

# Fallbeispiel

## Wenn die Kommunikation auf der Strecke bleibt

Mit Menschen  
kommunizieren

10

Frau S.\* arbeitet nun schon längere Zeit in der ambulanten Pflege. Meistens ist sie allein unterwegs und sie kennt "ihre Patientinnen und Patienten". Heute wird sie zum ersten Mal von einer Schülerin begleitet.

Frau S. klingelt bei der ersten Pflegeempfängerin, prompt summt der Türöffner, beide betreten das Haus. Die Wohnungstür ist angelehnt, Frau S. geht zielgerichtet in das Wohnzimmer, wo eine ältere Frau in einem Sessel sitzt und fernsieht. Sie wendet den Blick nicht vom laufenden Programm. Frau S. sagt guten Tag und geht auf die Frau zu, krempelt ihr den Ärmel hoch und legt das Blutdruckmessgerät an. Dann sticht sie ihr in den Finger, entnimmt Blut und kontrolliert mit dem BZ-Messgerät die Werte. Nachdem sie ihr die Strümpfe ausgezogen hat, betrachtet sie aufmerksam die Füße der Pflegeempfängerin und zieht ihr anschließend die Strümpfe wieder an.

Die ganze Zeit wird kein Wort gewechselt. Nur die Stimmen der Schauspieler aus dem Fernseher sind zu hören, ziemlich laut, wie die Schülerin empfindet. Frau S. kontrolliert noch die Medikamente, die neben der alten Frau auf einem Tisch in einer

Tagesdosierungsbox stehen. Dann sagt Frau S.:

„Das war's. Am Mittwoch komme ich wieder vorbei. Auf Wiedersehen.“

Die Pflegeempfängerin regt sich nicht. Der Schülerin ist irgendwie unheimlich bei der ganzen Szene. Wieder im Auto auf dem Weg zu einer anderen Pflegeempfängerin fragt sie Frau S.:

„Warum hat die Frau nichts gesagt?“

Frau S. erwidert:

„Die redet nie! Wie Sie vielleicht gesehen haben, kann sie noch ganz gut auf sich aufpassen. Sie zieht sich alleine aus und an, sie wäscht sich und nimmt regelmäßig ihre Medikamente. Soweit ich weiß hat sie eine Hilfe im Haushalt und sie bekommt jeden Mittag ein Mittagessen, Diät halt.“

Die Schülerin:

„Warum redet sie nicht?“

Frau S.:

„Das weiß ich nicht. Mit mir hat sie auf jeden Fall noch nie ein Wort gewechselt.“

*\* Fallbeispiel fiktiv, Namen frei erfunden*



### REFLEXION

**Transfer.** Pflegende haben die moralische (berufsethische) und die professionelle Pflicht zu kommunizieren. Warum? Pflegende sind die Verpflichtung eingegangen, dem hilfsbedürftigen, zu pflegenden Menschen mit Respekt vor seiner Person zu begegnen. Nicht mit einem Pflegeempfänger zu kommunizieren heißt, nur seinen Körper zu pflegen und sich weder um seine Seele (seine Gefühle), noch um seinen Geist (sein Denken) zu kümmern und seine grundsätzliche Bedürftigkeit nach Beziehung zu anderen Menschen nicht zu achten. Das Bedürfnis, zu anderen Menschen zu gehören, von ihnen wahrgenommen zu werden, berücksichtigt zu werden, auch wenn die eigenen Antwortmöglichkeiten, die eigene Aktivität nicht mehr ausreicht, selber in Kontakt und Kommunikation zu treten, ist so elementar wie Hunger und Durst. Meist ist es auch für die pflegende Person belastend einer Situation des Schweigens ausgesetzt zu sein. Das Schweigen eines Pflegeempfängers kann von Pflegenden als Ablehnung oder Kritik an der eigenen Person aufgefasst werden und sie verunsichern.

Von Zeit zu Zeit bildet sich eine imaginäre „Mauer“ zwischen Pflegeempfänger und Pflegenden. Je mehr Besuche ohne verbale Kommunikation bleiben, desto schwieriger wird es für die Beteiligten, das Schweigen zu brechen.

Dennoch: Aus verschiedenen Gründen, u.a. aus diagnostischen Gründen, können Pflegende sich nicht einfach mit dem Stummsein von Pflegeempfängern zufrieden geben. Um eine erste Erleichterung zu erfahren, sollten sich Pflegende in einem solchen Fall mit einer Vertrauensperson, im Idealfall mit einer Kollegin, über die verfahren Situation unterhalten. Sie sollten dann versuchen, die Gründe für das Stummsein herauszufinden. Solche Gründe können sie erfahren, wenn sie Angehörige oder Nachbarn befragen, wenn sie mit den Kollegen reden, die Kontakt zu diesem Pflegeempfänger hatten oder haben, oder die Erfahrungen mit anderen Pflegeempfängern gemacht haben und wissen wie sie "Stimme" wieder in die Kommunikation einbeziehen konnten. Sie können auch einen Facharzt hinzuziehen, in diesem Fall könnte es ein Psychiater sein, der die Hypothese, die alte Frau leide unter einer Depression, prüft.

**Was bedeutet kommunizieren?** Viele Pflegende haben in ihrer Ausbildung gelernt: „Man kann nicht nicht kommunizieren“, mit dem Watzlawick zitiert wird. Watzlawick macht mit diesem Satz aufmerksam darauf, dass man alles, was unter Menschen passiert, als Kommunikation beobachten kann. Wenn Menschen in einer Bahnhofshalle auf und ab gehen, wenn sie stehen bleiben oder einkaufen am Kiosk, wenn sich zwei Menschen umarmen und einer seinen Hund streichelt, kann man

alle diese Ereignisse als Kommunikation bezeichnen. Jeder kann, wenn er beobachtet, sehen, dass einige wenige miteinander reden, andere stumm sind, andere gehetzt wirken und wieder andere geduldig warten. Man kann sogar beobachten, dass diese unbekannt Menschen, wenn sie sich bewegen, versuchen, nicht aneinander zu stoßen, also, auch wenn sie ganz alleine sind, soziale Regeln befolgen. Aber alle kommunizieren nicht miteinander, haben also auch keine Chance sich zu verständigen. Die Situation verändert sich schlagartig, wenn etwas Unvorhergesehenes passiert, z.B. eine Frau im Bahnhof ruft: „Wo ist mein Koffer!“ Nun beginnen alle in dem Raum zu reagieren. Verbal, indem sie sich zu einander drehen, sich nach den eigenen Koffern umschauchen; sie tauschen Vermutungen aus, suchen, zumindest mit den Augen mit, Verdächtigungen klingen an. Die, die nahe bei der aufgelösten Frau stehen, versuchen sie zu beruhigen oder gehen auf die Suche. Selbst die Gleichgültigen schielen nach ihrem Gepäck und schieben es vielleicht an einen sicheren Ort zwischen die Beine. Das ist der Unterschied zwischen dem Beobachten unter dem Aspekt von Kommunikation und der Kommunikation selbst, also dem Prozess des Versuches sich zu verständigen.

**Kommunikation beobachten.** In der anfangs geschilderten Situation hat die Schülerin die Kommunikation beobachtet. Ihr fiel auf, dass die Pflegende und die Pflegeempfängerin nicht miteinander redeten, dass die alte Frau die Pflegende gar nicht anschaute und dass der Fernseher viel zu laut war. Sie war so mit dem Beobachten beschäftigt, dass sie sich selbst gar nicht einbrachte. Vielleicht hätte es die Situation verändert, wenn sie zu der Frau gegangen wäre und sich vorgestellt hätte. Oder gefragt hätte, was sie denn im Fernsehen gerade anschaute. Oder gefragt hätte, ob sie ihn ausmachen dürfte, oder gefragt hätte, wer sie denn sei, ihr gesagt hätte, was ihr im Zimmer aufgefallen ist, oder Frau S. gefragt hätte, warum sie das und jenes tut und dabei die Patientin nicht aus den Augen verloren hätte, oder... Vielleicht hätte sie Frau S. auch helfen können, wenn sie im Nachgespräch mit ihr Hypothesen ausgetauscht hätte, warum die Patientin nicht redete, nachdem sie schon gefragt hatte: „Warum redet sie nicht?“ Sie hätte auch die Antwort von Frau S. anders aufgreifen können. Sie hätte sagen können: „Was macht das mit Ihnen, wenn Sie eine stumme Patientin pflegen?“ Dann hätte sie mitgeholfen, neue Aspekte in den routinierten Alltag der erfahrenen Pflegenden einzubringen. Denn auch diese Kommunikation ist gemeint, wenn es um Verständigung geht, also um Pflege.