

**Angemessen handeln: Bedürfnisse und Maßnahmen**

# Kommunikation und Zuwendung

**KURZBESCHREIBUNG**

Respektvolle und zugewandte Kommunikation ist ein zentraler Bestandteil guter Pflege. Aufklären, anleiten, Maßnahmen abstimmen und geistige Fähigkeiten anregen, sind wichtige kommunikative Aufgaben professionell Pflegenden. Auch Zuwendung schenken gehört dazu. Dabei angemessen und einfühlsam auf die individuellen Bedürfnisse pflegebedürftiger Menschen einzugehen, kann eine Herausforderung sein – insbesondere bei Zeitdruck und hoher Arbeitsbelastung.

Diese Aufgabe soll dazu anregen, sich mit verschiedenen Situationen und Anforderungen bei der Verständigung auseinanderzusetzen, die persönliche Einstellung dazu zu reflektieren und zu hinterfragen, wie Worte, Berührungen, Gesten, Körperhaltung und Mimik auf andere wirken.

**DURCHFÜHRUNG****Zielgruppe**

- Pflegepersonal in Einrichtungen und Diensten
- Auszubildende für Pflegeberufe

**Zeit**

- Arbeitsblatt: 10 Minuten
- Diskussion: mindestens 60 Minuten

**Ablauf**

- Vorbereiten**
- Material bereitlegen: Flipchart, Tafel oder Pinnwand, Stifte, Aufgabenblatt, Karteikarten
  - Hintergrund der Aufgabe beschreiben

- Durchführen**
- Arbeitsblatt lesen und pro Person eine Aussage vervollständigen
  - Aussagen auf einem Flipchart, einer Tafel oder einer Pinnwand notieren und erläutern
  - diskutieren, ...
    - was gute Kommunikation ist und was dazu gehört
    - welche positiven Effekte eine gelingende Kommunikation haben kann
    - welche Faktoren gute Kommunikation erschweren können
    - welche Risiken mangelnde Kommunikation birgt
    - wie Zuwendung im Pflegealltag aussehen kann
    - welche Grenzen Zuwendung hat
    - was professionelle Nähe bzw. professionelle Distanz bedeutet
  - gemeinsam überlegen, ...
    - welche Voraussetzungen nötig sind, z.B. Schulung des Pflegepersonals
    - welche Ressourcen und Dienste genutzt werden können, z.B. Dolmetscher

- Nachbereiten**
- Ergebnisse der Diskussion in Leitungsrunden/Qualitätszirkel einbringen

**WEITERE INFORMATIONEN**

Sachweh, S. (2012). „Noch ein Löffelchen?“. Effektive Kommunikation in der Altenpflege. Bern.

Thiesemann, R. (Hrsg.) (2018). Mit älteren Menschen kommunizieren. Ein Praxisleitfaden für Gesundheitseinrichtungen. Stuttgart.



## Angemessen handeln: Bedürfnisse und Maßnahmen

# Kommunikation und Zuwendung

### AUFGABE

Pflegebedürftige Menschen haben das Recht auf eine respektvolle, wertschätzende, einfühlsame und zugewandte Kommunikation. Dazu gehört zum Beispiel, auf die individuellen Bedürfnisse einzugehen, zu unterstützen, geduldig zuzuhören, Interesse zu zeigen und Mitgefühl auszudrücken. Doch wie kann das im Pflegealltag umgesetzt werden?

Suchen Sie sich einige der Aussagen aus und vervollständigen Sie die Sätze.

Frau Müller redet einfach nicht mit mir. Um herauszufinden, was sie möchte ...

Eine Umarmung ist schön, wenn ...

Zeit zum Zuhören ist ...

Mit Menschen, die schlecht hören können, spreche ich ...

Herr Meyer kommt mir manchmal zu nah...

Wenn es gerade stressig ist, versuche ich ...

Auf schlechte Laune reagiere ich ...

Wenn ich mit jemandem spreche, der an Demenz erkrankt ist, ...

Zusammen lachen ist gesund. Aber: Witzige Bemerkungen können ...

Über die Körperpflege spreche ich ...

Wenn Pflegebedürftige und ich nicht die gleiche Muttersprache haben, ...

Ein Lächeln ...

Herr Kurz braucht viel Ansprache. Wenn viel los ist ...

