

# Psychische Bewältigungsmuster

Gesundheitliche Beeinträchtigungen können bei älteren Menschen eine Reihe von typischen Bewältigungsmustern hervorrufen, die als psychische Reaktionen auf Schmerzzustände, Ängste bezüglich des unberechenbaren Verlaufs akuter und chronischer Krankheiten, Hilflosigkeit und Überforderung ablaufen.

Als generelle Grundhaltung des Akustikers beim Umgang mit "diesen" Kunden: Aus der partnerschaftlichen Haltung heraus agieren! (+/+)

**Altersstarrsinn:** Festhalten an vertrauten Situationen mit dem Ziel, die innere Stabilität zu bewahren

Aussagen/Verhalten des Kunden:

- "Das war schon immer so, ich hatte immer genau so ein Gerät!"
- "Das alte Gerät war viel besser!"
- "Ich will nichts neues, das ging ja früher auch ohne"
- Verhalten: lehnt Veränderungen/Neues ab

Angemessenes Verhalten des Hörakustikers:

- Empathie zeigen: "Das kann ich verstehen/würd mir auch so gehen" (Emotionales Abholen)
- keinen Druck ausüben, lieber sanft erklären (nicht von oben herab)
- offene Fragen stellen: "Was genau hat Ihnen am alten Gerät so gut gefallen?"
- evtl. Kinder/Verwandtschaft ins Boot holen
- Parallelen zum alten Gerät (zum "Bekanntem") bringen

**Regressive Verhaltensweisen:** Rückfall in frühkindliche, dem jetzigen Alter nicht angemessene Verhaltensweisen, um Gefühle (z.B. Angst), die aus der eigenen Lebenssituation resultieren, in den Griff zu bekommen.

Aussagen/Verhalten:

- Opferrolle ("ich kann das nicht!")
- kindliche Sprache, evtl. kindliche Mimik, evt. kindliches Verhalten/Bewegungen
- erwartet, dass andere die Entscheidung für einen treffen
- braucht Hilfe für alles

Angemessenes Verhalten des Hörakustikers:

- Unterstützung anbieten (im Sinne von: Hilfe zur Selbsthilfe)
- loben für das, was schon geht
- Selbstbewusstsein des Kunden aufbauen (Sachen in die Hand geben)
- würdevolle einfache Sprache ("professionell")

**Verdrängung:** Nicht-Wahrhaben-Wollen und Verharmlosung der körperlichen Veränderungen/Krankheiten/Lebenssituation, um Angst und Unsicherheit abzuwehren.

SIEHE KRISENBEWÄLTIGUNGSSPIRALE!!!

Aussagen/Verhalten:

- "Ich hör doch noch alles"
- "Die anderen nuscheln nur!"
- "Eigentlich ist ja alles noch gut" (spielt alles runter)
- unvorsichtiges Verhalten ("Übermut")
- "Das hat doch jeder! Das ist ganz normal!"

Angemessenes Verhalten des Hörakustikers:

- Problembewusstsein schaffen
- Hörmessung machen: Zahlen/Daten/Fakten schaffen
- verständlich Fakten erklären
- **Zeit geben**

**Egozentrität:** Starke Ich-Bezogenheit, Teilnahmslosigkeit gegenüber der Umwelt – ein auf Selbsterhaltung ausgerichtetes Verhalten („Ich bin der Nabel der Welt.“).

Aussagen/Verhalten:

- redet nur von sich
- rechthaberisch
- will SOFORT Lösung
- will SOFORT drankommen
- "ich will vom Meister bedient werden"
- sieht sich an erster Stelle (ich, mir, meiner, mich)
- "ICH mach das so"
- "ICH kriege jetzt aber neue Hörgeräte"

Angemessenes Verhalten des Hörakustikers:

- "wir nehmen uns für Sie extra Zeit, bitte nehmen Sie noch einen Augenblick Platz"
- Grenzen setzen!
- ruhig bleiben ohne zu beschwichtigen
- "Halt! Stopp! Sie brauchen einen Termin"
- Kaffee anbieten, Sitzplatz
- emotionales Abholen: "Ich verstehe, dass Sie ....., tut mir leid, bitte ...."
- klare, sachliche Aussagen bei Extra-Wünschen (ER-Ich aktivieren)

**Depressives Verhalten:** Übersteigertes, klagendes Verhalten, das zur dauerhaften Haltung gegenüber Gesprächspartnern wird u.a. aus Gründen der Trauer.

Aussagen/Verhalten:

- "Das hat doch alles keinen Sinn"
- "Ich schaff das eh nicht", "ich sterb doch eh bald"
- Verhaltensweisen: nehmen alles hin, hören gar nicht zu, abwesend
- redet nur von Knie-OP, totem Hund etc.

Angemessenes Verhalten des Hörakustikers:

- "Sie sind gut genug!"
- Trost spenden
- zuhören
- aus dem fK-Ich: "Jetzt sind Sie ja hier wegen Ihrer Ohren, so ... "
- Verständnis zeigen
- ER: offene Fragen stellen: "Was genau meinen Sie damit?"
- freies Kind-Ich ist pfiffig, spielerisch: "Sie sind ja abenteuerlich unterwegs"
- professionelle Haltung (ER-Ich)

**Erhöhte Suggestibilität/Beeinflussbarkeit:** Leichte Beeinflussbarkeit durch Ratgeber, um sich sicher zu fühlen (z.B. Ärzte, Angehörige). Dabei kann der Einfluss des sozialen Umfeldes sowohl eine stützende als auch eine negative Wirkung auf die psychische Verfassung des Betroffenen haben.

Aussagen/Verhalten:

- Bei Google hab ich gelesen ...
- Wenn Sie als Experte das meinen, dann muss das ja stimmen
- Mein Nachbar hat aber gesagt, Marke XY ist vom Teufel

Angemessenes Verhalten des Hörakustikers:

- "Wollen Sie die Person mal mitnehmen?"
- Vor- und Nachteile verständlich erklären
- Mit Fachwissen glänzen und antworten: auf die Sachebene lenken

**Aggressives Verhalten:** Unzufriedenheit, Besserwisserei, Misstrauen, überkritische Haltung haben nur selten mit dem jeweiligen Gesprächspartner zu tun. Begründet ist dieses Verhalten vielmehr als Reaktion u.a. auf Hilflosigkeit und Frustrationen.

Aussagen/Verhalten:

- "aber im Internet stand doch, dass ..."
- die eigene Kompetenz wird angezweifelt
- man wird abgewertet (obwohl man ja eigentlich gut genug ist)
- "Können Sie das überhaupt" (Killerphrasen!!)

Angemessenes Verhalten des Hörakustikers:

- Kritik nicht persönlich nehmen (ich bin gut genug, ich bin gut genug, ich bin gut genug)
- ruhig und selbstsicher auftreten (Selbst-Bewusst)
- klare Grenzen setzen
- mit Meister sprechen
- ggf. Kunde rauswerfen
- Raum und Zeit gewinnen durch "kurz mal in die Werkstatt gehen"
- überhören und weitermachen
- Termin beenden, neuen Termin anbieten

- Den Kunden wieder "runterbringen"
- Kaffee anbieten

---

Revision #10

Created 2026-06-19 06:16:07 UTC by HrVoelker

Updated 2026-06-19 09:51:53 UTC by HrVoelker