

[www.monikamueller.com](http://www.monikamueller.com)

Besuchen Sie meine Website.  
Bücher und Zeitschriften

---

---

---

---

---

---

---

---

### Supervisionsgespräche

- Wir sollten den Patient B. ausmustern
- Er ist aggressiv und hat keine Compliance
- Hab es ihm 1000mal gesagt, er versteht es einfach nicht, er ist dumm
- Er macht sich stattdessen im Internet schlau
- Naja, da ist wohl so manches somatoform
- Und gehen lässt er sich auch

---

---

---

---

---

---

---

---

- Ich hab ihm gesagt, er soll doch gegen seine Müdigkeit ankämpfen
- Und seine Frau ist extrem zickig. Die kontrolliert uns jede Minute, ob wir alles richtig machen. Ich denke, sie ist neidisch auf unseren guten Kontakt.

---

---

---

---

---

---

---

---

Sprache  
als Spiegel der Haltung  
und  
Werkzeug  
in der Behandlung Sterbender

Monika Müller

---

---

---

---

---

---

---

---

„Dass wir miteinander  
reden können,  
macht uns zu  
Menschen.“

*Karl Jaspers, Psychiater und Philosoph,  
(1883-1969)*

---

---

---

---

---

---

---

---

*„Wie sprechen Menschen mit  
Menschen?“*

fragte der deutsche Schriftsteller  
und Satiriker **Kurt Tucholsky (1890-1935)**.

Die Antwort lieferte er gleich mit:  
*“Aneinander vorbei”.*

---

---

---

---

---

---

---

---

Ich bin viel krank.  
Ich lieg viel wach.  
Ich hab viel Furcht.  
Ich denk viel nach.

Tu nur viel klug!  
Bringt nicht viel ein.

Warst einst viel groß.  
Bist jetzt viel klein.

War einst viel Glück.  
Ist jetzt viel Not.  
Bist jetzt viel schwach.  
Wirst bald viel tot.

Robert Gernhard gest. 30.6.2006

---

---

---

---

---

---

---

---

**„Das Gespräch zwischen einem, der weiß, dass seine Zeit bald abläuft, und einem, der noch eine unbestimmte Zeit vor sich hat, ist sehr schwierig. Das Gespräch bricht nicht erst mit dem Tod ab, sondern schon vorher. Es fehlt ein sonst stillschweigend vorausgesetztes Grundelement der Gemeinsamkeit. Nach dem üblichen Ritual des Sterbens müssen beide, der Sterbende und der Weiterlebende, sich an bestimmte Regeln halten; doch sind die Regeln, anders als beim Fußball, für beide Teile ganz verschieden, so dass eben kein „Zusammenspiel“ entsteht. Auf beiden Seiten wird viel Heuchelei verlangt. Darum auch die gequälten Gespräche an den Spitalbetten. Der Weiterlebende ist froh, wenn er wieder draußen ist, und der Sterbende versucht einzuschlafen.“**

Quelle: Peter Noll, Diktate über Sterben und Tod, Piper, München \*1988, S. 10.

---

---

---

---

---

---

---

---

„Machen Sie doch nicht so ein Gesicht, Doktor Düsseldorf,“ sagt der kleine Oskar zu seinem behandelnden Arzt.

„Sie waren immer sehr korrekt beim Behandeln meiner Krankheit. Hören Sie also auf, so schuldbewusst zu gucken. **Es ist nicht Ihre Schuld, wenn Sie den Leuten schlechte Nachrichten überbringen müssen.**

Sie müssen sich entspannen.  
Sie sind nicht Gottvater.  
Sie können nicht über die Natur bestimmen.  
Sie sind nur eine Art Mechaniker.  
Sie müssen ... sich selbst nicht so wichtig nehmen, sonst werden Sie den Beruf nicht lange ausüben können.“

Eric-Emmanuel Schmitt, Oskar und die Dame in Rosa

---

---

---

---

---

---

---

---

Ärzte gehören zur  
Gruppe der Wan Toks

---

---

---

---

---

---

---

---

Wer dieselbe  
Sprache  
spricht.,  
Ist ein  
Wan Tok  
=  
(one talk)

Aus: sprache der medizin no 17

---

---

---

---

---

---

---

---

- Hospizler,
- Angehörige der
- psychosozialen Berufsgruppen,
- Mediziner, Ehrenamtliche
- Mitarbeiterinnen
- gehören alle zu den Wan Toks
- In welcher Sprache taucht das Wort  
Loslassen besonders häufig auf ?

---

---

---

---

---

---

---

---

### Hospizsprache?

*Loslassen*

---

---

---

---

---

---

---

---

### Andere Sprachen

- da muss ich mich jetzt aber voll von
- abgrenzen -
- du, gut, dass wir mal darüber gesprochen
- haben -
- jeder ist für sich selbst verantwortlich -
- das ist eine Projektion von dir
- das gehört irgendwie nicht zu meinen
- Kernkompetenzen
- Und was macht das mit Ihnen?

---

---

---

---

---

---

---

---

### Geheimsprachen

- "Sie haben eine kryptogene
- (idiopathische) Gastralgie"
- Das ist (nur) eine raumgreifende
- Zellansammlung
- Er ist ein Compliance – Versager

---

---

---

---

---

---

---

---

Und über und hinter allem steht:

Er / Sie  
darf um Himmels Willen doch nicht  
sterben!!!!!!

---

---

---

---

---

---

---

---

Der/die Gesprächsführende  
möchte auch nicht sterben -

und auch nicht, dass der  
Patient /die Patientin stirbt.

---

---

---

---

---

---

---

---

### Andere „unsanfte“ Sprachformen

- Militärisch: dagegen ankämpfen
- Wissenschaftlich: lateinisch, andere Fremdwörter
- Macht: darf nicht, muss nicht
- Distanz: PflegeFÄLLE
- Entwürdigung, Diskriminierung: Selbstmord, überaltertes Land, durchuntersuchen

---

---

---

---

---

---

---

---

- Entsorgungspark
- Arbeitskräfte frei setzen
- Restrukturierung des Unternehmens
- Und gibt es unsoziale Medien?

---

---

---

---

---

---

---

---

- Versachlichung
- Vergeschlechtlichung: nicht schlecht für ein Mädchen, Beherrschung
- oder Befrauschung?
- Studierende statt Studenten?
- Plastikwörter: Kaufkraft, Schnittstellenregulierung, Leistungspaket
- Verstummen

---

---

---

---

---

---

---

---

Wir müssen dem Menschen zuhören können, sonst ist Schweigen das Letzte was wir von ihm hören. (Michael Linzinger)

---

---

---

---

---

---

---

---

### Die Gründe

für das An-einander-vorbei-Reden  
liegen selten

- im schwierigen Patienten
- an der Arbeitsbelastung
- im nervigen Zugehörigen
- an der mangelnden Zeit

---

---

---

---

---

---

---

sondern in uns selber und dem Gebrauch unserer Sprache

---

---

---

---

---

---

---

### Wir haben unsere (guten) Gründe für unsere Art von Kommunikation

- Keine richtige „Aus“bildung“ in dem Bereich
- Mangelnde Vorbilder im Alltag
- Große Betroffenheit
- Wunsch zu helfen und Hoffnung zu vermitteln
- „Vermutungen“ über die Patienten und ihre Bedürfnisse
- Annahmen zum Thema Sprache und Sprechen in der Medizin
- Unsere Ansprüche des Aufmunterns und Tröstens

---

---

---

---

---

---

---

**Annahme 1:**  
behandeln und sprechen  
sei zweierlei

---

---

---

---

---

---

---

Am Ende  
ist das Wort

---

---

---

---

---

---

---

Die Solidarität des Unterstützenden  
liegt in der  
An-Teil-Nahme

---

---

---

---

---

---

---

„Kommunikation  
findet jeweils  
zwischen Zweien  
statt, die sich  
verbinden und  
dennoch zwei  
bleiben müssen“  
Karl Jaspers

---

---

---

---

---

---

---

---

Gute Kommunikation mit  
anderen bringt uns aber  
auch  
*„in Verbindung mit“* uns  
*selbst*

---

---

---

---

---

---

---

---

Anteilnahme geschieht durch  
das Entgegennehmen  
von Mit-Teilung(en)  
und  
durch das Geben von  
Rück-Mitteilung(en)

---

---

---

---

---

---

---

---

## Sprachhandlungen

etwas sagen heißt etwas tun

---

---

---

---

---

---

---

## Annahme 2:

Gefühle sind  
ein störendes Element

---

---

---

---

---

---

---

Umfrage: „Was meinen Sie?“

### Gefühle



---

---

---

---

---

---

---




---

---

---

---

---

---

---

---




---

---

---

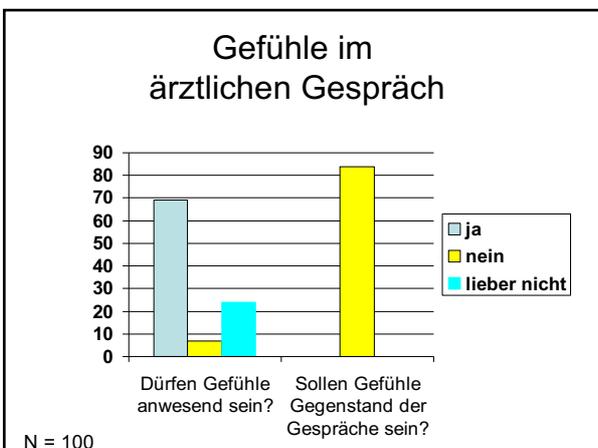
---

---

---

---

---




---

---

---

---

---

---

---

---

Gründe für "Nicht-Erlaubnis" von Gefühlen als Gegenstände im ärztlichen Gespräch

"Wüsste nicht, wie damit umgehen": 79

---

---

---

---

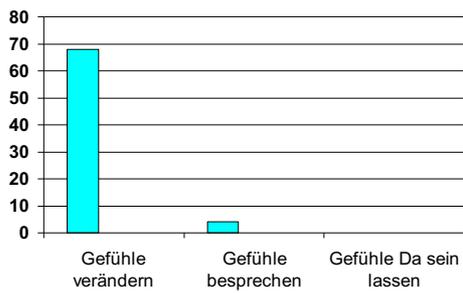
---

---

---

---

"Was hieße, damit umzugehen?"



---

---

---

---

---

---

---

---

„Medizin lehrt...

- Nüchternheit des Denkens
- Schärfe des Begriffs
- Kälte des Denkens...
- das Objektive...“

Gottfried Benn

---

---

---

---

---

---

---

---

**Annahme 3:**

Begleitung u. Behandlung  
dienen der  
Bewältigung von Leid -

auf allen Ebenen

---

---

---

---

---

---

---

---

Palliativmedizin und Hospizarbeit ist ein Ansatz zur Verbesserung der Lebensqualität von Patienten und ihren Familien, die mit den Problemen konfrontiert sind, die mit einer lebensbedrohlichen Erkrankung einhergehen, und zwar durch Vorbeugen und Lindern von Leiden, durch frühzeitiges Erkennen, Einschätzung und **Behandlung von Schmerzen** sowie **anderen belastenden Beschwerden** körperlicher, **psychosozialer und spiritueller Art**.

WHO 2002

---

---

---

---

---

---

---

---

Deswegen habe ich doch schließlich den Beruf gewählt:

**damit weniger Leid ist auf der Welt...**

*Hildegard L., Palliativmedizinerin, 38 J*

- *bewältigen, verarbeiten*
- *weg machen*
- *Symptome **kontrollieren***
- *erleichtern*
- *beruhigen*
- *auflösen*
- *Schuldgefühle nehmen*
- ***gutes Sterben ermöglichen***

*und... und... und...*

---

---

---

---

---

---

---

---

## Be-wältigen

etymologisch:  
ahdt. waltec = herrschen,  
gewaltsam unter Kontrolle  
bringen

---

---

---

---

---

---

---

---

„Der lamentiert nicht.  
Der mutet uns seine Gefühle  
nicht zu.  
Der hängt sich den Leuten nicht  
an die Rockschöße...  
  
Der ist ein Mannsbild, das sich...  
auf Haltung versteht...“

Thomas Mann,  
Zauberberg

---

---

---

---

---

---

---

---

Arzt	Patientin
A 1 Wie geht es Ihnen <u>denn</u> im Augenblick? <i>Abtönpartikel</i>	P1 Sehr müde.
A 2 <u>Wie</u> schlimm ist diese Müdigkeit? <i>Abfragen von Kriterien</i>	P2 Der Blutverlust macht mir <u>Angst</u> . Ist halt schlimm, wenn immer so ein Stoß rausgeht.
A3 <u>Haben Sie Angst</u> , daß das nicht mehr zu stoppen ist? <i>Eingehen auf Angst, aber weiter Abfragen von Kriterien</i>	P3 Ja.
A4 <i>Mhm.</i> <i>Anteilsbekundung</i>	P4 -
A5 <u>Ich verstehe Sie ja, aber jetzt dürfen Sie nicht</u> schwarz sehen. <i>Verbale Verständnisbekundung</i> <i>Mahnung</i>	P5 -
A6 <u>Wir bestellen heute noch Blut.</u> <i>Lösung</i>	P6 Vor vierzehn Tagen war ich noch in der Stadt. (Weint)
A7 -	P7 Jetzt bin ich ein Wrack.

---

---

---

---

---

---

---

---

A8	Das ist <u>sicher</u> sehr schlimm, daß sich das so schnell verändern kann, aber... Eingehen auf Gefühle, Abschwächung und Abwehr durch <u>sicher</u> und <u>aber</u> .	P8	- (weint)
A9	<b>Aber, aber! Wer wird denn...</b> Mahnung	P9	-
A10	Der Blutverlust läßt einen so elend fühlen. Erklärung der Gefühle	P10	-
A11	So traurig und schlimm wie das ist, jetzt <u>dürfen wir</u> nicht aufgeben. Mahnung, Verstärkung durch Pluralis majestatis	P11	-
A12	Morgen gibt es neues Blut. Lösung	P12	-
A13	Sie sind doch eine energische Frau! Mahnung	P13	- (lächelt unter Tränen)
A14	Na sehen Sie! Jetzt ist's schon besser. So gefallen Sie mir! Mahnung / Lob	P14	-

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Sprache = Haus des Seins  
Heidegger

Sein ohne Sprache =  
bewusstlose Nacht  
Hegel

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

„Das Fallen tut erst weh, seit ich sprechen kann. Aber das Wehtun beim Fallen ist halb so schlimm, seit ich weiß, dass ich über das Wehtun sprechen kann.

Seit ich sprechen kann,  
kann ich ...  
in Ordnung bringen.“

P. Handke (Kaspar Hauser)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Oskar Schindler:  
„Müssen wir denn eine ganz  
neue Sprache erfinden?“

Isaak Stern:  
„Ich fürchte ja,  
eine ganz neue Sprache!“

Schindlers Liste

---

---

---

---

---

---

---

Voraussetzungen für eine neue  
gewaltfreie Sprache:

dienende statt helfende Kompetenz

---

---

---

---

---

---

---

falsches  
Sterben

Die Phantasie,  
dass es  
• ein richtiges  
Sterben,  
• einen richtigen  
Sterbeverlauf,  
• ein richtiges  
Ende  
gäbe,

hält Sie davon ab, den  
Sterbenden in seiner unendlichen  
Trauer zu unterstützen. Indem Sie ihn  
nicht unterstützen, verstärken Sie  
sein Gefühl, dass er falsch ist.

---

---

---

---

---

---

---

Wer helfen will, muss knien.  
(Kirkegaard)

---

---

---

---

---

---

---

---

Voraussetzungen für eine neue gewaltfreie Sprache:

dienende statt helfende Kompetenz  
**radikaler Respekt**

---

---

---

---

---

---

---

---

Ich möchte meine Ruhe haben,  
...auch wenn dann das Lymphödem schlechter wird

---

---

---

---

---

---

---

---

Helfen heißt nicht,  
jemanden an einer  
Erfahrung hindern...

---

---

---

---

---

---

---

... sondern jemandem in und nach einer  
Erfahrung beistehen

---

---

---

---

---

---

---

Voraussetzungen für eine neue gewaltfreie Sprache:

dienende statt helfende Kompetenz  
radikaler Respekt  
von Herzen sprechen

---

---

---

---

---

---

---

Henri Bergson 1859 -1941

- Die Realität ist nicht durch Intellekt, sondern durch Intuition zu verstehen

---

---

---

---

---

---

---

### Intuition

ist die Anschauung im Sinne von  
**unmittelbarer**  
**ganzheitlicher**  
Wahrnehmung

---

---

---

---

---

---

---

im Gegensatz zu

einem wandernden Beobachten  
und  
einem abstrahierenden Betrachten

---

---

---

---

---

---

---

## Intuition

erfasst  
das Wesen eines Gegenstandes  
das Wesentliche eines Sachverhaltes  
die Struktur eines Zusammenhangs  
die Idee einer Sache

einsichtig in einem Akt

---

---

---

---

---

---

---

---

## ahnen

Hängt mit der Vorsilbe „an“ zusammen

Ahnen heißt: *Es kommt an mich heran*

---

---

---

---

---

---

---

---

*Meister Eckhart hat es so ausgesprochen:  
"Das Auge, durch das ich Gott sehe, das  
ist das gleiche Auge, mit dem Gott mich  
sieht. Mein Auge und Gottes Auge das ist  
ein Auge und ein Sehen und ein Erkennen  
und ein Empfinden."*

---

---

---

---

---

---

---

---

Der intuitive Geist ist ein heiliges Geschenk, und der rationale Verstand ist ein treuer Diener. Wir haben eine Gesellschaft, die ehrt den Diener und hat die Gabe vergessen. *Albert Einstein*

---

---

---

---

---

---

---

---

Voraussetzungen für eine neue gewaltfreie Sprache:

dienende statt helfende Kompetenz  
radikaler Respekt  
von Herzen sprechen  
**generativ zuhören/ vorbehaltlos**

Es gibt den strategischen und den generativen Dialog. Das strategische Vorgehen ist lösungsorientiert und befasst sich mit vorgegebenen Themen.

Im generativen Dialog gibt es NICHT SOFORT ein vorher benanntes Ziel, und von daher auch kein direkt überprüfbares Ergebnis. Um den eigenen Gedanken und denen der Gruppe auf die Spur zu kommen, plädieren der Quantenphysiker David Bohm und der Philosoph Martin Buber für die generative (allgemeine) Form.

---

---

---

---

---

---

---

---

Begleiten heißt

Ansehen geben

---

---

---

---

---

---

---

---

**Sehen – mit dem Blick umfassen**

Sehen, ansehen, Ansehen schenken, Augen-Blicke austauschen, sehen, was er braucht, wahrnehmen, was ist ... den Menschen mit einem liebevollen Blick umfassen...

---

---

---

---

---

---

---

---

„Für ein echtes Gespräch sind die Ohren fast noch wichtiger als die Zunge“ (Thornton Wilder)

GANZ OHR SEIN,  
ermöglicht es dem „Sprach-Lösen“,  
in seine eigene Sprache hinein zu finden.

---

---

---

---

---

---

---

---

Voraussetzungen für eine neue gewaltfreie Sprache:

dienende statt helfende Kompetenz  
radikaler Respekt  
von Herzen sprechen  
generativ zuhören  
**suspendieren (Annahmen und  
Bewertungen in der Schwebe  
halten)**

---

---

---

---

---

---

---

---

„Herrschaft kann nur durch die Bindung an das Dialogische bezwungen werden.“

Habermas



---

---

---

---

---

---

---

---

Voraussetzungen für eine neue gewaltfreie Sprache:

dienende statt helfende Kompetenz  
radikaler Respekt  
von Herzen sprechen  
generativ zuhören  
suspendieren  
**im Anfänger-Geist bleiben**

---

---

---

---

---

---

---

---

„Anfängergeist ist leer, frei von Verhaltensvorschriften und Routinen, offen gegenüber allen Möglichkeiten. Anfängergeist hat viele Möglichkeiten, der des Experten nur wenige“.

Shunryu Suzuki

---

---

---

---

---

---

---

---

3 Grundhaltungen in der Begleitung

- Helfen
- Reparieren
- Dienen

---

---

---

---

---

---

---

- Helfen – Grundannahme:  
Das Leben ist schwach
- Reparieren - Grundannahme:  
Das Leben ist beschädigt
- Dienen - Grundannahme:  
Das Leben ist in sich ganz und richtig

---

---

---

---

---

---

---

Hilfreiche Redewendungen:

- Das muß ziemlich schwer für Sie sein...
- Ich wüßte auf Anhieb nicht, wie damit umgehen...  
(wenn es meine Frau wäre)
- Das muß Ihnen großen Kummer machen.
- Was macht Ihnen am meisten Angst / Sorgen?
- Sie machen sich sicher Vorwürfe.
- Wahrscheinlich sind Sie auch ein bißchen ärgerlich auf mich,  
daß ich so wenig helfen kann.
- Wie fühlen **Sie** sich mit alledem?
- Da stürmt jetzt so vieles auf Sie ein...
- Sicher wissen Sie manchmal nicht ein noch aus.
- Sie leisten im Moment unsagbar viel. U.a.

---

---

---

---

---

---

---



„Ich muss sterben,  
aber das ist auch alles,  
was ich  
für den Tod tun werde.

Alle anderen Ansinnen...  
werde ich ablehnen.“

Dorothee Sölle

---

---

---

---

---

---

---

---

**Was ist der goldene Schlüssel zur guten Kommunikation?**

„Ich glaube daran, dass das größte Geschenk,  
das ich von jemandem empfangen kann, ist,  
**gesehen, gehört, verstanden** und **berührt**  
zu werden.

Das größte Geschenk, das ich geben kann, ist,  
den anderen zu **sehen**, zu **hören**, zu  
**verstehen** und zu **berühren**.

Virginia Satir

---

---

---

---

---

---

---

---

Wer Gott nennt,

braucht nicht  
Gott zu sein

Fulbert Steffensky

---

---

---

---

---

---

---

---

Der Arzt ist weder Techniker noch  
Heiland,  
sondern Existenz für Existenz,  
vergängliches Menschenwesen mit  
anderen vergänglichen  
Menschenwesen.

Karl Jaspers, Philosophie, Bd 1,127

---

---

---

---

---

---

---

---

It is not  
to diminish suffer.  
But to give suffer a safe  
place.

Balfour Mount

---

---

---

---

---

---

---

---

### Kommunikation ÜBER

- ( so sprechen, als säße Patient dabei) – nicht entlarven
- Mysterium Mensch

---

---

---

---

---

---

---

---