

Teil II - Kommunikation bei Besuchen

Voraussetzungen für ein gutes Gespräch

Der erste Besuch

Der erste Besuch kann eine echte Herausforderung sein. Wie wird es sein? Wird mein Besuch angenommen werden? Was werden wir tun?

Diese Fragen sind ganz natürlich. Wichtig ist, auf uns selbst zu vertrauen. Wie wir kommunizieren, wird von der Lebenserfahrung, vom Hausverstand, von der Intuition, vom Wissen und vor allem davon abhängen, wie wir uns innerlich fühlen. Es ist wichtig, eine Haltung der Offenheit und Empfänglichkeit für die Bedürfnisse der Besuchten und deren Familien zu bewahren.

Bei Schwerkranken, die fast rund um die Uhr betreut werden, ist es auch für die Betreuenden eine Erleichterung, wenn sie sich eine Zeit lang vom Krankenbett entfernen können. Die Dauer des Besuches richtet sich nach den individuellen Bedürfnissen der Besuchten und sollte bei Schwerkranken nicht zu lange dauern.

Die Menschen begleiten, wo sie stehen

Muster, wie Familienmitglieder miteinander umgehen, haben eine lange Geschichte und haben sich in vielen Jahren entwickelt. Wir als BesucherInnen sind nicht Teil dieser Geschichte. Unsere Verantwortung ist es, in der gegebenen Struktur so hilfreich und verbindend wie möglich zu agieren und so zurückhaltend wie notwendig.

Es kommt auch vor, dass der/die Erkrankte in kindliche Verhaltensformen zurückfällt. Immer geht es darum, die Gefühle, Worte und Entscheidungen von Besuchten und Angehörigen zu akzeptieren und nicht darüber zu urteilen.

Das Verhalten gegenüber den Besuchten kann so sein wie in anderen Situationen auch. Menschen, die krank sind, schätzen es, ganz normal behandelt zu werden. Das hilft ihnen Sicherheit zu gewinnen, damit sie durch die Krankheit nicht noch mehr vom Leben getrennt sind.

Nehmen wir Beziehung auf zum Menschen, nicht zu seiner Krankheit.

Die Situation von Kranken und deren Angehörigen

Krankheit prägt Menschen und verändert ihr Leben. Sie wirft sie aus der gewohnten Lebenswelt heraus. Plötzlich gelten andere Gesetzmäßigkeiten. Der/Die Erkrankte erleidet viele Verluste: Zukunftspläne, Lebensvorstellungen, auch Glaubenseinstellungen, Arbeitsfähigkeit, Selbständigkeit, fester Platz und feste Aufgaben in Familie und Gesellschaft, Kontrolle über eigene Körperfunktionen, Selbstbewusstsein. Bei notwendiger stationärer Aufnahme kommt der Verlust des vertrauten Zuhauses und des gewohnten Tagesablaufes hinzu.

Wahrnehmung

Betreten wir ein Krankenzimmer, werden wir zunächst nur wahrnehmen: den Raum, das Krankenbett, die Situation des/der Kranken (hängen Infusionen, Sauerstoff, künstliche Ernährung, Katheter . . . ?), die Körperhaltung (schlafen, ruhen, sitzen, ...). Im Krankenhaus ist es richtig, einen Gruß an alle zu richten und den Kranken/die Kranke persönlich zu grüßen. (Handreichung oder leichte Berührung der Schultern, Blickkontakt). Dabei können wir feststellen, inwieweit der/die Kranke auch uns wahrnimmt.

Zur Wahrnehmung gehört unbedingt auch das Hineinhören in unser Inneres: Was bewirkt der Anblick des/der Kranken, welche Gefühle sind da, verschlägt es uns die Sprache, ekelt uns, ...? Einfach annehmen und sein lassen, was da ist.

Körpersprache

Beim Krankenbesuch brauchen wir nicht Angst davor zu haben, dass uns die richtigen Worte fehlen. Ein liebevoll annehmender Blick ersetzt viele Worte bzw. ermutigt den Kranken/die Kranke, von sich zu sprechen.

Manche Menschen berühren gerne und werden gerne körperlich berührt; anderen wiederum ist das lästig. Wichtig ist, aufmerksam auf die Bedürfnisse von PatientenInnen und Familien einzugehen. Sie freuen sich meistens über angemessene körperliche Gesten, die Anteilnahme ausdrücken. Händehalten, eine Hand auf den Arm oder über die Schultern gelegt sagt ihnen: Ich bin da. Ich sorge mich um dich/Sie.

Sprechen kann ermüdend für Patienten und Angehörige sein.

Echtheit – Stimmigkeit

Bei allem Tun und Reden kommt es auf Ehrlichkeit an. Der/Die Kranke spürt sofort die Unaufrichtigkeit. Unehrllichkeit verhindert eine gute Kommunikation. Bleiben wir bei jedem Besuch wir selbst: mit unseren positiven wie mit unseren negativen Gefühlen, mit unserer Sprachlosigkeit und Ungeschicktheit, aber auch mit unserer Sympathie und Zuneigung. Es gilt, auf die innere Stimme zu hören und Grenzen zu akzeptieren. Manchmal hilft es auch, innere Unsicherheiten und Widerstände einfach nur anzusprechen, anstatt dem/der Anderen etwas vorzumachen.

Wertschätzendes Verhalten

Befreien wir uns von dem inneren Druck, im Gespräch mit Kranken auf die Fragen nach dem Sinn der Krankheit und dem Warum des Leids eine Antwort geben zu müssen! Gesunde haben nicht das Recht, Kranken eine Sinndeutung für ihr Leid aufzudrängen. Wohl aber haben sie die Möglichkeit, mit Kranken über deren eigene Sinnfindung und Sinndeutung ins Gespräch zu kommen. Bezüglich der Sinnfrage ist im Gespräch mit Kranken Zurückhaltung und Vorsicht besser angebracht als eine vorschnelle Deutung. Gehen wir im Gespräch vorsichtig und sensibel mit unseren Worten um. Vermeiden wir Floskeln. Oberflächlichen Trost empfinden Kranke nicht als Hilfe, sondern als ein Nicht-Ernst-Nehmen ihrer Situation. Tragen wir Anvertrautes niemals nach außen.

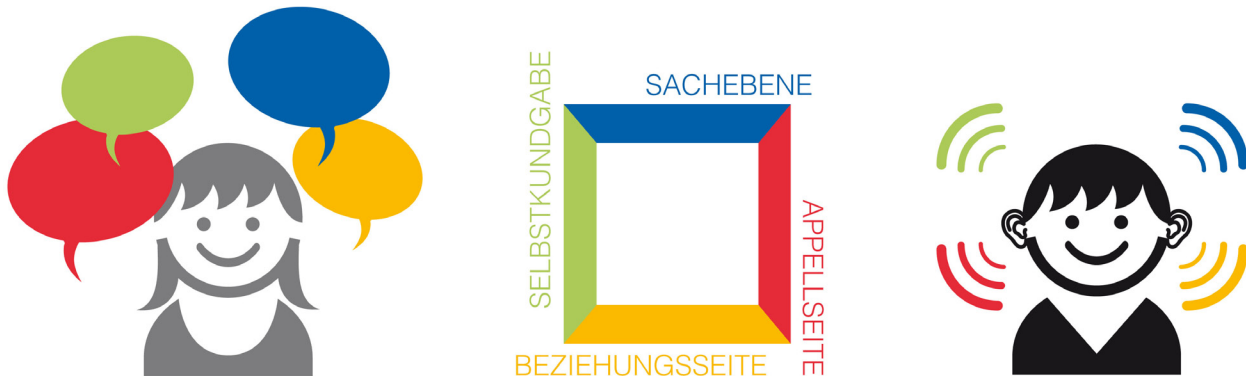
Eisberg als Modell der Kommunikation

- Gefühle können weder richtig noch falsch sein!
- Bei unserem Partner finden wir sehr viel unter der Wasseroberfläche – das berührt auch uns!
- Sehr viele Botschaften sind verschlüsselt!
- Wir haben viele Vermutungen, dabei ist es wichtig, klar nachzufragen.
- Wenn es gar nicht geht, rechtzeitig GRENZEN setzen!

- Einstellungen, die ein „helfendes, verstehendes“ Gespräch fördern:
 - Die Bereitschaft, auf den anderen einzugehen.
 - Zuhören können – zuhörende Haltung: lieber einen kurzen Besuch und ganz da sein!
 - Die Bereitschaft mitbringen, die Empfindungen des anderen zu verstehen!
 - Tränen und Trauer sollen auch ihren Platz haben können.
 - Sich in Geduld üben können: Probleme, Sorgen, Trauer und Schmerz brauchen Zeit und Geduld!

- Was brauche ich für mich selber, damit es mir beim „Besuchen“ gut geht:
 - kommunikative Kompetenz
 - gute Selbstwahrnehmung
 - gutes Selbstvertrauen
 - liebevoller Umgang mit sich selbst
 - wissen um die eigenen Kraftquellen – wo kann ich auftanken?

Das Kommunikationsquadrat



Das Kommunikationsquadrat ist das bekannteste und inzwischen auch weit verbreitete Modell von Friedemann Schulz von Thun. Bekannt geworden ist dieses Modell auch als „Vier-Ohren-Modell“. Die vier Ebenen der Kommunikation haben nicht nur Bedeutung für das private Miteinander, sondern auch und vor allem für den beruflichen Bereich, wo das Professionelle und das Menschliche ständig miteinander „verzahnt“ sind.

Wenn ich als Mensch etwas von mir gebe, bin ich auf vierfache Weise wirksam. Jede meiner Äußerungen enthält, ob ich will oder nicht, vier Botschaften gleichzeitig:

- eine Sachinformation (worüber ich informiere) - blau
- eine Selbstkundgabe (was ich von mir zu erkennen gebe) - grün,
- einen Beziehungshinweis (was ich von dir halte und wie ich zu dir stehe) - gelb,
- einen Appell (was ich bei dir erreichen möchte) - rot.

Schulz von Thun hat daher 1981 die vier Seiten einer Äußerung als Quadrat dargestellt und dementsprechend dem Sender „vier Schnäbel“ und dem Empfänger „vier Ohren“ zugeordnet. Psychologisch gesehen, sind also, wenn wir miteinander reden, auf beiden Seiten 4 Schnäbel und 4 Ohren daran beteiligt, und die Qualität des Gespräches hängt davon ab, in welcher Weise diese zusammen spielen.

Auf der Sachebene des Gesprächs steht die Sachinformation im Vordergrund, hier geht es um Daten, Fakten und Sachverhalte. Dabei gilt zum einen das Wahrheitskriterium wahr oder unwahr (zutreffend/nicht zutreffend), zum anderen das Kriterium der Relevanz (sind die aufgeführten Sachverhalte für das anstehende Thema von Belang/nicht von Belang?) und zum Dritten erscheint das Kriterium der Hinlänglichkeit (sind die angeführten Sachhinweise für das Thema ausreichend, oder muss vieles andere auch bedacht sein?)

Für den Sender gilt also, den Sachverhalt klar und verständlich zu vermitteln. Der Empfänger, der das Sachohr aufgesperrt hat, hört auf: Daten, Fakten und Sachverhalte und hat entsprechend der drei genannten Kriterien viele Möglichkeiten einzuhaken.

Selbstkundgabe: Wenn jemand etwas von sich gibt, gibt er auch etwas von sich preis. Jede Äußerung enthält auch, ob ich will oder nicht, eine Selbstkundgabe, einen Hinweis darauf, was in mir vorgeht, wie mir ums Herz ist, wofür ich stehe und wie ich meine Rolle auffasse. Dies kann explizit („Ich-Botschaft“) oder implizit geschehen. Dieser Umstand macht jede Nachricht zu einer kleinen Kostprobe der Persönlichkeit, was dem Sender nicht nur während Prüfungen und in der Begegnung mit Psychologen einige Besorgnis verursachen kann.

Während der Sender also mit dem Selbstkundgabe-Schnabel, implizit oder explizit, Informationen über sich preis gibt, nimmt der Empfänger diese mit dem Selbstkundgabe-Ohr auf: Was sagt mir das über den Anderen? Was ist der für einer? Wie ist er gestimmt? etc...

Die **Beziehungsseite**. Ob ich will oder nicht: Wenn ich jemanden anspreche, gebe ich (durch Formulierung, Tonfall, Begleitmimik) auch zu erkennen, wie ich zum Anderen stehe und was ich von ihm halte — jedenfalls bezogen auf den aktuellen Gesprächsgegenstand. In jeder Äußerung steckt somit auch ein Beziehungshinweis, für welchen der Empfänger oft ein besonders sensibles (über)empfindliches Beziehungs-Ohr besitzt. Aufgrund dieses Ohres wird entschieden: „Wie fühle ich mich durch die Art, in der der andere mit mir spricht behandelt? Was hält der andere von mir und wie steht er zu mir?“

Appellseite: Wenn jemand das Wort ergreift und es an jemanden richtet, will er in der Regel auch etwas bewirken, Einfluss nehmen; den anderen nicht nur erreichen sondern auch etwas bei ihm erreichen. Offen oder verdeckt geht es auf dieser Ebene um Wünsche, Appelle, Ratschläge, Handlungsanweisungen, Effekte etc. Das Appell-Ohr ist folglich besonders empfängsbereit für die Frage: Was soll ich jetzt machen, denken oder fühlen?

Quelle: www.schulz-von-thun.de/mod-komquad.html

MOMO

Momo bekam sehr viel Besuch. Man sah fast immer jemand bei ihr sitzen. Und wer sie brauchte und nicht kommen konnte, schickte nach ihr, um sie zu holen. Und wer noch nicht bemerkt hatte, dass er sie brauchte, zu dem sagten die Anderen: „Geh doch zu Momo.“ Aber warum?

War Momo vielleicht so unglaublich klug, dass sie jedem Menschen einen guten Rat geben konnte? Fand sie immer die richtigen Worte, wenn jemand Trost brauchte? Konnte sie weise und gerechte Urteile fällen? Nein, das alles konnte Momo nicht. Konnte Momo dann vielleicht irgendetwas, was die Leute in gute Laune versetzte? Konnte sie vielleicht besonders gut singen? Oder konnte sie, weil sie ja in einer Art Zirkus wohnte, am Ende gar tanzen oder akrobatische Kunststücke vorführen? Nein, das war es auch nicht. Konnte sie vielleicht zaubern? Wusste sie irgendeinen geheimnisvollen Spruch, mit dem man alle Sorgen und Nöte vertreiben konnte? Konnte sie aus der Hand lesen oder sonst wie die Zukunft voraussagen? Nichts von alledem.

Was Momo konnte wie kein Anderer, das war: Zuhören.

Das ist nichts Besonderes, wird jetzt vielleicht jemand sagen. Zuhören kann doch jeder. Aber das ist ein Irrtum.

Wirklich zuhören können nur wenige Menschen. Und so wie Momo sich aufs Zuhören verstand, war es ganz und gar einmalig. Momo konnte so zuhören, dass dummen Leuten plötzlich sehr gescheite Gedanken kamen. Nicht etwa, weil sie etwas sagte oder fragte, was den anderen auf solche Gedanken brachte, nein, sie saß nur da und hörte einfach zu, mit aller Aufmerksamkeit und aller Anteilnahme.

Dabei schaute sie den Anderen mit ihren großen dunklen Augen an, und der Betreffende fühlte, wie in ihm auf einmal Gedanken auftauchten, von denen er nie geahnt hatte, dass sie in ihm steckten. So konnte sie zuhören, dass ratlose oder unentschlossene Leute auf einmal ganz genau wussten, was sie wollten, oder dass Schüchterne sich plötzlich frei und mutig fühlten. Oder dass Unglückliche und Bedrückte zuversichtlich und froh wurden. Und wenn jemand meinte, sein Leben sei ganz verfehlt und bedeutungslos und er selbst nur irgendeiner unter Millionen, einer, auf den es überhaupt nicht ankommt und der ebenso schnell ersetzt werden kann wie ein kaputter Topf – und er ging und erzählte alles das Momo, dann wurde ihm, noch während er redete, auf geheimnisvolle Weise klar, dass er sich gründlich irrte, dass es ihn, genauso wie er war, unter allen Menschen nur ein einziges Mal gab und dass er deshalb auf seine besondere Weise für die Welt wichtig war.

So konnte Momo zuhören.

Michel Ende

Bitte höre mir zu

Wenn ich dich bitte, mir zuzuhören, und du gibst mir Ratschläge,
hast du nicht getan, worum ich dich bat, und nicht gehört, was ich brauchte.

Wenn ich dich bitte, mir zuzuhören,
und du erzählst mir, warum ich nicht so fühlen sollte,
trittst du meine Gefühle mit Füßen

Wenn ich dich bitte, mir zuzuhören,
und du hast das Gefühl, du musst meine Probleme lösen,
dann hast du mich nicht verstanden - so seltsam es dir auch erscheinen mag

Bitte höre mir zu!
Alles, worum ich bitte, ist dein Gehör.
Bitte sprich nicht, tue nichts - höre einfach zu.
Ratschläge sind billig. Mein Horoskop finde ich in der Zeitung.
Ich bin nicht hilflos - vielleicht mutlos oder unsicher - aber nicht hilflos

Wenn du mir Dinge abnimmst, die ich selber kann,
und die ich selber tun möchte, dann machst du mich ängstlich und schwach.

Wenn du einfach akzeptierst, dass ich fühle, was ich fühle, egal,
wie dumm es dir auch erscheinen mag,
dann kann ich endlich aufhören, dich zu überzeugen,
und du lernst endlich verstehen, was sich hinter meinen Worten und Taten
verbirgt - meine Gefühle

Dann werde ich Antworten finden und keinen Ratschlag mehr brauchen
(und wenn, werde ich auch auf ihn hören können!)

Vielleicht hilft deshalb manchen Menschen das Beten,
denn Gott ist stumm, er gibt keine Ratschläge,
und er schreibt uns auch nicht vor, was wir tun müssen

Deshalb: Bitte höre zu, höre mir zu

Und wenn du sprechen willst, über dich sprechen willst,
dann sage es mir,
und ich verspreche dir,
dass ich dir zuhören werde

Anonym

Kranke besuchen

Ich hatte Hunger nach einem guten Wort, und ihr habt es mir gesagt.
Ich hatte Hunger nach Verständnis, und ihr habt es mir entgegengebracht.

Ich litt unter Depressionen,
und ihr habt mich nicht gleich als „psychisch angeschlagen“ abgestempelt.

Ich war krank und gebrechlich, und ihr habt mich mit großer Geduld gepflegt.

Ich hatte Sehnsucht nach Geborgenheit, und ihr seid zu mir gekommen.
In meiner Verzweiflung fehlte mir der Boden unter den Füßen,
und ihr habt mir Halt gegeben.

Ich war Gefangener meiner Ängste, und ihr habt mir Vertrauen geschenkt.
Ich war eingeengt von Schmerzen und Sorgen, und ihr habt mir zur Freiheit verholfen.

Ich war verstrickt in den Fäden meines eigenen Lebensschicksals,
und ihr habt mir Aussicht und Weitblick ermöglicht zurückzukommen.

Quelle unbekannt

Segensgebet vor dem Krankenbesuch

Herr, segne meine Hände,
dass sie behutsam seien,
dass sie halten können,
ohne zur Fessel zu werden,
dass sie geben können ohne Berechnung,
dass ihnen innewohne
die Kraft, zu trösten und zu segnen.

Herr, segne meine Augen,
dass sie Bedürftigkeit wahrnehmen,
dass sie das Unscheinbare nicht übersehen,
dass sie hindurchschauen
durch das Vordergründige,
dass andere sich wohl fühlen können
unter meinem Blick.

Herr, segne meine Ohren,
dass sie deine Stimme
zu erhorchen vermögen,
dass sie hellhörig seien
für die Stimme der Not,
dass sie verschlossen seien
für den Lärm und das Geschwätz,
dass sie das Unbequeme nicht überhören.

Herr, segne meinen Mund,
dass er dich bezeuge,
dass nichts von ihm ausgehe,
was verletzt und zerstört,
dass er heilende Worte spreche,
dass er Anvertrautes bewahre.

Herr, segne mein Herz,
dass es Wohnstatt sei deinem Geist,
dass es Wärme schenken und bergen kann,
dass es reich sei an Verzeihung,
dass es Leid und Freude teilen kann.

Lass mich dir verfügbar sein, mein Gott,
mit allem, was ich habe und bin.

Sabine Naegeli, aus: Du hast mein Dunkel geheilt.
Gebete an unerträglichen Tagen, Freiburg 8. Auflage 1988