

Sandra Mantz

Arbeitsbuch Kommunizieren in der Pflege

Mit heilsamen Worten pflegen

2., aktualisierte Auflage

Kohlhammer



Die Autorin

Sandra Mantz ist qualifizierte Sprachkompetenztrainerin, Gesprächstherapeutin und Pflegefachkraft. Sie ist die »Hüterin des gesunden Sprechens« und eine Expertin in der Health Care Branche. Ihr Wissen lehrt sie an Berufsfachschulen wie Hochschulen des Gesundheitswesens. Namhafte Pharmaunternehmen, Klinikverbände und Gesundheitseinrichtungen berät und trainiert sie in humaner Gesprächs- und Sprachkompetenz. Als Inhaberin der SprachGUT® Akademie hat sie eine Bildungsstätte im Gesundheitswesen geschaffen, die für gesundheitsfördernde Sprachkultur und kompetente Ausdrucksformen steht.

E-Mail: contact@sprachgut-akademie.de

Internet: www.sprachgut-akademie.de

Sandra Mantz

Arbeitsbuch Kommunizieren in der Pflege

Mit heilsamen Worten pflegen

2., aktualisierte Auflage

Verlag W. Kohlhammer

Dieses Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwendung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechts ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von Warenbezeichnungen, Handelsnamen und sonstigen Kennzeichen in diesem Buch berechtigt nicht zu der Annahme, dass diese von jedermann frei benutzt werden dürfen. Vielmehr kann es sich auch dann um eingetragene Warenzeichen oder sonstige geschützte Kennzeichen handeln, wenn sie nicht eigens als solche gekennzeichnet sind.

Piktogramme



Tipp



Fallbeispiel



Warnung



Merke

2., aktualisierte Auflage 2016

Alle Rechte vorbehalten

© W. Kohlhammer GmbH, Stuttgart

Gesamtherstellung: W. Kohlhammer GmbH, Stuttgart

Print:

ISBN 978-3-17-031627-0

E-Book-Formate:

pdf: ISBN 978-3-17-031628-7

epub: ISBN 978-3-17-031629-4

mobi: ISBN 978-3-17-031630-0

Für den Inhalt abgedruckter oder verlinkter Websites ist ausschließlich der jeweilige Betreiber verantwortlich. Die W. Kohlhammer GmbH hat keinen Einfluss auf die verknüpften Seiten und übernimmt hierfür keinerlei Haftung.

Inhalt

| | |
|--|-----------|
| Vorwort | 9 |
| 1 Warum dieses Buch? | 11 |
| 1.1 Gesprächsanforderungen in Pflegeberufen | 11 |
| 1.2 In der Ruhe liegt die Kraft | 18 |
| 1.3 Die gute Absicht | 21 |
| 1.4 Sprachkompetenz »Nein, danke« | 22 |
| 1.5 Auf einen Blick | 23 |
| Und auf den Punkt gebracht | 24 |
| 2 Sehnsucht »Mensch« | 25 |
| 2.1 Gefühle, Emotionen und Stimmungsbilder | 25 |
| 2.2 Meine vielen Gesichter | 25 |
| 2.3 Gefühle anerkennen | 27 |
| 2.4 Handlungskompetenz »Sprache und Gespräch« | 28 |
| 2.5 Heilsame Stimmungsbilder im Gespräch | 30 |
| 2.6 Die heilsame Kraft der Worte | 33 |
| 2.7 Wach' auf! | 34 |
| 2.8 Auf einen Blick | 34 |
| Und auf den Punkt gebracht | 35 |
| 3 Sensibilisierung – die Realität | 36 |
| 3.1 Druck und Stress im Denken und Reden | 36 |
| 3.2 Keine Zeit! | 38 |
| 3.3 Gesunde oder kranke Sprache? | 39 |
| 3.4 Menschlich oder Menschenlos? | 40 |
| 3.5 Eindeutig oder vielsagend? | 41 |
| 3.6 Problemorientiert oder lösungsorientiert? | 43 |
| 3.7 Gewaltig oder friedliebend? | 44 |
| 3.8 Teamgeist oder Rivalität? | 45 |
| 3.9 Wortarmut – mir fehlen die Worte | 46 |
| 3.10 Auf einen Blick | 47 |
| Und auf den Punkt gebracht | 48 |
| 4 Lösungsschritte und Kompetenzaufbau | 49 |
| 4.1 Sprich, damit ich dich sehe, Profi | 49 |
| 4.2 Mit allen Sinnen | 52 |
| 4.3 Die Waage | 55 |
| 4.4 Kompetenz durch Erkenntnisschritte | 56 |
| 4.5 Papillon – der Schmetterling im Gespräch | 64 |
| 4.6 Impulskräfte und Wissenswertes | 69 |
| 4.7 Auf einen Blick | 71 |
| Und auf den Punkt gebracht | 72 |
| 5 Sprachwandel | 73 |
| 5.1 Pflegefachkompetenz »Sprache und Gespräch« | 74 |
| 5.2 Sprachwandel: Stressmuster im Denken und Reden | 74 |
| 5.3 Sprachwandel: Keine Zeit! | 76 |

| | | |
|-----------|--|------------|
| 5.4 | Sprachwandel: Gesund oder krank? | 78 |
| 5.5 | Sprachwandel: Menschlich oder unmenschlich? | 79 |
| 5.6 | Sprachwandel: Eindeutig oder vielsagend? | 79 |
| 5.7 | Sprachwandel: Problemorientiert oder lösungsorientiert? | 81 |
| 5.8 | Sprachwandel: Gewaltig oder friedliebend? | 83 |
| 5.9 | Sprachwandel: Teamgeist oder Rivalität? | 84 |
| 5.10 | Gesprächskultur für kritische Momente | 85 |
| 5.11 | Auf einen Blick | 88 |
| | Und auf den Punkt gebracht | 89 |
| 6 | Wortschatzkammer | 90 |
| 6.1 | Mit Worten Welten bewegen | 90 |
| 6.2 | Wortschätze sammeln | 91 |
| 6.3 | Den Geist positiv inspirieren | 92 |
| 6.4 | Begrüßung und Abschied | 94 |
| 6.5 | Danke und bitte | 95 |
| 6.6 | Guten Morgen und gute Nacht | 96 |
| 6.7 | Essen bringen und abräumen | 97 |
| 6.8 | Sterben und Beileid bekunden | 97 |
| 6.9 | Wortschatz-ABC | 98 |
| 6.10 | Wahlplakat | 104 |
| 6.11 | Auf einen Blick | 105 |
| | Und auf den Punkt gebracht | 105 |
| 7 | Aufbau und Pflege einer wertschätzenden Sprachkultur im Gesundheitswesen | 107 |
| 7.1 | Aufbau und Pflege einer wertschätzenden Sprachkultur im Gesundheitswesen – muss das sein? | 107 |
| 7.2 | Multiplikatoren unter uns | 107 |
| 7.3 | Sprachkultur aus Unternehmenssicht | 109 |
| 7.4 | Wissenschaftliche Begleitung der Weiterbildung zum SprachGUT® Begleiter | 116 |
| 7.5 | Sprachkultur im Jahreszyklus | 121 |
| 7.6 | Struktur tut gut | 124 |
| 7.7 | Auf einen Blick | 126 |
| | Und auf den Punkt gebracht | 126 |
| 8 | Mit heilsamen Worten pflegen | 128 |
| 8.1 | Adjektive – wahr, schön und wohltuend | 128 |
| 8.2 | Substantive für klare Orientierung | 131 |
| 8.3 | Verben für bedachte Aktionen | 133 |
| 8.4 | Pflegewendungen – das richtige Wort zur richtigen Zeit | 135 |
| 8.5 | Intensivübung für Pioniere und Fortgeschrittene in Bezug auf Teamkultur/Führungskultur | 138 |
| 8.6 | Auf einen Blick | 139 |
| | Und auf den Punkt gebracht | 140 |
| 9 | Ich habe einen Traum | 141 |
| 10 | Lösungsansichten | 142 |
| | Lösungen zu Kapitel 1 | 142 |
| | Lösungen zu Kapitel 2 | 145 |
| | Lösungen zu Kapitel 3 | 146 |
| | Lösungen zu Kapitel 4 | 148 |
| | Lösungen zu Kapitel 5 | 149 |
| | Lösungen zu Kapitel 7 | 149 |
| | Lösungen zu Kapitel 8 | 150 |

| | |
|----------------------------|-----|
| Danksagung | 152 |
| Literatur | 154 |
| Stichwortverzeichnis | 157 |

Für Oma Maria und zu Ehren meiner Eltern Rosa und Herbert Wiesner.

Vorwort

»Reden IST Pflegen und Sprache IST wie Medizin.« Mit dieser Aussage mache ich auf ein kostbares Potenzial aufmerksam, das Pflegenden in jeder Sekunde zur Verfügung steht: Worte. Gedacht, gesprochen, geschrieben. Sie gehen Menschen unter die Haut, wirken lange nach und schenken oder nehmen dem Menschen Kraft. Wir sind in der Lage, mit Worten Welten zu bewegen. Wir aktivieren Gefühle, Erinnerungen, innere Bilder und nehmen damit Einfluss auf menschliches Befinden. Wir finden oder verlieren einander im Gespräch und in sensiblen Situationen zählt nicht selten jedes Wort. Tatsächlich sind die Wirkungen der derzeit vorherrschenden Sprachmuster im Gesundheitswesen alles andere als vertrauenserweckend. Stress, Überforderung und Handlungsorientierung aktivieren ein floskelhaftes Reden in Kliniken und Pflegeeinrichtungen und spiegeln sich in unbewussten Sprachgewohnheiten wider. Der insgesamt raue Umgangston kostet Kraft, verengt die Wahrnehmung, benennt das Nötigste, erschöpft die Menschen und mindert die erlebte Pflegequalität erheblich. Sicher ist, dass eine dem Menschen zugewandte Sprache therapeutisch, medizinisch und menschlich für Patienten/Bewohner, Angehörige und Pflegenden von gleichermaßen hohem Wert ist. Aus eigener Erfahrung weiß ich, dass nicht die Arbeit an sich, sondern die vielen Befindlichkeiten, Emotionen im Pflegealltag, ein wenig wertschätzender Umgang miteinander, schwierige Gespräche, anstrengende, rasch wechselnde Gesprächspartner, eigene festgefahrene Sichtweisen, Konkurrenzdenken im Team, Kritik und Missgunst an und in Führungspositionen, Recht haben wollen und oft unbeabsichtigte Kränkungen die Kraft und Freude am Beruf nehmen. Ernsthafte gesundheitliche Störungen forderten mich zu kritischer Selbstreflexion und einem Umdenken auf. Erst aus der Not heraus, begann ich, mich in den facettenreichen Themen der Kommunikation fachlich und damit auch persönlich zu bilden. Die Grundsätze der personenzentrierten Gesprächsführung, differenziertes Hin-Hören, die hohe Kunst der Empathie, Imaginationen, der innere Dialog mit Körper und Geist, neurobiologische Erkenntnisse, Psycholinguistik und Sprachsensibilisierung eröffneten mir vielfältige innere Freiräume, die mich bei gleich hohen Anforderungen im Außen maßgeblich schützten und stärkten. Alte, sehr alte und sterbende Menschen lehrten mir über viele Jahre die Kostbarkeit eines Augenblicks: Echtheit, Hingabe und ein Ja zum Leben und Sterben. So wurde und blieb ich gesund und gewann die Freude an meinem Beruf zurück. Heute weiß ich, dass Gesprächs- und Sprachkompetenz eine grundlegende Pflegefachkompetenz in Berufen des Gesundheitswesens darstellt und jeden von uns enorm stärken und schützen kann. Allerdings brauchen wir mehr Bewusstsein für unser eigenes Defizit im Kommunikationsverhalten, mehr Anspruch in der Umsetzung, Bereitschaft zum Üben und schon zu Beginn der Berufsausbildung eine starke Sensibilisierung in Sprachbewusstsein und Gesprächskompetenz. So gebe ich meine Erkenntnisse in Vorträgen und konzeptionell in Fachweiterbildungen weiter. Die Inhalte dieses Buches setzen sich vorwiegend aus Erkenntnissen meiner jahrelangen Pflegepraxis und bekannten Kommunikationstheorien zusammen. Ein für Sie einfacher Praxistransfer stand für mich bei der Gestaltung des Arbeitsbuchs im Vordergrund. Die Hürden zeigen sich für Pflegenden weniger im Wissen sondern eher in der Anwendung und Umsetzung guter Gespräche im Praxisalltag. Oft fehlt die Zeit, manchmal der Mut und immer wieder fehlt es an Übung, sich klar, einfach und kompetent auszudrücken. Und noch etwas Wesentliches ist im Bewusstsein und in der tagtäglichen Kommunikation Pflegenden verloren gegangen: *Die guten und heilsamen Worte*. Dieses Buch wird Ihnen die Wortschätze für den Pflegeberuf zurückbringen und den Lesenden in die Faszination von Sprache und Gespräch führen. Dieses Arbeitsbuch hat zum Ziel, Sie für derzeit vorherrschende und kräftezehrende Denk- und Sprachmuster im Pflegealltag zu sensibilisieren und kompetente Wege zum guten Gespräche aufzuzeigen. Die Inhalte der Kapitel bauen aufeinander auf und bieten Ihnen im Wechsel fachliches Wissen und Übungsanleitungen. Am Ende jeden Kapitels finden Sie eine thematische Zusammenfassung und einen persönliche

Reflexions- und Anwendungsseite für Ihre Erkenntnisse. Lösungsansichten am Ende des Buchs fördern Ihre Lernschritte und bieten bewusst eigenen Gestaltungsfreiraum. Pioniergeist, Humor und spielerische Leichtigkeit sind gute Wegbegleiter in diesem Buch. Viel Vergnügen!

Sandra Mantz, Mai 2016

1 Warum dieses Buch?

1.1 Gesprächsanforderungen in Pflegeberufen

Sandra Mantz (SM) im Gespräch mit einer Pflegedienstleiterin (PDL) 2013:

PDL: »Sie machen doch so was mit Sprache für das Gesundheitswesen. Wie kann ich mir das vorstellen?«

SM: »Ja, stimmt. Bei mir lernen Sie zu hören, was Sie sagen.«

PDL: »Wie bitte?«

SM: »Naja, ich sensibilisiere Menschen, die im Gesundheitswesen arbeiten für ihr eigenes Denken und Reden. Ich trainiere mit Ärzten, Pflegenden und dem interdisziplinären Team ein bewusstes Sprechen im Umgang mit Patienten, Senioren, Angehörigen und auch Kollegen.«

PDL: »Was soll das bringen?«

SM: »Klarheit, Eindeutigkeit, Kompetenz, Orientierung für Patienten, mehr Freude im Beruf, menschenwürdigen Umgang, eigene Psychohygiene, Serviceorientierung, Unternehmens- und Umgangskultur, gute Laune, Vertrauen bei Angehörigen, guten Ruf, Entwicklung im Team, stabile Pflegequalität, lösungsorientiertes Arbeiten, mehr Nachwuchs (im Beruf!), mehr Kooperation und weniger Gerangel,...«

PDL: »Übertreiben Sie nicht etwas?«

SM: »Oh nein. Die meisten Menschen wissen nicht, was sie sagen und prägen so ein Klima, das vielen Menschen nicht gut tut – das macht kaum jemand mit Absicht! Ich mache Worte und deren Stimmungsbilder bewusst und biete Alternativen an. Worte können Welten bewegen und erschaffen ein Klima, das alle beteiligten Menschen trägt und prägt. Sowohl im Positiven als auch im Negativen.«

PDL: »Wie kommt es, dass uns so wenig bewusst ist, was wir sagen?«

SM: »Wir denken und sprechen meist in Mustern und Wortfeldern. Wer oft ›müssen‹ sagt, bei dem ist das ›schnell‹, das ›Problem‹ und der ›Wahnsinn‹ in der Sprache nicht weit. Menschen konzentrieren sich mehr auf den Inhalt als auf das einzelne Wort. Im Pflegealltag bestimmt die Handlungsorientierung den Geist. Wir wollen ja ›fertig werden...‹.«

PDL: »Ach so...«

SM: »Im Pflegeberuf ist Reden eine Pflegekompetenz und Sprache ist wie Medizin. Bis heute hat keiner ein Wort je wieder zurückgeholt. Einmal ausgesprochen wirkt es vielfach im Menschen weiter. Es stärkt oder es schwächt die Gesprächspartner.«

PDL: »Klingt ja gut, aber im Pflegealltag ist doch kaum noch Zeit für Gespräche.«

SM: »Das stimmt und gerade weil die Zeit so kostbar ist, ist die Qualität der Gesprächsmomente so wesentlich. Reden tun wir ja sowieso. Nicht wie viel, sondern ›was‹ und ›wie‹ wir reden, zählt.«

In der Sprache liegt eine große Kraft. Sie ist ein Schlüssel für Gesundheit, Lebenskraft und Freude am eigenen Beruf. Wer beginnt, sich bewusst damit zu beschäftigen, wird sich wundern, was es da alles zu entdecken gibt. Viele Philosophen unserer Geschichte erkannten die Schöpferkraft von Worten. Sprache fasziniert den Menschen durch ihre unmittelbare Wirkung. Die Bedeutung von Worten, Sprache und Gespräch für das Gesundheitswesen ist offensichtlich. Der kranke, alte, hilfebedürftige oder sterbende Mensch steht im Mittelpunkt allen Geschehens. Die meisten Pflegehandlungen sind mit verbaler und nonverbaler Sprache

verbunden und sehr oft wird das Gespräch selbst zur Pflegehandlung. Jedoch haben wir in den eigenen Berufsreihen die Bedeutung, den Wert und die Leistung »Gespräch und heilsame Kommunikation« bisher wenig erkannt.

»Die begleitende Interaktion wird als ›Schwatz‹ herabgewürdigt, die Pflegenden selbst empfinden Gespräche nicht als richtige Arbeit« (Abt-Zegelin 2009, S. 1).

Sie können mit wenigen Worten einen Menschen aufrichten, ermutigen, trösten oder erleichtern. In exakt derselben Zeit können Sie mit Worten einen Menschen ängstigen, verletzen, demütigen oder in ihm etwas zum Sterben bringen. Die Fähigkeit zu sprechen, gibt dem Menschen Macht. Es ist von großer Bedeutung, sich seiner Verantwortung bewusst zu werden und zu lernen, mit dieser Macht gut umzugehen. Im Gesundheitswesen drücken Ärzte, Therapeuten und Pflegenden ihre Fachkompetenzen in Worten und Handlungen aus. Sind Gesprächskompetenz und Sprachbewusstsein zu wenig entwickelt oder vernachlässigt, entsteht ein geradezu perfekter Nährboden für kräftezehrende Konfliktsituationen. Die Verantwortung ist hoch, die Auswirkungen einer missverständlichen und misslungenen Kommunikation sind mühsam für alle Beteiligten. Es entstehen negative Stimmungsbilder, Stress, Gereiztheit, Überforderung und Hilflosigkeit. Diese beeinträchtigen Zeit- und Organisationsabläufe. Sie nehmen Einfluss auf die Pflegequalität und gefährden Genesungsprozesse und auch die eigene Gesundheit. Abbildung 1.1 bildet mögliche Folgen ab.

Abb. 1.1:
Folgen von
misslungener
Kommunikation



Übung 1.1 Benennen Sie negative Auswirkungen fehlender Sprach- und Gesprächskompetenz im Pflegealltag. Nehmen Sie dabei Bezug auf folgende Themen.

a. Eigene Zeitressourcen

b. Wirtschaftlichkeit der Klinik/Pflegeeinrichtung

c. Teamgeist und Kollegialität

d. Pflegeprozess des Patienten/Bewohner

e. Eigene Gesundheit (Psychohygiene)

f. Ruf des Hauses/Unternehmens

g. Berufsimage in Gesellschaft und Politik

h. Qualität der Pflege

i. Zufriedenheit von Angehörigen

Die Qualität von Kommunikation wirkt also umfassend in die täglichen Anforderungen im Pflegeberuf ein. Welche Erkenntnis leiten Sie persönlich als Fazit aus dieser Übung 1. für Ihren beruflichen Alltag und 2. für Ihr eigenes Kommunikationsverhalten ab?

1. _____

2. _____

1.1.1 Die Zeit für Gespräche ist knapp!

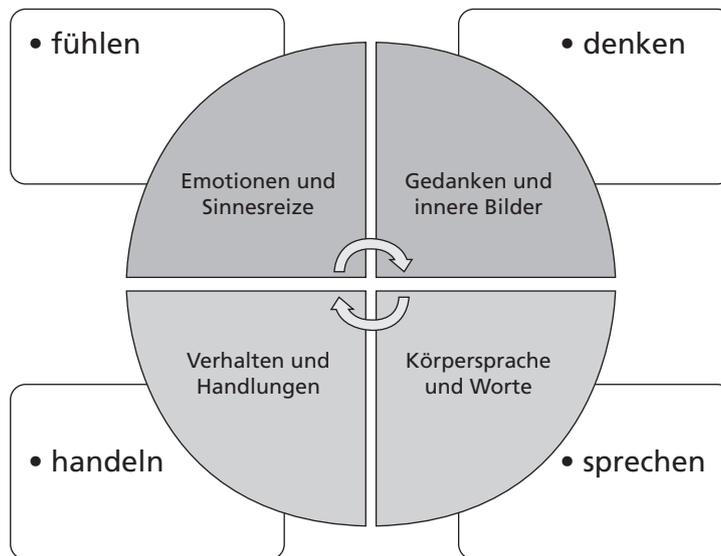
»Alles hat seine Zeit« (altes Testament, Buch Prediger).

Ja, stimmt, es gibt in einem engen Zeitrahmen sehr viel zu tun. Genau aus diesem Grund bekommt jede berufliche Gesprächssituation einen noch höheren gesundheitsfördernden und menschlichen Wert. Nicht Quantität zählt, sondern die Qualität im Gespräch ist Maßstab. Eine klare, eindeutige und zielorientierte Kommunikation erhöht die Qualität aller Pflegeprozesse, gibt Patienten, Bewohnern und Angehörigen Sicherheit, Orientierung und spart erhebliche Zeitressourcen ein. Es ist möglich, viel zu reden, jedoch »nichtssagend« zu sein. Zu viele oder mehrdeutige Informationen bewirken häufiges Nachfragen, erhöhtes Misstrauen und treiben Kosten sowie Zeitaufwand in die Höhe. Sie brauchen also nicht vordergründig mehr Zeit, sondern mehr Bewusstsein für »den Moment«. Den situativen Kontakt nutzen, Gespräche führen, sich professionell ausdrücken und das richtige Wort zur richtigen Zeit finden sind berufliche Anforderungen, die jeder Pflegenden erwerben kann. Alles was Sie als Voraussetzung hierfür brauchen, ist die Fähigkeit

- zu fühlen,
- zu denken und
- zu sprechen.

Die Summe Ihrer Emotionen, Gedanken und Worte nehmen Einfluss auf Ihre Handlungen. Die Qualität Ihrer Arbeit (Pflegehendungen) wiederum, nimmt Einfluss auf Ihre Emotionen, Ihr Denken und auf Ihr Sprechen. Alle Aspekte kommunizieren sozusagen miteinander und gestalten Ihr »Erleben« (► Abb. 1.2).

Abb. 1.2:
Zusammenspiel von Ressourcen



Dabei spielt es keine Rolle, ob wir ein Verhalten/Befinden angenehm oder anstrengend bewerten. Der Prozess an sich findet meist unbewusst statt. Folgende zwei Beispiele verdeutlichen die Wechselbeziehung von innerem Erleben und der Wirkung im Außen:



Praxisbeispiel 1

Eva ist guter Laune. Damit fühlt sie sich kraftvoll, denkt und spricht freundlich. Sie bleibt ruhig, auch wenn es rundum hektisch wird und handelt konzentriert und aufmerksam. Insgesamt wirkt sie gelassen und strahlt Sicherheit und Kompetenz aus.

Praxisbeispiel 2

Ina hat sich geärgert und hat schlechte Laune. Damit fühlt sie sich gereizt, denkt missmutig, neigt zu Ironie im Sprechen und handelt eher gehetzt und oberflächlich. Sie ist insgesamt verletzlicher und reagiert stark auf die Stressoren im Außen. Viele Menschen scheinen heute »gegen sie« zu sein.

Zunächst scheint es, als ob Eva einfach Glück und Ina Pech hat. Tatsächlich ist es möglich, durch eine bewusste Kommunikation beiden Stimmungsbildern bei der Arbeit gerecht zu werden. Gemeinsam sparen sie Zeit und Nerven, wenn

Eva bewusst

- ihre gute Laune an Patienten und Angehörige weitergibt.
- als Ansprechpartnerin in kritischen, anstrengenden Gesprächen aktiv ist.
- Ina das Gefühl gibt, mit ihrer Gereiztheit klar zu kommen.

Ina bewusst

- auf ihre Wortwahl und Körpersprache achtet, um nicht unbewusst das Umfeld zu provozieren.
- konkrete Signale an Eva gibt: »Bitte nimm meine Launen nicht persönlich«.
- sich selbst ein inneres »Stopp« gibt, wenig schimpft und Missmut äußert, damit die Stimmungsspirale keine Eigendynamik nach unten bekommt und Menschen herbeiruft, die auch einen »schlechten Tag« haben.

Die Lösung liegt nicht nur darin, mehr Zeit zur Verfügung zu haben. Lösungsschritte zeigen sich eher in einem bewussten Umgang mit verbaler und nonverbaler Kommunikation. Pflegende, die Chancen und Potenziale einer Gesprächs- Dialog- und Sprachkompetenz erkannt haben, profitieren von zahlreichen Möglichkeiten, nicht mehr Opfer von Stimmungen und Stressoren zu sein, sondern einen selbstbestimmten, aktiven Weg in den beruflichen Gesprächsanforderungen zu gehen.

Gesprächs- und Dialogkompetenz sowie Sprachbewusstsein zeigen sich weniger im Wissen als vielmehr im Können. Bewusstheit in der Kommunikation spart Kraft und Zeit.



1.1.2 Berufliche Relevanz von Sprach- und Gesprächskompetenz

Eine wesentliche Voraussetzung für Lernen und Lernerfolg ist die Sinnhaftigkeit des Lehrstoffs für die Praxis. Wenn der Lernende das Wissen für sich nicht als sinnhaft oder relevant bewerten kann, wird er es weder erfassen, noch behalten und auch nicht in die Tat umsetzen. Mit den folgenden drei Reflexionsübungen (Übung 1.2–1.4) können Sie prüfen, ob der Inhalt dieses Buchs für Ihre beruflichen Anforderungen »sinnvoll«, nützlich, notwendig oder weniger relevant ist.

»Wo kämen wir hin, wenn alle sagten, wo kämen wir hin und keiner ginge, um zu sehen, wohin wir kämen, wenn wir gingen« (Kurt Marti).

Spielt das Sprechen, die Kommunikation und das Gespräch eine große Rolle in Ihren beruflichen Anforderungen? Übung 1.2

eindeutig: ja ja hin und wieder selten nie

Begründen Sie Ihre Aussage und/oder diskutieren Sie in der Bildungsgruppe:

Pflegende haben innerhalb eines Dienstes zahlreiche und vielfältige Gesprächspartner. Zahlreich in der Anzahl. Vielfältig in Anliegen, Persönlichkeit und Funktion/Position. Folgende Übung schafft ein Bewusstsein dafür, wie umfassend diese berufliche Anforderung tatsächlich ist. Gehen Sie in Gedanken durch den Ablauf eines Dienstes und schreiben Sie die Namen, Positionen, Funktionen oder Personengruppen auf, mit denen Sie in Kommunikation sind. Hierzu zählen Kontakte in persönlicher, schriftlicher oder telefonischer Form. Sich wiederholende Kontakte zählen als neuer Kontakt und dürfen entsprechend mehrfach benannt werden. Der zeitliche Umfang des Kontakts spielt keine Rolle, auch eine kurze Absprache oder eine Begrüßung zählt. Übung 1.3

Abb. 1.3:
Protokoll
Gesprächs-
partnervielfalt
eines Dienstes

