

# Exemplarische Darstellung des Moduls „Kommunikation in der Pflege“ aus der INA-Pflege-Toolbox 1

## Modulbezeichnung

**Kommunikation in der Pflege**

## Bausteine

1. Grundlagen der Kommunikation
2. Gesprächsarten
3. Grundhaltungen im Kommunikationsprozess
4. Kommunikation mit verschiedenen Zielgruppen
5. ...

## Ausbildungsziele

### **Schwerpunkt Fachkompetenz:**

Wissensorientiert:

- Die Lernenden besitzen Kenntnisse über die theoretischen Grundlagen von Kommunikationsprozessen.
- Die Lernenden verfügen über Wissen zu den Besonderheiten einer gelungenen Kommunikation mit der Klientel „Pflegepersonen“.

Könnensorientiert:

- Die Lernenden verfügen über einen vergrößerten Wortschatz.
- Die Lernenden beherrschen im Besonderen die (Fach-)Termini, sowohl bezogen auf deren intensionale Aussagekraft als auch auf deren extensionale Ausdehnung.

### **Schwerpunkt Sozialkompetenz:**

- Die Lernenden gewinnen Einstellungen und Fertigkeiten zum wertbewussten Kommunizieren mit pflegebedürftigen Personen.
- Die Fähigkeit zur Empathie erfährt eine weitere Ausprägung.

## Baustein 1: Grundlagen der Kommunikation

Inhalte	Standards	Didaktisch-methodische Hinweise
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Das „Sender-Empfänger-Modell“</li> <li>• Methoden, Formen und Bedingungen des Informationsaustausches (verbal, nonverbal, paraverbal)</li> <li>• Kommunikationsprozesse als Einheit von Rationalem und Emotionalem</li> <li>• Abhängigkeit der K. vom Inhalt (z. B. Pflege vs. Militär), vom Kommunikationspartner und von der Situation<sup>2</sup></li> <li>• Verhaltensbesonderheiten in der Kommunikation: 4 Aspekte nach Schulz von Thun (Sache, Selbstoffenbarung, Beziehung und Appell)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Lernenden erklären das „Sender-Empfänger-Modell“ selbstständig und sachlich exakt.</li> <li>• Die Lernenden unterscheiden korrekt zwischen verbalen und nonverbalen Äußerungen.</li> <li>• Die Lernenden sind sich ihrer noch vorhandenen Probleme (Mängel) im verbalen und nonverbalen Bereich der Kommunikation bewusst.</li> <li>• Die Lernenden arbeiten selbstständig an der Verbesserung ihres sprachlichen Ausdrucks und entsprechender nonverbaler Ausdrucksweisen.</li> <li>• Die Lernenden sind bereit, sich mit kritischen Äußerungen zu ihrem verbalen und nonverbalen Verhalten intensiv auseinanderzusetzen; sie gelangen selbstständig zu Schlussfolgerungen, wie sie in beiden Bereichen auftretende Mängel beseitigen können.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• möglichst bildhafte Darstellung des Modells</li> <li>• auditiv: positive und negative Beispiele für verbale Äußerungen</li> <li>• visuell: positive und negative Beispiele für nonverbales Verhalten</li> <li>• komplex: Videoaufnahmen von Lernenden in Kommunikationsprozessen und Auswertung auf der Grundlage von Beobachtungsprotokollen</li> </ul>

Situationstypen beruflicher Kommunikation in der Pflege			
Gesprächs- /Betreuungssituation	Konfliktsituationen	Führungssituatio n	Kooperationssituati on
<ul style="list-style-type: none"> <li>mit geistig Wachen, aber körperlich Schwachen (Seh- / Hörschwäche; Bewegungsbeeinträchtigungen)</li> <li>mit Unzufriedenen</li> <li>mit stark Gläubigen</li> <li>mit Demenzkranken</li> <li>...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>mit zu Pflegenden</li> <li>mit Kollegen</li> <li>mit Vorgesetzten</li> <li>mit Externen (z. B. Arzt, Verwaltung)</li> <li>mit Angehörigen</li> <li>...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>mit Azubis</li> <li>mit anderen Pflegern</li> <li>in der Gruppe</li> <li>mit anderen im Pflegebereich Arbeitenden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>mit Kollegen</li> <li>mit Vorgesetzten</li> <li>mit Verwaltungspersonen</li> <li>mit Externen</li> <li>mit Angehörigen</li> <li>mit anderen im Pflegebereich Arbeitenden</li> </ul>

Die wertbewusste Bewältigung dieser Situationen findet ihren Ausdruck auf mindestens zwei Ebenen der Formulierung:

- a) **Grad der Selbstständigkeit:** unter Anleitung, nur unter Aufsicht etc.
- b) **Grad der Exaktheit/Empathie/Zielorientiertheit und Gegenstands- (Inhalts-) Angemessenheit:** korrekt, sachlich, besonnen, zweckmäßig, einfühlsam, empathisch, freundlich, gerecht

Zu beachten ist hierbei, dass es nicht um Einzelsituationen gehen kann, sondern um Situationstypen.

Abhängigkeit der Kommunikation vom Partner				
Partner von Kommunikationsprozessen in der Pflege				
Zu pflegende Personen	Angehörige	Kollegen	Vorgesetzte	Externe
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sehschwache</li> <li>Hörgeschädigte</li> <li>Bewegungseinschränkungen</li> <li>Demenzkranke</li> <li>stark Gläubige</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kinder</li> <li>Eltern</li> <li>Geschwister</li> <li>Freunde</li> <li>Bekannte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>jünger</li> <li>älter</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pflegepersonal</li> <li>Verwaltungspersonal</li> <li>...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ärzte</li> <li>Verwaltungen/Behörden</li> </ul>

Aber: Kommunikationspartner sind keine Besonderheit der beruflichen Kommunikation, sondern eine das Wesen der Kommunikation konstituierende Bedingung.