

Gesprächstipps im Umgang mit **todkranken** Kunden

Während die Kranke sich nach echter, intensiver Kommunikation sehnt, ist die Bereitschaft der Umwelt, sich auf sie und ihre Ängste einzulassen, nur gering ausgeprägt. Wie gehen **Sie** damit um?

PTA Müller traut sich gar nicht, ihrer Kundin in die Augen zu schauen: Vor ihr steht eine Frau ohne Augenbrauen und Wimpern, dazu eine fast durchsichtige Haut. Welche Haarfarbe sie hat, ist nicht erkennbar, da sie ein Kopftuch trägt. Eine entschlossene Hand

einmal erlebt hat: Jeder vermeintlich professionelle Helfer ist bereit, ihre Therapie zu unterstützen, ihr das Medikament zu holen und die Wirkung in Aussicht zu stellen. Niemand redet mit ihr über den Tod. Isolation und Vereinsamung kennzeichnen die letzten Tage und Wochen eines Menschen.

vollste aller fünf Phasen dar: Der Patient weigert sich, die Diagnose anzunehmen. Er sucht einen anderen Arzt oder vertraut nicht anerkannten Heilmethoden. Er geht davon aus, dass Untersuchungsergebnisse möglicherweise vertauscht wurden. Die Realität wird abgelehnt und anstatt der Beschäftigung mit der Krankheit wird eine Weltreise geplant oder der Kauf einer Eigentumswohnung. In dieser Phase sollte nur so viel über die Krankheit gesprochen werden, wie der Patient auch erträgt.

Ohne zu lügen, sollte der Berater in dieser Phase Hoffnung machen.

Depression – „Was muss ich noch tun?“ Für einen Teil der Patienten steht nun der Verlust des eigenen Lebens fest. Sie benötigen unmittelbare Hilfe bei der Lösung von Alltagsproblemen: Wer wird sich um die Kinder kümmern, wer um den Garten? Diese Probleme sollten gelöst und der Kranke zum Mitmachen bei der Lösungssuche motiviert werden. Denn die Lösung bedeutet eine deutliche Entlastung. Der andere Teil der Patienten bereitet sich auf den Verlust der geliebten Dinge und Menschen erst noch vor. Ermunterungen und Handlungsaspekte sind fehl am Platz. Hierzu sollte Verständnis signalisiert werden und kurze, aber häufige Zuwendung möglich sein.

Zorn – „Warum ausgerechnet ich?“. Diese Phase ist insbesondere für die Umgebung sehr schwierig, denn der Zorn kann sich gegen jeden und alles richten und kommt plötzlich, zufällig und unerwartet. In dieser Phase ist es wichtig, das Gesagte nicht persönlich zu nehmen.

Zustimmung – „Es ist zu Ende“. Nun hat der Patient seinem Tod zugestimmt. Seine Interessen für die Außenwelt nehmen mehr und mehr ab und er ist so gut wie frei von Gefühlen. In dieser Phase ist er nicht mehr unser Apothekenkunde, nun gilt es mehr, die Angehörigen zu betreuen. ■

Verhandeln – „Was, wenn ich ...“. Für Außenstehende beinahe kindlich anmutend ist diese dritte Phase, die bei den meisten Sterbenden nur von kurzer Dauer ist. Für den Patienten kann sie jedoch sehr hilfreich sein. Es wird eine Art geheimer Pakt geschlossen, wie zum Beispiel „Wenn ich meine Tabletten ganz regelmäßig nehme, kann ich noch bis Weihnachten leben“.

Anna Laven, Apothekerin und Pharmazietrainerin

streckt ihr zwei Rezepte entgegen. Sie weiß sofort: diese Frau hat Krebs. Ohne sie anzugucken, nimmt sie die Rezepte an, ganz beflissen, die Todgeweihte nicht anzufassen.

Einsam, einsamer, am Einsamsten Damit tut sie etwas, das die Kranke bereits mehr als

Orientierung im tiefen Dschungel der Angst Welche Phasen kennzeichnen den Weg zum Tod? Linus Geisler beschreibt in seinem Buch „Arzt und Patient – Begegnung im Gespräch“ fünf davon:

Verweigerung – „Ich doch nicht!“. Diese stellt die qual-



© Fred Froese / www.iStockphoto.com