

Lernen, mit den Reaktionen anderer Menschen umzugehen

Deutsche Übersetzung von Dipl.-Psychologin Stefanie Jasper (Klinik für Psychosomatik und Psychotherapie, Komm. Direktor Prof. Dr. med. S. Bleich) und Dr. med. Andreas Gohritz (Klinik für Plastische, Hand- und Wiederherstellungschirurgie, Direktor Prof. Dr. med. P.M. Vogt).

Englische Originalfassung: Handling other people's reactions- communicating with confidence when you have a disfigurement

Written by Alex Clarke, edited by Bernadette Castle (Psychologen)

Changing Faces, The Squire Centre, 33-37 University Street, London WC1E6JN;
Telephone: +44(0)2073919270; Fax: +44(0)73833136; Email:
info@changingfaces.org.uk; Web: www.changingfaces.org.uk; registered charity no.
1011222.

Unser besonderer Dank gilt der „Gesellschaft der Freunde der MHH e.V.“, die uns bei der Übersetzung der Broschüren sehr unterstützt hat.

Schriftliches Grußwort des Niedersächsischen Ministerpräsidenten Christian Wulff

Am 4. November 2008 geschah ein folgenschwerer Unfall auf der A 2 nahe Hannover: Dabei sind 20 Menschen in einem brennenden Bus ums Leben gekommen. Weitere 13 Personen wurden mit schweren Verbrennungen zum Teil lebensgefährlich verletzt. Dieses uns alle tief bewegende Unglück führte uns

schlagartig vor Augen, welche körperlichen und seelischen Belastungen und Herausforderungen mit einem derartigen traumatischen Erlebnis bei allen Beteiligten verbunden sind.

Verbrennungen führen nicht nur zu sichtbaren äußeren Verletzungen, sie sind in vielen Fällen auch Verletzungen der Seele. Viele Patienten scheuen sich, ihr Gesicht in einem Spiegel zu betrachten oder ihr verändertes Aussehen bewusst wahrzunehmen.

Ängste und Depressionen können Folge der Überforderung mit den einschneidenden Veränderungen des Körpers und des Lebens sein. Viele Brandverletzte wissen nicht, wie sie mit dem vernarbten Körper physisch und auch psychisch leben und ihren Alltag bewältigen können.

Vor diesem Hintergrund ist es nicht damit getan, die Überlebenschancen von Menschen mit Verbrennungen zu erhöhen, vielmehr benötigen sie für ihren weiteren Lebensweg vielfältige Unterstützung und qualifizierte Begleitung.

Diese Broschüre soll den Betroffenen von Brandverletzungen oder anderen Entstellungen, den Angehörigen und auch den Therapeutinnen und Therapeuten Mut machen und Hilfestellung geben. Es werden Wege aufgezeigt, wie gelernt werden kann, mit den sichtbaren körperlichen Narben und Veränderungen des Aussehens, und den veränderten Reaktionen ihrer Umwelt darauf, umzugehen. Ziel ist es ein Stück Alltag in das Leben der Beteiligten zurückkehren zu lassen.



Hannover, im Oktober 2009

A handwritten signature in black ink, which appears to read 'C. Wulff'. The signature is stylized and written in a cursive-like font.

Christian Wulff
Niedersächsischer Ministerpräsident

1 Einleitung

Diese Broschüre richtet sich an Menschen mit Entstellungen oder ungewöhnlichem Aussehen (Narben, Asymmetrien, Lähmungen, Geburtsmale, ...), die die tägliche Kommunikation mit anderen manchmal oder immer schwierig finden. Unsere Erfahrung und Forschung zeigt, dass es wirkungsvolle Wege gibt, mit solchen Herausforderungen umzugehen und, dass diese Fähigkeiten erlernt werden können. Die erste Hälfte der Broschüre befasst sich mit der Art, wie wir miteinander kommunizieren und wie unsere Interaktionen untereinander, wenn eine der Personen eine Entstellung hat oder sichtbar „anders“ ist, beeinflusst werden können. Die zweite Hälfte bietet einige praktische Vorschläge an, um Ihre eigenen verbalen und non-verbalen Kommunikationsfähigkeiten zu verbessern und ein paar Übungen, die Ihnen helfen sollen, diese neuen Fähigkeiten in die Praxis umzusetzen.

Das Ziel dieser Broschüre ist es, Ihnen dabei zu helfen zuversichtlicher und selbstsicherer zu werden in allen möglichen sozialen Situationen und im Umgang mit den Reaktionen anderer Menschen auf Ihr Aussehen.

2 Über Kommunikation

Das erste, an das die Menschen bei Kommunikation denken, ist die Sprache, aber darüber hinaus gibt es noch viel mehr. Unsere Körpersprache ist für die Art, wie wir eine Botschaft übermitteln, absolut lebenswichtig. Ein großer Teil von dem wie wir verstanden werden, entsteht mehr aus nonverbaler Kommunikation als aus dem, was wir sagen.

Gesichter sind ein sehr wichtiger Teil davon. Wir betrachten andere Menschen, wenn wir mit ihnen sprechen und wenn wir ihnen zuhören. Ob sie lächeln oder nicht, ob sie uns direkt anschauen oder von uns wegschauen kann uns mehr darüber sagen, was sie eigentlich denken, als das, was sie sagen. Viel von unserer Aufmerksamkeit ist auf den zentralen Bereich des Gesichts gerichtet, der von Augen, Nase und Mund gebildet wird, wenn wir Informationen über die andere Person erfassen.

Wie ist das, wenn Sie irgendwie anders aussehen?

Sie sind vielleicht mit einem Geburtsmal auf die Welt gekommen oder haben ein angeborenes Merkmal, das Ihr Gesicht oder Ihren Körper ungewöhnlich aussehen lässt oder Ihr Aussehen hat sich infolge einer Verletzung oder Erkrankung verändert

- die Menschen werden sich nichtsdestotrotz auf Sie einlassen wollen. Sie werden sich für Sie interessieren, zum Teil, weil Sie anders aussehen. Wir alle kommen auf andere Menschen zu und wollen mehr über Dinge erfahren, die für uns ungewöhnlich sind oder außerhalb unserer Erfahrung liegen. Das ist ein menschlicher Instinkt. Der Hauptgrund, aus dem andere Menschen auf Sie schauen werden, vor allem auf Ihr Gesicht, ist der Gleiche, aus dem Sie anderen Menschen ins Gesicht schauen – weil Sie mit Ihnen kommunizieren wollen. Unglücklicherweise haben Sie einen anderen Eindruck davon. Wenn Sie sich wegen Ihrer Entstellung gehemmt fühlen, ist der Kommunikationsprozess für Sie vielleicht unangenehm. Möglicherweise ist es schwierig für Sie, andere Menschen selbstsicher anzuschauen. Versuche, unerwünschten Blicken und unerwünschter Aufmerksamkeit zu entgehen, könnten als Unfreundlichkeit interpretiert werden. Wenn die Kommunikation mit anderen Menschen als unangenehm empfunden wird, kann man leicht versucht sein, anderen Menschen und sozialen Situationen auszuweichen und entsprechend werden auch die anderen Ihnen ausweichen.

Was soll ich tun, wenn ich keine Lust habe, mit anderen Menschen zu kommunizieren?

Wenn Sie für andere ungewöhnlich aussehen, können Sie den Eindruck bekommen, immer unter Beobachtung der anderen zu stehen (immer „im Dienst zu sein“). Vielleicht sehnen Sie sich danach, die Straßen komplett anonym entlang zu gehen, ohne dass jemand Notiz von Ihnen nimmt. Es kann ermüdend sein und sich aufdringlich anfühlen, wenn andere Leute Sie anzustarren scheinen und möglicherweise haben Sie das Gefühl, es wäre einfacher für Sie, wenn Sie einfach daheim blieben. Sobald Sie jedoch bestimmten Situationen ausweichen, wird es immer schwieriger werden, wieder auszugehen und sich mit anderen Menschen zu treffen.

3 Mit Selbstvertrauen kommunizieren

Die folgenden Fähigkeiten können Ihnen helfen, Situationen effektiver zu kontrollieren, wenn es darum geht, neue Freundschaften zu schließen oder soziale

Beziehungen einzugehen oder wenn Sie vorübergehend mal allein gelassen werden wollen.

Körpersprache

Welche Aspekte sind am wichtigsten bei der nonverbalen Kommunikation? Was machen Sie, wenn Sie mit jemandem sprechen möchten?

Aufmerksamkeit bekommen:

Das erste, was Sie tun müssen, ist die Aufmerksamkeit der anderen Person zu erlangen. Sie können sie beim Namen nennen; außerdem ist es wichtig, dass Sie sie anschauen. Sie können Ihre Augenbrauen hochziehen oder lächeln, aber Sie können auch andere Dinge machen wie die Hand heben oder jemandem zuwinken. Sie werden Ihnen antworten, indem sie in Ihr Gesicht schauen. Wenn Sie eine Gruppe von Menschen aus der Entfernung betrachten, können Sie erkennen, wer das Wort führt, indem Sie den Blicken der anderen Mitglieder in der Gruppe folgen. Wenn jemand anderes anfängt zu sprechen, werden die anderen ihre Blickrichtung verändern.

Augenkontakt:

Augenkontakt dient dazu, den Sprecher wissen zu lassen, dass die andere Person zuhört. Wir schauen jemanden fast zweimal so häufig an, wenn wir zuhören, als wenn wir selbst sprechen. Wir schauen trotzdem nicht ständig hin. Typischerweise dauert der Augenkontakt ungefähr vier Sekunden, bevor wir den Blick woanders hinschweifen lassen und dann wieder konzentriert auf den Sprecher zurück blicken. Wenn Sie keinen Augenkontakt anbieten, während Sie einer anderen Person zuhören, wird sie denken, dass Sie nicht interessiert sind oder nicht freundlich sein möchten. Keines von beidem war Ihre Absicht.

Auch als Sprecher ist der Augenkontakt wichtig. Sie müssen jemanden anblicken, um am Anfang die Aufmerksamkeit auf sich zu ziehen. Dann müssen Sie die Aufmerksamkeit aufrechterhalten während Sie sprechen. Wenn Sie auf den Boden blicken oder über die Schulter des anderen hinweg sehen, kann das für die andere Person sehr unangenehm sein, genauso wie für Sie.

Verschiedene Gesichtsausdrücke:

Die Muskeln und Nerven, die das Gesicht versorgen, erlauben uns eine enorme Spanne von Gesichtsausdrücken, die unsere Fähigkeit zu kommunizieren stärken. Sie werden viele von ihnen und ihre Bedeutung sofort erkennen. Dieses Element nonverbaler Körpersprache wird meistens die inneren Gefühle widerspiegeln – auch wenn es nötig ist, Emotionen manchmal zu verbergen.

Lächeln:

„Ein Lächeln ist ein Lächeln, überall auf der Welt.“ Es ist einer der einfachsten Wege, anderen Menschen ein gutes Gefühl zu geben und andere Menschen zu beruhigen. Ein Lächeln kann ausdrücken, dass Sie freundlich sind, zugänglich und offen, um mit anderen Menschen kommunizieren.

Zunicken:

Dies ist ein weiteres wichtiges Signal. Wenn Sie mit dem Kopf langsam nicken, zeigt dies, dass Sie zuhören und Sie laden den Sprecher ein, weiter zu sprechen. Wenn Sie sehr schnell nicken, kann das ausdrücken, dass Sie selbst etwas sagen möchten.

Neugeborene Babys starren instinktiv auf Gesichter. Das liegt daran, weil Gesichter Informationen bergen. Dies ist ein erster Schritt, um über die Welt etwas zu lernen. Daher ist das Zunicken eine Möglichkeit zu entscheiden, wer gerade sprechen soll. Versuchen Sie einmal, einer Gruppe von Menschen, die miteinander reden, aus der Entfernung zuzuschauen. Wer hört zu? Wer möchte sprechen?

Haltung:

Es kommt nicht nur auf Ihr Gesicht an. Kommunikation umfasst Ihren ganzen Körper. Auch die Art wie Sie stehen ist wichtig. Wenn Sie mit erhobenem Kopf dastehen und Ihre Schultern zurückgezogen sind, werden Sie selbstbewusst und durchsetzungsfähig aussehen. Wenn Sie mit vornüber gebeugten Schultern und gesenktem Kopf dastehen, werden Sie den gegenteiligen Eindruck vermitteln. Leider ist es sehr leicht, in diese Körperhaltung zu verfallen, wenn Sie wegen Ihres Aussehens gehemmt sind. Vielleicht setzen Sie diese Haltung ein, weil Sie versuchen möchten, weniger auffällig zu sein. Oft hat dies jedoch den nachteiligen Effekt und zieht Aufmerksamkeit auf sich.

Wie ist das, wenn die Ausdrucksmöglichkeit des Gesichtes eingeschränkt ist?

Dies kann z. B. passieren, wenn Ihr Gesicht teilweise oder ganz gelähmt ist. Sie fühlen sich vielleicht sehr gehemmt zu lächeln, wenn Sie wissen, dass Ihr Lächeln ungleich oder nicht vorhanden ist oder Sie sind sehr gehemmt, Augenkontakt aufzunehmen, wenn Sie nur ein Auge haben.

Versuchen Sie, so offen wie möglich zu sein. Verstecken Sie Ihren Mund nicht und schauen Sie nicht auf den Boden. Ein Lächeln ist weit mehr als nur die Bewegung Ihres Mundes. Ihre Augen und die Energie, die Sie vermitteln, sind genauso wichtig. Gesten Ihrer Hände, eine Anpassung Ihrer Körperhaltung und ein Nicken können Ihre Kommunikation verstärken. Der Ton Ihrer Stimme kann auch Ihre Stimmung vermitteln. In ähnlicher Weise ist Augenkontakt genauso wichtig, ob mit zwei Augen oder einem.

Die Menschen antworten auf die „ganze“ Botschaft und sie werden sie aufnehmen, aus allen Signalen, die Sie ihnen geben, ob verbal oder nonverbal.

Wie ist das, wenn Sie sprachlich eingeschränkt sind?

Wenn Sie sprachlich durch ihre Entstellung eingeschränkt sind, wird es für Sie manchmal schwer sein, sich verständlich zu machen. Wenn das der Fall ist, ist es umso wichtiger, dass Sie Ihre Körpersprache nutzen: Versuchen Sie Ihren Gesprächspartner direkt anzusehen. Versuchen Sie auch, soviel Enthusiasmus und Ausdruck wie möglich in das, was Sie sagen hineinzulegen. Beides wird Ihnen enorm helfen. Es kann außerdem hilfreich sein, einen ersten Kontakt mit dem Satz zu beginnen: „Bitte hören Sie mir genau zu, weil meine Aussprache eventuell etwas undeutlich klingt“. Sie können Ihren Mitmenschen auch anbieten, dass sie gerne noch einmal nachfragen sollen, wenn sie sich nicht richtig verstanden haben.

Machen Sie aus sich selbst und aus Ihren Stärken das Beste.

Der Gesamtausdruck, den Sie vermitteln, ist wirklich wichtig. Wenn wir jemandem zum ersten Mal begegnen, nehmen wir alle Informationen auf, die uns präsentiert werden. Wie Sie sich anziehen und herrichten, kann anderen viel über Sie sagen und positive Aufmerksamkeit und Interesse wecken. Daher kann es wirklich hilfreich für das Selbstvertrauen sein, wenn Sie einen Stil finden, der zu Ihnen passt und der

etwas über Ihre Persönlichkeit ausdrückt. Wie Sie sich selbst ausdrücken, kann auch ein Signal an die Außenwelt sein, wie Sie sich selbst fühlen. Wenn Sie so aussehen, als ob Sie keine Lust auf Kontakt hätten oder Ihnen alles egal wäre, warum sollte sich jemand für Sie interessieren?

Zusammengefasst ist die Art, wie Sie sich selbst zeigen, einschließlich dessen, was Sie durch Ihren Gesichtsausdruck, Ihre Körpersprache und Ihr Aussehen ausdrücken, viel wichtiger für das Urteil, das sich andere Menschen über Sie bilden, als das Detail, das Ihre Entstellung ausmacht. Diese Dinge können Sie beeinflussen und damit einen anhaltenden Eindruck hinterlassen.

Sprechen und Zuhören

Wie soll man ein Gespräch beginnen?

Was sagen Menschen zueinander? Wie fangen Sie an miteinander zu sprechen?

Wenn sie jemanden zum ersten Mal treffen, fühlen sich viele Leute so, als sei ihr Verstand komplett ausgeschaltet und sie können nichts sagen. Das ist nicht ungewöhnlich. Wenn Sie sich Sorgen über erste Begegnungen machen, kann es sein, dass Sie Schwierigkeiten haben, klar zu denken und wenn Sie nichts über die andere Person wissen, kann es schwierig sein, einen Anfang für ein Gespräch zu finden. Aus diesem Grund fallen die Menschen häufig auf Themen wie „Wetter“ oder „Verkehr“ zurück oder auf etwas, das garantiert einer gemeinsamen Erfahrung entspricht. Dieser „Smalltalk“ ist eine absolut normale soziale Funktion und ist sehr nützlich, wenn man ein neues Gespräch beginnt.

Finden Sie heraus, was Sie gemeinsam haben:

Einer der ersten Anhaltspunkte, die die Menschen verwenden, sind die Umstände, in denen sie sich treffen, z. B. wenn Sie jemanden aus Ihrer Nachbarschaftshilfe treffen, könnte es sein, dass Sie sich für Verbrechensvorbeugung interessieren. Wenn Sie Menschen am Schultor treffen, ist es wahrscheinlich, dass sie Kinder haben und Sie können mit einer Frage oder mit einer Aussage hierzu beginnen. Wenn Sie jemanden auf einer Party treffen, können Sie damit anfangen zu fragen, woher er den Gastgeber kennt.

Das ist eine erste Regel: Überlegen Sie sich, was Sie gemeinsam haben und beginnen Sie Ihre Konversation von diesem Punkt aus.

Konzentrieren Sie Ihre Aufmerksamkeit auf die andere Person:

Versuchen Sie, die andere Person etwas zu fragen. Sie könnten eine Bemerkung über ihre Kleidung machen, ihr T-Shirt, die Krawatte oder ein spezielles Schmuckstück. Oder Sie könnten sie fragen, was sie über die Musik, das Essen, den Film, den Ort, an dem Sie sind, ihren Beruf etc. denken.

Daher ist eine zweite nützliche Regel: Machen Sie sich alles zu nutzen, was Sie aus dem Aussehen des Gegenüber schließen können und was dem gemeinsamen Kontext entspricht, um mit ihm ein Gespräch zu beginnen.

Was werden andere Menschen Sie fragen?

Andere Menschen werden die oben beschriebene Strategie dazu verwenden, mit Ihnen zu sprechen. Daher ist es interessant, die Situation aus deren Blickwinkel zu betrachten und sich zu überlegen, was andere Menschen an Ihnen bemerken könnten. Eine offensichtliche Sache, die an Ihnen bemerkt werden könnte, ist Ihre Entstellung. So kann es sein, dass jemand in einer Situation, in der Sie sich gerade zum ersten Mal treffen, danach fragt. Es kann sein, dass Sie sich schämen oder dass Sie deswegen gehemmt sind, aber die Frage ist möglicherweise nicht bedeutender als jede andere Frage von jemandem, der versucht, mehr über Sie herauszufinden.

(In der Spalte „häufig gestellte Fragen“ betrachten wir verschiedene Möglichkeiten, was Sie als Antwort geben könnten, um die Unterhaltung weitergehen zu lassen.)

Ein Gespräch am laufen halten:

Gespräche bestehen aus einer Kombination von Aussagen und Fragen. Indem Sie zeigen, dass Sie zuhören und interessiert daran sind, was die andere Person sagt, und indem Sie eigene Erfahrungen mitteilen, fließt eine Konversation leichter voran. Fragen sind, wie Sie wissen, eine gute Möglichkeit, zu einer Antwort zu ermutigen, aber eine Reihe von Fragen können wie ein Verhör wirken. Versuchen Sie jede Frage mit einer Feststellung oder Bemerkung aus Ihrer eigenen Erfahrung

abzuwechseln oder fassen Sie mit eigenen Worten zusammen, was die andere Person gefragt hat, bevor Sie eine andere Frage stellen.

Beispiel

Sie: „Was halten Sie von der Musik?“

Antwort des anderen: „Toll! Das ist eine meiner Lieblingsbands!“

Sie: „Ah, Sie sind anscheinend ein großer Fan. Ich mochte das letzte Album. Sehen Sie sich viel Live-Musik an?“

Die richtige Art von Fragen stellen:

Die Art Ihrer Fragen kann zu verschiedenen Antworten führen. Eine geschlossene Frage führt nur zu einem „Ja“ oder „Nein“ als Antwort und dies wird es Ihnen schwerer machen, ein Gespräch weiter fort zu setzen.

Beispiel

Sie: „Hat Ihnen die Musik gefallen?“

Antwort: „Ja.“

Eine offene Frage hingegen lädt zu einer ausführlicheren Antwort ein.

Beispiel:

„Was halten Sie von der Musik?“

Schauen Sie sich die folgenden Fragen an und überlegen Sie sich, welche offen und welche geschlossen sind:

„Wohnen Sie weit weg von hier?“

„Wie weit mussten Sie fahren, um hierher zu kommen?“

Aus diesem Grund versuchen Sie bitte eine Frage so zu stellen, dass sie eine ausführlichere Antwort erlaubt. Bestimmte Wörter können dieses weiter fördern und Sie können sie sich als „die 5 W-Fragen“ merken

Was – Wo – Wann – Wer – Wie

Es kann sehr hilfreich sein sich anzugewöhnen, eine Frage mit diesen Worten zu beginnen.

Das Thema wechseln:

Es ist wichtig, dass Sie die andere Person beobachten, wenn Sie mit ihr sprechen und ihr richtig zuhören. Was können Sie von ihrer Körpersprache aufnehmen? Ist sie interessiert an dem Thema, über das Sie sprechen? Wenn sie interessiert ist, sollte sie Ihnen zuhören und das Gespräch mit Ihnen teilen, indem sie Fragen stellt und Kommentare abgibt. Wenn sie nicht interessiert ist, wird sie weniger Augenkontakt aufnehmen und unwillig wirken, das Thema weiter zu besprechen. In diesem Fall versuchen Sie am besten, ein neues Gesprächsthema zu eröffnen. Das Thema zu wechseln ist die Strategie, die Sie anwenden, wenn Sie das Gefühl haben, dass die andere Person nicht an dem Thema interessiert ist oder dass Sie möglicherweise angefangen haben, zu viel zu diesem Thema zu sagen. Wenn das Gespräch gut verläuft, brauchen Sie das Thema nicht zu wechseln.

Sich an einer Unterhaltung beteiligen und Teil einer Gruppe sein:

Einem Gespräch beizutreten und Teil einer Gruppe zu werden, erfordert sowohl Ihre verbalen als auch Ihre nonverbalen Fähigkeiten. Zuerst hören Sie zu. Worüber wird gesprochen? Haben Sie dazu eine Sichtweise anzumerken oder einen Kommentar abzugeben? Wenn eine Gesprächspause entsteht, können Sie sie nutzen und sich an dem Gespräch beteiligen. Wenn nicht, dann nehmen Sie Kontakt mit dem Sprecher auf oder nicken mit dem Kopf, um zu zeigen, dass Sie etwas zu sagen haben. Es kann auch helfen, wenn Sie leicht nach vorne in die Gruppe hineintreten. Versuchen Sie nicht, das Gesprächsthema zu wechseln und vergessen Sie nicht, etwas über sich mitzuteilen, über Ihre Erfahrungen, Vorlieben und Abneigungen, selbst wenn Sie eine Frage stellen.

Beispiel

„Ich weiß, dieser letzte Film war schrecklich. Hat irgendjemand den vorherigen Film gesehen?“

„Weil wir gerade über Urlaub sprechen, wir waren in“

„Sie haben absolut Recht mit dem, was Sie über Sport sagen. Ich würde wirklich gerne öfter Handball spielen.“

„Es ist interessant, dass Sie das sagen. Als ich in der Schule war,“

Sich die Meinung einer anderen Person merken:

Es ist wichtig, sich daran zu erinnern, dass die meisten Menschen Schwierigkeiten damit haben, mit jemand neuem zu sprechen. Es kann sein, dass Sie annehmen, ein komisches Gespräch erklärt sich durch Ihre Entstellung, aber es kann auch an einem Mangel an Ihren eigenen Fähigkeiten zur Kommunikation oder denen der anderen Person und einem mangelnden Selbstbewusstsein liegen. Versuchen Sie, nicht immer davon auszugehen, dass Ihre Entstellungen einem guten Gespräch im Wege stehen.

Seien Sie vorbereitet!

Es ist äußerst nützlich, wenn Sie sich vorher auf soziale Situationen vorbereiten und es wird Ihnen helfen, selbstsicherer bei Ihren Gesprächen zu sein. Versuchen Sie, sich vorher eine Liste möglicher Gesprächsthemen zu machen, bevor Sie irgendwo hingehen. Hier sind einige Dinge, die Sie sich überlegen könnten:

Wer ist wahrscheinlich dort? Wofür werden die anderen sich möglicherweise interessieren?

Oder versuchen Sie es mit allgemeinen Dingen, wie z. B.:

- Was passiert zurzeit in der Welt?
- Welche Themen im Sport, in der Medizin, in der Umwelt, im lokalen Geschehen werden zurzeit berichtet?
- Was steht auf der ersten Seite der Zeitungen?

Wie man mit einem Gespräch umgeht, ist eine Fähigkeit. Es erfordert Übung. Die Menschen, die gut darin sind, haben im Grunde viel Gelegenheit gehabt, diese Fähigkeiten zu entwickeln. Sie können von ihnen lernen, indem Sie sie beobachten und ihnen zuhören. Erarbeiten Sie sich, was bei denen funktioniert und versuchen Sie, es für sich selbst einzusetzen.

Zusammenfassung – Das Wichtigste in Kürze

- **Gehen Sie Augenkontakt ein und lächeln Sie, wenn möglich.**
- **Denken Sie daran, Ihre nonverbalen Kommunikationswerkzeuge einzusetzen.**
- **Stellen Sie sich gerade hin.**
- **Tragen Sie Kleidung, in der Sie sich wohlfühlen.**
- **Zeigen Sie anderen, dass Sie ihnen zuhören, indem Sie Augenkontakt aufnehmen, nicken und entsprechende Antworten geben.**
- **Wirken Sie interessiert an dem, was andere Menschen zu sagen haben.**
- **Teilen Sie Ihre eigenen Erfahrungen mit, bereiten Sie einige Ideen vor.**

4 Klingt das nach Ihnen?

„Ich hätte wirklich gerne mehr Freunde und würde mich gerne wohler fühlen mit anderen Menschen, aber ich denke immer, dass sie auf meine Entstellungen schauen und ich möchte dieser Situation so schnell wie möglich entkommen.“

„Ich komme gut mit den Leuten aus, die ich wirklich gut kenne, aber ich flippe aus, sobald jemand dazu kommt, den ich noch nie zuvor getroffen habe.“

„Mir geht es gut, bis jemand auf meine Entstellung zu sprechen kommt und dann fühle ich mich wirklich verlegen und ich möchte einfach nur nach Hause gehen.“

„Ich habe Angst davor, dass in sozialen Situationen der Fall eintritt, dass mich jemand fragt, was mir zugestoßen ist.“

Dies sind einige der Aussagen, die Menschen gemacht haben, die ein ungewöhnliches Aussehen haben. Vielleicht haben Sie das Gefühl gehabt, dass Sie die einzige Person sind, die sich unsicher und verlegen fühlt, wenn sie andere Menschen trifft. Das sind Sie nicht. Fast jeder, der ein ungewöhnliches Aussehen hat, was auch immer die Ursache ist, muss mit der Neugier anderer Menschen zurechtkommen. Sie werden aus eigener Erfahrung wissen, dass Sie eher von Dingen Notiz nehmen, die Ihnen noch nicht begegnet sind. Vielen Menschen werden es noch nicht erlebt haben, dass jemand anderes eine Entstellung hat und das

bedeutet, dass sie von Ihnen Notiz nehmen. Das ist für gewöhnlich nur menschliche Neugierde und nicht böse gemeint.

Die Selbsthilfeorganisation „Changing Faces“ hat die Abkürzung „Scared“ entwickelt, um zusammenzufassen, wie Kommunikation manchmal schief gehen kann für jemanden, der eine Entstellung hat und der jemand anderes erstmals trifft. Diese Vorstellung unterstreicht, dass beide – die Person mit der Entstellung und die Person, die sie trifft – Schwierigkeiten damit haben können, was sie sagen und tun sollen. Als Konsequenz findet keine positive Kommunikation statt und beide Menschen wollen der Situation entfliehen oder sie vermeiden. (Genauere Erläuterungen auch in der Broschüre „Zuversichtlich mit einer Entstellung umgehen, Kapitel 3“)

Versuchen Sie, bestimmte Situationen nicht zu vermeiden:

Wenn keine positive Kommunikation entsteht, liegt die Versuchung nahe, diese Situation in Zukunft zu vermeiden. Dies löst das unmittelbare Problem, bedeutet aber, dass Sie niemals die Gelegenheit haben werden zu üben und eine positivere Erfahrung zu machen. Die Fähigkeit mit sozialen Situationen richtig umzugehen, kann verbessert werden, indem man einige Fähigkeiten erlernt und dann Schritt für Schritt versucht sie anzuwenden.

Schwierige Situationen sind Gelegenheiten, die neuen Fähigkeiten zu testen und nicht solche, die vermieden werden müssen. Natürlich kann das ermüdend sein und daher ist es wichtig, sich ab und zu eine Pause zu gönnen und manche Situation abubrechen, aber seien Sie ehrlich mit sich selbst, wenn Sie bemerken, dass das Vermeiden zur Gewohnheit wird.

5 Häufig gestellte Fragen:

Was ist, wenn ich nach meiner Entstellung gefragt werde?

Es ist wahrscheinlich, dass Sie irgendwann über Ihre Entstellung gefragt werden. Sie können damit in verschiedener Art und Weise umgehen. Eine Möglichkeit ist, vorher auszuarbeiten, wie viel Sie bei der Antwort sagen möchten. Sie können Ihr Wissen um verschiedene Aussagen und Fragen erweitern, um sich zu helfen.

Einige Beispiele:

Hier sind drei verschiedene Arten, in denen Sie auf die Frage antworten können, wie es zu den Verbrennungen gekommen ist.

1. Ich habe mich verbrannt, als ich jünger war. Es ist lange Zeit her und ich rede heute nicht darüber (die Botschaft ist klar: Ende der Diskussion!).
2. Ich habe mich verbrannt, als ich viel jünger war, aber Gott sei Dank haben heute Rauchmelder die Anzahl solcher Verletzungen erheblich reduziert (selbstsicher, zuversichtlich, im Reinen mit dem Thema „Entstellung“ und bereit, eine eher allgemeine Diskussion und keine sehr persönliche zu führen).
3. Ich habe mich verbrannt, als ich jünger war und bald werde ich noch mal einen plastisch-chirurgischen Eingriff machen lassen. Es ist sehr interessant. Sie wollen ein Stück Haut von meinem Fuß entnehmen.....etc (selbstbewusst, bereit, das Thema mit mehr persönlichen Angaben zu diskutieren).

Sie können auswählen, wie viele Einzelheiten Ihnen recht sind. Das kann abhängig von Ihrer Laune und den Menschen, mit denen Sie zusammen sind, wechseln. Die meisten Menschen werden gerne eine kurze Erklärung annehmen. Sie müssen nicht denken, dass andere Menschen Sie nach Ihrem Gesicht fragen, weil Sie Ihnen gegenüber feindlich eingestellt sind. Denken Sie daran, dass die meisten Menschen nur interessiert sind, genau so, wie Sie es selber wären.

Ergreifen Sie selbst die Initiative!

Wenn andere Menschen nicht nach Ihrem Gesicht fragen, haben Sie die Möglichkeit, es selbst ins Gespräch zu bringen. Das gibt Ihnen mehr Kontrolle über die Situation und es kann alle Ängstlichkeit beseitigen, die bei den anderen besteht, Sie danach zu fragen – was später in einem unpassenden Moment (z. B. auf einer Party) geschehen kann, wenn jeder etwas getrunken hat und sich mehr traut.

Einige Beispiele

Wieder können Sie sich aussuchen, wie viel Sie sagen möchten und wie persönlich dies ist.

1. „Sie haben wunderschöne braune Haut. Eines der Probleme bei Hauttransplantationen ist, dass man immer außerhalb der Sonne bleiben muss“ (selbstsicher; keine Angst, über Ihr Gesicht zu sprechen)
2. „Ah, ich sehe, ich bekomme wie immer interessierte Blicke von den Menschen an der Bar. Kein Zweifel, sie bewundern meinen Stil“ (noch selbstbewusster; fähig, darüber einen Witz zu machen; eine sehr erfolgreiche Strategie, wenn Sie sie anwenden können)
3. „Ich habe Spaß heute Nacht. Oft sind solche Ereignisse schwierig für mich, weil mein Aussehen ungewollte Aufmerksamkeit erregen kann. Aber hier scheinen alle sehr freundlich zu sein“ (selbstbewusst, offen und der Gruppe zugewandt; eine gute Strategie, wenn Sie diese Leute gern wiedertreffen möchten)

Was soll ich tun, wenn ich bemerke, dass andere Menschen mich anstarren?

Es liegt ein Unterschied darin, wie Sie von einer Person angesehen werden, die mit Ihnen spricht (selbst, wenn sie neugierig guckt), und wie Sie von Menschen dauerhaft angestarrt werden – Letzteres kennen unglücklicherweise die meisten Menschen mit ungewöhnlichem Aussehen gut. Wenn das Starren eintritt, können Sie die andere Person wissen lassen, dass Sie es bemerken und dass Sie möchten, dass es aufhört. Blicken Sie auf die Person, die Sie anstarrt, zurück. Ein Lächeln oder ein Nicken zeigen, dass Sie sie bemerkt haben, und brechen das Eis. Wenn das nicht genug ist, kann ein Stirnrunzeln oder Augenbrauen heben zeigen, dass es Ihnen nicht recht ist.

Einige Beispiele:

Wenn Sie sich entscheiden etwas zu sagen, können Sie eine Reihe unterschiedlicher Ansätze verwenden.

1. „Mir wäre es lieber, Sie würden mich nicht anstarren!“ (einfach)
2. „Mein Aussehen scheint Sie zu stören. Mich stört es nicht!“ (zuversichtlich und klarmachend, dass die Person, die Sie anstarrt, ein Problem hat)

3. „Wir müssen uns sicher schon einmal getroffen haben, weil Sie scheinbar Ihre Augen nicht von mir nehmen können!“ (humorvoll, aber Sie machen klar, dass das Verhalten der anderen aufdringlich und unangebracht ist)

Wie Sie antworten, hängt davon ab, womit Sie sich zu diesem Zeitpunkt wohlfühlen. Das wird manchmal so und manchmal so sein. Manchmal wird es Sie nicht stören. Zu einem anderen Zeitpunkt werden Sie ärgerlich und aufgeregt sein und wieder zu einem anderen Zeitpunkt werden Sie es vorziehen weg zu gehen. Eine Anzahl von alternativen Antworten bereit zu haben ist nützlich, um für jede bestimmte Situation gewappnet zu sein. Vielleicht finden Sie heraus, dass eine bestimmte Strategie besonders wirksam ist und in den meisten Situationen gut funktioniert. Seien Sie vorbereitet und versuchen Sie, einige dieser Ideen auszuprobieren und stellen Sie sich Ihr eigenes Sortiment an Fertigkeiten zusammen. Versuchen Sie, jede neue Situation als Gelegenheit dafür zu sehen, Ihre Antworten auszuprobieren und finden Sie heraus, was bei Ihnen am besten klappt!

Was soll ich machen, wenn andere Leute dumme Kommentare abgeben?

Sie können überhören, was andere Leute sagen. Manchmal ist es nicht dazu bestimmt, dass Sie es hören. Vielleicht begegnen Ihnen Menschen, die Ihnen unfreundliche Bemerkungen einfach ins Gesicht sagen.

Was können Sie machen?

Das Ziel ist, wie beim Anstarren, die Menschen wissen zu lassen, dass Sie ihr Verhalten bemerken und dass Sie es nicht gern haben. Manchmal kann ein deutlicher Blick genug sein (man sollte daran denken, dass die Bemerkungen sicher unwahrscheinlicher passieren, wenn Sie selbstbewusst und durchsetzungsfähig wirken).

Einige Beispiele:

Wenn Sie sich entscheiden, etwas zu sagen, haben Sie wieder eine Reihe von Möglichkeiten:

1. „Es ist nur ein Geburtsmal.“ (kurz und bündig; Sie machen außerdem klar, dass der andere es ist, der das Problem hat)

2. „Oh, Sie sind wirklich sehr originell“ oder „Wie einfallsreich“ (mit einem gelangweilten Blick)

Diese Antworten eignen sich gut für das Starren und unangebrachte Kommentare. Es ist vielleicht besser, einen kurzen, wirksamen Kommentar parat zu haben, den Sie in diesen Situationen verwenden können als eine Antwort, die vielleicht eine Diskussion entfacht oder sogar einen Streit. Die wirksamste Strategie ist, eine Reihe von Antworten auf Lager zu haben, mit denen Sie sich wohlfühlen und die Sie üben und verbessern können, wenn Sie sie in verschiedenen Situationen ausprobieren. Der Schlüssel ist, das richtige Werkzeug für die jeweilige Aufgabe zu haben und Sie schnell parat zu haben. Und denken Sie daran, manchmal ist es die beste Option einfach weg zu gehen – das kann Streit vermeiden und Sie können Ihre Energie sparen und Ihre Würde bewahren.

6 Probieren Sie es selbst aus!

Hier sind einige Beispiele von sozialen Situationen, in denen Sie sich wiederfinden können. Versuchen Sie sie vorzubereiten, indem Sie sich überlegen, wie Sie in der jeweiligen Situation antworten könnten. Sie können sich auf die Informationen und Beispiele beziehen, die in dieser Broschüre erhalten sind.

Situation 1:

Sie sind auf einer Party und sehen eine Gruppe Menschen miteinander sprechen. Sie gehen hinüber zu ihnen und hören, dass sie über einen Film sprechen, den sie vor kurzem gesehen haben. Sie haben ihn auch gesehen.

Was könnten Sie als nächstes tun?

Was könnten Sie sagen, um das Gespräch zu beginnen?

Situation 2:

Sie sind auf meinem Treffen, das von Ihren Nachbarn organisiert wurde, um etwas wegen des Verkehrs zu unternehmen, der durch Ihre Straße geht. Sie werden jemandem vorgestellt, der ein Manchester United T-Shirt trägt, den Sie noch nicht vorher getroffen haben, aber der einige Stockwerke unter Ihnen wohnt.

Was könnten Sie sagen, um ein Gespräch zu beginnen, indem Sie etwas ansprechen, was Sie beide gemeinsam haben?

Was könnten Sie sagen, um ein Gespräch zu beginnen, das sich auf ein Merkmal des anderen bezieht?

Situation 3:

Sie sind bei der Arbeit und eine Gruppe von Ihnen geht mit einem neuen Kollegen, der gerade erst angefangen hat für Ihre Firma zu arbeiten zur Kantine. Zwei Leute holen etwas zu trinken und lassen Sie mit dem neuen Kollegen alleine. Plötzlich, während er fragt, wo er sein Auto parken kann, wechselt er das Thema und fragt Sie nach Ihrem Gesicht/ Ihrer Verletzung.

Was würden Sie sagen?

Überlegen Sie sich vier verschiedenen Erklärungen, indem Sie die Antwort mit verschiedenen Botschaften variieren, die ausdrücken, inwieweit Sie dazu bereit sind, Ihr Aussehen mit dieser Person zu diskutieren.

1. Versuchen Sie, das Thema abzuschließen und ein neues Thema zu beginnen.

2. Versuchen Sie, eine kleine Menge an Informationen zu geben und auch wieder das Thema zu wechseln.

3. Versuchen Sie, eine humorvolle Erklärung abzugeben.

4. Versuchen Sie, das Thema zu eröffnen und zu zeigen, dass Sie gerne darüber sprechen.

Natürlich gibt es hier keine richtigen Antwort, aber Ihre Beispiele aufzuschreiben, wird Ihnen helfen, den Ansatz zu finden, mit dem Sie Sie am wohlsten fühlen.

Versuchen Sie, mindestens vier weitere Variationen zu dem gleichen Thema zu finden oder Sätze auszusuchen, mit denen Sie sich wohlfühlen, wenn Sie Ihr ungewöhnliches Aussehen jemandem erklären, den Sie noch nicht kennen.

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

Sie haben jetzt unterschiedliche Arten, wie Sie auf eine Weise auf Fragen nach Ihrer Einstellung antworten können, mit der Sie sich wohlfühlen und die Sie variieren können, je nachdem, in welcher Situation Sie sind.

Situation 4:

Sie haben mit Freunden ausgemacht, ins Kino zu gehen. Als Sie ankommen, sehen Sie sie am Kartenverkauf stehen. Sie winken ihnen und gehen auf sie zu. Als Sie angekommen sind, hören Sie, wie jemand in der Nähe eine Bemerkung über Ihr Aussehen macht.

Was können Sie tun oder sagen?

Versuchen Sie, sich drei Antwortalternativen auszudenken, mit denen Sie auf unterschiedliche Weise reagieren können.

1. eine ruhige und knappe Einfachantwort
 - ich würde Folgendes machen...
 - ich würde Folgendes sagen...
2. eine etwas deutlichere und sicherere Antwort
 - ich würde Folgendes machen...
 - ich würde Folgendes sagen...
3. eine bestimmte und sehr deutliche Antwort
 - ich würde Folgendes machen...
 - ich würde Folgendes sagen...

Welche der folgenden drei ist Ihnen am angenehmsten?

Die Antwort, mit der Sie am meisten zufrieden sind, könnte die selbstsicherste sein, aber es kann sein, dass Sie sie vorher üben müssen, bevor Sie sich damit sicher fühlen. Achten Sie darauf, dass Sie zwar bestimmt, aber nicht aggressiv wirken. Denn das kann zu ganz anderen Ergebnissen führen.

Es ist immer gut für Ihre moralische Unterstützung, wenn Ihre Freunde dabei sind. Natürlich können Sie sich bei anderen Gelegenheiten ganz anders fühlen. Manchmal fühlen Sie sich sehr stark und gut darauf vorbereitet, mit allem umzugehen und alles

zu bewältigen, wie schwer es auch sein mag. Jeder von uns hat manchmal Lust einfach wegzugehen, wenn er unvernünftigen Menschen begegnet. Das ist in Ordnung, aber seien Sie nicht versucht, diese einfache Möglichkeit immer zu wählen.

Je mehr Sie üben, desto leichter wird es Ihnen fallen und desto mehr wird Ihr Selbstbewusstsein wachsen.

Verwenden Sie den Freiraum unten, um sich noch ein paar Möglichkeiten aufzuschreiben, wie Sie bei diesem Beispiel eine entschlossene Antwort geben können.

Sie können alle die verschiedenen Aussagen verwenden, die Ihnen helfen, mit aufdringlichen Bemerkungen umzugehen, die andere Menschen über Ihr Aussehen machen.

Situation 5:

Ihr ältestes Kind ist gerade eingeschult worden. Sie kommen an, um es abzuholen. Einige andere Eltern sind auch da und Ihnen fällt auf, dass eine Mutter Sie anstarrt. Was tun Sie?

Geben Sie drei Beispiele, was Sie tun könnten. Denken Sie daran, dass es um jemanden geht, den Sie wahrscheinlich jeden Tag für mehrere Jahre treffen werden.

1. Ich würde folgendes sagen ...
Ich würde folgendes tun ...

2. Ich würde folgendes sagen ...
Ich würde folgendes tun ...

3. Ich würde folgendes sagen ...

Ich würde folgendes tun ...

Anders als in der Situation 4, geht es im Beispiel Nummer 5 um jemanden, dem Sie auch später wieder begegnen werden. Daher lohnt es sich, eine Strategie zu verwenden, die es Ihnen möglich macht, diese Person auch zukünftig ohne Verlegenheit wieder zu treffen. Sind Ihre Antworten dazu geeignet? Mit welcher fühlen Sie sich am besten? Sie könnten versuchen, andere Formulierungen für diese Antwort zu finden, damit Sie sich damit gut fühlen und damit Sie verschiedene Versionen zur gleichen Idee haben. Oder Sie können auch ausprobieren, unterschiedliche Lösungen zu finden, z. B. kann es sein, dass Sie mit der Situation anders umgehen möchten, wenn es sich um eine komplett fremde Person handelt, welche Sie wiedertreffen.

Schreiben Sie Ihre Ideen für die folgenden Interaktionsmöglichkeiten auf.

- 1) Ein komplett Fremder
- 2) Jemand, den Sie eventuell wiedersehen
- 3) Jemanden, den Sie regelmäßig treffen

Jetzt haben Sie verschiedene Beispielstrategien, die Sie verwenden können, wenn Leute Sie anstarren. Das sind Anfänge von Sätzen, die Sie verwenden können, wenn Sie in der eigentlichen Situation sind. Sie werden sich wundern, wie diese einfachen Übungen Ihr Selbstvertrauen erhöhen werden, nur weil Sie sich ein bisschen besser vorbereitet haben als früher.

7 Üben Sie Ihre neuen Fähigkeiten!

Der nächste Schritt ist die praktische Übung!

Sie sollten viele Beispiele haben, wie Sie wieder an einem Gespräch teilnehmen können und viele Ideen, wie Sie mit Neugier oder sogar mit Unhöflichkeit umgehen

können, wenn es um Ihr Aussehen geht. Suchen Sie sich die besten Beispiele aus, die Ihnen eingefallen sind und versuchen Sie, sie sich zu merken. Wenn Sie denken, dass Sie sie sich nicht merken können, schreiben Sie sie auf eine Postkarte und stecken Sie sie sich in eine Jackentasche oder Tasche. Sie können sie sich dann von Zeit zu Zeit wieder ins Gedächtnis rufen.

Überprüfen Sie die Wirksamkeit Ihrer Kommunikationsfertigkeiten:

Jedes Mal, wenn Sie eine Ihrer Antworten verwenden, schauen Sie sich an, wie nützlich oder effektiv sie Ihnen vorgekommen sind. Wenn sie bei einer Gelegenheit nicht gut funktionieren, überlegen Sie sich den Grund und ändern Sie sie oder verwenden Sie eine Ihrer anderen Antworten. Es wird Ihnen helfen, die Antworten zu entdecken, die bei Ihnen am besten funktionieren und es ist auch ein möglicher Weg, soziale Situationen als Gelegenheiten anzusehen und nicht als Ereignisse, die man vermeiden sollte.

Auch wenn sich das eher berechnend und unnatürlich anhört, können Sie bald diesen Ansatz beenden, sobald Sie die richtigen Antworten für sich gefunden haben. Sie werden Ihnen zur zweiten Natur. Sie werden sich in sozialen Situationen wohler und wohler fühlen und werden etwas von Ihrer Angst und Ihrer Verlegenheit verlieren, die Sie empfinden, wenn es um Ihr Aussehen geht.

Geben Sie sich selbst genug Zeit:

Diese Strategien erst einmal zu erlernen ist eine Fertigkeit an sich. Es braucht Zeit und Mühe, bevor es sich richtig natürlich anfühlt. Versuchen Sie, geduldig zu sein und machen Sie sich selbst Mut, wenn die Dinge noch nicht richtig zu laufen scheinen. Vertrauen Sie sich Freunden oder Ihrer Familie an, wenn Sie Schwierigkeiten haben oder etwas nicht schaffen, und hören Sie sich ihre Unterstützung und Ihren Rat an. Versuchen Sie, sich selber die Sicherheit zu geben, dass die Dinge beim nächsten Mal besser klappen werden. Wenn Sie nicht aufgeben, werden Ihre Chancen steigen, dass Sie mehr positive soziale Erfahrungen machen und dass diese Ihr Selbstvertrauen und Ihre Selbstsicherheit erhöhen.

Literaturtipps:

Englisch:

Clarke, A. (1999). Psycho-social aspects of facial disfigurement; problems, management and the role of a patient-led organisation. *Psychology, Health and Medicine*, 1999, 4(2) 129-142.

Cole, J. (1997). *About face*. The MIT Press, Boston.

Goffman, E. (1963). *Stigma: Notes on the management of spoiled identity*. Penguin, Harmondsworth.

Grealy, L. (1994). *In the mind's eye: Autobiography of a face*. Houghton Mifflin, New York.

Kish, V. & Lansdown, R. (2000). Meeting the psycho-social impact of facial disfigurement: developing a clinical service for children and families. *Clinical Child Psychology and Psychiatry*, 5, 4, 497-511.

Lansdown et al. (1997). *Visibly different: Coping with disfigurement*. Butterworth Heinemann, London.

Partridge, J. (1990). *Changing Faces: The challenge of facial disfigurement*. Available from Changing Faces, London.

Deutsch:

Biernath, C. (2008). *Hochprozentiges Spiel*. Thienemann.

Bundesinitiative für Brandverletzte, Krause-Wloch, P. (Herausgeber) (2004). *Brandverletzt - Ein Leitfaden*. Schulz-Kirchner.

Cole, J. (1999). *Über das Gesicht*. Kunstmann Verlag

Cummings, P. (2003). *Feuerhaut*. Sauerländer.

Groschupf, J. (2005). Zu weit draußen. Eichborn.

Heeß, R. (2004). Ich lebe ein zweites Leben. Rütten & Loening.

Heitz, B. & Spaeth, A. (2002). Phoenix, Leben nach dem Feuer. Heel.

Organisationen für Brandverletzte in Deutschland:

Phoenix Deutschland - Hilfe für Brandverletzte e.V.: www.phoenix-deutschland.de

Bundesverband für Brandverletzte e.V.: www.brandverletzte-leben.de

Paulinchen e.V. - Initiative Brandverletzte Kinder: www.paulinchen.de

Cicatrix: Gemeinschaft für Menschen mit Verbrennungen und Narben:
www.cicatrix.de