Unterstützende Kommunikation und aktives Zuhören

**In diesem Dialog spricht V, ein/e Freiwillige/r, mit A, einer Frau in einer Notlage. Die Frau wurde Zeugin eines Autounfalls, der sich vor ihrem Haus ereignete und in dessen Verlauf der Fahrer schwer verletzt wurde.**

A: Oh, wieso ist das nur passiert? Es war so furchtbar.

*V: Nach Ihrer Beschreibung klingt es, als ob es schrecklich war. Habe ich recht?*

A: Ja, es war schrecklich ... (beginnt, unkontrolliert zu weinen) …

*V: Ich verstehe … (V rückt etwas näher) Möchten Sie mir erzählen, was passiert ist?*

A: Ich hörte das Auto draußen und rannte zur Tür, da sah ich, was passiert war.

Oh, es war wirklich entsetzlich ... (weint jetzt noch mehr als zuvor) ... Da war überall Blut ….

*V: Ich würde gerne mehr darüber erfahren, was Sie getan haben.*

A: Ich rannte zum Auto, um zu sehen, ob der Fahrer bei Bewusstsein war, und dann habe ich schnell einen Krankenwagen gerufen. Ich habe so lange mit dem Fahrer gesprochen, bis der Krankenwagen kam.

*V: Sie haben sich also zuerst vergewissert, dass es dem Fahrer gut ging, danach haben Sie Hilfe gerufen und schließlich sind Sie beim Fahrer geblieben?*

A: Ja, genau das habe ich getan.

*V: Das klingt als hätten Sie schnell reagiert, gutes Urteilsvermögen bewiesen und dem Fahrer bestmöglich geholfen.*

A: (seufzt ...) Ja, das stimmt, aber es war erschütternd.

*V: Ich kann verstehen, dass das für Sie ein großer Schock gewesen sein muss.*

*V: Wie fühlen Sie sich jetzt?*

A: Etwas besser, danke. Es fühlt sich immer noch unwirklich an, aber ich bin froh, dass der Fahrer überlebt hat.

A: Meinen Sie, ich sollte ins Krankenhaus gehen und den Fahrer besuchen?

*V: Ich bin nicht sicher, ob ich diese Frage für Sie beantworten kann. Vielleicht können Sie mir noch ein bisschen mehr dazu sagen, warum Sie hingehen möchten, und wir können darüber sprechen.*