

5 Kommunikation: miteinander in Beziehung treten

5.3 Kommunikationsmodelle

Entdecken einer mütterlichen Seite

Eine Altenpflegerin berichtet: „Schwester M. ist eine Ordensfrau. Sie ist 84 Jahre alt und demenziell erkrankt.

Aus ihrer Biografie wissen wir nur, dass sie jahrzehntelang im Kloster gelebt hat und als ambulante Krankenschwester tätig war. Ich habe daher versucht, während der 10-Minuten-Aktivierung mit Schwester M. über Pflege und religiöses Leben zu reden. Aber es hat nicht funktioniert.

Da passierte – eher zufällig – Folgendes: Ich habe mit Schwester M. eine Zeitung angeschaut. Wir sind auf einen Artikel gestoßen, im dem es um Kindergärten ging. Es waren auch verschiedene Fotos zu diesem Thema abgebildet. Das hätte man selber erleben müssen – es ist nämlich schwer zu beschreiben – vor mir stand plötzlich ein anderer Mensch! Schwester M. hat geredet ohne Ende. Sie hat gar nicht im üblichen Sinne erzählt. Nein, sie hat den Kinder auf den Fotos Fragen gestellt und mit ihnen gesprochen. Ich wusste – mit diesem Erlebnis hatte ich einen Schlüssel zu Schwester M. gefunden.

Ich habe ihr Kinderbücher und Kataloge für Kindersachen mitgebracht, die sie stundenlang anschaut. Seit kurzem haben wir auch Puppen auf Station. Es ist unbeschreiblich, wie Schwester M. mit der Puppe redet. Sie deckt die Puppe mit ihrer Schürze zu und singt für sie. Niemand darf ihr die Puppe wegnehmen. Manchmal schaut Schwester M. auch stundenlang Fernsehen, aber nur Kinderkanäle!“

- ▶ Stellen Sie die Kommunikationsebenen nach dem Modell der Transaktionsanalyse dar. In welchem Ich-Zustand ist die Ordensfrau besonders ansprechbar?

5.4 Kommunikationswerkzeuge: einander verstehen lernen

Religiöse Elemente als Anknüpfungspunkte

„Kommlizieren“ – eine Altenpflegerin berichtet: „Frau A. leidet in Folge mehrerer Schlaganfälle an Wortfindungsstörungen. Sie hat nur wenige Wörter, aus denen sie ihre Sätze und Fragen bildet. Oft wiederholt sie diese Wörter für sich alleine. Manchmal spricht sie diese Wörter stundenlang vor sich hin. Diese Wörter sind:

- ▶ kommlizieren (kommunizieren, die heilige Kommunion empfangen),
- ▶ Rosakranza (Rosenkranz),
- ▶ Walli (Name der Altenpflegerin),
- ▶ drei – viere (drei, vier),
- ▶ beichten.

Manchmal schafft es Frau A., einzelne andere Satzfragmente auszusprechen, wie: „Walli, ich mag dich doch gern!“ oder „Können wir jetzt da rübergehen?“

Trotz dieser Sprachstörungen kann man mit Frau A. „normal“ sprechen, denn sie versteht meistens, was man ihr sagen will.

Ein Gespräch sieht dann in etwa so aus:

Frau A.: „Walli, gibt's jetzt drei vier Kommlionen?“

Schwester: „Ja, Frau R., jetzt gibt's gleich Essen. Sie sind wohl schon hungrig?“

Frau A.: „Ja, ja, drei, viere, eins, zwei, dreie, viere. Darf man dann in den Rosa-kranza kommlizieren?“

Schwester: „Ja, nach dem Essen dürfen Sie in ihr Zimmer gehen. Und wenn Sie müde sind, bringe ich Sie in Ihr Bett.““

- ▶ Analysieren Sie die Übersetzungsleistung der Altenpflegerin. Welche Werkzeuge des aktiven Zuhörens verwendet sie, um in Kontakt zu kommen?

Maiandacht – eine Altenpflegerin berichtet: „Über den Lautsprecher wird im Haus durchgegeben, dass um 16.00 Uhr eine Maiandacht in der Kapelle stattfindet. Die 92-jährige, an Demenz erkrankte Frau P. will in die Maiandacht. Sie geht zum Aufzug. Da warten schon Bewohnerinnen vor der Aufzugstür. Sie lassen Frau P. nicht in den Aufzug einsteigen. Sie wissen, dass die Bewohnerin in Andachten und Gottesdiensten nach kurzer Zeit unruhig wird.

Frau P. reagiert auf das Abgewiesenwerden durch ihre Mitbewohnerinnen mit Schreien „Aaaahh!“.

Ich habe die Situation mitbekommen und gehe auf Frau P. zu. Ich nehme sie am Arm und führe sie zur Seite. In mitfühlendem Ton sage ich zu ihr: „Das war jetzt sehr traurig für Sie, so abgewiesen zu werden.“ Sie nickt heftig. Ich nehme Frau P. kurz in den Arm und sage ihr, dass ich diese Traurigkeit gut verstehen könne. Es ist spürbar, wie sich Frau P. entspannt.

Ich schlage ihr vor, dass wir gemeinsam Maiandacht feiern. Wir singen zwei Strophen eines Marienliedes und rufen dann all die Heiligen an, die ihr einfallen. Frau P. wird zusehends fröhlicher. „Heiliger Stanislaus, bitte für uns!“ ruft sie mit verschmitztem Gesichtsausdruck.

Wir singen noch eine weitere Strophe des Marienliedes. Dann hat Frau P. genug und geht mit ihrem Rollator wieder ihre Runden.

Nach dieser Maiandacht ging es auch mir gleich viel besser.“

- ▶ An welcher Stelle im Kommunikationsablauf verbalisiert die Altenpflegerin die Gefühle der alten Dame?
- ▶ Wo gelingt ihr mit Humor der Stimmungsumschwung?