



Heinz-Joachim Bükler
Margret Schumacher

Kommunikation und Interaktion in der Pflege

Kurzlehrbuch für Ausbildung
und Praxis

Kommunikation und Interaktion in der Pflege

Kommunikation und Interaktion in der Pflege

Heinz-Joachim Büker

Margret Schumacher

Wissenschaftlicher Beirat Programmbereich Pflege:

André Fringer, Winterthur; Jürgen Osterbrink, Salzburg; Doris Schaeffer, Bielefeld;
Christine Sowinski, Köln; Angelika Zegelin, Dortmund

**Heinz Joachim Büker
Margret Schumacher**

Kommunikation und Interaktion in der Pflege

Kurzlehrbuch für Ausbildung und Praxis



Heinz-Joachim Büker. Oberstudiendirektor (OStD i. R.), Schulleiter, Lehramt SEK II – Fächer: Sozialpädagogik/Deutsch, Emsdetten.

Margret Schumacher. Studiendirektorin (StD' i. R.), stellvertretende Schulleiterin, Lehramt Sek II – Fächer: Deutsch, Geschichte, Dipl. Gerontologie, Münster

Wichtiger Hinweis: Der Verlag hat gemeinsam mit den Autoren bzw. den Herausgebern große Mühe darauf verwandt, dass alle in diesem Buch enthaltenen Informationen (Programme, Verfahren, Mengen, Dosierungen, Applikationen, Internetlinks etc.) entsprechend dem Wissensstand bei Fertigstellung des Werkes abgedruckt oder in digitaler Form wiedergegeben wurden. Trotz sorgfältiger Manuskripterstellung und Korrektur des Satzes und der digitalen Produkte können Fehler nicht ganz ausgeschlossen werden. Autoren bzw. Herausgeber und Verlag übernehmen infolgedessen keine Verantwortung und keine daraus folgende oder sonstige Haftung, die auf irgendeine Art aus der Benutzung der in dem Werk enthaltenen Informationen oder Teilen davon entsteht. Geschützte Warennamen (Warenzeichen) werden nicht besonders kenntlich gemacht. Aus dem Fehlen eines solchen Hinweises kann also nicht geschlossen werden, dass es sich um einen freien Warennamen handelt. Der Verlag weist ausdrücklich darauf hin, dass im Text enthaltene externe Links vom Verlag nur bis zum Zeitpunkt des Redaktionsschlusses eingesehen werden konnten. Auf spätere Veränderungen hat der Verlag keinerlei Einfluss. Eine Haftung des Verlags ist daher ausgeschlossen.

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

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

Dieses Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Kopien und Vervielfältigungen zu Lehr- und Unterrichtszwecken, Übersetzungen, Mikroverfilmungen sowie die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Anregungen und Zuschriften bitte an:

Hogrefe AG
Lektorat Pflege
z.Hd. Jürgen Georg
Länggass-Strasse 76
3012 Bern
Schweiz
Tel. +41 31 300 45 00
info@hogrefe.ch
www.hogrefe.ch

Lektorat: Jürgen Georg, Alissa Leuthold
Redaktionelle Bearbeitung: Martina Kasper
Herstellung: René Tschirren
Umschlagabbildung: Getty Images/FatCamera
Satz: Matthias Lenke, Weimar

Format: PDF

1. Auflage 2024

© 2024 Hogrefe Verlag, Bern

(E-Book-ISBN_PDF 978-3-456-96336-5)

(E-Book-ISBN_EPUB 978-3-456-76336-1)

ISBN 978-3-456-86336-8

<https://doi.org/10.1024/86336-000>

Nutzungsbedingungen

Der Erwerber erhält ein einfaches und nicht übertragbares Nutzungsrecht, das ihn zum privaten Gebrauch des E-Books und all der dazugehörigen Dateien berechtigt.

Der Inhalt dieses E-Books darf von dem Kunden vorbehaltlich abweichender zwingender gesetzlicher Regeln weder inhaltlich noch redaktionell verändert werden. Insbesondere darf er Urheberrechtsvermerke, Markenzeichen, digitale Wasserzeichen und andere Rechtsvorbehalte im abgerufenen Inhalt nicht entfernen.

Der Nutzer ist nicht berechtigt, das E-Book – auch nicht auszugsweise – anderen Personen zugänglich zu machen, insbesondere es weiterzuleiten, zu verleihen oder zu vermieten.

Das entgeltliche oder unentgeltliche Einstellen des E-Books ins Internet oder in andere Netzwerke, der Weiterverkauf und/oder jede Art der Nutzung zu kommerziellen Zwecken sind nicht zulässig.

Das Anfertigen von Vervielfältigungen, das Ausdrucken oder Speichern auf anderen Wiedergabegeräten ist nur für den persönlichen Gebrauch gestattet. Dritten darf dadurch kein Zugang ermöglicht werden. Davon ausgenommen sind Materialien, die eindeutig als Vervielfältigungsvorlage vorgesehen sind (z. B. Fragebögen, Arbeitsmaterialien).

Die Übernahme des gesamten E-Books in eine eigene Print- und/oder Online-Publikation ist nicht gestattet. Die Inhalte des E-Books dürfen nur zu privaten Zwecken und nur auszugsweise kopiert werden.

Diese Bestimmungen gelten gegebenenfalls auch für zum E-Book gehörende Download-Materialien.

Inhaltsverzeichnis

Einführung	9
<hr/>	
Teil I: Grundlagen	13
1 Gespräche in der Pflege – kommunikationstheoretische Orientierungen	15
1.1 Vier Dimensionen einer Nachricht	16
1.2 Fünf Regeln aus dem Sprachalltag	23
1.3 Nonverbale Kommunikation und Basale Stimulation	30
1.3.1 Nonverbale Ausdrucksformen	31
1.3.2 Basale Stimulation und Kommunikation	38
1.4 InfoPlus: Spiegelneuronen	42
2 Kommunikative Handlungskompetenz	44
2.1 Empathie	45
2.2 InfoPlus: Wenn man trotzdem lacht – Humor in der Pflege	46
2.3 Aktives Zuhören	49
2.4 Patient*innentypen	52
2.5 InfoPlus: Interprofessionelle Kommunikation	55
3 Standardisierte Gesprächs- und Reflexionsformate	58
3.1 Supervision	59
3.2 Kollegiale Beratung	61
3.2.1 Kollegiale Beratung konkret: Rollen und Phasen	61
3.2.2 Beispiel einer kollegialen Beratung	63
3.3 Personalgespräche	65
3.3.1 Einstellungs- bzw. Bewerbungsgespräch	66
3.3.2 Gespräche mit Mitarbeitenden	67

3.3.3	Beurteilungsgespräch	67
3.3.4	Konfliktgespräch	68
3.3.5	Kritikgespräch	69
3.3.6	Fürsorgegespräch	69
3.4	InfoPlus: Medikamentenvergabe – Sorgfalt in Wort und Tat	70
4	Das Krankenhaus als Kommunikationsraum	72
4.1	Kommunikationsraum Krankenhaus	72
4.1.1	Konzeptionelle Ansätze einer positiven Krankenhaus- umgebung	73
4.1.2	Intensivstationen	74
4.1.3	Umgestaltung der Intensivstation an der Charité Berlin	76

Teil II: Kommunikation mit Kindern und Jugendlichen 79

5	Kinder und Jugendliche	81
5.1	Sprachentwicklung bei Kindern	81
5.1.1	Spracherwerbstheorien	82
5.1.2	Voraussetzungen für den Spracherwerb	84
5.1.2.1	Biologische/Anatomische Voraussetzungen	84
5.1.2.2	Voraussetzungen in der Motorik	87
5.1.3	Der Sprachbaum nach W. Wendlandt	88
5.1.3.1	Kognitive Voraussetzungen/Geistige Entwicklung	92
5.1.3.2	Sozial-emotionale und interaktive Voraussetzungen	92
5.1.3.3	Sensorische/Sensomotorische Integration	93
5.2	Ausnahmesituation Krankenhaus	93
5.2.1	Modelle kindlicher Lebenswelten	95
5.2.2	Die EACH-Charta/-Bewegung	98
5.2.3	Formen des stationären Aufenthaltes	99
5.2.4	Auswahlkriterien für eine Klinik	101
5.2.5	Raumgestaltung der Kinderklinik Augsburg	102

Teil III: Kommunikation mit alten Menschen 109

6	Alte Menschen	111
6.1	Tür- und Angelgespräche	115
6.2	Kommunikation und Demenz	119
6.2.1	Prozesshafter Verlauf und Phasen von Demenz	120
6.2.2	Sprechen über Demenz	124

6.2.3	Kommunizieren mit Menschen mit Demenz	127
6.2.4	Menschen mit Demenz im Krankenhaus	132
6.3	Gestaltung eines Erzählkreises	135
6.4	Tod und Sterben	141

Anhang	147
Literatur	149
Autorenverzeichnis	155
Sachwortverzeichnis	157

Einführung

„Was von Gesprächen bleibt. Menschen unterschätzen ihren Eindruck auf andere“, so Titel und Untertitel eines Artikels in der Süddeutschen Zeitung (Herrmann, 2021), der eine amerikanische Studie von Psychologen aufgreift, die in Experimenten mit mehreren Hundert Teilnehmer*innen untersuchten, wie nach Ansicht der Probanden Gespräche mit anderen auf diese (nach-)gewirkt hatten. Ergebnis: „... wenn ein Gespräch die Bezeichnung Dialog verdient hat, unterschätzen Menschen chronisch, wie viel und wie lange der andere noch über den Austausch nachdenkt“ (Herrmann, 2021). Stattdessen gingen sie davon aus, dass sie selbst sich mehr Gedanken über das Gesagte machten als der/die andere.

Nicht nur die amerikanische Studie ist Beleg dafür, dass der Kommunikation mit anderen sowohl im privaten als auch im beruflichen Bereich ein hoher Stellenwert zukommt. Folgerichtig machen auch die „neuen“ bundeseinheitlichen Rahmenlehrpläne für die Ausbildung von Pflegefachfrauen und Pflegefachmännern (BMJ, 2018) entsprechende Vorgaben für das anzustrebende Kompetenzprofil.

In den der „Ausbildungs- und Prüfungsordnung für die Pflegeberufe“ (Lemke, 2021) hinzugefügten fünf Anlagen, die die von den Prüflingen nachzuweisenden Kompetenzen:

- für die Zwischenprüfung (Anlage 1)
- für den generalistischen Abschluss (Anlage 2)
- für den Abschluss für Gesundheits- und Kinderkrankenpfleger*innen (Anlage 3)
- für den Abschluss zu Altenpfleger*innen (Anlage 4) und
- für den Abschluss der hochschulischen Pflegeausbildung (Anlage 5)

aufzählen, wird der Bereich Kommunikation jeweils in Punkt II als ein eigenständiger Kompetenzbereich aufgeführt – „Kommunikation und Beratung personen- und situationsorientiert gestalten“ – und in einer Reihe von Unterpunkten differenziert ausgestaltet.

An der vorangehend vorgestellten Systematik orientiert sich auch dieses Lehrwerk. Zunächst (**Kap. 1.3**) werden kommunikationstheoretische Grundlagen thematisiert, die sich auf Basisregeln des Sprachalltags beziehen:

- Wie funktioniert Sprache?
- Was macht Sprachkompetenz aus?

Kommunikative Kompetenzen, z. B. Empathie und aktives Zuhören, berücksichtigen die nonverbalen Anteile von Kommunikation, erfassen aber auch standardisierte Formate (z. B. kollegiale Beratung, Supervision), die das eigene Handeln zum Gegenstand machen.

Das Krankenhaus als Interaktions- und Kommunikationsrahmen bildet den thematischen Abschluss des übergeordneten Teils dieses Lehrbuches (**Kap. 4**).

Kommunikation und Interaktion mit Kindern, Jugendlichen und alten Menschen als spezifische Zielgruppen der Pflege werden in zwei Vertiefungskapiteln thematisiert.

Wer mit (Klein-)Kindern, Jugendlichen angemessen kommunizieren will, braucht ein Grundwissen darüber, auf welche sprachlichen Fähigkeiten er in welchen Altersgruppen in der Regel trifft und wie er seine Kommunikation angemessen gestaltet. Entsprechend finden sich im ersten Teil des **Kapitels 5** „Kommunikation mit Kindern und Jugendlichen“ Ausführungen zur sprachlichen Entwicklung bei Kindern – zu den Voraussetzungen, der Bedeutung der verschiedenen Entwicklungsbereiche, deren Auswirkungen auf die Sprachentwicklung, auf Sprachvermögen, Sprachverständnis und Sprechfreude.

Im zweiten Teil des Kapitels, der sich der Kommunikation mit Kindern und Jugendlichen widmet, steht die Pflegesituation im Krankenhaus im Mittelpunkt (**Kap. 5.2**). Ein Krankenhausaufenthalt kann für Kinder und Jugendliche als Patient*innen, aber auch für deren Familie und Freund*innen, sehr belastend sein. Diesbezüglich Einfühlungsvermögen hervorzurufen, Wissen darüber, welche Formen des stationären Aufenthaltes für Kinder und Jugendliche angeboten werden, zu vermitteln und auch bauliche bzw. räumliche Gegebenheiten als wichtige Faktoren der Kommunikation zu sehen, sind die Intentionen dieses Teils.

Im abschließenden **Kapitel 6**, das sich vertiefend mit der Gruppe alter Menschen auseinandersetzt, geht es – nach einer Klärung des Altersbegriffs – um den konkreten Austausch, z. B. bei Tür- und Angelgesprächen (**Kap. 6.1**) oder bei der Gestaltung eines Erzählkreises (**Kap. 6.3**). Als weitere zentrale Themen, die diese Altersgruppe betreffen, werden Demenz, Tod und Sterben bearbeitet (**Kap. 6**).

Teil I

Grundlagen



