

Bachelorarbeit

Sandra Kästner

Kommunikation in der Pflege

**Interaktion zwischen
Pflegepersonal und Patient**

**Bachelor + Master
Publishing**

Kästner, Sandra: Kommunikation in der Pflege: Interaktion zwischen Pflegepersonal und Patient, Hamburg, Bachelor + Master Publishing 2013

Originaltitel der Abschlussarbeit: Kommunikation in der Pflege: Interaktion zwischen Pflegepersonal und Patient

Buch-ISBN: 978-3-95549-125-3

PDF-eBook-ISBN: 978-3-95549-625-8

Druck/Herstellung: Bachelor + Master Publishing, Hamburg, 2013

Zugl. Katholische Fachhochschule Freiburg, Freiburg, Deutschland, Bachelorarbeit, Mai 2012

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Dies gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Bearbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Die Informationen in diesem Werk wurden mit Sorgfalt erarbeitet. Dennoch können Fehler nicht vollständig ausgeschlossen werden und die Diplomica Verlag GmbH, die Autoren oder Übersetzer übernehmen keine juristische Verantwortung oder irgendeine Haftung für evtl. verbliebene fehlerhafte Angaben und deren Folgen.

Alle Rechte vorbehalten

© Bachelor + Master Publishing, Imprint der Diplomica Verlag GmbH
Hermannstal 119k, 22119 Hamburg
<http://www.diplomica-verlag.de>, Hamburg 2013
Printed in Germany

Abstract

Diese Bachelorarbeit befasst sich mit dem Thema der Kommunikation in der Pflege und bietet Einblicke in die Wichtigkeit und Bedeutung der Interaktion zwischen Pflegekraft und Patient. Sie ist an Pflegepersonal, Pflegeschüler- und Studenten, sowie weitere Personen gerichtet, welche in der Pflege tätig sind, oder an dieser Thematik Interesse haben. Die Leitfrage der Arbeit beschäftigt sich damit, ob es „die“ richtige Kommunikation in der Pflege gibt. Um dem auf den Grund zu gehen werden verschiedene Modelle, vor allem das Interaktionsmodell von Hildegard Peplau, wie auch die partnerzentrierte Gesprächsführung nach Carl Rogers näher beschrieben. Trotz des Herauskristallisierens sehr vieler hilfreicher Möglichkeiten, die Interaktion zwischen Pflegekraft und Patient zu gestalten, steht letztendlich fest, dass es keine festen Regeln oder Richtlinien bezüglich der Kommunikation in der Pflege geben kann, da diese individuell und von Person zu Person verschieden angegangen werden muss. Die dargestellten Modelle bieten dem Personal hilfreiche Mittel und stellen Fähigkeiten dar, die die Pflegekraft im Umgang mit Patienten besitzen sollte, allerdings handelt es sich hauptsächlich um psychologische und schon etwas ältere Modelle, welche der heutigen Situation besser angepasst werden sollten. Durch Empathie, Kongruenz, Akzeptanz, Zuhören und Beobachten kann dem Patienten das Gefühl der Wertschätzung und des Verständnisses vermittelt werden. Zusammen mit dem erarbeiteten Vertrauen des Patienten ist es möglich, eine Beziehung zu ihm aufzubauen, anhand der es gelingen kann, mit ihm gemeinsam aktiv an seiner Genesung zu arbeiten. Im Verlauf der Arbeit wird zunehmend deutlich, dass Kommunikation Pflege ausmacht. Durch intensive Literaturrecherchen, das Lesen von Studien, Zeitungsartikeln und dem Stöbern auf Internetseiten von Instituten, welche sich mit der Kommunikation in der Pflege befassen, ist zu sagen, dass die Kommunikation in der Pflege trotz zunehmender Professionalisierung heute noch auf teilweise veralteten Grundlagen beruht. Verbesserungsvorschläge, wie der Rat zu einer Erstellung eines aktuellen Pflegekonzeptes, unter Miteinbeziehung der Angehörigen und die Entwicklung einer Messskala für Kommunikation, runden die Arbeit ab.

Inhaltsverzeichnis

1	Einführung - Kommunikation in der Pflege	7
2	Grundlagen - Was ist Kommunikation und wie findet sie statt?	9
2.1	Der Kommunikationsquadrant nach Schulz von Thun	9
2.2	Die fünf Axiome der Kommunikation nach Paul Watzlawick	11
2.3	Themenzentrierte Interaktion	14
2.4	Symbolischer Interaktionismus	16
3	Theoretische Modelle als Grundlage einer guten Kommunikation	19
3.1	Das Pflegeentwicklungsmodell nach Peplau	19
3.1.1	Phasen der Beziehung zwischen Pflegekraft und Patient	21
3.1.2	Effektive Kommunikation	23
3.1.3	Rollen des Pflegepersonals	24
3.2	Die partnerzentrierte Gesprächsführung nach Carl Rogers	27
3.2.1	Akzeptanz	29
3.2.2	Kongruenz	30
3.2.3	Empathie	31

4	Hilfreiche Ratschläge für erfolgreiche Gespräche im Pflegealltag und deren Bedeutung	33
4.1	Bedeutung der Kommunikation in der Pflege	33
4.2	Grundelemente für eine professionelle Kommunikation und die Entwicklung einer Beziehung	35
4.3	Ratschläge für eine funktionierende Kommunikation	38
4.4	Körpersprache	43
4.5	Ursachen für Konflikte und Möglichkeiten zu deren Lösung	46
5	Chancen und Grenzen der Kommunikation	50
5.1	Interaktion mit verhaltensauffälligen Patienten	50
5.2	Interaktion mit Patienten, die sich nicht mehr äußern können oder eine gestörte Wahrnehmung haben	51
5.3	Bedeutung der Anwesenheit und Mitarbeit Angehöriger für Patient und Personal	55
6	Diskussion	57
7	Schluss	65
	Anhang	66
	Quellenverzeichnis	70

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1... S. 9:	Kommunikationsquadrant nach Schulz von Thun
Abb. 2... S. 14:	Themenzentrierte Interaktion (TZI) nach Ruth Cohn
Abb. 3... S. 17:	Symbolischer Interaktionismus
Abb. 4... S. 33:	Verhaltenskreislauf des Patienten

