

Lerne, mit Deinen Pflegekunden wirklich zu sprechen

Nach dem Lesen der Überschrift denkst Du Dir vielleicht: „*Ich soll lernen, mit meinen zu Pflegenden zu sprechen? Das mache ich doch schon die ganze Zeit!*“ Aber überlege einmal: Stimmt das wirklich?

Natürlich reden wir alle irgendwie den ganzen Tag miteinander. Aber gerade in der professionellen Pflege ist es wichtig, ganz gezielt zu kommunizieren. Und wie jede Kompetenz gilt es, auch das zu lernen. In der heutigen Lernaufgabe stelle ich Dir vor, wie Dir das in insgesamt 3 Schritten gelingen kann. Auf geht's!

Schritt 1: Aktuellen Status quo feststellen

Überprüfe Dich selbst genau: Gelingt Dir bereits eine gute Kommunikation mit den Pflegekunden? Dafür habe ich Dir dieses Beobachtungsprotokoll vorbereitet. Wähle Dir **2 Tage in der nächsten Woche** aus, in denen Du gezielt Dein eigenes Sprechen und Handeln (ja, denn auch Handeln ist Kommunikation) beobachtest.

Achtung: Es geht jetzt nicht darum, deine Kommunikation schon zu kritisieren oder gar zu verbessern. Du sollst bei Schritt 1 erst einmal feststellen, WIE Du aktuell kommunizierst. Eine solche Analyse ist wichtig, um dann anschließend zu schauen, was verbessert werden kann. Nimm Dir für die Analyse also wirklich Zeit und reflektiere Dich ehrlich.

So gehst Du vor

Beantworte alle aufgeführten Fragen mit einem Ja oder Nein. Zusätzlich kannst Du Dir zu jedem Punkt noch eigene Notizen machen. Am Schluss schaust Du in der Auswertung nach, ob es einen Handlungsbedarf gibt.

Schritt 2: Verbesserungsbedarf umsetzen

Was ist Dir aufgefallen, das in Deiner Kommunikation besser laufen könnte? Genau diese Punkte gehst Du jetzt an. Auf der nächsten Seite findest Du dazu gezielte Tipps und Übungen, die Du im Alltag in den **nächsten 2 Wochen** nach und nach umsetzen und damit üben kannst. Ich wünsche Dir viel Erfolg dabei!

Schritt 3: Erfolg feststellen

Abschließend versuchst Du, Deinen Erfolg zu messen. Auf den nächsten Seiten findest Du dazu einen Auswertungsbogen, den Du **am Ende der 2 Wochen** ausfüllst.

Mein Tipp: Eine ergänzende Fremdrelexion bietet sich dazu wunderbar an. Hole Deinen Praxisanleiter oder einen neutralen Kollegen aus dem Team mit ins Boot. Bitte die Person, den Bogen entweder ebenfalls auszufüllen oder Dein Ergebnis gemeinsam zu besprechen. Durch den Input von außen kannst Du weitere wertvolle Anregungen bekommen und so Deine kommunikative Kompetenz noch weiter verbessern – toll!

| BEOBACHTUNGSPROTOKOLL: Meine aktuelle Kommunikation | JA | NEIN |
|--|----|------|
| Fühlst Du Dich in der täglichen Kommunikation sicher? | | |
| Ergänzende Notizen (vor allem im Hinblick auf: Was könntest Du verbessern): | | |
| Reflektiere Dich ehrlich: Überlegst Du in der Regel, bevor Du antwortest? | | |
| Ergänzende Notizen (vor allem im Hinblick auf: Was könntest Du verbessern): | | |
| Sprichst Du sachlich über die zu Pflegenden, z. B. mit Deinen Kollegen? | | |
| Ergänzende Notizen (vor allem im Hinblick auf: Was könntest Du verbessern): | | |
| Verwendest Du ausschließlich eine nicht wertende Sprache? | | |
| Ergänzende Notizen (vor allem im Hinblick auf: Was könntest Du verbessern): | | |
| Kannst Du Deine Pflegekunden gut beraten und anleiten? | | |
| Ergänzenden Notizen (vor allem im Hinblick auf: Was könntest Du verbessern): | | |
| Lässt Du Dein Handy jeden Tag im Spind oder in der Tasche? | | |
| Ergänzenden Notizen (vor allem im Hinblick auf: Was könntest Du verbessern): | | |
| Notierst Du Dir zu Dienstbeginn immer alle wichtigen Informationen? | | |
| Ergänzende Notizen (vor allem im Hinblick auf: Was könntest Du verbessern): | | |
| Kannst Du gut einschätzen, welche Informationen Du wann und an wen weitergeben musst? | | |
| Ergänzende Notizen (vor allem im Hinblick auf: Was könntest Du verbessern): | | |
| Auswertung: | | |
| Du konntest überall ein Ja ankreuzen? Toll – Deine Kommunikation ist schon sehr professionell! Lies Dir trotzdem die weiteren Schritte durch und entscheide, welche Tipps Du noch mitnehmen kannst. | | |
| Du hast bei einer oder mehreren Fragen ein Nein ankreuzen müssen? Schau Dir im Anschluss Deine ergänzenden Notizen dazu an und überlege, in welchen Bereichen es Verbesserungspotenzial gibt. Besprich Deine Erkenntnisse und Ideen mit Deinem Praxisanleiter. | | |

| ÜBERSICHT: Meine persönlichen Übungen für eine professionelle Kommunikation | | |
|---|--|--------------------------------|
| Thema | Übungsmöglichkeiten | Das habe ich konkret umgesetzt |
| Sicher in der Kommunikation fühlen | <p>1. Mimik und Gestik in Einklang bringen: Drückt Deine Körpersprache auch das aus, was Du meinst und fühlst? Versuche gezielt, kongruent, also „echt“ zu sein.</p> <p>2. Infos haben: Verfügst Du vor dem Beginn einer pflegerischen Handlung über alle wichtigen Informationen zum Pflegekunden? Auch das trägt zu Deinem souveränen Auftreten bei. Überlege vor dem Eintritt ins Zimmer, ob Du genau weißt, was Dich erwartet.</p> | |
| Überlegen, bevor man antwortet | <p>Keine Schnellschüsse: Kennst Du Dich in einem Bereich nicht so gut aus? Kein Problem, dann hole Dir die Infos. Kommuniziere das aber auch klar mit Deinem Gegenüber und sage nicht einfach irgendetwas.</p> | |
| Sachlich über Pflegekunden sprechen | <p>1. Qualität der Übergaben sicherstellen: Sprich über alle zu Pflegenden konsequent nur mit Herr/Frau und dem Nachnamen.</p> <p>2. Empathisch agieren: Auch stressige Pflegekunden verdienen Dein Mitgefühl. Werde bei „Klingelterror“ oder „unfairen“ Beschwerden nicht aggressiv, sondern kommuniziere weiter wertschätzend und zugewandt.</p> | |
| Eine nicht wertende Sprache verwenden | <p>Pflegebericht professionell formulieren: Aussagen wie „Frau Meyer nervte heute“ oder „Herr Schneider ließ sich wieder mal nicht positionieren“ haben in der Dokumentation nichts zu suchen.</p> | |
| Professionell beraten und anleiten | <p>Übung macht den Meister: Wähle Dir 3 Themen aus, zu denen Du Pflegekunden gezielt berätst oder anleitest. Das kann z. B. die BZ-Messung, die eigenständige Insulingabe oder das erhöhte Dekubitusrisiko sein.</p> | |
| Handy-Detox während der Arbeit | <p>Nicht nutzen: Hier gibt es nur eine radikale Lösung und damit Übung: Das Handy ist während Deines Dienstes nicht an Dir/bei Dir (Ausnahme: Pause). Hältst Du das durch?</p> | |
| Informationen aus der Übergabe filtern und bewahren | <p>Mitschreiben: Bei der Übergabe nur zuhören ist zu wenig. Schaffe Dir ein kleines Notizbuch an und schreibe immer alles Wichtige mit. Mein Tipp: Notiere nicht nur die To-dos bei den Pflegekunden, sondern auch alles Organisatorische, das zu erledigen ist. So erhältst Du einen guten Gesamtüberblick!</p> | |
| Professionelle Informationsweiterleitung | <p>Zusammenfassung erstellen: Fertige eine 2-spaltige Liste an. Spalte 1: Was muss ich direkt an die Pflegefachkraft weitergeben? Spalte 2: Was kann ich erst mal für mich beobachten? Besprich Deine Zusammenfassung mit einer Pflegefachkraft: Findet sie das stimmig?</p> | |

MUSTER-FORMULAR: Reflexionsbogen Kommunikation

Datum:

Mein Name:

Ich konnte die Mehrzahl der vorgeschlagenen Übungen zur Kommunikation in den letzten beiden Wochen umsetzen.

Ja

Nein

Falls ja: Was ist Dir am besten gelungen?

Falls nein: Was war der Grund, warum Du die Übungen nicht durchführen konntest?

Besteht die Möglichkeit, die Übungen nachzuholen?

Wenn ja: Plane bitte gleich verbindliche Zeiträume dafür ein!

- Übung _____ am _____
- Übung _____ am _____
- Übung _____ am _____

In welchen Bereichen der Kommunikation fühlst Du Dich jetzt schon sicher?

Was möchtest Du selbst gern noch üben?

Mein Tipp: Besprich das gleich mit Deinem Praxisanleiter!

Wenn möglich: Der Blick von außen: Dieses Feedback bekommst Du zu Deiner professionellen Kommunikation:

Bist Du damit zufrieden?

Oder besteht Handlungsbedarf? Dann plane auch hier die zeitnahe Umsetzung.

Die Kommunikation dieser Pflege- oder Lehrkraft _____ (trage hier bitte den Namen ein) hat mich in der Ausbildung beeindruckt, weil:

Für meine zukünftige Kommunikation mit den zu Pflegenden habe ich mir vorgenommen, immer auf diese Punkte zu achten, denn diese sind wichtig:

-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-