

Drei Beispiele für Übungen

Begrüßung

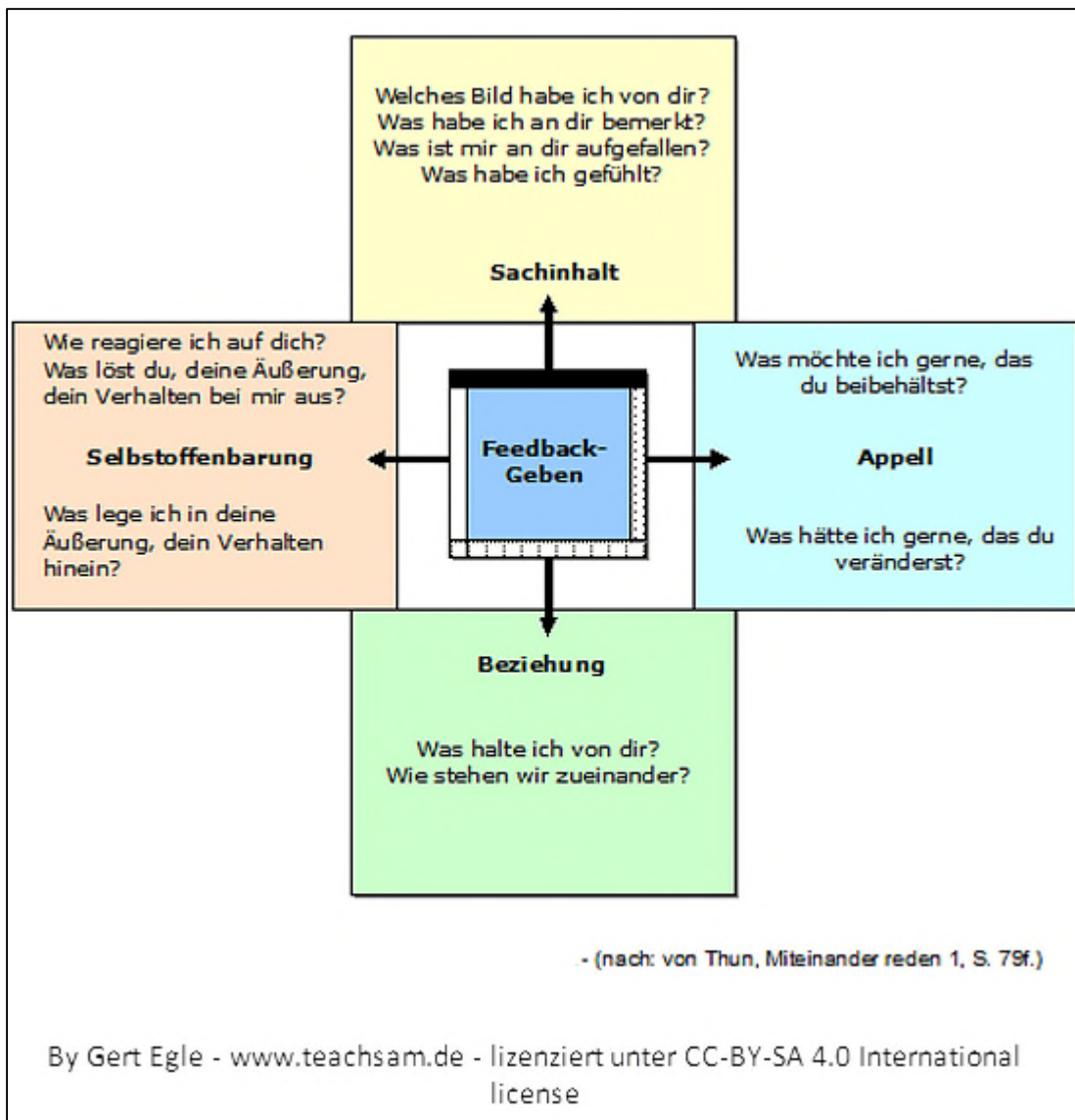
Prüfer: Herr Franz Mustermann, Pflegefachkraft: Frau Erna Muster

Aussagen:

- Guten Morgen. Ich bin Erna. Was möchten Sie denn wissen?
- Guten Morgen. Was möchten Sie denn wissen?
- Guten Morgen Herr Mustermann. Mein Name ist Erna Muster. Ich bin Pflegefachkraft und stehe Ihnen für Fragen zur Verfügung. Wie möchten Sie vorgehen?

Frage: Welche Botschaften werden gesendet und empfangen? Diskussion und Reflexion der Botschaften und der Auswirkungen auf den Gesprächsverlauf.

Optional: In Rollenspielen Begrüßungssituationen durchführen und anschließend gemeinsam auswerten.



Drei Beispiele für Übungen

Paraphrasieren

Paraphrasieren bedeutet, das Gesagte meines Gesprächspartners in eigenen Worten wiederzugeben und damit zu prüfen, ob ich es richtig verstanden habe. Dabei kommt es nicht auf den Wortlaut, sondern auf den Inhalt der Nachricht an, den es zu verstehen gilt.

Ziel der Übung ist es, Missverständnisse zu reduzieren, indem man nicht interpretiert, was der andere wohl gemeint hat, sondern sich vergewissert, dass man den anderen richtig verstanden hat. Die Technik hilft auch dabei, fachliche Fragen nicht als „Vorwurf“ misszuverstehen.

Beispiel 1:

A: Frau X hat sich heute Morgen an den Aktivitäten kaum beteiligt.

B: Willst du mir sagen, dass es Frau X heute schlecht geht und ich besonders auf ihre Vitalzeichen achten soll?

A: Nein, ich wollte dich auffordern, Frau X heute Nachmittag besonders bei den Aktivitäten einzubinden.

Beispiel 2:

A: Bei Herrn Z fehlen die Eintragungen im Trinkprotokoll von gestern Nachmittag

B: Du möchtest gerne wissen, was Herr Z gestern Nachmittag getrunken hat und bittest mich das herauszufinden, die Trinkmenge auszuwerten und im Bericht das Ergebnis zu dokumentieren?

A: Ja genau.

Beispiel 3:

A: Frau Y scheint mir sehr unsicher in der Nutzung des Rollators. Wann war denn die letzte Sturzrisikoeinschätzung?

B: Verstehe ich dich richtig, dass du meinst, wir müssten das Sturzrisiko heute noch einmal überprüfen und die Einschätzung aktualisieren?

A: Nein, ich möchte wissen, ob diese Unsicherheit schon bei der letzten Einschätzung vorlag und berücksichtigt wurde oder ob es sich um eine Veränderung des Gesundheitszustandes handelt.

Übungssituationen:

Übergaben, Fallbesprechungen, Teambesprechungen, Pflegevisiten

Drei Beispiele für Übungen

Fragen und Argumentieren

Es wird eine Frage (z.B. im Rahmen einer Pflegevisite oder eines Fallgesprächs) gestellt, die von der Fachkraft beantwortet wird. Für die Bewertung der Antwort können folgende Kriterien herangezogen werden:

- Positionierung eindeutig?
- Position fachlich begründet?
- Begründung wird durch konkrete Beispiele gestützt?
- Antwort bleibt auf der Sachebene, wertschätzend ohne persönliche Angriffe

Beispiel 1

„Wieso sind Sie an dieser Stelle zu der Einschätzung gekommen, dass kein Sturzrisiko vorliegt?“

Eine mögliche Antwort

Herr Y geht zwar verlangsamt, aber sein Gangbild ist sicher. Herr Y hat weder Angst zu stürzen, noch ist er in den letzten 2 Jahren gestürzt. Bei der bestehenden Medikation wurden bislang keine sturzrelevanten Nebenwirkungen beobachtet oder von Herrn Y geäußert. Außerhalb der Einrichtung nutzt Herr Y einen Rollator. Er geht damit sicher und sorgfältig um.

Beispiel 2

„Frau X gibt an, dass Sie sich gerne nach dem Mittag etwas hinlegen würde. Das gehe aber leider nicht. Wie kann ich das verstehen?“

Eine mögliche Antwort

Wenn Frau X sich mittags hinlegen möchte, kann sie dies selbstverständlich tun und wir werden sie dabei unterstützen. Wir halten die Wünsche und getroffenen Vereinbarungen in der Pflegedokumentation fest. Für die Ruhephasen stehen sechs Liegesessel bereit, in denen sich unsere Gäste ihren Bedürfnissen entsprechend ausruhen können. Bisher hat Frau X uns gegenüber auch auf Nachfrage hin den Wunsch nicht geäußert. Das ist daher auch für mich eine neue Information. Ich werde im Anschluss an dieses Gespräch zu Frau X gehen und mit ihr über die gewünschten Ruhephasen sprechen und das Notwendige veranlassen.



Aus der Zeitschrift TP – Tagespflege 7/2021 – „Fachgespräch auf Augenhöhe“ von Heike Jurgschat-Geer