

Hansruedi Stahel/ stahel and friends/ Zihlackerring 10 /CH-8488 Turbenthal
hrst@stahelandfriends.ch/www.stahelandfriends.ch

Copyright by Hansruedi Stahel

Im Mittelpunkt steht die Würde Kommunikation mit älteren Menschen

Der ältere Mensch muss als würdiger Mensch wahrgenommen werden.

Immer wenn wir mit älteren Menschen kommunizieren, müssen wir uns diesen Satz vor Augen halten.

Warum?

Der ältere Mensch ist körperlich schwächer als junge Menschen. Auch geistig ist er nicht mehr so rege. Vieles geht ihm viel zu schnell. Oft wird dies als Schwäche oder gar als Behinderung angesehen. Sein soziales Netzwerk ist kleiner geworden. Das Umfeld hat sich verändert. Oft lebt er alleine. Seine Gedanken befinden sich mehr in der Vergangenheit als in der Zukunft.

Der ältere Mensch muss in seiner Ganzheit als Mensch wahrgenommen werden. Er darf in der Wahrnehmung des Kommunikationspartners nicht in verschiedene Teile zerfallen. Gesehen werden oft nur die Krankheit, die ungelungenen Bewegungen, das ungepflegte Äußere und die schwächer werdende Stimme oder das schlechte Gedächtnis. Diese selektive Wahrnehmung ist trügerisch, wenn nicht gar gefährlich. Der Mensch muss als ganzheitlicher Mensch im Vordergrund stehen

Ältere Menschen sind nicht klüger oder dümmer als junge Menschen, werden aber leider meistens als das wahrgenommen, was der Beobachter in seiner eigenen subjektiven Betrachtungsweise wahrnimmt.

Das Risiko ist groß, dass der ältere Mensch, welcher auch ein mit Würde ausgestatteter Mensch ist, auf einen „Fall“ reduziert wird. Dann entsteht eine Kommunikation ohne Teilnahme, ohne Empathie. Sie zeichnet sich durch Herzlosigkeit aus.

Das beruflich bedingte selektive Wahrnehmungsvermögen der Kommunikationspartner führt dazu, dass der ältere Mensch nicht mehr in seiner Individualität erkannt wird. Er gilt als durchgehend defizitär.

Eine falsche Wahrnehmung verleitet den „Betreuer“ schnell zu einer ungewollt herablassenden, gönnerhaften Kommunikation. Das „Betreuungsdenken“ führt zu einem unhöflichen Benehmen gegenüber dem Kommunikationspartner.

Werden ältere Menschen in der Arztpraxis betreut? Nein, das Wort Betreuer ist in diesem Zusammenhang falsch. Drogensüchtige, Alkoholiker, auch Straftäter werden betreut. Nicht aber ältere Menschen. Betreuen bedeutet meist Kommunikation von oben nach unten, von stark zu schwach, von unabhängig zu abhängig. Auch von mündig zu unmündig. Der ältere

Mensch kommuniziert mit der Arzthelferin, dem Arzt, der Diabetesberaterin, dem Pfleger aber nicht mit dem Betreuer.

Wenn wir den älteren Menschen nicht als vollwertigen Gesprächspartner achten, führt dies zu einer falschen kommunikativen Perspektive.

Fragen wie: „Wie geht es uns heute?“ und „Haben wir schon etwas gegessen?“, sind das Resultat.

Schnell wird, meist ohne Absicht, die Würde des Menschen verletzt.

Beispiel: Kommunikation am Spitalkiosk zwischen der 18-jährigen Verkäuferin und dem 85-jährigen, ehemaligen Hochschulprofessor. „Ja, was wünscht denn der junge Mann heute?“ Oder der Patient hat sein wichtiges Medikament vergessen. „Aber, aber, sind Sie heute ein böser Junge!“ Die alte Dame ist vor dem Fernseher eingeschlafen. „Jetzt aber husch, husch ins Bettchen!“

Oft wird der ältere Mensch mit einer nicht akzeptablen Kindersprache angesprochen. Die Sprechgeschwindigkeit wird verlangsamt, der Wortschatz bis zur Verunstaltung der Sprache reduziert. Dies sogar, wenn die kognitiven und emotionalen Fähigkeiten des alten Menschen ein qualitativ höheres Kommunikationsniveau zulassen würde.

Auch eine hohe Stimmlage oder gedehntes Sprechen ist das Resultat einer falschen Wahrnehmung und überheblichen Haltung.

Kommunikation unter speziellen Umständen

Kommunikation bedeutet immer eine Sozialhandlung zwischen zwei oder mehreren Menschen, welche sich gegenseitig auch als Mensch respektieren und wahrnehmen. In dieser Beziehung begegnen sich zwei Menschen in ihrer Gesamtheit. In der konkreten Gesprächssituation zwischen der Arzthelferin, oder dem Arzt und dem älteren Menschen ereignet sich etwas Humanes. Die Totalität des Gegenübers wird gewahrt. Der ältere Mensch wird nicht das Opfer eines Zerlegungsprozesses, in denen man seine altersbedingten Defizite misst. Kommunikation bedeutet: Teilen, mitteilen, teilnehmen lassen, gemeinsam machen, vereinigen. Durch Kommunikation entsteht etwas Neues und Gemeinsames.

Der ältere Mensch mit Diabetes ist für den Rat gebenden kein Ding unter Dingen, keine vernunftlose Sache, die bloß als Mittel gebraucht werden kann, sondern ein vernunftbegabtes Gegenüber, dem Würde zukommt und Achtung gebührt.

Die Art und Weise, wie die Beraterin mit dem älteren Menschen kommuniziert, beeinflusst in hohem Maß das Wohlbefinden und die Ressourcen des Älteren. Die Redeweise verstärkt oder hemmt den Abbau von Fähigkeiten. Sie fördert im schlechtesten Fall die Unselbständigkeit und die Hilflosigkeit.

Die Lautstärke der Sprache ist an das Hörvermögen des älteren Menschen anzupassen. Nicht jeder ältere Mensch leidet an einem Gehörschaden.

Ein überaus ernstzunehmendes Thema ist die nonverbale Kommunikation. Es braucht nur ein falsches Lächeln zu einem Kollegen oder dem vorgesetzten Arzt, während der ältere Mensch spricht, und das ganze Vertrauen ist dahin. Auf der gleichen Ebene zu kommunizieren ist ein absolutes Muss. Augenkontakt gehört selbstverständlich dazu. Während der Kommunikation wird nichts nebenher erledigt! Die medizinische Praxisassistentin wie auch der Arzt, dürfen sich während des Gesprächs niemals abwenden. Der ältere Mensch ist sehr sensibel. Die Achtung vor ihm spielt eine große Rolle.

Spiegeln ist wichtig: Der ältere Mensch muss spüren, dass der Partner ihm zuhört, also muss dieser das Gespräch immer widerspiegeln. Man versteht darunter, die Worte und Gefühle des Kommunikationspartners mit anderen Worten auszudrücken: "Wenn ich Sie richtig verstanden habe, sind Sie der Meinung...". Es geht nicht um ein stereotypes Wiederholen von Worten, sondern darum, wichtige, vielleicht auch verborgene Aussagen des Patienten und der Patientin herauszukristallisieren, um darauf reagieren zu können. Spiegeln muss erlernt und geübt werden, damit es sich nicht platt, gekünstelt oder gar subtil anhört.

Sprechen Sie niemals infantil. Eine klare, deutliche Sprache fördert das gegenseitige Verstehen.

Lassen sie Ihre Anweisungen durch den älteren Menschen wiederholen. Nicht als Forderung, sondern freundlich und empathisch. „Sie haben mich vorher so fragend angeschaut. Wenn Sie etwas nicht verstehen, unterbrechen Sie mich bitte. Ich weiß, dass ich manchmal zu schnell rede.“

Wichtig ist auch die Umgebung. Wählen Sie ein ruhiges Zimmer. Kommunikation unter Stress am Tresen ist nicht geeignet. Kommunikation unter Zeitdruck zerstört die gute Absicht.

Führen Sie mit dem älteren Menschen ein erlebnisorientiertes Gespräch. Zielorientiertes Denken führt zu nichts. Körperkontakt während des Gespräches ist nicht verboten. Achten Sie drüber hinaus aber darauf, die Intimschwelle nicht zu unterschreiten. In der Stadt sind dies 90 cm, auf dem Land 110 cm.

Die Empathie - der Schlüssel zum gegenseitigen Verstehen

Kommunikation mit älteren Menschen ist oft nicht einfach. Anstelle vieler Worte ist es besser, ihn an der gemeinsamen Sache teilnehmen zu lassen. Es geht darum, ihm das Gefühl zu geben, dass es das Ziel aller Beteiligten ist, ihm ein erfülltes und glückliches Leben zu ermöglichen. Aus dieser Perspektive heraus wird dann auch ein patientengerechter Umgang mit Diabetes möglich.

Empathie steht bei der Kommunikation mit älteren Menschen immer im Mittelpunkt. Durch Empathie wird die Würde des älteren Menschen gewahrt. Es kommt zu einer Kommunikation des Respekts. Die monologische „Kommunikation“ bringt kein Resultat. Gewünscht wird der einfühlsame Dialog, welcher dem älteren Menschen hilft, mit seiner Situation umzugehen. Durch den Dialog ist es möglich, den älteren Menschen mit Eigenverantwortung in die Therapie miteinzubeziehen.

Ein paar Gedanken zum Schluss

Wenn ich einen Arzt coache, stelle ich ihm meist schon ganz am Anfang des Gesprächs eine Frage. „Wie viele Patienten sagen Ihnen so Danke, dass Sie sich nach fünf Tagen noch an seinen Namen erinnern können?“ Es gibt Ärzte, welche sich an keinen einzigen Namen erinnern können. Es handelt sich dabei oft um „Gesundheits-Konsumenten-Behandler“. Der Beruf des Arztes ist ein Helferberuf. Wenn nichts zurückkommt, entwickelt sich eine gefährliche Demotivation, welche sich, gepaart mit weiteren kritischen Punkten, gern zu einem Burnout entwickelt. Ärzte, welche kompetent mit älteren Menschen arbeiten, genießen ein hohes Ansehen und erhalten nicht selten tiefe Dankbarkeit. Die Zusammenarbeit mit älteren Menschen führt auch beim Behandler zu einer großen Befriedigung. Auch deshalb lohnt sich eine Auseinandersetzung mit dem Thema.

Hansruedi Stahel

Literaturnachweis:

- R. Fiehler Sprache und Kommunikation im Alter
L.S.Geisler Das Gespräch mit dem alten Patienten
W.Weber Wege zum helfenden Gespräch
G.Chapmann „Die fünf Sprachen der Liebe“ (Anwendung nur für nahestehende Personen geeignet)