

Institut für Bildung und Beratung

Dr. phil. Peter Hammerschmid

Schwarze Bärenstraße 1

93047 Regensburg

(Tel. & Fax: 0941-51564)

p.hammerschmid@t-online.de

An Deiner Seite



**mit Schwerstkranken und Sterbenden
richtig kommunizieren**

An Deiner Seite

„Der ist nicht auf den Mund gefallen!“, „Muss ich Dir jedes Wort aus der Nase ziehen?!, „Mach doch mal Deinen Mund auf und sag auch etwas!“, diese oder ähnliche Sätze benutzen Menschen, wenn sie das Kommunikationsverhalten von einem anderen Menschen prinzipiell oder in einer konkreten Situation beschreiben. Dabei kommunizieren Menschen sehr unterschiedlich. Wir kennen den sog. „stillen Typ“, der wachsam und neugierig beobachtet und dabei ist und trotzdem wenig an der aktiven Kommunikation (sprich: „Der ist ja so redefaul!“) beteiligt ist oder das Gegenteil, die sog. „Quasseltante“, von der man mit einem lang anhaltendem Redeschwall übergossen wird (sprich: „Die redet ohne Punkt und Komma und ohne einmal Luft zu holen!“).

Dabei lernt jeder Mensch von Geburt an, mit anderen Menschen zu kommunizieren. Veranlagung und Training, verstärkt durch (Sprach-)Vorbilder, spielen jedoch eine entscheidende Rolle, wie ein Mensch lebenslang prinzipiell kommuniziert. Dieses lebenslange Kommunikationstraining findet immer auf verschiedenen „Gebieten“, wie z. B. Eltern-Kind-Gespräch, berufliche Gespräche u. v. a. statt. Gerade aber auf dem Gesprächsgebiet „Begleitung von schwerstkranken und sterbenden Menschen“ versagt vielen Begleitenden die Stimme/die Sprache und selbst kommunikationsfreudige Menschen verstummen dabei oft sehr schnell. Viele Menschen haben kein Training auf diesem Gebiet, wissen also nicht, was und wie es hier zu kommunizieren gilt. Unsicherheit macht sich breit und damit kommt es zu dem Phänomen, dass viele Menschen diese Kommunikationsgelegenheiten vermeiden.

Dabei gibt es jedoch auch für sog. „heikle“ Gesprächssituationen, wie diese mit Schwertkranken oder Sterbenden sehr schnell empfunden werden können, ein paar grundlegende Regeln, die helfen, diese Gespräche gut und erfolgreich zu gestalten.

Damit Kommunikation gut gelingen kann, sind folgende Grundregeln zu beachten:

1. **Meine und deine Gesprächskultur:**

Als allgemeine Kerngrundlage ist die Übereinstimmung zwischen den Gesprächskulturen der Interaktionspartner zu beachten. Sie sind jeweils geprägt durch das soziale Umfeld, das Selbstbewusstsein, angeborene Merkmale, Erfahrungen ... (= die sog. „eigene Insel“, der sog. „eigene Lebensgarten“). Je größer die Übereinstimmung der beiden „Inseln“/„Gärten“, umso größer die Wahrscheinlichkeit, dass die Kommunikation gut gelingt und umgekehrt. Dabei wird jede Insel/jeder Garten, d. h. jedes System für sich immer versuchen, die eigenen Werte und Normen (= die eigene Kommunikationskultur) als die allein richtige zu betrachten und dafür sorgen, dass diese erhalten bleibt und sich durchsetzt. Kommt es zu Abweichungen, die wahrgenommen werden, reagiert die Kultur (= das System) entweder mit dem Versuch der Anpassung und Angleichung der Abweichung an die bestehende Kultur (=Involvierung) oder durch Abwendung und Ausgrenzung der fremden Kultur aus der eigenen.

Deshalb bestehen immer die Fragen: Wie passen die (Gesprächs)Kulturen zusammen? Welche Kultur habe ich und welche finde ich vor? Wer gibt die Kultur vor? Welche Kultur ist stärker in der Prägung? ...

2. **Rollenbewusstsein/Rollenklarheit:**

D. h. die Kommunikationspartner müssen sich über ihre eigene und gegenseitige Rolle bewusst und sicher sein. Aus welcher Rolle heraus kommuniziere ich mit dem anderen? Spreche ich mit dem Gegenüber z. B. aus der Rolle einer Pflegefachkraft oder als Mutter; spreche ich den anderen als Helfer oder als Hilfesuchender an? Der Erfolg der Kommunikation steigt, je rollenbewusster und rollenklarer die Kommunikation abläuft.

3. **Einhaltung der allg. „Kommunikationsgesetze“:**

Gesetz 1: Beziehung vor Sache

Gesetz 2: Emotion vor Ratio oder Gefühl vor Verstand

Gesetz 3: Körpersprache vor Wortsprache

Immer wenn auf einer dieser Ebenen eine Störung entsteht, gilt es zuerst diese Störung wieder zu beheben, da sonst die Kommunikation nicht gelingen kann.

4. **Achtsamkeit (= Gegenwartshaltung):**

Der Erfolg der Kommunikation hängt ferner davon ab, wie gegenwartsnah ich mit meinem Gegenüber kommuniziere. D. h., ob ich mich ganz auf ihn einlasse, versuche genau hinzuhören, hinzusehen ... oder ob ich während der Kommunikation mit meinen Gedanken wo anders bin als bei meinem Gesprächspartner. Sollte dies der Fall sein, so wird dies von diesem meist (unbewusst) wahrgenommen; er fühlt sich nicht angenommen, nicht wertgeschätzt. Spannung entsteht, das Gesetz „Beziehung vor Sache“ wird irritiert, die Kommunikation erfährt eine Störung; schlimmstenfalls misslingt sie. Diese Erfahrung meines Gesprächspartners kann die nächsten Gespräche negativ beeinflussen.

5. **Die Kunst der Empathie:**

Um die Kommunikationsgesetze im Alltag situationsgerecht anwenden zu können, braucht es den Einsatz der Empathie. Sie macht es möglich, sich auf den anderen erst richtig einzustellen, also nicht nur seine Sache loszuwerden, sondern ein gemeinsames Gespräch zu führen, indem ich mich auch auf den anderen einstelle. Empathie ist vor allem dann vonnöten, wenn der Gesprächspartner emotional besonders betroffen ist oder reagiert.

6. Beachtung der Wahrnehmungstypen:

Jeder Mensch benutzt zur Kommunikation alle seine Sinne. Dabei gibt er in der Regel jedoch einen (oder zwei) Sinnen seinen Vorzug. Dadurch entstehen sog. „Wahrnehmungs- und somit auch Kommunikationstypen“. Je gleicher die Wahrnehmungstypen sind, umso leichter fällt die Kommunikation, da die gleichen Sprachbilder sowohl im Senden wie auch im Empfangen verwendet werden. Je unterschiedlicher die Typen sind, umso größer kann die Störung sein. Ein erfolgreicher Kommunikator versucht somit das Wahrnehmungsmuster seines Gesprächspartners zu erkennen und sich auf dieses einzustellen, vor allem dann, wenn es dem eigenen weniger entspricht. Wahrnehmungsschwerpunkt kann jeder der fünf Sinne sein, also Auge (visuell), Ohr (auditiv), Geruch/Geschmack (olfaktorisch/gustatorisch) und Tastsinn (haptisch). Nach Liese Lippman sind die Präferenzen der Wahrnehmung angeboren und werden durch Erziehung überformt.

7. Interpretierendes Kommunizieren:

Sobald der Mensch über seine Wahrnehmungsorgane etwas aufnimmt, belegt er es mit seinem eigenen Sinn. Dabei kann es sehr leicht zu Störungen kommen, da die Interpretation von der gesendeten Wirklichkeit abweichen kann. Wird dem Empfänger der Botschaft dieses Phänomen nicht bewusst, glaubt er der eigenen Wahrnehmung. Verzerrungen, Missverständnisse usw. sind nun vorprogrammiert. Es gilt also die eigene Interpretation so weit wie möglich zu reduzieren.

8. „Kommunikationskiller“ vermeiden

Werner Stangl hat in seinen Forschungen festgestellt, dass Gespräche dann nicht von Erfolg gekrönt sind, wenn folgende Kommunikationskiller mehr oder minder stark wirken. Sie gilt es deshalb vor allem in Gesprächen mit Schwerstkranken und Sterbenden zu vermeiden.

1. Bewertungen vornehmen („Das ist so nicht richtig!“)
2. Trösten ohne Empathie („Ja, ja, das ist hart!“)
3. den Psychologen spielen („Sie haben da ein Problem, das sehe ich genau!“)
4. Ironie („Da würde ich auch nicht mehr leben wollen!“)
5. übertriebene oder unangebrachte Fragen („Na, wer wird denn mal erben?“)
6. befehlen („Ich will jetzt, dass Sie sich zusammenreißen!“)
7. den anderen bedrohen („Machen Sie nur so weiter, Sie werden ...!“)
8. unangebrachte Ratschläge geben („Also, wenn Sie mich fragen, dann ...!“)
9. vage sein und bleiben („Das kann ich auch nicht so genau sagen!“)
10. Informationen zurückhalten („Ich weiß auch noch nicht mehr!“)
11. Ablenkungsmanöver einrichten („Sehen Sie doch, jetzt scheint die Sonne wieder!“)
12. unehrlich sein/anlügen

Man beachte:

Bei Gesprächen mit schwerstkranken und sterbenden Menschen ist besonders zu beachten, dass „Weniger“ oft „Mehr“ ist.

D. h., dass nicht der Wortschwall, die gut gesetzten Worte immer bedeutsam und nötig sind (also die Wortsprache zum Zuge kommt), sondern dass je nach Situation die reine Körpersprache (liebvolle, passende Gesten, wie z. B. eine zarte Berührung mit der Hand bis hin zum in-den-Arm-nehmen) zum Kommunikationseinsatz kommt.

Ist dabei die Grundhaltung respektvoll und ehrlich, wird unser Gesprächspartner dies spüren und sich somit von uns mittels Sprache berühren und bestenfalls unterstützen und helfen lassen (können).

Dabei geht es nicht um Perfektion in der Kommunikation, sondern um ein authentisches menschliches Da-Sein!

