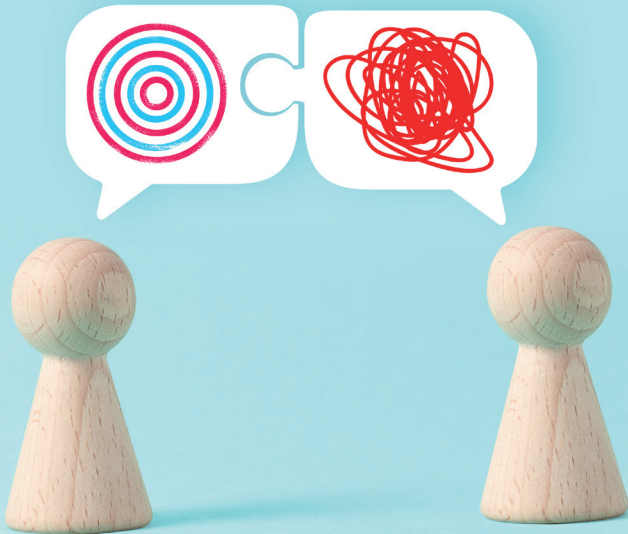


CLEMENS HAUSMANN

Kommunikation in der Pflege



2., überarbeitete
Auflage

Clemens Hausmann

Kommunikation in der Pflege

Grundlagen für die Praxis

Clemens Hausmann

Kommunikation in der Pflege

Grundlagen für die Praxis

2., überarbeitete Auflage

facultas

Der Autor

Dr. Clemens Hausmann ist klinischer Psychologe und Gesundheitspsychologe am Kardinal Schwarzenberg Klinikum/Schwarzach i. P., Lehrbeauftragter der Universität Salzburg und der Fachhochschule Gesundheitsberufe OÖ.

Weitere Informationen: www.clemens-hausmann.at

Hinweis: Wegen stilistischer Klarheit und leichterer Lesbarkeit wurde im Text auf die sprachliche Verwendung weiblicher Formen verzichtet. Die Verwendung der männlichen Form gilt inhaltlich für Frauen und Männer gleichermaßen.

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Alle Angaben in diesem Fachbuch erfolgen trotz sorgfältiger Bearbeitung ohne Gewähr, eine Haftung des Autors oder des Verlages ist ausgeschlossen.

Alle Rechte, insbesondere das Recht der Vervielfältigung und der Verbreitung sowie der Übersetzung, sind vorbehalten.

2. Auflage 2020

Copyright © 2014 Facultas Verlags- und Buchhandels AG

facultas Verlag, 1050 Wien, Österreich

Umschlagbild: © Nazan Akpolat, istockphoto.com

Satz: Wandl Multimedia

Druck: Facultas Verlags- und Buchhandels AG

Printed in Austria

ISBN 978-3-7089-1994-2 (print)

ISBN 978-3-99111-066-8 (online-Leserecht)

e-ISBN 978-3-99030-996-4

Vorwort

Dieses Buch richtet sich an alle, die mit pflegebedürftigen Menschen, Patienten, Heimbewohnern und Angehörigen arbeiten.

Kommunikation und Gesprächsführung sind für die Pflege zentral. Zugleich stellt die Arbeit mit kranken, stark belasteten und emotional instabilen Personen oft eine große Herausforderung dar. Das vorliegende Buch vermittelt die Grundlagen der Kommunikation in vielen pflegerlevanten Situationen. Der Schwerpunkt liegt dabei auf der praktischen Anwendung: informieren, motivieren, unterstützen, Angehörige einbeziehen, Spannungen entschärfen, in Krisen und Notfällen die richtigen Worte finden sowie mit Konflikten im Team angemessen umgehen und auf die eigene Psychohygiene achten.

Die Themen werden nach dem aktuellen Stand wissenschaftlicher Erkenntnisse und praktischer Erfahrung möglichst konkret und praxisnah besprochen.

Der Text folgt verschiedenen Abschnitten meines Buches *Psychologie und Kommunikation für Pflegeberufe* (4. Auflage 2019); diese wurden für die vorliegende Ausgabe neu zusammengestellt und für die 2. Auflage aktualisiert und ergänzt.

Ich danke Cornelia Russ und Susanne Müller-Posch vom Facultas Verlag und, wie immer, meiner Familie für ihre vielfältige Unterstützung.

Salzburg, Mai 2020

Clemens Hausmann

Inhalt

1	Gespräche als Pflegehandlung	11
1.1	Gespräche führen – nicht erleiden	11
1.2	Techniken der Gesprächsführung	13
1.3	Neun Fallen – und wie man sie vermeiden kann	17
2	Ein bisschen Theorie	24
2.1	Kommunikation ist Austausch von Botschaften	24
2.2	Einflussfaktoren	26
2.3	Sachebene – Beziehungsebene	30
2.4	Die vier Seiten einer Nachricht	32
3	Häufige Gesprächssituationen in der Pflege	36
3.1	Fragen stellen	36
3.2	Informieren	39
3.3	Motivieren	41
3.4	Beraten, Feedback geben	44
4	Psychosoziale Unterstützung	48
4.1	Die Bedeutung psychosozialer Unterstützung	48
4.2	Unterstützung durch Pflegepersonen	49
4.3	Unterstützung durch Ärzte, Psychologen, Seelsorger	51
4.4	Psychosoziale Unterstützung bei chronischen Krankheiten	55
4.5	Psychosoziale Unterstützung von Tumorpatienten	57
4.6	Psychosoziale Aufgaben bei Traumapatienten	59

5	Gespräche mit Angehörigen	61
5.1	Unterstützung der Patienten durch ihre Angehörigen	61
5.2	Unterstützung von Angehörigen in schwierigen Situationen	63
5.3	Kinder als Angehörige	65
6	Spannungsgeladene Situationen	69
6.1	Es gibt keine „schwierigen“ Patienten	69
6.2	Konflikte entschärfen	70
6.3	Selbstsicher auftreten	72
6.4	Ungerechtfertigte Vorwürfe und Anschuldigungen	74
6.5	Aggressive Patienten	75
7	Umgang mit Krisen	78
7.1	Arten von Krisen	78
7.2	Krisenbewältigung	79
7.3	Krisengespräch	82
7.4	Suizidale Krise	85
8	Kommunikation in Notfallsituationen	88
8.1	Der Notfall als psychischer Ausnahmezustand	88
8.2	Zeitliche Gliederung der Hilfe nach Notfällen	90
8.3	Ebenen der psychosozialen Notfallhilfe – Die Rolle von Pflegepersonen	91
8.4	Psychosoziale Akuthilfe – Grundregeln und erste Schritte	93
8.5	Psychosoziale Erste Hilfe nach Unfällen	94
8.6	Ablehnen der angebotenen Hilfe	97
8.7	Tipps für Angehörige und Freunde	99

9 Konflikte im Team	102
9.1 Konfliktscheu – Streitlust	102
9.2 Konfliktfähig sein	104
9.3 Mögliche Lösungen	108
9.4 Eskalation und Deeskalation	110
9.5 Ein klärendes Gespräch führen	113
9.6 Mobbing in Gesundheitsberufen	115
9.7 Selbstbehauptung	118
9.8 Betroffenen Kollegen helfen	121
10 Und wer hilft mir?	124
10.1 Psychohygiene – Das innere Gleichgewicht wahren	124
10.2 Supervision	128
10.3 Coaching	131
10.4 Psychologische Stabilisierung nach kritischen Ereignissen – KIMA	132
10.5 Mediation	140
Literatur	142

1 Gespräche als Pflegehandlung

Pflege bedeutet kommunizieren.

Gute Kommunikation hilft, andere Menschen zu verstehen und sich selbst verständlich zu machen; sie bewirkt, dass Patienten und Heimbewohner in Behandlung und Pflege aktiv einbezogen werden; sie dient der effektiven und zielgerichteten Zusammenarbeit im Team; sie verbessert die Kooperation verschiedener Abteilungen und Berufsgruppen.

1.1 Gespräche führen – nicht erleiden

Gespräche zu führen ist keine „Zusatzleistung“, sondern zählt zu den zentralen Aufgaben einer Pflegeperson. Täglich ergeben sich viele, wenngleich oft kurze Kontakte mit Patienten und Heimbewohnern und damit unterschiedlichste Gelegenheiten, mit ihnen auf hilfreiche Weise zu kommunizieren.

Gesprächsführung ist die bewusste Planung und Durchführung eines Gesprächs mit einem klaren Ziel und in mehreren Schritten. Das bedeutet insbesondere:

- Ziel oder Absicht des Gesprächs festlegen
- Gesprächsverlauf planen und steuern
- auf bestimmte Themen eingehen, auf andere nicht
- für eine angemessene Umgebung sorgen und Störungen beseitigen
- Anfang und Ende des Gesprächs markieren

Das Grundprinzip der Gesprächsführung lautet: den Gesprächspartner bei seinen Fragen, Bedürfnissen und Gedanken **abhöhlen** und ihn zu den Themen **hinführen**, über die man mit ihm sprechen will.

Dazu gehört u. a.:

- dem Gesprächspartner Zeit lassen, seine Situation darzustellen, und es ihm erleichtern, sich auszudrücken
- dem Gesprächspartner vermitteln, dass seine Gedanken und Gefühle ernst genommen und verstanden werden
- klar zu wissen, was man mit dem Gespräch erreichen will (informieren, beruhigen, motivieren, etwas in Erfahrung bringen ...)
- den eigenen Standpunkt klar, verständlich und überzeugend darlegen
- Fragen und Einwände nicht „wegwischen“ oder ignorieren; zeigen, dass man sich damit auseinandersetzt

Ein Gespräch mit einem bestimmten Ziel zu beginnen, dabei auf den Gesprächspartner einzugehen, mit Störungen und Problemen umzugehen und das Gespräch auf angemessene Weise zu beenden, kann in vielen Fällen einfach, manchmal aber auch schwierig sein: weil man unter Zeitdruck steht, weil der Gesprächspartner umständlich erzählt oder unklare Ausdrücke verwendet, weil man wiederholt unterbrochen wird oder weil auf der Station große Hektik herrscht. Wichtig ist, einerseits das angestrebte Ziel zu verfolgen, aber auch zugleich offen zu bleiben für die Äußerungen und Signale des Gesprächspartners, auch wenn sie nicht dem eigenen Konzept entsprechen.

1.2 Techniken der Gesprächsführung

Verschiedene allgemeine Kommunikationstechniken werden sehr häufig in Gesprächen angewandt. Sie bilden das „Handwerkszeug“ der Gesprächsführung.

Tab. 1: Techniken der Gesprächsführung

Technik	Ziel	Anmerkungen
Fakten ansprechen	<ul style="list-style-type: none">• Informationen wiederholen• Wichtiges hervorheben• Orientierung geben	<ul style="list-style-type: none">• „einfache“ Fakten hervorheben• gut zur Beruhigung in sehr emotionalen Situationen
offene Fragen stellen	<ul style="list-style-type: none">• allgemeine Informationen gewinnen• auf Aspekte kommen, an die man nicht gedacht hat• Thema vertiefen	<ul style="list-style-type: none">• als Gesprächseinstieg• wenn das Gespräch in eine Sackgasse gerät• verlangt Zeit und echtes Interesse
geschlossene Fragen stellen	<ul style="list-style-type: none">• Daten erfassen• beruhigen, Struktur bieten• Gespräch lenken• Redefluss eindämmen, Gespräch beenden	<ul style="list-style-type: none">• bringt rasch und präzise Informationen• lenkt Aufmerksamkeit auf einen Punkt oder in eine Richtung• Achtung: kann kalt und „verhörmäßig“ wirken
verbal und non-verbal verstärken	<ul style="list-style-type: none">• fortlaufendes, ungehindertes Reden fördern• Interesse zeigen	<ul style="list-style-type: none">• durch Kopfnicken, Blickkontakt, Lächeln, „ja“, „mhm“ etc.
wiederholen	<ul style="list-style-type: none">• wichtige Punkte betonen, festhalten• zeigen, dass man zuhört	<ul style="list-style-type: none">• Vorsicht! Wenn man es zu häufig einsetzt, kann man wie ein „Papagei“ wirken

Fortsetzung Tab. 1: Techniken der Gesprächsführung

Technik	Ziel	Anmerkungen
in eigenen Worten zusammenfassen	<ul style="list-style-type: none"> • Bedeutung klären (das Gesagte als Frage wiederholen) • Interesse, Verständnis, Empathie vermitteln 	<ul style="list-style-type: none"> • gut, um mehrdeutige Ausdrücke zu klären • öfter einsetzen als das Wiederholen
Gefühle ansprechen	<ul style="list-style-type: none"> • emotionale Entlastung („Dampfablassen“) ermöglichen • emotionale Blockaden aufheben 	<ul style="list-style-type: none"> • Vorsicht: Nur punktuell einsetzen! • erfordert Zeit, um emotionale Reaktionen aufzufangen • nicht bei überschwemmenden Gefühlen (dann besser: Sachfragen stellen)
schweigen, warten	<ul style="list-style-type: none"> • dem Sprecher Zeit lassen, nicht drängen • vermitteln, dass man ihn nicht allein lässt • zeigen, dass man das Thema aushält 	<ul style="list-style-type: none"> • wichtig, um das Thema nicht „wegzureden“ • durch Blickkontakt und Körperhaltung Zuwendung signalisieren • Vorsicht! Kann unbeabsichtigterweise Teilnahmslosigkeit und mangelndes Interesse ausdrücken

Fakten ansprechen

Indem man Fakten anspricht oder wiederholt, kann man wichtige Informationen hervorheben und zugleich eine Orientierung geben, z.B. „Ihr Sohn kommt eine Stunde später. Es geht ihm gut. Er freut sich schon auf Sie.“ Fakten eignen sich besonders zur Beruhigung von ängstlichen, hilflosen oder verzweifelten Personen. Hilfreich ist, wenn man dabei möglichst einfach formuliert und in jedem Satz nur eine Aussage trifft.