

„Wie soll ich's sagen?“

Kommunikation und Ethik in der Pflegepraxis

„Worte gehen unter die Haut – sie berühren uns ganz innen“, sagt Sandra Wiesner-Mantz. Sie ist Sprachkulturtrainerin und Kommunikationsreferentin. Bei der 14. Ethik-Fortbildungsveranstaltung im Rahmen des Projekts „Frankfurter Netzwerk Ethik in der Altenpflege“ hält sie einen – sehr lebendigen – Vortrag zum Thema „Was ist eigentlich kommunikative Kompetenz?“.

Worte und Gesten können viel bewirken. Und sind die Worte erst einmal draußen, können wir sie nicht mehr zurückholen. Oft wirken sie noch lange nach. „Das ist, wie wenn man einen Stein ins Wasser wirft“, erläutert Sandra Wiesner-Mantz. „Der Stein ist mein Wort. Selbst wenn ich die Kreise, die der Stein im Wasser verursacht, nicht mehr sehe, gehen die Schwingungen weiter.“ Deshalb ist es so wichtig, was wir sagen. „Ich kann mit einem einzigen Wort einen Menschen trösten, aufrichten, aufheitern. Aber ich kann in genau derselben Sekunde jemanden verletzen, kränken, vernichten.“ Worte erzeugen Stimmungsbilder.

Hier ein Beispiel aus dem Krankenhausalltag, das sich aber mühelos übertragen lässt: Es ist Dienstag, 7.00 Uhr, und die Frühschicht auf Station 6 ist in vollem Gange. Unter den Pflegenden herrscht geschäftiges Treiben. „Ich mache nur schnell Frau Wenzel fertig, dann helfe ich dir in Zimmer 5 beim Lagern“, ruft eine Krankenpflegerin über den Flur. In diesem Moment biegt der 12-jährige Sohn von Frau Wenzel um die Ecke, auf dem Weg zur Schule wollte er seine Mutter noch mal schnell be-

suchen. Jetzt ist er irritiert. Seine Mama fertigmachen? Und von welchem Lager ist die Rede?

Pflegende stehen unter einem hohen Druck und sind oft in Hektik. Der hohe Arbeitsaufwand und der Zeitmangel haben zur Folge, dass die Kommunikation weit hinter ihren Möglichkeiten zurückbleibt. Die Sätze sind abgehackt und unvollständig, der Blickkontakt fehlt oft ganz. Übrigens, von den 200.000 Wörtern, die uns in der deutschen Sprache zur Verfügung stehen, benutzt der durchschnittliche Bürger lediglich 2.000. Doch das nur nebenbei. Wie gesagt – Worte erzeugen Stimmungsbilder. Es ist ein Unterschied, ob wir sagen: „Ich trockne Sie ab“, oder ob wir sagen: „Ich trockne Sie mit diesem kuscheligen gelben Handtuch ab.“

Ein einziges Wort kann große Auswirkungen haben

Für Sandra Wiesner-Mantz ist das Gesundheitswesen wie ein Hurrikan. Doch sie hat einen Tipp für uns: „Jeder Hurrikan hat ein Auge, ein ruhendes Auge. Begeben Sie sich in das ruhende Auge, damit sie sich draußen nicht verlieren.“ Und noch einen Tipp hat Sandra Wiesner-Mantz: weniger „müssen“ sagen. Das Wort „müssen“ lässt den Blutdruck steigen. Und wenn wir schon vor dem Aufstehen morgens unsere Freiwilligkeit aufgeben und sagen: „ich muss, ich muss, ich muss...“ kann der Tag eigentlich nur noch schief laufen. Das gilt übrigens auch für die Bewohner, also unsere Kunden. Wenn sie ununterbrochen sagen, „Sie müssen mich jetzt waschen, Sie müssen mich zur Toilette bringen, Sie müssen, Sie müssen...“, dann erzeugt das Trotz. Also



Referentin Sandra Wiesner

nochmal: weniger „müssen“ sagen. Sandra Wiesner-Mantz weiß, wovon sie spricht. Außer Kommunikationstrainerin ist sie examinierte Pflegekraft und Pflegecoach. „Sprache ist wie Medizin“, sagt sie. „Den meisten Menschen fehlen die guten Worte, wie achtsam, behutsam, ja, gut.“ Oft benutzen wir sogar kriegerisches Vokabular, ohne es zu merken: „Ich hab' ein Attentat auf dich vor“, „Schieß los“, „abwürgen“, „Bombenwetter“ – damit war übrigens das Wetter gemeint, bei dem die Bomben besonders gut ihr Ziel trafen. „Dieses Vokabular ist im Krieg entstanden – und da gehört es auch hin.“ Wir haben die Sprache von unseren Eltern übernommen.

Zum Schluss hat Sandra Wiesner-Mantz noch ein Geschenk für uns: „Ich schenke Ihnen jetzt einen Stift – unter einer Bedingung: Sie dürfen nur gute Worte damit schreiben.“

Auch ein paar Mitarbeiter des Frankfurter Verbands haben an der Fortbildung teilgenommen. „Die Referentin müsste der Frankfurter Verband mal einladen. Da hätten viele Mitarbeiter was davon.“ •

GC

Lernen ist wie Rudern gegen den Strom ...

... sobald man aufhört, treibt man zurück. (Laotse)

Neben Organisationen aus Polen, Ungarn, England, Italien und Griechenland ist der Frankfurter Verband der sechste Partner in der internationalen Lernpartnerschaft zum Thema: **Memory in later life:**

learning – supporting – developing. (Das Gedächtnis im späteren Leben: **lernen – unterstützen – entwickeln**)

Die Ziele der Lernpartnerschaft sind die Erforschung, Analyse, Verbesse-

rung und Beschreibung verschiedener praktischer Gedächtnis-/Erinnerungs- und Mnemonikregeln, -methoden und -techniken, die beim Gedächtnisstraining sowohl von Lehrern als auch Kursteilnehmern genutzt werden kön-

Durch Veränderungen immer weiter gewachsen

Auch Begegnungszentrum in Höchst feiert sein 50-jähriges Bestehen

Es ist voller Menschen, das Begegnungszentrum in der Bolongarstraße 137, im schmalen Flur und den Räumen tummeln sich am 29. Oktober Gäste und Helfer, um das Jubiläum ihrer Einrichtung zu feiern.

Das Haus, ein Teil des ehemaligen Antoniterklosters, blickt auf eine lange Tradition in der Seniorenarbeit zurück. 1962 öffnete der Bolongartreff seine Pforten für die Besucher. 50 Jahre ist das her – und aus dem Club für ältere Bürger ist ein Zentrum mit vielschichtigen Angeboten geworden. Klaus Baumgarten, seit 1998 Leiter der Einrichtung, spricht in seiner Festrede daher auch davon, dass Veränderung das zentrale Thema in der Bolongarstraße ist.

Begnügte man sich in den 60er Jahren mit Kaffee und Kuchen, Lichtbildvorträgen und Filmabenden, reicht die heutige Angebotspalette vom bunten Programm des Treffpunkts Bolongaro über Gedächtnistraining, das Freitagscafé, die Walkinggruppe bis zum Café Herbstsonne für Menschen mit Demenz und ihre Angehörigen. Nicht zu vergessen das Café Mouseclick, das Möglichkeiten schafft, den PC und das Medium Internet kennenzulernen. Wie in vielen anderen Einrichtungen sind auch hier die ehrenamtlichen Helfer unverzichtbar und werden mit einem besonderen Dank bedacht.

Es ist ein Zentrum gewachsen, in dem die Besucher aktiv Einfluss nehmen und tatkräftig mitgestalten können. Das liegt nicht zuletzt an der Person Klaus Baumgarten, der durch seine



Christian Meyer-Wolf gratuliert Klaus Baumgarten, der seit 14 Jahren Zentrumsleiter ist

offene und kreative Art immer wieder Impulse für neue Angebote gibt. So gestaltet sich auch die Jubiläumsfeier. Nach der Ehrung durch den Geschäftsführer Herrn Lauscher und den Fachbereichsleiter Herrn Meyer-Wolf wird erst einmal gesungen.

Klaus Baumgarten stimmt den Schlager: „Tanze mit mir in den Morgen“ von Gerhard Wendland an – fast alle können zumindest den Refrain mitsingen. Es folgen weitere bekannte Lieder aus den 60ern und keiner hat mehr Zweifel am Entertainer-Talent des Einrichtungsleiters.

Und Klaus Baumgarten hatte sich noch etwas einfallen lassen: ein 1962er-Quiz. Das wollen wir Ihnen nicht vorenthalten.

Hier die Fragen, die den Gästen gestellt wurden:

1. In den Monaten Januar und Februar 1962 wurde ein sechsteiliges Fernsehspiel ausgestrahlt. Der Erfolg war überwältigend, die Serie war zur damaligen Zeit der größte Straßenfeger des deutschen Fernsehens. Wie lautet der Filmtitel?

2. 1962 wurde deutsche Filmgeschichte geschrieben und ein Franzose übernahm erstmals die Filmrolle des Winnetous. Wie heißt der erste Karl-May-Film, der 1962 ausgestrahlt wurde und ein Edelmetall im Namen trägt?

3. Kleine runde Steine können gut rollen. Wahrscheinlich hatten sie damals auch die englischen Jungs in der Hand und dachten: „Das ist doch ein guter Name für unsere Band!“ Wie heißt die Rockband, die sich 1962 gründete?

4. Sicherlich hatte zu dieser Zeit Mimi tatsächlich einen Krimi gelesen. Denn über das Leseverhalten dieser Dame wurde 1962 ein Film in den Kinos gezeigt. Wie heißt der Film, dessen Titel zugleich auch der eines Schlagers war?

5. 1962 war ein schlechtes Jahr für die elektrischen Kaffeemühlen. Die Firma Melitta ist schuld daran – wieso?

Viel Spaß beim Überprüfen Ihrer Kenntnisse aus den 60er Jahren! Die Auflösungen finden Sie unten auf der Seite.

Vielleicht hat der ein oder andere nun Lust bekommen, sich im Detail über die Angebote des Begegnungs- und Servicezentrums Höchst sowie dessen Ausflugsprogramm zu informieren:

<http://www.cafe-mouseclick.de>
BC

