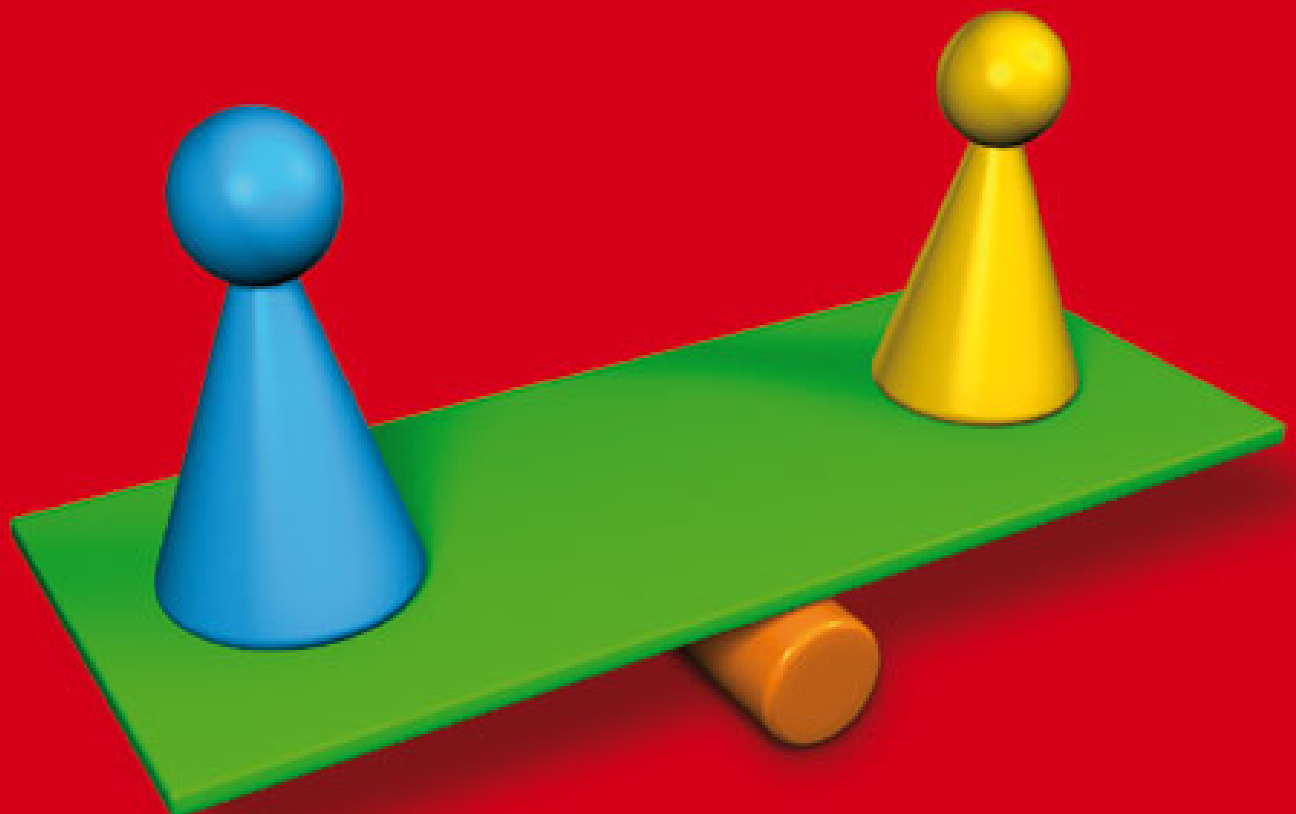


Matthias Elzer Claudia Sciborski

Kommunikative Kompetenzen in der Pflege

Theorie und Praxis der verbalen
und nonverbalen Interaktion



Elzer/Sciborski
**Kommunikative Kompetenzen
in der Pflege**

Verlag Hans Huber
Programmbereich Pflege

Beirat Wissenschaft:
Angelika Abt-Zegelin, Dortmund
Silvia Käppeli, Zürich
Doris Schaeffer, Bielefeld

Beirat Ausbildung und Praxis:
Barbara Knigge-Demal, Bielefeld
Jürgen Osterbrink, Nürnberg
Christine Sowinski, Köln
Franz Wagner, Berlin

HUBER



Bücher aus verwandten Sachgebieten

Pflegeberatung

Abt-Zegelin/Schnell (Hrsg.)
Sprache und Pflege
20052. ISBN 3-456-84141-8

Brinkmann-Göbel (Hrsg.)
**Handbuch für Gesundheits-
berater**

2001. ISBN 3-456-83564-7

Darley

Kommunikationsmanagement

2006. ISBN 3-456-84079-9

Jacob

**Gesundheitsförderung im
pflegerisch-klinischen Kontext**

2004. ISBN 3-456-84067-5

Johns

**Selbstreflexion in der
Pflegepraxis**

Gemeinsam aus Erfahrungen
lernen

2004. ISBN 3-456-83935-9

Kaplan

Öffentlich sprechen

2000. ISBN 3-456-83506-X

Koch-Straube

Beratung in der Pflege

2001. ISBN 3-456-83626-0

Lamparter-Lang (Hrsg.)

**Patientenschulung bei
chronischen Erkrankungen**

1997. ISBN 3-456-82831-4

Loffing

Coaching in der Pflege

2003. ISBN 3-456-83841-7

Loffing

Karriereplanung in der Pflege

2003. ISBN 3-456-83936-7

London

Informieren, Schulen, Beraten

Praxishandbuch zur pflege-
bezogenen Patientenedukation

2003. ISBN 3-456-83917-0

Norwood

Pflege-Consulting

Handbuch zur Organisations- und
Gruppenberatung in der Pflege

2002. ISBN 3-456-83452-7

Poser/Schlüter

**Mediation für Pflege- und
Gesundheitsberufe**

2005. ISBN 3-456-84248-1

Poser/Schneider (Hrsg.)

Leiten, Lehren und Beraten

Fallorientiertes Lehr- und Arbeits-
buch für Pflegemanager und
Pflegepädagogen

2005. ISBN 3-456-84207-4

Schwarz

Supervision in der Pflege

2007. ISBN 3-456-84335-6

Stolte

**Pflegediagnosen in der
Gesundheitsförderung und
Patientenedukation**

2006. ISBN 3-456-84208-2

Teasdale

**Fürsprache in der Gesundheits-
versorgung**

2002. ISBN 3-456-83843-3

Weakland/Herr

**Beratung älterer Menschen
und ihrer Familien**

19882. ISBN 3-456-81750-9

Weinhold

**Kommunikation zwischen
Patienten und Pflegepersonal**

1997. ISBN 3-456-82842-X

Pflegepraxis

Aguilera

Krisenintervention

2000. ISBN 3-456-83255-9

Buresh/Gordon

Der Pflege eine Stimme geben

2006. ISBN 3-456-84220-1

Davy/Ellis

Palliativ pflegen

2007. ISBN 3-456-84446-8

Domenig (Hrsg.)

**Professionelle Transkulturelle
Pflege**

2001. ISBN 3-456-83525-6

Duxbury

**Umgang mit «schwierigen»
Klienten – leicht gemacht**

2002. ISBN 3-456-83595-7

Gehring/Kean/Hackmann/
Büscher (Hrsg.)

Familienbezogene Pflege

2001. ISBN 3-456-83590-6

Heering (Hrsg.)

Das Pflegevisiten-Buch

20062. ISBN 3-456-84301-1

Hill Rice (Hrsg.)

Stress und Coping

Lehrbuch für Pflegepraxis
und -wissenschaft

2005. ISBN 3-456-84168-X

Johns

**Selbstreflexion in der
Pflegepraxis**

2004. ISBN 3-456-83935-9

Mason

Die Übergabebesprechung

2000. ISBN 3-456-83160-9

Fitzgerald Miller

**Coping fördern – Machtlosig-
keit überwinden**

Hilfen zur Bewältigung chroni-
schen Krankseins

2003. ISBN 3-456-83522-1

Muijsers

«Wir verstehen uns ... oder?»

Gesprächskultur für Gesundheits-
berufe

2001. ISBN 3-456-83653-8

Regouin

**Berichten, Rapportieren,
Dokumentieren**

2000. ISBN 3-456-83327-X

Sachweh

«Noch ein Löffelchen?»

Effektive Kommunikation in der
Altenpflege

20052. ISBN 3-456-84065-9

Walther

**Abgefragt?! Pflegerische
Erstgespräche im Krankenhaus**

2001. ISBN 3-456-83657-0

Weitere Informationen über unsere Neuerscheinungen finden Sie im Internet unter:
www.verlag-hanshuber.com

Matthias Elzer
Claudia Sciborski

Kommunikative Kompetenzen in der Pflege

Theorie und Praxis der verbalen und nonverbalen Interaktion
Ein Lehrbuch für Ausbildung, Studium und Praxis

Unter Mitarbeit von
Petra Jestädt
Sebastian Möller

Verlag Hans Huber

Matthias Elzer, Prof. Dr. med.

Hochschule Fulda, University of Applied Sciences, Fachbereich Pflege und Gesundheit, Marquardstr. 35,
36039 Fulda
Tel. 0049(0)661-9640-626
E-Mail: matthias.elzer@pg.fh-fulda.de

Claudia Sciborski, Diplom-Pflegewirtin (FH), Diplom-Pädagogin, ■■■■

■■■■ Fulda
E-Mail: c.sciborski@online.de

Lektorat: Jürgen Georg, Gaby Burgermeister
Herstellung: Daniel Berger
Titelillustration: pinx. Winterwerb und Partner, Design-Büro, Wiesbaden
Satz: Konkordia GmbH, Bühl
Druck und buchbinderische Verarbeitung: ■■■■
Printed in Germany

Bibliographische Information der Deutschen Bibliothek

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie;
detaillierte bibliografische Angaben sind im Internet unter <http://dnb.de> abrufbar.



Dieses Werk, einschließlich aller seiner Teile, ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtes ist ohne schriftliche 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.

Die Verfasser haben größte Mühe darauf verwandt, dass die therapeutischen Angaben insbesondere von Medikamenten, ihre Dosierungen und Applikationen dem jeweiligen Wissensstand bei der Fertigstellung des Werkes entsprechen.

Da jedoch die Pflege und Medizin als Wissenschaft ständig im Fluss sind, da menschliche Irrtümer und Druckfehler nie völlig auszuschließen sind, übernimmt der Verlag für derartige Angaben keine Gewähr. Jeder Anwender ist daher dringend aufgefordert, alle Angaben in eigener Verantwortung auf ihre Richtigkeit zu überprüfen.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen oder Warenbezeichnungen in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen-Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürfen.

Anregungen und Zuschriften bitte an:

Verlag Hans Huber
Lektorat: Pflege
Länggass-Strasse 76
CH-3000 Bern 9
Tel.: 00 41 (0)31/300 4500;
Fax: 00 41 (0)31/300 4593

1. Auflage 2007. Verlag Hans Huber, Hogrefe AG, Bern
© 2007 by Verlag Hans Huber, Hogrefe AG, Bern
ISBN 978-3-456-84336-0

Inhaltsverzeichnis

Vorwort und Danksagung	
Didaktischer Aufbau des Buches	
Teil I Theoretische Grundlagen kommunikativer Kompetenzen in der Pflege	
1 Kommunikative Kompetenzen in der Pflege	
<i>Claudia Sciborski</i>	
1.1 Sprachlosigkeit und rechtlicher Status der Pflege	
1.2 Sprache und Professionalisierung der Pflege	
1.2.1 Profession	
1.2.2 Professionalisierung	
1.2.3 Professionalität	
1.3 Pflgetheoretischer Bezug	
1.4 Literatur zur Kommunikation in der Pflege	
1.5 Der aktuelle gesetzliche Auftrag: Beispiel Deutschland	
1.5.1 Das Krankenpflegegesetz (2003, Abschnitt 2, § 3)	
1.5.2 Das Altenpflegegesetz (2003, § 3)	
1.5.3 Das Sozialgesetzbuch XI (§§ 37 und 45)	
2 Einführung in die Kommunikationswissenschaften	
<i>Matthias Elzer</i>	
2.1 Was ist Kommunikation?	
2.1.1 Das Sender-Empfänger-Modell der dialogischen Kommunikation	
2.1.2 Definitionen von Kommunikation und Interaktion	
2.1.3 Kommunikationsmissverständnisse	
2.1.4 Kommunikation und Bezug zum pflegerischen Handeln	
2.1.5 Verbale und nonverbale Kommunikation	
2.2 Was sind Kompetenzen?	
2.2.1 Definition Kompetenz	
2.2.1.1 Sind Kompetenzen «angeboren» oder erlernbar?	
2.2.1.2 Die Basiskompetenzen	
2.2.1.3 Professionelle Handlungskompetenz	
2.3 Kommunikative Kompetenzen	
2.3.1 «Schlüsselqualifikationen», «Soft Skills», «Tools»	
2.4 Kompetenzniveau der Kommunikation	

3	Menschliche Kommunikation und ihre Bezugswissenschaften
	<i>Matthias Elzer</i>
3.1	Anthropologische Aspekte
3.2	Soziologische Aspekte
3.2.1	Sprache und Macht (Soziolinguistik)
3.2.2	Information, Gesellschaft und Weltpolitik
3.2.3	Partizipation und Kommunikation
3.3	Psychologische Aspekte
3.3.1	Wahrnehmung und Kommunikation
3.3.2	Bewusstsein und Kommunikation
3.3.3	Entwicklung und Kommunikation
4	Vier wissenschaftliche Konzepte der therapeutischen Gesprächsführung
4.1	Der Beitrag der Psychoanalyse zur Kommunikation
	<i>Matthias Elzer</i>
4.1.1	Das Unbewusste
4.1.2	Die Übertragung
4.1.2.1	Die Übertragung des Patienten
4.1.2.2	Übertragungsphänomene auf Pflegende
4.1.2.3	Die eigene Übertragung des Therapeuten
4.1.3	Die Gegenübertragung
4.1.3.1	Gegenübertragungsphänomene bei Pflegenden
4.1.3.2	Die Reflexion der Übertragung und Gegenübertragung
4.1.4	Die Regression
4.1.5	Asymmetrie der professionellen Gesprächssituation
4.1.6	Der Nutzen der Psychoanalyse für die Kommunikation
4.2	Der Beitrag der humanistischen Psychologie zur Kommunikation
	<i>Claudia Sciborski</i>
4.2.1	Die Klientenzentrierte Gesprächsführung nach Rogers
4.2.1.1	Grundannahmen der Klientenzentrierten Gesprächsführung nach Rogers.
4.2.1.2	Drei Basisvariablen als Grundhaltung des Beraters
4.2.1.3	Techniken der Gesprächsführung und Beratung
4.2.2	Einschätzung und Zusammenfassung
4.3	Der Beitrag der Lerntheorie zur Kommunikation
	<i>Matthias Elzer</i>
4.3.1	Lernen
4.3.2	Der Behaviorismus
4.3.2.1	Klassische Konditionierung nach Iwan Pawlow (1927)
4.3.2.2	Operante Konditionierung nach Burrhus F. Skinner (1938)
4.3.2.3	Lernen am Modell nach Albert Bandura (1971)
4.3.3	Der Kognitivismus
4.3.3.1	Die funktionale Verhaltensanalyse
4.3.4	Behaviorismus, Kognitivismus und die Kommunikation
4.3.4.1	Patientenedukation
4.3.4.2	Massenkommunikation und Gesundheitsaufklärung
4.4	Der kommunikationstheoretische Beitrag
	<i>Claudia Sciborski</i>
4.4.1	Der systemtheoretische Ansatz

- 4.4.2 Der konstruktivistische Ansatz
- 4.4.3 Die menschliche Kommunikation nach Watzlawick
- 4.4.3.1 Die fünf Axiome der Kommunikation und ihre Störungen
- 4.4.4 Angewandte Kommunikationstheorie: Das Kommunikationsmodell
von Friedemann Schulz von Thun
Matthias Elzer
- 4.4.4.1 Die vier Seiten des Nachrichtenquadrats.
- 4.4.4.2 «Entstörungen» durch Metakommunikation

5 Verschiedene Settings der Kommunikation.

Matthias Elzer

- 5.1 Definition: Setting
- 5.1.1 Vertraulichkeit, Datenschutz.
- 5.2 Kommunikation in der Zweipersoneninteraktion
- 5.2.1 Innere Struktur eines Gesprächsverlaufs
- 5.3 Kommunikation in Gruppen
- 5.3.1 Gruppendynamische Grundbegriffe
- 5.3.2 Verhältnis des Individuums zur Gruppe
- 5.3.3 Zur Entstehung von Gruppen.
- 5.3.4 Rollen und Strukturen in der Gruppe
- 5.3.5 Regression und Suggestibilität in Gruppen und Massen
- 5.3.6 Kommunikation in Klein- und Großgruppen
- 5.3.6.1 Moderationsmethode
- 5.4 Interkulturelle Kommunikation.
- 5.4.1 Interkulturelle Kommunikation mit Migranten
- 5.4.1.1 Migration in Deutschland.
- 5.4.1.2 Generationen, Assimilation und Integration.
- 5.4.2 Gesundheitsrisiken und spezifische Barrieren.
- 5.4.3 Interkulturelle Kompetenz in der Pflege

6 Professionelle Kommunikation und Beziehung.

Matthias Elzer

- 6.1 Das Wesen der Pflegebeziehung
- 6.1.1 Krankheitsorientierung versus Patientenorientierung
- 6.1.2 Die Beziehung zwischen Patient und Pflegeperson
- 6.1.3 Die entwicklungspsychologische Bedeutung der Pflege.
- 6.1.3.1 Übertragungen in der Pflegebeziehung
- 6.1.4 Bezugspflege
- 6.1.5 Das Therapeutische der Pflegebeziehung
- 6.1.6 Pflegebeziehung als Kundenbeziehung
- 6.2 Persönlichkeitsstile und Kommunikation
- 6.2.1 Die partnerschaftliche Grundhaltung in der Pflege
- 6.2.2 Die Asymmetrie der Beziehung zwischen Pflegeperson und Patient
- 6.3 Sprechen und Zuhören
- 6.4 Professionelle Kommunikation in Institutionen.
- 6.4.1 Intraprofessionelle Kommunikation
- 6.4.2 Interprofessionelle Kommunikation

7	Beratung in der Pflege	
	<i>Claudia Sciborski</i>	
7.1	Beratungsformen	
7.2	Beratung und Pflege	
7.2.1	Beratung – Versuch einer Beschreibung	
7.3	Beratung am Beispiel pflegender Angehöriger	
7.3.1	Gesetzliche Grundlagen	
7.3.2	Belastungen der pflegenden Angehörigen	
7.3.3	Schulungsangebote für pflegende Angehörige	
Teil II	Zur Praxis kommunikativer Kompetenzen in der Pflege	
8	Gespräche in der Pflege	
8.1	Ethik der Gesprächsführung	
	<i>Claudia Sciborski, Matthias Elzer</i>	
8.1.2	Para-Kommunikation versus professionelle Kommunikation	
8.1.3	Professionelle Kommunikation in spezifischen Settings	
8.1.4	Der Erstkontakt	
8.2	Das Erstgespräch in der Pflege: Assessment	
	<i>Claudia Sciborski, Matthias Elzer</i>	
8.2.1	Gesetzliche Grundlagen	
8.2.2	Ziel und Zweck	
8.2.3	Inhalt des Assessments	
8.2.4	Durchführung des Assessments	
8.2.5	Ideal und Realität	
8.2.6	Kommunikationstheoretische Grundlagen und das Erstgespräch	
8.2.7	Dokumentation des Assessments	
8.3	Das Übergabegespräch	
	<i>Claudia Sciborski</i>	
8.3.1	Ziele des Übergabegesprächs	
8.3.2	Ideal und Realität	
8.3.3	Konsequenzen für die Pflegepraxis	
8.3.4	Übergabe am Bett	
8.3.4.1	Ablauf einer Übergabe am Patientenbett	
8.3.4.2	Kommunikationstheoretischer Bezug	
8.4	Gespräche in der Kinderkrankenpflege	
	<i>Petra Jestädt</i>	
8.4.1	Die Entwicklung der Kinderkrankenpflege	
8.4.2	Beispiel: Kommunikation mit Frühgeborenen	
8.4.3	Kommunikation mit chronisch kranken Heranwachsenden	
8.4.3.1	Die Bedeutung einer chronischen Erkrankung	
8.4.3.2	Der Umgang mit Jugendlichen im Krankenhaus	
8.4.3.3	Beispiel: Adoleszenz und Diabetes mellitus Typ I	
8.5	Gespräche in der Altenpflege	
	<i>Claudia Sciborski</i>	
8.5.1	Asymmetrische Kommunikation	
8.5.2	«Siezen» versus «Duzen»	

8.5.3	Babysprache in der Altenpflege	
8.5.4	Das «Wir» in der Pflege	
8.5.5	Gespräche mit demenzkranken Menschen	
8.5.5.1	Der Ansatz der Validation nach Feil	
8.5.5.2	Der personenzentrierte Ansatz nach Kitwood	
8.5.5.3	Weitere Ansätze im Umgang mit demenzkranken Menschen	
8.5.6	Gespräche mit depressiven, suizidgefährdeten Patienten	
8.5.7	Zusammenfassung	
8.6	Gespräche in der ambulanten Pflege	<i>Claudia Sciborski</i>
8.6.1	Beispiel aus der ambulanten Pflege	
8.7	Gespräche mit Sterbenden	<i>Claudia Sciborski</i>
8.7.1	Die Sterbephasen	
9	Pädagogische Kommunikation am Beispiel der Anleitung	<i>Claudia Sciborski</i>
9.1	Anleitung von Auszubildenden in der Pflege	
9.1.1	Gesetzliche Grundlagen	
9.1.2	Praxisanleitung	
9.1.3	Der Zeitfaktor	
9.1.4	Fehlende personelle Ressourcen	
9.1.5	Kommunikation zwischen den Lernorten Schule und Praxis	
9.1.6	Elemente der Praxisanleitung	
9.1.7	Die Durchführung der Anleitung	
9.1.8	Kommunikative Kompetenzen und Praxisanleitung	
10	Praxisreflexion und Kommunikation	<i>Matthias Elzer</i>
10.1	Der «schwierige» Patient	
10.2	Eine Kasuistik aus einer Balint-Gruppe für Pflegende	
10.3	Zusammenfassende Betrachtung der Kasuistik	
	Nachwort	
	Anhang	
	Assessmentbogen für die ambulante Senioren- und Krankenpflege nach Virginia Henderson	<i>Sebastian Möller</i>
	Pflegediagnosenliste zum Assessmentbogen nach Virginia Henderson	<i>Jürgen Georg</i>
	Glossar	
	Literaturverzeichnis	
	Namenverzeichnis	
	Sachwortverzeichnis	
	Autorenverzeichnis	

Vorwort und Danksagung

Das vorliegende Buch mit dem Titel «Kommunikative Kompetenzen in der Pflege – Theorie und Praxis der verbalen und nonverbalen Interaktion» richtet sich an Pflegenden, die sich in der Ausbildung, im Studium oder in der beruflichen Praxis befinden. Es möchte ihnen behilflich sein, professionelle Fähigkeiten im kommunikativen Umgang mit ihren Patienten zu erwerben sowie ihre bereits vorhandenen Kompetenzen bewusster anzuwenden und zu reflektieren. Mit Kommunikation meinen wir hier in erster Linie die Gesprächsführung und Beratung in einer professionellen Beziehung zwischen Pflegefachkraft und Patient.

Sie werden sich vielleicht fragen: Warum noch ein weiteres Buch zum Thema Kommunikation und Pflege?

Das zentrale Anliegen dieses Lehrbuches ist die enge Verzahnung von Theorie und Praxis der Kommunikation in der Pflege. Es besteht aus zwei Teilen, einem Theorieteil mit vielen praxisnahen Beispielen und umgekehrt einem Praxisteil mit relevanten theoretischen Vertiefungen:

- Kapitel 1 behandelt das Verhältnis von Pflege und Kommunikation unter den Aspekten Pflegetheorie, Professionalisierung und gesetzliche Vorgaben.
- Kapitel 2 definiert und diskutiert ausführlich die zentralen Begriffe «Kommunikation» und «Kompetenz».
- Kapitel 3 möchte an ausgewählten Aspekten einiger Bezugswissenschaften die Bedeutung von und die Schwierigkeiten beim Kommunizieren deutlich machen.
- Das theoretische Herzstück dieses Lehrbuches ist Kapitel 4; hier werden die Beiträge der vier wichtigsten Psychotherapierichtungen (Psychoanalyse, Humanistische Psychologie, Lerntheorie und Kommunikationstheorie) für die Gesprächsführung und Beratung und ihre unterschiedlichen praktischen Anwendungen beschrieben.
- In Kapitel 5 werden die relevanten Settings der Kommunikation diskutiert: Zweipersoneninteraktion, Klein- und Großgruppe, interkulturelle Kommunikation.
- In Kapitel 6 möchten wir aufzeigen, dass in der Pflege die Kommunikation mit Patienten in einer definierten Beziehung, oft in therapeutischer Absicht, stattfindet; hier wird auch die Kommunikation innerhalb und zwischen den Berufsgruppen angerissen.
- In Kapitel 7 geht es um das Wesen und den gesetzlichen Auftrag von Beratung in der Pflege.
- Kapitel 8 wendet sich der Praxis der Kommunikation in der Pflege vom Erstkontakt über das Assessment bis zum Übergabegespräch zu. Es folgen Beispiele, wie die Kommunikation in der Pflege von Kindern, von alten Menschen, im ambulanten Setting und mit sterbenden Menschen erfolgreich angewendet werden könnte.

- Kapitel 9 widmet sich der pädagogischen Kommunikation in der Pflege, speziell im Rahmen der Pflegeanleitung von Auszubildenden.
- In Kapitel 10 wird die Reflexion einer schwierigen Beziehung zwischen Patienten und Krankenschwester durch eine Balint-Gruppe geschildert.

Uns Autoren ist klar, dass das Schreiben eines Lehrbuches über professionelle Gesprächsführung dem Versuch gleichkommt, eine Abhandlung über das Fahrradfahren zu verfassen. Angefangen von der Beschreibung der physikalischen Gesetzmäßigkeiten des Fahrrades (Antrieb, Übersetzung, Abrollwiderstand), über die natürlichen Gegebenheiten (Wegbeschaffenheit, Steigung, Wind, Wetter, Temperatur) bis hin zu den neurophysiologischen Vorgängen im Körper des Radfahrers mit seinen zentralen und peripheren Rückkopplungen des Nervensystems mit dem Muskelsystem. Schließlich würde es ganz kompliziert werden, wenn wir auf den individuellen Radfahrer als Person (Alter, Konstitution, Motivation) näher eingehen.

Diese akribische wissenschaftliche Herangehensweise würde dazu führen, dass wir vor lauter Wissen über den Prozess des Radfahrens vermutlich vom Rad fielen. Das Radfahren ist nämlich ein außerordentlich komplexer und mehrdimensionaler Vorgang, der automatisch und unbewusst abläuft. Die beste Methode, Radfahren zu lernen, ist, es auszuprobieren und zu praktizieren, je früher desto besser, auch wenn es anfangs zu Stürzen und Rückschlägen kommt.

Der Vergleich des Radfahrens mit professioneller Gesprächsführung hinkt natürlich. Das Radfahren stellt eine Auseinandersetzung eines konkreten Menschen mit einer Maschine unter gegebenen physikalischen Bedingungen dar. Kommunikation hingegen ist ein dynamischer und vielschichtiger Prozess zwischen zwei oder mehreren Menschen. Wir merken das besonders dann, wenn sich Störungen der Kommunikation zeigen. Und das geschieht sehr häufig. Einige Fachleute sagen sogar, es sei der Normalfall.

Wir Menschen kommunizieren bereits, bevor wir auf die Welt kommen. Wir erfahren und erlernen das Sprechen und Kommunizieren als Kleinkinder spielerisch in verschiedenen zwischenmenschlichen Beziehungen; in der Regel kann es dann als Erwachsener fast jeder. Wozu brauchen wir Theorien, um etwas über das Kommunizieren lernen?

Kommunikation im Pflegeberuf unterscheidet sich grundlegend von privater Kommunikation. Im professionellen Umgang mit Menschen sollten wir uns bewusst sein, warum wir etwas sagen, welche Technik wir anwenden und auch, warum wir etwas nicht sagen. Eine gelungene Gesprächsführung setzt den bewussten Einsatz von verschiedenen Fähigkeiten (Kompetenzen) und Fertigkeiten (Techniken) voraus. Wir benötigen neben den persönlichen Kompetenzen (Einfühlung, Reflexion) ebenso theoretische Kenntnisse über Kommunikation, eine gute Praxis durch die Vorbildfunktion von Kolleginnen und Kollegen, Anleitung und Reflexion sowie außerordentlich viel Erfahrung.

Denn: Theorieloses, auf Intuition oder dem sogenannten gesunden Menschenverstand basierendes Kommunizieren lässt uns zwar nicht vom Rad fallen – um im oben ge-

nannten Bild zu bleiben –, aber ohne theoretische Konzepte und Reflexion bewegen wir uns sehr wahrscheinlich planlos, nehmen wichtige Informationen am Wegrand nicht wahr und kommen an ein anderes als an das gewünschte Ziel.

Es braucht Zeit, gute professionelle kommunikative Kompetenzen zu erwerben, sie wachsen mit der langjährigen Berufserfahrung. Dabei gilt es, die zu Beginn der Ausbildung erworbenen Kompetenzen durch Reflexion weiterzuentwickeln und zu pflegen.

Die Autorin und der Autor sind sowohl durch ihre eigene berufliche Praxis mit Patienten als auch durch ihre langjährige Erfahrung bei der Vermittlung der Themen Kommunikation, Gesprächsführung und Beratung bei Studierenden verschiedener Gesundheitsberufe (Pflege, Physiotherapie und Medizin) zum Verfassen dieses Buches angeregt worden und möchten ihre Erfahrungen und Gedanken weitergeben. Dieses Erfahrungswissen und die ausgewählten wissenschaftlichen Bezüge erheben nicht den Anspruch auf Objektivität. Es ist unsere «Konstruktion der Wirklichkeit Kommunikation».

Ein Buch ist seinem Wesen nach eine «Einwegkommunikation» und kein Dialog. Wir möchten Sie anregen, uns z. B. per E-Mail Rückmeldungen zu geben sowie Anregungen und Kritik zu äußern; denn vieles, was wir Ihnen zum Thema mitteilen, wird Sie zur Ergänzung und vielleicht auch zum Widerspruch anregen.

Alle verwendeten Personenbezeichnungen gelten sowohl für weibliche als auch für männliche Personen.

Wir selbst haben von unseren Patienten, Studierenden und Kollegen/Kolleginnen zum Thema Kommunikation in der Pflege viel gelernt. Dafür sei ihnen an dieser Stelle herzlich gedankt. Die berufliche Praxis ist immer noch ein guter Lehrmeister.

Danken möchte wir auch den beiden Mitautoren, Frau Petra Jestädt, Diplom-Pflegewirtin, und Herrn Sebastian Möller, Student im Studiengang Pflege; ferner den studentischen Teilnehmern der Projekte «Anleitung in der Pflege» (Leitung: C. Sciborski), Frau Christine Loewenhardt, Diplom-Pflegewirtin, Frau Marianne Möller, Krankenschwester mit Fachweiterbildung Intensiv- und Anästhesiepflege, Frau Michaela Arzt, Studentin im Diplom-Studiengang Pflege und Herrn Wilhelm Goldbach, Altenpfleger, für die Überlassung von Materialien, ihre bereichernden Anregungen und ihre konstruktive Kritik.

Schließlich möchten wir dem Verlag Hans Huber in Bern und seinem Lektor, Herrn Jürgen Georg, sowie seiner Ko-Lektorin, Frau Gaby Burgermeister, für die engagierte, wohlwollende und vertrauensvolle Zusammenarbeit herzlich danken.

Fulda, im Januar 2006

Claudia Sciborski
Matthias Elzer

