# Merkmale und Bedeutung pflegerischer Kommunikation

## Ablauf, Materialübersicht und Arbeitsvorschläge

Einführung:

Spontane Selbsteinschätzung:

Welche Begriffe passen zur welcher Situation? Begründen Sie ihre Auswahl.

Schmerz

Spannung

Wohlbehagen

Scham

Zuneigung

Erleichterung

Ärger

Stolz

Ruhe

Zugewandt

Apathie

Resignation

Bitterkeit

Unsicherheit

Zufrieden

Routine

Friedlich

Hilflosigkeit

Schrecken

Trauer

Trotz

Ungeduld

Wut

Freundlichkeit

Formulieren von eigenen ähnlichen Situationen/Erlebnisse:

Situationen in Stichpunkten formulieren und auf einem Blatt festhalten, an einer Wand zusammentragen:

Wenn möglich während der Einheit hängen lassen, in bestimmten Situationen darauf zurückgreifen

Tafelanschrieb:

Kommunikation

ABC-Methode:

Begriffe zu den Buchstaben des Alphabets nennen, die mit dem Begriff Kommunikation assoziiert werden.

Begriffe auf Flipchart und mit Moderationskarten festhalten.

Tafelanschrieb (Erweiterung):

Hier sollte mit den Begriffen aus der ABC-Methode gearbeitet werden

Kommunikation -

Austausch und Übertragung von Informationen

Verständigung untereinander

Sammeln von Informationen die den Fällen übertragen werden:

„Und dann noch den Popo“, „Guten Tag“, Lächeln, Berührung, Nicht-reden;…

Sammeln von Informationen die unabhängig von den Fällen ausgetauscht und übertragen werden können:

Diskutieren wie Informationen ausgetauscht und übertragen werden

Worte; Gefühle; Mimik; Schmerz; Zufriedenheit; Unbehagen

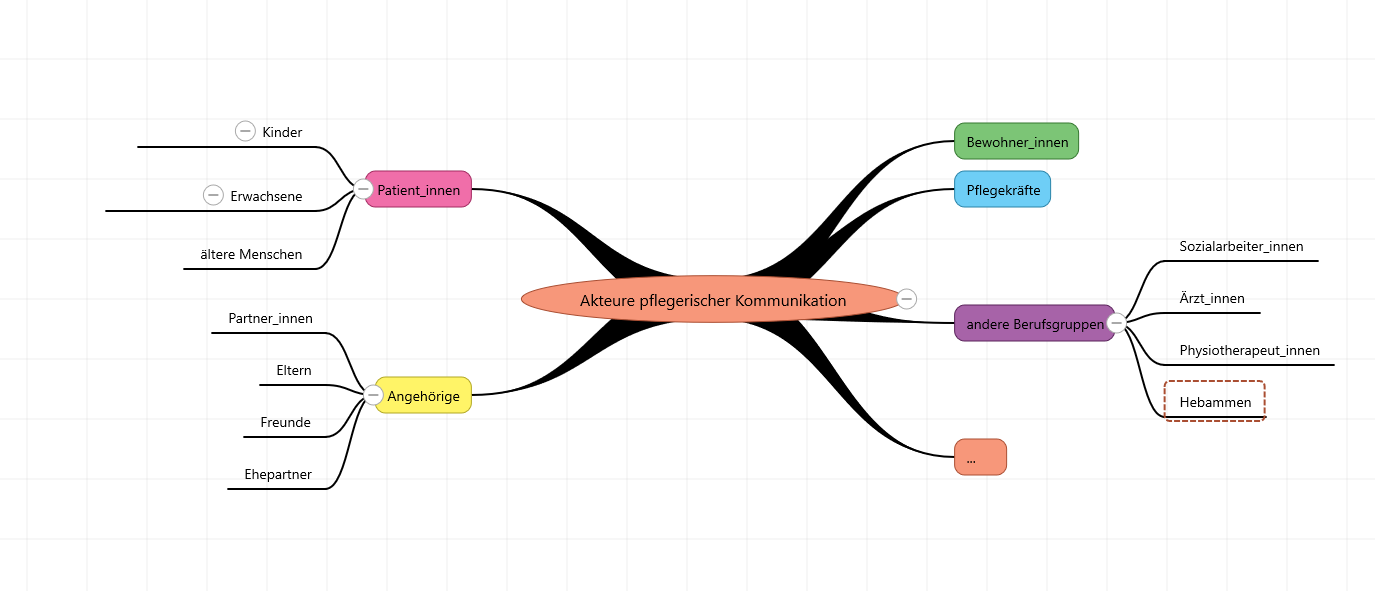
Kommunikationsstörungen: Störfaktoren

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Typ der Störung | Erklärung | Beispiele |
| *Irreversibilität sprachlicher Äußerungen* | Schimpfwort,  Beleidigung, ... - könnte der Hörer nicht auch zum Sprecher sagen | He, ihr Schlafmützen! |
| *Codedifferenz* | verschiedener Dialekt, Jargon, Fachsprache, | Woll'n wer 'mal n'bißchen surfen? - ein Keiler |
| *Mangelnder Kontextbezug* | Zusammenhang des Gesagten ist unklar: aktuel­ler, historischer, biografischer Bezug | Fenster öffnen: Haus oder Computer? - Endlösung |
| *Mangelnde Konvention* | Beachtung der gesellschaftlichen Vereinbarung über die Bedeutung sprachlicher Zeichen | abschnallen - die Schnalle |
| *Mangelnde Eindeutigkeit* | Missverständnis, Ironie, Zweideutigkeit, Anspie­lung... | ich komm ja bald - guck 'mal die Mutter |
| *Mangelnde Sachkenntnis* | Inkompetenz des Sprechers in bestimmten Fach­bereichen - Unverständnis beim Hörer | Klirrfaktor |
| *Mangelnde Ausführlichkeit in der Darstellung* | unklare, einem Gegenstand oder einer Situation nicht angemessene Sprache | Zuerst waren wir drin, danach ging es weiter. |
| *Mangelnder Adressatenbezug* | Sprecher achtet nicht auf Verständlichkeit und Aufnahmefähigkeit des Hörers | beim Vortrag: Wie Sie sicher wissen... |
| *Mangelnde Hörbereitschaft* | nicht Zuhören können; falsches, unkritisches, überkritisches, misstrauisches Zuhören | Glaub ich nicht! |
| *Mangelnde Selektionsfä­higkeit* | keine Unterscheidung von wichtigen und un­wichtigen, nebensächlichen Informationen | jemand erfasst nicht den Kern eines Textes |
| *Negative Sozialbeziehungen* | Ablehnung, Rivalität, Abgrenzung, Isolation, Neid, Arroganz... | Die bringen's nicht! |
| *Widersprüche im Inhalts- und Beziehungsaspekt* | Unklarheit, wie eine inhaltliche Aussage tatsäch­lich gemeint ist | Arno zu Iris (ärgerlich): Ich lieb dich doch! |
| *Aneinandervorbeireden* | Sprecher achten nur auf eigenen Standpunkt, eigenes Image etc. - verschiedene Perspektiven, anderes Vorverständnis, verschiedener Erfah­rungshintergrund | Das hab ich dir jetzt schon wiederholt erklärt! |
| *Übermäßige Redundanz* | Zu viele Informationen überlagern das Wichtigste einer Nachricht; Wiederholungen mit anderen Worten... | ... also der Michael Jackson, der Popsänger, der mit den Gesichtsope­rationen, weißt du, mit dem Mundschutz der... |
| *Mangelnde Redundanz* | zu wenig oder zu wenig genaue und konkrete Information | Die meisten denken so wie ich. |
| *Formelhafter, phrasenhaf­ter Sprachgebrauch* | keine individuellen, spezifischen Informationen | Das war immer schon so. - Der kleine Mann... |
| *Sprachlenkung* | durch öffentlichen Meinungsdruck oder gar staatliche Macht bewirkte Sprachregelung | Wir sind Europäer!  Freiheit für Autofahrer! |
| *Emotionale Beeinflussung* | besonders Nutzung der konnotativen Kompo­nente der Sprache | Bauknecht weiß, was Frauen wünschen. |
| *Zurückhaltung von Informationen* | alle Formen der Zensur oder der Überbetonung unwichtiger Informationen zur Ablenkung von den wichtigen | Artikel der Regenbogen­presse mit dem Effekt der Entpolitisierung und der Privatisierung des Öffent­lichen |
| *Störung der Übertragung von Informationen* | an den verschiedenen Stellen des Kommunikati­onsmodells | Zwischenrufe |

Nennen und festhalten der Sender/Empfänger bzw. Akteure in den Situationen; Inwieweit kann können diese festgelegt werden:

Johanna, Praxisanleiterin Eva, Herr Schmitt, Maria, Bewohnerin,….

Nennen weitere Akteure pflegerischer Kommunikation (Einzelarbeit)

Gemeinsames Mindmap gestalten (Metaplanpapier): 

Kommunikationsanlässe in den Situationen:

Vitalzeichenkontrolle, Körperpflege

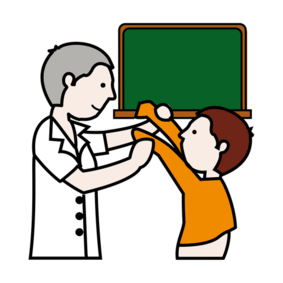
Nennen und Sammeln Anlässe pflegerischer Kommunikation – Wenn möglich oben genanntes MindMap (Akteure) erweitern (Metaplanpapier):

Akteure in der pflegerischen Kommunikation (alternatives Arbeitsblatt):

**Sender**

**Empfänger**

Anlässe pflegerischer Kommunikation (alternatives Arbeitsblatt))



Schwerpunkt Simon:

Begrüßung(en)

Mögliche Einführung - Video: https://www.youtube.com/watch?v=hthPoHLirEQ

Begrüßungen in den Situationen sammeln

Guten Abend; sonst nicht beschrieben;

Begrüßungen in Einzel-/Partnerarbeit auf Moderationskarten formulieren, sammeln der Moderationskarten an Pinnwand; ordnen den Akteuren pflegerischer Kommunikation mögliche Begrüßungen zu:

Hallo!, Guten Tag! Guten Abend!, Grüß Gott!, Moin! / Moin moin!, Servus! Mahlzeit! Hallo! (HighFive); Hi/Hey!, Gruezi;…

Schüler\_innen präsentieren verschiedene Formen der Begrüßung und beurteilen diese Gegenseitig

(Optional) Begrüßungsspiel:

Leicht geändert aus: Losche, Helga (1995) Interkulturelle Kommunikation. Sammlung praktischer Spiele und Übungen. Alling: Verlag Dr. Jürgen Sandmann.

- Ziel: Einstiegsspiel zu einer Diskussion über unterschiedliche Verhaltensweisen in den verschiedenen Kulturen

- Teilnehmer: je mehr, um so amüsanter, v.a. für Jugendliche und spielfreudige Erwachsene

- Material: Grußbeschreibung

- Vorbereitung: Anweisungskärtchen in mehrfacher Ausfertigung kopieren. Man stelle sich folgende Situation vor. Soeben in einem fremden Land auf dem Flughafen eingetroffen, versucht jeder seinen bzw. ihren Gastgeber zu finden. Da es sich um eine multikulturelle Gesellschaft handelt, sind die Begrüßungsfomen teilweise recht unterschiedlich. Alle Reiseteilnehmer\_Innen haben jedoch rechtzeitig von ihrer Reiseagentur die entsprechende Zeremonie (auf einem Anweisungskärtchen) bekommen. Jetzt gilt es sich zu finden.

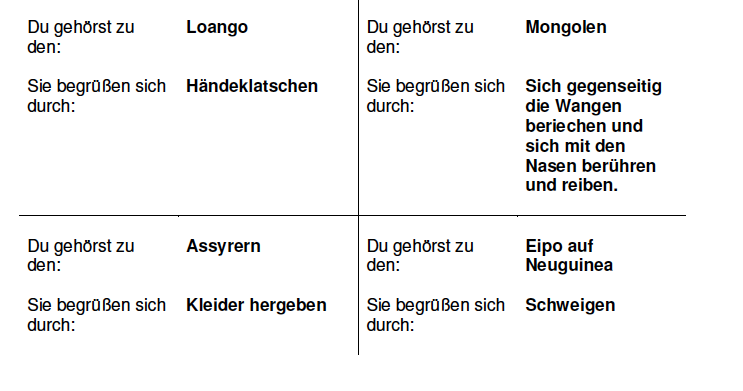
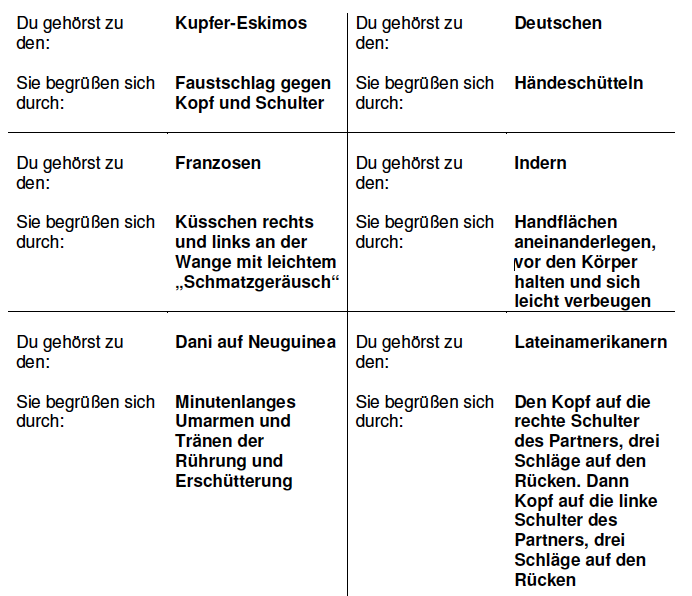
Diskussionshilfen:

- welche Begrüßungsformeln waren un/angenehm? Warum?

- Gab es Begrüßungen, die anders (als Feindseligkeit/ Annäherungsversuch..)verstanden wurden?

- Welche Strategie hat sich jeder zurechtgelegt, um sich möglichst „unbeschadet“ durchzufinden?

- Was tun bei unterschiedlichen Bräuchen? Welche Regel soll gelten? Wer hat sich wem in welchem Maße „anzupassen“?



Schweigen:

Was bedeutet Schweigen? Ist Schweigen Abwesenheit von Kommunikation?

Sammeln möglicher Gründe für das Schweigen der Bewohnerin:

religiöses Schweigen; Keine Lust zu reden; Schmerzen beim Reden; Müdigkeit; Stress; Beziehungsstress; Scham; Trauer; Erschöpfung; Fremdsprachen;

Entwickeln von Handlungsstrategien mit Schweigen umzugehen:

In Einzelarbeit Strategien entwickeln und in Partnerarbeit ausprobieren (diese Übung kann gut mit der nächsten Übung „Nachtkästchen“ kombiniert werden

In Gespräche kommen:

Übung Nachtkästchen:

Die SchülerInnen bekommen den Auftrag, Gegenstände mitzubringen, die sie auf ihrem Nachttisch hätten, wenn sie im Krankenhaus oder Seniorenheim als Patient\_in oder Bewohner\_in wären. Alternativ können auch Gegenstände formuliert werden, die sich auf dem Nachttisch befinden würden. Zusätzlich werden von fiktive Charakteren/Personen Nachttische gestaltet (Kinder; Jugendliche; Erwachsene; ältere Menschen,...). Auf Basis der Nachttische werden nun Begrüßungen und Gesprächseröffnungen simuliert. Ein/e Schüler\_in spielt die/den Patient\_in oder Bewohner\_in, eine Schüler\_in spielt sich selbst in einer alltäglichen Situation. Zwei andere Schüler\_innen beobachten die Situation und geben danach ein kurzes Feedback.

Verabschiedung:

Nennen die Verabschiedung aus den Fällen und erarbeiten sich (analog zu den Begrüßungen) Möglichkeiten der Verabschiedung:

Auf Wiedersehen; Tschüss; Ade; Pfiatdi; Bis morgen; Bis später

Erkennen die Bedeutung einer Verabschiedung

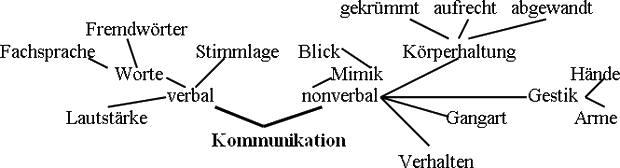
Nonverbale Kommunikation

Strukturlegeplan – Zusammenhang Verbale/nonverbale Kommunikation

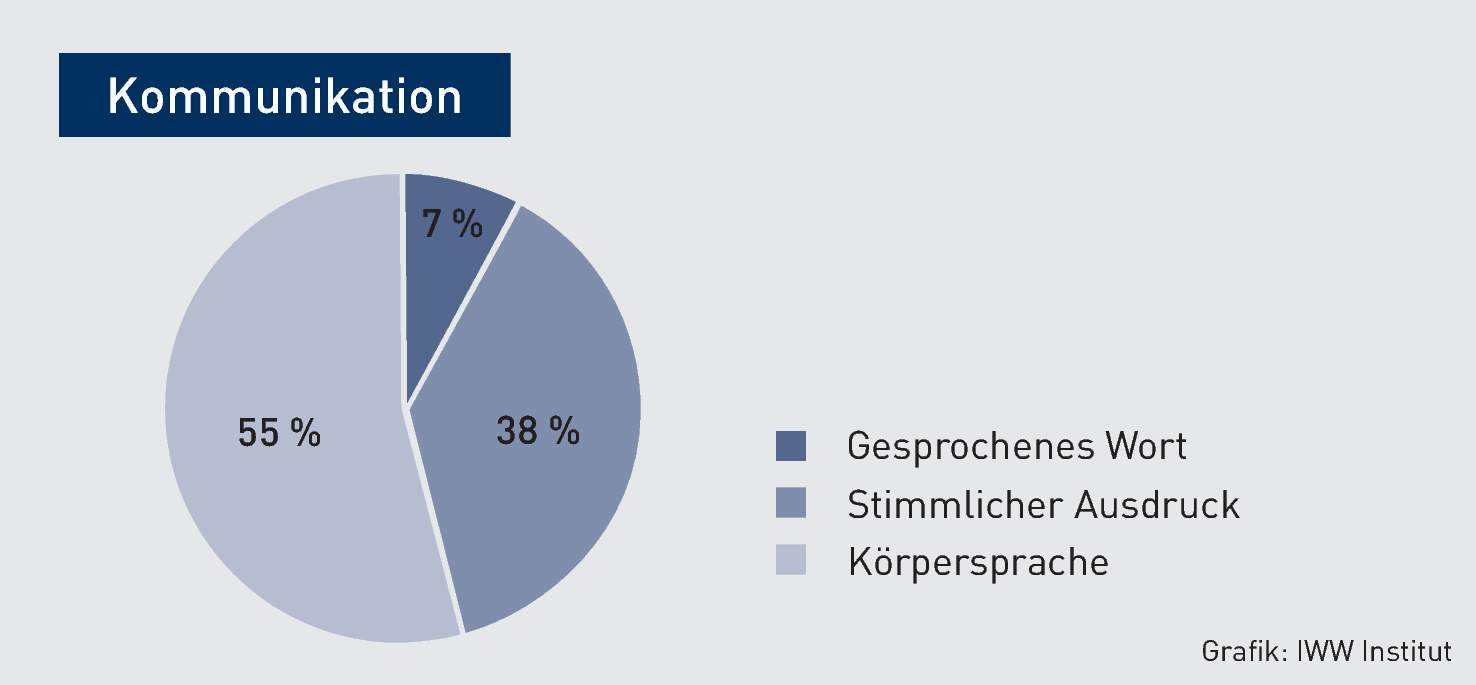
Begriffe ausschneiden, aufkleben und in eine logische Verbindung zueinander anordnen, ggf. mit Pfeilen und Strichen verbinden

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Kommunikation | Verbal | Stimmlage | Lautstärke |
| Worte | Fremdwörter | Fachsprache | Nonverbal |
| Mimik | Blick | Verhalten | Gangart |
| Gestik | Hände | Arme | Körperhaltung |
| gekrümmt | aufrecht | abgewandt |  |

(mögliche Lösung)



Verhältnis verbale/nonverbale Kommunikation



Zufriedenheit von Herr Schmitt:

„er lächelte die ganze Zeit.“

Nennen weitere Ausdruckformen von Zufriedenheit/Unzufriedenheit:

Lachen; Verbal formulieren; Bedanken; Lächeln; positives Stöhnen; entspannen;...

Übungsspiel: Nachstellen von Mimik Ratespiel Anhand der sieben Grundemotionen nach Paul Ekman (Freude, Wut, Ekel, Furcht, Verachtung, Traurigkeit und Überraschung); Eine Person imitiert die Grundemotionen mit dem Gesicht und die andere Person versucht diese zu erraten

Alternativ können auch Lehrer\_innen gefragt mit der jeweiligen Mimik fotografiert werden. Die Bilder werden im Plenum an die Wand projiziert.

Reflektieren in Partnerarbeit, dann im Plenum, mit welchen Worten sie und die von ihnen beobachteten Pflegende die Intimpflege einleiten.

Sammeln Aussagen (auf Moderationskarten) mit denen sie die Intimpflege einleiten und vergleichen diese den aufgeführten Zitaten.

Wählen begründet geeignete Aussagen aus, die Sie in der Praxis einsetzen möchten (abh. von der Zielgruppe) (Kinder, Jugendliche, Erwachsene und ältere Personen)

Präsentieren diese im Plenum und halten diese für sich fest.

Interpretation einer Aussage

Stummes Schreibgespräch:

Aussage wird auf einem großen Plakat/Poster notiert; Die Schüler\_innen in den Kleingruppen haben nun die Aufgabe, zu diesen Impulsen kurze Kommentare bzw. Stellungnahmen zu verfassen. Die anderen Teilnehmer lesen die Ideen der Mitschüler\_innen und sind aufgefordert, darauf ein Statement zu erwidern oder einen anderen Aspekt hinzuzufügen; Schwerpunkt ist die Interpretation dieser Aussage;

Zum Schluss verständigen sich die Schülerinnen und Schüler über die Ergebnisse. Anschließend werden die Ergebnisse im Plenum besprochen

„Wie alt sind Sie überhaupt?“

Anschließen findet die Interpretation er Antwort statt:

„Alt genug!“

In den gleichen Kleingruppen wird anschließen nach einer Handlungsalternative für Johanna gesucht. Wie hätte Johanna sonst noch antworten können? Hier sollen zunächst alle Ideen ungefiltert gesammelt werden und anschließen diskutiert werden. Es bietet sich hier wieder an die Ideen auf einem Flipchartplakat zu sammeln.

Handlungsbegleitendes Sprechen und verlässliche Abläufe

Durch handlungsbegleitendes Sprechen bietet die Pflegekraft dem/der Patient\_in ihre Deutung der Situation an. Sie beschreibt, was geschieht und hilft so dem/der Patient\_in, die jeweilige Situation zu verstehen. Handlungsbegleitend heißt weder, dass man im Stil eines Protokolls wiedergibt, was man tut, noch ist damit gemeint, während der gemeinsamen Tätigkeit über Beliebiges zu sprechen. Grundsätzlich kann alles, was in der jeweiligen Situation von Bedeutung ist, in die Kommunikation einfließen. (ankündigen, was sie vorhat; Gegenstände zeigen, benennen und ihre Funktion erklären, ihre eigenen Handlungen beschreiben; Gefühle und Befindlichkeiten, die sie wahrnimmt oder vermutet, benennen; Reaktionen und Initiativen in Worte fassen; zum Zusammenarbeit einladen.