



University of Applied Sciences

APOLLON Hochschule
der Gesundheitswirtschaft

Kommunikation mit Demenz betroffenen

GEROH06



Das Studienheft und seine Teile sind urheberrechtlich geschützt. Jede Nutzung in anderen als den gesetzlich zugelassenen Fällen ist nicht erlaubt und bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Rechteinhabers. Dies gilt insbesondere für das öffentliche Zugänglichmachen via Internet, die Vervielfältigung und Weitergabe. Zulässig ist das Speichern (und Ausdrucken) des Studienhefts für persönliche Zwecke.

Anna Katharina Helbig

Kommunikation mit Demenz betroffenen

GEROH06



Dr. Anna Katharina Helbig

(geb. 1984) ist examinierte Gesundheits- und Krankenpflegerin mit Berufserfahrung im Altenpflegerischen und Akutpsychiatrischen Bereich. Sie studierte die Fächer Gerontologie (B.A) und Public Health (MPH) und promovierte anschließend an der Medizinischen Fakultät der Ludwig-Maximilians-Universität München in Kooperation mit dem Helmholtz-Zentrum München.

Studiumsbezogen arbeitete sie zunächst als Manager Health Economics in einem Beratungs- und Auftragsforschungsinstitut sowie als wissenschaftliche Mitarbeiterin am Fachbereich Sozial- und Gesundheitswesen der Hochschule Ludwigshafen am Rhein. Seit Januar 2018 ist sie in einem hessischen Gesundheitsamt insbesondere in den Arbeitsfeldern Gesundheitsberichterstattung, Gesundheitsförderung und Prävention tätig. Hier führt sie u. a. verschiedene Projekte für die Zielgruppe ältere Menschen durch. An der APOLLON Hochschule der Gesundheitswirtschaft ist sie seit 2014 in den Bereichen Gerontologie und Public Health aktiv.

Die in unseren Studienheften verwendeten Personenbezeichnungen schließen ausdrücklich alle Geschlechtsidentitäten ein. Wir distanzieren uns ausdrücklich von jeglicher Diskriminierung hinsichtlich der geschlechtlichen Identität.

Falls wir in unseren Studienheften auf Seiten im Internet verweisen, haben wir diese nach sorgfältigen Erwägungen ausgewählt. Auf die zukünftige Gestaltung und den Inhalt der Seiten haben wir jedoch keinen Einfluss. Wir distanzieren uns daher ausdrücklich von diesen Seiten, soweit darin rechtswidrige, insbesondere jugendgefährdende oder verfassungsfeindliche Inhalte zutage treten sollten.

Kommunikation mit Demenzbetroffenen

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	1
1 Grundlagen der ungestörten Kommunikation	3
1.1 Einführung in die Kommunikation	3
1.2 Kommunikationstheorie nach Watzlawick	5
1.3 TANDEM-Kommunikationsmodell nach Haberstroh	11
Zusammenfassung	14
Aufgaben zur Selbstüberprüfung	15
2 Demenz: Herausforderungen für die Kommunikation	16
2.1 Demenz und ihre Auswirkungen	16
2.2 Demenzbetroffene als Informationsempfänger	19
2.3 Demenzbetroffene als Informationssender	22
2.4 Psychische Bedürfnisse und Zugangswege	25
Zusammenfassung	28
Aufgaben zur Selbstüberprüfung	28
3 Kommunikation mit Demenzbetroffenen	29
3.1 Grundprinzipien	29
3.1.1 Haltung für eine gelingende Kommunikation	29
3.1.2 Groborientierung bei unterschiedlichen Schweregraden	30
3.2 Basistipps	31
3.2.1 Tipps für die verbale Kommunikation	32
3.2.2 Tipps für die paraverbale Kommunikation	41
3.2.3 Tipps für die nonverbale Kommunikation	42
3.2.4 Hinweise zur basalen Kommunikation	44
Zusammenfassung	45
Aufgaben zur Selbstüberprüfung	46
4 Vertiefende Ansätze zur Kommunikation mit Demenzbetroffenen	47
4.1 Validation	47
4.1.1 Grundlagen	47
4.1.2 Phasen der Aufarbeitung	49
4.1.3 Anwendung von Validationstechniken	51
4.2 Personzentrierung und Beziehungsgestaltung	56
4.2.1 Grundlagen	56
4.2.2 Entpersonalisierende Handlungen vermeiden	58
4.2.3 Interaktions- und Kommunikationsangebote unterbreiten	60

4.3	ABC-Methode zur Deeskalation	64
	Zusammenfassung	65
	Aufgaben zur Selbstüberprüfung	65
5	Inanspruchnahme von Unterstützung	66
5.1	Bezugspersonen als Mitbetroffene	66
5.2	Barrieren für eine Inanspruchnahme	68
5.3	Kommunikationsunterstützende Maßnahmen und Angebote	70
	Zusammenfassung	74
	Aufgaben zur Selbstüberprüfung	74
	Schlussbetrachtung	75
	Anhang	
A.	Bearbeitungshinweise zu den Übungen	76
B.	Lösungen der Aufgaben zur Selbstüberprüfung	79
C.	Literaturverzeichnis	82
D.	Abbildungsverzeichnis	87
E.	Tabellenverzeichnis	88
F.	Sachwortverzeichnis	89
G.	Einsendeaufgabe	91

Einleitung

„Ich habe auf ewig ein geschädigtes Hirn, du nicht. Also, was kannst du mir überhaupt sagen?“ (Dörner et al., 2019, S. 603)

Eine Demenz hat viele Facetten: So geht sie z.B. mit Beeinträchtigungen der Denkfähigkeit, des Erinnerungsvermögens und der Sprache einher. Veränderungen im sprachlichen Ausdruck und Verhalten von Demenzbetroffenen können in deren sozialen Umfeld Unverständnis und Ablehnung hervorrufen. Eine Demenz stellt daher insbesondere eine Herausforderung für die zwischenmenschliche Kommunikation und für Beziehungen dar (vgl. BMFSFJ, 2020b, S. 22).

So verwundert es nicht, dass sich Angehörige und Pflegende manchmal unsicher sind im Umgang mit Demenzbetroffenen und Fragen haben oder Weiterbildungswünsche äußern (vgl. Dürrschmidt; Arnold, 2018; Helbig et al., 2018). Warum stellen Demenzbetroffene oftmals mehrfach am Tag die gleiche Frage? Wie kann damit umgegangen werden, wenn sie Dinge behaupten, die Ihrer Meinung nach nicht stimmen oder Wörter verwenden, von denen Sie nicht wissen, was sie bedeuten sollen? Unsicherheiten und Hilflosigkeit können bei den Betreuenden Stress verursachen und belastend sein. Gleichzeitig können Betreuende mit ihrem Verhalten maßgeblich die Lebensqualität und das Wohlbefinden der Demenzbetroffenen beeinflussen (vgl. Enge, 2016, S. 149 ff.). So hebt auch die nationale Demenzstrategie die Bedeutung der Angehörigen und einer demenzsensiblen medizinischen und pflegerischen Versorgung für ein „gutes Leben mit Demenz“ hervor (vgl. BMFSFJ, 2020b). Die Kommunikation gehört dabei zum Handwerkszeug (vgl. Kostrzewa; Kocks-Kostrzewa, 2018, S. 139).

Auch wenn jede Person einzigartig ist, gibt es Empfehlungen für die Kommunikation, die den Umgang mit Demenzbetroffenen häufig erleichtern können. Das Studienheft möchte daher eine Einführung in das Thema „Kommunikation mit Demenzbetroffenen“ bieten. Wenn Sie das Studienheft durchgearbeitet haben, sollten Sie Folgendes können:

- grundlegende Kommunikationsregeln benennen
- verschiedene Kommunikationsprobleme mit Demenzbetroffenen schildern
- Stärken und Schwächen von Demenzbetroffenen in Bezug auf Kommunikation ausführen
- eine angemessene Gesprächsführung mit Demenzbetroffenen beschreiben
- Prinzipien personenzentrierter Beziehungsgestaltung bei Demenzbetroffenen anwenden
- personenzentrierte Interaktions- und Kommunikationsangebote den Demenzbetroffenen unterbreiten
- einen Lösungsansatz für ein Konfliktgespräch ableiten
- die Bedeutung der Selbstpflege sowie zentrale kommunikationsunterstützende Angebote benennen

Damit Sie diese Ziele erreichen, werden im ersten Kapitel zunächst Grundlagen der ungestörten Kommunikation umrissen. So wird erklärt, was der Begriff „Kommunikation“ bedeutet und auf welche Art und Weise sich Menschen ausdrücken können. Es folgt ein theoretischer Abschnitt mit der Kommunikationstheorie von Watzlawick et al. (2011) sowie dem TANDEM-Kommunikationsmodell von Haberstroh et al. (2016). Durch die-

ses Kapitel können Sie sich der Vielfalt kommunikativer Möglichkeiten bewusster werden und haben eine gute Basis, um die im folgenden Kapitel skizzierten Kommunikationsstörungen bei Demenz besser einordnen zu können.

Das zweite Kapitel bietet zunächst einen allgemeinen Überblick über Symptome demenzieller Erkrankungen. Anschließend werden Stärken und Schwächen Demenzbetroffener im Hinblick auf die Kommunikation herausgestellt, um das Verständnis für sie zu erhöhen. Da sich Demenzbetroffene im Laufe ihrer Erkrankung immer weniger sprachlich äußern können, sind sie z. B. auf Angehörige und Pflegende angewiesen, die sensibel ihre Wünsche erspüren. Das Kapitel endet daher mit einer Darstellung von häufigen psychischen Bedürfnissen sowie möglichen Zugangswegen in die Welt der Demenzbetroffenen.

Für eine gelingende Kommunikation mit Demenzbetroffenen ist – wie auch für die Kommunikation mit Menschen ohne Demenz – eine bestimmte Grundhaltung wichtig. So wird in Kapitel drei zunächst auf die Grundprinzipien der klientenzentrierten Gesprächsführung nach Carl Rogers eingegangen (vgl. Rogall et al., 2018, S. 49 ff.). Es folgen ein Überblick über hilfreiche Basisstrategien in der Kommunikation mit Betroffenen in unterschiedlichen Schweregraden sowie allgemeine Tipps zur Kommunikation. Diese orientieren sich z. B. an den Empfehlungen der Deutschen Alzheimer Gesellschaft e.V. (2019a), des Bundesministeriums für Gesundheit (BMG, 2019) und den Erkenntnissen des Projekts „TANDEM: Trainingsangebote zur Kommunikation und Kooperation in der Versorgung demenzkranker Menschen“ von Haberstroh et al. (2016).

In Kapitel vier folgt eine vertiefende Einführung in ausgewählte Ansätze. Diese umfasst die Validation nach Naomi Feil (vgl. Feil; Klerk-Rubin, 2017), die personenzentrierte Pflege nach Tom Kitwood (vgl. Kitwood, 2019) sowie die ABC-Methode zur Deeskalation von Jennie Powell (vgl. Heimerl et al., 2016, S. 24).

Das fünfte Kapitel beschäftigt sich insbesondere mit Bezugspersonen von Demenzbetroffenen. Da die Begleitung Demenzbetroffener teilweise mit großen Herausforderungen einhergehen kann, ist es sehr wichtig, auf sich selbst zu achten und bei Bedarf Unterstützungsangebote wahrzunehmen. Das Kapitel zeigt häufige Barrieren für eine Inanspruchnahme von Angeboten und geht auf die Bedeutung von Überlastung und Überforderung für die Kommunikation ein. Abschließend werden konkrete Maßnahmen und Anlaufstellen aufgeführt, die (nicht nur Angehörigen) bei Fragen zur Kommunikation und zum Umgang mit Demenzbetroffenen weiterhelfen können.

Hinweis:

Bei allen in diesem Studienheft aufgeführten Empfehlungen, Tipps oder Maßnahmen handelt es sich um allgemeine Darstellungen. Da jeder Mensch und jede Situation unterschiedlich ist, müssen immer individuell passende Reaktionsweisen gefunden werden.

In den einzelnen Kapiteln finden Sie immer wieder Übungen, die Ihnen z. B. die Gelegenheit zur eigenen Reflexion oder zur Weiterrecherche bieten. Am Ende der jeweiligen Kapitel finden Sie Aufgaben, mit denen Sie die Erreichung der Kapitelziele über die Beispiellösungen im Anhang selbst überprüfen können. Am Ende des Studienhefts erwartet Sie eine Einsendaufgabe mit einem Fallbeispiel, deren Lösung Sie Ihrer zuständigen Tutorin bzw. Ihrem zuständigen Tutor über den Online-Campus zuschicken können.

1 Grundlagen der ungestörten Kommunikation

Nach der erfolgreichen Bearbeitung dieses Kapitels sind Sie in der Lage, den Begriff „Kommunikation“ zu definieren. Sie können die drei Kommunikationssysteme mit ihren Kommunikationskanälen benennen und erkennen hierdurch die Vielfalt kommunikativer Möglichkeiten. Darüber hinaus können Sie zwei ausgewählte theoretische Ansätze zur Erklärung der Funktionsweise menschlicher Kommunikation erläutern.

1.1 Einführung in die Kommunikation

Das Wissen um Kommunikationsprozesse und eine modellhafte Vorstellung von der zwischenmenschlichen Kommunikation kann ein überlegtes Vorgehen in verschiedenen Situationen erleichtern (vgl. Büttner; Quindel, 2013, S. 10).

Übung 1.1:

Überlegen Sie für den Einstieg in die Thematik zunächst, was Sie persönlich unter dem Begriff „Kommunikation“ verstehen. Denken Sie dann darüber nach, aus welchen Gründen heraus Menschen miteinander kommunizieren.



In der Literatur existiert eine Vielzahl von unterschiedlichen Definitionen des Begriffs **Kommunikation**.

Definition 1.1:

Eine mögliche Definition von Kulbe (2017) lautet: „Kommunikation ist ein wechselseitiger Prozess, eine Interaktion, in der sich Lebewesen gegenseitig Nachrichten (Wörter, Zeichen, Laute, Gestik) übermitteln“ (Kulbe, 2017, S. 128).

Die Definition verweist darauf, dass es sich bei der Kommunikation um einen wechselseitigen Prozess handelt. Dies bedeutet, dass Nachrichten zwischen zwei (oder mehreren) Personen ausgetauscht werden (vgl. Kulbe, 2017, S. 128). Häufig wird hier einerseits von einem Sender gesprochen, andererseits von einem Empfänger. Der Sender äußert hierbei eine Nachricht, der Empfänger erhält sie. **Nachricht** steht als übergeordneter Begriff dafür, was vom Sender weitergegeben wird (vgl. Büttner; Quindel, 2013, S. 10).

Obwohl der verbalen Kommunikation oftmals die größte Beachtung geschenkt wird (vgl. Büttner; Quindel, 2013, S. 12), kommen beim Gegenüber im Allgemeinen hiervon jedoch weniger als 10 % an (vgl. Merse, 2020, S. 62). Wie Sie schon gelesen haben, umfasst die Kommunikation weit mehr als das rein Sprachliche. Für die Kommunikation stehen dabei grundsätzlich das verbale, das paraverbale und das nonverbale Kommunikationssystem zur Verfügung. Jedes System ermöglicht es, durch unterschiedliche Kanäle Informationen auszusenden (vgl. Hornung; Lächler, 2018, S. 266 ff.). Die nachfolgende Tabelle 1.1 enthält eine Übersicht, anschließend wird auf die einzelnen Systeme näher eingegangen.

Tab. 1.1: Verbale, paraverbale und nonverbale Kommunikation (vgl. Hornung; Lächler, 2018, S. 266 ff.)

verbale Kommunikation	paraverbale Kommunikation	nonverbale Kommunikation
<ul style="list-style-type: none"> • gesprochenes Wort • Schrift • Zeichen • Bilder 	<ul style="list-style-type: none"> • Lautstärke • Stimmhöhe • Sprechtempo • Betonung 	<ul style="list-style-type: none"> • Körperhaltung • Blickkontakt • Mimik, Gestik • Kleidung, Schmuck

Wie aus der Tabelle ersichtlich, kann die **verbale Kommunikation** mittels Sprache entweder hörbar (gesprochenes Wort) oder sichtbar (z. B. Schrift) stattfinden (vgl. Hornung; Lächler, 2018, S. 266 ff.). An ein „normales“ Gespräch werden im Allgemeinen Erwartungen gestellt. Die grundlegende Erwartung ist, dass jemand verstehen und verstanden werden möchte (d. h. die sprachliche Interaktion soll gelingen). Es gibt grundlegende Annahmen über Gespräche (vgl. Büttner; Quindel, 2013, S. 10 ff.):

- Absichtlich getätigte Äußerungen haben eine Bedeutung.
- Äußerungen enthalten ein Minimum an Information (d. h. Neuigkeitswert).
- Grundsätzlich wird die Wahrheit gesagt.
- Wenn eine Frage gestellt wird, folgt eine Antwort (bzw. ein Sprecherwechsel im Gespräch).
- Jede Äußerung steht mit vorherigen in Zusammenhang.
- Emotional wichtige Themen stoßen bei dem Gegenüber auf Interesse und erhalten Raum.

Werden diese Annahmen nicht erfüllt, kann dies zu Problemen und Irritationen führen (vgl. Büttner; Quindel, 2013, S. 11).

Jedoch ist nicht nur der Inhalt von Bedeutung, sondern auch der Aspekt *wie* etwas gesagt wird. Dies wird als paraverbale Kommunikation bezeichnet.

Die **paraverbale Kommunikation** ist das, was im Volksmund mit „der Ton macht die Musik“ umschrieben wird. Sie umfasst Botschaften, die auf dem Anteil des Sprechens beruhen, der die individuellen Eigenschaften des Sprechenden bezüglich der Stimmigenschaften und des Sprechverhaltens zusammenfasst. Die paraverbale Kommunikation bezeichnet damit das ganze Spektrum der Stimme, mit der Menschen eine Nachricht aussprechen. Sie beinhaltet damit die Stimmlage (z. B. hoch oder tief, zitternd), die Lautstärke (z. B. angenehm oder unangenehm, laut oder leise), die Betonung einzelner Wörter oder ganzer Satzteile, das Sprechtempo (z. B. schnell oder langsam), die Artikulation (z. B. deutlich oder undeutlich) und die Sprachmelodie, z. B. monoton oder singend (vgl. Stangl, 2020).

Neben der verbalen und der paraverbalen Kommunikation steht noch die **nonverbale Kommunikation** zur Verfügung. Bei der nonverbalen Kommunikation kann grob zwischen drei Informationsebenen unterschieden werden (vgl. Stangl, 2013):

- Informationen über die emotionale Befindlichkeit des Senders
- Informationen über die Identität des Senders
- Informationen über die Umwelt des Senders

Diese Informationen werden über den Körper durch Bewegung oder Haltung (z.B. geduckte, zusammengekauerte Haltung), über Gegenstände am Körper (z.B. eine Armani-Uhr versus Uhr von Aldi) und auch durch die Distanz der Individuen im Raum zueinander (z.B. zwei Personen, die voneinander abgewendet an einem Tisch sitzen) bestimmt (vgl. Stangl, 2013).

Übung 1.2:

In diesem Kapitel haben Sie bereits unterschiedliche Möglichkeiten zu kommunizieren kennengelernt. Überlegen Sie, mit wem und wie Sie am gestrigen Tag kommuniziert haben. Führen Sie sich dann eine ganz konkrete Kommunikation vor Augen und überlegen anhand dieser, was zu den drei vorher genannten Kategorien (verbal, paraverbal, nonverbal) gehört.



Nachdem Sie sich die Vielfalt der Möglichkeiten zu kommunizieren bewusst gemacht haben, bieten die nächsten Abschnitte einen Eindruck von der Funktionsweise der Kommunikation.

1.2 Kommunikationstheorie nach Watzlawick

Watzlawick et al. haben in ihrem Buch „Menschliche Kommunikation - Formen, Störungen, Paradoxien“ grundlegende Regeln der Kommunikation in fünf **Axiomen** – d.h. Grundsätzen – formuliert. Nachfolgend werden die fünf Axiome nach Watzlawick et al. (2011, S. 57 ff.) dargelegt und erläutert. Die deutsche Erstausgabe dieses Buches erschien übrigens bereits im Jahr 1969.

Axiom 1: Man kann nicht *nicht* kommunizieren.

In Kapitel 1.1 haben Sie gesehen, dass sich der Begriff „Kommunikation“ nicht nur auf Worte bezieht, sondern auf jegliches Verhalten (verbal, paraverbal, nonverbal). Da es nicht möglich ist, sich *nicht* zu verhalten, ist es hiernach auch nicht möglich, *nicht* zu kommunizieren. Das erste Axiom verdeutlicht also, dass jedes Verhalten in einer Situation mit anderen Menschen einen Mitteilungscharakter aufweist. Hiernach findet Kommunikation (gewollt oder ungewollt) statt, sobald sich Menschen wahrnehmen. Auch ein Nichthandeln oder Schweigen gilt daher als Mitteilung (vgl. Röhner; Schütz, 2016, S. 30).

Beispiel 1.1:

Stellen Sie sich vor, Sie sind Pflegekraft in einer kleinen Senioreneinrichtung und haben in diesem Jahr die Möglichkeit erhalten, auf einen Pflegekongress zu fahren. Die Geschäftsführung Ihrer Einrichtung, Herr Schmidt, hält in Kürze einen Vortrag auf diesem Kongress. Sie sind ein paar Minuten zu früh, möchten sich im Vortragsaal



aber schon einmal einen guten Platz sichern, den Vortragenden begrüßen und ihm noch eine Neuigkeit vom gestrigen Tag erzählen. Als Sie in den Raum treten, sehen Sie Herrn Schmidt, wie er in der ersten Reihe sitzt und den Laptop auf dem Schoß hat. Er blättert hastig in seinen Unterlagen und scheint noch ein paar Änderungen an seiner Präsentation vorzunehmen. Er macht einen konzentrierten und angespannten Eindruck. Als Sie in den Raum kamen, blickte er kurz hoch, nickte Ihnen schnell zu und vertiefte sich dann wieder in seine Unterlagen.

Aus seinem Verhalten schlussfolgern Sie, dass Herr Schmidt wahrscheinlich derzeit nicht gestört und angesprochen werden möchte. Vielleicht ist ihm noch ein kleiner Fehler in seiner Präsentation aufgefallen, den er schnell korrigieren möchte? Sie beschließen, Herrn Schmidt nach seinem Vortrag von der Neuigkeit zu berichten, wenn er entspannt ist und Zeit hat.

Sie sehen an diesem Beispiel: Sie verhalten sich entsprechend Ihrer Interpretation des Verhaltens Ihres Gegenübers. Und auch Sie kommunizieren, indem Sie Herrn Schmidt jetzt noch nicht ansprechen.

Axiom 2: Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt, derart, dass Letzterer den Ersteren bestimmt und daher eine Metakommunikation darstellt.

Das zweite Axiom sagt aus, dass eine Kommunikation aufgeteilt werden kann in einen Inhaltsaspekt (das *Was* der Nachricht) und in einen Beziehungsaspekt (das *Wie* der Nachricht). Inhaltliche Aspekte werden insbesondere verbal übermittelt und umfassen die reine Sachinformation. Der Beziehungsaspekt kann verbal, paraverbal und nonverbal übermittelt werden. Der Beziehungsaspekt ist dabei von besonderer Bedeutung. Er bestimmt, wie der Sachaspekt vom Empfänger zu verstehen ist (vgl. Röhner; Schütz, 2016, S. 30 f.). Mit dem im Axiom angesprochenen Begriff „Metakommunikation“ ist eine Kommunikation über die Kommunikation gemeint (vgl. Röhner; Schütz, 2016, S. 30).



Beispiel 1.2:

Sie arbeiten als Pflegekraft in einer Senioreneinrichtung. Ihre Stationsleitung ist heute krank – ebenso wie die Stellvertretung. Ihre Kollegin Gabi wurde daher bestimmt, heute beide zu vertreten. Gabi tritt an Sie heran und meint: „Könntest du heute Frau Müller baden?“ Je nachdem, wie Sie mit Gabi in Beziehung stehen, gibt es ganz unterschiedliche Möglichkeiten, diesen Satz aufzufassen – und entsprechend dann auch zu reagieren. Ein möglicher Gedanke wäre: „Oh je, die arme Gabi, dass sie die Chefin heute vertreten muss. Das ist bestimmt stressig. Gut, dass sie den Überblick über die Aufgaben hat, ich nehme ihr da gerne Arbeit ab.“ Ein anderer möglicher Gedanke wäre aber auch: „Mensch, eigentlich hätten sie mich fragen müssen, ob ich die Vertretung übernehmen möchte. Schließlich bin ich schon länger im Unternehmen als sie. Seit fünf Minuten hat sie die Funktion inne, schon kommandiert sie alle rum und hält sich für was Besseres. Sie weiß genau, dass ich Frau Müller nicht so mag und will mir genau deswegen ‚zur Strafe‘ die Aufgabe aufbrummen. Soll sie Frau Müller doch selber baden.“

An diesem Beispiel ist ersichtlich, wie von der Art der Beziehung zweier Kommunizierender die Akzeptanz oder die Ablehnung einer Information abhängen kann. Oftmals ist diese emotionale Seite einer Nachricht den Kommunizierenden jedoch gar nicht so bewusst (vgl. Elzer, 2007b, S. 108).

Manchmal kommt es vor, dass verbale Äußerungen mit dem paraverbalen und/oder nonverbalen Eindruck nicht zusammenpassen, d. h. sie sind widersprechend (inkongruent). Auch hierzu folgt ein Beispiel.

Beispiel 1.3:

Stellen Sie sich vor, Sie sitzen im Zug. Neben Ihnen sitzen ein Mann und eine Frau. Er überreicht ihr ein Geschenk. Sie packt es aus und sagt den Satz: „Mensch, das ist aber ein schönes Geschenk!“ Wenn sie dabei einen freudestrahlenden Blick hat, ihn vielleicht umarmt, das Geschenk näher betrachtet o. ä. scheint ihr das Geschenk tatsächlich zu gefallen. Wenn sie denselben Satz jedoch z. B. in einem schnippisch-spöttischen Tonfall sagt, das Geschenk zügig aus der Hand legt und beide Arme vor sich verschränkt, kann der Eindruck entstehen, dass das Geschenk nicht so gut ankam. Vielleicht hat sie sich z. B. etwas anderes gewünscht und interpretiert das Geschenk als: „Er hat mir also wieder nicht zugehört!“



Wenn eine Situation im Hinblick auf die verbale, paraverbale und nonverbale Kommunikation inkongruent ist, setzt sich immer der paraverbale bzw. nonverbale Eindruck durch (vgl. Büttner; Quindel, 2013, S. 12 f.; vgl. Elzer, 2007a, S. 40).

Die paraverbale und die nonverbale Kommunikation sind von besonderer Bedeutung, da hierüber insbesondere die emotionalen Inhalte einer Nachricht transportiert werden.

**Axiom 3: Die Natur einer Beziehung ist durch die Interpunktion der Kommunikationsabläufe seitens der Partner bedingt.**

Wenn die Kommunikation zwischen zwei Personen betrachtet wird, so erscheint sie oftmals als ununterbrochener Austausch von Mitteilungen. Jede Person legt dieser eine bestimmte „Struktur“, eine „Interpunktion“, zugrunde (vgl. Rogall et al., 2018, S. 21). Hierbei geht Watzlawick davon aus, dass jeder Mensch in einer von sich konstruierten Wirklichkeit lebt, d. h., dass sich jeder Mensch aufgrund persönlicher Erfahrungen und Urteile seine eigene Wirklichkeit bildet. Diese Sichtweise wird auch als „Konstruktivismus“ bezeichnet. Nach dieser konstruktivistischen Sichtweise bildet die Kommunikation nicht die Welt der Dinge ab, sondern Menschen bilden sich ihre Wirklichkeit selbst. Diese subjektive Wirklichkeit halten sie dann für wahr und objektiv – und sie handeln danach. So legt jemand beispielsweise bei einem Konflikt auf ein bestimmtes Ereignis einen besonderen Wert und betrachtet diesen als Ursache und Auslöser für weitere Ereignisse (z. B. Grund für einen Streit). Für die betreffende Person ist diese subjektive Wirklichkeit wahr, weswegen sie diese Position vertritt (vgl. Röhner; Schütz, 2016, S. 31 ff.). Im günstigsten Fall verfügen beide bzw. alle Kommunizierenden über eine gleiche oder ähnliche Sicht auf einen Sachverhalt, dann ist die Wahrscheinlichkeit hoch, dass die Kommunikation gelingen wird. Manchmal unterscheiden sich die Ansichten jedoch, d. h. der Kommunikationspartner geht unter Umständen von einer anderen Wirklichkeit aus. Dies kann dann ein Anlass für Missverständnisse und Streit sein (vgl. Rogall et al., 2018, S. 21).



Übung 1.3:

In Zusammenhang mit Axiom 3 ist von Watzlawick die „Geschichte mit dem Hammer“ bekannt. Recherchieren Sie die Geschichte im Internet. Überlegen Sie anschließend, ob Sie ähnliche Erfahrungen auch schon gemacht haben. Konnten Sie die Situation lösen – und wenn ja, wie?

In solchen verfahrenen Situationen wie in der „Geschichte mit dem Hammer“ ist oft der Satz zu hören: „Du hast doch angefangen!“ und der Kommunikationspartner antwortet „Nein, du!“, darauf der erste wieder „Nein, du!“ und so weiter. Dies kann sich theoretisch bis ins Unendliche im Kreis drehen und hinziehen. Abhilfe kann hier die Metakommunikation schaffen, d. h. ein Gespräch über die jeweilige Wahrnehmung und das Handeln (vgl. Röhner; Schütz, 2016, S. 31 ff.).

Axiom 4: Menschliche Kommunikation bedient sich digitaler und analoger Modalitäten.

Es werden zwei verschiedene Möglichkeiten unterschieden, Objekte oder Sachverhalte darzustellen und sie hierdurch zum Gegenstand von Kommunikation zu machen. Einerseits durch Namen, d. h. durch Wörter. Wörter sind dabei Begriffe, auf die sich bei der sprachlichen Kommunikation zur Bezeichnung eines bestimmten Objekts geeinigt wurde, wie z. B. „Tisch“. Diese Form der Kommunikation bezeichnet Watzlawick als „digital“. Andererseits können Objekte oder Sachverhalte aber auch paraverbal, nonverbal oder durch Bilder, die eine Ähnlichkeitsbeziehung zum Gegenstand haben, für den sie stehen, ausgedrückt werden. Diese Formen der Kommunikation bezeichnet er als „analog“ (vgl. Rogall et al., 2018, S. 20 f.).



Beispiel 1.4:

Um einer anderen Person Ihre Zuneigung auszudrücken können Sie z. B. die Worte „Ich liebe dich“ oder „Ich mag dich“ sagen (digital). Sie können ihr aber z. B. auch eine rote Rose überreichen, ihr tief in die Augen schauen, sie küssen oder umarmen (analog).



Beispiel 1.5:

Stellen Sie sich vor, Sie sind mit Ihrer Bekannten in einem Restaurant verabredet und erzählen ihr begeistert davon, dass Sie sich einen kleinen Kater gekauft haben. Sie können ihr erzählen, dass es sich um einen kleinen grau-braun-schwarz getigerten Kater handelt, der weiße „Handschuhe“ anhat etc. (digital). Sie können Ihrer Bekannten aber auch ein Foto des kleinen Katers zeigen (analog).



Abb. 1.1: Junger Kater (Foto: A. K. Helbig)

Die digitale und die analoge Kommunikation sind für verschiedene Intentionen geeignet. Wenn präzise, umfassend und informativ über Gegenstände oder Sachverhalte kommuniziert werden soll, ist die digitale Kommunikation gut geeignet. Für den Bereich der Beziehungen und Emotionen hat die analoge Kommunikation überragende Möglichkeiten. So sagt auch der Volksmund „Ein Blick sagt mehr als tausend Worte“ (vgl. Rogall et al., 2018, S. 22).

Wenn sich zwei Menschen nicht kennen, bedeutet Kommunizieren zunächst immer, dass sich die Personen annähern und etwas ausprobieren. Dies kann mal besser und mal schlechter gelingen. Je mehr Möglichkeiten eine Person hat zu kommunizieren (insbesondere die vielfältigen analogen Anteile), desto größer sind ihre Chancen, eine Ausdrucksmöglichkeit zu „treffen“, die das Gegenüber auch erreicht. Das Wissen und die Bewusstmachung können den Kommunikationsprozess erleichtern: So macht es einen Unterschied, ob zufällig das Richtige getroffen wird oder ob die Person um bestimmte Phänomene weiß und deren Einsatz vorsichtig und absichtsvoll ausprobieren kann (vgl. Matolycz, 2009, S. 32 f.).

Axiom 5: Zwischenmenschliche Kommunikationsabläufe sind entweder symmetrisch oder komplementär.

Symmetrisch bedeutet, dass sich das Verhalten ähnelt. Symmetrische Beziehungen zeichnen sich durch ein Streben nach Gleichheit und Verminderung von Unterschieden zwischen Personen aus. Komplementäre Beziehungen basieren auf sich gegenseitig ergänzenden Unterschiedlichkeiten. In der komplementären Beziehung gibt es zwei Positionen: Ein Partner nimmt die superiore bzw. primäre Stellung ein, der andere die ergänzend inferiore bzw. sekundäre. Klassische Beispiele aufgrund von Rollenverteilungen sind z.B. Elternteil und Kind, Lehrer/-in und Schüler/-in, Pflegekraft und Patient/-in (vgl. Elzer, 2007b, S. 113).

Es kann aber auch vorkommen, dass eigentlich gleichgestellte Personen (z.B. unter Mitschülern) komplementär interagieren oder dass sich die Beziehung in eigentlich klassisch festgelegten Rollen in die gegenteilige Richtung verschiebt, wie das nachfolgende Beispiel von Matolycz (2009) verdeutlicht.



Beispiel 1.6:

„So, dann noch die andere Tasche.“ Victoria steigt auf einen Sessel und holt die Reisetasche aus Frau Mosmanns Schrank. „Genau schauen!“, ruft Frau Mosmann und Victoria kramt in allen Seitenfächern. „Na?“, fragt die Patientin und Victoria schüttelt ohne aufzusehen den Kopf. „Das gibt es nicht. Bringen Sie mir meine Handtasche!“, befiehlt Frau Mosmann energisch und Victoria holt das Gewünschte vom Garderobenhaken. Die Patientin nimmt ein Adressbuch aus der Handtasche und hält sie Victoria hin: „Hängen Sie das zurück, aber ordentlich. Und dann rufen Sie die Nummer hier an“, sie hält das Buch mit dem Daumen auf einer bestimmten Seite offen, „und wenn mein Mann abnimmt, geben Sie mir das Handy (...)“

An der Tür klopft es, dann steht Birgit im Zimmer. „Vicky, da bist du ja!“, sagt sie zu ihrer Kollegin, die verzweifelt aussieht. „Wir haben dich gesucht“, sagt Birgit noch, hat sich dann aber ein Bild von der Situation gemacht.

„Frau Mosmann“, sagt sie, „was können wir für Sie tun?“

„Die soll da bleiben“, deutet die Patientin auf Victoria, „ich brauch sie noch.“

„Vielleicht kann ich Ihnen helfen?“, bietet Birgit an.

„Nein, es geht um meinen Seidenschal“, gibt Frau Mosmann zurück, „das soll die andere Schwester hier machen.“

„Es ist so“, sagt Birgit, „dass meine Kollegin in der Pflege benötigt wird – wie wir alle. Um einen Seidenschal zu suchen, haben wir, um ehrlich zu sein, keine Zeit. Ich kann mir schon vorstellen, dass das für Sie wichtig ist, aber leider ist es unter den gegebenen Umständen nicht möglich.“ Frau Mosmann atmet tief ein und aus, seufzt (...), akzeptiert aber, was Birgit sagt und packt das Adressbuch ein.“ (Matolycz, 2009, S. 34 ff.)

Im Beispiel 1.7 kommunizieren Victoria und die Patientin komplementär (Patientin überlegen: sitzt im Bett und befiehlt; Victoria unterlegen: führt Befehle aus). Die unterschiedlichen Verhaltensweisen lösen sich dabei gegenseitig aus. Es sind daher beide Partner, welche die Aufrechterhaltung bzw. Festigung der jeweiligen Beziehung ermöglichen. Solche Muster sind nicht leicht zu durchbrechen, wenn die Rollen erst einmal verteilt wurden. Birgit kann den Kreislauf, in dem Victoria gefangen ist, nach kurzer Zeit beenden (vgl. Matolycz, 2009, S. 34 ff.).

Wenn eine Situation wie im Fallbeispiel auftritt, kann es hilfreich sein, die eigene Kommunikation zu reflektieren und sich zu überlegen, welche Botschaften einem dominanten Gesprächspartner signalisieren, dass nicht beabsichtigt wird „mitzuspielen“, und diese dann anzubringen (vgl. Matolycz, 2009, S. 34 ff.).



Übung 1.4:

Überlegen Sie, ob Ihnen aus Ihrem beruflichen oder privaten Umfeld eine ähnliche Situation einfällt. Wie haben Sie sich dabei gefühlt und wie sind Sie damit umgegangen?

1.3 TANDEM-Kommunikationsmodell nach Haberstroh

Übung 1.5:

Bevor Sie im Folgenden das TANDEM-Kommunikationsmodell kennenlernen werden, gehen Sie kurz in sich und überlegen Sie, welche einzelnen Schritte für eine Kommunikation nötig sind.



Das **TANDEM-Kommunikationsmodell** bietet einen Erklärungsansatz für den Prozess der Kommunikation. In diesem stark vereinfachten Schema wird die Kommunikation in vier Schritte eingeteilt (vgl. Haberstroh et al., 2016, S. 28 ff.):

- Darbietung einer Information
- Aufmerksamkeit für die Information
- Verstehen der Information
- Behalten der Information

In der nachfolgenden Abbildung wird das Modell grafisch dargestellt, bevor näher auf die einzelnen Schritte eingegangen wird.



Abb. 1.2: TANDEM-Kommunikationsmodell: vom Sender zum Empfänger (vgl. Haberstroh et al., 2016, S. 29 f.)

Nach Haberstroh et al. (2016, S. 28 ff.) umfasst Kommunikation die folgenden vier Schritte.

Schritt 1 – Darbietung

Im ersten Schritt bietet der Sender (Person A) eine Information dar. Diese kann verbal oder nonverbal ausgedrückt werden. Wie Sie im vorigen Kapitel gelernt haben, kann die Information dabei einen Inhaltsaspekt und einen Beziehungsaspekt haben.

Schritt 2 – Aufmerksamkeit

Wenn von einem Sender eine Information dargeboten wird, ist es von Bedeutung, dass der Empfänger (Person B) diese auch „mitbekommt“. Der Empfänger muss daher seine Aufmerksamkeit auf den Sender und die dargebotene Information richten. Hierzu ein Beispiel.



Beispiel 1.7:

Stellen Sie sich vor, Sie sind Pflegekraft in einem Pflegeheim und es ist ein stressiger Tag. Sie haben die Ärztin eines Bewohners am Telefon, zeichnen nebenher eingegangene Materiallieferungen ab und wollten eigentlich schon seit Längerem ein Glas Wasser trinken. Wahrscheinlich bekommen Sie da gar nicht mit, dass der Bewohner Herr Weber für kurze Zeit in der Tür stand und Ihnen zugerufen hat, dass er noch auf seine Mittagsmedikamente wartet.

Es können verschiedene Arten von Aufmerksamkeitsleistungen unterschieden werden, darunter die **selektive Aufmerksamkeit** und die **geteilte Aufmerksamkeit**. Die nachfolgende Tabelle enthält eine kurze Beschreibung beider Arten, jeweils mit einem kurzen Beispiel.

Tab. 1.2: Zwei Arten der Aufmerksamkeit (Pschyrembel Online, 2021; Pschyrembel Online, 2018)

	selektive Aufmerksamkeit	geteilte Aufmerksamkeit
Definition	<ul style="list-style-type: none"> Fähigkeit, bestimmte Reize aus dem Angebot an Reizen auszuwählen und die Aufmerksamkeit zu fokussieren, d. h. relevante von irrelevanten Reizen zu unterscheiden sowie Störreize und Ablenkungen auszufiltern. 	<ul style="list-style-type: none"> Fähigkeit, die Aufmerksamkeit auf zwei oder mehrere Reize gleichzeitig zu richten und auf diese zu reagieren (Gegensatz zu selektiver Aufmerksamkeit) oder rasch zwischen verschiedenen Inhalten zu wechseln.
Beispiele	<ul style="list-style-type: none"> Der Tochter zuhören können, obwohl im Hintergrund leise Radiomusik läuft. 	<ul style="list-style-type: none"> Notizen während eines Telefonats anlegen können

Die unterschiedlichen Aufmerksamkeitsarten leisten ihren Beitrag dazu, dass aus einer Vielzahl von Reizen nur ein Teil ausgewählt wird. Dies kann den Menschen auf der einen Seite vor einer Reizüberflutung schützen. Auf der anderen Seite bedeutet dies aber auch, dass eine Information nur dann aufgenommen wird, wenn die Aufmerksamkeit auf sie gerichtet ist.

Nur, wenn die Aufmerksamkeit des Empfängers auf den Sender und die Information gerichtet ist, hat der Empfänger eine Chance, die Information zu verstehen.

Schritt 3 – Verstehen

Im nächsten Schritt ist es wichtig, dass der Empfänger die Information auch versteht. Nach dem Duden meint Verstehen „den Sinn von etwas erfassen; etwas begreifen“ (Dudenredaktion, o.J.a).

Beispiel 1.8:



Das Verstehen kann beispielsweise aufgrund kognitiver Einschränkungen beeinträchtigt werden oder dadurch, dass zwei Personen nicht dieselbe Sprache sprechen. Das Verstehen kann auch beeinträchtigt sein, wenn jemand z.B. mit vollem Mund spricht, nuschelt, sein Gesicht in eine andere Richtung gewendet hat, Umgebungsgeräusche zu laut sind o. ä.

Wie Sie in Kapitel 1.2 bei Axiom 3 erfahren haben, konstruiert sich jede Person ihre Wirklichkeit selbst. Es kann daher auch passieren, dass der Empfänger die Information anders aufnimmt, als es vom Sender intendiert war. Der Empfänger hat seine ganz eigenen Erfahrungen, Einstellungen, Motive, Interessen und Intelligenz, sodass dieselbe Nachricht von zwei Menschen ganz unterschiedlich interpretiert und verstanden werden kann.

Wenn der Empfänger die Information verstanden hat, ist der nächste Schritt, sie auch zu behalten.

Schritt 4 – Behalten

Das Behalten einer verstandenen Information ist der letzte Schritt.

Beispiel 1.9:



Vielleicht kennen Sie die Situation auch: Sie sind in einem italienischen Restaurant und der Kellner erzählt Ihnen in den schillerndsten Farben und einer rasenden Geschwindigkeit, was es heute alles Feines gibt – was aber nicht auf der Karte zu finden ist: „Sizilianischer Fenchelsalat mit gedünstetem Doradenfilet, Scaloppine alla Pizzaiola, Birnencarpaccio mit gebackenem Ziegenkäse an Orangenkaramell“ etc. In solchen Situationen fällt es manchmal schwer, sich alle Auswahlmöglichkeiten zu merken, um dann bewusst eine Entscheidung treffen zu können – erst recht, wenn vielleicht bei dem einen oder anderen Gericht erst nachgefragt werden muss, worum es sich überhaupt handelt.

Für das Behalten einer verstandenen Information ist ein kurzzeitiges, aber auch ein längeres Behalten wichtig.

Tab. 1.3: Kurz- und Langzeitgedächtnis (Stangl, 2021; Becker-Carus; Wendt, 2017, S. 353 ff.)

	Kurzzeitgedächtnis	Langzeitgedächtnis
Definition	<ul style="list-style-type: none"> z.B. Sekunden oder Minuten 	<ul style="list-style-type: none"> Relativ zeitüberdauernder und unbegrenzt aufnahmefähiger Speicher des Gedächtnissystems Zeitdauer des Behaltens: ca. 30 Sekunden Erinnerungen können jahrelang erhalten bleiben

Beispiele	<ul style="list-style-type: none"> „Ich lese Ihnen jetzt eine Telefonnummer vor, wiederholen Sie diese bitte im Anschluss.“ 	<ul style="list-style-type: none"> „Montag in einer Woche haben Sie um 10 Uhr einen Termin mit Ihrem Hausarzt Dr. Schmidt.“
-----------	--	--

Das Behalten der Information wird als Voraussetzung dafür gesehen, dass der Empfänger zum Sender werden kann (d. h. eine Antwort gibt). Der Sender wertet eine Kommunikation, in der er eine adäquate Antwort erhält, in der Regel als geglückt.

In der nachfolgenden Abbildung sehen Sie das oben bereits vorgestellte TANDEM-Modell, jedoch erweitert um den Aspekt, dass Person B zum Sender einer Information wird.

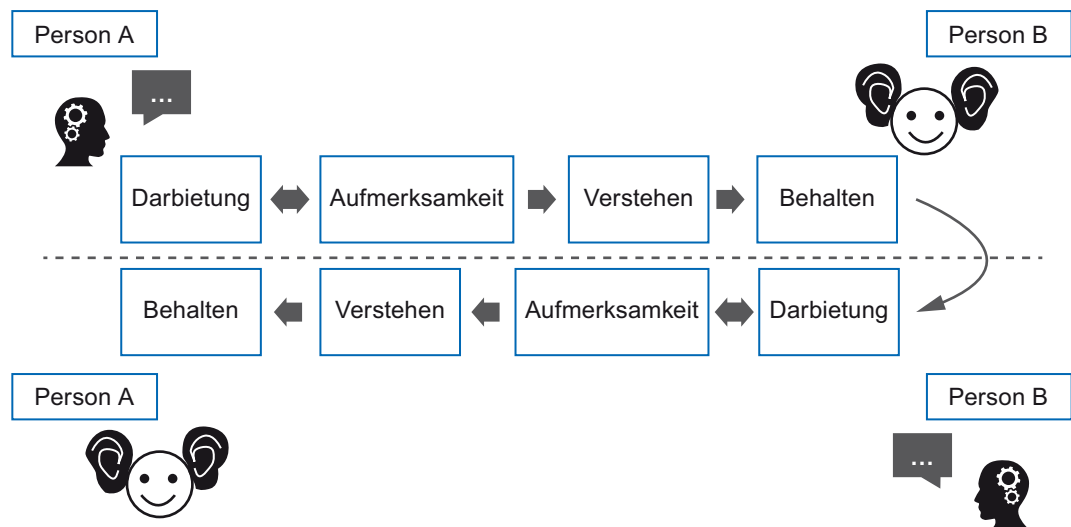


Abb. 1.3: TANDEM-Kommunikationsmodell: vom Sender zum Empfänger – Empfänger wird zum Sender (vgl. Haberstroh et al., 2016, S. 29 f.)



Übung 1.6:

Überlegen Sie sich zunächst ein Beispiel für eine Gesprächssituation aus dem beruflichen oder privaten Bereich. Zerlegen Sie diese Situation dann gedanklich in die vier Schritte des TANDEM-Modells.

Zusammenfassung

Bei der Kommunikation handelt es sich um einen wechselseitigen Prozess, bei dem sich Menschen gegenseitig Nachrichten übermitteln. Für die Übermittlung stehen unterschiedliche Kommunikationssysteme zur Verfügung: das verbale, das paraverbale und das nonverbale System. Das verbale System umfasst z. B. Sprache und Schrift, das paraverbale z. B. Betonung und Lautstärke und das nonverbale z. B. Mimik und Gestik.

Die Kommunikationstheorie von Watzlawick et al. (2011) und das TANDEM-Kommunikationsmodell von Haberstroh et al. (2016) vermitteln Teilaspekte der Funktionsweise von Kommunikation.

Die Kommunikationstheorie von Watzlawick beinhaltet dabei fünf Grundregeln, sogenannte Axiome, der Kommunikation. Diese lauten:

- Man kann nicht *nicht* kommunizieren.
- Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt, derart, dass Letzterer den Ersteren bestimmt und daher eine Metakommunikation darstellt.
- Die Natur einer Beziehung ist durch die Interpunktion der Kommunikationsabläufe seitens der Partner bedingt.
- Menschliche Kommunikation bedient sich digitaler und analoger Modalitäten.
- Zwischenmenschliche Kommunikationsabläufe sind entweder symmetrisch oder komplementär.

Das TANDEM-Kommunikationsmodell bietet ein stark vereinfachtes Schema der Kommunikation, indem diese in vier Schritte eingeteilt wird:

- Darbietung einer Information
- Aufmerksamkeit für die Information
- Verstehen der Information
- Behalten der Information

Aufgaben zur Selbstüberprüfung

- 1.1 Definieren Sie den Begriff „Kommunikation“.
- 1.2 Erklären Sie in jeweils einem Satz, was die Begriffe „verbal“, „paraverbal“ und „nonverbal“ bedeuten. Nennen Sie zu jedem Begriff zwei Beispiele.
- 1.3 Nennen Sie die fünf grundlegenden Kommunikationsregeln nach Watzlawick et al. (2011).
- 1.4 Nennen Sie die einzelnen Schritte des TANDEM-Modells von Haberstroh et al. (2016).