

Monika Kirks, Manfred Scherer, Gabriele Streit

Deutsch/Kommunikation Altenpflege

4. Auflage

Bestellnummer 44170

■ **Bildungsverlag EINS**
westermann




Die in diesem Produkt gemachten Angaben zu Unternehmen (Namen, Internet- und E-Mail-Adressen, Handelsregistereintragen, Bankverbindungen, Steuer-, Telefon- und Faxnummern und alle weiteren Angaben) sind i. d. R. fiktiv, d. h., sie stehen in keinem Zusammenhang mit einem real existierenden Unternehmen in der dargestellten oder einer ähnlichen Form. Dies gilt auch für alle Kunden, Lieferanten und sonstigen Geschäftspartner der Unternehmen wie z. B. Kreditinstitute, Versicherungsunternehmen und andere Dienstleistungsunternehmen. Ausschließlich zum Zwecke der Authentizität werden die Namen real existierender Unternehmen und z. B. im Fall von Kreditinstituten auch deren IBANs und BICs verwendet.

Die in diesem Werk aufgeführten Internetadressen sind auf dem Stand zum Zeitpunkt der Drucklegung. Die ständige Aktualität der Adressen kann vonseiten des Verlages nicht gewährleistet werden. Darüber hinaus übernimmt der Verlag keine Verantwortung für die Inhalte dieser Seiten.

Vorwort

Kommunikation zählt in der Altenpflege zu den wichtigsten Schlüsselqualifikationen. Zudem ist im Umgang mit älteren Menschen und deren Angehörigen eine gewisse Allgemeinbildung unabdingbar. Auch das berufliche Fachwissen entwickelt sich nach der Ausbildung immer weiter. Lern- und Arbeitstechniken, Teamfähigkeit und problemlösendes Handeln sind deshalb von entscheidender Bedeutung.

„Deutsch/Kommunikation in der Altenpflege“ will Ihnen helfen, diesen berufsbezogenen und individuellen Anforderungen gerecht zu werden. Das Buch gliedert sich in die fünf Lernbereiche: „Lern- und Arbeitstechniken“, „Gesprächsführung“, „Schreiben im beruflichen Alltag“, „Literarische Texte“, „Normen der Standardsprache“.

-  **Erschließungsfragen** helfen, Themen und Inhalte zu erfassen und kritisch zu reflektieren.
-  In den **Selbstreflexionen** werden persönliche Erfahrungen aufgegriffen.
-  Wichtige Fähigkeiten und Fertigkeiten werden in **Übungsaufgaben** praxisnah vertieft.

Die Lernbereiche werden durch ein Angebot von **Projektaufgaben** abgeschlossen. Sie bieten Impulse für handlungsorientiertes Arbeiten, zumeist in Teamarbeit.

In **Lernsituationen** werden – in Anlehnung an die Lernfelder – konkrete und komplexe Problemstellungen und Handlungsfelder des pflegerischen Alltags aufgegriffen.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg bei Ihrer beruflichen Ausbildung.

Das Autorenteam

service@bv-1.de
www.bildungsverlag1.de

Bildungsverlag EINS GmbH
Ettore-Bugatti-Straße 6-14, 51149 Köln

ISBN 978-3-427-44170-0

westermann GRUPPE

© Copyright 2017: Bildungsverlag EINS GmbH, Köln

Das Werk und seine Teile sind urheberrechtlich geschützt. Jede Nutzung in anderen als den gesetzlich zugelassenen Fällen bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung des Verlages.

Hinweis zu § 52a UrhG: Weder das Werk noch seine Teile dürfen ohne eine solche Einwilligung eingescannt und in ein Netzwerk eingestellt werden. Dies gilt auch für Intranets von Schulen und sonstigen Bildungseinrichtungen.

1 Lern- und Arbeitstechniken

Lernfeld 4.2: Lernen lernen

1.1	Lernen mit Methode	5
1.2	Lernmotivation	7
1.3	Zeitmanagement und Konzentration	9
1.4	Mnemotechniken	12
1.5	Schlüsselqualifikationen	14
1.6	Team- und Gruppenarbeit	15
1.7	Lernen im Doppelkreis	16
1.8	Aktiv lesen	17
1.9	Informationen beschaffen	18
1.10	Exzerpte und Stichwortzettel anfertigen	19
1.11	Sachtexte analysieren	20
1.12	Eine Hausarbeit oder ein Referat schreiben	24
1.13	Zitate und Literaturverzeichnis	26
1.14	Referieren, Präsentieren und Visualisieren	27
1.15	Kurzvorträge und Ansprachen	30
1.16	Moderieren	33
	HANDLUNGSIMPULSE	36
	LERNSITUATION	37

2 Gesprächsführung

Lernfeld 1.4: Anleiten, beraten und Gespräche führen

2.1	Kommunikationssituationen	39
2.2	Funktionen von Kommunikation	40
2.3	Kommunikationsmodell	41
2.4	Verbale und nonverbale Kommunikation	44
2.5	Regeln zur Bedeutungsabsicherung von nonverbalen Signalen	47
2.6	Vier Seiten einer Nachricht	49
2.7	Du-Botschaften	51
2.8	Ich-Botschaften	52
2.9	Metakommunikation	53
2.10	Feedback	54
2.11	Aktives Zuhören	57
2.12	Informationsgespräch	60
2.13	Beratungsgespräch	62
2.14	Konfliktgespräch	64
2.15	Sprachverhalten älterer Menschen	68
2.16	Erstgespräch/Strukturierte Informationssammlung	69
2.17	Alltagsgespräche	71
2.18	Gespräche mit älteren Pflegebedürftigen	72
2.19	Gespräche mit verwirrten älteren Menschen	73
2.20	Migration und kultursensible Altenpflege	80
2.21	Gespräche mit Angehörigen	86
2.22	Teamgespräch	88
2.23	Übergabegespräch	90
2.24	Teamberatung – Supervision	91
	HANDLUNGSIMPULSE	92
	LERNSITUATION	93

3 Schreiben im beruflichen Alltag

Lernfeld 1.2: Pflege alter Menschen dokumentieren

3.1	Mitschrift	95
3.2	Gesprächsnotizen	96
3.3	Protokoll	98
3.4	Pflegedokumentation	100
3.5	Biografie	101
3.6	Pflegebericht	103
3.7	Pflegestandards	106
3.8	Geschäftliche Briefe	108
3.9	Bewerbung	111
3.10	Normative Texte	116
3.11	Erörterung	117
	HANDLUNGSIMPULSE	119
	LERNSITUATION	120

4 Literarische Texte

Lernfeld 2.3: Alte Menschen bei der Tagesgestaltung und bei selbst organisierten Aktivitäten unterstützen

4.1	Literarische Gattungen	122
4.2	Elemente des Interpretierens	123
4.3	Epische Texte	124
4.4	Lyrische Texte	137
4.5	Dramatische Texte	141
4.6	Literatur in der Altenarbeit	144
	HANDLUNGSIMPULSE	146
	LERNSITUATION	147

5 Normen der Standardsprache

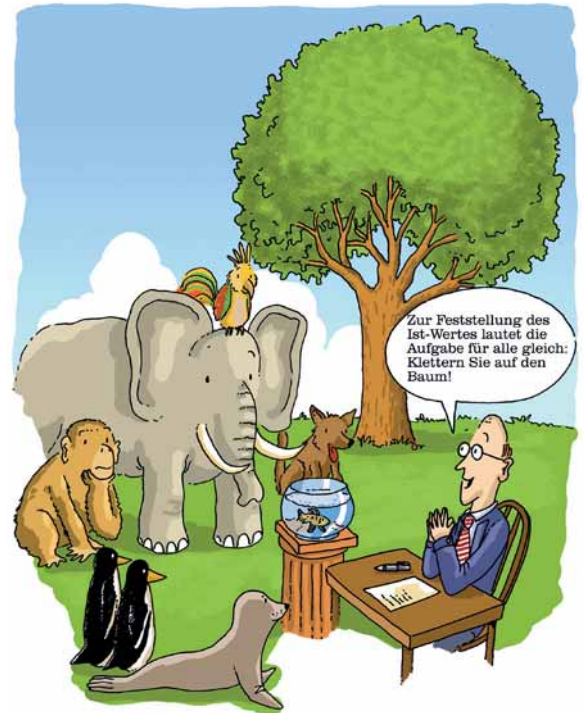
5.1	In Wörterbüchern nachschlagen	149
5.2	In Fachlexika nachschlagen	152
5.3	Wortarten	153
5.4	Das Verb und seine Formen	154
5.5	Satzglieder	155
5.6	Kommasetzung	156
5.7	s – ss – ß	157
5.8	Groß- und Kleinschreibung	158
5.9	Getrennt oder zusammenschreiben	160
5.10	Schwierige Fälle der Rechtschreibung	162
5.11	Fachausdrücke aus der Grammatik	163
	Stichwortverzeichnis	165
	Bildquellenverzeichnis	167

1 Lern- und Arbeitstechniken

1.1 Lernen mit Methode

1. Erläutern Sie die Aussage der Karikatur und nehmen Sie kritisch Stellung.
2. Übertragen Sie Ihre Erkenntnisse auf Ihre Lernsituation, indem Sie
 - a) Ihre verschiedenen Ausbildungswege darlegen,
 - b) Ihre Lernstärken und -schwächen aufzeigen.

Lernen begleitet unser ganzes Leben. Aber Lernen fällt nicht immer leicht. Lernvoraussetzungen und Lernbedingungen sind bei jedem Lernenden anders. Jeder hat seine Stärken und Schwächen. Lernen muss deshalb individuell gestaltet werden, um die Stärken zu nutzen und die Schwächen zu kompensieren. Dazu ist zunächst eine kritische Analyse und Reflexion der persönlichen Lernsituation notwendig.



1. Testen Sie sich selbst. Was fällt Ihnen beim Lernen eher schwer, was eher leicht?

	fällt mir eher schwer	fällt mir eher leicht
1. Lernstoff zu behalten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Schnell zu lesen und dennoch den Inhalt zu verstehen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Sachtexte mit Fachbegriffen zu verstehen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Skizzen und Tabellen zu erklären	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Inhalte übersichtlich zusammenzufassen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Arbeitshefte übersichtlich zu führen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Definitionen zu verstehen und zu behalten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Theoretisches Wissen praktisch anzuwenden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Praktische Erfahrungen in den Fachunterricht einfließen zu lassen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Im Unterricht aufmerksam zu sein und aktiv mitzuarbeiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Mich auf eine Sache zu konzentrieren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Zu üben und zu wiederholen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Arbeitsaufträge regelmäßig zu erledigen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Mit anderen zusammenzuarbeiten und zu lernen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Wichtige Termine einzuhalten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Klassenarbeiten und Prüfungen gut vorzubereiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. In Prüfungen das Gelernte auch zu zeigen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Während Klassenarbeiten und Prüfungen ruhig zu bleiben	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Meine Gedanken schriftlich auszudrücken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Vor anderen frei zu sprechen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Verständnisfragen zu stellen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Meine Meinung offen und klar zu sagen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Ergänzen Sie die Aussagen durch „weil“-Sätze, z. B. „Arbeitsaufträge regelmäßig zu erledigen fällt mir eher schwer, weil meine Familie mich sehr in Anspruch nimmt“.
3. Vergleichen Sie Ihre Testergebnisse. Welche Lernschwierigkeiten überwiegen?

Lernen lässt sich auf verschiedenen Wegen. Jeder Mensch hat seine eigenen Wege, auf denen er am besten lernt. Wer z. B. beim Zuhören nicht alles versteht, muss deshalb nicht weniger lernfähig sein als die anderen. Vielleicht liegen die Stärken mehr im praktischen Lernen.

Grundsätzlich lassen sich drei Lernwege unterscheiden:

- Lernen durch Hören,
- Lernen durch Sehen,
- Lernen durch Handeln.

Wenn Sie erfolgreich lernen wollen, müssen Sie sich selbst beobachten, um festzustellen, welcher Lerntyp Sie vorwiegend sind.

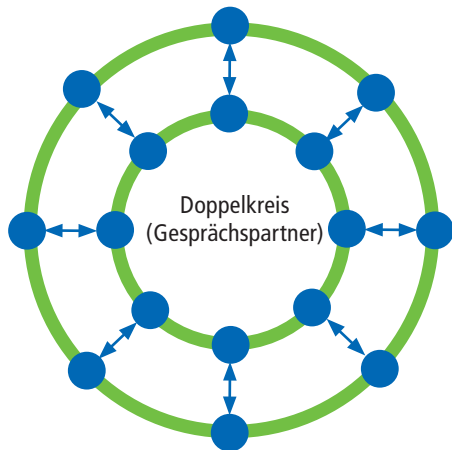
Auditiver Lerntyp Lernen durch Hören	Visueller Lerntyp Lernen durch Sehen	Kinästhetischer Lerntyp Lernen durch Handeln
■ wiederholt laut, um sich etwas besser zu merken	■ behält sich Inhalte gut nach mehrmaligem Durchlesen	■ schreibt wichtige Inhalte ein paarmal auf, um sie sich zu merken
■ hat es lieber, wenn im Unterricht laut vorgelesen wird	■ kann sich durch Skizzen und Schaubilder etwas besser merken als durch Schreiben	■ macht sich gerne Stichwortzettel für Klassenarbeiten und Prüfungen
■ erfasst Texte durch leises oder inneres Sprechen	■ markiert Texte farbig, um sie besser zu verstehen	■ erfasst Texte durch Herausschreiben von Stichwörtern
■ erinnert sich bei Klassenarbeiten oder Prüfungen durch leises oder inneres Sprechen	■ erinnert sich in Klassenarbeiten oder Prüfungen an einzelne Seiten oder Tafelbilder	■ gestaltet lieber Plakate, Zeichnungen oder Schaubilder als Texte zu schreiben
■ schätzt es, wenn referiert und doziert wird	■ merkt sich schwierige Zusammenhänge durch Bilder	■ arbeitet lieber bei Projektarbeiten mit und in Gruppen
■ lernt leichter, wenn eine Kollegin oder ein Kollege etwas erklärt	■ gestaltet die Arbeitsunterlagen übersichtlich	■ versteht theoretische Zusammenhänge besser an Fallbeispielen
■ erkennt schon an der Stimme, was mit anderen Menschen los ist	■ besucht gerne Museen und Kunstausstellungen	■ kann nur schwer lang sitzen
■ hört zur Entspannung gerne Musik	■ beurteilt Menschen nach dem ersten äußeren Eindruck	■ treibt gerne Sport
■ liebt das Geräusch von Regentropfen	■ beobachtet gerne andere Menschen	■ ist lieber im fachpraktischen Einsatz in der Einrichtung als im Unterricht
■ telefoniert sehr gerne	■ geht gerne ins Kino	■ isst gerne und gut

1. Finden Sie mithilfe der in der Tabelle genannten Merkmale heraus, welcher Lerntyp Sie überwiegend sind.
2. Zeigen Sie am Beispiel der Altenpflege-Ausbildung auf, wie sich die verschiedenen Lernwege sinnvoll ergänzen.
3. „Lernen mit allen Sinnen hat den größten Nutzen.“
„Wir behalten etwa 20 Prozent von dem, was wir hören, 35 Prozent von dem, was wir sehen oder lesen, und zwischen 70 und 90 Prozent von dem, was wir selbst sagen und tun.“
Machen Sie aufgrund dieser Aussagen Verbesserungsvorschläge für die Gestaltung Ihres Unterrichts, um die Lernerfolge zu steigern.
4. Auszug aus einem Tätigkeitsnachweis über Fähigkeiten, Fertigkeiten und Kenntnisse:

Prophylaxen	In der Schule besprochen	Unter Anleitung durchgeführt	Selbstständig durchgeführt	Bemerkung
Dekubitus				
Intertrigo				
Thrombose				

- a) Zeigen Sie auf, welche Lernwege jeweils berücksichtigt werden.
- b) Konkretisieren Sie dies an den aufgeführten Prophylaxen.

1.7 Lernen im Doppelkreis



Eine interessante Form des gemeinsamen Arbeitens bietet die Methode des Doppelkreises. Was wir selbst sagen und vortragen können, behalten wir am besten. Hierzu bietet der Doppelkreis eine gute Möglichkeit. Dazu werden ein Außen- und ein Innenkreis gebildet. Die Mitglieder des Innenkreises tragen den Lernstoff den gegenüber-sitzenden Partnern vor. Erst nach dem Vortrag dürfen die Mitglieder des Außenkreises Fragen stellen oder korrigieren. Auf Anweisung der Leitung bewegen sich die Lernenden des Innenkreises im Uhrzeiger-sinn zwei Plätze weiter. Jetzt ist der Außenkreis an der Reihe, den Lernstoff vorzutragen. Man ist also einmal Lehrende/-r und ein anderes Mal Lernende/-r.

1. Das menschliche Herz-Kreislauf-System besteht aus zwei großen Abschnitten: dem Körperkreislauf und dem Lungenkreislauf. Bilden Sie zwei Lerngruppen A und B. Die Mitglieder der A-Gruppe lesen und bearbeiten den Text A, die Mitglieder der B-Gruppe den Text B. Machen Sie sich Notizen oder erstellen Sie eine Mindmap.

Das Herz-Kreislauf-System

Text A

Der Körperkreislauf wird über die größte Schlagader, die Aorta, versorgt. Das Blut dieser Arterie stammt aus der linken Herzkammer (Ventrikel). Die Arterien verzweigen sich in den verschiedenen Körperregionen zu immer kleineren Ästen, den Arteriolen, und schließlich in die HaargefäÙe, die Kapillaren. In den arteriellen GefäÙen werden Sauerstoff und Nährstoffe zu den Zellen der Organe transportiert. Das sauerstoffreiche Blut der Arterien hat eine hellrote Farbe. Die zum Herzen zurückführenden GefäÙe, die Venen, dienen dem Abtransport der Stoffwechselprodukte Kohlendioxid und Wasser. In den größten Körpervenen, der oberen und unteren Hohlvene, wird das sauerstoffarme, dunkelrote Blut dem rechten Vorhof des Herzens zugeführt.

Text B

Das sauerstoffarme, dunkelrote Blut wird aus dem rechten Vorhof der rechten Hauptkammer (Ventrikel) zugeleitet und von dort aus durch die Lungenschlagader und die zwei Lungenarterien in die Lungen transportiert. In den Lungenbläschen (Alveolen) nimmt das Blut Sauerstoff auf und gibt Kohlendioxid ab. Venolen und Venen vereinigen sich zu vier großen Lungenvenen, die das sauerstoffreiche, hellrote Blut zum linken Vorhof bringen.

2. Bilden Sie einen Doppelkreis (Mitglieder der A-Gruppe außen) und informieren Sie sich gegenseitig mithilfe Ihrer Notizen über die Inhalte Ihres Textes.
3. Der Doppelkreis eignet sich auch, um Emotionen, Befindlichkeiten und Erfahrungen auszutauschen. Dazu übernehmen die Kreispartner verschiedene Rollen. Zum Thema „Kommunikation mit einem Aphasiker“ schlüpfen die Innenkreis-Mitglieder in die Rolle eines Aphasikers. Die Mitglieder des Außenkreises versuchen mit den Aphasikern (ca. drei Minuten) über ein beliebiges Thema zu kommunizieren. Nach dem Rollentausch werden die Erfahrungen gesammelt und ausgewertet.

1.8 Aktiv lesen

Lesen ist eine wichtige Kulturtechnik. Effektives Lesen will geübt sein.

Testen Sie sich selbst:

1. Lesen Sie den Text auf Seite 20 f. Stoppen Sie die Zeit, die Sie hierfür benötigen.
2. Versuchen Sie die wesentlichen Inhalte des Textes mit eigenen Worten wiederzugeben.

Testauswertung:

Der durchschnittliche Leser schafft je nach Text etwa 150 bis 250 Wörter pro Minute. Geübte Leser bringen es auf die doppelte Anzahl an Wörtern. An der folgenden Skala können Sie Ihr Lesetempo einschätzen, indem Sie Ihre Zeit mit den angegebenen Werten vergleichen:

Lesezeit für den Text, Seite 17	> 5 min	< 5 min	< 4 min	< 3 min
Lesetempo	mäßig	befriedigend	gut	sehr gut

Anders als literarische Texte müssen Sachtexte nicht immer Wort für Wort gelesen werden. Es lassen sich verschiedene Lesetechniken unterscheiden.

Häufig genügt das **diagonale Lesen**. Dabei soll ein schneller Gesamtüberblick über ein Sachbuch oder einen Text gewonnen werden. Erste Informationen hierfür bieten:

- das Titelblatt,
- das Inhaltsverzeichnis,
- die Kapitelüberschriften,
- Zusammenfassungen,
- das Stichwortverzeichnis,
- eine stichprobenartige Lektüre.

Zum genaueren Erfassen von Inhalten eignet sich das **kursorische Lesen**. Hierbei wird der Sachtext „überflogen“ und die Aufmerksamkeit auf die wesentlichen Inhalte gerichtet. Worauf ist beim kursorischen Lesen eines Sachtextes zu achten?

- Kursorisches Lesen erfordert die volle Konzentration.
- Beim Überfliegen des Textes ist Wichtiges vom Unwichtigen zu trennen. Dazu ist nach wichtigen Begriffen, Abbildungen, Daten und Zahlen zu suchen.
- Hierbei sollte besonders auf Hervorhebungen, Marginalien und Abschnittanfänge geachtet werden.
- Eigene Markierungen im Text und am Textrand erleichtern die Orientierung.
- „Querlesen“ ist nur dann effektiv, wenn der Gedankengang des Textes im Auge behalten wird: Achten Sie darauf, den „roten Faden“ eines Textes nicht zu verlieren!

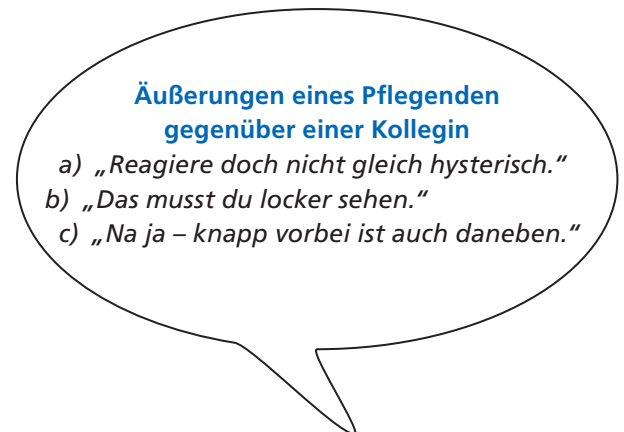
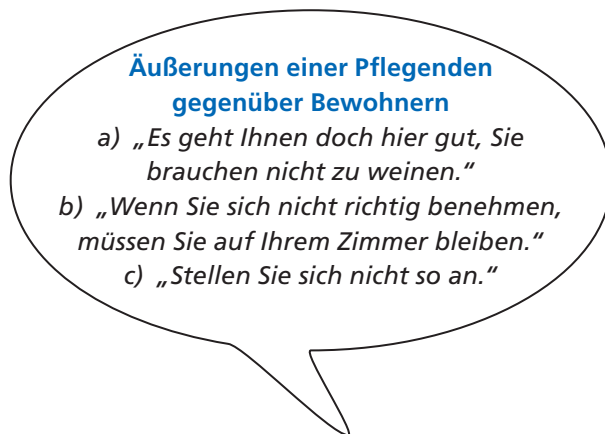
Intensives Lesen ist bei Sachtexten oft nur bei einzelnen Textabschnitten erforderlich. Dabei geht es zu- meist um das Erfassen schwieriger Sachverhalte.

1. Üben Sie das aktive und schnelle Lesen, indem Sie einen Text am PC-Monitor lesen und dabei den Text schnell „scrollen“ (den Text nach oben ablaufen lassen).
2. Auch beim Zeitungslesen werden die meisten Artikel nur überflogen. Lesen Sie die Regionalseiten Ihrer Tageszeitung „kursiv“ und berichten Sie darüber.
3. Trainieren Sie Ihre Augen, indem Sie den folgenden Text ohne Interpunktion und ohne Großschreibung lesen:

die pflegebedürftigkeit wird in drei pflegestufen unterteilt: erhebliche pflegebedürftigkeit, schwer pflegebedürftigkeit, schwerst pflegebedürftigkeit. erheblich pflegebedürftig sind personendie beider körperpflege der ernährung oder der mobilität für wenigstens zwei verrichtungen in einem oder mehreren bereichen mindestens einmal täglich der hilfe bedürfen und zusätzlich mehrfach in der woche hilfen beider hauswirtschaftlic

henversorgung benötigen als zeitlicher aufwand sind mindestens 1,5 stunden täglich notwendig wobei die direkte pflege im vergleich zur indirekten pflege mehr als 45 minuten umfassen muss bei der schwer pflege bedürftigkeit umfasst der zeitliche aufwand mindestens 3 stunden täglich bei der schwerst pflege bedürftigkeit sind dies mindestens 5 stunden für härtefälle können sogar weitere pflegeeinsätze gewährt werden

2.7 Du-Botschaften



1. Welche Gefühle können diese Botschaften bei den Empfängern auslösen?
2. Beschreiben Sie, wie die Empfänger solcher Botschaften vermutlich reagieren.

Die Führung eines Gesprächs kann durch die Art einer Nachricht erschwert oder sogar verhindert werden. Hierzu gehören Du-Botschaften. Zwei Arten von Du-Botschaften verursachen besonders häufig Störungen in der Kommunikation: Lösungsbotschaften (vgl. Thomas Gordon: Familienkonferenz, München, 1989) und herabsetzende Botschaften.

Lösungsbotschaften geben anderen vor, was sie zu tun haben (Du solltest ...). Solche Lösungsbotschaften sind beispielsweise:

- Anordnen, kommandieren: „Machen Sie das so und nicht anders.“
- Ermahnen, drohen: „Sie werden schon sehen, wie weit Sie damit kommen.“
- Überreden, moralisieren: „Glauben Sie mir, ich weiß, dass es Ihnen dann besser geht.“
- Vorschnell (gängige) Ratschläge geben: „Machen Sie sich keine Sorgen, es wird schon wieder – auf Regen folgt Sonnenschein.“

Eine zweite Gruppe ungünstiger Du-Botschaften sind die herabsetzenden Botschaften:

- Kritisieren, beschuldigen, Vorwürfe machen: „Immer müssen Sie alles auf den Nachttisch legen.“
- Beschimpfen, verhöhnen, beschämen: „Da haben Sie eine schöne Schweinerei angerichtet.“
- Interpretieren, diagnostizieren: „Das haben Sie extra gemacht, um mich zu ärgern.“
- Belehren: „In Ihrem Alter sollten Sie es besser wissen.“

Wenig geeignet zur Kommunikation sind darüber hinaus folgende Botschaften, die nicht beachten, dass Ereignisse von Personen unterschiedlich erlebt werden:

- Botschaften, die (unzulässige) Verallgemeinerungen enthalten: „Alle anderen kommen damit klar.“
- Botschaften, die einen Sachverhalt verharmlosen (bagatellisieren): „Sie brauchen keine Angst vor dieser kleinen Operation zu haben.“

Ordnen Sie die folgenden Äußerungen den verschiedenen Arten von Du-Botschaften zu und beschreiben Sie, wie diese Botschaften auf den Empfänger wirken können:

- a) „An so etwas dürfen Sie nicht mal denken.“
- b) „Wenn Sie sich nicht waschen, will niemand mit Ihnen zu tun haben.“
- c) „Einen günstigeren Zeitpunkt hätten Sie sich wohl nicht aussuchen können.“
- d) „Wenn Sie sich nicht zusammennehmen, landen Sie noch in der Psychiatrie.“
- e) „Kein Wunder, dass Sie nie etwas finden bei dieser Unordnung.“
- f) „Sie müssen sich nur mehr Mühe geben, dann klappt es schon.“
- g) „Was würden Sie sagen, wenn ich das Ihnen gegenüber machen würde?“
- h) „Das war ja wohl nicht nötig.“

2.8 Ich-Botschaften

Die Heimbewohnerin Frau Reiser hortet häufiger Nahrungsmittel in ihrem Nachttisch. Die Pflegende Jasmin Beck ärgert sich darüber, weil sie jedes Mal mit Frau Reiser heftige Auseinandersetzungen hat, wenn sie den Nachttisch ausräumen möchte und die verdorbenen Lebensmittel wegwerfen will.

Die Pflegende könnte sich wie folgt äußern:

- a) „Sie sind wirklich unvernünftig. Sie wissen doch, dass Sie keine Lebensmittel im Nachttisch aufbewahren sollen.“
- b) „Ich Sorge mich, wenn Sie die verdorbenen Lebensmittel essen.“

1. Welche Äußerung finden Sie geeigneter? Begründen Sie Ihre Entscheidung.
2. Wodurch unterscheiden sich die beiden Äußerungen?

Ich-Botschaften sagen aus, wie eine Person über sich denkt und fühlt.

Ich-Botschaften

- machen die Bedürfnisse und Interessen des Senders deutlich.
Beispiel: Pflegende Lena Huber (unter Zeitdruck) zur Bewohnerin Frau Schröder: „Ich bin in Eile und kann mich heute nicht so mit Ihnen beschäftigen, wie ich das möchte.“
- informieren den Gesprächspartner darüber, wie sein Verhalten auf mich wirkt.
Beispiel: Bewohner Herr Werner zum Pflegenden Felix Schreiner: „Ich bin ganz durcheinander, wenn Sie mich so drängen.“
- ermöglichen dem Empfänger, eine eigene Lösung zu finden.
Beispiel: Pflegende Martina Abel zum laut schreienden Bewohner Herrn Breuer: „Ich verstehe nicht, was Sie möchten, wenn Sie so schreien.“

1. Formulieren Sie anstelle der Du-Botschaften in der Situation A und B Ich-Botschaften der Pflegenden.
2. Vergleichen Sie die (vermuteten) Gefühle und Gedanken des Empfängers der Du- mit der Ich-Botschaft.

Situation A

Herr Anton wird von der Sozialstation ambulant betreut. Der Pflegenden Astrid Proll fällt auf, dass Herr Anton seine Zigaretten häufig im Aschenbecher vergisst und verglühen lässt. Auf dem Tisch sieht sie bereits mehrere Brandflecken.

Du-Botschaft: „Sie sollten wirklich besser aufpassen, sonst setzen Sie noch das ganze Haus in Brand.“

Situation B:

Frau Jeschke wird nach einem Sturz ambulant betreut. Der Pflegende Sven Groß ist genervt, weil sie jedes Mal, wenn er bei ihr vorbeikommt, immer nur klagt und er ihr nichts recht machen kann.

Du-Botschaft: „Anderen geht es noch schlechter als Ihnen.“

Achtung! Manche Du-Botschaften tarnen sich als Ich-Botschaften.

Beispiel: „Ich bin enttäuscht von Ihnen.“

3. Bestimmen Sie, welche der folgenden Botschaften echte Ich-Botschaften und welche getarnte Du-Botschaften sind.
 - a) Pflegende zum Kollegen: „Ich fühle mich heute nicht gut und weiß nicht, wie ich den Tag schaffen soll.“
 - b) Pflegende zur Bewohnerin: „Ich bin überrascht, dass Sie jetzt doch mit spazieren gehen.“
 - c) Pflegende zum Bewohner: „Ich fühle mich ohnmächtig, wenn ich nicht weiß, wie ich Ihnen helfen kann.“
 - d) Pflegende zum Bewohner: „Ich bin enttäuscht, wenn Sie sich so gehen lassen.“

2.9 Metakommunikation

Die Ehefrau (74) von Herrn Kranz besucht ihren Mann fast täglich im Heim. Herr Kranz (86) leidet unter Demenz Typ Alzheimer und ist mittlerweile ganz auf die Hilfe der Pflegenden angewiesen. Es ist seiner Frau sehr schwergefallen, ihn im Heim pflegen zu lassen, aber sie konnte ihn aus gesundheitlichen Gründen nicht mehr selbst versorgen. Obwohl Frau Kranz immer sehr höflich und freundlich zu der Pflegenden Petra Wolf ist, kann diese das Gefühl nicht loswerden, dass Frau Kranz mit der Pflege ihres Mannes unzufrieden ist. Frau Kranz scheint ihr als noch junger Altenpflegerin kein Vertrauen entgegenzubringen. Die Pflegende überlegt, wie sie auf ihr „ungutes Gefühl“ reagieren soll.

1. Welche Kommunikationsstörungen liegen vor?
2. Welche Möglichkeiten sehen Sie, in dieser Situation zu reagieren?



Das ist Meta ...



in festgefahrenen Situationen
erinnert sie uns daran ...



hinter die Fassade zu schauen ...



und darüber zu reden, wie wir
miteinander umgehen!

Wenn die Kommunikation zwischen den Beteiligten gestört scheint, bietet sich Metakommunikation an.

Metakommunikation bedeutet, dass die Gesprächspartner darüber sprechen, wie sie miteinander kommunizieren (durch Worte, Gesten, Verhalten).

Ziel der Metakommunikation ist es, Störungen aufzudecken und möglichst zu beheben. Für eine erfolgreiche Metakommunikation sollten folgende Regeln beachtet werden:

- eigene Gefühle, Meinungen, Interessen wahrnehmen und ernst nehmen,
- Störungen im Gespräch offen ansprechen,
- Ich-Botschaften senden,
- Feedback (Rückmeldung) erbitten bzw. geben.

2.10 Feedback

Die Altenpflegeschülerin Sabine Sauer gibt sich große Mühe bei ihrer Arbeit, insbesondere im Umgang mit den Bewohnern, aber auch in der Zusammenarbeit mit den Kolleginnen und Kollegen. Nur bedauert sie, dass sie zu wenig Rückmeldung darüber erhält, wie ihre Art mit anderen umzugehen ankommt.

Begründen Sie, warum es der Schülerin wichtig sein könnte, Rückmeldungen zu erhalten.

Das Feedback gibt einem Menschen Rückmeldung darüber, wie andere ihn wahrnehmen, verstehen und erleben.

1. Überlegen Sie, welche Rückmeldungen Sie erhalten über Ihren Umgang mit zu Pflegenden, Mitarbeitern oder Vorgesetzten in Ihrer Einrichtung.
2. In welchen Bereichen hätten Sie gern mehr Rückmeldung?

Feedback kann man erhalten über Worte, Verhalten und nonverbale Zeichen.

Beispiele: „Schön, dass Sie heute Nachtdienst haben.“ (= Worte)

Wenn die Pflegende Iris Abt Dienst hat, wird sie von vielen Bewohnern mit einem Lächeln begrüßt. (= Mimik)

Einige kommen zu ihr, um sich mit ihr zu unterhalten. (= Verhalten)

Feedback informiert über Fehler in der Kommunikation, z. B. beim Übermitteln der Botschaft.

Beispiel: Die Bewohnerin Frau Simon (zur Pflegenden): „Sind Sie heute schlecht gelaunt?“

Pflegende: „Wie kommen Sie darauf? Weil ich eben so schweigsam war?“

Frau Simon: „Ja, und weil Sie sonst immer lächeln.“

Feedback ermöglicht Lernen als Verhaltensänderung.

Beispiel: Die Praxisanleiterin macht die Altenpflegeschülerin darauf aufmerksam, dass sie mit der Bewohnerin gesprochen habe, als sei diese ein kleines hilfloses Kind. Sie führt dafür konkrete Beispiele aus der Situation an. Die Schülerin ist betroffen, weil ihr dies gar nicht aufgefallen war. Beide tragen zusammen, wie eine angemessenere Form der Kommunikation mit der Bewohnerin aussehen könnte.

Regeln, wie Sie Feedback geben sollten:

- Beschreiben Sie, wie Sie auf die Kommunikation reagieren. Bewerten Sie nicht.
- Beschreiben Sie ein konkretes Verhalten, nicht die Persönlichkeit des Empfängers.
- Geben Sie Feedback nur für Verhaltensweisen, die sich ändern lassen.
- Beachten Sie die Bedürfnisse der an der Kommunikation Beteiligten.
- Drängen Sie Ihr Feedback nicht anderen auf (Feedback soll willkommen sein).
- Geben Sie rechtzeitig Feedback (sobald möglich).
- Ihr Feedback sollte klar, genau und sachlich richtig sein.

Die Altenpflegeschülerin Vanesa hat einen Konflikt mit ihrem Kollegen Marko. Sie bittet ihn um ein offenes Gespräch, da sie den Eindruck hat, er würde hinter ihrem Rücken schlecht über sie reden. Marko ist einverstanden und nutzt die Gelegenheit, um ihr endlich mitzuteilen, was ihn stört.

Altenpfleger Marko: „Wenn du mich schon fragst. Mich nervt, wie du morgens schon ankommst und gleich sagst, dass es dir heute nicht so gut geht, damit wir alle mal wieder Rücksicht auf dich nehmen. Du bist ja auch die, die so schrecklich viel zu tun hat. Und immer jammerst du nur und was wir machen, zählt nicht ..., dass wir auch mal Probleme haben, kannst du dir wahrscheinlich gar nicht vorstellen ...“

1. Vermuten Sie, wie dieses Feedback bei der Altenpflegeschülerin Vanesa ankommen mag.
2. Bestimmen Sie, welche Fehler der Altenpfleger Marko in seinem Feedback macht.

Negatives Feedback kann vom Empfänger abwertend und tadelnd erlebt werden und unangenehme Gefühle auslösen.

Häufige Fehler beim Feedback:	Verbesserungen:
<p>Du-Botschaften senden</p> <p>„Du bist egoistisch und rücksichtslos und überlässt mir alles Unangenehme.“</p>	<p>Ich-Botschaften senden</p> <p>„Ich fühle mich benachteiligt, wenn die unangenehme Arbeit nicht gleichmäßig verteilt wird.“</p>
<p>Rückmeldungen ansammeln</p> <p>„Jetzt reicht es mir, erst kommen Sie zu spät, dann sind Sie noch unaufmerksam und Ihre Leistungen lassen auch zu wünschen übrig.“</p>	<p>Sofortige Rückmeldung in der Situation</p> <p>– „Ich fühle mich gestört, wenn Sie zu spät kommen.“ – „Es stört mich, wenn Sie mit Ihrem Nachbarn reden.“</p>
<p>Feedback auf negative Äußerungen beschränken</p> <p>„Ich finde Ihre Dokumentation über den Bewohner unmöglich.“</p>	<p>Positive und negative Rückmeldung geben</p> <p>„Ich finde gut, dass Sie viele wichtige Beobachtungen notiert haben. Mir gefällt nicht, dass Verhalten und Interpretation nicht getrennt sind.“</p>
<p>Einseitiges Feedback</p>	<p>Gegenseitige Rückmeldung</p>

Von Vorgesetzten erhält man meist häufiger Rückmeldung, als dies umgekehrt der Fall ist (z. B.: „Ich finde, Sie machen das ganz gut.“). In übergeordneter Position, z. B. als Stationsleitung, sollte man verdeutlichen, dass ehrliche Rückmeldung erwünscht ist (z. B. „Ich hätte gern, dass Sie mir sagen, wenn Sie sich ungerecht behandelt fühlen.“).



Regeln, wie Sie ein Feedback empfangen sollten:

- Zuhören und nur nachfragen, wenn Ihnen die Rückmeldung unklar ist.
- Rechtfertigen Sie sich nicht, erklären Sie nicht, warum Sie sich so verhalten haben.
- Lassen Sie sich Zeit, über die Rückmeldung nachzudenken.
- Teilen Sie später dem Geber des Feedbacks mit, was Ihnen die Rückmeldung gebracht hat.

3. Die Altenpflegerin Inge hat nach ihrer Ausbildung eine Stelle im Pflegeheim angenommen. Es fällt ihr schwer, mit den Mitarbeitern warm zu werden, und sie ist oft unsicher, ob die anderen mit ihrer Arbeit zufrieden sind. Nach einigen Wochen bittet sie in der Stationsbesprechung um ein Feedback. Nach einigem Zögern der anwesenden Mitarbeiter erhält sie folgende Rückmeldungen:

Altenpflegerin Karin: *„Ich weiß nicht recht, was ich sagen soll, du machst deine Arbeit, es ist soweit ganz in Ordnung.“*

Altenpfleger Felix: *„Man merkt schon, dass du gerade aus der Ausbildung kommst, du hast noch eine Menge verrückter Ideen.“*

Auf Nachfrage von Inge, welche „Ideen“ er meine:

Altenpfleger Felix: *„Na, das ständige Händewaschen finde ich etwas übertrieben.“*

Altenpflegerin Ria: *„Ich finde es gut, wenn du so sorgfältig bist. Das fällt mir auch auf, wenn du über Bewohner berichtest, wie neulich über Frau Dahm. Du achtest auch auf Kleinigkeiten.“*

Altenpflegerin Sabrina: *„Mir gefällt, dass du so ruhig und geduldig bleibst, sogar wenn Bewohner drängeln wie neulich Herr Stadlmayr.“*

Altenpfleger Felix: *„Ja, du bist schon in Ordnung, nur schade, dass du kein Mann bist. Ich hatte gehofft, wir bekommen noch einen zweiten Mann in die Schicht. Aber wir sollten wieder an die Arbeit.“*

- Zeigen Sie auf, welche Regeln im Fallbeispiel eingehalten wurden.
- Finden Sie heraus, gegen welche Regeln die Beteiligten verstoßen haben.

4. Die Bewohnerin Frau Seidel gibt der Pflegenden Miriam Merz überraschend ein Feedback.

Frau Seidel: *„Darf ich Sie mal was fragen?“*

Pflegende Miriam nickt.

Frau Seidel: *„Ich meine, Sie sind ärgerlich auf mich, wenn ich so lange brauche beim Anziehen.“*

Pflegende Miriam: *„Nein, wie kommen Sie darauf?“*

Frau Seidel: *„Na, Sie gucken oft auf die Uhr. Ich werde dann ganz nervös, wenn ich mich so gedrängt fühle.“*

Pflegende Miriam: *„Nein, nein, so ist das nicht, das war nur neulich, weil ich da so viel zu tun hatte – sonst eigentlich nicht. Da täuschen Sie sich.“*

Frau Seidel: *„Na ja, ich wollte es Ihnen nur sagen.“*

- Zeigen Sie auf, welche Regeln die Pflegende beim Empfang eines Feedbacks nicht beachtet.
- Erläutern Sie, wie sich die Nichtbeachtung dieser Regeln auf die Kommunikation zwischen der Bewohnerin und der Pflegenden auswirken könnte.

Bildquellenverzeichnis

Fotos

Bibliographisches Institut GmbH, Berlin: S. 149.2, 149.3, 150

Bremer Theaterprojekt DU BIST MEINE MUTTER/Fotograf: Harald Schwörer, Bremen: S. 142.1-2

DAN Produkte GmbH, Siegen: S. 100, 102, 105.1-3

dpa Infografik GmbH, Hamburg: S. 22

dpa Picture-alliance GmbH, Frankfurt: S. 39.2, 81 (JOKER), 83

Foto Stephan, Köln/Bildungsverlag EINS: S. 37, 39.4, 55, 59, 114

Fotolia.com: S. 7.1 (fotodesign-jegg.de), 7.2 (Bernd Jürgens), 7.3 (Kaarsten), 7.4 (Claudia Nagel), 11 (bank 215), 23 (Elenathewise), 32 (kasto), 39.1 (contrastwerkstatt), 49 (Yuri Arcurs), 70 (Ingo Bartussek), 78 (Visionär), 94.2 (Udo Kruse), 96.2 (contrastwerkstatt), 144 (Photographee.eu)

iStock.com: S. 39.3 (Henk Badenhorst), 39.5 (aydinmutlu), 43 (PeopleImages), 45.1 (DRB Images, LLC), 45.2 (jfmdesign), 45.3 (NADOFOTOS), 45.4 (ivanastar), 46.1 (PeopleImages), 46.2 (cynoclub), 48.1 (agency), 48.2 (uuurska), 48.3 (PapaBear), 48.4 (RapidEye), 48.5 (DimaBerkut), 60 (KatarzynaBialasiewicz), 62 (SolStock), 71 (PeopleImages), 74 (AlexRaths), 85 (asiseeit), 94.3 (Henfaes), 96.1 (Wavebreakmedia), 101 (francesco_de_napoli)

MEV Verlag GmbH, Augsburg: S. 10, 121

Pixelio media GmbH, München: S. 148

Project Photos GmbH & Co. KG, Walchensee: S. 27

Manfred Scherer (Privatfoto): S. 94.1

Süddeutsche Zeitung Photo, München: S. 136

Zeichnungen/Karikaturen

Angelika Brauner/Bildungsverlag EINS: S. 50

Erik Liebermann, Steingaden: S. 15, 116

Reinhold Löffler, Dinkelsbühl: S. 14

Oliver Wetterauer/Bildungsverlag EINS: S. 5, 33, 44.1-7, 45.5-8, 47.1-4, 53.1-4, 65, 66, 86, 92, 107.1-5, 112, 152, 158, 161

Umschlagfotos: [iStock.com/KatarzynaBialasiewicz](https://www.istock.com/KatarzynaBialasiewicz) (links), panthermedia.net/Melpomene (Mitte), panthermedia.net/WavebreakmediaMicro (rechts)