

115. Aachener Hospizgespräch

„Best of“ Kommunikation

Meine Tipps für ein wertschätzendes Miteinander

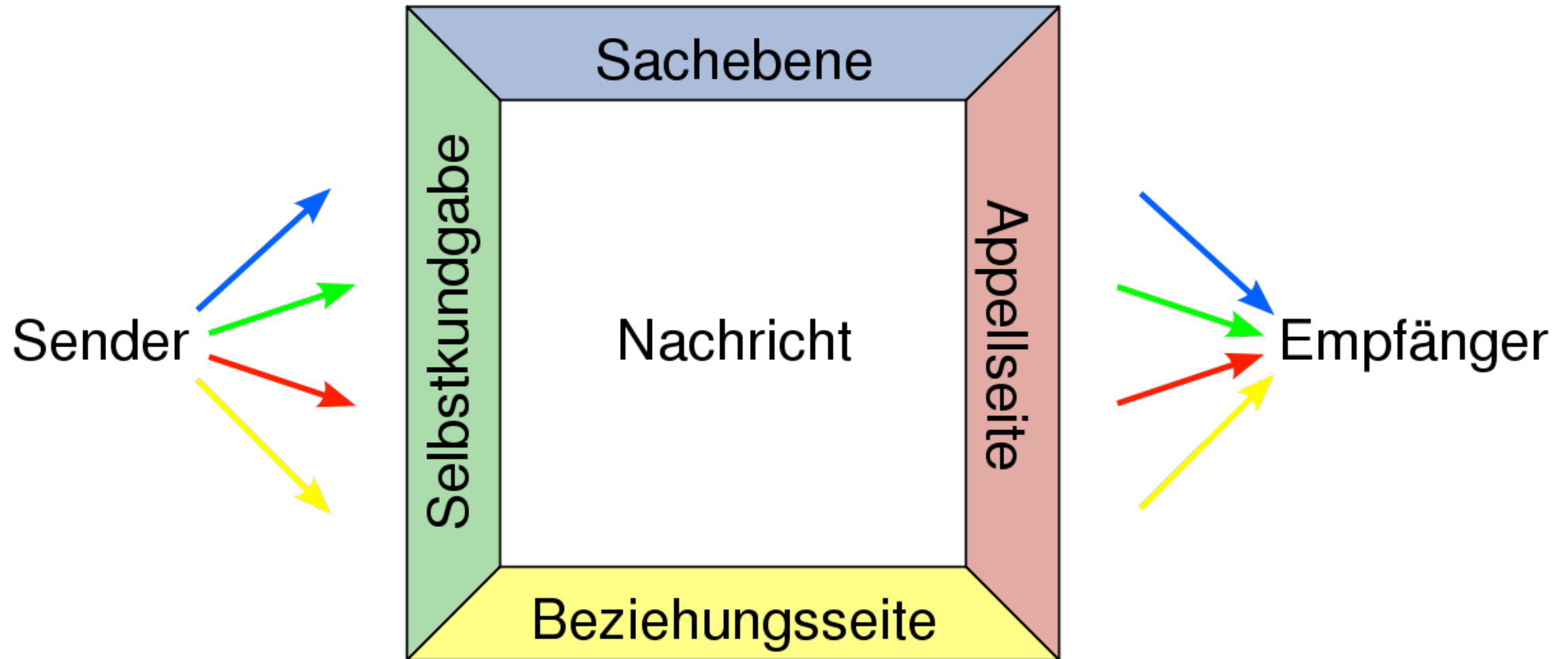
Univ.-Prof. Dr. med. **Roman Rolke**
Klinik für Palliativmedizin, Uniklinik RWTH Aachen



„Best of“ Kommunikation – wahrnehmen, denken, kommunizieren
Meine Tipps für ein wertschätzendes Miteinander

Rolke
UNIKLINIK
RWTHAACHEN

Old School: 4 Seiten („Ohren“) einer Nachricht Kommunikation nach Schulz von Thun



Schulz von Thun, Friedemann: Miteinander Reden. 1: Störungen und Klärungen. Reinbek bei Hamburg 1981



„Best of“ Kommunikation – wahrnehmen, denken, kommunizieren
Meine Tipps für ein wertschätzendes Miteinander

Rolke
UNIKLINIK
RWTHAACHEN

Aktives Zuhören

- Auf Augenhöhe
- Pausen zulassen und aushalten
- Nonverbal: Aufmerksamkeit (nicht Zustimmung)



Spiegeln

- Eigene Wahrnehmung wertschätzend thematisieren
- Verstandenes umformulieren
- Gezielt und sparsam einsetzen



Beispiele für die Exploration von Emotionen

- Wie ist das für Sie?
- Wie empfinden Sie das?
- Was bedeutet dies für Sie?
- Was fühlen / denken Sie?
- Erzählen Sie mehr darüber (über Thema ...)!
- Was ist Ihre größte Sorge jetzt?



Beispiele für Empathie

- Es tut mir sehr leid, dass ich Ihnen dies sagen muss.
- Ich habe Verständnis für Ihre Gefühle.
- Ich verstehe, dass dies jetzt sehr schwierig für Sie ist.
- Wie kann ich Sie unterstützen?
- Ich verstehe, dass Sie etwas anderes gehofft haben.



Beispiele für die Validation

- Ich kann verstehen, dass Sie sich so gefühlt haben
- Viele Menschen reagieren so in dieser Situation
- Viele Betroffene fühlen sich in dieser Situation ähnlich
- Ich kann gut nachvollziehbar, dass Sie dies so empfinden



Evolution: Von der Wahrnehmung zum Denken

- Vor der Kommunikation kommt das Denken!
- Thinking fast and slow – schnelles Denken, langsames Denken
- Was ist eigentlich Intuition?
- Wie uns schnelles Denken manchmal in die Irre führt
- Langsames Denken – was ist das?
- Vom Denken zum Fühlen zum Kommunizieren
- The Big TWO: die beiden großen Fragen
- Kommunikationsmodell: Elefant und Reiter
- Zum Schluss wird es magisch...



Thinking fast and slow

Schnelles Denken

- **System 1** (automatisch)
 - generiert ständig Vorschläge für System 2
- Eindrücke
- Intuitionen
- Absichten
- Gefühle

Langames Denken

- **System 2** (mit Aufmerksamkeit)
 - wenn Eindrücke und Intuitionen von System 2 gestützt werden, entstehen
- Wenn alles glatt geht, übernimmt System 2 die Vorschläge von System 1
- Überzeugungen entstehen
- Impulse werden zu willentlichen Handlungen



Thinking fast – System 1

- **Erkennen Sie, dass ein Gegenstand weiter entfernt ist als ein anderer**
- Wenden Sie sich der Quelle eines plötzlichen Geräusches zu
- Hören Sie die Feindseligkeit aus einer Stimme heraus
- Beantworten Sie: $2+2=?$
- Lesen Sie Wörter auf großen Reklameflächen
- Verstehen Sie einfache Sätze
- Fahren Sie mit einem Auto über eine leere Straße



Thinking slow – System 2 (erfordert Aufmerksamkeit)

- **Nach einer Frau mit weißem Haar Ausschau halten**
- Sich bei einem Wettkampf auf den Startschuss einstellen
- Schneller gehen,
als Sie es normalerweise tun
- Die Angemessenheit Ihres Verhaltens
in einer sozialen Situation überwachen
- Zählen, wie oft der Buchstabe „a“
auf einer Textseite vorkommt
- Eine Steuererklärung anfertigen
- Die Aussagen einer wissenschaftlichen
Studie überprüfen



Thinking slow – das „faule“ System 2

Denkaufgabe

- Ein Schläger und ein Ball kosten 1,10 Euro
- Der Schläger kostet einen Euro mehr als der Ball

Wieviel kostet der Ball?

Ball 10 Cent, Schläger 1,10 €

Richtige Lösung:

Ball 5 Cent, Schläger 1,05 € = 1,10 €



Die zwei großen Fragen? Big TWO!

- Nach meiner persönlichen Erfahrung gibt es in der Kommunikation zwei große Fragen!
- Seien Sie darauf vorbereitet, dass diese Ihnen gestellt werden:

1. Wieviel Zeit bleibt mir noch?

2. Wie wird es sein zu sterben?

Vorsicht: Details zur Krankheitsprognose gehören in das ärztliche Aufklärungsgespräch, brauchen viel Kenntnis und Erfahrung!

- **Tipp 1:** Besser in Zeiträumen als mit Zeitpunkten antworten!
- **Tipp 2:** Ängste nehmen, Prozesse so beschreiben, dass Botschaft entlastend erlebt wird, palliative Sedierung ansprechen!



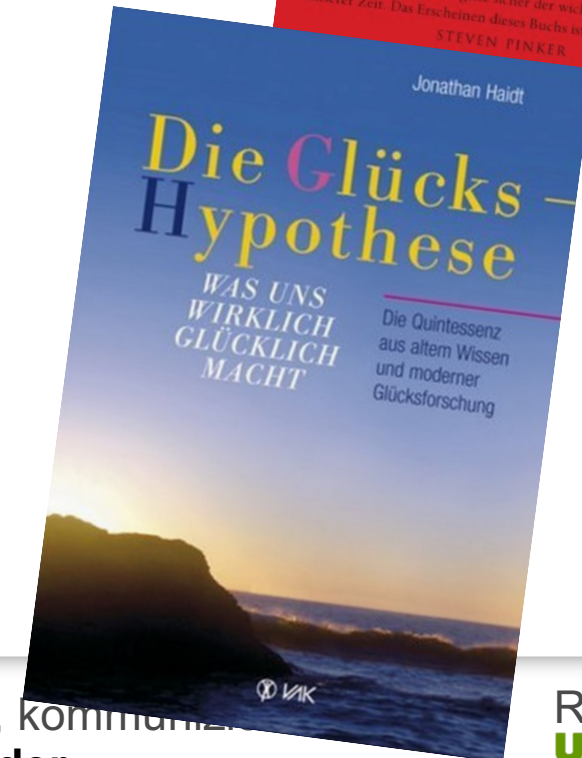
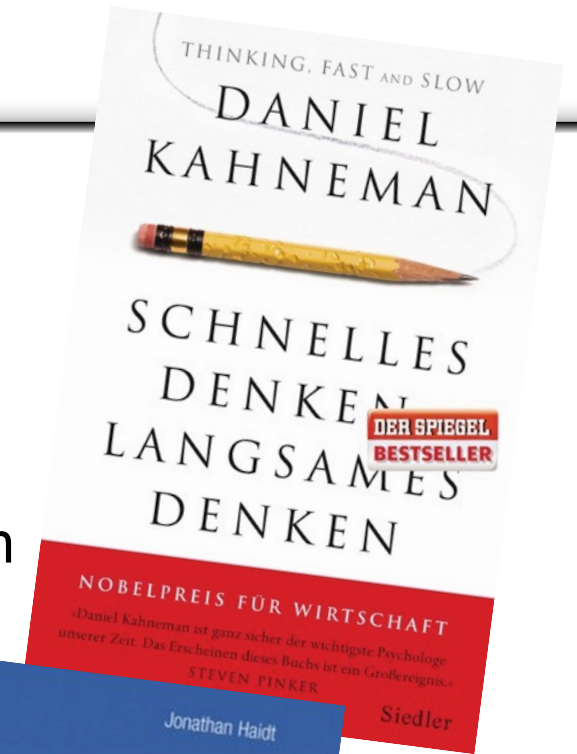
Der Elefant und sein Reiter (nach Jonathan Haidt)

- **Der Reiter** „steht“ für die Vernunft
 - rationales, überlegtes Handeln
 - er ist für Sachargumente zugänglich
- **Der Elefant** „steht“ für unsere Intuition
 - für unsere emotionale Seite
 - er handelt „gefühlsmäßig“ und schnell
 - orientiert sich am „Bauchgefühl“
- **Frage: Mit wem spreche ich gerade?**
- **Ziel: Mit dem Reiter
ins Gespräch kommen**



Zusammenfassung

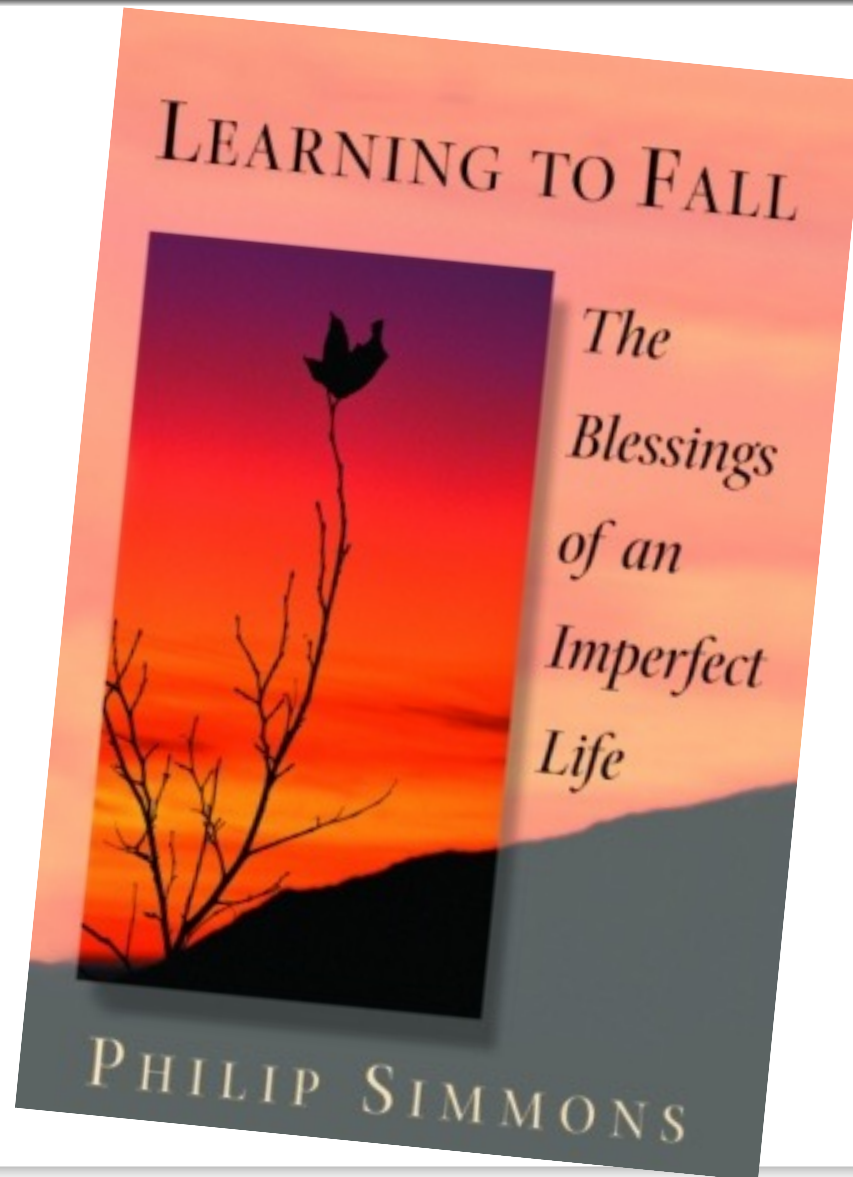
- Vor der Kommunikation kommt das Denken!
 - Das schnelle Denken, die Intuition, führt uns manchmal in die Irre
 - Langsames Denken – die Gesamtsituation erfassen
 - Dann kommunizieren...
-
- Kommunikationsmodelle – mein Favorit:
Der Elefant und sein Reiter
nach Jonathan Haidt



**Before you tell,
ask!**

Robert Buckman

Eine Zen-Parabel (Buch eines ALS-Patienten)



Philip Simmons
Learning to fall

Rolke
UNIKLINIK
RWTHAACHEN

Es gibt eine alte Zen-Parabel über einen Mann, der über ein Feld lief. Plötzlich sah er einen Tiger, der ihm nachjagte. Der Mann begann zu rennen, aber der Tiger verfolgte ihn weiter und drängte ihn in Richtung einer Klippenkante. Als der Mann den Rand der Klippe erreichte, hatte er keine andere Wahl als zu springen. Er hatte nur eine Chance, sich selbst zu retten: Eine Wurzel, die aus dem Felsen heraus wuchs und die Klippe hinabhing. Im Fallen griff er nach der Wurzel, hielt sich daran fest und hing so am Felsen der Klippe herunter. Als er nach unten sah, was sah er da am Grund der Klippe? Einen anderen Tiger.

Dann sah der Mann ein kleines Stück entfernt eine kleine Pflanze aus dem Felsen heraus wachsen, einen Erdbeerstrauch, an dem eine einzelne Erdbeere wuchs. Sich weiter mit einer Hand festhaltend, streckte der Mann sich aus und konnte mit seinem anderen Arm gerade die Erdbeere erreichen, diese pflücken und mit seinen Fingerspitzen an seinen Mund heranführen.

Wie süß sie schmeckte!

Learning to fall – „Lernen wie man fällt“

- Die Bedrohung durch die Tiger ist es, die der Erdbeere ihren wunderbaren Geschmack gibt
- Ohne Tiger gibt es nicht diese Süße der Erdbeere
- Im Fallen können wir das gewinnen, was am meisten Bedeutung hat
- Im Fallen werden uns unsere Leben zurückgegeben, während wir sie verlieren

Philip Simmons
Learning to fall



„Best of“ Kommunikation – wahrnehmen, denken, kommunizieren
Meine Tipps für ein wertschätzendes Miteinander

Rolke
UNIKLINIK
RWTHAACHEN

**Wenn es Dir um spirituelles Wachsen geht,
dann frage nicht nach mehr Erdbeeren,
sondern nach mehr Tigern!**

Philip Simmons
Learning to fall