

Wie Sprache heilt und lindert

Worte wirken – ob gefühlt, gedacht, geschrieben, gehört oder gesprochen. Sie können Menschlichkeit offenbaren, sie können auch der Bürokratie Ausdruck geben. Zum Beispiel wenn Herr P., der sich vor dem Nacktsein fürchtet, als der beschrieben wird, der „die Körperpflege verweigert“. In der gefühlsbeladenen ambulanten Arbeitswelt, in der direkten Begegnung mit Klienten und Angehörigen ist ein Sprachwandel erforderlich. Es geht um Impulse für bewusstes Sprechen, Denken und den Ausdruck von Kompetenz.

IHR WEG: SICH SELBST ZUHÖREN, VERANTWORTUNG FÜR DIE EIGENE SPRACHE ÜBERNEHMEN UND SIE VERBESSERN

Jede Person wächst in der Sprache ihrer Umgebung auf. Sie wird von Eltern, Verwandten, Erziehern und Lehrern gesprochen. Sprache wird von Generation zu Generation weitergegeben. Einzelne Redewendungen und Wörter sind so selbstverständlich, dass wir sie nicht hinterfragen, es sei denn, durch einen Impuls oder Anlass beginnt eine Person über ihre und/oder die Sprache ihrer Organi-

PRAXIS-TIPP

DREI PRAKTISCHE ÜBUNGEN ZUR SPRACHVERBESSERUNG

- + Mehrmals am Tag: Denken Sie laut und wiederholen Sie den Satz. Nehmen Sie die wörtliche Bedeutung wahr. Fühlen Sie sich dabei wohl, passt der Satz? Wenn nicht, ändern Sie die Wortwahl.
- + Wählen Sie ein bestimmtes Wort, das Sie häufig benutzen und Sie stört, z. B. „Problem“ oder „muss“. Wie geht es Ihnen damit? Finden Sie andere Formulierungen und nehmen Sie die veränderte Wirkung wahr.
- + Wählen Sie ein Wort, das Sie nicht mehr einsetzen möchten. Schreiben Sie sich drei Sätze auf, in denen Sie es oft gebrauchen. Finden Sie für jeden dieser Sätze eine Alternative. Übungsphase: 4 Wochen. Achten Sie auf Ihre Veränderung.

Quelle: Lingva Eterna (Scheurl-Defersdorf 2016: 47 ff.)

sation nachzudenken. Das ist gut so, denn: Sprache ist hoch wirksam, weil sie eng mit Denken und Handeln verknüpft ist. Positive Veränderungen in der Sprache beeinflussen demzufolge auch Selbstwert und Wirksamkeit des Handelns.

Es gilt, negative Satzmuster aufzulösen und neue Sprachformen und -begriffe zu nutzen,

- die zu Ihnen, Ihrem Dienst, Ihrem Team und seiner Aufgabe passen (Authentizität),
- die das ausdrücken, was wirklich gesagt werden soll (Klarheit),
- die der fachlichen Anforderung der Situation entsprechen (Kompetenz).

Es geht nicht darum „schön zu reden“, sondern um eine lösungsorientierte, positive und für den Klienten heilsame Sprache. Heilsame sprachliche Impulse entstehen aus dem bewusstem Denken und Sprechen (z. B. durch die Wortwahl einer Pflegeperson). Diese Impulse lösen im Gegenüber entsprechende Gedanken, Bilder, Gefühle und förderliches Handeln aus.

DER GRIFF IN DIE SPRACHKISTE

Der Gesprächskontakt bietet Ihnen die Möglichkeit, einen heilsamen Impuls bewusst weiterzugeben. Verbale und nonverbale Signale vermitteln das Gefühl von Freiheit und Entwicklungsraum und werden so selbst zur therapeutischen Intervention. Bewusster Sprachwandel schafft neue Qualitäten im Gespräch: Aus Druck wird Freiwilligkeit, aus Zeitnot und Hektik entstehen Orientierung und Wertschätzung.

In welche Sprachkiste greifen Sie bevorzugt? Beginnen Sie das Experiment damit, dass Sie sich selbst zuhören und die Sprachqualitäten bewusst wahrnehmen. Sie haben immer die Wahl und entscheiden selbst, welche Haltung und welche Worte Sie wann, wo und zu wem zum Ausdruck bringen. Prüfen Sie, ob das, was Sie sagen, mit dem übereinstimmt, was Sie meinen und was Sie beim Gegenüber bewirken wollen. Welchen Wortschatz, welche Wortqualität (positiv oder negativ besetzte Wörter) benutzen Sie?

Vom „Müssen“ zum „Dürfen“

Oft wird im pflegerischen Sprachgebrauch das Wort „müssen“ verwendet. Hiermit sind Wirkungen und Botschaften wie Druck, Zwang, Opfer, Fremdbestimmtheit verknüpft. Wer viel muss, hat den Eindruck, nicht wählen zu können. Beispiel: Sie müssen sich gedulden!

Mehr Möglichkeiten und Gestaltungsräume schafft der Begriff „können“. Hier zeigt/eröffnet die Person Möglichkeiten und Gestaltungsräume. Also besser: Können Sie noch ein wenig Geduld aufbringen? Die Schwester steht gerade im Stau.

Häufig benutzt wird auch das Verb „sollen“, nicht selten in der Kombination „man sollte“. Das deutet auf Pflicht hin und schafft ein schlechtes Gewissen. Beispiel: Als Diabetiker sollte man besser ...

Dagegen steht „mögen“ (im Sinne von „den Wunsch haben“) für Selbstbestimmung und „dürfen“ für innere oder äußere Erlaubnis, beispielsweise: Möchten Sie eine Alternative zu ... kennenlernen? Das dürfen Sie ohne Reue naschen!

Ohne Problem geht's besser

Im Pflegealltag stehen das Defizit, der Mangel oder das Problem häufig im Vordergrund. Um Menschen in die Aktivität in Richtung Lösung zu führen, gilt es, die Aufmerksamkeit umzusteuern. Ein erster Schritt dahin ist, eine Schwierigkeit nicht noch durch die Nutzung des Wortes „Problem“ zu verstärken. Also nicht: Gut, dass du kommst, ich habe ein Problem. Besser: Gut, dass du kommst, ich habe eine Bitte/ich brauche deinen Rat. Folge: Ihr Gesprächspartner fühlt sich kompetent und nicht beunruhigt.

Auch gern genutzte „Un“-Worte der Pflege schaffen negative Gefühlsverbindungen, Irritationen und Interpretationsspielräume, die vermeidbar sind:

STATT	BESSER
Eine Sekunde bitte.	Ich schreibe das noch auf, dann bin ich ganz für Sie da.
Ich komme gleich!	Ich brauche noch wenige Minuten zum Parken und bin dann sofort bei Ihnen.
Rufen Sie nachher noch einmal an.	Nach der Dienstübergabe um 13.00 Uhr habe ich die Information für Sie, bitte rufen Sie dann noch einmal an.

» Sie haben immer die Wahl und entscheiden selbst, welche Haltung und welche Worte Sie wann, wo und zu wem zum Ausdruck bringen.

Die Unzufriedenheit eines Klienten oder Kollegen können Sie konkret benennen: Er ist ... ängstlich, kritisch, macht sich Sorgen, ist nervös

Undankbarkeit möchte sich niemand gerne nachsagen lassen. Differenziert betrachtet ist die betreffende Person vielleicht kritisch, fordernd, hilfebedürftig, hat bestimmte Vorstellungen von unserer Leistung.

Stress qualitativ wandeln

Durch klare und geordnete Aussagen geben Sie Orientierung und Sicherheit. Fühlt sich Ihr Gegenüber angemessen informiert – und damit ernst genommen – bekommen Sie auch Stresssituationen wie in den folgenden Beispielen gut in den Griff. Auch hier differenzieren und konkretisieren Sie, machen keine „Ansprache“, sondern schaffen Verständnis für Ihr Verhalten und entschärfen damit nicht nur die Situation, sondern werten sie qualitativ auf.

DIE RICHTIGEN WORTE, DER RICHTIGE TON

Heilsame Sprache wirkt nicht nur durch die Formulierung. Sie muss mit Ihrer Tonalität und Ihrer Körpersprache eine Einheit bilden. Setzen Sie mit Stimme, Wortschatz und Sprechtempo beruhigende Akzente, indem Sie langsam sprechen, ganze Sätze benutzen, die Stimme am Satzende senken. Halten Sie Blickkontakt, bewahren Sie eine ruhige Körperhaltung, sprechen Sie Ihr Gegenüber mit Namen an und legen Sie Atempausen ein.

SIE UND IHR TEAM HABEN DIE WAHL

Wenn Sie Ihren Wortschatz neu beleben und Begriffe nutzen, die Ihre Wirkung unterstützen, die heilsam sind, Zuversicht vermitteln, Kraft und das Gefühl geben, bei Ihnen gut aufgehoben zu sein, die Begeisterung auslösen, mit Humor Mut zusprechen und aktivieren, dann tragen Sie einen guten Geist in die Haushalte hinaus.



Literatur:

Mantz, Sandra: **Arbeitsbuch Kommunizieren in der Pflege. Mit heilsamen Worten pflegen.** Kohlhammer 2016

Scheurl-Defersdorf, Mechthild von: **In der Sprache liegt die Kraft. Klar reden. Besser leben.** Herder 2016



KARLA KÄMMER

- > Inhaberin von Karla Kämmer Beratungsgesellschaft in Essen
- > www.kaemmer-beratung.de
- > E-Mail: info@kaemmer-beratung.de