

Wiehl und Kürten, im Januar 2022

Ursula Kriesten und Michael Becker

# 1 Ziel des Buches – Deine Vorabinformationen

Fragst Du Dich manchmal, warum Deine Kommunikation nicht gelingen will? Warum Gespräche anders verlaufen, als Du sie geplant hattest? Warum Du Interaktionsstress hast, obwohl Du diesen nicht bewusst provoziert hast? Du arbeitest in der Gesundheitsversorgung, pflegst Menschen oder engagierst Dich sozial, Du bist in Ausbildung, im Studium, Du bist Mitarbeitender oder Führungskraft? Dann ist es Dein übergeordnetes Ziel, Gesundheit und Teilhabe zu fördern, Lebensqualität zu erhalten und Leid zu verhindern. Um diese Ziele erreichen zu können, bedarf es einer hohen Fachlichkeit und einer ausgefeilten Kommunikationskompetenz.

Pflegende kommunizieren ständig, mit ihren Mitarbeitenden, den Angehörigen, in komplexen Familiensystemen, in Teams und interdisziplinären Berufsgruppen. Sie kommunizieren mit Patient\*innen/Klient\*innen/Bewohner\*innen zu geplanten Pflegeinterventionen, zu Lebensentwürfen und zu Themen wie Geburt oder zum bevorstehenden Tod. Sie reagieren auf Gefühle wie Freude, Angst oder Trauer. Sie spenden Trost und Mitgefühl. Sie informieren, beraten, klären auf und vermitteln.

Unglücklicherweise laufen viele Kommunikationen nach Schema F ab: Der eine ordnet an, der andere führt aus (oder auch nicht). Der eine kritisiert, der andere keilt zurück (oder macht gar nichts). Zu pflegende Personen fühlen sich missverstanden, überrumpelt oder nicht beachtet. Sie sind erschrocken über die Art und Weise, wie mit ihnen gesprochen wird. Herkömmliche Kommunikationsratgeber helfen da nur bedingt weiter.

In diesem Buch geht es um Kommunikationskompetenzen, die sich auf Dich als Pflegeperson beziehen, im Zusammenwirken mit dem zu pflegenden Menschen, ihren Angehörigen und allen Mitwirkenden am Pflegeprozess. Pflegerische Kommunikationskompetenz ist immer gerahmt von pflegerischem Handeln,

Interventionen, die geplant und umgesetzt werden und von institutionellen und gesellschaftlichen Rahmenbedingungen. Pflegerische Kommunikation ist hoch komplex, herausfordernd und anspruchsvoll. Dieses Buch möchte einen Beitrag leisten, um diesen Ansprüchen gerecht werden zu können.



### Info

Wir gehen nicht auf die Grundlagen der Kommunikation ein, wie das »4-Ohren-Modell«, das »Sender-Empfänger-Modell«, die »5 Axiome von Paul Watzlawick« oder die »Transaktionsanalyse« usw. (Dazu gibt es ausreichend Literatur). Diese Grundlagen solltest Du zuvor oder parallel zu diesem Buch kennenlernen und vertiefend bearbeiten.

Dieses Buch ist anders, leichter und ausschnittweise lesbar, strikt praxisnah, kompakt, mit Checklisten und Selbsttests, die Dir sofort weiterhelfen, wenn es in der Kommunikation mal hakt.

Kurzum:

- Unsere Sprache ist leicht, humorvoll und intergenerationell.
- Unsere Gliederung ist praxisnah, mit vielen Beispielen und Checklisten aus der Welt der Pflege.
- Dein Gewinn: Du entdeckst Dein individuelles Talent zur Kommunikation, lernst Stolperfallen kennen, reflektierst Dein Selbstkonzept, kommunizierst mit dem Drei-E-Kommunikationsmodell der Balance und wirst so sicherer in der Kommunikation und der Führung. Insbesondere ist das Drei-E-Modell von hoher Bedeutung bei der Kommunikation mit Klient\*innen, Kund\*innen und Angehörigen.

## 1.1 Entdecke Dein Kommunikationstalent

Du benötigst eine störungsfreie und ungehinderte Kommunikation, um Personen erreichen, begleiten, beraten und führen zu können. Kommunikation ist im Modell von Sender und Empfänger leicht zu verstehen, aber zwischenmenschlich schwer kompetent umzusetzen. Oft hindert Dich ein starres Selbstkonzept (► Kap. 4), bedingt durch die erlernten Verhaltensmuster Deiner Erziehung und Sozialisation. Das führt dazu, dass Dein Talent zur Kommunikation ungenutzt in Dir schlummert, versteckt unter einem möglicherweise (zu) schwachen Selbstwertgefühl. Dieses

Talent, Dein Talent, wollen wir durch dieses Buch wecken. Wir laden Dich ein: Entwickle Deine Kommunikationskompetenz.

## 1.2 Kommunikation – typisch, typisch

Du findest in diesem Buch eine Reihe von Karikaturen, die von der Künstlerin und Grafikerin Irmgard Muhr erstellt wurden<sup>1</sup>. Die Karikaturen sollen zeigen und verdeutlichen, in welchen erlernten Verstrickungen Du selbst und Deine Kommunikationspartner\*innen verhaftet sind.

Bist Du eher Utopist oder Miesmacher, eine Drama-Queen oder eine Power-Lady? Hast Du dazu bereits einen Selbsttest gemacht? (► Kap. 6.2) Wenn Du z. B. eine Drama-Queen bist, dann mache Dir das bewusst und steuere dagegen. Bei der Vorstellung der einzelnen Kommunikationstypen im Team geben wir Dir einige Hinweise, wie Du Kommunikationstypen erkennst und gezielt ansprichst (► Kap. 6.3).

Wenn Du in der Führung tätig bist: Hast Du auch Montags-Muffel, Quartalskritiker, Pharisäer, Schmarotzer und Besänftiger um Dich herum? (► Kap. 6.3) Fragst Du Dich manchmal, wie Du mit all den unterschiedlichen Charakteren und Kommunikationsextremen umgehen sollst? Um Dich herum wimmelt es von Persönlichkeiten, die Dich herausfordern. Und in diesem Getümmel sollst Du eine Beziehung zu Deinen zu pflegenden Menschen aufbauen und professionell kommunizieren. Das ist herausfordernd und bedarf der Reflexion und Übung.

Die Karikaturen sollen nicht stigmatisierend wirken, sondern überzeichnet veranschaulichen, wie prägend Selbstkonzepte von Kommunikationspartner\*innen sein können und wie unterschiedlich die Wirkungen der Kommunikationstypen sind. Sie sollen zudem verdeutlichen, wie Kommunikation funktioniert, auf welche Muster Menschen reagieren und warum wir oft so kompliziert und unreflektiert kommunizieren. Schubladendenken soll überwunden werden, indem stereotypes Kommunikationsverhalten reflektiert wird.

Die Kommunikationstypen sind hier als Stereotype dargestellt, die Dir in dieser »Reinform« eher selten begegnen werden. Du befindest Dich häufig in einer bunten Mischung der Expert\*innen, Unterstützer\*innen, aber auch Zerstörer\*innen und Verhinderern guter Kommunikation. Ziel ist es, aus den Darstellungen zu lernen und Dein Selbst zu einer guten Identität zu formen – mit dem Talent, das Ganze gut zu performen.



Wir laden Dich ein: Lerne interessante Charaktere kennen, lasse Witz und Humor zu, analysiere Prozesse und komme im Selbst nach vorne.

Im Buch begleiten Dich zwei »Kolleg\*innen aus der Praxis: Yoko, eine 22-jährige Auszubildende, die ihre Ausbildung nach dem Pflegeberufegesetz begonnen und nun das erste Jahr absolviert hat. Yoko berichtet aus ihren vielfältigen Kommunikationserfahrungen mit zu pflegenden Menschen, mit Auszubildenden, Mitarbeitenden und mit Leitungs- und Führungspersonen. Sie berichtet von ihren Erfahrungen, von ihren Entwicklungen, aber auch von ihren Rückschlägen bei der Optimierung ihrer Kommunikationskompetenz.

Außerdem begleitet Dich die 52-jährige Astrid, die als Pflegedienstleiterin in einer stationären Pflegeeinrichtung arbeitet. Sie hat 30 Jahre Pflege- und Führungserfahrung. Aber auch sie ist nicht davor gefeit, immer wieder in Kommunikationsfallen zu tappen.

---

<sup>1</sup> Irmgard Muhr ist Grafikdesignerin, Illustratorin und Malerin. Sie lebt in Köln. [www.atelier-muhr.de](http://www.atelier-muhr.de)