

III. Beziehungsgestaltung und Kommunikation

Der Lehrling kann allgemeine Grundprinzipien/Basisfertigkeiten der Kommunikation reflektiert anwenden.

KENNTNISSE

- Sender:in-Empfänger:in-Modell
- Vier-Seiten-Modell von Friedrich Schulz von Thun (Sachinhalt, Beziehungsaspekt, Selbstoffenbarung, Appell)
- Körpersprache (Gestik, Mimik, Blickkontakt Körperhaltung)
- Kulturelle Sensibilität (Höflichkeitsformen, Distanzzonen, nonverbale Sprache)
- Feedback geben und empfangen
- ...

FERTIGKEITEN

- Informationen klar und verständlich zielgruppenadäquat vermitteln
- Aktives Zuhören (fokussiertes Zuhören, ohne zu unterbrechen, paraphrasieren und zusammenfassen)
- Sprache an Bedürfnisse und Verständnis der Patient:innen/Klient:innen anpassen
- Körpersprachliche Signale lesen und bewusst anwenden können
- Bewusster und respektvoller Einsatz von Berührungen
- Mitgefühl vermitteln
- Eigene Emotionen und Emotionen anderer erkennen, verstehen und angemessen darauf reagieren
- Feedback geben und empfangen
- Beratungsgespräche durchführen
- Strukturierte Gesprächsführung: offene und geschlossene Fragen gezielt und bewusst stellen
- Verständliche Dokumentation und Berichterstattung
- ...

1. Lehrjahr

Der Lehrling kann allgemeine Grundprinzipien/Basisfertigkeiten der Kommunikation reflektiert anwenden.		
Methode 1	Methode 2	Methode 3
<p>Arbeitsblatt 1: <i>Die Sprache des Gesichts</i></p> <p>aus den Arbeitsblättern <i>Effiziente Kommunikation in der Pflege</i></p>	<p>Arbeitsblatt 11: <i>Kommunikationsregeln</i></p> <p>aus den Arbeitsblättern <i>Effiziente Kommunikation in der Pflege</i></p>	<p><i>Pflegewelten – Beziehungsgestaltung und Kommunikation: S. 40 **</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Aufgabenstellung a) Bedeutung nonverbaler Kommunikation bearbeiten lassen • mit dem Lehrling ein Gespräch über die Ausarbeitungen führen

** Die aktuelle (erste) Ausgabe der Schulbuchreihe *Pflegewelten* des Trauner Verlags ist 2023 in vier Bänden (*Beziehungsgestaltung und Kommunikation; Grundlagen und Recht; LTT Lernbereich Training und Transfer; Pflegeprozess*) erschienen, ein fünfter ist in Ausarbeitung. Ergänzt wird das Lernmaterial durch digitale Zusatzmaterialien.

Der Lehrling kann allgemeine Grundprinzipien/Basisfertigkeiten der Kommunikation reflektiert anwenden.			
KENNTNISSE			
Ihr Lehrling kann ...			
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr	
<p>3.2.1: die Grundhaltungen einer personen-/klientenzentrierten Gesprächsführung und Kommunikation beschreiben und erklären, warum diese gerade im Rahmen der Pflegebeziehung und der Teamarbeit von Bedeutung sind.</p>			
<p>3.2.2: zwischen verbaler und nonverbaler Kommunikation unterscheiden und ihre Relevanz im Rahmen von Interaktion, Beobachtung und Wahrnehmung sowie der Gestaltung des Nähe-Distanz-Verhältnisses erläutern.</p>			
<p>5.3.2: beschreiben, was eine wertschätzende und kongruente Kommunikation kennzeichnet, und kann deren Bedeutung in der täglichen Arbeit erläutern.</p>			

Der Lehrling kann allgemeine Grundprinzipien/Basisfertigkeiten der Kommunikation reflektiert anwenden.

FERTIGKEITEN

Ihr Lehrling kann ...

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
3.2.4: gesprächs-/kommunikationsfördernde Rahmenbedingungen im jeweiligen soziokulturellen Gefüge herstellen.		
3.2.5: die Realisierung und Einhaltung der Grundhaltungen und Grundsätze der personenzentrierten Gesprächsführung im Rahmen einer Lern- bzw. Pflegesituation demonstrieren.		
3.2.6: ausgewählte Methoden in der Interaktion, Gesprächsführung und Kommunikation mit anderen demonstrieren.		
3.2.10: die Bedeutung einer empathischen, wertschätzenden und kongruenten Kommunikation und Gesprächsführung im Rahmen einer (Pflege-) Beziehung nachvollziehen.		
4.3.4: Bereitschaft zeigen, auf Menschen mit Empathie, Wertschätzung und Kongruenz zuzugehen.		

2. Lehrjahr

Der Lehrling kann allgemeine Grundprinzipien/Basisfertigkeiten der Kommunikation reflektiert anwenden.		
Methode 1	Methode 2	Methode 3
<p>Thieme – <i>I care Pflege</i> Unterrichtsmaterialien Professionelle Gesprächsführung: Rahmenbedingungen und Gesprächstechniken</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=6_NNUidL76s&list=PLV4n75B_Exhk1v0sFJTnLdj1Rz3KvLRxi3&index=1</p> <ul style="list-style-type: none"> • YouTube-Video ansehen lassen • mit dem Lehrling ein Gespräch über die Inhalte führen 	<p><i>Pflegewelten – Beziehungsgestaltung und Kommunikation:</i> Workbox Profil der Gegensätze, S. 18</p> <p>https://a.trauner-digibox.com/xolrn/download/file/5742/4765/18/en:D084C6D6D39DB/file</p>	<p>Arbeitsblatt 3 <i>Verbale und Nonverbale Kommunikation</i></p> <p>aus den Arbeitsblättern <i>Effiziente Kommunikation in der Pflege</i></p>

Der Lehrling kann allgemeine Grundprinzipien/Basisfertigkeiten der Kommunikation reflektiert anwenden.			
KENNTNISSE			
Ihr Lehrling kann ...			
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr	
3.2.1: die Grundhaltungen einer personen-/klientenzentrierten Gesprächsführung und Kommunikation beschreiben und erklären, warum diese gerade im Rahmen der Pflegebeziehung und der Teamarbeit von Bedeutung sind			
3.2.2: zwischen verbaler und nonverbaler Kommunikation unterscheiden und ihre Relevanz im Rahmen von Interaktion, Beobachtung und Wahrnehmung sowie der Gestaltung des Nähe-Distanz-Verhältnisses erläutern.			
5.3.2: beschreiben, was eine wertschätzende und kongruente Kommunikation kennzeichnet, und kann deren Bedeutung in der täglichen Arbeit erläutern.			

Der Lehrling kann allgemeine Grundprinzipien/Basisfertigkeiten der Kommunikation reflektiert anwenden.

FERTIGKEITEN

Ihr Lehrling kann ...

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
3.2.4: gesprächs-/kommunikationsfördernde Rahmenbedingungen im jeweiligen soziokulturellen Gefüge herstellen.		
3.2.5: die Realisierung und Einhaltung der Grundhaltungen und Grundsätze der personenzentrierten Gesprächsführung im Rahmen einer Lern- bzw. Pflegesituation demonstrieren.		
3.2.6: ausgewählte Methoden in der Interaktion, Gesprächsführung und Kommunikation mit anderen demonstrieren.		
3.2.10: die Bedeutung einer empathischen, wertschätzenden und kongruenten Kommunikation und Gesprächsführung im Rahmen einer (Pflege-) Beziehung nachvollziehen.		
4.3.4: Bereitschaft zeigen, auf Menschen mit Empathie, Wertschätzung und Kongruenz zuzugehen.		
5.3.3: Grundlagen von Kommunikation und Gesprächsführung in der Interaktion mit pflegebedürftigen Menschen und deren An- und Zugehörigen einsetzen.		
	5.3.7: den Einfluss einer wertschätzenden, empathischen und kongruenten Kommunikation auf das Wohlbefinden und Würdeempfinden, die Linderung von Leid, sicheres und geborgenes Aufgehobensein sowie den Trost pflegebedürftiger Menschen und ihrer An- und Zugehörigen nachvollziehen.	
6.3.1: eine empathische, wertschätzende und kongruente Kommunikation und Gesprächsführung im Rahmen einer Pflegebeziehung oder innerhalb eines multiprofessionellen Teams umsetzen.		
	6.3.3: bei der Information und Interaktion pflegebedürftiger Menschen und ihrer An- und Zugehörigen entsprechende Methoden der Kommunikation und Gesprächsführung unter Berücksichtigung interkultureller Aspekte anwenden.	
6.3.5/7.3.8: in der Interaktion mit Kindern und Jugendlichen sowie mit Menschen mit kognitiven Veränderungen gesprächsfördernde Bedingungen herstellen.		
6.3.7: Beziehungen so gestalten, dass Wertschätzung und Bedürfnisorientierung als handlungsleitende Prinzipien spürbar werden.		

7.3.3: die Bedeutung verbaler und nonverbaler Sprache im Zusammenhang mit dem Recht auf Selbstbestimmung reflektieren.

8.3.1: im Rahmen der Kommunikation mit wahrnehmungsbeeinträchtigten Personen und gerontopsychiatrisch erkrankten Menschen gesprächsfördernde Bedingungen herstellen.

9.3.1: zentrale Grundsätze einer kultursensiblen Beziehungsgestaltung und Kommunikation anwenden.

3. Lehrjahr

Der Lehrling kann allgemeine Grundprinzipien/Basisfertigkeiten der Kommunikation reflektiert anwenden.

Methode 1	Methode 2	Methode 3
Arbeitsblatt 4 <i>Respekt und Empathie im Dialog</i> aus den Arbeitsblättern <i>Effiziente Kommunikation in der Pflege</i>	Thieme – <i>I care Pflege</i> Unterrichtsmaterialien 10.2.3 Die 4 Seiten einer Nachricht.pdf https://icareplus-testen.thieme.de/wp-content/uploads/unterrichtsmaterial/arbeitsblaetter/10.2.3%20Die%204%20Seiten%20einer%20Nachricht.pdf	<i>Pflegewelten – Beziehungsgestaltung und Kommunikation: WorkBox: Rollenspiel – Auf das Gegenüber eingehen, S. 242</i> <ul style="list-style-type: none"> • Aufgabenstellungen bearbeiten lassen • mit den Lehrlingen ein Gespräch über die Inhalte führen

Der Lehrling kann allgemeine Grundprinzipien/Basisfertigkeiten der Kommunikation reflektiert anwenden.

FERTIGKEITEN

Ihr Lehrling kann ...

1. Lehrjahr

2. Lehrjahr

3. Lehrjahr

5.3.3: Grundlagen von Kommunikation und Gesprächsführung in der Interaktion mit pflegebedürftigen Menschen und deren An- und Zugehörigen einsetzen.

5.3.7: den Einfluss einer wertschätzenden, empathischen und kongruenten Kommunikation auf das Wohlbefinden und Würdeempfinden, die Linderung von Leid, sicheres und geborgenes Aufgehobensein sowie den Trost pflegebedürftiger Menschen und ihrer An- und Zugehörigen nachvollziehen.

6.3.1: eine empathische, wertschätzende und kongruente Kommunikation und Gesprächsführung im Rahmen einer Pflegebeziehung oder innerhalb eines multiprofessionellen Teams umsetzen.

	<p>6.3.3: bei der Information und Interaktion pflegebedürftiger Menschen und ihrer An- und Zugehörigen entsprechende Methoden der Kommunikation und Gesprächsführung unter Berücksichtigung interkultureller Aspekte anwenden.</p>
	<p>6.3.5/7.3.8: in der Interaktion mit Kindern und Jugendlichen sowie mit Menschen mit kognitiven Veränderungen gesprächsfördernde Bedingungen herstellen.</p>
	<p>6.3.7: Beziehungen so gestalten, dass Wertschätzung und Bedürfnisorientierung als handlungsleitende Prinzipien spürbar werden.</p>
	<p>7.3.3: die Bedeutung verbaler und nonverbaler Sprache im Zusammenhang mit dem Recht auf Selbstbestimmung reflektieren.</p>
	<p>8.3.1: im Rahmen der Kommunikation mit wahrnehmungsbeeinträchtigten Personen und gerontopsychiatrisch erkrankten Menschen gesprächsfördernde Bedingungen herstellen.</p>
	<p>9.3.1: zentrale Grundsätze einer kultursensiblen Beziehungsgestaltung und Kommunikation anwenden.</p>
	<p>11.3.6: die Bedeutung einer empathischen, wertschätzenden Kommunikation für die Wahrung und Integrität und das Würdegefühl verstehen und sich für die eigenen Probleme und Schwächen in diesem Zusammenhang sensibilisieren.</p>
	<p>11.3.7: kritisch die eigene Bereitschaft, eine personenzentrierte Haltung einzunehmen reflektieren und diesbezüglich hinderliche und förderliche Faktoren nennen.</p>

Literaturempfehlungen:

Polleross, Gabriele; **Hackner**, Sonja; **Klotz**, Isabella (2023): *Pflegewelten – Beziehungsgestaltung und Kommunikation*. 1. Aufl. Linz: TRAUNER.

Büker, Heinz-Joachim; **Schumacher**, Margret (2024): *Kommunikation und Interaktion in der Pflege. Kurzlehrbuch für Ausbildung und Praxis*. 1. Aufl. Bern: Hogrefe.

Plate, Markus (2021): *Grundlagen der Kommunikation. Gespräche effektiv gestalten*. 3. Aufl. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

<https://books.google.at/books?id=h9ImEAAAQBAI&lpg=PP1&ots=LhFg4kAv6b&dq=Grundlagen%20in%20der%20Kommunikation&lr&hl=de&pg=PA7#v=onepage&q=Grundlagen%20in%20der%20Kommunikation&f=false>

Die Ausbildungshandbücher und -dokumentationen werden vom ibw – Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft im Auftrag des BMAW – Bundesministerium für Arbeit und Wirtschaft unter Einbindung des BMSGPK – Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz ausgearbeitet.