



Beratungsgespräche in der Pflege

„Gehen Sie ein Stück mit mir ...?“

3. Teil: Im Folgenden wird eine Gesprächssituation in einer psychiatrischen Klinik dargestellt. Diese findet im Park des Klinikums, auf dem Weg zum Therapiezentrum statt. Das Beratungsgespräch zwischen der jungen Krankenschwester und der 32-jährigen Patientin, die wegen Panikattacken und Depression behandelt wird, zeigt, wie ein gemeinsamer Spaziergang im Park neue Perspektiven eröffnen kann.

Gespräche im „Gehen“ kommen in der Pflege häufig vor, dadurch sind die Inhalte nicht weniger wert. Im Gegenteil: Durch die Situation „auf Augenhöhe“ können sich neue Perspektiven ergeben.

Es geht darum, „Nur“-Gespräche als Pflegearbeit zu verdeutlichen. Es geht aber auch darum, Tätigkeiten, die ohnehin anfallen, durch Interaktion aufzuwerten. Diese Aufwertung kann durchaus bewusst und geplant geschehen, beispielsweise bei etwas länger dauernden Pflegemaßnahmen. Hier lässt sich zum Beispiel eine Ganzkörperwaschung mit Hoffnungsunterstüt-

zung verbinden, ein Verbandwechsel mit positiver Körperbildarbeit ergänzen oder eine Sondenkostgabe mit einer kleinen humorvollen Geschichte „würzen“.

Es wäre ein großer Fortschritt in der professionellen Pflege, wenn in Dokumentationen und Reports diese Aspekte auch mitgeteilt würden.

Beratungsgespräch im Park einer psychiatrischen Klinik

S = Katrin Römer, Krankenschwester

M = Julia Messner, Patientin

Die Krankenschwester Frau Römer (32) spricht auf einem Gang durch den Park einer psychiatrischen Klinik mit der gleichaltrigen Patientin Frau Messner, einer Lehrerin, die wegen Panikattacken und Depression behandelt wird. Frau Messner ist auf dem Weg zum Therapiezentrum.

S: Ich muss auch durch das Gelände, da können wir ja zusammen gehen.

M: Ja, ich gehe zur Maltherapie, da freue ich mich jeden Dienstag früh schon drauf.

S: Was malen Sie denn im Moment?

M: Ich habe mit Pastellkreide angefangen. Ich bin noch nicht so zufrieden, aber die Anleitung ist sehr gut und die Gruppe ermutigt mich auch.

S: Haben Sie denn früher schon gemalt?

M: Ja, immer mal wieder – zur Entspannung, mit verschiedenen Techniken. Ich bin eigentlich ein kreativer Mensch, aber in der letzten Zeit habe ich auch dafür keine Kraft mehr gehabt.

S: Warum sagen Sie „eigent-

lich“? Ich denke auch, dass Sie Talent haben, ich habe die selbst gemachten Fotos auf Ihrem Nachtschrank auch schon bewundert.

M: Tja, ich unterrichte ja Deutsch und Englisch, da ist wenig Platz für Schöpferisches. Vielleicht hätte ich früher andere Schwerpunkte nehmen sollen, aber das war mir damals nicht klar. Mein Vater ist Philologe und meine Mutter hat Religion unterrichtet, da lag die Wahl nahe.

S: Hatten Sie denn eine Wahl?

M: Eigentlich nicht, bei uns kreiste immer alles um Schule. Meinem Vater war wichtig, dass ich noch in ein Beamtenverhältnis rutsche, von wegen Sicherheit. Jetzt unterrichte ich schon seit sechs Jahren in einer Realschule in einer Kleinstadt im Sauerland. Es ist von Jahr zu Jahr schlimmer geworden, ich halte es einfach nicht aus. (Beide bleiben stehen.) Angst bestimmt mein Leben, und ich bin froh, hier geborgen zu sein.

S: Diese Geborgenheit fehlt Ihnen im Alltag ... Was ist denn an der Schule so schlimm? Liegt sie in einem sozialen Brennpunkt?

M: Nein, ganz im Gegenteil. Manchmal macht mir das Unterrichten auch Spaß, mit den Schülern komme ich auch klar. Die Eltern setzen mich so unter Druck, es geht ja um die Karriere der Kinder. Die Eltern drohen oder flehen, beschweren sich beim Rektor, rufen mich zu Hause an. Jetzt gerade vor den Zeugnissen war es wieder entsetzlich. Der letzte Elternabend war furchtbar. Ich war ganz starr, dachte, ich bekomme keine Luft, und schließlich konnte ich nicht mehr schlucken und nicht mehr sprechen. (Beide gehen weiter.)

S: Was sagen denn die anderen

Lehrer, haben die auch diese Probleme mit den Eltern?

M: Ich denke schon, dass die Kollegen auch angegangen werden, aber es wird nicht darüber gesprochen. Das Kollegium ist ziemlich zerstritten, und jeder versucht, sich beim Rektor ins rechte Licht zu rücken. Die Frühstückspause verläuft eher schweigend.

S: Und der Rektor, kann der denn etwas da tun?

M: Das ist auch ein Problem. Er hört sich ja die Beschwerden der Eltern an und fällt mir dann in den Rücken. Ich habe auch kein Vertrauen zu ihm. Einmal hat er mir ganz deutlich in die Bluse geguckt, da war ich wie gelähmt. An manchen Tagen möchte ich morgens überhaupt nicht aufstehen. Oh, sehen Sie mal. (Beide bleiben stehen.) Wie schön das Licht hier durch den Baum fällt ... Das wäre ein Malmotiv, schade, dass ich meinen Fotoapparat nicht mithabe.

S: Wir können ja ein anderes Mal einen Spaziergang machen wegen der Motive. Dann kann ich von Ihnen lernen, auf gute Perspektiven zu achten. Sie bleiben ja noch eine Zeit hier.

M: Ja, ich möchte solange wie möglich bleiben. Hier bin ich befreit von Alltagssorgen und habe immer Ansprechpartner. Ach, heute ist ja Dienstag (bedrückt), da kommen nachmittags meine Eltern, sonntags kommen sie auch.

S: Darauf scheinen Sie sich ja nicht zu freuen. (Beide gehen langsamer weiter.)

M: Mein Vater macht mir stete Vorwürfe, ich solle Verantwortung übernehmen, stark sein ... Ich bin ja schon zum zweiten Mal hier und für sie ist es ein Makel, dass ihre Tochter in der Psychiatrie ist. Von meinen anderen Verwandten kommt auch niemand. Mein Vater sorgt sich, dass ich irgendwann zum Amtsarzt muss und dann mein Lehrerdasein beendet sein könnte, obwohl ...

S: Obwohl?

M: Vielleicht wäre ich gar nicht so unglücklich. Zumindest müssten die Bedingungen ganz an-

Unsere Serie: Beratungsgespräche in der Pflege

In dieser Serie stellen wir in einer losen Folge Beratungsgespräche aus dem Pflegealltag vor. Diese Gespräche beruhen auf wahren Begebenheiten im Rahmen unterschiedlicher pflegerischer Settings und wurden nachträglich bearbeitet. Anschließend wurden sie einem Beratungsexperten zur Kommentierung vorgelegt. Dabei sollen Elemente einer „guten“ Beratung aufgezeigt werden. Die Beratungsgespräche bieten Pflegenden wie Lehrpersonen hilfreiches Material zur Reflexion.

ders sein. Meine Mutter meinte mal, ich solle mich vielleicht beim Goethe-Institut umsehen.

S: Und, was halten Sie davon? Mag sein, dass das eine gute Idee ist.

M: Auch dazu hatte ich noch keine Energie. Dann müsste ich mich auch gegen meinen Vater durchsetzen, der hält nichts davon. Da ist auch meine Mutter zu ruhig und schwach. Bei Konflikten guckt sie nur verbittert und schweigt. Wenn sie kommt, lässt sie mir immer wieder religiös inspirierte Bücher hier.

S: Neulich habe ich eine junge Frau hier gesehen.

M: Ja, das ist Karo, meine beste Freundin, sie ist Spanierin und wirklich eine Stütze für mich. Sie wohnt in der Nähe meiner Wohnung und arbeitet als Tanzlehrerin. Sie versucht, mich aufzumuntern, wir unternehmen schon mal etwas. Oft bin ich

aber gar nicht in der Lage, das anzunehmen. Ich reise gern, in den letzten zwei Jahren konnte ich mich noch nicht einmal zu einem gemeinsamen Urlaub aufrufen. Obwohl ich da auch immer Anregungen für Bilder bekomme. In einer Sparkasse hatte ich mal eine Fotoausstellung über Neuseeland.

S: War das eine Ausstellung nur mit Ihren Fotos? Das ist ja toll!

M: Ja, ich kenne den Filialleiter gut und war sehr stolz, dass die Bilder dort vier Wochen hingen. Es gab eine richtige Eröffnung.

S: Ja, Ausstellungen sind hier ja auch, in verschiedenen Gebäuden. Haben Sie nicht Lust, die Bilder hier noch mal zu präsentieren? Ich könnte nachfragen, ob das geht.

M: Ja, meinen Sie? Gerahmt sind sie noch. Ich könnte sie unter einem neuen Motto zusammenstellen und vielleicht mit Ge-

danken und Sprüchen ergänzen. Aber dann bin ich wahrscheinlich schon wieder entlassen.

S: Das macht ja nichts. Vielleicht gibt Ihnen das sogar Kraft für den Alltag.

M: Ja, ich muss mich stärken für die Herausforderungen und auch für mich „gute Perspektiven“ entdecken, zusätzlich etwas haben, was Freude macht, vielleicht auch eine andere Aufgabe.

Beide erreichen die Brunnenanlage vor dem Therapiezentrum, ein Globus dominiert die Wasserspiele, sie schauen hin, lächeln und verabschieden sich.

Anschrift für die Verfasser:

Dr. Angelika Abt-Zegelin,
Pflegerwissenschaftlerin
Institut für Pflegewissenschaft,
Universität Witten/Herdecke
E-Mail: zegelin@uni-wh.de
www.uni-wh.de/pflege

Kommentar von G. G. Bamberger, Dipl.-Psychologe

Den Menschen die Augen für ihre Fähigkeiten öffnen

Wir Menschen sind bedürftige Wesen. Viele Bedingungen müssen erfüllt sein, damit Leben überhaupt möglich ist:

- Bedingungen der physischen Umwelt, zum Beispiel hinsichtlich Sauerstoff, Licht, Wärme, Nahrung,
- Bedingungen der sozialen Umwelt, zum Beispiel hinsichtlich Zugehörigkeit, Akzeptanz, Wertschätzung, Empathie,
- Bedingungen der ideellen Umwelt, zum Beispiel hinsichtlich Zielen, Werten, Sinn.

Und in all diesen Abhängigkeiten sind wir angewiesen auf andere – andere, die für uns Nahrung produzieren, andere, die uns Nähe spüren lassen, andere, die uns Ideen schenken ... Wir haben keine Überlebenschance ohne die anderen!

Daran muss ich denken, wenn ich mir vorstelle, wie Frau Römer und Frau Messner gemeinsam durch den Klinikpark gehen – und miteinander sprechen, einfach so ...

Nun bin ich als Psychologe eingeladen, zu reflektieren und zu kommentieren, wie gut diese Begegnung „gesprächstechnisch“ verlaufen ist. Es geht in dieser Artikelserie ja um das Thema „Beratungsgespräche in der Pflege“. Bestimmt werden Sie sich selbst schon beim Lesen Ihre eigenen Gedanken gemacht haben – und ganz spontan und intuitiv die eine oder andere Frage beziehungsweise die eine oder andere Bemerkung von Frau Römer als gut oder als weniger gut befunden haben.

Perspektivenerweiterung

Mir imponiert beispielsweise die ruhige Art von Frau Römer; wie sie zuhört und zuhört und zuhört ... „nur“ ganz punktuell mit ihren gezielten Fragen und



Günther G. Bamberger ist Coach (www.coachwalk.de) und Autor des Buches „Lösungsorientierte Beratung“, Beltz Verlag

Bemerkungen „interveniert“, meist um die Perspektiven von Frau Messner zu erweitern, neue Gesichtspunkte ins Spiel zu bringen. So ergibt sich ein Gesprächsanteil von eins zu drei, das heißt sie eröffnet Frau Messner ganz viel Raum – in einem Leben, das so eng geworden ist. Viele Experten sind der Überzeugung, dass hilfreiche Gespräche sich genau durch eine solche Perspektivenerweiterung auszeichnen. Heinz von Foerster (1911–2002), ein berühmter österreichischer Kommunikationswissenschaftler, hat in diesem Sinne sogar einen „ethischen Imperativ“ für Berater formuliert: „Handle stets so, dass du die Anzahl der Möglichkeiten für den Klienten vergrößerst!“

Fokussierung

In gleicher Weise versteht es Frau Römer aber auch, ein Thema enger zu machen, etwas genauer anzuschauen – man nennt das in der Beratungspsychologie „fokussieren“: „Und, was halten Sie davon?“, „Darauf scheinen Sie sich nicht zu freuen.“ Dazu greift sie auch gerne „Schlüsselwörter“ von Frau Messner auf, setzt einfach ein Fragezeichen dahinter und unterstützt so den Prozess der Selbstklärung: „Eigentlich?“, „Obwohl?“

Verstärkung

Oder die vielen belläufigen Komplimente, die als „Verstärker“ wirken: „Das habe ich bewundert!“, „Das ist ja toll!“, „Das ist eine gute Idee!“

Perspektivenerweiterung, Fokussierung, Verstärkung – das sind die Beratungswerkzeuge, mit denen Frau Römer geschickt umzugehen weiß. Sie ist eine wirklich gute „Beratungswerkerin“.

Übrigens: Beratungswerkzeuge muss man nicht wie in einer schweren Werkzeugkiste mit sich schleppen, man hat sie immer schon dabei. Man ist auch nicht auf eine besondere Werkstatt angewiesen, selbst bei einem Spaziergang in einem Park, so wie ihn Frau Römer und Frau Messner unternehmen, lassen sie sich leicht einsetzen. Und dieser Kontext hat sogar eine ganze Reihe von Vorteilen: Man ist in Bewegung, geht im gleichen Schritt, schaut in dieselbe Richtung, kann in der frischen Luft frei atmen, fühlt sich selbst freier – und ist gleichzeitig ganz nah einem anderen. Über den Blick auf die Beratungswerkzeuge hinaus möchte ich Ihre Aufmerksamkeit aber noch auf etwas anderes lenken: auf das, was ich als die motivationale Grundlage bei Frau Römer zu erkennen glaube, was letztlich ihre „beraterische Philosophie“ betrifft – und was aus einer effektiven „Beratungswerkerin“ dann eine „Beraterin“ macht. Es ist also zu unterscheiden zwischen den beraterischen Werkzeugen einerseits und dem Selbstkonzept als Berater/in andererseits.

Humanistisches Weltbild

Es geht um die Tatsache, dass sich hier zwei Menschen aufeinander einlassen, sich füreinander Zeit nehmen, sich miteinander beschäftigen, aneinander Anteil nehmen – und das mit allem Respekt vor der

Einzigartigkeit dieses je individuellen Lebensentwurfs sowie mit aller Achtsamkeit, dass etwas so ist, wie es ist. In Abwandlung eines berühmten Gedichts von Erich Fried könnte man formulieren: „Es ist, wie es ist, sagt die Liebe.“ Mit dieser Motivation wird, so meine ich, fast unwichtig, „was“ jemand sagt. Tragend für die Gesprächsbeziehung ist vielmehr die Beziehung selbst, das „Wie“ der Kommunikation.

Wir Menschen sind alle sehr bedürftige Wesen, die in ihren wahren Fähigkeiten entdeckt werden wollen

Dafür möchte ich hier den Begriff „Humanismus“ verwenden. Vielleicht ein bisschen „großspurig“, das räume ich gerne ein. Aber wenn Sie beispielsweise die Definition bei Wikipedia nachlesen, dann finden Sie dort genau das, was hier gemeint ist, zum Beispiel die Kernfrage, um die es im Humanismus geht: „Wie kann der Mensch dem Menschen ein Mensch sein?“



Kommt
und seht!
Joh 1,39

Überlegen Sie sich schon einige Zeit, ob ein Leben im Kloster, ein Leben in der Nachfolge Jesu zusammen mit einer Gemeinschaft von Brüdern im Dienst an armen, kranken und benachteiligten Menschen für Sie das Richtige sein könnte?

Möchten Sie gerne einmal mit jemandem darüber sprechen und dieses Leben ein wenig „ausprobieren“?

Wir laden junge Männer herzlich dazu ein!

Barmherzige Brüder
von Maria-Hilf

Ausbildungskonvent
Nordallee 1, 54292 Trier
Tel. 06 51/208-10 85
Fax 06 51/208-10 05
br.benedikt@bb-trier.de
www.bruecst.info



Lösungsorientierung

Natürlich soll das „Was“ nicht völlig außer Betracht bleiben. Mich beeindruckt insbesondere Folgendes: Da ist Frau Messner, die ganz weit ihr Herz öffnet und die zutiefst verwundeten Stellen ihres Lebenslaufs sichtbar und fühlbar macht. Als Gesprächspartner sieht man sich zum Mitfühlen eingeladen. Frau Römer jedoch spürt noch etwas anderes – und genau das greift sie auf und macht es zum Thema: Sie erkennt, dass Frau Messner – neben diesem Leid – über viele Fähigkeiten verfügt, zum Beispiel das Talent, auf gute Perspektiven zu achten, kreative Fotos zu gestalten, eine Ausstellung zu organisieren usw. Und sie lässt Frau Messner noch weitere ihrer Ressourcen ganz unmittelbar erfahren, zum Beispiel die Kompetenz, Sachverhalte infrage zu stellen, sich selbst zu fragen, alternative Antworten zu suchen, sich für neue Ideen zu begeistern usw.

Und so, wie Frau Römer ihre Dialogpartnerin sieht (und das macht ihre Philosophie als Beraterin aus) und dann auch beschreibt (und dazu zum Beispiel das Werkzeug „Verstärkung“ benutzt), spürt sich Frau Messner eingeladen, sich selbst zu sehen – nämlich als jemand, der trotz all der Schwierigkeiten, Probleme, Einschränkungen, Defizite, Krankheiten, wie sie im Moment (noch) vorhanden sind, doch auch über Fähigkeiten, Fertigkeiten, Begabungen, Ressourcen verfügt, die sie stark und einzigartig machen. Diese Rückmeldung und dieses neue Bewusstsein wird sie ermutigen, sich neuen Herausforderungen in ihrem Leben zu stellen – jetzt dieser Herausforderung, wieder „gesund“ zu werden.

Diese Gesprächsvorgaben – humanistisches Weltbild und Lösungsorientierung –, wie sie von Frau Römer in dieses Gespräch eingebracht werden, sind etwas ganz Wunderbares! Ich möchte Sie einladen, sich das mit allen „Sinnen“ (Gedanken, Gefühlen, Bildern, Empfindungen) zu vergegenwärtigen – vielleicht sogar in der Erinnerung an ein Gespräch, das Ihnen damals das Gefühl gegeben hat, dass Sie sich an diesen Menschen, der Ihr Gesprächspartner war, anlehnen konnten. In einem Moment, als Sie dieser emotionalen Nähe so bedürftig waren. Genau wie Frau Messner.

Lassen Sie mich an dieser Stelle von Milton H. Erickson (1901–1980) erzählen, einem renommierten amerikanischen Psychiater, der in Phoenix, Arizona, gelebt hat. Er gilt als der geistige Vater aller modernen Beratungsschulen und Psychotherapieformen, zum Beispiel der „Lösungsorientierten Beratung“, der „Hypnotherapie“ usw. Manche nennen ihn des-

halb auch den „Einstein der Psychotherapie“. Dieser Milton H. Erickson hatte natürlich viele, viele Schüler. Einer war sein Lieblingsschüler: Jeffrey K. Zeig. Dem vertraute er eines Tages in einem sehr persönlichen Brief das „Geheimnis“ seiner unglaublichen psychotherapeutischen Erfolge an. Er schrieb: „Ich finde es wichtig, dass Sie erkennen, dass Geplapper, Wortschwalle, Anweisungen oder Suggestionen schrecklich unwichtig sind. Das Einzige, was wirklich wichtig ist, ist ...“

Bitte nehmen Sie sich einen Moment Zeit und überlegen Sie, wie nach Ihrer eigenen Erfahrung der Satz von Milton H. Erickson weitergehen könnte ...

Hier nun das ganze Zitat (Zeig, 1995, S. 82): „Ich finde es wichtig, dass Sie erkennen, dass Geplapper, Wortschwalle, Anweisungen oder Suggestionen schrecklich unwichtig sind. Das Einzige, was wirklich wichtig ist, ist die Einsicht, dass es keine Person gibt, die ihre wahren Fähigkeiten je kennt.“

Den Menschen die Augen für ihre unbewussten Ressourcen zu öffnen und dadurch ein „Empowerment“ in Gang zu bringen, genau das war Milton H. Ericksons therapeutisches Anliegen.

Warum erzähle ich Ihnen diese Geschichte? Ich glaube, Sie ahnen es schon: Ich möchte Sie für die Idee gewinnen, dass all die vielen Menschen, denen Sie in Ihrer Arbeit tagtäglich begegnen, einzigartige Menschen sind, die, wenn man sich auf sie einlässt, viele Fähigkeiten zum Ausdruck bringen können. Ich versichere Ihnen: Die Konsequenzen werden nicht ausbleiben – bei Ihnen nicht und auch bei Ihrem Gesprächspartner nicht ...

Und ich möchte Ihnen sagen, dass es eine wirklich bewundernswerte Aufgabe ist, der Sie sich als Pflegerin und Pfleger verschrieben haben. Lassen Sie sich nicht beirren, wenn in unserer „Leistungs- und Konkurrenzgesellschaft“ gerne überschen und oft negiert wird, dass wir Menschen alle sehr bedürftige Wesen sind, die in ihren wahren Fähigkeiten entdeckt werden wollen. Sie als Dialogpartner von Menschen, die man unter einer eingegengten Sicht „Patienten“ nennt, wissen es besser!

Literatur:

- Bernius, V., Kemper, P., Dehler, R. & Wellmann, K.H. (2006). Der Aufstand des Ohrs – die neue Lust am Hören. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht
- Foerster, H. von (1988). Abbau und Aufbau. In F.B. Simon (Hrsg.), Lebende Systeme: Wirklichkeitskonstruktionen in der systemischen Therapie (S. 19–33). Berlin: Springer
- Fried, E. (1996). Es ist, was es ist. Berlin: Wagenbach
- Zeig, J.K. (1995). Die Weisheit des Unbewussten. Hypnotherapeutische Lektionen bei Milton H. Erickson. Heidelberg: Carl-Auer-Systeme



**Pflege- & PKR
Krankenhausrecht**

Finden Sie auf www.bibliomed.de