

Eine Auszubildende ist zusammen mit einer Praxisanleiterin im Stationszimmer. Nacheinander kommen mehrere Pflegende in den Raum. Die Erste sagt: „Nur noch Stress!“

Die Zweite: „Das war mal wieder ein Tag!“

Die Dritte: „Furchtbar!“

Die Vierte: „Der Chef hat mal wieder kein Ende gefunden!“



REFLEXION

Wirkung analysieren. Kommt jemand von außen, nehmen Sie einmal an, eine Patientin oder ein Patient und hört diese Aussagen, dann kann sie oder er verstehen, dass die pflegerische Arbeit an diesem Vormittag furchtbar war, also zum fürchten. Vielleicht ist irgendetwas Schreckliches passiert? Fragen Sie sich einmal selbst:

- Wann sagen Sie zu einem Vorgang oder einem Erlebnis, es sei „furchtbar“ gewesen?
- Wann sagen Andere, denen Sie zuhören, etwas sei „furchtbar“?
- Was meinen sie damit?

Außenstehende könnten bei einer Aussage wie „das war wieder mal ein Tag!“ auch verstehen, dies sei ein ganz wunderbarer Tag gewesen. So, wie die Fußballfans singen, wenn ihr Verein einen Sieg davon trägt: „So ein Tag, so wunderschön wie heute!“ Es kommt auf Stimmklang und die Betonung an, in dem die Aussage gemacht wird. Erst dadurch wird klar, ob es sich um einen freudigen oder einen klagenden Ausspruch handelt.

Kommunikationssituation und Kontext. Ebenso entscheidend für die Bedeutung dieses Satzes ist die Sprechsituation oder der Kontext. Nachdem die Erste gesagt hat: „Nur noch Stress!“ schließt die zweite Aussage an diese an und wird von ihr gefärbt. Stellen Sie sich einmal folgenden Ablauf vor:

Die Erste sagt: „Nur noch Stress!“

Die Zweite: „Wunderbar! So wünsche ich mir die Arbeit! Das war wieder mal ein Tag, ganz nach meinem Geschmack.“

Wie würde dann die Kommunikation zwischen diesen beiden Pflegenden weitergehen?

Die Kommunikationssituation und der Kontext unterstützen in der mündlichen Kommunikation, das was gesagt wird so, dass es in einer bestimmten Weise verstanden werden kann.

Betrachtet man nun die Aussage „nur noch Stress!“ genauer, dann wird noch eine weitere Verstehensebene angesprochen. Das „Nur noch“ bezieht sich auf eine andere Vorstellung von Arbeit, auf eine frühere (wie es einmal war) oder auf eine gewünschte Arbeitssituation, z.B.:

„Ich komme nur noch abends dazu, etwas zu lesen, seit ich im Praktikum bin.“

„Ich komme nur noch samstags dazu, einzukaufen.“

„Ich komme nur noch einmal in der Woche dazu, Sport zu treiben, obwohl ich früher jeden Morgen gejoggt bin!“

Kommunikationsmodell nach Schulz von Thun. Nach dem Kommunikationswissenschaftler Friedemann Schulz von Thun sind an einer Kommunikation ein Sender und ein Empfänger beteiligt. Jede Nachricht, die der Sender verschickt, hat 4 Seiten: die Sachseite, die Beziehungsseite, die Selbstoffenbarungsseite und die Appellseite. Der Empfänger nimmt die Nachricht wiederum mit 4 Ohren entgegen.

Analysieren Sie die Aussage „nur noch Stress!“ mit Hilfe des Kommunikationsmodells von Schulz von Thun.

Gemeinsame Werthaltung. Außenstehende können, wenn sie eine Abfolge von Klagen und Anklagen wie in dem Eingangsbeispiel hören, erschrecken und entsetzt fragen: „Wo bleibt denn der Patient?“

Nehmen Sie einmal an, dass die Auszubildende, welche die Aussagen der Pflegenden mitbekommt, gesagt hätte: „Ich dachte, der Patient stehe im Mittelpunkt!“

- Was nehmen Sie an, hätten die Pflegenden bei dieser Aussage gefühlt?
- Wie stellen Sie sich vor, hätten sie reagiert?
- Und wenn Sie selber eine der Pflegenden gewesen wären: Was hätten Sie gefühlt und wie hätten Sie reagiert?

Außenstehende Beobachter verstehen oft nicht, dass es in jeder Kommunikation unter denen, die miteinander vertraut sind, Grundannahmen und Prinzipien gibt, die als selbstverständlich angesehen werden. Wenn diese Pflegenden miteinander ihre Grundannahmen und Prinzipien und damit ihre Werte teilen, brauchen sie nicht immer wieder zu betonen, dass sie das alles nur für die Patienten tun und sich deshalb auch so extrem belasten. Man kann sogar davon ausgehen, dass dort, wo zu oft und stereotyp über die Werthaltung im Beruf der Pflegenden gesprochen wird, die Sprecherinnen und Sprecher sich in dieser gemeinsamen Werthaltung noch nicht oder nicht mehr sicher sind.

Gemeinsame Verstehensebene. Schaut man sich die verschiedenen geäußerten Sätze in der Situation im Stationszimmer noch einmal aus einer anderen Perspektive an, so kann man noch eine weitere Verstehensebene heraushören. Es kann sein, dass alle vier Pflegenden sich entlasten, als würden sie ausatmend „Uff, das war's!“ sagen.

Transfer. Es lohnt sich, an Kommunikationssituationen Fragen zu stellen, um besser zu verstehen, was ausgedrückt werden soll und gemeint ist. Die hier angeführten analytischen Fragen heißen:

- Wie hört sich das an (Stimmklang und Klangfarbe des Ausdrucks)?
- Wie ist die Situation?
- In welchem Kontext wird kommuniziert?
- Welchen unausgesprochenen Konsens haben die Anwesenden über ihre Werte?
- Wer soll ausgeschlossen werden oder bleiben, wenn man als Betroffene und miteinander Vertraute redet?

Die Unterscheidung zwischen einer Innensicht und einer Außensicht kann nachvollziehbarer Gegenstand im Lernen sein. Gerade die Unterscheidung der verschiedenen Orte der Ausbildung bietet sich als Anschauungsmaterial gerade zu an. Diese Unterscheidung ist eine auch theoretisch wertvolle Lernerfahrung und kann die Bewältigung der unterschiedlichen Anforderungen an die Kommunikation steuerbarer machen.