

Schwierige Gespräche über den Tod

Prof. Dr. med. Birgitt van Oorschot
email@bvanoorschot.de

Erinnern und notieren Sie
(in Stichpunkten):

ein Gespräch über Tod und Sterben

.... das gut gelaufen ist

.... das schlecht gelaufen ist

Man kann nicht „nicht-kommunizieren“

- Verbal Worte
- Nonverbal Haltung, Gesten
- Averbale Stimmlage, Betonung



Das Kommunikationsquadrat ist das bekannteste Modell von Friedemann Schulz von Thun und inzwischen auch über die Grenzen Deutschlands hinaus verbreitet. Bekannt geworden ist dieses Modell auch als "Vier-Ohren-Modell" oder "Nachrichtenquadrat".

Wenn ich als Mensch etwas von mir gebe, bin ich auf vierfache Weise wirksam. Jede meiner Äußerungen enthält, ob ich will oder nicht, vier Botschaften gleichzeitig:



- eine Sachinformation (worüber ich informiere) – **blau**
- eine Selbstkundgabe (was ich von mir zu erkennen gebe) – **grün,**
- einen Beziehungshinweis (was ich von dir halte und wie ich zu dir stehe) – **gelb,**
- einen Appell (was ich bei dir erreichen möchte) – **rot.**

“Kommunikationsquadrat“, Schultz v Thun 1981

Er will wissen, wann ich fertig bin.

Sachaussage

Er steht unter Druck und ist gestresst.

Selbst-
offenbarung

Wann sind Sie fertig?

Appell

Ich soll mich beeilen.

Beziehung

Der Projektleiter will zeigen, dass er der Chef ist.

4 Ebenen der Kommunikation



- eine Sachinformation (worüber ich informiere) - **blau**
- eine Selbstkundgabe (was ich von mir zu erkennen gebe) - **grün,**
- einen Beziehungshinweis (was ich von dir halte und wie ich zu dir stehe) - **gelb,**
- einen Appell (was ich bei dir erreichen möchte) - **rot.**

- „Der Arzt hat gesagt, ich werde sterben.“
- „Ich will nicht sterben!“
-

Umgang mit Gefühlen: NURS-Modell

- Naming - Emotionen benennen
- Understanding - Verständnis zeigen
- Respecting - Respekt äussern
- Supporting - Unterstützung anbieten

*Wir sollten nur dann verstehen, respektieren
und Unterstützung anbieten, wenn wir dazu stehen können*

Informieren: WWSZ-Modell

(Baseler Interventionsprogramm, Langewitz et al 2000)

- **Warten:** länger als 3 sek; Aufmerksamkeit auf Gegenüber fokussieren
- **Wiederholen** („hmm, in den Garten gegangen“)
- **Spiegeln:** Rückmeldung auf Emotion oder auf aktuelles Thema
(... das beunruhigt Sie? ... Sie scheinen sehr aufgebracht zu sein?)
- **Zusammenfassen** in eigenen Worten („closing the loop“)

Optionen

- Mit welchem Ohr höre ich?
- Auf welche Botschaft reagiere ich?
Sachinformation / Selbstkundgabe /
Beziehung / Appell
- Worauf gehe ich ein?
Information – WWSZ
Gefühle – NURS
- Setting und Rahmen gestalten

Kommunikation

- **Haltung** / Wissen / Fertigkeiten

*„Nicht müde werden
sondern dem Wunder
leise
wie einem Vogel
die Hand hinhalten“*