehnter und direkter Blickkontakt in arabischen Ländern als unhöflich empfunden werden.

1.4. Geschlechterperspektive

Ausgehend von der Idee, dass es eine Hierarchie zwischen den an einer Zuhöraktivität beteiligten Parteien geben kann, sollten Fachleute auch geschlechtsspezifische Unterschiede berücksichtigen. Aus feministischer Sicht wird die öffentliche Sphäre von Männern dominiert, was das Reden als eine eher „männliche“ Aktivität erscheinen lässt.

³ McCornack, S., & Morrison, K. (2021). Reflect & Relate: Eine Einführung in die zwischenmenschliche Kommunikation (6. Auflage). Bedford/St. Martin's.

⁴ Bleakley, A. Patientenzentrierte Medizin im Wandel: Der Kern der Sache. Dordrecht: Springer; 2014.

⁵ Eichbaum, Q., Barbeau-Meunier, C., White, M., Ravi, R., Grant, E., Riess, H., & Bleakley, A. (2022). Empathie über Kulturen hinweg – eine Einheitsgröße passt nicht allen: Vom ego-logischen zum ökologischen der relationalen Empathie. *Advances in Health Sciences Education*, 28(2), 643-657.

⁶ Bell, L. A. (2013). Empathie: Eine kurze begriffliche Geschichte und eine anthropologische Frage. 29. Dezember (2013).

In den letzten Jahren wurde der neue Begriff „Mansplaining“ populär, um zu definieren, wann ein Mann einer Frau etwas herablassend erklärt, wobei er annimmt, dass sie keine Kenntnisse über ein Thema hat und tatsächlich zuhören sollte⁷. Dementsprechend wird Zuhören als passive Tätigkeit angesehen, die Gehorsam beinhaltet und als weibliche Eigenschaft betrachtet wird. Andererseits bietet die Frauen vorbehaltene private Sphäre Raum für Gespräche unter Frauen, während Zuhören als passive Tätigkeit gilt, die Kindern zugeordnet wird.

Forschung über Geschlecht und Zuhören zeigt ein nuanciertes Bild, das traditionelle Stereotype in Frage stellt. Während frühere Studien geschlechtsspezifische Unterschiede in der Kommunikation oft auf biologische Faktoren zurückführten, betont die neuere Forschung die Rolle gesellschaftlicher Erwartungen. Zum Beispiel entmutigen gesellschaftliche Normen Männer, in der Öffentlichkeit offen Gefühle auszudrücken, was zu potenziellen Missinterpretationen ihres Zuhörverhaltens führen kann. Eine Frau, die einem Mann ihre Gefühle mitteilt, könnte sein mangelndes emotionales Reagieren als Unaufmerksamkeit wahrnehmen, ohne zu wissen, dass er möglicherweise sozialen Normen folgt, indem er seine Ausdruckskraft zurückhält. Darüber hinaus haben Studien den Mythos widerlegt, dass Männer häufiger als Frauen unterbrechen, und zeigen ähnliche Unterbrechungsfrequenzen bei beiden Geschlechtern. Männer können jedoch in gleichgeschlechtlichen Interaktionen aufgrund sozialisierter Tendenzen zur Dominanz kompetitiv unterbrechen. Diese Dynamiken verschieben sich in geschlechterübergreifenden Begegnungen und spiegeln kontextuelle Einflüsse auf das Zuhörverhalten und die Kommunikationsstile wider⁸.

2. Zuhören

2.1. Hintergrund

KOMMUNIKATION

Menschen müssen mit anderen teilen, um zusammenzukommen und eine Gruppe oder Gemeinschaft zu bilden. Dieses Teilen findet durch Kommunikation statt. Es gibt mehr als 126 veröffentlichte Definitionen von Kommunikation⁹. Für ein gemeinsames Verständnis des Konzepts wird jedoch eine Wörterbuchdefinition als funktional angesehen. Merriam-Webster definiert Kommunikation als „einen Prozess, bei dem

⁷ Merriam-Webster. (o. D.). Mansplain. In Merriam-Webster.com-Wörterbuch. Abgerufen am 11. April 2024, von <https://www.merriam-webster.com/dictionary/mansplain>

⁸ Dindia, Kathryn. (2006). Die Auswirkungen des Geschlechts des Subjekts und des Geschlechts des Partners auf Unterbrechungen. Human Communication Research, 13, 345-371

⁹ Tanz, F. E. X., & Larson, C. E. (1976). Die Funktionen der menschlichen Kommunikation: Ein theoretischer Ansatz. Holt, Rinehart und Winston.

Informationen zwischen Individuen durch ein gemeinsames System von Symbolen, Zeichen oder Verhalten ausgetauscht werden“¹⁰.

Der erste Gedanke bei Kommunikation und das wichtigste Merkmal, das Menschen von anderen Lebewesen unterscheidet, ist die Verwendung der gesprochenen Sprache. Anfänglich spekulieren Wissenschaftler, dass die ersten Worte der frühen Menschen onomatopoetisch waren, wie „boing“ oder „gurgle“, was ihnen ermöglichte, effektiv über ihre Umgebung und Aktivitäten zu kommunizieren. Diese primitive Fähigkeit zur Kommunikation verschaffte einen evolutionären Vorteil, der zur Entwicklung einer „Sprechkultur“ während der „Sprechzeit“ führte, bis zur Manuskriptzeit um 3500 v. Chr., in der das Schreiben für die Aufzeichnung und komplexe Gesellschaften entscheidend wurde¹¹.

Es gibt fünf Hauptformen der Kommunikation: intrapersonale, interpersonale, Gruppen, öffentliche und Massenkommunikation.

Intrapersonale Kommunikation beinhaltet Selbstgespräche und reflektierendes Denken, ausgelöst durch innere oder äußere Reize, die wichtige soziale Funktionen erfüllen, wie soziale Anpassung, Selbstkonzept aufrechterhalten, Emotionen verarbeiten, Handlungen einüben und soziale Interaktionen erleichtern. Während sie das Wohlbefinden verbessern kann, wird ihr Zusammenbruch mit psychischen Erkrankungen in Verbindung gebracht. Sie kann spontan sein, wie das Lachen über einen Gedanken, oder absichtlich durch Selbstreflexion, um die Kommunikationsfähigkeiten zu verbessern, was eine entscheidende Rolle bei der Selbstwahrnehmung und dem persönlichen Wachstum spielt.

Interpersonale Kommunikation ist die Interaktion zwischen Individuen, die Beziehungen formt, aufrechterhält und beendet. Es ist die häufigste Form der Kommunikation und findet in verschiedenen Kontexten wie interkulturellen und organisatorischen Umgebungen statt. Im Gegensatz zur intrapersonalen Kommunikation ist die interpersonale Kommunikation strukturiert, zielorientiert und von sozialen Erwartungen beeinflusst. Sie erfüllt instrumentelle Bedürfnisse wie tägliche Begrüßungen und relationale Bedürfnisse, indem sie die einzigartigen Dynamiken von Beziehungen ausdrückt. Oft führt sie zu Missverständnissen und Konflikten, die Fähigkeiten wie Konfliktmanagement und aktives Zuhören erfordern, um positive Beziehungen aufrechtzuerhalten.

Gruppenkommunikation umfasst Interaktionen zwischen drei oder mehr Individuen, die ein gemeinsames Ziel erreichen wollen, wobei der Fokus auf aufgabenorientierter

¹⁰ Merriam-Webster. (o.D.). Kommunikation. In Merriam-Webster.com Wörterbuch. Abgerufen am 11. April 2024 von <https://www.merriam-webster.com/dictionary/communication>
<https://www.merriam-webster.com/dictionary/communication>

¹¹ Poe, M. T. (2010). Eine Geschichte der Kommunikation: Medien und Gesellschaft von der Entwicklung der Sprache bis zum Internet (illustrierte Ausgabe). Cambridge University Press.

Kommunikation und den Herausforderungen durch zwischenmenschliche Dynamiken und Konflikte liegt.

Öffentliche Kommunikation beinhaltet eine Person, die Informationen an ein Publikum übermittelt, oft gekennzeichnet durch Formalität, Senderfokus und Zielorientierung.

Massenkommunikation schließlich umfasst die Übermittlung von Nachrichten an ein großes Publikum durch verschiedene Medienkanäle¹².

ZUHÖREN

Wir kommunizieren durch Sprechen und Zuhören. Für dieses theoretische Modul wird der Schwerpunkt auf das Zuhören statt auf das Sprechen gelegt. Zuhören ist ein komplexer Vorgang, der nur vollständig verstanden werden kann, wenn man eine ganzheitliche Perspektive einnimmt. Es ist physiologisch, kognitiv, sozial und kulturell. Es ist wichtig, die Grundlagen des Zuhörens zu verstehen, da es die erste Handlung ist, die Menschen verbindet.

Der Prozess des Zuhörens umfasst mehrere Phasen wie Empfangen, Interpretieren, Erinnern, Bewerten und Reagieren auf sowohl verbale als auch nonverbale Botschaften. Die Phasen des Zuhörens sind kontinuierlich und miteinander verbunden und beinhalten kognitive, verhaltensbezogene und relationale Elemente. Während der Empfangsphase nehmen wir Reize durch auditive und visuelle Kanäle auf, beeinflusst durch WahrnehmungsfILTER und Auffälligkeit. Die Interpretationsphase umfasst die Kombination von visuellen und auditiven Informationen, das Anwenden von Schemata und das Erstellen von Bedeutungen. Verstehen und Erinnern sind in dieser Phase entscheidend, da sie zur Übertragung von Informationen ins Langzeitgedächtnis beitragen. Die Bewertung erfolgt, wenn wir die Glaubwürdigkeit, Vollständigkeit und den Wert der Botschaft beurteilen und kritisches Denken erfordert, um Vorurteile zu vermeiden und sich auf den Inhalt statt auf den Sprecher zu konzentrieren. Das Reagieren im Zuhören umfasst die Verwendung von verbalen und nonverbalen Signalen wie Rückkanal-Signalen und Paraphrasierungen, um Verständnis zu zeigen und einen effektiven Kommunikationsfluss aufrechtzuerhalten¹³.

Zuhören ist ein vielschichtiger Prozess, der kontinuierliche Auswahl, Interpretation, Entscheidungsfindung und Berücksichtigung von Risiken und Konsequenzen beinhaltet. Trotz seiner Komplexität wurde das Zuhören oft übersehen und in den Hintergrund gedrängt. Während sich die Psychologie historisch auf auditive Phänomene konzentrierte, wurde zunächst das Hören gegenüber dem Zuhören priorisiert. Zeitgenössische psychologische Forschung zum Zuhören ist immer noch herausfordernd aufgrund der Schwierigkeit, Zuhörprozesse zu definieren und zu operationalisieren. Um diese Herausforderungen besser zu verstehen, ist es entscheidend, die konzeptionellen

¹² Dance, F. E. X., & Larson, C. E. (1976). Die Funktionen der menschlichen Kommunikation: Ein theoretischer Ansatz. Holt Rinehart und Winston.

¹³ Hargie, O. (2021). Kompetente zwischenmenschliche Kommunikation (7. Auflage). Routledge.

Landschaften des Zuhörens und seine Verbindung zur Selbstwahrnehmung, sensorischen Wahrnehmung und zum Klang zu erforschen¹⁴.

ERGEBNISSE DES ZUHÖRENS

VERSTEHEN als ergebnis des ZUHÖRENS

Verstehen ist eines der drei Ergebnisse des Zuhörens, die von Bodie et al. (2008) identifiziert wurden, neben Beziehungsaufbau und positiver Affekt¹⁵. Die Studie von Bodie et al. (2008) untersucht die Ergebnisse kompetenten Zuhörens und konzentriert sich auf Verstehen, positiven Affekt und Beziehungsaufbau in Kommunikationsinteraktionen. Sie schlagen vor, dass aktives Zuhören, das durch das Zeigen von Verständnis, das Schaffen von positivem Affekt und das Fördern von Beziehungen gekennzeichnet ist, zu lohnenderen Interaktionen führt als das Geben von Ratschlägen oder einfache Bestätigungen. Die Hypothesen besagen, dass sich Individuen in anfänglichen Interaktionen mehr verstanden fühlen, eine höhere Zufriedenheit in der Kommunikation erleben und ihren Interaktionspartner als sozial attraktiver wahrnehmen, wenn sie sich auf aktives Zuhören einlassen. Dies unterstreicht die Bedeutung von Fähigkeiten im aktiven Zuhören zur Verbesserung der Kommunikationsergebnisse und der Beziehungsentwicklung.¹⁶

Wir nutzen verschiedene Methoden, um die Gefühle, Gedanken und Informationen in den Köpfen anderer zu verstehen. Verstehen wir uns wirklich gegenseitig?

FRAGEN STELLEN, UM ZU VERSTEHEN

Zuhören und Fragenstellen sind während effektiver Kommunikation eng miteinander verbunden. Aktives Zuhören umfasst nicht nur das Hören dessen, was der Sprecher sagt, sondern auch das Verstehen seiner Perspektive und das Vermitteln dieses Verständnisses durch geeignete Fragen. Wenn wir aktiv zuhören, können wir Bereiche identifizieren, die einer Klärung bedürfen, tiefer in die Gedanken und Gefühle des Sprechers eintauchen und sicherstellen, dass wir seinen Standpunkt genau erfassen. Relevante und aufschlussreiche Fragen zu stellen, hilft uns nicht nur, umfassende Informationen zu sammeln, sondern zeigt auch unser Interesse und Engagement im Gespräch.

Daher ist es im Kontext dieses theoretischen Moduls und der vorgeschlagenen Aktivität entscheidend, eine Verbindung zwischen Zuhören und Fragenstellen herzustellen. Diese

¹⁴ Motzkau, J. F., & Lee, N. M. (2023). Kulturen des Zuhörens: Psychologie, Resonanz, Gerechtigkeit. *Review of General Psychology*, 27(1), 3-25.

¹⁵ Graham D. Bodie, Debra Worthington, Margarete Imhof & Lynn O. Cooper (2008): Wie würde ein einheitliches Feld des Zuhörens aussehen? Ein Vorschlag, der vergangene Perspektiven und zukünftige Bemühungen verbindet, *International Journal of Listening*, 22:2, 103-122

¹⁶ Harry Weger Jr., Gina Castle Bell, Elizabeth M. Minei & Melissa C. Robinson (2014) Die relative Wirksamkeit des aktiven Zuhörens bei anfänglichen Interaktionen, *International Journal of Listening*, 28:1, 13-31

Verbindung ist wesentlich, weil sinnvolle und produktive Kommunikationsaustausche nur dann stattfinden können, wenn sie durch durchdachte und relevante Fragen unterstützt werden. Effektives Zuhören umfasst das Empfangen, Interpretieren und aktives Einbeziehen durch Fragen, um das Verständnis zu klären und zu vertiefen. Das Stellen geeigneter Fragen ist unerlässlich, um umfassende Informationen zu sammeln, verborgene Nuancen zu entdecken und den Standpunkt des Sprechers genau zu erfassen.

ETHNOGRAPHISCHER ANSATZ

Ein ethnographischer Ansatz zum Zuhören oder das Einnehmen eines Coaching-Standpunkts können in dieser Hinsicht äußerst vorteilhafte Lösungen sein. Ethnographie ist eine Methode, die verwendet wird, um Kulturen aus der Perspektive ihrer Mitglieder zu beschreiben und zu verstehen. Dieser Ansatz konzentriert sich darauf, zu verstehen, wie Individuen innerhalb einer Kultur das Leben und ihre Umgebung wahrnehmen. Durch Feldforschung beinhaltet die Ethnographie eine strukturierte Untersuchung darüber, wie Menschen in einer Kultur sehen, hören, kommunizieren, denken und sich verhalten, mit einem Schwerpunkt auf dem Lernen von der kulturellen Gruppe anstatt sie nur zu studieren.

Ethnographie hat in verschiedenen Disziplinen Anerkennung und Bedeutung erlangt. Sie bietet uns die einzigartige Möglichkeit, vorübergehend aus unseren kulturellen Perspektiven herauszutreten und Einblicke zu gewinnen, wie andere mit unterschiedlichen kulturellen Hintergründen die Welt sehen. Ein ethnographischer Ansatz fördert das Eintauchen in den Kontext, die Kultur und die Erfahrungen der zu untersuchenden Personen und erleichtert ein tieferes und bedeutungsvolleres Verständnis ihrer Kommunikationsmuster und Verhaltensweisen.¹⁷

COACHING-ANSAATZ

Das Einnehmen eines Coaching-Standpunkts hingegen beinhaltet das Leiten des Gesprächs durch durchdachte Fragen, aktives Zuhören und das Geben von konstruktivem Feedback, um eine klare Kommunikation und gegenseitiges Verständnis zu fördern. Coaching wird definiert als „eine Partnerschaft mit Klienten in einem inspirierenden und kreativen Prozess, der sie dazu anregt, ihr persönliches und berufliches Potenzial zu maximieren“¹⁸. Daher besteht der Zweck dieser Aktivität darin, diese Ansätze zu kombinieren, da beide das effektive Zuhören durch Förderung von Engagement, Empathie und einem gründlichen Verständnis der Perspektive des Sprechers verbessern.

¹⁷ Spradley, J. P. (2016). Das ethnographische Interview [Neuaufgabe]. Waveland Press, Inc.

¹⁸ The Gold Standard in Coaching: ICF - Read About ICF. (2021, February 25). <https://coachingfederation.org/about#:~:text=ICF%20defines%20coaching%20as%20partnering,their%20personal%20and%20professional%20potential>.

Lernen, wie man fragt¹⁹

Ethnographisches Interview²⁰

Lernen von Fremden²¹

Internationaler Coaching-Verband²²

Das Hauptziel der Ausbildung ist es, Zuhören und Verstehen im Lichte der Prinzipien qualitativer Forschungsmethoden zu vertiefen.

2.2. Zielgruppe und Ziel der Aktivität

Die Zielgruppe der Aktivität sind Fachleute, die mit Migrantinnen arbeiten, wie zum Beispiel:

- Dolmetscher
- Mitarbeiter der humanitären Hilfe
- Fachkräfte im öffentlichen Gesundheitswesen
- NGO-Mitarbeiter und Freiwillige
- Lehrer
- Mitarbeiter im Kinderschutz
- Fachkräfte im Bereich psychische Gesundheit (Psychologen, Psychiater)
- Mitarbeiter in Lagern und Unterkünften
- Trainer

Das Ziel der Aktivität ist es, die effektive Kommunikation und das Verständnis unter Sozialarbeitern, die mit Migrantinnen arbeiten, zu verbessern. Sie soll Engagement, Empathie und ein umfassendes Verständnis der Perspektiven der Klientinnen durch aktives Zuhören und durchdachtes Fragen fördern. Durch die Kombination ethnographischer und Coaching-Ansätze zielt die Aktivität darauf ab, sinnvolle und produktive Kommunikationsaustausche zu erleichtern und letztlich die Qualität der Dienstleistungen für Migrantinnen zu verbessern. Die Aktivität hat folgende Ziele:

- Den Zuhörer als Ethnographen positionieren, um einen relativ objektiven Zustand des Zuhörens zu erreichen

¹⁹ Briggs, C. L. (1986). Learning How to Ask: A Sociolinguistic Appraisal of the Role of the Interview in Social Science Research (Studies in the Social and Cultural Foundations of Language, Series Number 1) [Reprint Used Edition]. Cambridge University Press.

²⁰ Spradley, J. P. (2016). Das ethnographische Interview [Neuaufgabe]. Waveland Press, Inc.

²¹ Weiss, R. S. (1995). Lernen von Fremden: Die Kunst und Methode qualitativer Interviewstudien. Free Press.

²² Der Goldstandard im Coaching: ICF - Kernkompetenzen. Internationaler Trainerverband. (2024, 8. März). <https://coachingfederation.org/credentials-and-standards/core-competencies>

- Den Zuhörer als Coach darauf vorbereiten, die während der Zuhöraktivität entstehenden Identitäten zu verstehen
- Ein Rahmenwerk präsentieren
- Eine Richtlinie für das Zuhören zu anderen bereitstellen

2.3. Lernergebnisse der Aktivität

Von den Personen, die dieses Training abschließen, wird erwartet, dass sie:

- sich der Hindernisse und Vorurteile in der Zuhöraktivität bewusst sind,
- in der Lage sind, die Probleme in Bezug auf die aktuellen Methoden zu identifizieren,
- den Kontext in den Bewertungsprozess einbeziehen und
- einen dynamischeren Ansatz haben, indem sie die vorgeschlagene Methode an die Einzelpersonen und die Institution anpassen.

Die Lernergebnisse der im theoretischen Modul beschriebenen Aktivität umfassen wahrscheinlich:

1. Verbesserte Zuhörfähigkeiten: Die Teilnehmer entwickeln aktive Zuhörfähigkeiten.
2. Verbesserte Fragetechniken: Die Teilnehmer lernen, relevante und aufschlussreiche Fragen zu stellen, um umfassende Informationen zu sammeln, verborgene Nuancen zu entdecken und den Standpunkt des Sprechers genau zu erfassen.
3. Erhöhtes kulturelles Bewusstsein: Durch den ethnographischen Ansatz gewinnen die Teilnehmer Einblicke in verschiedene kulturelle Hintergründe, was zu einem tieferen Verständnis unterschiedlicher Kommunikationsmuster und Verhaltensweisen führt.
4. Gestärkte Coaching-Fähigkeiten: Die Teilnehmer verbessern ihre Coaching-Fähigkeiten, indem sie Gespräche durch durchdachte Fragen, aktives Zuhören und konstruktives Feedback leiten, um eine klare Kommunikation und gegenseitiges Verständnis zu fördern.
5. Erhöhte Kommunikationskompetenz: Insgesamt zielt die Aktivität darauf ab, die Kommunikationskompetenz der Teilnehmer zu verbessern, indem Engagement, Empathie und ein gründliches Verständnis der Perspektive des Sprechers gefördert werden, was zu bedeutungsvolleren und produktiveren Kommunikationsaustauschen führt.

2.4. Beschreibung der Aktivität

Name der Aktivität/Praxis/Werkzeug: Grand Tour / Zuhören, um zu verstehen

Betriebliche Bedürfnisse/Logistik:

- Sowohl online als auch vor Ort
- Ein Trainer mit oder ohne Co-Trainer

- Gruppen von drei/vier Personen (ein Interviewer, ein Interviewter, ein/zwei Beobachter)
- Notizblöcke und Stifte
- Präsentation (PowerPoint oder Flipchart)

2.5. Ablauf der Aktivität

Diese Aktivität ist inspiriert und adaptiert von Spradleys Ethnographic Interview.²³

N.	Aktivität	Details	Dauer
1	Begrüßung	Einführung in das Projekt EMMW	10 min.
		Überblick über die Aktivität (Unterthema 1)	
		Sitzungsvereinbarung & Einverständniserklärung	
		Vorstellung der Teilnehmer	
		Erwartungen	

²³ Spradley, J. P. (2016). *Das ethnographische Interview*. Waveland Presse.

2	Aufwärmübung	Wörter können für verschiedene Personen unterschiedliche Bedeutungen haben. 10 Min. Im Hinblick auf das Zuhören, sind wir auf derselben Seite? www.menti.com-Verfahren : Was sind die ersten drei Dinge, die Ihnen in den Sinn kommen, wenn Sie an Zuhören denken? Ein Außerirdischer entdeckt die Welt der Menschen durch Sprache (Filme: PK, Arrival, etc.) Arrival - Erste Kommunikation: https://www.youtube.com/watch?v=8Fc-7SuebTQ Erstaunlich! Gespräch zwischen Robotern: https://www.youtube.com/watch?v=Qh2yT-AL1V8	10 min.
3	Theoretischer Teil 1: Rapport-Prozess in der ethnographischen Forschung (Siehe Anhang 1)	Befangenheit: (Unsicherheit) Warum willst du mir zuhören? Die Motivation des Zuhörers	8 min.
4		Erforschung: Mache ich das „richtig“? Gebe ich „die richtigen“ Antworten?	8 min.

5		Kooperation: Lass mich dir helfen, mich wirklich zu verstehen	8 min.
6		Teilnahme: Lass es uns gemeinsam tun	8 min.
7	Theoretischer Teil 2: Fragen generieren (Siehe Anhang 1)	1. Grand Tour Fragen 2. Mini-Tour Fragen 3. Beispiel Fragen 4. Erfahrungsfragen 5. Fragen in der Muttersprache	15 min.
8	Kaffeepause		15 min.

9	Gruppensitzungen	• • Brainstorming und Entscheidung für ein Thema oder einen Gegenstand. • 20 Min. • Thema auf ein spezifisches Thema oder einen Aspekt eingrenze • • Einen Fall zum gewählten Thema erstellen. • • Rollen zuweisen: einer als Interviewter und die anderen als Frageteam-Mitglieder. • • Der Interviewte erstellt eine Persona, die zum Fall passt. • • Das Frageteam erstellt offene Fragen zur Persona und zum Fall. • Wähle einen Interviewer aus dem Frageteam. • • Durchführung der Interviewsitzung. • • Beobachter machen sich Notizen zur Dynamik des Interviews.	20 min.
---	------------------	---	---------

10	Offene Diskussion	• Nachbesprechung und Diskussion der Beobachtungen und Erkenntnisse. • Diskutieren, was gut funktioniert hat und welche Bereiche verbesserungswürdig sind. • Die Präsenz des Interviewers • Die Präsenz des Interviewten • Die Präsenz des Beobachters	15 min.
11	Bewertung der Aktivität	Feedback von den Teilnehmern	10 min.

Spradley, J. P. (2016). Das ethnographische Interview. Waveland Press, Inc.

Weiss, R. S. (1995). *Von Fremden lernen: Die Kunst und Methode qualitativer Interviewstudien*. Freie Presse.

Der Goldstandard im Coaching: ICF - Core Competences. Internationaler Trainerverband. (2023, 30. Januar). Abgerufen am 20. Februar 2023 von <https://coachingfederation.org/credentials-and-standards/core-competencies>

3. Empathie vs. Sympathie

3.1. Hintergrund

Empathie ist ein dynamisches, komplexes und vielschichtiges Konzept, das von vielen Disziplinen wie Kognitionswissenschaft, Psychologie, Philosophie und Medizin konzipiert

wurde. Obwohl Empathie von verschiedenen Disziplinen erforscht wurde, werden in der Alltagssprache anstelle von Empathie andere Begriffe wie Sympathie, Mitgefühl oder Mitleid verwendet. In diesem Abschnitt des Moduls werden die Konzepte von Empathie und Sympathie detailliert definiert, um semantische Verwirrung zu beseitigen und konzeptionelle Klarheit zu schaffen.

Das Wort Empathie wurde von Theodor Lipps aus dem deutschen Wort Einfühlung übernommen. Der englische Psychologe Titchener übersetzte einfühlung mit Empathie²⁴. Laut der Encyclopedia of Social Psychology wird *"Empathie oft definiert als 'die Erfahrung einer anderen Person zu verstehen, indem man sich in die Situation dieser anderen Person hineinversetzt: Man versteht die Erfahrung der anderen Person so, als ob sie vom Selbst erlebt würde, aber ohne dass das Selbst sie tatsächlich erlebt. Es wird eine Unterscheidung zwischen dem Selbst und dem Anderen aufrechterhalten.'"*²⁵

Der Begriff Sympathie hat seine Wurzeln aus dem Altgriechischen sym- (zusammen) und pathos (Gefühl/Emotion). Sympathie kann definiert werden als "die Gefühle anderer teilen". Empathie bedeutet, verstehen zu können, "wie andere fühlen oder denken" ("Was ist der Unterschied zwischen 'Sympathie' und 'Empathie'?", 2019).²⁶ Zusammenfassend lässt sich sagen, dass es bei Sympathie darum geht, die Gefühle anderer zu teilen, während es bei Empathie um Verständnis geht. Bei einem empathischen Umgang mit dem Thema/den Menschen geht es um

- Aktives Zuhören
- Die Perspektive eines anderen verstehen
- Einsatz von emotionaler und kognitiver Empathie
- Kulturelles oder bedingtes Bewusstsein
- In der Lage sein, die Lösung zu produzieren
- Burnout oder sekundäre Traumatisierung verhindern

Bei einem sympathischen Umgang mit dem Thema/den Menschen geht es um:

- Zuhören mit einer engen Perspektive
- Eine "selbstorientierte" Perspektive einnehmen
- Mitleid oder Mitleid mit einer anderen Person
- Urteile fällen, ohne zu verstehen
- Risiko einer sekundären Traumatisierung

²⁴ Titchener, E. B. (1973). *Vorlesungen über die experimentelle Psychologie der Denkprozesse*. Ayer Company Pub.

²⁵ Hodges, S. D., & Myers, M. W. (2007). Empathie. In R. F. Baumeister & K. D. Vohns (Hrsg.), *Enzyklopädie der Sozialpsychologie*. SALBEI.

²⁶ Was ist der Unterschied zwischen "Sympathie" und "Empathie"? (2019, 19. Juni). Im *Wörterbuch von Merriam-Webster: Amerikas vertrauenswürdigstes Online-Wörterbuch*. <https://www.merriam-webster.com/words-at-play/sympathy-empathy-difference>

Laut Covey gibt es fünf Arten des Zuhörens.

1. Ignorieren: Auf dieser Ebene, die als Ignorieren bezeichnet wird, versäumen wir es, uns überhaupt auf das Zuhören einzulassen. Unsere nonverbalen Hinweise verraten oft unseren Mangel an Aufmerksamkeit. Zum Beispiel könnten wir unseren Blick abwenden, uns an anderen Aktivitäten beteiligen oder Desinteresse an der Kommunikation des Sprechers zeigen.

2. Vorgetäushtes Zuhören bildet die zweite Stufe. Hier können wir Engagement durch Körpersprache simulieren, aber unser Geist ist woanders und mit anderen Dingen oder Gedanken beschäftigt.

3. Selektives Wahlzuhören beinhaltet ein teilweises Engagement, bei dem wir uns selektiv einschalten und uns auf Aspekte konzentrieren, die unser Interesse wecken, während wir andere ignorieren. Trotz der Fassade des aufmerksamen Zuhörens schwankt unsere Aufmerksamkeit und riskiert, entlarvt zu werden, wenn sie herausgefordert wird, sich an Details zu erinnern oder angemessen zu reagieren.

4. Das aufmerksame Zuhören beinhaltet echte Konzentration und Aufnahme der kommunizierten Botschaft. Wir konzentrieren uns aktiv auf die Worte des Sprechers, geben angemessene Antworten und zeigen eine aufmerksame Körpersprache.

5. Empathisches Zuhören ²⁷

Empathisches Zuhören

Die empathische Form des Zuhörens bezieht die praktischen Aspekte des aktiven Zuhörens mit ein und hebt gleichzeitig das Engagement des Zuhörers auf eine tiefere Ebene. Einfühlsames Zuhören beinhaltet den aufrichtigen Wunsch, die andere Person und ihre Emotionen vollständig zu verstehen.

Empathisches Zuhören bedeutet, den Drang beiseite zu legen, unsere eigenen Meinungen und persönlichen Erfahrungen zu behaupten, und zu erkennen, dass unsere eigenen Geschichten die Erzählung des Sprechers behindern könnten (Covey, 2020).

Empathisches Zuhören verbindet aktives Zuhören, Reflektieren von Gefühlen und geschicktes Hinterfragen mit der zwischenmenschlichen Qualität der Empathie, um jemanden sowohl intellektuell als auch emotional zu verstehen (Gearhart & Bodie, 2011). Ein einfühlsamer Zuhörer zu sein bedeutet im Wesentlichen, dem Sprecher bewusste Fürsorge und Fürsorge entgegenzubringen, wenn er seine Gedanken oder

²⁷ Covey, S. R. (2004). *Die 7 Gewohnheiten hocheffektiver Menschen: Kraftvolle Lektionen in persönlicher Veränderung*. Simon & Schuster.

Emotionen vermittelt. Eine solche Unterstützung bestätigt nicht nur die Gefühle des Sprechers, sondern ermöglicht es uns auch, mitfühlender zu reagieren.²⁸

Wie kann man empathisch zuhören?

1. Beginnen Sie Gespräche mit klarem Verstand und minimieren Sie Ablenkungen wie Telefone oder Hintergrundgeräusche.
2. Üben Sie Achtsamkeit, um aufdringliche Gedanken zu beruhigen, die Ihre Fähigkeit, aufmerksam zuzuhören, beeinträchtigen könnten.
3. Nehmen Sie sich Zeit, um sinnvolle Gespräche mit Freunden, Familie oder Kollegen zu führen, um Bedenken anzusprechen oder Emotionen auszudrücken.
4. Schaffen Sie eine komfortable und sichere Umgebung für einen offenen Dialog.
5. Höre nicht nur mit deinen Ohren, sondern auch mit deinem Herzen, ohne zu urteilen.
6. Vermeiden Sie es, die Sätze des Sprechers zu unterbrechen oder vorzeitig zu beenden.
7. Verwenden Sie geeignete nonverbale Hinweise wie Nicken, um Verständnis zu vermitteln.
8. Erlauben Sie dem Sprecher, das Gespräch zu führen, und respektieren Sie Pausen oder Momente der Reflexion.
9. Warten Sie, bis Sie an der Reihe sind, einen Beitrag zu leisten, und nehmen Sie beim Sprechen einen ermutigenden Ton an.
10. Spiegeln Sie die Gefühle oder Aussagen des Sprechers wider, um das Verständnis sicherzustellen.
11. Dienen Sie als unterstützender Resonanzboden für die Gedanken des Sprechers.
12. Bieten Sie verbale Affirmationen wie "uh huh" an, um die Stimme des Sprechers zu bestätigen.
13. Stellen Sie offene Fragen, um tiefer in ihre Emotionen oder Perspektiven einzutauchen.
14. Bestätigen Sie die Gefühle der anderen Person, auch wenn Ihre Reaktion in der gleichen Situation anders wäre.

²⁸ Rekhi, S. (n.d.). *Empathisches Zuhören: Definition, Beispiele und Fähigkeiten*. Das Berkeley Well-Being Institute. <https://www.berkeleywellbeing.com/empathic-listening.html>

15. Geben Sie keine unaufgeforderten Ratschläge, es sei denn, Sie werden ausdrücklich darum gebeten.

16. Verwenden Sie mitfühlende Sprache und Sätze (Beispiele siehe unten).

17. Fühlen Sie sich ein, indem Sie die Emotionen des Sprechers berücksichtigen und versuchen, seinen Standpunkt zu verstehen.

Wenn wir mit Geflüchteten arbeiten, reagieren wir als Arbeiter oft emotional auf ihre Geschichten. Was wir über Menschen denken, wie nah wir uns ihnen fühlen oder nicht, was die Person durchgemacht hat und unsere vergangenen Erfahrungen prägen unsere emotionalen Reaktionen. Der Unterschied zwischen diesen beiden Begriffen könnte für die Arbeit mit Menschen mit einer Traumageschichte entscheidend sein. Im Zusammenhang mit Migration sollten sich alle Sozialarbeiter*innen bewusst sein, wie sie eine emotionale Distanz zwischen ihrer Gruppe und sich selbst herstellen.

3.2. Zielgruppe und Ziel der Aktivität

Die Zielgruppe der Aktivität sind Fachleute, die mit Migrantinnen arbeiten, wie zum Beispiel:

- Übersetzer
- Humanitäre Helfer
- Spezialisten für öffentliche Gesundheit
- NGO-Mitarbeiter und Freiwillige
- Lehrer
- Kinderschützer
- Psychiater (Psychologen, Psychiater)
- Arbeiter in Lagern und Unterkünften
- Trainer

Die Aktivität zielt darauf ab:

- Ein tiefes Verständnis für die Situation eines anderen anwenden
- Entwicklung von "kognitiver Empathie oder empathischer Genauigkeit" ("umfassenderes und genaueres Wissen über den Inhalt des Geistes einer anderen Person, einschließlich der Gefühle der Person").²⁹

3.3 Lernergebnisse der Aktivität

- Ermöglichen Sie es den Mitarbeitern, zwischen den Begriffen Empathie und Sympathie zu unterscheiden.

²⁹ Hodges, S. D., & Myers, M. W. (2007). Empathie. In R. F. Baumeister & K. D. Vohns (Hrsg.), *Enzyklopädie der Sozialpsychologie*. SALBEI.

- Verbesserung des aktiven Zuhörens und der Kommunikationsfähigkeiten.
- Die Auszubildenden werden in der Lage sein, die Perspektive eines anderen zu sehen, wenn sie verschiedene Situationen durchmachen

3.4. Beschreibung der Tätigkeit

Name der Aktivität/Praxis/Tool

Gehen Sie eine Meile in den Schuhen eines anderen: Satzbildung

Betriebliche Anforderungen/Logistik

- Obwohl die Aktivität vor Ort konzipiert wurde, kann sie mit digitalen Tools in eine Online-Aktivität umgewandelt werden.
- Ein Trainer reicht aus, um die Aktivität aufrechtzuerhalten, jedoch kann aufgrund der Anzahl der Teilnehmer ein Co-Trainer erforderlich sein.
- Maximal 10 Auszubildende könnten angemessen sein, um die Diskussionsrunde zu erhöhen.

Materialien:

- Präsentationsfolien oder Handouts, die einfühlsames und mitfühlendes Zuhören erklären
- Fallszenarien oder Rollenspielmaterialien, die Situationen darstellen, die für die Arbeit mit Migrantinnen relevant sind
- Timer oder Stoppuhr
- Stift und Papier für jeden Teilnehmer
- Whiteboard oder Flipchart (optional)

3.5. Der Ablauf der Aktivität

N.	Aktivität	Details	Dauer
1	Willkommen	Einführung des Projekts EMMW	10 min.
		Überblick über die Aktivität (Unterthema 2)	
		Sitzungsvereinbarung & Einverständniserklärung	
		Erwartungen	5 min.
2	Eisbrecher/Warm-up Aktivität	Vorstellung der Teilnehmer	2 min
		Einführung der Aktivität	3 min.
		"Etikettierung" der Emotionen	10 min.

3	Theoretische Diskussion	Vorstellung des Empathie- und Sympathie-Moduls für die Teilnehmer	20 min
4	Szenarioverteilung	Erklärung der Rollenspiel-Szenarien	5 min.
		Zeit zur Erstellung der Geschichten	10 min
5	Kaffeepause		15 min.
6	Rollenspiel	Teilnehmer spielen ihre Rollen	10 min.
		Während die Szenarien umgesetzt werden, machen die anderen Teilnehmer Notizen über die Sitzung	
7	Feedback und Diskussion	Nach jedem Szenario diskutieren die Teilnehmer den Ansatz des Zuhörers und geben Vorschläge	5 min.
8	Bewertung der Aktivität	Feedback von den Teilnehmern	10 min.

Der Ablauf der Aktivität

1. Bereiten Sie detaillierte Fallszenarien oder Rollenspielmaterialien vor, die auf den gemeinsamen Herausforderungen von Migrantinnen basieren, oder verwenden Sie die vorbereiteten (Anhang 2).
2. Richten Sie den Raum mit kreis- oder halbkreisförmig angeordneten Stühlen für persönliche Sitzungen ein. Stellen Sie bei Online-Sitzungen sicher, dass alle Teilnehmer Zugriff auf die Videokonferenzplattform haben.
3. Begrüßen Sie die Teilnehmer und stellen Sie die Ziele der Aktivität vor.
4. Geben Sie einen kurzen Überblick über einfühlsames und mitfühlendes Zuhören und betonen Sie deren Bedeutung bei der Unterstützung von Migrantinnen.
5. Präsentieren Sie den Teilnehmern die ausgewählten Fallszenarien oder Rollenspielmaterialien. Erklären Sie kurz jedes Szenario und heben Sie die wichtigsten Herausforderungen und Ziele für das Rollenspiel hervor.
6. Teilen Sie die Teilnehmer in Paare auf, um eine Mischung aus Erfahrungsstufen zu gewährleisten.

7. Gruppen weisen jeder Person ein bestimmtes Rollenspielszenario zu. Weisen Sie die Teilnehmer an, zu wählen, wer die Rolle der Sozialarbeiterin und wer die Rolle der Migrantin spielen soll. Die Migrantin wird eine Geschichte auf der Grundlage des Szenarios erfinden, die Zuhörer*in wird zuhören und Fragen an die Erzähler*in stellen. Während die Paare Rollenspiele machen, beobachten andere Teilnehmer und machen sich Notizen.
8. Erklären Sie, dass jedes Rollenspiel etwa 5 Minuten dauern sollte, wobei jedem Teilnehmer 5 Minuten zur Verfügung stehen, um seine Rolle zu spielen.
9. Stellen Sie einen Timer auf 5 Minuten und starten Sie die Rollenspielsitzung.
10. Die Teilnehmer sollten in ihre zugewiesenen Rollen eintauchen und sich darauf konzentrieren, empathische Zuhörtechniken anzuwenden und angemessen auf das Szenario zu reagieren.
11. Ermutigen Sie die Teilnehmer, aktiv zuzuhören, die Emotionen der Migrantin zu validieren und mögliche Lösungen oder Unterstützungsmöglichkeiten zu erkunden.
12. Nachdem jedes Paar das Rollenspiel abgeschlossen hat, rufen Sie die Gruppe erneut zusammen, um nachzudenken und Feedback zu geben.
13. Laden Sie die Teilnehmer ein, ihre Beobachtungen, Erkenntnisse und Herausforderungen während des Rollenspiels zu teilen.
14. Ermutigen Sie die Teilnehmer, Strategien zur Anwendung von empathischem Zuhören in ihrer Praxis auszutauschen.
15. Fassen Sie die wichtigsten Erkenntnisse aus der Aktivität zusammen und unterstreichen Sie die Bedeutung der kontinuierlichen Entwicklung von Fähigkeiten für einfühlsames Zuhören.

3.5. Literaturverzeichnis

Covey, S. R. (2004). *Die 7 Gewohnheiten hocheffektiver Menschen: Kraftvolle Lektionen in persönlicher Veränderung*. Simon & Schuster.

Hodges, S. D., & Myers, M. W. (2007). Empathie. In R. F. Baumeister & K. D. Vohns (Hrsg.), *Enzyklopädie der Sozialpsychologie*. SALBEI.

Rekhi, S. (n.d.). *Empathisches Zuhören: Definition, Beispiele und Fähigkeiten*. Das Berkeley Well-Being Institute. <https://www.berkeleywellbeing.com/empathic-listening.html>

Titchener, E. B. (1973). *Vorlesungen über die experimentelle Psychologie von Denkprozessen*. Ayer Company Pub.

Was ist der Unterschied zwischen "Sympathie" und "Empathie"? (2019, 19. Juni). Im Wörterbuch von Merriam-Webster: Amerikas vertrauenswürdigstes Online-Wörterbuch. <https://www.merriam-webster.com/words-at-play/sympathy-empathy-difference>

4. Empathie-Müdigkeit

4.1. Hintergrund

Empathiemüdigkeit ist eine Variante der sekundären Traumatisierung in der Traumaliteratur. Einfach ausgedrückt ist Empathie-Müdigkeit ein berufliches Burnout. Kumulative emotionale und körperliche Erschöpfung kann zu Burnout führen. "Empathiemüdigkeit resultiert aus einem Zustand emotionaler, geistiger, körperlicher und beruflicher Erschöpfung, der auftritt, wenn die eigenen Wunden des Beraters ständig durch die Lebensgeschichten des Klienten von chronischen Krankheiten, Behinderungen, Traumata, Trauer und Verlust aufgegriffen werden."³⁰ Laut der Psychologin Susan Albers können die emotionalen und körperlichen Symptome von Empathy Fatigue wie folgt beschrieben werden:

- Sich von anderen isolieren
- Taubheitsgefühl oder Verbundenheit
- Mangel an Energie, um sich um andere Dinge um Sie herum zu kümmern
- Sich überfordert, machtlos oder hoffnungslos fühlen
- Nicht in der Lage sein, mit anderen in Beziehung zu treten
- Sich wütend, traurig oder deprimiert fühlen
- Zwangsgedanken über das Leiden anderer
- Sich angespannt oder aufgeregt fühlen
- Fühlen Sie sich sprachlos oder unfähig, angemessen auf das zu reagieren, was um Sie herum passiert
- Selbstvorwürfe
- Unfähigkeit, sich zu konzentrieren, produktiv zu sein oder tägliche Aufgaben zu erledigen
- Kopfschmerzen
- Übelkeit oder Magenverstimmung
- Schlafstörungen oder ständige rasende Gedanken
- Selbstmedikation mit Drogen oder Alkohol
- Konflikte in Ihren Beziehungen
- Veränderungen in Ihrem Appetit
- Sich die ganze Zeit erschöpft fühlen
- Vermeidung von Arbeit oder anderen Aktivitäten³¹

Die Fachkräfte, die mit traumatisierten Menschen arbeiten, die ihren traumatischen Erfahrungen ausgesetzt sind, haben das höchste Risiko für Empathiemüdigkeit. Berufe

³⁰ Stebnicki, M. A. (2007). Empathie-Müdigkeit: Heilung von Geist, Körper und Seele von professionellen Beratern. *Amerikanische Zeitschrift für psychiatrische Rehabilitation*, 10(4), 317-338. <https://doi.org/10.1080/15487760701680570>

³¹ *Empathie-Müdigkeit: Wie sie einen Tribut fordert*. (2021, 29. August). Cleveland Klinik. <https://health.clevelandclinic.org/empathy-fatigue-how-stress-and-trauma-can-take-a-toll-on-you/>

wie Ärzte, Traumaarbeiter, Psychiater und Beschäftigte im Bereich der Migration sind eine Gruppe, bei der das Risiko einer Empathiemüdigkeit besteht.

Die Arbeit mit Migranten kann bedeuten, die Auswirkungen vieler traumatischer Erinnerungen und komplexer Lebensereignisse zu erleben. Diese Situation bringt viele Emotionen wie Hilflosigkeit, Wut, Traurigkeit, Hoffnungslosigkeit, Schuldgefühle, Angst, Burnout usw. mit sich. Expertinnen und Experten, die im Bereich Migration arbeiten, müssen mit diesen Gefühlen gesund umgehen können, um sich und ihre Kunden zu schützen und ihre Arbeit nachhaltig zu gestalten. Während wir mit Einwanderern arbeiten und uns ihre Erfahrungen und Probleme anhören, geben wir emotionale Reaktionen, die ihren Erfahrungen mit unseren Empathiefähigkeiten ähneln. Einerseits erleichtern unsere emotionalen Reaktionen anderen Menschen das Erleben, was sie durchmachen, und andererseits führen sie dazu, dass die Arbeitnehmer die Last dieser Gefühle spüren. Es ist normal, ähnliche Emotionen zu erleben, wenn man Menschen und ihren Geschichten zuhört, da Emotionen fließend sind.³²

4.2. Zielgruppe und Ziel der Aktivität

Die Zielgruppe der Aktivität sind Fachleute, die mit Migrantinnen arbeiten, wie zum Beispiel:

- Übersetzer
- Humanitäre Helfer
- Spezialisten für öffentliche Gesundheit
- NGO-Mitarbeiter und Freiwillige
- Lehrer
- Kinderschützer
- Psychiater (Psychologen, Psychiater)
- Arbeiter in Lagern und Unterkünften
- Trainer

Die Aktivität zielt darauf ab:

- Stellen Sie sicher, dass sich die vor Ort tätigen Experten vor sekundärer Traumatisierung und emotionaler Erschöpfung schützen.
- Verbesserung der Risikosituation von Personen, die im Bereich der Migration arbeiten.
- Sensibilisierung von Expertinnen und Experten, die im Bereich Migration tätig sind, für psychologische Erste Hilfe.
- Sicherstellen, dass diejenigen, die im Bereich der Migration arbeiten, ein Gleichgewicht zwischen Stressoren und schützenden Ressourcen schaffen.
- Expertinnen und Experten, die auf diesem Gebiet arbeiten, in die Lage zu versetzen, gesunde Bewältigungsmechanismen zu entwickeln.

³² *Mültecilerle Çalışmak.* (2017). Der Verein für Solidarität mit Asylsuchenden und Migranten.

4.3 Lernergebnisse der Aktivität

Die Fachleute, die die Aktivität nutzen, werden:

- Lernen Sie die Konzepte in der Traumaliteratur kennen und erwerben Sie Wissen.
- Lassen Sie sich stärken, indem Sie die Konzepte der Empathie und der Empathiemüdigkeit erlernen.
- In der Lage sein, die Stressfaktoren aufzulisten, denen sie im Feld ausgesetzt sind.
- Listen Sie Methoden zur Stressbewältigung und Schutzquellen auf.
- In der Lage sein, das Gleichgewicht/Ungleichgewicht zwischen Stressoren und Schutzquellen zu beobachten.
- Entwickeln Sie ein Bewusstsein für gesunde und ungesunde Bewältigungsmechanismen
- Gestalten Sie ihre Aktivitäten nachhaltiger, indem Sie ihr emotionales und geistiges Wohlbefinden erhalten.
- Am Ende der Aktivität können sie das Gelernte an ihre Kollegen weitergeben, die vor Ort arbeiten.

4.4. Beschreibung der Tätigkeit

Name der Aktivität/Praxis/Werkzeug:

Die Tischmetapher

Betriebliche Anforderungen/Logistik

- Obwohl die Aktivität vor Ort konzipiert wurde, kann sie mit digitalen Tools in Online-Aktivitäten umgewandelt werden.
- Ein Trainer reicht aus, um die Aktivität aufrechtzuerhalten, aber aufgrund der Anzahl der Teilnehmer kann ein Co-Trainer notwendig sein.
- Maximal 10 Auszubildende könnten angemessen sein, um die Diskussionsrunde zu erhöhen.

Materialien: Buntpapier, Buntstifte, Kleber, Schere und Bleistifte

Für die Vor-Ort-Version der Aktivität reicht ein Raum mit Präsentationsmöglichkeiten.

Vorgehensweise:

1. Der Trainer wird einen kurzen Vortrag über Empathie, Müdigkeit und sekundäre traumabezogene Konzepte halten.
2. Nach der Präsentation wurden die Teilnehmer gebeten, Materialien aus den Schreibtischen auszuwählen, um einen "Tisch" zu bauen.
3. Der Trainer bittet die Teilnehmer, einen Tisch zu erstellen, der sie als Individuum darstellt. Die Form der Tabelle kann eine beliebige Form haben: Kreis, Rechteck, Quadrat usw.
4. Nachdem die Auszubildenden eine Basis für ihren Tisch erstellt haben, gibt der Trainer einen weiteren Hinweis auf die Aktivität.

5. Die Auszubildenden werden gebeten, ihren Stressor (etwas, das Stress verursacht) als Tischplatte und ihre Schutzressourcen als Füße des Tisches zu zeichnen.
6. Stressoren können Druck auf den Tisch (die Person) ausüben und schützende Ressourcen halten den Tisch aufrecht.
7. Nach den Zeichensitzungen werfen die Auszubildenden einen Blick auf ihren eigenen Tisch, übergeben die Zeichnungen und tauschen Kommentare aus.
8. Die Teilnehmer bewerten das Gleichgewicht/Ungleichgewicht zwischen Stressoren und Ressourcen und erstellen aus der Tabellenmetapher ein Werkzeug, das sie verwenden können, wenn sie sich von ihrem arbeitsbedingten Stress überfordert fühlen.

4.5. Ablauf der Tätigkeit

N.	Activität	Details	Dauer
1	Willkommen	Einführung des Projekts EMMW	10 min.
		Überblick über die Aktivität (Die Tischmetapher)	
		Sitzungsvereinbarung & Einverständniserklärung	
		Vorstellung der Teilnehmer	
		Erwartungen	5 min.
2	Eisbrecher/Aufwärmaktivität	Wenn du ein Tisch wärst, welches Material, welche Form und welche Farbe hättest du?	3 min.
		Warum? Definiere dich als Tisch und teile es mit anderen	10 min.
3	Kurzpräsentation	Eine kurze Präsentation über Empathiemüdigkeit wird vom Trainer vorgestellt	15 min.
		Das Gelernte wird durch Q&A-Sitzungen verstärkt	5 min.
COFFEE BREAK			10 min.

4	Die Tischmetapher	Einen Tisch erstellen (stell dir vor, du bist ein Tisch)	5 min.
		Die Teilnehmer teilen Meinungen über die von ihnen erstellten Tischentwürfe	5 min.
		Auflistung der Stressfaktoren, die Druck auf den Tisch ausüben	5 min.
		Auflistung der Ressourcen als Tischbeine, die den Tisch aufrecht halten	5 min.
5	Offene Diskussion	Was sind deine Bewältigungsmechanismen?	10 min.
		Was kannst du tun, um ein Gleichgewicht zwischen Stressoren und Ressourcen zu halten?	10 min.
		Welche Art von Bewältigungsmechanismen verwendest du (gesund/ungesund)?	10 min.
6	Bewertung der Aktivität	Feedback von den Teilnehmern	5 min.

4.5. Literaturverzeichnis

Empathie-Müdigkeit: Wie sie einen Tribut fordert. (2021, 29. August). Cleveland Klinik.
<https://health.clevelandclinic.org/empathy-fatigue-how-stress-and-trauma-can-take-a-toll-on-you/>

Mültecilerle Çalışmak. (2017). Der Verein für Solidarität mit Asylsuchenden und Migranten.

Stebnicki, M. A. (2007). Empathie-Müdigkeit: Heilung von Geist, Körper und Seele von professionellen Beratern. *Amerikanische Zeitschrift für psychiatrische Rehabilitation*, 10(4), 317-338. <https://doi.org/10.1080/15487760701680570>

5. Aufsicht

5.1. Hintergrund

Das Wesen von "Aufsicht" liegt in seiner Etymologie, einer Verschmelzung der lateinischen Wörter "super", was "oben" oder "über" bedeutet, und "videre", was "sehen" oder "beobachten" bedeutet. Dementsprechend bedeutet der Begriff Supervision die Rolle eines professionellen Zuhörens und Reflektierens, insbesondere für Mitarbeiter

mit minimaler Ausbildung oder Hochschulabsolventen im sozialen Bereich (Bara, 2022).³³ Supervision umfasst nicht nur den Akt der Beaufsichtigung, sondern auch das Verständnis und die Anleitung, die auf diejenigen zugeschnitten sind, die sich in der Komplexität ihres beruflichen Weges zurechtfinden.

In Anbetracht der Tatsache, dass Sozialarbeiter die von ihnen verwendeten Techniken als Coaching-Techniken erkennen, die das Konzept erweitern, erweist sich die Supervision von Coaching-Techniken als formalisierter Prozess, der unverzichtbare professionelle Unterstützung bietet (Burroughs, Allen & Huff, 2017).³⁴ Es wirkt als Katalysator für die kontinuierliche Weiterentwicklung von Coaches und stellt die Wirksamkeit ihrer Coaching-Praktiken durch dynamische Elemente wie interaktive Reflexion, interpretative Bewertung und den kollaborativen Austausch von Fachwissen sicher (Bachkirova, Stevens & Willis, 2005).³⁵ Dieser Ansatz legt nicht nur den Schwerpunkt auf den einzelnen Coach, sondern auch auf das komplizierte Zusammenspiel zwischen seinem persönlichen Wachstum und der Gesamteffektivität seiner Coaching-Bemühungen.

Clutterbuck, Whitaker und Lucas (2016) tauchen tiefer in die kollaborative Natur der Coaching-Supervision ein und³⁶ beschreiben sie als einen synergetischen Prozess, der das Wachstum der reflektierenden Praxis bei Coaches und Coach-Supervisoren gleichermaßen fördert. Das übergeordnete Ziel ist die kontinuierliche Verbesserung und berufliche Entwicklung, der Schutz des Wohlbefindens der Kunden und die Stärkung der beruflichen Identität. Dieser ganzheitliche Ansatz erkennt das vernetzte Netz an, das den Vorgesetzten und seine Kundenarbeit umgibt, und versucht, allen in diesem Berufsfeld tätigen Stakeholdern einen dauerhaften Mehrwert zu bieten. Im Wesentlichen stellt das Konzept der Supervision, sei es in seinem breiteren organisatorischen Kontext oder im spezifischen Bereich des Coachings, ein

³³ Monica, Angela & Monica Angela, Bara. (2022). SUPERVISION IN DER SOZIALARBEIT. 21. 5. 10.29302/Pangeea21.10.

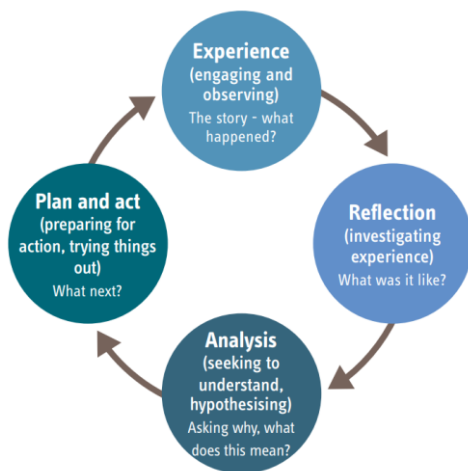
³⁴ Megan Burroughs, Kimberly Allen & Nichole Huff (2017) Der Einsatz von Coaching Strategien im Bereich der Sozialen Arbeit, Coaching: Eine internationale Zeitschrift für Theorie, Forschung und Praxis, 10:1, 4-17, DOI: 10.1080/17521882.2016.1190981

³⁵ Was ist Coaching-Supervision? - Verein für Coaching. (o.D.).
<https://www.associationforcoaching.com/page/WhatisCoachingSupervision>

³⁶ Clutterbuck, D. (2016). *Coaching-Supervision: Ein praktischer Leitfaden für Superteure*. Routledge Taylor & Francis Group.

facettenreiches Engagement für Mentoring, Wachstum und das ständige Streben nach Exzellenz in der beruflichen Praxis dar.

Eine effektive Entscheidungsfindung wird durch Supervision unterstützt, indem kritische Reflexion gefördert wird, Selbsterkenntnis aufgebaut ist und anerkannt wird, wie persönliche Faktoren wie Ethik, Werte, Überzeugungen, Erfahrungen und Vorurteile das Denken prägen. Bei schwierigen Fragestellungen hilft die kritische Reflexion, potenzielle Herausforderungen zu erkennen und zu bewältigen. Dieses Tool bietet anschauliche Fragen für alle vier Phasen von Kolbs Reflexionszyklus (1984), um die Lösung von Dilemmata im Aufsichtskontext zu leiten.³⁷



5.2. Zielgruppe und Ziel der Aktivität

Die Zielgruppe der Aktivität sind Fachleute, die mit Migrantinnen arbeiten, wie zum Beispiel:

- Übersetzer
 - Humanitäre Helfer
 - Spezialisten für öffentliche Gesundheit
 - NGO-Mitarbeiter und Freiwillige
- Lehrer
 - Kinderschützer
 - Psychiater (Psychologen, Psychiater)
 - Arbeiter in Lagern und Unterkünften
 - Trainer

Die Aktivität zielt darauf ab:

- Sensibilisierung für das Konzept der Supervision
- Den Bedarf an Hilfe und Unterstützung für die Zielgruppe betonen
- Präsentieren Sie die Einzel- oder Gruppenformate der Supervision
- Fördern Sie betreute Selbsthilfegruppen

5.3 Lernergebnisse der Aktivität

Von Personen, die diese Schulung absolvieren, wird erwartet, dass sie

- Verstehen Sie die Bedeutung der Aufsicht
- Differenzieren Sie den Bedarf an Einzel- oder Gruppenbetreuung

³⁷ Programm zur Entwicklung von Vorgesetzten. Forschung in der Praxis. (o.D.).
<https://adultsdp.researchinpractice.org.uk/>

5.4. Beschreibung der Tätigkeit

Name der Aktivität/Praxis/Werkzeug: Ethisches Dilemma

Betriebliche Anforderungen/Logistik

- Sowohl online als auch vor Ort
- Ein Trainer mit oder ohne Co-Trainer
- Dreier-/Vierergruppen (ein Interviewer, ein Interviewpartner, ein/zwei Beobachter)
- Notizblöcke und Stifte
- Präsentation (Powerpoint oder Flipchart)

5.5. Ablauf der Tätigkeit

Diese Aktivität ist eine angepasste Version der folgenden Praxis.³⁸

<https://adultsdp.researchinpractice.org.uk/media/5847/tool6.pdf>

10 Min.

N.	Activität	Details	Dauern
1	Willkommen	Einführung des Projekts EMMW	10 Min.
		Überblick über die Aktivität (Unterthema 4)	
		Sitzungsvereinbarung & Einverständniserklärung	
		Vorstellung der Teilnehmer	
		Erwartungen	
2	Warm-up Aktivität	Wörter können für verschiedene Personen mit unterschiedlichen Bedeutungen gefüllt sein. Sind wir in Anbetracht des Konzepts der Supervision auf der gleichen Seite? www.menti.com Verfahren: Was sind die ersten drei Dinge, die Ihnen in den Sinn kommen, wenn Sie "Supervision" in Betracht ziehen?	10 min.
3	Stage 1:	1. Gruppe in 4-5 Teilnehmer	5 min.

³⁸ Programm zur Entwicklung von Vorgesetzten. Forschung in der Praxis. (o.D.).
<https://adultsdp.researchinpractice.org.uk/>

	What happened?	2. In jeder Gruppe werden 1 "Sozialarbeiter" und 1 "Supervisor" für Rollenspiele ausgewählt. Die anderen positionieren sich in Bezug auf diese Rollen und es wird erwartet, dass sie ihre persönlichen Notizen machen. 3. Definieren Sie die Situationen/Fälle für jede Gruppe und informieren Sie die "Sozialarbeiter" in der Gruppe privat. • Der Sozialarbeiter teilt die Geschichte mit dem Supervisor und dem Rest der Gruppe (siehe Anhang).	
4	Stufe 2: Erfahrung und Reflexion	"Supervisor" stellt dem "Sozialarbeiter" die folgenden Fragen. Die Gruppe hört dem Gespräch zu. Die Vorgesetzten können improvisieren und zusätzliche Fragen stellen. Von der Gruppe wird erwartet, dass sie diesen zusätzlichen Fragen Aufmerksamkeit schenkt, während sie die Fragen als "Sozialarbeiter" beantwortet oder als "Supervisoren" zusätzliche Fragen stellt, je nachdem, welche Rolle sie zuvor festgelegt haben. • Welche Überzeugungen hatten Sie in Bezug auf diese Art von Situation? • Zu welcher Ethik und welchen Werten passte diese Situation? • Welchen Ethiken und Werten widersprach diese Situation? • An welche anderen Erfahrungen in Ihrem Leben erinnert mich das? • Wie haben Sie sich gegenüber den anderen Menschen gefühlt? • Wie haben Sie die Situation beeinflusst? Am Ende diskutiert die Gruppe das Vorgehen, die vordefinierten und improvisierten Fragen und deren Auswirkungen auf die "Sozialarbeiter"	35 min.
5	Kaffeepause		15 min.
6	Phase 3: Analyse und Plan &	Der "Supervisor" stellt dem "Sozialarbeiter" folgende Fragen. Die Gruppe hört dem Gespräch zu. Supervisoren können improvisieren und	20 min.

	Handeln	zusätzliche Fragen stellen. Die Gruppe soll auf diese zusätzlichen Fragen achten, während sie die Fragen als "Sozialarbeiter" beantworten oder als "Supervisor" zusätzliche Fragen stellen, je nach ihren vorher festgelegten Rollen. • Was dachtest du, was für die anderen Menschen vor sich ging? • Was wusstest du aus Beweisen über diese Art von Situation? • Was könnte ein anderer Mitarbeiter tun? • Welche zusätzlichen Informationen benötigst du? • Was solltest du sonst noch in Betracht ziehen? • Was tust du jetzt? • Welche Unterstützung brauchst du? Am Ende diskutiert die Gruppe das Verfahren, die vorgegebenen und improvisierten Fragen und deren Auswirkungen auf die "Sozialarbeiter".	
7	Offene Diskussion	Die Gruppen versammeln sich und diskutieren das Verfahren, die vorgegebenen und improvisierten Fragen und deren Auswirkungen auf die "Sozialarbeiter".	30 min.
8	Bewertung der Aktivität	www.menti.com Verfahren: Was sind die neuen drei Dinge, die du mit "Supervision" verbinden würdest?	10 min.

5.5. Literaturverzeichnis

Clutterbuck, D. (2016). *Coaching-Supervision: Ein praktischer Leitfaden für Superteure*. Routledge Taylor & Francis Group.

Megan Burroughs, Kimberly Allen & Nichole Huff (2017) Der Einsatz von Coaching-Strategien im Bereich der Sozialen Arbeit, *Coaching: An International Journal of Theory, Research and Practice*, 10:1, 4-17, DOI: 10.1080/17521882.2016.1190981)

Monica, Angela & Monica Angela, Bara. (2022). SUPERVISION IN DER SOZIALARBEIT. 21. 5. 10.29302/Pangeea21.10.

Supervisor-Entwicklungsprogramm: Supervisor-Entwicklungsprogramm. Forschung in der Praxis. (o.D.). Abgerufen am 29. April 2023 von <https://adultsdp.researchinpractice.org.uk/>

Was ist Coaching-Supervision? - Verein für Coaching. (o.D.).
<https://www.associationforcoaching.com/page/WhatIsCoachingSupervision>

6. ANHANG

ANNEX 1

Thema: Zuhören und Empathie

Unterthema: Zuhören

Name der Aktivität: Grand Tour

Theoretischer Teil 1: Rapport-Prozess in der ethnographischen Forschung

Die Ziele dieser Aktivität sind vielfältig und konzentrieren sich auf die ersten Schritte der Durchführung eines ethnografischen Interviews. Zunächst wollen die Teilnehmer ihr erstes ethnografisches Interview führen und praktische Erfahrungen mit dieser wichtigen Forschungsmethode sammeln. Zweitens werden die Teilnehmer den nuancierten Prozess der Entwicklung einer Beziehung zu Informanten verstehen, bei dem es darum geht, eine harmonische Beziehung aufzubauen, die Informanten ermutigt, Erkenntnisse über ihre Kultur zu teilen. Schließlich lernen die Teilnehmer, wertvolle Proben der Rede eines Informanten zu sammeln, indem sie beschreibende Fragen stellen, was nicht nur den Erwerb von Informationen, sondern auch die kontinuierliche Entwicklung des Rapports fördert. Diese Ziele unterstreichen die miteinander verbundene Natur der Entwicklung von Beziehungen und der Erhebung von Informationen und unterstreichen ihre komplementären Rollen in erfolgreichen ethnographischen Forschungsbemühungen.

Rapport in der ethnographischen Forschung bedeutet eine harmonische Verbindung zwischen dem Ethnographen und dem Informanten, doch seine Qualitäten sind kulturell nuanciert und es fehlen universelle Standards in allen Gesellschaften. Erfolgreiche Interviews hängen von der Übernahme lokaler Interaktionsnormen ab, wobei der einzige konsistente Aspekt die fließende Natur des Rapports ist, die sich im Laufe der Zeit entwickelt. Ein Modell für diesen Prozess dient als Leitfaden und hilft dabei, die Stärken oder Fehler von Rapport zu erkennen, die für die Bewältigung von Beziehungsproblemen entscheidend sind. Der breitere Kontext der Feldforschung beinhaltet die teilnehmende Beobachtung, bei der die täglichen Aktivitäten der Informanten Einblicke bieten, was zu einer Beziehungsentwicklungsreise führt, die von Befürchtung, Erkundung, Zusammenarbeit und letztendlich aktiver Teilnahme geprägt ist.

Während der Festnahmephase ist es wichtig, die Informanten in ein Gespräch zu verwickeln. Wenn Informanten sprechen, bietet dies dem Ethnographen die Möglichkeit, aktiv zuzuhören, echtes Interesse zu zeigen und ohne Urteil zu reagieren. Diese Art von Antworten ist sehr effektiv, um die Befürchtungen des Informanten zu lindern und eine angenehmere Atmosphäre für den Informationsaustausch zu schaffen.

Während der Erkundungsphase ethnografischer Interviews setzen sich Informanten oft mit Fragen wie "Was erwartet der Interviewer von mir?" und "Kann ich darauf vertrauen, dass der Interviewer meine Perspektive genau vermittelt?" Diese Phase beinhaltet das Zuhören, Beobachten und Testen der Dynamik der Interaktion. Es braucht Zeit, um das Wesen ethnografischer Interviews vollständig zu verstehen. Strategien wie wiederholte Erklärungen, das Wiederholen dessen, was Informanten sagen, um Interesse an ihrer Sprache und Kultur zu zeigen, und die Konzentration auf den Gebrauch und nicht auf die Bedeutung von Sprache können in dieser Phase eine Beziehung und ein tieferes Verständnis fördern.

In der Kooperationsphase ethnografischer Interviews spielt gegenseitiges Vertrauen eine entscheidende Rolle bei der Förderung einer harmonischen Beziehung zwischen dem Ethnographen und dem Informanten. Das Hauptziel ist es, die Kultur des Informanten durch seine eigene Sprache und Perspektive aufzudecken. Diese Phase beinhaltet gemeinsame Anstrengungen, bei denen beide Parteien zusammenarbeiten, um ein tieferes Verständnis der kulturellen Nuancen und Praktiken zu erlangen. Der Aufbau gegenseitigen Vertrauens ermöglicht offenere und ehrlichere Diskussionen, was zu umfassenderen Einblicken in den kulturellen Hintergrund und die Erfahrungen des Informanten führt.

Während der Teilnahmephase ethnografischer Interviews übernimmt der Informant die Rolle, den Ethnographen über seine Kultur zu unterrichten. Dies beinhaltet ein aktives Engagement der Informanten, indem sie ihr Wissen, ihre Erfahrungen und Perspektiven in Bezug auf ihren kulturellen Kontext teilen. Durch diese Teilnahme trägt der Informant wesentlich zum Verständnis und zur Interpretation kultureller Praktiken, Überzeugungen und Verhaltensweisen durch den Ethnographen bei. Diese Phase betont den kollaborativen Charakter der ethnographischen Forschung, bei der beide Parteien aktiv am Prozess des Wissensaustauschs teilnehmen, um ein umfassendes Verständnis der untersuchten Kultur zu erlangen.

Theoretischer Teil 2:

In diesem Abschnitt wird die traditionelle Trennung zwischen Fragen und Antworten in Interviews diskutiert und der einzigartige Ansatz ethnografischer Interviews hervorgehoben. Im Gegensatz zu herkömmlichen Methoden, bei denen Fragen und Antworten unterschiedlich sind, werden sie bei ethnographischen Interviews als miteinander verbundene Komponenten des menschlichen Denkens behandelt. Der Text skizziert auch drei Hauptmethoden zur Entdeckung kulturwissenschaftlicher Fragen:

1. Fragen aufzeichnen: Dabei werden Fragen notiert, die sich beim Studium einer Kultur auf natürliche Weise ergeben.

2. Stellen Sie "die Fragen": Bei dieser Methode werden Informanten mit offenen Fragen wie "Was ist eine interessante Frage zu ____?" oder "Was ist eine Frage, auf die die Antwort ____?" aufgefordert werden, ihre Perspektive einzuholen und weitere Fragen zu generieren.

3. Informanten zu kulturellen Szenen befragen: Bei diesem Ansatz werden die Informanten direkt gebeten, bestimmte kulturelle Umgebungen oder Szenarien zu beschreiben, z. B. nach der Erfahrung im Gefängnis zu fragen oder einen typischen Abend in einer lokalen Bar zu beschreiben. Darüber hinaus kann es Rollenspiele mit mehreren Informanten beinhalten, um typische Interaktionen innerhalb dieser kulturellen Szenen zu simulieren.

Durch die Integration von Fragen und Antworten als miteinander verbundene Elemente und die Nutzung dieser Entdeckungsmethoden zielt ethnographische Interviews darauf ab, ein tieferes Verständnis kultureller Bedeutungssysteme und Perspektiven zu erlangen.

Bei ethnographischen Interviews können verschiedene Arten von Fragen eingesetzt werden, um umfassende Informationen über einen kulturellen Kontext zu sammeln. Dazu gehören Grand Tour Questions, die einen breiten Überblick über das untersuchte Setting oder die untersuchte Situation geben. Mini-Tour-Fragen sind fokussierter und befassen sich mit bestimmten Aspekten oder Ereignissen im kulturellen Kontext. Beispielfragen fordern die Informanten auf, konkrete Beispiele oder Beispiele zu nennen, die sich auf ihre Erfahrungen beziehen. Erfahrungsfragen zielen darauf ab, die persönlichen Einsichten und Perspektiven der Informanten zu bestimmten kulturellen Phänomenen zu erfassen. Darüber hinaus erleichtern muttersprachliche Fragen die Kommunikation in der Muttersprache des Informanten und sorgen für Klarheit und kulturelle Nuancen in den ausgetauschten Informationen. Jede Art von Frage dient einem einzigartigen Zweck, indem sie Schichten des Verständnisses und der Bedeutung innerhalb eines kulturellen Rahmens aufdeckt.

Während einer "Grand Tour" können verschiedene Arten von Fragen gestellt werden, ein Ansatz, der in ethnografischen Interviews verwendet wird, um ein umfassendes Verständnis eines bestimmten Ortes, Ereignisses, Personen, Aktivitäten oder Objekts in einem kulturellen Kontext zu erlangen.

Typische Grand Tour Fragen: Dies sind allgemeine Fragen, die einen Überblick darüber geben, was normalerweise in einer bestimmten Umgebung passiert. Zum Beispiel: "Können Sie eine typische Nacht in Brady's Bar beschreiben?"

Spezifische Grand Tour-Fragen: Diese Fragen befassen sich mit bestimmten Ereignissen oder Erlebnissen innerhalb des gewählten Ortes. Zum Beispiel: "Sag mir, was du gestern gemacht hast, von der Zeit, als du zur Arbeit kamst, bis du gegangen bist?"

Fragen zur geführten Grand Tour: Diese Fragen leiten den Informanten an, eine Aktivität oder Aufgabe auszuführen, die sich auf das untersuchte kulturelle Umfeld bezieht. Zum

Beispiel: "Wenn Sie das nächste Mal ein Set machen, kann ich mitkommen und können Sie mir erklären, was Sie tun?"

Aufgabenbezogene Grand Tour Fragen: Diese Fragen stehen in direktem Zusammenhang mit Aufgaben oder Handlungen im kulturellen Kontext. Zum Beispiel: "Könnten Sie eine Karte vom Inneren des Seattle City Jail zeichnen und mir erklären, wie es dort ist?"

Jede Art von Grand-Tour-Frage dient einem bestimmten Zweck, indem sie Informationen über das kulturelle Umfeld, Ereignisse, Personen, Aktivitäten oder Objekte eruiert, die untersucht werden, und zu einem ganzheitlichen Verständnis des untersuchten kulturellen Kontexts beiträgt.

Mini-Tour-Fragen sind eine Art von Befragung, die in ethnographischen Interviews verwendet wird, um detaillierte Einblicke in bestimmte Aspekte eines kulturellen Kontexts zu erhalten. Mini-Tour-Fragen umfassen verschiedene Ansätze, um bestimmte Elemente innerhalb eines kulturellen Umfelds zu verstehen. Typische Mini-Tour-Fragen geben einen allgemeinen Überblick über Aktivitäten oder Veranstaltungen im gewählten Kontext. Spezifische Mini-Tour-Fragen befassen sich mit genauen Details oder Instanzen innerhalb des angegebenen Zeitrahmens oder Ortes. Geführte Mini-Tour-Fragen führen den Informanten durch eine Reihe von Aktivitäten oder Aufgaben, die sich auf das untersuchte kulturelle Umfeld beziehen. Aufgabenbezogene Mini-Tour Fragen erkundigen sich direkt nach bestimmten Handlungen oder Abläufen im kulturellen Umfeld. Ein Ethnologe könnte zum Beispiel fragen: "Können Sie beschreiben, was Sie tun, wenn Sie in Brady's Bar eine Pause einlegen?" oder "Können Sie mir eine Karte des treuen Panzers im Seattle City Jail zeichnen?" Diese Fragen zielen darauf ab, nuancierte Informationen aufzudecken und die Komplexität von Verhaltensweisen oder Strukturen innerhalb des untersuchten kulturellen Milieus aufzudecken.

Beispielfragen fordern Informanten auf, konkrete Beispiele oder Fälle zu nennen, die sich auf ihre Erfahrungen in einem kulturellen Kontext beziehen. Zum Beispiel könnte ein Ethnologe fragen: "Ich wurde beim Pooling verhaftet. Können Sie mir ein Beispiel für Pooling geben?" Diese Frage ermutigt den Informanten, ein konkretes Beispiel zu nennen, das das Konzept des Poolings veranschaulicht.

In ähnlicher Weise konzentrieren sich Erfahrungsfragen darauf, persönliche Erfahrungen und Erkenntnisse von Informanten zu erhalten. Zum Beispiel die Frage "Sie haben wahrscheinlich einige interessante Erfahrungen im Gefängnis gemacht; Können Sie sich an einen von ihnen erinnern?" lädt den Informanten ein, persönliche Anekdoten oder Geschichten aus seiner Zeit im Gefängnis zu erzählen. Ein anderes Beispiel könnte sein: "Können Sie mir von einigen Erfahrungen erzählen, die Sie als Telefonauskunftsmitarbeiter gemacht haben?" Diese Fragen befassen sich mit den gelebten Erfahrungen der Informanten und bieten wertvolle Einblicke in ihre Perspektiven, Herausforderungen und Beobachtungen innerhalb des untersuchten kulturellen Kontexts.

Muttersprachliche Fragen sind eine Art der Untersuchung, die in ethnographischen

Interviews verwendet wird, um den Sprachgebrauch und die Ausdrücke in einem kulturellen Kontext zu verstehen. Muttersprachliche Fragen umfassen verschiedene Ansätze zur Erforschung des Sprachgebrauchs und der Ausdrücke in einem kulturellen Umfeld.

Direct-Language Questions konzentrieren sich darauf, wie sich Informanten auf bestimmte Konzepte oder Situationen in ihrer Muttersprache beziehen. Zum Beispiel könnte ein Ethnograph fragen: "Wie würden Sie sich auf Fehler beziehen?", um die vom Informanten verwendete Terminologie zu verstehen, wie z. B. "Tippfehler".

Fragen zur hypothetischen Interaktion stellen hypothetische Szenarien dar, um Antworten auf mögliche Interaktionen oder Gespräche innerhalb des kulturellen Kontexts zu erhalten. Die Frage "Wenn ich in Ihrem Klassenzimmer sitzen würde, was würde ich Kinder zueinander sagen hören?" hilft dem Ethnographen beispielsweise, Einblicke in typische Klassengespräche zu gewinnen.

Typical-Sentence-Fragen zielen darauf ab, gängige Phrasen oder Sätze aufzudecken, die in bestimmten Kontexten verwendet werden. Zum Beispiel versucht "Was sind einige Sätze, die ich hören würde, die den Satz machen, der den Eimer macht?" zu verstehen, wie ein bestimmter Ausdruck in der Alltagssprache innerhalb des kulturellen Umfelds verwendet wird.

Ethnografische Fragen können sowohl in persönlicher als auch in kultureller Hinsicht formuliert werden, um ein umfassendes Verständnis zu erlangen. Persönlich ausgerichtete Fragen könnten zum Beispiel lauten: "Können Sie einen typischen Abend beschreiben, den Sie in Brady's Bar verbringen würden?", während kulturell ausgerichtete Fragen fragen könnten: "Wie würden Sie sich auf das Gefängnis beziehen?" Jede Art von Frage spielt eine entscheidende Rolle bei der Entschlüsselung sprachlicher Nuancen und kultureller Ausdrücke innerhalb der untersuchten Gemeinschaft.

ANHANG 2

Thema: Zuhören und Empathie

Unterthema: Empathie vs. Sympathie

Name der Aktivität: Eine Meile in den Schuhen eines anderen gehen

Beispielsätze für empathisches Zuhören

- "Danke, dass Sie mir diese Informationen anvertrauen" oder "Danke für das Teilen".
- "Ich kann nachvollziehen, was du durchmachst."
- "Ich verstehe, warum du dich so fühlst."
- "Ich war dort und es tut mir so leid, dass Sie sich gerade jetzt mit dieser Situation

befassen."

- "Das klingt frustrierend/herausfordernd/hart."
- "Ich habe nicht einmal so darüber nachgedacht; Danke, dass Sie mir von Ihrem Standpunkt erzählt haben."
- "Ich verstehe dich, und deine Gefühle sind absolut berechtigt."
- »Das muß so schwer sein; Ich bin für dich da, wo immer ich helfen kann."
- "Es klingt, als würdest du dein Bestes geben."
- "Ich bin so stolz auf dich, dass du deinen Kopf hoch hältst, auch wenn sich die Dinge gerade so niedrig anfühlen."
- "Wenn mir das passieren würde, würde ich mich auch so fühlen."
- "Das muss deine Gefühle wirklich verletzt haben."
- "Ich kann sehen, wie sehr Sie sich darum gekümmert haben, und es tut mir leid, dass es nicht geklappt hat."
- "Ich weiß, dass es sich oft so anfühlt, als wärst du allein und niemand versteht es, aber ich hoffe, du weißt, dass ich für dich da bin."
- "Ich bin sicher, dass es sich im Moment einfacher anfühlt, aufzugeben, aber ich bin so froh, dass du weitermachst."

Beispiele für empathische Fragen

- "Du scheinst (hier Emotion einfügen) heute. Möchtest du darüber sprechen?"
- "Gibt es etwas, worüber du reden möchtest?"
- "Wie hast du dich gefühlt, als das passiert ist?"
- "Was ging Ihnen durch den Kopf, als sie das sagten?"
- "Kannst du mir mehr darüber erzählen?"
- "Wie wirkt sich das gerade auf dich aus?"
- "Was wäre für dich im Moment am hilfreichsten?"
- "Was kann ich tun, um Sie mehr zu unterstützen?"
- "Gibt es etwas, das Sie brauchen, um diese Situation im Moment zu verbessern?"
- "Was ist Ihrer Meinung nach der beste nächste Schritt?"
- "Wie können wir zusammenarbeiten, um diese Situation zu verbessern?"

Szenario 1: Sprachbarriere

Situation: Maria, eine Migrantin aus Mittelamerika, besucht ein Gemeindezentrum, um Hilfe beim Zugang zu Gesundheitsdiensten für ihre Kinder zu erhalten. Maria hat jedoch Schwierigkeiten, effektiv auf Englisch zu kommunizieren, und es gibt keine Dolmetscher im Zentrum. Sie wirkt sichtlich frustriert und ängstlich, gestikuliert und versucht, ihre Bedenken durch gebrochenes Englisch zu vermitteln.

Ziel: Üben Sie die Verwendung nonverbaler Hinweise und aktiver Zuhörtechniken, um Marias Bedürfnisse trotz der Sprachbarriere zu verstehen. Zeigen Sie Empathie,

indem Sie ihre Frustration und Angst anerkennen, und erkunden Sie alternative Kommunikationsmethoden, um sicherzustellen, dass sie die Unterstützung erhält, die sie benötigt.

Szenario 2: Trauma-Offenlegung

Situation: Fatima, eine Geflüchtete aus Syrien, besucht eine Selbsthilfegruppe für Migrantinnen und erzählt mutig von ihren Erfahrungen auf der Flucht vor Konflikten und Gewalt in ihrem Heimatland. Sie erzählt erschütternde Details über ihren Weg in die Sicherheit und drückt tiefe emotionale Verzweiflung aus, während Tränen über ihr Gesicht laufen, als sie von ihren traumatischen Erlebnissen erzählt.

Ziel: Empathie und Bestätigung demonstrieren und gleichzeitig Fatima einen sicheren Raum bieten, in dem sie ihre Erfahrungen ohne Urteil teilen kann. Üben Sie aktive Zuhörtechniken wie Nicken, Augenkontakt halten und verbale Affirmationen anbieten, um Verständnis und Unterstützung zu vermitteln. Erkunden Sie Ressourcen und Empfehlungen für Traumaberatungs- und Unterstützungsdienste.

Szenario 3: Kulturelles Missverständnis

Situation: Leila, eine Einwanderin aus Afghanistan, äußert sich während eines Beratungsgesprächs frustriert über die kulturellen Unterschiede, denen sie in ihrem neuen Land begegnet. Sie fühlt sich überwältigt von gesellschaftlichen Erwartungen und Normen, die mit ihrem kulturellen Hintergrund in Konflikt stehen, was zu einem Gefühl der Isolation und Entfremdung führt.

Ziel: Zeigen Sie kulturelle Sensibilität und Empathie, indem Sie Leilas Gefühle der Frustration und Isolation anerkennen. Validiere ihre Erfahrungen und Emotionen, während du nach Möglichkeiten suchst, kulturelle Anpassungen zu bewältigen und ein Gefühl der Zugehörigkeit in ihrer neuen Gemeinschaft zu finden. Bieten Sie Ressourcen und Unterstützungsgruppen für Einwanderer an, die vor ähnlichen Herausforderungen stehen.

Szenario 4: Familienkonflikt

Situation: Sofia, eine Migrantin aus Mexiko, vertraut sich einer Sozialarbeiterin über anhaltende Konflikte in ihrer Familie in Bezug auf kulturelle Anpassung und Erwartungen an. Sie fühlt sich hin- und hergerissen zwischen ihrem Wunsch, sich in die Gastkultur zu integrieren, und dem Druck ihrer Familie, traditionelle Werte und Bräuche beizubehalten.

Ziel: Üben Sie einfühlsames Zuhören und reflektierende Reaktionen, um Sofia zu helfen, ihre Gefühle zu erforschen und mögliche Lösungen für den Familienkonflikt zu finden. Bestätigen Sie ihre Erfahrungen und Emotionen und erleichtern Sie gleichzeitig eine offene Kommunikation und Verständnis innerhalb ihrer Familie.

Bieten Sie bei Bedarf Mediationsdienste oder Familientherapieüberweisungen an.

Szenario 5: Finanzielle Belastung

Situation: Aisha, eine Migrantin aus Somalia, äußert sich während eines Treffens einer Selbsthilfegruppe über finanzielle Schwierigkeiten. Sie kämpft darum, ihre Familie in einer neuen und ungewohnten Umgebung zu versorgen, steht vor Herausforderungen mit Beschäftigungsmöglichkeiten, Sprachbarrieren und dem Navigieren im Sozialsystem.

Ziel: Zeigen Sie Empathie und Verständnis, während Sie praktische Unterstützungsmöglichkeiten und Ressourcen erkunden, die zur Linderung von Aishas finanzieller Belastung zur Verfügung stehen. Bieten Sie Unterstützung beim Zugang zu staatlichen Leistungen, Berufsausbildungsprogrammen oder Workshops zur Finanzkompetenz an. Verbinden Sie sie mit lokalen Gemeinderessourcen für Lebensmittelhilfe und finanzielle Nothilfe.

Szenario 6: Zugang zur Gesundheitsversorgung

Situation: Nisha, eine Migrantin aus Indien, äußert während eines Workshops zur Gesundheitserziehung ihre Besorgnis über den Zugang zu Gesundheitsdiensten in ihrem neuen Land. Sie teilt ihre Bedenken über Sprachbarrieren, kulturelle Unterschiede und Angst vor Diskriminierung, wenn sie medizinische Versorgung für sich und ihre Familie sucht.

Ziel: Üben Sie aktives Zuhören und Empathie, um Nishas Bedenken auszuräumen, und bieten Sie Informationen und Unterstützung, um den Zugang zu Gesundheitsressourcen zu erleichtern. Bieten Sie Unterstützung bei der Suche nach mehrsprachigen Gesundheitsdienstleistern, Dolmetscherdiensten und kulturell kompetenten Gesundheitseinrichtungen an. Informieren Sie sie über Patientenrechte und Interessenvertretungsstrategien, um eine gerechte Behandlung im Gesundheitswesen zu gewährleisten.

ANHANG 3

Thema: Zuhören und Empathie

Unterthema: Supervision

Name der Aktivität: Ethisches Dilemma

Erzählung/Geschichte:	
<i>"Einige Frauen sind alleinstehend, viele haben ihre männlichen Ehepartner in Konfliktgebieten verloren, und einige sind Eltern. In einem Fall habe ich eine Frau interviewt, die mit drei ihrer Kinder in Australien ankam, aber ihr viertes Kind in Kenia zurücklassen musste, weil sie ihren Antrag ausgefüllt hatte, bevor sie merkte, dass sie <u>schwanger war</u>. Sie brachte das Kind zur Welt, nachdem ihre Papiere genehmigt worden waren, und stand dann vor der qualvollen Entscheidung, in ihrer gefährlichen Heimat zu bleiben oder ohne ihr Baby in Sicherheit zu fliehen."</i>³⁹ Sie sind Sozialarbeiterin mit wenig Erfahrung und Mutter von zwei Kindern. Sie wurden als Beraterin der Frau in der Erzählung bestimmt. Sie hatten die erste Sitzung mit Ihrem Berater und jetzt haben Sie eine Sitzung mit Ihrem Vorgesetzten.	
ROLLE	• Aufseher
	• Sozialarbeiter
Stufe 2: Erfahrung und Reflexion in der Supervision	
Fragen & Hinweise	
Welche Überzeugungen hatten Sie in Bezug auf diese Art von Situation?	

³⁹ Sussex-Verlag. (o.D.). *Die psychologischen Bedürfnisse von umgesiedelten Flüchtlingsfrauen*. Psychologie heute. <https://www.psychologytoday.com/us/blog/global-events/201810/the-psychological-needs-resettled-refugee-women>

Zu welcher Ethik und welchen Werten passte diese Situation?

Welchen Ethiken und Werten widersprach diese Situation?

An welche anderen Erfahrungen in Ihrem Leben erinnert Sie das?

Wie haben Sie sich gegenüber den anderen Menschen gefühlt?

Wie haben Sie die Situation beeinflusst?

Zusätzliche Fragen und Kommentare:

Stufe 3: Analyse und Plan & Act in der Supervision

Was glaubst du, was für die anderen Leute los war?

Was wussten Sie aus Beweisen über diese Art von Situation?

Was könnte ein anderer Arbeiter tun?

Welche zusätzlichen Informationen benötigen Sie?

Was sollten Sie sonst noch beachten?

Was machst du jetzt?

Welche Unterstützung benötigen Sie?

Zusätzliche Fragen und Kommentare: