



Idiolektik beinhaltet die Fragekunst, welche auf die Eigensprache des Gegenübers eingeht, ohne diese mit eigenen Vorannahmen, Fremdbegrifflichkeiten und Zielsetzungen zu lenken oder zu irritieren.

Kommunikationskonzept Idiolektik

Sichtweise des Gegenübers kompromisslos anerkennen

Die Kommunikation entlang der individuellen Eigensprache von Patienten und Bewohnern und der wertschätzende Umgang mit ihr können im Pflegeprozess Wunder wirken. Gerade die Gestaltung von Beziehung kann dadurch erleichtert und der Alltag in der Pflege entlastet werden. Grundhaltung und Methode dazu vermittelt das Konzept der Idiolektik®.

Text: Melanie M. Klimmer / **Fotos:** Fotolia, Martin Glauser, Melanie M. Klimmer

Aufgeregt und besorgt klammert sich eine ältere Dame an den Arm von Gerda Fiacco, Gerontologin und Wohnungsleiterin bei «sawia – Stiftung für Alterswohnen» im Zürcher Stadtteil Albisrieden. Die Dame ist sehr beunruhigt um den «Wasserzopf», um den sie sich dringend kümmern müsse und den sie nicht alleine lassen könne. Offen und geduldig tritt die Gerontologin mit ihr in einen Dialog, der die Eigensprache der Bewohnerin aufnimmt und begibt sich mit ihr auf einen zieloffenen Weg. Schliesslich können sie

¹ <http://www.aerztezeitung.de/medizin/krankheiten/demenz/article/671017/demenz-kein-wort-unsinnig.html> (9/2011).

die Aufgabe, sich um den «Wasserzopf» zu kümmern, an eine andere Pflegefachfrau abgeben und gehen stattdessen beruhigt miteinander spazieren, im Wissen, es schaut jemand nach ihm, diesem «Wasserzopf». Die Situation hat sich entspannt.

Beziehungen gestalten

«Nichts, was Demenzpatienten sagen, ist unsinnig. Solange sie sprechen, wollen sie verstanden werden», so der Arzt und Diplom-Psychologe Karlheinz Schneider-Janessen, tätig im Psychologischen Dienst eines hessischen Akutkrankenhauses.¹ Doch kommen Pflegefachfrauen und Pflegefachmänner wiederholt an ihre

kommunikativen Grenzen, wenn es um die Compliance von Bewohnern und Patienten sowohl im Pflege- als auch im medizinisch-therapeutischen Prozess geht. Beziehungsgestaltung spielt hier eine erhebliche Rolle und ist eng mit dem Gelingen von professioneller Pflegepraxis verbunden.

Einem von Pflege abhängigen Menschen, der sich in seinen wesentlichen Bedürfnissen übergangen, durch banale Äusserungen lediglich besänftigt, aber nicht ernst genommen fühlt, wird nichts anderes übrig bleiben, als seine körperlichen und emotionalen Möglichkeiten zu nutzen, um seinen Bedürfnissen Ausdruck

zu verleihen. Verhaltensauffälligkeiten sind vor diesem Hintergrund nicht blosses Ergebnis einer z.B. demenziellen Erkrankung oder mangelnder Anpassungsleistungen. Vielmehr ist ein solches Verhalten auch immer in den Kontext der Pflegekommunikation zu stellen und kann mitunter sogar auf Grenzen in der Kommunikationsfähigkeit des Pflegefachpersonals selbst hinweisen. «Übliche Methoden der Kommunikation schaffen es oft nicht, wirklich mit anderen in Kontakt zu kommen», so Hans Hermann Ehrhart, Allgemeinmediziner, Psychotherapeut und Idiolektiker in Schaffhausen.

Zieloffene Grundhaltung

Idiolektik® beschreibt eine systematische und professionelle Umgangsweise mit der Eigensprache des anderen (Idiolekt). Sie ist ferner die Lehre einer Fragekunst, welche auf die Eigensprache des Gegenübers eingeht, ohne diese mit eigenen Vorannahmen, Fremdbegrifflichkeiten und Zielsetzungen zu lenken oder zu irritieren. Die Idiolektik® ist damit auch eine zieloffene und absichtslose Grundhaltung und Orientierung im Umgang mit anderen, indem sie die Sichtweise des Gegenübers kompromisslos anerkennt. Der Patient oder Bewohner erhält Wertschätzung dadurch, dass er sich nicht erst auf die Sprache Professioneller einstellen muss, um sich zu erklären oder überhaupt Hilfe zu erhalten. Er erfährt Resonanz in seinem ganz persönlichen Ausdruck und zugleich wird ihm zugetraut, dass er um seine Gesundheit am besten weiss, eine ihm adäquate Lösung zu entwickeln vermag und gute Gründe hat, warum er gerade so denkt und handelt.

Jeder Mensch einzigartig

Nehme man Bewohner und Patienten uneingeschränkt ernst, bessere sich das

Autorin

Melanie M. Klimmer, Ethnologin M.A., Sozialwissenschaftlerin, Exam. Gesundheits- und Krankenpflegerin, ist Fachjournalistin und Moderatorin sowie Lehrbeauftragte für Klinische und Kultur-Soziologie an der Friedrich-Schiller-Universität Jena und für Betriebliches Gesundheitsmanagement an der Industrie- und Handelskammer Würzburg/Schweinfurt.
Kontakt: Klimmer_M@gmx.de

Tilman Rentel

«Dem Gesprächspartner Raum geben»

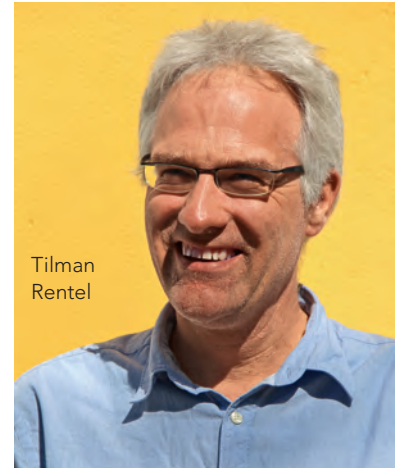
Idiolektik kann man laut Tilman Rentel überall dort einsetzen, wo man Vertrauen schaffen will und authentische Informationen vom anderen braucht.

Krankenpflege: Idiolektik – ist sie mehr Haltung oder mehr Technik?

Tilman Rentel: Ich sehe sie erst einmal als eine Grundhaltung und diese Grundhaltung äussert sich in einer bestimmten Art und Weise zu zuhören. Es ist eine klare, technische Orientierung dabei, die mir hilft, in die Haltung zu kommen, wenn ich drei Filter habe: Der erste Filter ist: «Was hat der andere eigentlich gesagt?» Dazu muss ich achtsam zuhören. Dann muss ich mir bei der Nachfrage überlegen: «Bei welchem Wort möchte er vielleicht noch mehr erzählen?», darauf muss ich dann achten. Und schliesslich: «Was hat er mir mit seinem Körper signalisiert? Hat er signalisiert, dass er da noch mehr sagen möchte, oder war das nun meine eigene willkürliche Auswahl?» Wenn ich dann eine offene Frage stelle, wählt er möglicherweise eine ganz andere Richtung, weil er mir vielleicht noch etwas ganz anderes sagen möchte. Mit diesen drei Filtern, mit dieser Technik, komme ich in eine Haltung, wo ich nicht vorgebe, wo es hingehen soll und meine Ziele erst einmal loslassen muss, damit der andere seine Ziele benennen und verwirklichen kann. Es ist ein gegenseitiges Sich-Bedingen von Haltung und Technik.

Ist der Einsatz von Stofftieren und Puppen im Umgang mit Menschen mit Demenz hilfreich? Wenn ich zum Beispiel nach dem Befinden des geliebten Eisbären aus Stoff frage: «Wie geht es denn heute dem Eisbär Knut?» und erfahre «Schlecht!» und dann nachfrage: «Was bedrückt ihn denn heute so sehr?»

Ja, das kann in der Tat besser sein, als wenn man direkt fragt: «Wie geht es dir?» – Was die Idiolektik macht, das ist, Distanz schaffen zum problematischen «Was ist jetzt bei dir los?» Man findet ein Bild, über das man reden kann und dann ist es viel leichter, darüber zu sprechen. Man fühlt sich sicherer und es ist nicht so mit Scham besetzt, denn es geht ja nicht um mich, sondern um den Eisbär. Idio-



Tilman Rentel

lektik kann man daher überall dort einsetzen, wo man kooperative Beziehungen braucht und Vertrauen schaffen will oder man authentische Informationen vom anderen braucht.

Kann man mit Idiolektik Manipulation ganz ausschliessen?

Nein. Es handelt sich um ein asymmetrisches Verhältnis im Sinne eines Einlassens auf die Gesprächspartner und ich mache ja auch etwas: Wenn ich idiolektisch offen nachfrage, gebe ich dem anderen Raum, in dem er sehr schnell mit sich in Verbindung kommt, was auch manchmal bemerkt wird. Und wenn ich so etwas mache, habe ich eine Verantwortung für die Konsequenzen, d.h. wenn dort Berührung stattfindet zwischen mir und dem anderen und eine Berührung zwischen dem anderen und sich oder seiner eigenen Person mit anderen Menschen, dann bin ich verantwortlich dafür, damit achtsam umzugehen, das auch zu schützen, was dort passiert und dafür einen schützenden Raum zur Verfügung zu stellen. – «Hoppla, ich komme in Kontakt mit mir, da bin ich sonst viel geschützter im alltäglichen Hin und Her!»

Tilman Rentel ist Facharzt für Kinder- und Jugendpsychiatrie und -Psychotherapie sowie für Psychosomatische Medizin, Erlangen (D).

Beispiel

Wenn's passt

Frau D. braucht Hilfe bei der Grundpflege und beim Anziehen. Das Waschen und Anziehen bedeutet für sie Mühe und Anstrengung und es kostet sie oft einige Überwindung, ihr Bett zu verlassen.

Nach der Begrüssung frage ich sie, wie es ihr gehe.

D.: *Es geht mir nicht so gut... ich fühle mich schwach und ich bin so nervös.*

Sie setzt sich mit meiner Hilfe an den Bettrand, ich setze mich daneben.

G.: *Das tut mir leid. Können sie mir beschreiben, wie sich das anfühlt?*

D.: *In meinem Kopf dreht alles.*

G.: *Ist Ihnen schwindlig?*

D.: *Ja-a... wenn ich aufstehe...*

G.: *Dreht noch anderes?*

D.: *Ja, meine Gedanken.*

G.: *Mögen Sie mir sagen, welche Gedanken da so drehen?*

D.: *Frau B. Sie nimmt meine Kleider. Sie kommt in mein Zimmer und... alle meine Unterwäsche ist weg. Mein blauer Jupe mit den feinen Noppen ist weg...*

G.: *Die Vorstellung, jemand nähme meine Kleider weg, würde mich auch nervös machen.*

D.: *Frau B. meint immer, alles gehöre ihr. Sie kennt ihre eigenen Kleider nicht, und nimmt einfach alles.*

G.: *Sie hingegen kennen ihre eigenen Kleider immer, nicht wahr? Woran erkennen Sie ihre Kleider?*

D.: *Ich kenne sie! Jeder kennt doch seine Kleider! Ausserdem steht ja fast überall der Name drauf. Aber auch ohne Namen erkenne ich meine Kleider. Ich habe sie selber gekauft.*

G.: *Wo kaufen sie ihre Kleider?*

D.: *Jetzt kaufe ich ja keine mehr.*

G.: *Wo haben Sie jeweils Ihre Kleider gekauft?*

D.: *Bei F. in Modena, bei T. in Milano. In Zürich auch bei M. da ging ich gern hin. Die gibt es jetzt nicht mehr, soviel ich weiss.*

G.: *Was hat Ihnen bei M. besonders gefallen?*

D.: *Die Seidenstoffe der Sommerkleider, die Schals... sie verkauften auch Taschen.*

G.: *Können Sie mir ein Kleid beschreiben, das Sie dort gekauft haben?*

D.: *Ich kann es Ihnen zeigen. Frau D. geht überraschend leichtfüssig zum Schrank. Schauen Sie! Dieses! Diese Bluse übrigens auch, dann die passende Jacke und dieser Pullover mit dem Jupe und dieser passende Blazer. Die sind allen von M. in Zürich.*

G.: *Gibt es eines, das Ihnen besonders lieb ist?*

D.: *Der Pullover ist so flauschig und warm und der Jupe ist bequem. Jetzt bei diesem Wetter trage ich diesen warmen Pullover gern. Der Jupe passt gut dazu und bringt die Farbe des Pullovers zur Geltung. Dann habe ich noch eine passende Kette dazu.*

G.: *Was gefällt Ihnen daran, wenn die Dinge zueinander passen?*

D.: *Wenn alles zueinander passt, wird die ganze Erscheinung einer Person hervorgehoben. Die Persönlichkeit eines Menschen kommt zur Geltung.*

G.: *Das finde ich schön, was Sie da sagen.*

D.: *Stimmt doch, nicht wahr? Ich achte deshalb immer darauf, dass alles gut zusammenpasst... speziell auch auf die Farbe des Lippenstiftes... und die Farben der Unterwäsche muss auch stimmen. Man muss eben gepflegt wirken.*

G.: *Und ich freue mich immer, wenn Sie so sorgfältig gepflegt in den Wohnraum kommen.*

D.: *Danke! Ja, es geht mir gut, wenn ich mich sauber, gepflegt und elegant fühle. Sollen wir jetzt anfangen? Ich glaube, dieses Wollkombi ist für heute gerade richtig.*

Gespräch mit Gerda Fiacco, Gerontologin und Wohnungsleiterin bei sawia – Stiftung Alterswohnen im Züricher Stadtteil Albisrieden.

emotionale Befinden und die Menschen reagierten ungewöhnlich paradox, so Ehrat. Sie begannen z.B. wieder zu essen, wo sie vorher jede Nahrungsaufnahme verweigert haben. Eine idiolektische Gesprächsführung ist dabei auf kognitive Fähigkeiten des Gegenübers nicht angewiesen, so dass sie gerade auch in der achtsamen Kommunikation mit Menschen mit Demenz hilfreich sein kann. Ihre Sprache ist häufig symbolhaft und emotional gefärbt, wie das Beispiel des «Wasserzopfes» zeigt, und lässt sich nicht in gängige Klassifikationssysteme einordnen. Für die Idiolektik® spielt das keine

Rolle. Für sie ist jeder Mensch einzigartig. Daher sei vielmehr entscheidend, welche Bedeutung speziell und ganz individuell für den Bewohner oder Patienten mit dem Wort transportiert werde, so Christa Olbrich, emeritierte Pfl egewissenschaftlerin und Professorin an der Katholischen Hochschule Mainz.

«Eine Grundvoraussetzung für das idiolektische Zuhören und Mitgehen ist es, davon auszugehen, dass das, was der andere mit Worten mitteilen will, mir völlig fremd ist», erklärt Tilman Rentel, Facharzt für Kinder- und Jugendpsychiatrie und -Psychotherapie sowie für Psychoso-

matische Medizin, Erlangen, im Interview mit «Krankenpflege» am Rande der 31. Fachtagung der «Gesellschaft für Idiolektik® und Gesprächsführung» vom 5. bis 7. Mai 2016 in Würzburg. «Sobald ich zu wissen glaube, was der andere mit einem Symbol meint und ich es in eine allgemeine archaische Symbolik einzuordnen versuche, handle ich un-idiolektisch im Sinne einer Technik, in der ich offen bin für das Einzigartige, Befremdliche im tatsächlichen Wortsinn», so der Ausbilder in Idiolektik®. «Und das Interessante dabei ist: In dem Moment, wo die Menschen sich gehört und verstanden fühlen

und sie ihre Bedenken äussern dürfen, entsteht erst auf der Handlungsebene eine echte Kooperation.

Ressourcenorientierung

Non-verbale Äusserungen, wie z.B. Gestik, Mimik und Körperhaltung, aber auch paraverbale Sprachkomponenten, wie Sprachmelodie und Betonung, und die Gesamtatmosphäre und Stimmung, in der die Kommunikation stattfindet, können diese spezielle Bedeutung unterstreichen. Eigensprache zeigt sich bei Wortfindungsstörungen gerade in Gestik und Mimik. Unterstreicht eine demenziell erkrankte Person z.B. ihre Sprachlosigkeit mit einer einwickelnden Bewegung, und greift man diese Bewegung als ein Schlüsselwort des individuellen Ausdrucks auf mit der Äusserung «Können wir es vielleicht einwickeln?», wie es die Gerontologin Gerda Fiacco getan hat, schaffen wir eine vertrauensvolle Basis für weitere Kommunikation (s. Gesprächsbeispiel, S. 16). Die Menschen bleiben handlungsfähig und können ihre Abhängigkeit gestalten. «Mit einer solchen Haltung, mit der ich nicht vorgebe, wo es hingehen soll und meine eigenen Ziele loslassen muss, wird es dem anderen möglich, seine Ziele zu benennen und zu verwirklichen», erklärt Rentel.

Ungeahnte Potenziale können im Gegenüber freigesetzt werden und in individu-

«Übliche Methoden der Kommunikation schaffen es oft nicht, wirklich mit anderen in Kontakt zu kommen.»

Hans Hermann Ehrat,
Allgemeinmediziner und Psychotherapeut

elle Lösungen und Erkenntnisse münden. «Dadurch, dass ich dem Anderen Sicherheit vermittele und ihm Raum gebe für seine Anliegen, kann eine vertrauensvolle Beziehung entstehen», so Olbrich. «Auf dieser Grundlage kann mein Gegenüber wieder besser an seine Potenziale anknüpfen, zu Erkenntnissen kommen und aus sich selbst heraus Lösungen für sich entwickeln», so die Pflegewissenschaftlerin. «Sicherheit hilft ihm dabei,



Zum Beispiel beim Aufstehen: Wenn es gelingt eine vertrauensvolle Beziehung zu schaffen, geht Vieles einfacher.

Informationen aufzunehmen und die eigene Wahrnehmung zu erweitern.» Diese kann letztlich bis in die juristische Einsichtsfähigkeit in therapeutische Massnahmen hinreichen. Passgenaue Angebote werden möglich.

Hilfen für die Pflegepraxis

Für idiolektische Gesprächsführung braucht es nicht automatisch mehr Zeit. «Gerade idiolektische Gespräche können sehr kurz sein», konstatiert Olbrich. «Vertrauen und Beziehung werden oft schon in den ersten Worten und Gesten festgelegt». Insbesondere in vier Dimensionen pflegerischen Handelns könne diese Gesprächsführungstechnik Erleichterung verschaffen, bekräftigt die Idiolektikerin:

- Konsequentes, offenes Fragen ermöglicht eine gründliche Informationssammlung für die Pflegeanamnese und ihre Erfassung des Pflege-, Unterstützungs- und Beratungsbedarfs.
- Erst in der kompromisslosen Anerkennung der Sichtweise und dem absichtslosen Im-Bilde-Bleiben in der Sprache des anderen, lasse sich mit dem Bewohner und Patienten eine Vertrauensbasis schaffen und herausfinden, welche Komponenten für die wirksame Pflegegestaltung bedeutsam sind.
- In der uneingeschränkten Anerkennung des «Selbstorganisationsprinzips» in jedem Menschen, finde erst der Aushandlungsprozess mit dem Fachwissen der Pflegeperson statt.

- Idiolektische Gespräche können gerade in existentiellen Situationen die verschiedenen Anteile in einer Person besser erreichen.

Die meisten Pflegefachfrauen und Pflegefachmänner, mit denen Tilman Rentel in Fort- und Ausbildungskursen zur idiolektischen Gesprächsführung arbeitet, äussern sich sehr erleichtert darüber, von Druck und Stress entlastet zu sein, der häufig mit langen Argumentationsketten verbunden ist, will man einen Patienten von einer Massnahme überzeugen oder zu einer Handlung bewegen. «Nur kleine Lichtblicke an Begegnungen zu haben, die wieder Kraft geben; sich frei machen zu können davon, dass es gleich ein langes Gespräch sein muss, das entlastet ungenügend», so der Experte. «Es handelt sich um eine Investition von einer anderen Seite her. Dieser Effekt und die wiederkehrende Freude an der Arbeit entstehen durch die Beziehung, die Kooperation und durch die Zufriedenheit, Mitarbeit und Compliance des Patienten.» ■

Informationen über Lehrgänge und Seminare in Idiolektik® in Deutschland, Österreich und der Schweiz erhalten Sie bei der «Gesellschaft für Idiolektik und Gesprächsführung (GIG) e.V.», www.idiolektik.de, Traubengasse 15, D-97072 Würzburg, Deutschland, fon & fax +49 (0)931/73482

Kurse in der Schweiz auch unter: www.idiolektik.de/veranstaltung/sommerwerkstatt, www.hkb.bfh.ch/de/weiterbildung/musik/musikpaedagogik/cas-kommunikation-und-individuelle-prozessbegleitung