

The image features a large, stylized blue letter 'K' on an orange background. The 'K' is composed of three thick, solid blue lines. One vertical line runs down the left side, and two diagonal lines branch off from its upper portion, extending towards the bottom right. The text 'Modul Kommunikation' is centered in the upper right area of the page.

# Modul Kommunikation

**INA-Pflege-Toolbox**  
**Unterrichtsmaterialien für die Pflegehilfe**  
**mit einem Handbuch zur Grundbildung in der Pflege**

Herausgeberin: Steffi Badel  
unter Mitarbeit von Kirsten Althaus, Annika Löbsin, Patrick Müzlitz, Stefanie Richter,  
Diana Stuckatz, Cornelia Wagner

Humboldt-Universität zu Berlin  
Kultur-, Sozial- und Bildungswissenschaftliche Fakultät  
Institut für Erziehungswissenschaften  
Abteilung Wirtschaftspädagogik  
Projekt INA-Pflege  
Unter den Linden 6  
10099 Berlin  
[www.ina-pflege.hu-berlin.de](http://www.ina-pflege.hu-berlin.de)  
Tel. (030) 2093-4122  
Fax (030) 2093-4165

Satz und Layout: re-designer, Sascha Bauer, Rehfelde

Druck: Laserline, Berlin (Teil 2)  
Humboldt-Universität zu Berlin (Teil 1)

Lektorat: Margret Kowalke-Paz (Teil 2)

Verlag: wbv Publikation  
ein Geschäftsbereich der wbv Media GmbH & Co. KG, Bielefeld  
[wbv.de](http://wbv.de)

3. Auflage 2017: 350  
DOI: 10.3278/6004916

Diese Publikation ist lizenziert unter Creative Commons Lizenzen. Alle Textelemente sind lizenziert unter der CC-BY-SA-Lizenz (Namensnennung, Weitergabe unter gleichen Bedingungen). Alle verwendeten Abbildungen tragen die CC-BY-ND-Lizenz (Namensnennung, keine Bearbeitung).

Einzelne Module stehen zum kostenfreien Download zur Verfügung unter: [wbv.de/ina-pflege-toolbox](http://wbv.de/ina-pflege-toolbox)

Das dieser Veröffentlichung zugrunde liegende Vorhaben wurde mit Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung unter dem Förderkennzeichen W142200 gefördert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung liegt bei den Autoren und Autorinnen.



## Hinweis:

Dieses Arbeitsheft beinhaltet alle Arbeitsblätter des Moduls „Kommunikation“. Es ist ein Auszug aus der INA-Pflege-Toolbox 1, welche Sie über diesen Link kostenfrei herunterladen können: [www.wbv.de/artikel/6004916w/](http://www.wbv.de/artikel/6004916w/). Die Seitenzählung entspricht der Seitenzählung des Gesamtwerkes, sodass die Nummerierung aller Arbeits- und Lösungsblätter identisch ist und über die Seitenzahlen auf einzelne Arbeitsblätter verwiesen werden kann. Folglich ist die Nummerierung in diesem Band nicht fortlaufend.

## Symbole:



Sprechen



Lesen



Schreiben



Rechnen



Aktion

# Teil 2 – Lehr- und Lernmaterialien

## Inhalt - Modulübersicht

Bausteine	Lerneinheiten	Seiten
<b>Modul Kommunikation</b>		
1. Grundlagen der Kommunikation	LE1 Private und berufliche Kommunikation	K-3
	LE2 Ebenen der Kommunikation	K-7
	LE3 Warum wir mehr als zwei Ohren haben	K-11
	LE4 Modell der Kommunikation von Paul Watzlawick	K-19
2. Grundhaltung in der Kommunikation	LE1 Empathie	K-31
	Sprachlupe: Ein Wort – mehrere Bedeutungen	K-37
	LE2 Wertschätzung	K-47
	LE3 Glaubwürdigkeit	K-51
3. Kommunikation mit verschiedenen Zielgruppen	LE1 Kommunikation mit Pflegebedürftigen	K-57
	LE2 Kommunikation mit Kollegen	K-63
	LE3 Kommunikation mit Angehörigen	K-69
4. Gesprächsarten	LE1 Austauschgespräch	K-81
	LE2 Informationsgespräch	K-85
	LE3 Konfliktgespräch	K-93
	LE4 „Gesprächskarussell“	K-97

#### BILDNACHWEIS:

**Ordner:** INA-Pflege (drittes von links, viertes von links), Kzenon/shutterstock (fünftes von links), Lighthunter/shutterstock (erstes von links), Photographee.eu/shutterstock (zweites von links)

**Teil 2 – Lehr- und Lernmaterialien:** INA-Pflege (erstes und zweites von links), Kzenon/shutterstock (drittes von links)

Lehr- und Lernmaterialien: A and N photography/shutterstock (R-111 drittes von oben, R-115 drittes von oben), Adam J/shutterstock (B-142 oben rechts, B-146 oben rechts), agsandrew/shutterstock (W-19, W-17), AlexeyZet/shutterstock (K-57, K-59), Andresr/shutterstock (B-58 oben Mitte, B-64 oben Mitte), Andrey Arkusha/shutterstock (B-46 unten links, B-48 unten links), Anton Gvozdikov/shutterstock (W-51 unten, W-53 unten), Antonio Guillem/shutterstock (B-46 oben rechts, B-48 oben rechts), Bernd Leitner Fotodesign/shutterstock (R-109, R-113), Botond Horvath/shutterstock (R-120 links, R-128 links), Chaoss/shutterstock (B-46 oben Mitte, B-48 oben Mitte), CREATISTA/shutterstock (K-81, K-83, B-58 oben rechts, B-64 oben rechts, R-111 erstes von oben, R-115 erstes von oben), Dan Kosmayer/shutterstock (B-58 unten Mitte, B-64 unten Mitte), deepspacedave/shutterstock (B-142 unten links, B-146 unten links), Edw/shutterstock (K-63, K-65), Eldad Carin/shutterstock (B-58 oben links, B-64 oben links, B-58 unten rechts, B-64 unten rechts), FCG/shutterstock (B-137 Mitte links, B-139 Mitte links), Forster Forest/shutterstock (B-60, B-66), INA-Pflege (R-9, R-15, R-73, R-81, P-17, P-21, P-22, P-23, P-24, P-25, P-26, P-51, P-52, P-53, P-54, P-55, P-58, P-63, P-64, P-66, P-67, P-68, P-71, P-72, P-73, P-74, P-75, P-76), JrCasas/shutterstock (R-93, R-101), Juergen Fa-elchle/shutterstock (B-137 oben links, B-139 oben links), Kues/shutterstock (B-58 unten links, B-64 unten links), Kurhan/shutterstock (W-51 oben, W-53 oben), Kzenon/shutterstock (P-3, P-9), Maksim Shmeljov/shutterstock (R-111 zweites von oben, R-115 zweites von oben), Marcel Jancovic/shutterstock (B-142 Mitte links, B-146 Mitte links), Margarita Borodina/shutterstock (R-111 viertes von oben, R-115 viertes von oben), Maxpro/shutterstock (B-46 unten Mitte, B-48 unten Mitte), Miriam Doerr/shutterstock (R-57, R-61), mortalpious/shutterstock (B-142 Mitte rechts, B-146 Mitte rechts), Mukhina Viktoriia/shutterstock (B-142 oben links, B-146 oben links), Patricia Chumillas/shutterstock (B-137 Mitte rechts, B-139 Mitte rechts), Piotr Marcinski/shutterstock (B-46 oben links, B-48 oben links), Robert Kneschke/shutterstock (W-33, W-34, W-37, W-38), Samsonovs/shutterstock (B-7, B-9), Sergii Votit/shutterstock (B-137 oben rechts, B-139 oben rechts), SGM/shutterstock (B-137 unten links, B-139 unten links), Sheftsoff Women Girls/shutterstock (B-52, B-54), Speed-Kingz/shutterstock (G-3, G-8), Syda Productions/shutterstock (R-120 rechts, R-128 rechts), Valentina Razumova/shutterstock (K-33, K-41), wavebreakmedia/shutterstock (K-19, K-23), Ysbrand Cosijn/shutterstock (B-46 unten rechts, B-48 unten rechts), Yskiii/shutterstock (R-119, R-127)

<b>Modul:</b>	<b>Kommunikation</b>
<b>Baustein:</b>	<b>Grundlagen der Kommunikation (1)</b>
<b>Lerneinheiten:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Private und berufliche Kommunikation</li> <li>• Ebenen der Kommunikation</li> <li>• Warum wir mehr als zwei Ohren haben</li> <li>• Modell der Kommunikation von Paul Watzlawick</li> </ul>

<b>Lernziele</b>	<p>Fachkompetenz: Die Lernenden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• unterscheiden Kommunikation in beruflichen und privaten Situationen anhand von Merkmalen.</li> <li>• unterscheiden die Ebenen der Kommunikation (verbal, nonverbal, paraverbal) anhand von Merkmalen (z. B. Stimme, Gestik).</li> <li>• sind sich bewusst, dass Nachrichten vier Seiten haben, und können diese in Dialogen wahrnehmen.</li> <li>• kennen die Grundsätze der Kommunikation nach Watzlawick und können diese für die private und berufliche Kommunikation reflektieren.</li> </ul> <p>Selbstkompetenz: Die Lernenden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sind sich des Phänomens „Babysprache“ bewusst und nehmen eine reflektierte Haltung dazu ein.</li> </ul>
<b>Inhaltliche Schwerpunkte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Merkmale von Kommunikation in beruflichen und privaten Situationen</li> <li>• Ebenen der Kommunikation: verbale, nonverbale und paraverbale Kommunikation</li> <li>• die vier Seiten einer Nachricht: Sachinhalt, Beziehungshinweis, Selbstoffenbarung und Appell</li> <li>• drei Axiome über Kommunikation nach Watzlawick</li> </ul>
<b>Didaktisch-methodische Hinweise</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unterscheidung der Kommunikationsebenen (verbal, nonverbal, paraverbal) sollte bereits bekannt sein (z. B. aus Modul Beobachtung, Baustein 4) bzw. muss zunächst eingeführt werden</li> <li>• Erarbeitung und Reflexion der Grundlagen der Kommunikation auf Basis des eigenen Kommunikationsverhaltens und der Kommunikationserfahrungen der Teilnehmenden, insbesondere in Partnerarbeit</li> <li>• Visualisierung der Kommunikationsmodelle und Arbeit mit Dialogbeispielen</li> <li>• kreative Sprech- und Schreibaufgaben zur Anwendung des Vier-Ohren-Modells (Dialoge)</li> <li>• Aufgaben zu den Ebenen der Kommunikation (LE2) finden sich auch im Modul Beobachtung, Baustein 3 (Gegenstände der Beobachtung, LE1)</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Zeithorizont: ca. 2 ½ Zeitstunden</b></p>
<b>Weiterführende Hinweise</b>	<p>Literaturempfehlung zum Vier-Ohren-Modell: Schulz von Thun, F. (2011): Miteinander reden. Bd. 1. Reinbek: Rowohlt.</p>

# Private und berufliche Kommunikation

1. Aufgabe: Vergleichen Sie ein Gespräch im Privaten mit einem Gespräch im Beruf.



a) Beantworten Sie die Fragen (A oder B).

Gruppe A	Gruppe B
Wo findet das Gespräch statt? Mit wem sprechen Sie? Worüber sprechen Sie?	Wie begrüßen Sie sich? Wie sprechen Sie (z. B. welche Wörter)? Wie verabschieden Sie sich?

b) Stellen Sie Ihre Ergebnisse einem Partner aus der anderen Gruppe vor.

c) Füllen Sie gemeinsam die Tabelle aus.

	Kommunikation im Privaten	Kommunikation im Beruf
Ort		
Gesprächspartner		
Thema		
Begrüßung		
Sprache/Wörter		
Verabschiedung		

2. Aufgabe: a) Lesen Sie den Dialog.



Die Pflegekraft Pia betritt das Zimmer von Frau Nehler.

Pia: „Oh, was haben wir denn da? Sie haben ja Ihr Süppchen gar nicht aufgeessen!“

Frau Nehler brummelt etwas.

Pia: „Na, meine Süße, dann wollen wir doch noch schön das Süppchen aufessen.“

Frau Nehler: „Ich mag die Suppe nicht.“

Pia: „Nur ein paar Löffelchen. Na sehen Sie, das haben Sie ja fein gemacht.“



b) Welche Beispiele für diese Art von Sprache kennen Sie aus dem Pflegealltag?

c) Würden Sie so sprechen?

d) Was vermuten Sie: Warum sprechen manche Pflegekräfte so?

e) Wie könnte sich ein Pflegebedürftiger fühlen, wenn eine Pflegekraft so mit ihm spricht?

# Ebenen der Kommunikation

1. Aufgabe: Wir können auf unterschiedlichen Ebenen miteinander kommunizieren.



a) Lesen Sie das Gespräch zwischen Pflegehelferin Alma und Frau Emser. Erklären Sie, was damit gemeint sein könnte.



Alma (gut gelaunt):	„Guten Morgen, Frau Emser. Hatten Sie eine gute Nacht?“
Frau Emser (leise, langsam):	„Ach danke, ich habe nicht gut geschlafen, mir ist ein bisschen schwindlig.“
Alma (besorgt, fasst Frau Emser an die Schulter):	„Oh, dann geht es Ihnen nicht so gut. Ich würde Ihnen gerne zunächst den Blutdruck messen. Es ist sicher besser, wenn Sie noch ein bisschen liegen bleiben.“
Frau Emser (lächelnd):	„Danke, dass ich noch nicht aufstehen muss. Das schaffe ich jetzt noch nicht.“



b) Auf welchen Ebenen kommunizieren Alma und Frau Emser? Ergänzen Sie die Tabelle mit Beispielen aus dem Text.

verbale Kommunikation	nonverbale Kommunikation	paraverbale Kommunikation
	<i>Frau Emser lächelt</i>	

2. Aufgabe: Verbal, nonverbal oder paraverbal? Kreuzen Sie an, zu welcher Ebene der Kommunikation die Merkmale gehören.



<b>Ebene Merkmale</b>	<b>verbale Kommunikation</b>	<b>nonverbale Kommunikation</b>	<b>paraverbale Kommunikation</b>
<b>Stimme</b>			X
<b>Gestik</b>			
<b>Mimik</b>			
<b>Tonfall</b>			
<b>Schreiben</b>			
<b>Sprechen</b>			
<b>Lautstärke</b>			
<b>Körperhaltung</b>			

3. Aufgabe: Was bedeuten die einzelnen Ebenen der Kommunikation?  
Schreiben Sie jeweils eine kurze Definition.



Verbale Kommunikation bedeutet:

---

---

---

Nonverbale Kommunikation bedeutet:

---

---

---

Paraverbale Kommunikation bedeutet:

---

---

---

# Warum wir mehr als zwei Ohren haben

1. Aufgabe: a) Lesen Sie den Text und überlegen Sie: Wie könnte dieses Gespräch weitergehen?



Arbeiten Sie mit einem Partner. Übernehmen Sie die Rollen von Lukas und Florian und führen Sie den Dialog fort.

Zwei Freunde möchten ins Kino gehen. Lukas holt Florian von zu Hause ab. Florian öffnet Lukas die Tür. Einen Moment später läuft er zum Kleiderschrank und probiert ein anderes Hemd an. Darauf fragt Lukas: „**Weißt du eigentlich, wie spät es ist?**“



- b) Was will Lukas mit der Frage erreichen?  
Lesen Sie hierzu die Informationen zum Sender-Empfänger-Modell.

## Das Sender-Empfänger-Modell

Kommunikation ist die Übertragung einer Nachricht von einem Sender zu einem Empfänger.

Der Sender übermittelt eine Nachricht, z. B. durch das Sprechen von Sätzen. Der Empfänger nimmt diese Sätze auf, z. B. indem er sie hört.

Allerdings versteht der Empfänger nicht immer genau das, was der Sender eigentlich sagen wollte. Es entstehen Missverständnisse.

Das kann daran liegen, dass jede Nachricht vier Seiten hat:

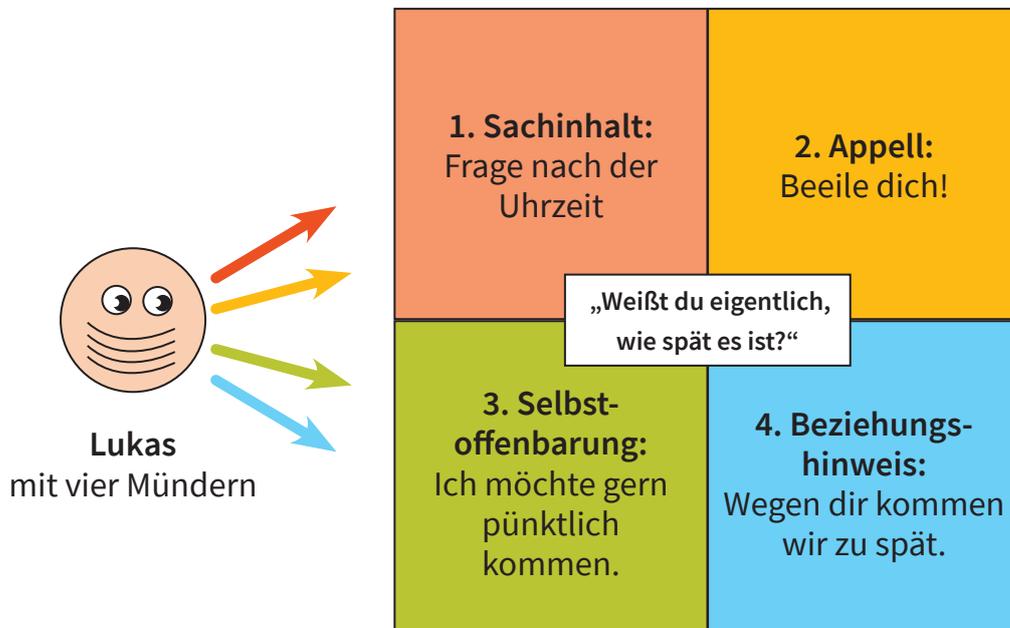


### Das Beispiel von Lukas und Florian:

Lukas sagt zu Florian: „Weißt du eigentlich, wie spät es ist?“

Mit dieser Frage kann Lukas Unterschiedliches ausdrücken wollen.

Darum sagt man auch: Er spricht mit vier Mündern:



**2. Aufgabe:** Stellen Sie sich vor, Sie arbeiten in einer Gruppenarbeit und machen einen Vorschlag, wie die Gruppe vorgehen könnte. Ein Gruppenpartner sagt: „Wir haben das aber immer anders gemacht“.



Ordnen Sie die vier Seiten einer Nachricht den folgenden Aussagen zu.

	(1) Sachinhalt	(2) Appell	(3) Selbstoffenbarung	(4) Beziehungshinweis
	„Ich misstrau dir und deinen neuen Vorschlägen.“			
	„Lass uns bei dem bleiben, was wir schon immer gemacht haben.“			
	„Ich zweifle, ob dein Vorschlag gut ist.“			
	„Die Aufgaben wurden bisher immer anders bewältigt.“			

3. Aufgabe: a) Lesen Sie den Dialog.



Die Mutter kommt ins Zimmer und fragt: „Hast du mein Smartphone gesehen?“  
Darauf antwortet das Kind: „Aber ich hab doch gar nicht gespielt!“



b) Formulieren Sie die vier Seiten einer Nachricht zu der Frage:  
„Hast du mein Smartphone gesehen?“

	„Hast Du mein Smartphone gesehen?“	
	Die Mutter sagt ...	Das Kind versteht ...
Sachinhalt		
Appell		
Selbstoffenbarung	<i>Bsp.: Ich weiß nicht, wo es ist.</i>	
Beziehungshinweis		

4. Aufgabe: Schreiben Sie einen kurzen Dialog aus dem Pflegealltag. Formulieren Sie die vier Seiten der Aussage für beide Gesprächspartner.



# Modell der Kommunikation von Paul Watzlawick

1. Aufgabe: Paul Watzlawick stellte Grundsätze für die Kommunikation auf. Mit den Grundsätzen kann man Kommunikation und ihre Probleme erklären.  
Der 1. Grundsatz besagt: „Man kann nicht nicht kommunizieren.“



Warum ist das so? Beschreiben Sie zu zweit Beispiele aus dem Privaten oder Beruf, für die diese Regel gilt.

2. Aufgabe: Der 2. Grundsatz besagt: „Jede Kommunikation hat einen Inhaltsaspekt und einen Beziehungsaspekt.“



Lesen Sie den Dialog.



Erläutern Sie: Worin besteht der Unterschied zwischen Inhaltsaspekt und Beziehungsaspekt?

Mann: „Na ist ja schön, dass du auch mit zum Spieleabend kommst.“

Frau: „Wieso auch? Hatten wir doch so besprochen.“

Mann: „Na ja, vielleicht magst du ja heute doch etwas anderes machen.“

Frau: „Ich muss ja auch nicht mitkommen, wenn du nicht willst.“

Mann: „Du kannst auch sagen, wenn es an Sabine und Thomas liegt.“

Frau: „Wieso an Sabine und Thomas? Ich mag doch die beiden!“

Mann: „Na dann ist doch alles klar. Wir gehen gemeinsam zu Sabine und Thomas zum Spieleabend. Sehr schön.“

Frau: „Wenn für dich vorher immer alles klar ist, brauchst du mich ja gar nicht mehr zu fragen.“



3. Aufgabe: Denken Sie an Ihre letzte Kommunikation, bei der es Probleme gab, und an Ihre letzte Kommunikation ohne Probleme.



Was passierte auf der Inhaltsebene und was auf der Beziehungsebene?

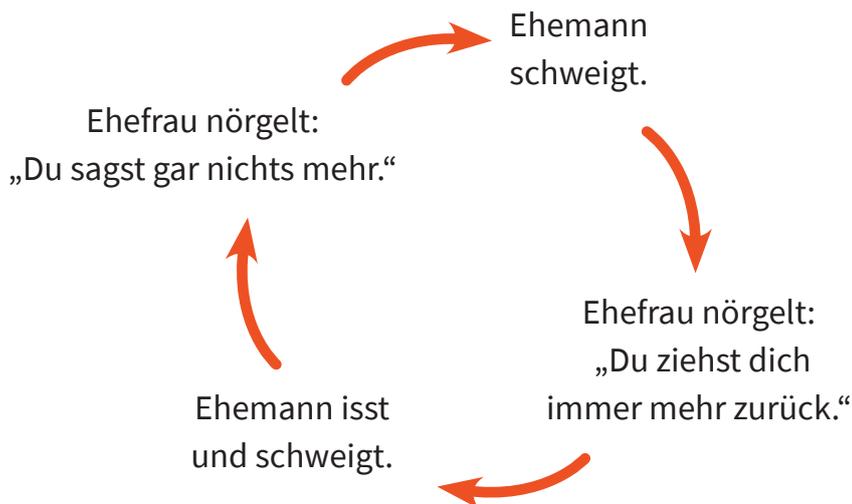
Schreiben Sie hierzu Stichworte in die Tabelle.

	Kommunikation ohne Probleme	Kommunikation mit Problemen
Wer war Ihr Gesprächspartner?		
Was war das Thema des Gespräches (Inhaltsebene)?		
Was passierte auf der Beziehungsebene (Gefühle, Tonfall, Lautstärke, Mimik und Gestik)?		

4. Aufgabe: Der 3. Grundsatz besagt: „Kommunikation ist immer Ursache und Wirkung.“



a) Stellen Sie sich Folgendes vor:



b) Diskutieren Sie: Wo ist der Anfang?

5. Aufgabe: Denken Sie an jemanden, mit dem Sie ungern sprechen, weil Gespräche häufig mit Missverständnissen enden.



a) Beschreiben Sie eine solche Gesprächssituation.

b) Können Sie sich vorstellen, was den Anderen an Ihnen stört oder was Sie zur aktuellen Situation beigetragen haben?

c) Wie lässt sich diese Situation auflösen?

<b>Modul:</b>	<b>Kommunikation</b>
<b>Baustein:</b>	<b>Grundhaltung in der Kommunikation (2)</b>
<b>Lerneinheiten:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empathie</li> <li>• Wertschätzung</li> <li>• Glaubwürdigkeit</li> </ul>

<b>Lernziele</b>	<p>Fachkompetenz: Die Lernenden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kennen die Charakteristika einer personenzentrierten Haltung.</li> <li>• erklären korrekt die Begriffe Empathie, Wertschätzung und Glaubwürdigkeit.</li> <li>• kennen geeignete Formulierungen des aktiven Zuhörens.</li> </ul> <p>Selbstkompetenz: Die Lernenden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sind sich der Bedeutung von Empathie, Wertschätzung und Glaubwürdigkeit für den Pflegealltag und das menschliche Miteinander bewusst.</li> <li>• können situationsspezifisch Gefühle des Gesprächspartners auf Basis verbaler, nonverbaler und paraverbaler Kommunikation wahrnehmen und mit geeigneten Formulierungen darauf reagieren.</li> <li>• sind sich bewusst, welche Bedeutung die Kongruenz zwischen verbaler und nonverbaler Kommunikation für die Glaubwürdigkeit von Aussagen hat.</li> </ul>
<b>Inhaltliche Schwerpunkte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Charakteristika einer personenzentrierten Haltung</li> <li>• Bedeutung einer empathischen und wertschätzenden Haltung für die Kommunikation und das Handeln in beruflichen Situationen</li> <li>• Elemente des aktiven Zuhörens</li> <li>• Glaubwürdigkeit von Kommunikation: Übereinstimmung von verbaler und nonverbaler Kommunikation</li> </ul>
<b>Didaktisch-methodische Hinweise</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Paraphrasierungsübungen zu Abstrakta wie Empathie, Respekt, Wertschätzung</li> <li>• pantomimisches Arbeiten zur Darstellung von Gefühlen</li> <li>• Reflexionsaufgaben zur eigenen Haltung gegenüber anderen Menschen</li> <li>• Diskussion und Bewertung vorgegebener Äußerungen in beruflichen Situationen und Formulierung geeigneter Reaktionen zu vorgegebenen Pflegesituationen</li> <li>• Sprachlupe zur Mehrdeutigkeit von Wörtern am Beispiel „Haltung“</li> </ul> <hr style="border-top: 1px dashed #ccc;"/> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kleine Karten für die Pantomime-Übung in Lerneinheit 1</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Zeithorizont: ca. 2 ½ Zeitstunden (+ ½ Stunde Sprachlupe)</b></p>

# Empathie

## 1. Aufgabe: Lesen Sie den Text und beantworten Sie die Fragen.



Die Arbeit in der Altenpflege ist vor allem Beziehungsarbeit. Es ist wichtig, eine vertrauensvolle und ehrliche Beziehung aufzubauen. Pflegekräfte und Pflegebedürftige sollten sich gegenseitig respektieren.

Damit man eine solche Beziehung erreicht, sollte jede Pflegekraft eine **personen-**  
**zentrierte Haltung** entwickeln.

Was ist eine personenzentrierte Haltung? Die personenzentrierte Haltung ist eine Grundeinstellung von Pflegekräften. Im Mittelpunkt steht der Pflegebedürftige. Der Pflegebedürftige wird mit all seinen Erfahrungen, seinem Charakter und seinen Interessen ernst genommen. Die Krankheit oder die Einschränkungen im Alter machen nicht den gesamten Menschen aus.

Eine personenzentrierte Haltung hat drei Merkmale: Empathie, Wertschätzung und Glaubwürdigkeit. Was sie bedeuten, lernen Sie auf den nächsten Seiten.

Diese positive Grundeinstellung wird bei jedem Kontakt mit dem Pflegebedürftigen sichtbar (verbal, nonverbal und paraverbal).

### Fragen zum Text

Warum ist eine personenzentrierte Haltung in der Altenpflege wichtig?

---

---

Was kennzeichnet eine personenzentrierte Haltung?

---

---

Welche Grundeinstellungen gegenüber Pflegebedürftigen kennen Sie noch?

---

---

2. Aufgabe: Lesen Sie den Text und kreuzen Sie die richtigen Aussagen an.



Mit Empathie versucht man, sich in die Gefühle und Wahrnehmungen einer anderen Person hineinzusetzen. Dabei bewertet oder deutet man die Gefühle des Anderen nicht. Man nimmt diese Gefühle wahr und geht auf sie ein.

Empathie heißt nicht, dass man genauso fühlt wie die andere Person.

Bei Mitleid ist das anders: Hier kann man sich gegenüber den Gefühlen der anderen Person nicht abgrenzen. Empathie erzeugt Nähe, wahrt aber auch Distanz. Das Einfühlen in eine andere Person gelingt besonders gut, wenn wir auch die nonverbalen und paraverbalen Merkmale der Kommunikation betrachten (z. B. Mimik, Gestik, Körperhaltung, Stimme, Tonfall).

1) Ein anderes Wort für Empathie ist ...

a.  Einfühlungsvermögen.

b.  Mitleid.

2) Mit Empathie versucht man, die Gefühle einer anderen Person ...

a.  zu bemerken und darauf zu reagieren.

b.  zu beurteilen und einzuschätzen.

3) Ich kann mich in eine andere Person besser einfühlen, wenn ...

a.  ich auf Distanz bleibe.

b.  ich ihre Körpersprache beachte.

3. Aufgabe: a) Suchen Sie sich einen Partner. Ziehen Sie eine „Gefühlskarte“.  
Stellen Sie Ihrem Partner das Gefühl über Mimik, Gestik und Körperhaltung dar (20 Sekunden).



- b) Tauschen Sie sich aus: Was hat Ihr Partner wahrgenommen?  
Was wollten Sie ausdrücken?

- c) Tauschen Sie die Rollen.

4. Aufgabe: a) Lesen Sie die Aussage von Herrn Lose und die Antworten A und B. Diskutieren Sie in Kleingruppen: Was finden Sie an den Formulierungen gut, was schlecht?



Herr Lose ist aufgebracht und sagt laut zu Ihnen:  
„Ist doch immer das Gleiche hier. Ständig ist das Essen kalt! Sauerei!“

Antwort A: „Langsam habe ich aber genug von Ihrer Nörgelei! Wenn es Ihnen nicht passt, dann machen Sie sich doch Ihr Essen selbst!“

Antwort B: „Sie hätten sicher gern ein warmes Essen und sind jetzt erbost darüber, dass es kalt ist. Darf ich Ihnen Ihr Essen noch mal aufwärmen?“



- b) Wie würden Sie in der Situation mit Herrn Lose reagieren?  
Formulieren Sie eine eigene Antwort.

5. Aufgabe: Bei der Kommunikation im Privaten und im Beruf kommt es immer wieder zu Missverständnissen und Streit. Häufig liegt die Ursache dafür in unserer Kommunikation.



Lesen Sie den Dialog zwischen den Pflegekräften Anja und Simone.  
Beurteilen Sie: „Wie würden Sie sich an Anjas Stelle fühlen?“

Simone kommt zur Spätschicht ins Altenpflegeheim. Sie löst Pflegekraft Anja von der Frühschicht ab:

**Anja:** „Hallo Simone. Wie geht es dir?“  
(gut gelaunt, schreibt dabei den Pflegebericht)

**Simone:** „Danke, geht so. Aber wenn es hier am Anfang meiner Schicht nicht immer aussähe wie nach einer Explosion, ginge es mir sicher besser.“

**Anja:** „Ach was. Das ist doch keine Unordnung. Was Unordnung ist, wirst du noch erleben, wenn hier erstmal ein paar Kollegen wegen Krankheit fehlen.“  
(gelassen, schreibt weiter den Pflegebericht)

**Simone:** „Ich weiß was Unordnung ist. Und das hier ist einfach ein Saustall!“  
(gereizt)

**Anja:** „Du jammerst zu viel! Das musst du dir abgewöhnen. Sonst wirst du hier unglücklich. Wir unterhalten uns wieder, wenn du noch ein paar Jahre im Pflegedienst gearbeitet hast.“  
(gelassen, schaut Simone an)

**Simone:** „Das ist ja wohl die Höhe! Ich jammere zu viel. Du siehst einfach nicht mehr, dass es anders besser gehen könnte.“  
(verärgert, wendet sich ab)

6. Aufgabe: Was kann dazu beitragen, dass ich den Anderen besser verstehe? Lesen Sie den Text und erklären Sie den Satz: „Durch das Verbalisieren spricht man über das, was gemeint aber nicht gesagt wurde.“



### Aktiv zuhören, Konflikte vermeiden

Beim aktiven Zuhören zeige ich meinem Gesprächspartner durch die Körpersprache, dass ich zuhöre.

- Beispiele:
- Ich wende mich meinem Gesprächspartner zu.
  - Ich schaue meinen Gesprächspartner an.
  - Ich lächle oder schaue ernst.

Aktiv zuhören kann ich auch, indem ich etwas in Worte ausdrücke, das ich beim Anderen wahrnehme, z. B. Gefühle. Man nennt das verbalisieren.

Aber Vorsicht: Wie sich ein Mensch fühlt, kann man nicht direkt erkennen. Ein Lächeln kann bedeuten, dass sich mein Gesprächspartner wohl fühlt. Wer lächelt, muss das aber nicht ernst meinen. Es kann z. B. auch Ablehnung oder Geringschätzung ausdrücken. Denn oft verstecken wir unsere (wahren) Gefühle oder sprechen nicht darüber.

Deshalb ist es wichtig, dass man beim Verbalisieren auf Folgendes achtet:

- Stellen Sie eine Frage, z. B.: „Fühlst du dich unfair behandelt?“
- Formulieren Sie Sätze, die mit „Ich“ anfangen, z. B.: „Ich habe den Eindruck, dass du wütend bist.“ oder „Ich erlebe dich gerade sehr aufgebracht.“

Durch das Verbalisieren spricht man über das, was gemeint aber nicht gesagt wurde. Gefühle werden zum Thema. Das kann dazu beitragen, dass sich beide Partner besser verstehen. Missverständnisse oder Streit können so vermieden werden.

7. Aufgabe: Wie lassen sich Gefühle ansprechen?



a) Kreuzen Sie an, welche Sätze zum Verbalisieren geeignet sind und welche nicht.

	geeignet	nicht geeignet
a) Mensch, jetzt seien Sie doch nicht so empfindlich!		
b) Sie regen sich aber ganz schön auf!		
c) Sie wirken beunruhigt auf mich.		
d) Kann es sein, dass Sie traurig sind?		
e) Können Sie nicht mal mit Ihrem ständigen Schimpfen aufhören?		



b) Verbessern Sie die nicht geeigneten Sätze: Formulieren Sie die Sätze so, dass sie für das Verbalisieren geeignet sind. Nutzen Sie die Formulierungshilfen.

Ich erlebe Sie ....

Sie wirken auf mich ....

Ich höre bei Ihnen ... heraus.

Ich nehme Sie als ... wahr.

Ich habe den Eindruck, ....

Kann es sein, dass ....

---

---

---

---

---

---

---

---

8. Aufgabe: Formulieren Sie den Dialog zwischen Anja und Simone aus Aufgabe 5 neu.



Verwenden Sie dabei die Gesprächstechnik des aktiven Zuhörens.

SPRACHLUPE

# Ein Wort – mehrere Bedeutungen

1. Aufgabe: Viele Wörter im Deutschen haben mehrere Bedeutungen, z. B. das Wort „Haltung“. Gemeint sein kann ...



- die Körperstellung,
- die Einstellung oder Überzeugung einer Person oder
- die Ernährung und Unterbringung von Tieren.

Ergänzen Sie die Tabelle mit den passenden Wörtern aus der Wolke. Einige Wörter passen mehrmals.



	Bedeutung	Adjektiv	Verb
<b>Haltung</b>	Körperstellung	<i>aufrecht,</i>	<i>einnehmen,</i>
	Einstellung, Überzeugung		
	Ernährung und Unterbringung von Tieren		

2. Aufgabe: Beschreiben Sie die drei Bedeutungen des Wortes Haltung mit eigenen Worten.



3. Aufgabe: **Bilden Sie sechs Sätze mit dem Wort Haltung.**

Nutzen Sie dazu die Adjektive und Verben aus der 1. Aufgabe.



Beispiel: *Ich kann eine aufrechte Haltung einnehmen.*

---

---

---

---

---

---

---

---

4. Aufgabe: **Welche Wörter, die Verschiedenes meinen, kennen Sie noch?**



a) **Notieren Sie „geheim“ drei weitere Wörter und ihre Bedeutung.**

b) **Lassen Sie einen Partner erklären, welche unterschiedlichen Bedeutungen die Wörter jeweils haben können.**



Beispiel: *die Bank – die Bank zum Sitzen, die Bank als Geldinstitut*

---

---

---

5. Aufgabe: **Beschreiben Sie die unterschiedlichen Bedeutungen des Verbs „aufhaben“ im folgenden Witz:**



Die Lehrerin fragt: „Daniel, was hatten wir denn gestern auf?“

Daniel überlegt kurz und sagt: „Sie gar nichts und ich mein Basecap.“

# Wertschätzung

1. Aufgabe: Diskutieren Sie, was an einem Menschen „wertvoll“ sein kann.



2. Aufgabe: Lesen Sie den Text zur Wertschätzung.

Setzen Sie die Wörter aus dem Kasten in die Lücken ein.



akzeptieren      Leistungen      positiv  
Schwächen      freundliche      verurteilt

Wertschätzung bedeutet, dass man Personen grundsätzlich positiv

begegnet und ihnen gegenüber eine offene und \_\_\_\_\_ Haltung hat.

Dabei wird der Mensch als Ganzes, sein Wesen und nicht so sehr seine

\_\_\_\_\_ betrachtet.

Man nimmt den Anderen mit seinen Stärken und \_\_\_\_\_ an.

Es gibt Gründe, warum der Mensch so geworden ist, wie er jetzt ist. Diese Gründe

kennt man oft nicht.

Die Einstellungen des Anderen wertet man nicht ab oder \_\_\_\_\_

sie. Aber man muss nicht alles \_\_\_\_\_, was der andere Mensch

sagt und macht.

An manchen Stellen darf und muss man sich abgrenzen, also dem Anderen

sagen, dass man seine Meinung oder sein Verhalten nicht akzeptiert.

3. Aufgabe: Wertschätzung lässt sich mit den Begriffen Achtung und Respekt umschreiben.  
Was bedeuten sie? Kreuzen Sie an.



Achtung und Respekt bedeuten, dass man...

- a.  eine andere Person vor etwas warnen will, damit sie sich vorsichtig verhält.
- b.  auf die Gefühle von anderen Menschen achtet und die Anderen freundlich behandelt.

4. Aufgabe: Herr Bäumler hat etwas gegen ausländische Pflegekräfte. Wenn er mit diesen Pflegekräften zu tun hat, schimpft Herr Bäumler ständig auf sie ein.  
Was sagen Sie zu Herrn Bäumler?



5. Aufgabe: Kennen Sie weitere Situationen im Pflegealltag, in denen man sich vom Verhalten des Pflegebedürftigen abgrenzen sollte?  
Beschreiben Sie ein Beispiel.



6. Aufgabe: Schreiben Sie für Ihren rechten und linken Sitznachbarn auf je eine Karte, wofür Sie ihn schätzen.  
Geben Sie dem Teilnehmenden diese Karte.



- a) Wie wirkt Ihr Sitznachbar beim Lesen dieser Karte?
- b) Was empfinden Sie beim Lesen Ihrer Karte(n)?

# Glaubwürdigkeit

## 1. Aufgabe: Lesen Sie die Dialoge 1 und 2.



### Welchen Dialog können Sie besser nachvollziehen? Warum?



Frau Sasse liegt mit schmerzverzerrtem Gesicht im Bett.

Dialog 1	Dialog 2
Sie: „Frau Sasse, wie geht es Ihnen heute?“	Sie: „Frau Sasse, wie geht es Ihnen heute?“
Frau Sasse: „Danke, mir geht’s gut.“	Frau Sasse: „Ach, gar nicht gut, ich habe starke Schmerzen im linken Bein.“

## 2. Aufgabe: Lesen Sie den Text und kreuzen Sie die richtigen Aussagen zum Text an.



In einer glaubwürdigen Kommunikation passen die Worte (verbale Kommunikation) und die Mimik, Gestik und Körperhaltung (nonverbale Kommunikation) zusammen. Das heißt, die Person verhält sich kongruent. So können wir andere Menschen besser verstehen. Wenn verbale und nonverbale Kommunikation nicht zusammenpassen, dann verhält man sich inkongruent. Damit verwirrt man andere Menschen.

1. Andere Menschen können uns besser verstehen, wenn

- a.  die verbale Kommunikation zur glaubwürdigen Kommunikation passt.  
b.  unsere Worte zu unserer Mimik und Gestik passen.

2. Wir verwirren andere Menschen, wenn

- a.  verbale und nonverbale Kommunikation nicht das Gleiche ausdrücken.  
b.  wir uns kongruent verhalten.

3. Wenn unsere Kommunikation glaubwürdig ist, dann verhalten wir uns

- a.  kongruent.  
b.  inkongruent.

3. Aufgabe: Verbinden Sie die verbalen und nonverbalen Ausdrücke so, dass sie zusammenpassen und glaubwürdig sind.



**Verbaler Ausdruck**

**Nonverbaler Ausdruck**

- |   |  |
|---|--|
| a) „Ich habe heute schlecht geschlafen.“    | 1) ängstlicher Gesichtsausdruck, klammernde Hände  |
| b) „Das Geschenk ist großartig.“            | 2) zusammengekniffene Augen, Hände an den Schläfen |
| c) „Ich habe Kopfschmerzen.“                | 3) schlaffer, gequälter Gesichtsausdruck           |
| d) „Bleiben Sie doch ein bisschen bei mir.“ | 4) lächeln, strahlende Augen                       |

4. Aufgabe: Ein Kollege ist erkrankt. Sie müssen ihn kurzfristig vertreten, obwohl Sie an diesem Tag schon etwas anderes geplant hatten. Wie wirkt sich das auf Ihre Arbeit mit den Pflegebedürftigen und Ihren Kollegen aus?



<b>Modul:</b>	<b>Kommunikation</b>
<b>Baustein:</b>	<b>Kommunikation mit verschiedenen Zielgruppen (3)</b>
<b>Lerneinheiten:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kommunikation mit Pflegebedürftigen</li> <li>• Kommunikation mit Kollegen</li> <li>• Kommunikation mit Angehörigen</li> </ul>

<b>Lernziele</b>	<p>Sozialkompetenz: Die Lernenden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sind sich bewusst, dass angemessene, zielgruppengerechte Kommunikation eine wesentliche Grundlage professioneller Pflege ist.</li> <li>• sind sich des Informations- bzw. Kommunikationsbedürfnisses von Pflegebedürftigen und Angehörigen bewusst.</li> <li>• wissen, wie sie angemessen mit Pflegebedürftigen und Angehörigen kommunizieren können, und sind in der Lage, dies auch in schwierigen Gesprächssituationen umzusetzen.</li> <li>• kennen geeignete Kommunikationsmuster für den Umgang mit schwerhörigen/sehbeeinträchtigten Pflegebedürftigen und wenden diese adäquat an.</li> <li>• erkennen hinderliche Kommunikationsmuster in Gesprächen mit Kollegen und sind in der Lage, auf Basis von Gesprächsregeln angemessen mit Kollegen zu kommunizieren.</li> </ul>
<b>Inhaltliche Schwerpunkte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rolle der Kommunikation für eine professionelle Pflege</li> <li>• Kommunikations- und Informationsbedürfnisse unterschiedlicher Zielgruppen</li> <li>• förderliche und hinderliche Kommunikationsmuster im Umgang mit Pflegebedürftigen, Angehörigen und Kollegen</li> </ul>
<b>Didaktisch-methodische Hinweise</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erarbeitung von hilfreichen Kommunikationsmustern auf Basis von (negativer) Beispielmaterie aus dem Pflegealltag</li> <li>• genügend Zeit für Übungen zur Perspektivübernahme (Reflexion der Erfahrungen, Gefühle, Denkweisen) einplanen</li> <li>• Praxiserfahrung in der Pflege zum Schreiben von Dialogen notwendig (bei Zusammensetzung der Arbeitsgruppen beachten)</li> <li>• Methode „Brainwriting“ zur Ideenfindung für hilfreichen Umgang mit Angehörigen</li> </ul> <hr style="border-top: 1px dotted #ccc;"/> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tücher zum Augenverbinden für die „Selbsterfahrungsübung“ zur Rolle des Pflegebedürftigen (Einstieg in den Baustein)</li> <li>• Klebepunkte und Karten für eine Kartenabfrage im Anschluss an das „Brainwriting“</li> </ul> <p style="text-align: right;"><b>Zeithorizont: ca. 4 Zeitstunden</b></p>

# Kommunikation mit Pflegebedürftigen

## 1. Aufgabe: Wählen Sie einen Partner.



Einer von Ihnen beiden verbindet sich die Augen. Der Andere führt ihn ...



- a) auf einen Flur.
- b) in einen anderen Raum.
- c) Treppen hinauf und hinunter.

Tauschen Sie danach die Rollen und nehmen Sie andere Wege.

## 2. Aufgabe: a) Lesen Sie den Text zur Kommunikation mit älteren Menschen.



Es gibt Besonderheiten im Gespräch mit älteren Menschen. Zum einen haben sie oft andere Themen, über die sie sprechen. Das hängt mit dem Lebensabschnitt zusammen, in dem sie sich befinden. Ältere Menschen haben oft weniger Kontakte, als sie dies in jüngeren Jahren hatten. Sie wissen meist gut, dass ihre Zeit begrenzt ist. Auch reflektieren ältere Menschen stärker als junge Menschen ihr Leben durch Erzählen. Manche berichten dabei oft und lange über ihr Leben und haben weniger Bereitschaft zuzuhören.

Die Sinnesorgane vieler älterer Menschen lassen nach. Sie können nicht mehr so gut sehen oder hören. Diese Einschränkungen können den Kontakt mit anderen Menschen erschweren. Manche ältere Menschen ziehen sich dann zurück und vereinsamen.

Das Bedürfnis nach Kommunikation bleibt jedoch auch im Alter voll erhalten.



b) Worauf müssen Sie in der Kommunikation mit älteren Menschen achten?



c) Für wen ist welcher Tipp geeignet? Kreuzen Sie an.

Tipp zum Umgang mit Schwerhörigen und Sehschwachen		
1. Lassen Sie dem Anderen Zeit. Bieten Sie die Führung am Arm an.		
2. Sprechen Sie langsam und deutlich, aber schreien Sie nicht.		
3. Bleiben Sie geduldig. Wenn nötig, lassen Sie den Anderen aufschreiben, was er sagen will.		
4. Benutzen Sie bei Beschreibungen keine Gesten, sondern erklären Sie genau (z. B. „Rechts neben Ihrem Stuhl steht ein Tisch.“).		
5. Sprechen Sie eventuell nah am Ohr.		
6. Denken Sie daran, dass auch eine Person mit Sehbehinderung Entscheidungen allein treffen kann.		
7. Belassen Sie Gegenstände im Zimmer an einem festen Platz.		
8. Sorgen Sie dafür, dass es keine störenden Geräusche gibt.		
9. Sehen Sie die andere Person beim Sprechen an.		
10. Sagen Sie an, was Sie machen. Dann kann sich der Andere besser orientieren.		
11. Sprechen Sie in kurzen und klaren Sätzen.		
12. Denken Sie daran: Schwerhörige können Töne schlecht hören, aber dennoch genauso gut verstehen wie andere.		

# Kommunikation mit Kollegen

1. Aufgabe: In der Pflegearbeit müssen Sie viel mit anderen Pflegekräften oder Vorgesetzten besprechen.



a) Schreiben Sie einen typischen Dialog zwischen Kollegen.

b) Lesen Sie sich Ihre Dialoge gegenseitig vor. Beantworten Sie für die einzelnen Dialoge die folgenden Fragen.

1) Wer spricht?

2) Welche typischen Merkmale beruflicher Kommunikation erkennen Sie?

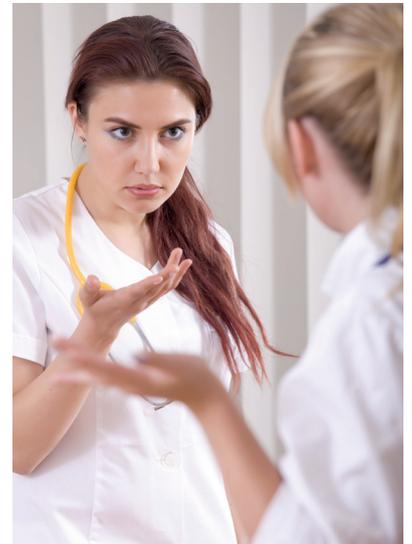
2. Aufgabe: Im Familienkreis und im Freundeskreis sprechen wir anders als im Berufsalltag.



a) Lesen Sie Dajanas Äußerungen aus dem Pflegealltag.  
Welche Sätze würden Sie im Pflegealltag nicht sagen?

Dajanas Äußerungen:

- 1) „Drei Zimmer soll ich alleine machen?  
Nö, mach ich nicht!“
- 2) „Hm ..., und warum hast du den Verband jetzt  
so gemacht?“
- 3) „Ach ja, heute Morgen habe ich gesehen,  
dass Frau Bender einen roten Po hat.“
- 4) „Los, hilf mir mal jetzt, Frau Bender zu lagern.“
- 5) „Hast du etwa die Zuckerspritze von  
Herrn Duzgün vergessen?“



b) Überlegen Sie jeweils:

- Wie fühlt sich Dajana wahrscheinlich?
- Was könnte die Kollegin von Dajana denken?
- Welche Folgen könnte die Äußerung für die Zusammenarbeit haben?



**c) Schreiben Sie die Sätze so, dass sie für den Pflegealltag angemessen sind.**

1) „Drei Zimmer soll ich alleine machen? Nö, mach ich nicht!“

---

2) „Hm ..., und warum hast du den Verband jetzt so gemacht?“

---

3) „Ach ja, heute Morgen habe ich gesehen, dass Frau Bender einen roten Po hat.“

---

4) „Los, hilf mir mal jetzt, Frau Bender zu lagern.“

---

5) „Hast du etwa die Zuckerspritze von Herrn Duzgün vergessen?“

---

**3. Aufgabe: In der Kommunikation mit Kollegen gelten bestimmte Regeln.**



Lesen Sie die Regeln in der Tabelle. Ordnen Sie Ihre neu formulierten Sätze aus Aufgabe 2 c) der passenden Regel zu.



Regeln für Gespräche mit Kollegen	Satz-Nr.
Sagen Sie deutlich, wenn Sie sich überfordert fühlen.	
Stellen Sie Ihren Kollegen Fragen. Sagen Sie auch, warum Sie diese Fragen stellen.	
Teilen Sie Beobachtungen genau und sofort mit.	
Benutzen Sie die Fachsprache.	
Holen Sie sich Hilfe bei Ihren Kollegen.	

# Kommunikation mit Angehörigen

1. Aufgabe: a) Lesen Sie den Dialog zwischen Pflegehelfer Achim und der Tochter von Frau Kämmer.



Gruppe 1: Wie könnte sich Achim fühlen?

Gruppe 2: Wie könnte sich die Tochter fühlen, und was könnte sie über Achim denken?

Erzähler:	Es ist Kaffeezeit. Alle Bewohner sollen eine Tasse Kaffee bekommen. Pflegehelfer Achim ist dafür verantwortlich. Von weitem sieht er schon die Tochter von Frau Kämmer. Im selben Moment hat sie Achim auch gesehen.
Achim (leise):	„Oh, nicht die schon wieder.“
Erzähler:	Schnell verschwindet er mit Kaffee in einem Bewohnerzimmer. Als er wieder herauskommt, steht sie schon am Kaffeewagen.
Tochter von Fr. Kämmer:	„Hallo Achim, ich will Sie ja nicht lange stören. Aber ich hab da mal eine Frage.“
Erzähler:	Achim schaut schon genervt.
Achim (genervt):	„Was denn?“
Tochter von Frau Kämmer:	„Ich komme ins Zimmer, und meine Mutter liegt mit dem Gesicht zur Wand im Bett. Dann liegt da noch so ein Blatt auf dem Nachtschrank. Da steht ‚Lagerungsplan‘ drauf. Was soll das alles?“
Achim (heftig):	„Sehen Sie nicht, dass ich beschäftigt bin? Ich hab jetzt keine Zeit.“



b) Diskutieren Sie: Was ist das Problem in dieser Situation?

**2. Aufgabe:** Bei den Wörtern in Klammern sind die Buchstaben durcheinandergeraten.  
Schreiben Sie die Wörter richtig in die Lücken.



**Grundsituation von Angehörigen**

Sie haben manchmal \_\_\_\_\_ (geSchulfühled), weil ihre Eltern im Heim sind.

Sie bekommen zum Heimeinzug der Eltern von der Heimleitung oft unrealistische Versprechen. Das führt zu erhöhter \_\_\_\_\_ (warnngErtu) an die Pflegekräfte.

Sie haben einen großen Bedarf an \_\_\_\_\_ (enfortilnmaon), werden aber von den Pflegekräften nicht immer genau über die Pflegemaßnahmen bei ihren Eltern informiert. Deshalb verstehen sie diese oft nicht.

Sie sind \_\_\_\_\_ (ersichun) im Umgang mit der Erkrankung und den Einschränkungen ihrer Eltern.

**3. Aufgabe:** Was kann ich tun, um eine gute Beziehung zu Angehörigen aufzubauen?



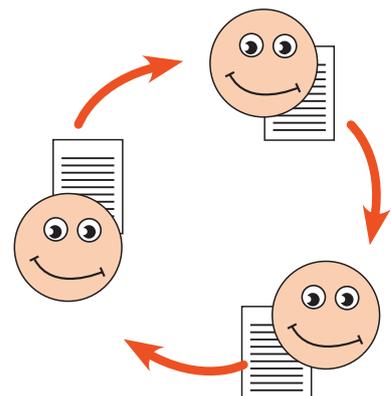
Bilden Sie Gruppen (je drei Personen), und bearbeiten Sie die Tabelle.  
Gehen Sie folgendermaßen vor:

**Schritt 1)** Nennen Sie zwei Ideen zur Frage.

**Schritt 2)** Geben Sie Ihr Arbeitsblatt an Ihren linken Nachbarn weiter.

**Schritt 3)** Lesen Sie die Ideen Ihres Kollegen und ergänzen Sie zwei weitere Ideen.

**Schritt 4)** Wiederholen Sie die Schritte 2 und 3.



## Was kann ich tun, um eine gute Beziehung zu Angehörigen aufzubauen?

Person	Idee 1	Idee 2
1		
2		
3		

**4. Aufgabe:** Lesen Sie die Tipps zum Umgang mit Angehörigen.



Welche Tipps finden Sie besonders gut?

---



**5. Aufgabe:** Im Pflegealltag kann es zu schwierigen Situationen mit Angehörigen kommen.



a) Beschreiben Sie einem Partner eine schwierige Situation.

---

b) Welches Verhalten gegenüber Angehörigen wäre hilfreich?

---

<b>Modul:</b>	<b>Kommunikation</b>
<b>Baustein:</b>	<b>Gesprächsarten (4)</b>
<b>Lerneinheiten:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Austauschgespräch</li> <li>• Informationsgespräch</li> <li>• Konfliktgespräch</li> <li>• „Gesprächskarussell“</li> </ul>

<b>Lernziele</b>	<p>Fachkompetenz: Die Lernenden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kennen Merkmale, Anlässe und Ziele von Austausch-, Informations- und Konfliktgesprächen in beruflichen Situationen.</li> <li>• sind in der Lage, geeignete Formulierungen für den Einstieg, den Verlauf und das Ende von Austausch-, Informations- und Konfliktgesprächen zu finden.</li> <li>• reflektieren und bewerten den Verlauf von Austausch-, Informations- und Konfliktgesprächen auch im Hinblick auf Schwierigkeiten.</li> </ul> <p>Sozialkompetenz: Die Lernenden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• führen eigenständig Informations-, Austausch- und Konfliktgespräche mit unterschiedlichen Zielgruppen.</li> </ul>
<b>Inhaltliche Schwerpunkte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Charakteristika und Simulation von Austausch-, Informations- und Konfliktgesprächen</li> </ul>
<b>Didaktisch-methodische Hinweise</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• methodische Organisation des Bausteins als Stationenlernen (Lerneinheiten Austausch-, Informations- und Konfliktgespräch, ausführliche Informationen hierzu umseitig)</li> <li>• gemeinsame inhaltliche Sicherung der Gesprächsarten aus dem Stationenlernen am Ende des Bausteins („Gesprächskarussell“)</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Zeithorizont Stationenlernen: ca. 1 ½ Zeitstunden</b>  <b>Sicherung/Gesprächskarussell: ca. ½ Zeitstunde</b></p>

# Dozenteninformation zum Stationenlernen

## Hinführung zum Stationenlernen:

Aktivierung des Erfahrungswissens zu möglichen Gesprächsarten im Plenum, z. B.:

„Gespräche mit Pflegebedürftigen, Angehörigen und Kollegen bzw. Vorgesetzten sind ein wichtiger Bestandteil der Pflegearbeit. Warum man miteinander spricht, kann unterschiedliche Gründe haben. Welche Gesprächsanlässe kennen Sie aus dem Pflegealltag?“

Gruppieren Sie gegebenenfalls die Antworten an der Tafel, sodass Sie später den drei Gesprächsarten zugeordnet werden können.

## Durchführungshinweise für die Stationen:

Die Aufgaben der einzelnen Stationen sind als Einzel- oder Partnerarbeit konzipiert. Bilden Sie daher Zweierteams und verteilen Sie die Teams gleichmäßig auf die Stationen (Austausch-, Informations- oder Konfliktgespräch). Planen Sie pro Station etwa 30 Minuten ein. Geben Sie entsprechend der Lernvoraussetzungen Bearbeitungszeiten für die Stationen und Aufgaben vor. Sie können sich dabei an den Zeitvorgaben auf den Dozentenarbeitsblättern orientieren. Halten Sie vor allem für geschlossene Aufgaben Vergleichslösungen an den Stationen vor. Beachten Sie auch die Hinweise zu möglichen Binnendifferenzierungen für einzelne Aufgaben auf den Dozentenarbeitsblättern. Die Zweierteams können selbstständig zwischen den Stationen wechseln. Die Reihenfolge der Stationen ist beliebig. Die Aufgaben einer Station sollten in der vorgegebenen Reihenfolge bearbeitet werden.

## Auswertungshinweis im Anschluss an das Stationenlernen:

Thematisieren Sie gegebenenfalls einzelne offene Aufgaben der Stationen, die vorher in der Partnerarbeit besprochen wurden, im Plenum. Erfragen Sie Probleme oder besonderen Diskussionsbedarf im Anschluss an die Erarbeitung. Führen Sie die Erkenntnisse zu den Gesprächsarten in einer Anschlussdiskussion zusammen, z. B.: „Welche Bedeutung haben die einzelnen Gesprächsarten Ihrer Meinung nach im Pflegealltag?“, „Was haben Sie über die Gesprächsarten (neu) gelernt, das Sie für besonders wichtig halten, was erscheint Ihnen weniger bedeutend?“. Nutzen Sie die Lerneinheit „Gesprächskarussell“ zur abschließenden Sicherung der Gesprächsarten.

# Austauschgespräch

1. Aufgabe: a) Lesen Sie den Text.



b) Ordnen Sie die Sätze den Phasen Gesprächsbeginn (1) und Gesprächsende (2) zu.

1	„Ich würde gerne deine Meinung zu ... hören.“
	„Möchten Sie darüber sprechen?“
	„Unser Gespräch hat mir wirklich weitergeholfen.“
	„Sprechen wir noch mal bei einer anderen Gelegenheit darüber?“
	„Mir ist aufgefallen, dass ...“
	„Das war ein gutes Gespräch.“
	„Du, sollen wir später noch mal sprechen?“



c) Wie verhalten Sie sich während des Gespräches (Gesprächsverlauf)?  
Nennen Sie drei angemessene Verhaltensweisen.



# Informationsgespräch

## 1. Aufgabe: Lesen Sie den Text und ergänzen Sie die vorgegebenen Wörter.



informiert Gesprächsanfang Angehörigen Gesprächsende  
Fachbegriffe Gesprächsverlauf ~~Sachinhalte~~

In einem Informationsgespräch werden reine Sachinhalte vermittelt.

Das Ziel ist, dass der Andere diese Inhalte versteht und \_\_\_\_\_ ist.

Als Pflegekraft können Sie ein Informationsgespräch mit Bewohnern, Kollegen oder \_\_\_\_\_ führen. \_\_\_\_\_ müssen

Angehörigen und Bewohnern verständlich gemacht werden.

Ein möglicher \_\_\_\_\_ ist: „Ich möchte Ihnen ... erklären“ oder „Was wissen Sie schon darüber?“

Im \_\_\_\_\_ wird über ein Thema informiert und in Abständen nachgefragt, ob man verstanden wurde.

Am \_\_\_\_\_ sollte man fragen: „Haben Sie alles verstanden oder gibt es noch Fragen?“, „Fühlen Sie sich jetzt gut informiert?“

## 2. Aufgabe: Notieren Sie je einen Anlass für ein Informationsgespräch im Pflegealltag mit



- Kollegen,
- Angehörigen,
- Pflegebedürftigen.

**3. Aufgabe: a) Führen Sie ein Informationsgespräch mit einem Partner (max. drei Minuten).  
Versetzen Sie sich in folgende Situation:**



**Partner A:**

Partner A: Sie sind Pflegehilfskraft. Informieren Sie einen Angehörigen über das Trinkprotokoll von Frau Sami.

Partner B: Sie sind Angehöriger von Frau Sami. Sie möchten wissen, ob Ihre Mutter auch genug trinkt.

Schreiben Sie in Stichpunkten auf:

- Gesprächsanfang: Wie beginnen Sie das Gespräch?
- Gesprächsverlauf: Was wollen Sie sagen?
- Gesprächsende: Wie beenden Sie das Gespräch?

**Partner B:**

Versuchen Sie im Gesprächsverlauf alle für Sie wichtigen Informationen zu erhalten. Fragen Sie gegebenenfalls nach.



**b) Bewerten Sie das Informationsgespräch:**

- Füllen Sie Ihren Fragebogen (Pflegekraft oder Angehöriger) aus.
- Besprechen Sie Ihre Antworten. Achten Sie vor allem auf Punkte, bei denen Sie unterschiedlicher Meinung sind.

Fragebogen für den Angehörigen		
Wurde ich gut über das Thema informiert?		
Habe ich alles verstanden?		
Durfte ich Fragen stellen?		
Wurden meine Fragen gut beantwortet?		
War der Andere daran interessiert, dass ich ihn verstehe?		
Was sollte beim nächsten Informationsgespräch anders verlaufen? <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>		

Fragebogen für die Pflegehilfskraft		
Konnte ich sagen, was ich sagen wollte?		
Habe ich die Informationen klar und deutlich formuliert?		
Habe ich weder zu schnell noch zu langsam gesprochen?		
Habe ich mich versichert, ob der Andere alles verstanden hat (z. B. durch Nachfragen)?		
Was sollte beim nächsten Informationsgespräch anders verlaufen? <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>		

# Konfliktgespräch

## 1. Aufgabe: Lesen Sie den Text zum Konfliktgespräch.



### Entscheiden Sie, welche Aussagen richtig und welche falsch sind.

In einem Pflorgeteam arbeiten Sie mit den Kollegen eng zusammen. Manchmal sind Sie und Ihre Kollegen unterschiedlicher Meinung oder haben unterschiedliche Interessen. Wenn dann beide Seiten auf ihrem Standpunkt bestehen, kommt es zu einem Konflikt. Ein Konflikt stört das Verhältnis zwischen zwei (oder mehr) Personen.

Mit einem Konfliktgespräch will man verhindern, dass das Verhältnis zum Anderen gestört bleibt. Das Ziel im Konfliktgespräch ist, dass es eine neue Lösung für alle Beteiligten gibt. Es sollte also nicht der Standpunkt einer Person einfach umgesetzt werden. Alle Beteiligten sind für die Suche nach einer gemeinsamen Lösung verantwortlich.

Für ein Konfliktgespräch braucht man vor allem den Mut, den Anderen anzusprechen. Günstig ist ein Gespräch dann, wenn der erste Ärger verfliegen ist. Im Gespräch äußern beide Partner ihre Position. Es soll dabei nicht bewertet werden.

	richtig	falsch
Ein Konfliktgespräch soll das Verhältnis zwischen den Beteiligten normalisieren.		
Ein Konfliktgespräch soll es möglich machen, eine Lösung zu finden, die alle Beteiligten akzeptieren können.		
Das Ziel eines Konfliktgesprächs ist es, dass man sich für den Vorschlag einer Seite entscheidet.		
Man sollte ein Konfliktgespräch immer so schnell wie möglich führen.		



# „Gesprächskarussell“

## 1. Aufgabe: Welche Art von Gespräch führen Sie in der jeweiligen Situation?



Ordnen Sie den Gesprächsanlässen die passende Gesprächsart zu:

A = Austauschgespräch

I = Informationsgespräch

K = Konfliktgespräch

Gesprächsanlass	Gesprächsart
Frau Meyer fragt Sie: „Warum muss ich diese engen Strümpfe anziehen?“	I
Schwester Gabi fragt Sie: „Sag mal, hast du auch solche Probleme mit Frau Schmidt? Also mich hat sie gerade wieder herumkommandiert.“	
Sie waschen ganz in Ruhe Frau Vogel. Pfleger Daniel, den Sie nicht sympathisch finden, stürmt verärgert ins Zimmer und sagt: „Mensch, das kann doch nicht wahr sein: Du bist immer noch beim Waschen! Das Frühstück steht schon auf dem Flur.“	
Der Sohn von Herrn Lose versteht das Lagerungsprotokoll seines Vaters nicht. Er spricht Sie an/fragt Sie.	
Sie sehen im Zimmer an der Wand von Herrn Brick zwei Urkunden für sportliche Leistungen hängen. Sie sprechen ihn darauf an.	
Schwester Sandra ist mit Ihnen allein im Raum und sagt enttäuscht: „Stell dir mal vor: Ich muss jetzt zwei Wochenenden hintereinander arbeiten. Ich bin total sauer.“	
Die Tochter von Frau Metzsig möchte von Ihnen gerne wissen, wie sie mit ihrer dementen Mutter besser umgehen kann.	
Sie möchten die belastende Beziehung zu einer Kollegin verbessern und sprechen die Kollegin an: „Ich würde mich freuen, wenn du nachher Zeit für ein Gespräch mit mir hättest. Ich habe etwas auf dem Herzen.“	



# Finanzielle Grundbildung spielerisch vermitteln



Deutsches Institut für Erwachsenenbildung (DIE) (Hg.)  
Monika Tröster, Beate Bowien-Jansen

## MONETTO

Das Spiel rund ums Geld

Das Brettspiel zur Finanziellen Grundbildung vermittelt spielerisch alltägliche Kompetenzen im Umgang mit Geld. Flexibel kombinierbares Spielmaterial ermöglicht einen vielseitigen Einsatz in der Erwachsenenbildung und der Sozialen Arbeit.

[wbv.de/monetto](http://wbv.de/monetto)

2021, 29,90 € (D)  
ISBN 978-3-7639-6761-3

# Alphabetisierung und Grundbildung

➔ [wbv.de/alphabetisierung](http://wbv.de/alphabetisierung)

 **AlphaDekade**  
2016 – 2026

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium  
für Bildung  
und Forschung

Diese Publikationen sind aus Projekten der AlphaDekade entstanden und beruhen auf der Grundlage von Studien und Ergebnissen aus bisherigen Förderaktivitäten.



Julia Koller,  
Dennis Klinkhammer,  
Michael Schemmann (Hg.)

## **Arbeitsorientierte Grundbildung und Alphabetisierung Institutionalisierung, Professionalisierung und Effekte der Teilnahme**

Die arbeitsplatzorientierte Grundbildung etabliert sich als Forschungsfeld. Grundfragen zu Institutionalisierung, Professionalisierung und Kompetenzentwicklung der Teilnehmenden werden diskutiert.

2020, 192 S., 34,90 € (D)  
ISBN 978-3-7639-6062-0  
E-Book im Open Access



Steffi Badel,  
Lea Melina Schüle (Hg.)  
**Arbeitsplatzorientierte  
Grundbildung in  
der Pflegehilfe  
Erfahrungen und Erkennt-  
nisse aus Forschung und  
Praxis**

Wie kann die Vermittlung von Grundbildung dazu beitragen, den Fachkräftemangel in der Pflege zu reduzieren? In dem Sammelband werden interdisziplinäre Ergebnisse aus bundesweiten Projekten vorgestellt.

2019, 192 S., 34,90 € (D)  
ISBN 978-3-7639-6014-9  
E-Book im Open Access



VHS Göttingen Osterode gGmbH (Hg.)  
**Basisbildung Altenpflegehilfe –  
neue Wege in die Pflege**

Das Unterrichtsmaterial Basisbildung Altenpflegehilfe – neue Wege in die Pflege ist für Lehrende und Bildungsanbieter:innen gedacht, die Menschen mit Nachholbedarfen im Lesen und Schreiben im Bereich der Pflegehilfe qualifizieren wollen. Es ist auch für andere Basisqualifizierungen in der Altenpflegehilfe geeignet.

### **Handbuch für Lehrende**

2018, 198 S., 49,90 € (D)  
ISBN 978-3-7639-5944-0  
Als E-Book bei wbv.de

### **Kursbuch für Teilnehmende**

2018, 264 S., 32,90 € (D)  
ISBN 978-3-7639-5943-3

wbv Media GmbH & Co. KG • Bielefeld

Geschäftsbereich wbv Publikation

Telefon 0521 91101-0 • E-Mail [service@wbv.de](mailto:service@wbv.de) • Website [wbv.de](http://wbv.de)



# AlphaDekade 2016 – 2026

➔ [wbv.de/alphabetisierung](http://wbv.de/alphabetisierung)

 **AlphaDekade**  
2016 – 2026

Diese Publikationen sind aus Projekten der AlphaDekade entstanden und beruhen auf der Grundlage von Studien und Ergebnissen aus bisherigen Förderaktivitäten. Die Autorinnen und Autoren entwickelten und erprobten Handlungskonzepte, um Erwachsene mit Schwierigkeiten im Lesen und Schreiben zu unterstützen.

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium  
für Bildung  
und Forschung



Anke Grotlüschen, Klaus Buddeberg  
(Hg.)

## LEO 2018

### Leben mit geringer Literalität

Wie viele Menschen in Deutschland haben Schwierigkeiten mit dem Lesen und Schreiben? LEO 2018 liefert genaue Daten. Die zweite Level-One-Studie untersucht die Lese- und Schreibkompetenzen der deutschsprachigen Bevölkerung zwischen 18 und 64 Jahren.

2020, 400 S., 49,90 € (D)

ISBN 978-3-7639-6071-2

Als E-Book bei [wbv.de](http://wbv.de)



Lernende Region – Netzwerk Köln e.V.

## Grundbildung in der Arbeitswelt gestalten

### Praxisbeispiele, Gelingens- bedingungen und Perspektiven

Der Sammelband ist eine Bilanz verschiedener Projekte zur Arbeitsorientierten Grundbildung (AoG). Die Themen reichen von konkreten Praxisbeispielen, Forschungsergebnissen bis hin zu Überlegungen, wie sich AoG dauerhaft verstetigen lässt.

2021, 268 S., 49,90 € (D)

ISBN 978-3-7639-6131-3

E-Book im Open Access



Anke Frey, Barbara Menke (Hg.)

## Basiskompetenz am Arbeitsplatz stärken

### Erfahrungen mit arbeits- orientierter Grundbildung

Wie können Angebote zur arbeitsorientierten Grundbildung in Betrieben umgesetzt werden? In den Beiträgen des Sammelbandes werden Erfahrungen und Erkenntnisse aus unterschiedlichen Perspektiven gebündelt und wissenschaftlich eingeordnet.

2021, ca. 300 S., 49,90 € (D)

ISBN 978-3-7639-6096-5

E-Book im Open Access

wbv Media GmbH & Co. KG • Bielefeld

Geschäftsbereich wbv Publikation

Telefon 0521 91101-0 • E-Mail [service@wbv.de](mailto:service@wbv.de) • Website [wbv.de](http://wbv.de)

