



*Anruf im Krankenhaus
Kommunikation, so kann sie gelingen*

„Hallo, du Arme, wie geht's?“, beginne ich mein mitfühlendes Telefonat mit einer Bekannten. Sie liegt mit einer unklaren und ziemlich schlimmen Darmgeschichte im Krankenhaus.

Meine schlichte und einfache Frage beantwortet sie mit einer detailgenauen Schilderung der Untersuchungsabläufe des heutigen Morgens. Ich werde darüber informiert, zu welcher Uhrzeit die Schwester das Krankenzimmer zur morgendlichen Routineversorgung betrat, dass dreißig Minuten später der Arzt das Kontrastmittel brachte, dass dieses – entgegen ihrer Erwartung – weiß und nicht durchsichtig war und dass die Untersuchung in den nächsten zwei Stunden beginnen werde.

Nun folgt eine detaillierte Wiedergabe des vom Arzt mitgeteilten Untersuchungsablaufs. Und das alles mir – einer, die sich weder für chemische noch für physikalische Abläufe im Körper wirklich wissenschaftlich interessiert, der die Seele des Menschen immer ein wenig wichtiger ist als die naturwissenschaftlichen Vorgänge im System Mensch.

Ich höre geduldig zu. Schließlich ist sie krank, und Kranke brauchen Hinwendung. Gelegentlich spüre ich ein Ermüden, ein Abschweifen meiner Gedanken, dem ich mit interessierten „Hm“ und „Ach“ entgegenwirke.

Wir beenden das Telefonat, nachdem alles gesagt ist. Wie es ihr geht, weiß ich nicht. Wir haben miteinander gesprochen – lange und umfassend – und doch ist etwas Unbefriedigendes geblieben.

Vielleicht hätte sie mir gerne noch eine Beschreibung des Dialekts oder der äußeren Erscheinung ihres Arztes mitgeteilt, vielleicht noch Inhalte der Gespräche mit ihrer Bettnachbarin. Möglicherweise signalisierte ihr mein Verhalten: Erzähl nicht so viel davon, es interessiert nicht wirklich.

Ein klassischer Fall von Kommunikation auf zwei verschiedenen Ebenen, würden Wissende über Kommunikationsabläufe sagen. Wir haben uns nicht getroffen: die eine auf der Sachebene, die andere auf der Gefühlsebene.

Was hier stattgefunden hat, ist ein klassisches Beispiel für die Jungsche Typenpsychologie. Sie beschreibt die unterschiedlichen Neigungen, wie wir Menschen bevorzugt wahrnehmen und beurteilen. Diese auf empirischen Beobachtungen basierende Typenlehre wurde weiter erforscht und ist uns heute als MBTI (Myers-Briggs-Typenindikator) oder als GPOP (Golden Profiler of Personality) bekannt – eine Orientierungshilfe für ein gewisses Zuordnen des so schwer zu klassifizierenden Menschen, ein Versuch, sich im Dschungel der Individualität wenigstens ein wenig zurechtzufinden.

Gewiss: Der Mensch ist differenzierter, feiner, einmaliger – wesentlich individueller – und in seiner letzten Feineinstellung wohl kaum für irgendwen erklärbar. Und gerade deshalb wäre es wünschenswert, dass wir, die wir täglich in irgendeiner Form mit dieser Spezies zu tun haben, uns mit den Grundformen der Persönlichkeit beschäftigen.

Es würde uns möglicherweise toleranter gegenüber anderen Einstellungen und Bedürfnissen machen, könnte helfen, unsere guten Ideen und Vorschläge überzeugender zu transportieren, und würde wohl so mancher Arbeitsgruppe zu mehr Verständnis untereinander und zu einem schöpferischen Miteinander verhelfen.

Da gibt es Menschen, die uns mit einer Art begegnen, die Dinge unverschnörkelt zu sehen. Wir nehmen Bodenständigkeit wahr, sie scheinen im Hier und Jetzt verhaftet, von einem wohlthuenden Realitätssinn umgeben. Wenn sie sprechen, ist ihre Sprache frei von Metaphern und blumigen Umschreibungen. Wir verstehen, was sie sagen, und sie vermitteln ein Gefühl von Sicherheit und Beständigkeit.

In anderen Begegnungen wiederum hören wir von Dingen, die wir so noch nie gehört oder gesehen haben, und erleben inspirierende Gedankengänge. Irgendwie scheint dieser Mensch mehr zu sehen als wir. Er hat etwas wahrgenommen, das uns verborgen geblieben ist. Gelegentlich führt er uns gedanklich in eine Zukunft, die uns noch weit entfernt erscheint.

Jung spricht hier von Wahrnehmung über die Sinne – also dem, was wir hören, sehen, riechen, schmecken, anfassen – und von Wahrnehmung über die Intuition, dem sogenannten sechsten Sinn. Nun ist es nicht so, dass einem intuitiven Menschen seine Sinne verloren gegangen wären oder der andere keine Intuition besäße. Vielmehr verlässt sich der eine stärker auf seine Sinne, der andere mehr auf seine Intuition.

Leider ist es so, dass uns im Laufe unserer Entwicklung die Intuition ein Stück weit verloren gegangen ist. In den letzten Jahrhunderten hat der wissenschaftliche Fortschritt Einzug gehalten; wir glauben, was erforscht wurde. Das macht uns sicher – und das ist gut und richtig. Ein wenig Freiraum für Intuition wäre dennoch wünschenswert.

Intuition – umgangssprachlich auch Bauchgefühl genannt – ist die Fähigkeit, Einsichten zu erlangen oder Gesetzmäßigkeiten zu erkennen, ohne sich der Logik des Verstandes zu bedienen. Hoch intuitive Menschen können Ereignisse vorausahnen, spontan stimmige Entscheidungen treffen, Fähigkeiten und Eigenschaften anderer erkennen, ohne begründbare Informationen zur Verfügung zu haben. Ja, gelegentlich treffen sie Entscheidungen entgegen aller Beweislage – und diese erweisen sich zu unserem Erstaunen als richtig.

Intuition arbeitet schneller als der Verstand, allerdings auch unschärfer und weniger logisch. Wie ein Blitz saust sie durch den Mandelkern und sendet ein Signal an das Großhirn: Achtung, Gefahr! Achtung, das stimmt so nicht! Achtung, es geht auch anders!

Wir wissen nicht, warum dieses Signal plötzlich gesendet wird. Eine Art Grobscan scheint im sogenannten Mandelkern stattzufinden – ein Scan unseres Erfahrungsschatzes, sekundenschnell und ohne logische Struktur. Wer kennt solche Situationen nicht: Jemand spricht von einem unguten Gefühl oder behauptet, etwas werde gut gehen – oder eben nicht. Fragt man nach dem Warum, kann er es nicht erklären und spricht vom Bauchgefühl.

Intuition kann ein wichtiger Helfer sein: um zu erspüren, was wir nicht richtig machen oder versäumen, welche Partner zu uns passen, welche Entscheidung uns guttun wird. Darum sollten wir vor allem eines nicht tun: die Intuition als Humbug verdammen oder Intuitive als Spinner abtun.

Ratsam ist vielmehr, die eigene Intuition wahrzunehmen, ihr Raum zu geben und sie mit der Ratio zu verbinden. Die sinnlich Wahrnehmenden können lernen, ihr Bauchgefühl ernst zu nehmen und die Hinweise der Intuitiven als wertvolle Impulse zu diskutieren. Die intuitiv Wahrnehmenden wiederum können sich an den pragmatischen Fragen nach Begründungen erfreuen und ihre Intuition reflektieren.

Das braucht Sensibilität und Wertschätzung für die jeweils andere Wahrnehmungsweise, kann jedoch am Ende zu tragfähigen Entscheidungen führen – weil alle Potenziale beteiligt waren: Wissen und Erfahrungsschatz.

Nun ist Wahrnehmung das eine Unterscheidungsmerkmal. Ein anderes ist die Art, wie wir Entscheidungen treffen: aufgrund von Fakten und Analyse oder von Gefühlen und Werten. Menschen, die bevorzugt analytisch entscheiden, betrachten Situationen sachlich, manchmal nüchtern. Sie treffen Entscheidungen auf Basis von Fakten und kommunizieren entsprechend. Menschen, deren Entscheidungen von Gefühlen und Werten geprägt sind, lassen sich von ihrem inneren Kompass leiten und machen dies zum Inhalt ihrer Kommunikation.

Die Vorteile des einen sind sachlicher Abstand und analytische Klarheit, die des anderen Empathie und Mitgefühl. Und dann gibt es noch Unterschiede im Kommunikationsansatz: deduktiv oder induktiv. Die einen gehen vom großen Ganzen zu den Details, die anderen fügen Details zum großen Ganzen zusammen.

Doch wie bereits erwähnt: Es gibt kein Schwarz und Weiß, kein reines So oder So. Menschen können faktisch entscheiden und dennoch empathisch sein, gefühlsbetont handeln und sich zugleich um Sachlichkeit bemühen.

Und da sind wir wieder beim Krankenhaustelefonat. Meine kranke Bekannte mit ihren hohen analytischen Fähigkeiten möchte Handlungsabläufe schildern. Ich hingegen möchte Eindrücke und Befindlichkeiten hören. Wie viel stimmiger hätte unsere Kommunikation sein können, wenn ich mich ihr gegenüber verständlich gemacht hätte. Vielleicht so:

„Sag mir zuerst, wie du dich fühlst - und dann ein bisschen, was sie da drinnen mit dir machen.“