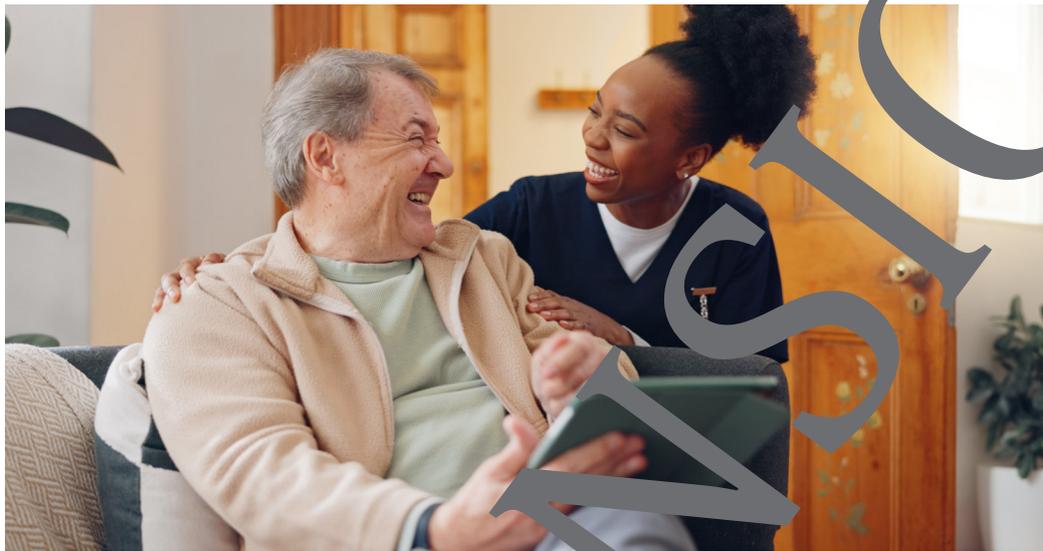


I.44

Mündlich kommunizieren in Beruf und Alltag

Die richtige Kommunikation in Pflegeberufen – Übungen und Fallbeispiele

Nicole Kaufmann



© Jacob Wackerhausen / iStock/Getty Images Plus

Gute Kommunikation in Pflegeberufen ist entscheidend für die Qualität der Patientenversorgung. Sie fördert das Vertrauen zwischen Pflegekräften und Patientinnen und Patienten, verbessert die Teamarbeit und sorgt dafür, dass Informationen klar und präzise übermittelt werden. In dieser Unterrichtseinheit lernen Schülerinnen und Schüler, wie sie durch gezielte Kommunikation die Qualität der Pflege erhöhen können. Sie erarbeiten sich Grundlagen von Kommunikation und üben, wie man einfühlsam mit Patientinnen und Patienten spricht und effektiv im Team kommuniziert. Praktische Übungen zur Pflegeplanung und zum Fachwortschatz helfen den Lernenden, ihre Fähigkeiten zu vertiefen und anzuwenden.

KOMPETENZPROFIL



Dauer:

bis 8 Unterrichtsstunden + LEK

Kompetenzen:

1. Sprechen: mündlich angemessen kommunizieren; 2. Schreiben: sich schriftlich angemessen ausdrücken, Informationen vermitteln können; 3. Sprachreflexion: im Berufsleben mit Sprache dem Kontext entsprechend umgehen

Thematische Bereiche:

mündliche Kommunikation im Beruf, Fachsprache, Rechtschreibung

Material:

Fallbeispiele, Modell, Texte

Auf einen Blick

1./2. Stunde



Thema: Einführung – Kommunikation in der Pflege
M 1 **Man kann nicht *nicht* kommunizieren – Besonders in der Pflege / die Wichtigkeit angemessener Kommunikation im Pflegeberuf erkennen (EA, PA)**

3./4. Stunde



Thema: Kommunizieren im Pflegeberuf
M 2 **Die vier Seiten einer Nachricht – Grundlagen gelungener Kommunikation / ein Kommunikationsmodell verstehen und anwenden (EA, PA)**
M 3 **Mit Patientinnen und Patienten sprechen – Ein Leitfaden / einen Leitfaden für erfolgreiche Kommunikation mit Patientinnen und Patienten begutachten (EA)**
Benötigt: Internetfähige Endgeräte

5. Stunde

Thema: Kommunikation mit Kolleginnen und Kollegen – Missverständnisse vermeiden
M 4 **Zusammen im Team für gelungene Pflege – Kommunizieren mit den Kolleginnen und Kollegen / Probleme durch falsche Kommunikation vermeiden und Lösungen finden (EA)**
M 5 **Pflegeplanung – Eine Pflegeplanung schriftlich dokumentieren / eine allgemeine Anleitung für eine korrekte Pflegeplanung verfassen (EA)**

6. Stunde



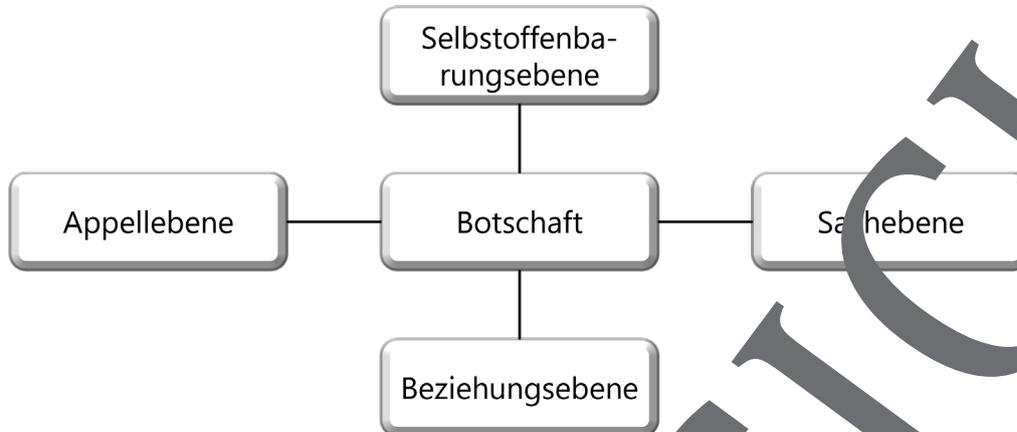
Thema: Fachkompetenz und Sprache
M 6 **Fachwortschatz in Pflegeberufen – Sicher im Umgang mit den richtigen Begriffen / das Textverständnis zu Fachsprache üben (EA, GA)**
M 7 **Schriftlichkeit in der Pflege – Korrekte Notizen und Pläne verfassen / Vorteile korrekter Notizen im (Pflege-)Alltag erkennen; eine Gesprächsnotiz verfassen (EA, PA)**
Benötigt: Internetfähige Endgeräte

Die vier Seiten einer Nachricht – Grundlagen gelungener Kommunikation

M 2



In welchen Situationen und Kontexten hören Sie?



Das Modell (auch „4-Ohren-Modell“ genannt) wurde von dem Kommunikationswissenschaftler Friedemann Schulz von Thun entwickelt.

Sachinhalt:	„Ich habe heute einen wichtigen Termin mit der Leitung der Pflegeeinrichtung.“
Selbstoffenbarung:	„Ich bin aufgeregt und nervös.“
Beziehung:	„Ich möchte ernst genommen werden und hoffe, dass der Termin gut wird.“
Appell:	„Bitte unternehme mich/nehme Rücksicht auf mich.“

Aufgaben

1. Schauen Sie sich das Modell an und erklären Sie es in eigenen Worten.
2. Begründen Sie, inwiefern das Modell helfen kann, alltägliche Kommunikationssituationen in der Pflege enger zu gestalten. Gehen Sie dabei nach dem Prinzip des Think-Pair-Share vor.
3. Lesen Sie das Beispiel im Gasten und analysieren Sie nach dem gleichen Muster folgende Kommunikationssituationen:
 - „Das Fenster bei Frau Holler ist schon wieder offen.“
 - „Die Bewohnerinnen haben noch kein Essen.“
 - „Ich möchte jetzt erst einen Kaffee trinken.“
4. Recherchieren Sie nach weiteren Kommunikationsmodellen und stellen Sie diese in Ihrer Klasse als Lernplakat vor.
5. Überprüfen Sie Ihr Wissen mit folgendem Quiz: <https://learningapps.org/view36968805>



Zusammen im Team für gelungene Pflege – Kommunizieren mit den Kolleginnen und Kollegen

M 4



Kommunikation im Team ist alles andere als leicht, was oft zu Missverständnissen führt. Mit ein wenig mehr Fokus ist eine gelungene Kommunikation aber gar nicht so schwer.

- Kollegin Meyer:** „Auf in den Kampf, was? Heute war’s wieder schlimm mit den Alten. Sind alle durchgedreht heute.“
- Kollegin Ashanta:** „Okay, was heißt das genau für mich?“
- Kollegin Meyer:** „Ich habe einen Anschlag auf dich vor. Du musst in Zimmer 2 noch Zucker machen und Frau Holdschneider sollte noch mal auf die Toilette gebracht werden.“
- Kollegin Ashanta:** „Gut, das ist kein Problem. Ist sonst noch etwas Wichtiges?“
- Kollegin Meyer:** „Die Frühschicht hat einiges verbockert. Keinen Plan gehabt. Guck mal, was du machst.“
- Kollegin Ashanta:** „Wo ist die Dokumentation von heute?“
- Kollegin Meyer:** „War wenig Zeit. Guck einfach, wie du klarkommst. Ist egal.“
- Kollegin Ashanta:** „Na ja, egal wohl definitiv nicht. Ich verstehe nicht, was jetzt Sache ist. Ich brauche mehr Details.“
- Kollegin Meyer:** „Ich kann nicht ewig Übergabe machen. Ich muss heim, muss noch kochen. Guck einfach mal, wie du klarkommst. Tschüss!“

Rollenkarten

Tina Müller	Frau Ruthe
<ul style="list-style-type: none"> Praktikantin, 16 Jahre alt seit zwei Tagen im Betrieb erstes Praktikum in der Pflege 	<ul style="list-style-type: none"> für die Betreuung von Praktikant/innen verantwortlich arbeitet in einem Team mit hohem Personalmangel unter Zeit- und Leistungsdruck, Praktikant/innen sinnvoll einzusetzen

Aufgaben

- Lesen Sie den Dialog und nehmen Sie dazu Stellung.
- Welche Probleme können durch ein solches Kommunikationsverhalten auf fachlicher Ebene im Team entstehen?
- Arbeiten Sie in Gruppen zusammen und suchen Sie sich eine Rolle aus (siehe Rollenkarten). Erstellen Sie einen Dialog zwischen Tina Müller und Frau Ruthe zu einer typischen Situation im beruflichen Alltag, die sich so zwischen den beiden zugetragen haben könnte. Präsentieren Sie das Rollenspiel im Plenum mit anschließender kurzer Diskussionsrunde über das beschriebene Verhalten der beiden Rollenspiel-Protagonistinnen.

M 8



Höflichkeit im Pflegealltag

Höflichkeit sollte eigentlich überall Standard sein und natürlich erst recht in einem Beruf im sozialen Bereich wie der Pflege. Dennoch ist es gerade im stressigen Alltag für einige Menschen schwierig, höflich zu bleiben. Auch die Patientinnen und Patienten und häufig deren Angehörige halten sich nicht immer an die Regeln der Höflichkeit.



„Mach jetzt endlich mal Visite. Man, immer derselbe Mist mit dir!“



„Geh du jetzt mal mit dem Müll auf's Klo. Immer muss ich die niederen Dienste machen. Ich glaube ich spinne.“

„Hey, ruhe jetzt endlich das Röntgen ab!“



„Umdrehen. Die sind schwer. Ich möchte schnell die Windeln wechseln.“

„Spiel dich jetzt nicht so auf! Gehe ja schon zur Bewohnerin.“



© AaronAmat/Mark/Getty Images Plus

Aufgaben

1. Schreiben Sie die Aufforderungen und Sätze so um, dass sie höflicher klingen.
2. Diskutieren Sie im Plenum, warum Höflichkeit ein Muss im (Berufs-)Alltag sein sollte und was als unhöflich empfunden wird.
3. Verfassen Sie einen Höflichkeitsleitfaden.

Mehr Materialien für Ihren Unterricht mit RAAbits Online

Unterricht abwechslungsreicher, aktueller sowie nach Lehrplan gestalten – und dabei Zeit sparen.
Fertig ausgearbeitet für über 20 verschiedene Fächer, von der Grundschule bis zum Abitur: Mit RAAbits Online stehen redaktionell geprüfte, hochwertige Materialien zur Verfügung, die sofort einsetz- und editierbar sind.

- ✓ Zugriff auf bis zu **400 Unterrichtseinheiten** pro Fach
- ✓ Didaktisch-methodisch und **fachlich geprüfte Unterrichtseinheiten**
- ✓ Materialien als **PDF oder Word** herunterladen und individuell anpassen
- ✓ Interaktive und multimediale Lerneinheiten
- ✓ Fortlaufend **neues Material** zu aktuellen Themen



Testen Sie RAAbits Online
14 Tage lang kostenlos!

www.raabits.de

