

Marlis Pörtner

## **Das Erleben ist der Schlüssel zum Verstehen und Handeln**

Deshalb wird in der *personenzentrierten Arbeitsweise*, auf die sich meine Ausführungen beziehen, dem individuellen Erleben zentrale Bedeutung beigemessen.

Erleben ist subjektiv: jeder Mensch erlebt anders. Was Herrn X. ärgert, findet Herr Y. lustig. Was bei Frau M. Panik auslöst, lässt Frau L. kalt. Manche erleben als Zudringlichkeit, was andere als hilfreich empfinden. Was den einen Freude macht, ist für die anderen eine lästige Pflicht. Leider sind wir wenig geübt, auf das Erleben zu achten und es einzubeziehen. Wir sehen und beurteilen vorwiegend das Verhalten und neigen dazu, unser Wissen, unsere Normen (und manchmal auch das eigene subjektive Erleben!) zum objektiven Maßstab zu machen, der für alle gelten soll. Damit verbauen wir uns einen wesentlichen Zugang zum Verstehen anderer Menschen.. Das gilt für alle Berufe, die in irgendeiner Weise mit Begleitung, Betreuung, Pflege Förderung anderer Menschen zu tun haben. Erst wenn Menschen, sich in ihrem *Erleben verstanden* fühlen, erschließen sich ihnen neue Verhaltensmöglichkeiten. Entwicklung und Veränderung kann nicht von außen aufgepfropft, sondern nur aus dem individuellen Erleben heraus entwickelt werden.

"Der Mensch steht im Mittelpunkt" - so oder ähnlich steht es im Leitbild nahezu aller sozialen Institutionen. Doch was das konkret heißt für die praktische Arbeit, ist nicht immer klar und wird selten konsequent verwirklicht. Nach wie vor sind es meist die Strukturen, die bestimmend im Mittelpunkt stehen - Strukturen, die mehr auf die Interessen der Institution, als auf die Menschen zugeschnitten sind, denen sie eigentlich dienen sollten. Wenn "der Mensch im Mittelpunkt" nicht eine leere Floskel bleiben soll, sondern ein ernst gemeintes Anliegen ist, dann, müssen die Betreuungs-, Förderungs- und Pflegekonzepte die individuellen Bedürfnisse und Erlebensweisen der Menschen, um die es geht, viel stärker einbeziehen und berücksichtigen.

Es liegt auf der Hand, dass im Bereich der Pflege ein ausschließlich medizinisch orientiertes Modell diese Anforderung nicht ausreichend erfüllen kann. Das wurde bereits in den 1960er und 70er Jahren erkannt. Beeinflusst von der humanistischen Psychologie sind - zunächst vor allem im angelsächsischen Raum - humanistisch orientierte Pflegemodelle entwickelt worden, denen eine ganzheitliche Betrachtungsweise zugrunde liegt. Charakteristisch ist, dass "im humanistischen Pflegemodell der Mensch als einzigartiges Wesen verstanden" (Gogl, A. & Stadelmann-Buser, C. (1993): Theoretische Perspektive, In: Käppeli S. Hrsg.: *Pflegekonzepte*. Huber, Bern) und nicht über seine Krankheit definiert wird.

Doch medizinische Notwendigkeiten sind Teil der Rahmenbedingungen und müssen auch in einem ganzheitlichen, humanistischen Pflegekonzept ihren gebührenden Platz haben. Es geht um die Balance zwischen medizinischen Notwendigkeiten und individuellen Bedürfnissen, die in verschiedenen Bereichen unterschiedlich ausfällt. Auf einer Intensivstation stehen medizinische Aspekte stärker im Vordergrund als in einer Abteilung für Langzeitpatienten. Besonders ins Gewicht fallen individuelle Aspekte bei chronisch kranken oder dauernd pflegebedürftigen Menschen, bei denen die medizinischen Belange weniger im Zentrum stehen - oder stehen sollten. Doch es geht *immer* um Menschen nicht um "Fälle". Auch bei Routinehandlungen muss der *Mensch* respektiert werden, an dem sie durchzuführen sind. Die Handgriffe mögen stets dieselben sein, der Mensch ist immer ein anderer. Das subjektive Leiden, d.h. das individuelle Erleben, ist bei jedem Menschen anders, das müssen Pflegenden in ihr Handeln einbeziehen.

"Wie erlebt der Patient seine Krankheit, seine Gesundheit, was hat die Krankheit für Auswirkungen auf seinen Alltag und wie integriert er sie darin?" das sind "Fragen, mit denen sich die Pflegepersonen befassen müssen", denn: "wie es für den einzelnen Menschen ist, kann nur er sagen", erklärte mir der Pflegeberater Harry Hulschers in einem Interview zu meinem Buch *Ernstnehmen, Zutrauen, Verstehen - Personenzentrierte Haltung im Umgang mit geistig behinderten und pflegebedürftigen Menschen* (1994, 7. Aufl. 2010) Klett-Cotta, Stuttgart).

Solche Aussagen verweisen auf den vom amerikanischen Psychologen Carl Rogers (1902-1987) begründeten *personenzentrierten Ansatz*, bei dem das *individuelle Erleben* im Zentrum steht und die *Haltung* der pflegenden, betreuenden, begleitenden unterstützenden, beratenden, lehrenden Person ein entscheidender Faktor ist. Die *personenzentrierte Haltung* umfasst drei Elemente:

**Empathie** (einführendes Verstehen) ist die Fähigkeit, das Erleben und die Gefühle anderer Menschen genau und sensibel zu erfassen, sich in deren inneren und äußeren Bezugsrahmen so einzufühlen, dass man *ihre* Wahrnehmung und *ihr* Erleben möglichst genau nachempfinden kann, und gleichzeitig ganz bei sich selbst zu sein. Empathie ist nicht Identifikation. Einführendes Verstehen hat nicht den Sinn, andere Menschen zu interpretieren oder einzuordnen.

**Wertschätzung** (nicht wertendes Akzeptieren) bedeutet, das Gegenüber ohne zu werten als Person so anzunehmen, wie sie im Augenblick ist. Das bedeutet nicht, alles gutzuheißen, was diese Person tut, sondern akzeptieren können, dass sie aus irgendeinem Grund

dazu gekommen ist, sich jetzt so zu verhalten. Nicht werten heißt nicht, selber keine Werte zu haben. Es verlangt im Gegenteil, sich der eigenen Werthaltungen sehr klar bewusst zu sein, sie jedoch nicht anderen Menschen überzustülpen.

**Kongruenz** (*Echtheit, Authentizität, Transparenz*) besteht darin, das eigene Erleben bewusst wahrzunehmen und nicht mit dem des Gegenübers zu vermischen. Das erfordert, die eigenen Gefühle, Impulse und Eindrücke differenziert zu erkennen, zuzulassen und zu akzeptieren, aber nicht, sie dem Gegenüber jederzeit ungefiltert an den Kopf zu werfen. Echtheit ist nur *ein* Aspekt der Kongruenz. Ein anderer ist Transparenz. Die Rahmenbedingungen der jeweiligen Situation müssen für alle Beteiligten klar und durchschaubar sein und berücksichtigt werden. Dieser Aspekt wird oft übersehen und Kongruenz ausschließlich als Echtheit verstanden. Missverständnisse und Enttäuschungen sind die Folge. Rahmenbedingungen wie Arbeitsfeld, zu erfüllende Aufgabe, spezifische Situation usw. bestimmen mit, *wie* die personenzentrierte Haltung *in konkretes Handeln* umzusetzen ist. Die Rahmenbedingungen definieren zudem den Charakter der Beziehung.

### **Die Beziehung zwischen Fachpersonen und Klienten**

Es ist vor allem keine private, sondern eine *professionelle* Beziehung - diese Selbstverständlichkeit wird in der Praxis erschreckend oft verwischt. Professionell bedeutet nicht kalt oder gefühllos. Professionell heißt: die Beziehung muss den Rahmenbedingungen entsprechen und der damit verbundenen Aufgabe angemessen sein. Beziehung ist nicht gleichzusetzen mit Nähe. Es geht vielmehr *das richtige Maß* an Distanz und Nähe. Das ergibt sich einerseits aus den Rahmenbedingungen, andererseits sind die unterschiedlichen Persönlichkeiten und Erlebensweisen der beteiligten Menschen zu berücksichtigen. Zudem ist die Beziehung *asymmetrisch*: für die Fachpersonen ist sie mit einer Leistung verbunden, die im Rahmen eines Arbeitsverhältnisses zu erbringen ist - für die Patienten oder Klienten mit dem Anspruch auf eine qualitativ hochstehende, auf ihre individuellen Bedürfnisse zugeschnittene Dienstleistung in einem sehr persönlichen, ja intimen Bereich. Diese unterschiedlichen und teilweise gegensätzlichen Bedingungen machen diese Beziehung *sehr delikat* und verlangen von den Fachpersonen Fingerspitzengefühl und Behutsamkeit. Menschen, die auf Pflege angewiesen sind oder in persönlichen Belangen Betreuung brauchen, sind in einem verletzlichen Zustand, sei es physisch oder psychisch oder in beiden Bereichen. Zudem sind sie den Fachpersonen in vieler Hinsicht ausgeliefert. Umso wichtiger ist deren einführendes Verstehen. Betreuende und Pflegende müssen sich stets bewusst sein, dass sie sich mit ihrer Arbeit in der Privatsphäre anderer Menschen bewegen und manchmal sogar in deren Intimsphäre eindringen. Das erfordert sehr

viel Sensibilität und Achtsamkeit. Da ist eine personenzentrierte Arbeitsweise angezeigt. Was heißt personenzentriert arbeiten?

### ***Personenzentriert arbeiten heißt***

- *nicht von Vorstellungen ausgehen*, wie Menschen sein sollten, sondern davon *wie sie sind* und von den Möglichkeiten, die sie haben
- andere Menschen *in ihrer ganz persönlichen Eigenart und Ausdrucksweise* verstehen und sie dabei unterstützen, *eigene* Wege zu finden, um sich - innerhalb ihrer begrenzten Möglichkeiten - mit der Realität zurechtzufinden
- *nicht für* andere Menschen, sondern *mit ihnen* Wege finden und Lösungen suchen
- nicht erklären, sondern *verstehen*
- nicht machen, sondern *ermöglichen*

Diese Grundprinzipien müssen auf den konkreten Arbeitsalltag übertragen werden. Es braucht Handlungsgrundlagen und Richtlinien, an denen sich die praktische Arbeit orientieren kann. Keine starren Regeln, sondern Leitlinien, die für alle Mitarbeitenden verbindlich sind und zugleich den nötigen Raum lassen, um auf individuelle und situative Gegebenheiten angemessen reagieren zu können. Solche Leitlinien habe ich in dem bereits erwähnten Buch *Ernstnehmen, Zutrauen, Verstehen* sowie in *Brücken bauen* und *Alt sein ist anders* formuliert ( 2003 bzw. 2005 Klett-Cotta, Stuttgart). Eine kleine Auswahl, die für verschiedene Arbeitsgebiete relevant ist, soll hier - kurz zusammengefasst - vorgestellt werden.

### ***Die zentrale Bedeutung des individuellen Erlebens***

wurde bereits erwähnt. Entscheidend ist immer die Frage: wie erlebt dieser Mensch sich und seine Situation? Darauf gibt es keine allgemeingültige Antwort. Wir können es nur durch die betroffenen Menschen selber erfahren. Deshalb ist Empathie ein so wesentliches und unentbehrliches Element der Fachkompetenz. Nur wenn wir uns in die unterschiedlichsten - vielleicht manchmal fremd und unverständlich erscheinenden - Erlebensweisen anderer Menschen einfühlen können, sind wir in der Lage, ihnen mit unserer Arbeit gerecht zu werden.

Erleben ist eng mit Wahrnehmung verbunden. Auch die ist individuell unterschiedlich. Jeder Mensch nimmt anders wahr - physiologische Faktoren spielen dabei ebenso eine Rolle wie persönliche Prägung, Biographie, frühere Erfahrungen, aber auch Beeinträchtigungen verschiedenster Art. Aus dieser persönlichen Perspektive heraus haben auch "schwierige" und schwer nachvollziehbare Verhaltensweisen durchaus einen Sinn. Das müssen wir

respektieren, selbst wenn wir diesen Sinn oft nicht entschlüsseln können. Von Menschen mit Autismus z.B. wissen wir, dass sie die Welt oft erheblich anders wahrnehmen. Das führt zu einem weiteren Grundsatz der personenzentrierten Arbeitsweise, den wir stets vor Augen haben sollten:

### ***Es gibt nicht nur (m)eine Realität***

*Die Realität gibt es nicht. Realität hat viele Facetten, vergleichbar einem geschliffenen Kristall, der je nach Standpunkt, Blickwinkel und Lichteinfall immer wieder anders aussieht.*

Zum einen ist da *die äußere Realität*: das, was uns umgibt, Räume, Gegenstände, die Strasse, die Stadt, die Landschaft, die Jahreszeit, das Wetter, das gesellschaftliche und politische Umfeld, aber auch Ereignisse, persönliche und allgemeine verschiedenster Art, Geburtstag, ein Unfall, der Fahrplanwechsel, eine Überschwemmung usw. Zum anderen gibt es *die innere Realität*: unsere Wahrnehmungen, Gefühle, Empfindungen, Erfahrungen, Träume. Sie durchdringen sich gegenseitig: die äußere Realität beeinflusst unsere Gefühle und Stimmungen; die innere Realität beeinflusst unsere Wahrnehmung der äußeren Realität. Nicht nur ist die innere Realität verschiedener Menschen verschieden, auch die äußere Realität wird von jedem Menschen anders wahrgenommen.

Wir können die vielen Facetten der Realität nicht alle auf einmal wahrnehmen. Unsere Wahrnehmung ist selektiv, d.h. wir wählen aus, sehen und übersehen individuell unterschiedliche Aspekte der Realität - und neigen dazu, was *wir* wahrnehmen, für *die* Realität zu halten. Das behindert insbesondere das Verständnis für verwirrte, psychisch oder geistig beeinträchtigte Menschen, deren Wahrnehmung der Realität uns fremd, unannehmbar - eben "ver-rückt" erscheint.

### ***Ernst nehmen***

- ebenfalls eine Grundbedingung personenzentrierten Arbeitens - heißt anerkennen, dass die Realität anderer Menschen anders ist als die eigene. Wir müssen ihre Realität genauso als *die ihre* gelten lassen wie unsere Realität als *die unsere*. Offenheit für verschiedene Aspekte der Realität ist nicht nur eine Notwendigkeit, um andere Menschen besser zu verstehen, sondern auch eine Erweiterung unseres eigenen Horizontes. "So kann man es auch sehen" ist eine sehr hilfreiche und nützliche Einstellung, um mit den unterschiedlichsten Menschen arbeiten zu können.

Wenn Herr L. einen Vorfall ganz anders schildert als Herr S., dann hat das mit ihren unterschiedlichen Biographien, Erfahrungen und Befindlichkeiten zu tun und bedeutet nicht, dass der eine hat recht hat der andere unrecht. Wenn für die achtzigjährige Frau M. die innere Realität zeitweise mehr im Vordergrund steht als die äußere, dann ist das nicht nur ein Zeichen für Abbau und Desorientiertheit, sondern auch für einen Entwicklungsschritt. Denn:

***Entwicklung ist ein lebenslanger Prozess.***

Der letzte Lebensabschnitt darf nicht nur als Zeit des Abbaus verstanden werden, obschon unbestreitbar viele Fähigkeiten nachlassen. Wie alle anderen Lebensabschnitte ist er Teil der menschlichen Entwicklung, die jetzt immer näher ans Lebensende heranzuführt. In dieser Phase sind große Veränderungen zu bewältigen, körperlich und geistig. Die Kräfte lassen nach, Fähigkeiten gehen verloren, Bedeutungen und Werte verändern sich. Damit zurechtzukommen ist ein - manchmal schmerzlicher - Entwicklungsprozess, den es behutsam zu begleiten gilt. Es geht nicht darum, bestimmte Entwicklungsschritte zu erwarten oder gar herbeiführen zu wollen. Das Umfeld hat nicht zu befinden, jemand müsste noch dieses oder jenes lernen, erreichen oder verarbeiten. Hingegen müssen Entwicklungsschritte *gesehen, anerkannt und unterstützt* werden. Das verlangt nach einem anderen Blickwinkel: was üblicherweise als Rückschritt betrachtet, kann auf der letzten Wegstrecke des Lebens durchaus ein Entwicklungsschritt sein. Vergessen zum Beispiel ist nicht immer ein Defizit, sondern manchmal eine Ressource in einer Lebensphase, in der es auch darum geht, Ballast abzuwerfen.

***Entscheidend ist nicht was fehlt, sondern was da ist.***

Nicht nur, was *noch* da ist, hat Bedeutung, sondern vor allem, was *jetzt* da ist. Wenn intellektuelle Fähigkeiten abnehmen, blühen vielleicht emotionale Qualitäten auf, die vorher brach gelegen haben. Menschen dürfen nicht nur über ihre Krankheit definiert werden - das gilt auch für psychische Erkrankungen, für körperliche und geistige Behinderungen, ebenso wie für altersbedingte Beeinträchtigungen: kurz gesagt, für jegliche Art von Defizit - einschließlich Demenz.

Auch Menschen, die an Demenz leiden, haben ein Recht darauf, ganzheitlich gesehen und verstanden zu werden. Niemand ist nur dement. Die Grenze zwischen "normalen" altersbedingten Beeinträchtigungen und denen, die auf Demenz zurückzuführen sind, ist fließend. Und - sie können durch Art und Weise der Pflege und Betreuung erheblich beeinflusst werden. Zu denken, sie würden nichts mehr empfinden und keine Personen mehr

sein, ist ein Irrtum und ethisch nicht vertretbar. Dass Demenz nicht zwangsläufig zum Zerfall der Persönlichkeit führen muss, hat die Bradford Dementia Group in Spring Mount mit ihrer Arbeitsweise eindrücklich bewiesen. Geeignete Betreuung kann den betroffenen Menschen trotz ihrer Beeinträchtigungen ein durchaus lebenswertes Leben in "relativem Wohlbefinden" ermöglichen (Kitwood, T.: *Dementia Reconsidered*, 1997 Open University Press, UK Buckingham, deutsche Ausgabe: *Demenz*, 2000, Hans Huber, Bern).

### ***Die "Sprache" des anderen Menschen finden***

eröffnet neue Möglichkeiten des Verstehens. "Sprache" umfasst hier nicht nur die verbale, sondern eine Vielfalt von verschiedenen Ausdrucksformen. Was möchte der andere Mensch wohl zum Ausdruck bringen, wenn er auf einmal schreit, wenn er die Augen zukneift, vor sich hin summt, sich abwendet, den Mund verzieht, tief Atem holt oder die Hände zusammenschlägt? Wirkt Herr F. heute eher zufrieden, verängstigt, in sich gekehrt, abwehrend oder zornig? Was scheint Frau S. in dieser Situation zu mögen, was ist ihr offensichtlich zuwider, was scheint sie zu ängstigen? Wenn wir uns auf diese Weise suchend und behutsam an Menschen herantasten, deren Verhalten uns zunächst unverständlich vorkommt, haben wir viel mehr Chancen, mit ihnen in Kontakt zu kommen, als wenn wir theoretische Konstrukte über sie im Kopf haben und zu wissen glauben, was für sie gut ist.

### ***Selbstverantwortung hat existenzielle Bedeutung***

Dass Menschen die Verantwortung in zentralen Lebensbereichen nicht oder nicht mehr übernehmen können, gibt uns nicht das Recht sie ihnen *ganz* zu nehmen. Sie muss ihnen um so mehr in kleinen Dingen des Alltags zugestanden werden, damit sie sich trotz ihrer Einschränkungen als handelnde Person und nicht als fremdbestimmtes Objekt erleben. Gefragt werden, ob es ok, ist, jetzt zur Toilette gebracht zu werden, wo der Rollstuhl hingestellt werden soll, was man heute anziehen und welche Marmelade man aufs Frühstücksbrot haben möchte - solche scheinbar belanglosen, für uns ganz selbstverständlichen Wahlmöglichkeiten sind entscheidend für die Lebensqualität von Menschen, die in so vielen Bereichen fremdbestimmt werden. Sie zu beachten kostet weder mehr Zeit noch mehr Geld, es erfordert lediglich, zur Routine gewordene Handlungsweisen zu überdenken.

Und damit komme ich zur letzten und vielleicht wichtigsten Prinzip der personenzentrierten Arbeitsweise:

## ***Den eigenen Anteil erkennen***

In den Tätigkeiten, um die es hier geht, kommen nicht darum herum, das eigene Tun immer wieder zu überdenken, um den eigenen Anteil an Schwierigkeiten und Konflikten zu erkennen, und das auf zwei Ebenen:

Zum einen *im praktischen Alltag*: das eigene Verhalten verändern, etwas neues ausprobieren - vor allem in schwierigen Situationen, die sich ständig wiederholen oder eskalieren - um dem Gegenüber die Chance zu geben, sich *auch* anders zu verhalten. Ganz einfache Dinge, können da eine Rolle spielen: wie fasse ich Herrn X an? welche Worte brauche ich bei Frau Y? sitze oder stehe ich? sind wir allein oder ist noch jemand anwesend? Daran lässt sich leicht etwas ändern. Es geht nicht darum sich vorzuwerfen: "Ich mache es falsch", sondern festzustellen: "so gibt es mit diesem Menschen ständig Schwierigkeiten, wenn ich es anders versuche, geht es vielleicht besser."

Zum anderen *im persönlichen Bereich*: die eigenen Gefühle, Reaktionen, Vorlieben und Abneigungen bewusst wahrnehmen, um sie beiseite stellen und dem Gegenüber unvoreingenommen begegnen zu können; blinden Flecken auf die Spur kommen, um nicht von ihnen bestimmt zu werden, sondern offen zu sein für andere Menschen, auch wenn ihre Verhaltensweisen unangepasst oder unverständlich erscheinen.

Doch nicht nur das eigene Handeln ist zu hinterfragen. Auch festgefahrene Abläufe und verkrustete Strukturen müssen immer wieder daraufhin überprüft werden, ob sie überhaupt noch einen Sinn haben. Das ist nicht Sache der einzelnen Mitarbeitenden, sondern der Einrichtung als Ganzes. Es ist Aufgabe der Leitung dafür zu sorgen, dass sinnlos gewordene "alte Zöpfe" abgeschnitten werden. Damit tut man sich vielerorts schwer. Alte Gewohnheiten können sehr zählebig sein. "Es war schon immer so" ist ein sehr bequemes und beliebtes Argument, aber die denkbar schlechteste Begründung, um alles beim Alten zu lassen. Absurde Regeln und rigide Strukturen, die sich über die Bedürfnisse der Menschen hinwegsetzen und ihr Erleben nicht einbeziehen, sind nicht nur eine Zumutung für alle, sondern auch ein unverantwortlicher Verschleiß an Zeit und Arbeitskraft - und damit von ökonomischen Mitteln.

Gerade in Zeiten, in denen die Mittel knapp sind, ist ein *sorgsamer Umgang mit den vorhandenen menschlichen und ökonomischen Ressourcen* besonders wichtig. Dazu gehören die persönlichen Ressourcen der Klienten ebenso wie die Energie, Zufriedenheit und Motivation der Mitarbeitenden. Zeit muss *sinnvoll* eingesetzt werden. Die personenzentrierte Arbeitsweise erfordert nicht mehr Zeit, sondern setzt andere Schwerpunkte. Es geht da-



rum, den Blickwinkel zu ändern und Prioritäten zu überdenken. Es sind manchmal Nuancen, die sich entscheidend auf die Lebensqualität auswirken. Um diese Nuancen zu wissen und Sensibilität dafür zu entwickeln, macht die tägliche Arbeit sowohl entspannter als auch spannender. Wohlbefinden und Lebensqualität der Menschen, denen ihre Arbeit gilt, wirken sich ganz direkt auf die Arbeitszufriedenheit der Mitarbeitenden und damit auch auf *ihre* Lebensqualität aus.

Leider sind viele Fachausbildungen zu einseitig theorielastig und methodenzentriert, während die dringend notwendige Sensibilisierung für individuell unterschiedliche Erlebenswelten anderer Menschen weitgehend vernachlässigt wird. Das ist ebenso bedauerlich wie unverständlich, denn: *Das Erleben ist der Schlüssel zum Verstehen, und verstehen ist der erste notwendige Schritt um sinnvoll handeln zu können.*