



17.08.2020

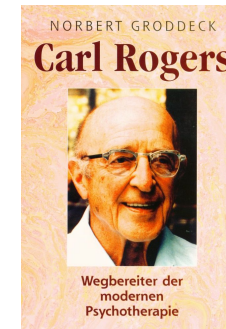
Kommunikation für Praxisanleiter/innen
„Wie sage ich es den Auszubildenden?“

Personalentwicklung im Gesundheitswesen

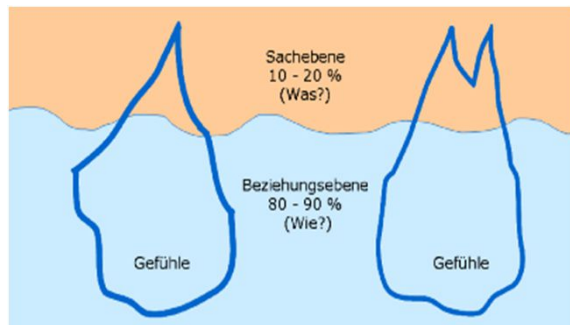
Thomas Bollenbach
Friedrich-Ebert-Straße 33
34117 Kassel

fon: 05 61 – 316 44 61 | mail@resultat-kassel.de

Carl Rogers
Personenzentrierte
Gesprächstherapie



Eisbergprinzip:



Die Nicht- Direkte Beratung

- o Grundhaltung des Beratenden ist **nicht** lenkend
- o Raum für Erfahrungen des Ratsuchenden
- o Keine Ratschläge oder Deutungen des Beratenden

Klientenzentrierte Therapie

- Die neue Bezeichnung soll betonen, dass der Therapeut sich nach den Möglichkeiten des Klienten richtet
- Im Mittelpunkt stehen die Ressourcen des Menschen (kommunikative und soziale Kompetenzen etc.) und nicht die Störung

© GUSTAV

Das pädagogisch-therapeutische Handlungskonzept von

Carl Ransom Rogers (1902-1987)

- Menschen entwickeln sich zu sozial konstruktiven Personen, wenn sie in mitmenschlichen Beziehungen aufwachsen, die von
- Akzeptanz,
- Wertschätzung,
- Echtheit und
- Mitgefühl geprägt ist.

© GUSTAV

Personenzentrierte Gesprächsführung

- Diese Bezeichnung macht deutlich, dass die klientenzentrierte Methode nicht nur für Krankenbehandlung von Patienten sinnvoll ist, sondern auch für andere Bereiche zwischenmenschlichen Miteinanders
- Bsp.: Pädagogik, Seelsorge, betriebliche Organisation (Personalabteilung)

© GUSTAV

- In der **Beratung** sollte der Klient auf ein **Beziehungsangebot** treffen (personales Gegenüber) in dem er **frei von Beurteilung** beginnen kann, sich seinem **eigenen Erleben** und seinen **eigenen Ressourcen** zuzuwenden. (Selbstexploration, Selbstregulation, Selbstverwirklichung).

© GUSTAV

- Das **Hilfeangebot** des Beraters besteht darin, dem Klienten zu helfen, innere Erlebenszustände
- (Gefühle, Werte, Erfahrungen) auszudrücken und zu symbolisieren
- zur Sprache zu bringen.

Ressourcenmodell

- Das **medizinische Modell** - insbesondere dessen Aspekte "**Diagnose einer Störung**", "**Spezifität der Behandlung**" und "**Eingriffe zum Zweck der Heilung**" - wird in dieser Form abgelehnt;
- Störungen werden weniger als Krankheiten verstanden, sondern als Defizit an Bewusstheit und damit als Mangel an Wachstum.

- In einem zweiten Schritt kann der Klient, wählen und/oder verantwortliche Entscheidungen treffen, um sein Leben selbständig zu gestalten.

Selbstverantwortlichkeit des Klienten

- Im Vordergrund steht die **Selbstverantwortlichkeit** des Klienten, für den der Berater ein Klima schafft, in dem der Klient seine eigenen Entdeckungen machen und seine eigenen Entscheidungen treffen kann; keinesfalls soll er sich als Objekt einer Behandlung empfinden.

- Welche Fähigkeiten benötige ich für eine gelingende Kommunikation?
- Welche Rahmenbedingungen beeinflussen die Kommunikation positiv?
- Meine kommunikativen Stärken sind...!

resultAT

Ausbildungseinheit

- Endotracheales Absaugen

„Die merken ja sowieso nichts!“

DOCH!

resultAT

Empathie?

- Fähigkeit das Leid des Gegenüber zu respektieren und die eigene Hilflosigkeit auszuhalten.

resultAT



Der 24.09.2007

resultAT

Ein Polizist äußerte:

„Der Mutter können wir sagen, sie soll schon mal einen Sarg besorgen!“

Folgen dieses Verhaltens

- Wenn sich Frau F. nicht als Person angesprochen und wahrgenommen gefühlt hat „zog sie sich in sich“ zurück.
- **„Ich strengte mich nicht an!“**
- **Diese Abwehrreaktion hatte negative Auswirkungen auf die Vitalzeichen!**

Erlebnisse von Frau F.

- Das Personal manipulierte an ihr, ohne Ansprache oder Erklärung, was gemacht wird bzw. was geschieht:
- Die Magensonde wurde ohne Vorwarnung gezogen!
- Brennen in der Speiseröhre und Rachen, sowie Übelkeit war die Folge.
- Ebenso wurde der arterielle Zugang ohne Ansage gezogen!!!

Ihr Wunsch

- Häufige Anwesenheit der Angehörigen
- Kontinuität bei Pflegekräften und Ärzten
- Aufklärung und Information in verständlicher Sprache

Stiftung Pflege e.V.

- Der Angehörige spielt als vertrauter Mensch für den Intensivpatienten eine besondere Rolle und trägt wesentlich zur Genesung von Patienten bei.
- Er leistet emotionalen Beistand und er gibt dem Patienten das wichtige Gefühl, dass sich jemand „kümmert“.
- Das „Kümmern“ wird durch „Da-Sein“ vermittelt. „Da-Sein“ ermöglicht Berührungen, Anteilnahme, am Alltag teilhaben lassen und auch ganz praktische Hilfen.

Ziel: Angehörige als Teil des therapeutischen Konzeptes für den Intensivpatienten zu integrieren.

resultAT

Kodex

- Wie wollen und werden wir mit Auszubildenden vor, in und nach kritischen Situationen umgehen?

resultAT

Zertifikat



für die
**Medizinische Intensivstation
Station 57**
am
**Friedrich-Ebert-Krankenhaus
Neumünster**

**ANGEHÖRIGE
JEDERZEIT WILLKOMMEN!**

ein erster Schritt zur
angehörigenfreundlichen Intensivstation

Intensivpatienten haben das Recht

- über ihre Situation aufgeklärt und in Entscheidungen einbezogen zu werden. Falls sie dazu nicht in der Lage sind, hat ein Mensch ihres Vertrauens das Recht, alle Informationen über ihre gesundheitliche Situation zu erhalten.
- für sie wichtige Menschen in der Nähe zu haben und ihre Unterstützung so oft wie nötig in Anspruch zu nehmen.
- dass die professionellen Betreuer (Ärzte und Pflegepersonal) ihren Angehörigen mit Respekt begegnen, sie als therapeutisch wichtig ansehen und mit ihnen eine gute Besuchsregelung vereinbaren.

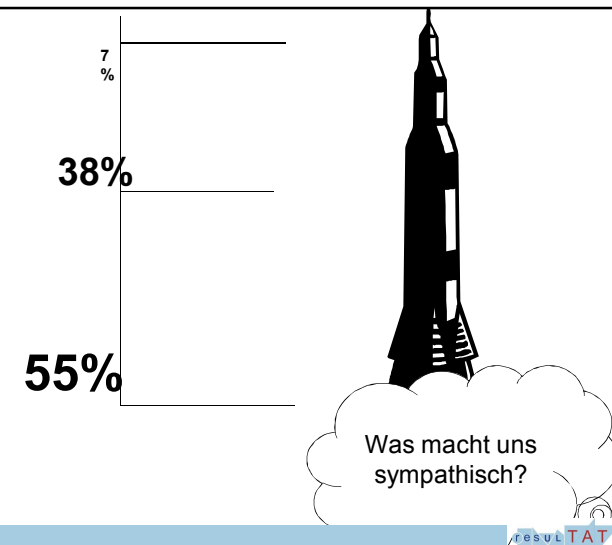
Grundlage für die Ausstellung des Zertifikates:

- öffentliche Anerkennung des Rechts des Intensivpatienten auf Anwesenheit von Angehörigen
- nachweisliche Information der Angehörigen über eine individuelle Besuchsregelung
- Befürwortung durch Geschäftsführung und Patientenführsprecher
- Gültigkeitszeitraum: 3 Jahre ab dem Tag der Ausstellung

Berlin, den 30.08.2010

www.stiftung-pflege.info

resultAT



resultAT



Diese Geste ist nicht nur lässig und zärtlich, sondern auch besitzanzeigend.

resultAT



..Beine zeigen Zeichen der Aufgeschlossenheit. Allerdings auch Akzente der Reserve

..Offener, legerer Sitz zeigt Vertraulichkeit. Das Bein zeigt Anspruch auf größeres Territorium

..Kopf weicht der Konfrontationslinie aus, während offene Brust und breiter Sitz Selbstsicherheit zeigen. Das Bein als schützende Barriere

resultAT



resultAT

„Der Blick“

"Der Blick ist das zweite Rückgrat."

Chinesisches Sprichwort

resultAT

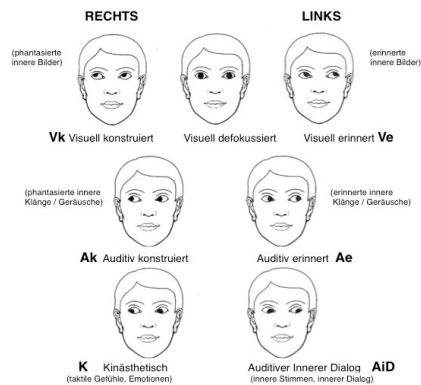
- Die Grafik gilt für die meisten "normal" organisierten Rechtshänder.
- Bei Linkshändern sind die Seiten der Blickrichtung möglicherweise vertauscht.
- Die Benennung der Seiten „rechts und links“ erfolgt immer aus der Sicht des Gesprächspartners.

GEBURTAT

Ich- und Du- Botschaften

GEBURTAT

Augenzugangshinweise



GEBURTAT

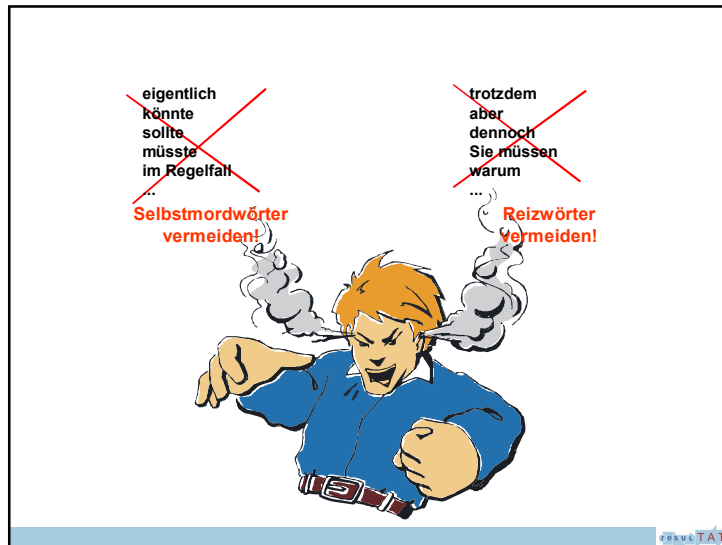
Du....!

- „Nie gehst du mit mir aus!“
- „Ich habe das Gefühl, dass wir unsere Beziehung vernachlässigen.“

- „Liebst du mich noch?“

„Reg dich nicht auf.....!“

GEBURTAT



Überlegen Sie bitte einmal, welche Reizwirkung die im folgenden genannten Worte haben.
Woraus erklären sie sich diese Wirkung?

- Jetzt hören sie mal zu ...
- Wie ich gerade schon einmal gesagt habe ...
- Passen sie mal gut auf ...
- Aber das ist doch ganz einfach ...
- Da sind Sie falsch informiert ...
- Haben Sie das verstanden ... ?
- Dafür kann ich auch nichts.
- Da haben Sie sich falsch ausgedrückt.
- Lassen Sie mich mal ausreden!



Killerphrasen – Erkennen und vermeiden: Der Reiz – Charakter von Worten

Die Wahl der Worte bestimmt die gefühlsmäßige Reaktion Ihres Gesprächspartners auf das, was Sie ihm zu sagen haben.

Wichtig ist es zu wissen, dass es Worte bzw. Sätze gibt, die negativen oder positiven Reizcharakter haben.

Worte, Wendungen und Sätze mit negativem Gefühlen während Worte mit positivem Reizcharakter eine positivere Stimmung bei unserem Partner zur Folge haben.

Das eigene Kommunikationsverhalten Reflektieren

- An jeder Kommunikationsstörung haben wir unseren Anteil
- Durchdenken wir unser alltägliches Kommunikationsverhalten auf gewollte oder ungewollte Angriffe und „Killerphrasen“.
- Eine Entschuldigung für den tritt in ein „Fettnäpfchen“ hat noch niemanden einen Verlust an Ansehen oder Autorität gebracht, eher das Gegenteil.
- In manchen Situationen ist es besser, ein Gespräch nicht oder nicht weiter zu führen.



Eine *Ich-Botschaft* besteht aus einem Gefühls- und einem Tatsachenanteil:

Die eigenen Gefühle werden in der Ich-Form zum Ausdruck gebracht.
Was die Gefühle verursacht hat, wird im sachlichen Informationsteil der Botschaft mitgeteilt:



Zu guter Konversation gehört nicht nur, im richtigen Moment das Richtige zu sagen, sonder auch, trotz einer noch so verlockenden Gelegenheit das Falsche ungesagt zu lassen.



- Ich-Botschaften sind eine wichtige Methode der Deeskalation, da sie dem Empfänger das Nachgeben und Einlenken leichter machen.
- Der Sprecher einer Ich-Botschaft ist ein Mensch mit Empfindungen, mit Stärken und Schwächen und nicht ein Halbgott, der über den Dingen steht. Dadurch wird aus einer hierarchisch-autoritären eine partnerschaftliche Beziehung.
- Ich-Botschaften legen die Verantwortung für das weitere Geschehen in die Hand des Gesprächspartners.
- Ich-Botschaften fördern Ich-Botschaften des anderen. Dadurch entsteht eine Atmosphäre der Offenheit und Vertrautheit.



- Manche Ich-Botschaft ist keine, sondern ein Vorwurf, eine Beschuldigung, ein Urteil, eine Du-Botschaft.

Beispiel: "Ich finde, du bist faul" ist gleich "Du bist faul".

- Noch wichtiger als die Mitteilung über eine Enttäuschung ist die über eine Freude.

Beispiel: "Die letzte Stunde hat mir sehr gut gefallen, weil wir so schön zusammen gearbeitet haben."

- Abschwächer nutzen sich ab, wirken unsicher und entwerten das Gesagte.

Beispiel: "Es macht mich ein *bisschen* traurig, dass dir das *manchmal* so egal ist."



Formulieren Sie Ich- Botschaften

- Formulieren Sie eine deeskalierende Ich- Botschaft für Ihr gegenüber!
- 1. Sache (wertfrei)
- 2. Gefühl
- 3. Bedürfnisse/ Werte
- 4. Bitte (konkret)



„Du bist schon wieder zu spät!“

„Ich hatte gehofft, dass Du früher Feierabend hast, dann hätten wir noch Zeit zum Essen gehabt.“



„Es ist nicht genug zu wissen,
man muss auch anwenden.
Es ist nicht genug zu wollen,
man muss auch tun.“ (Goethe)



Personalentwicklung im Gesundheitswesen

Thomas Bollenbach
Friedrich-Ebert-Straße 33 – 34117 Kassel
fon: 0561- 316 44 61
mail: mail@resultat-kassel.de
www.resultat-online.de