

### III. Beziehungsgestaltung und Kommunikation

**Der Lehrling kann Beziehungen und Kommunikation durch Anwendung allgemeiner Kommunikationsregeln initiieren und beenden.**

#### KENNTNISSE

- Kommunikationsmodelle: z. B. Sender:innen-Empfänger:innen-Modell, Vier-Ohren-Modell
- Kommunikationsarten: verbal vs. nonverbal vs. paraverbal (Tonfall, Lautstärke, Sprechgeschwindigkeit)
- Gesprächsphasen: Struktur, Steuerung
- aktives Zuhören
- Techniken der Gesprächseröffnung und des Gesprächsabschlusses
- ...

#### FERTIGKEITEN

- aktives Zuhören (fokussiertes Zuhören, ohne zu unterbrechen, paraphrasieren und zusammenfassen)
- Empathie und emotionale Intelligenz bei Gesprächseröffnung und -ende
- Zusammenfassung und Feedback geben am Ende des Gesprächs
- klare Gesprächsabschlüsse
- abrupte Unterbrechungen des Gesprächs vermeiden, um Gesprächspartner:innen nicht vor den Kopf zu stoßen
- Umgang mit emotional belasteten Gesprächspartner:innen
- Deeskalationstechniken
- ...

## 1. Lehrjahr

Der Lehrling kann Beziehungen und Kommunikation durch Anwendung allgemeiner Kommunikationsregeln initiieren und beenden.		
Methode 1	Methode 2	Methode 3
<p>Arbeitsblatt 9: <i>Einstieg in das Gespräch</i></p> <p>aus den Arbeitsblättern <i>Effiziente Kommunikation in der Pflege</i></p>	<p>Arbeitsblatt 2: <i>Analyse der Körpersprache</i></p> <p>aus den Arbeitsblättern <i>Effiziente Kommunikation in der Pflege</i></p>	<p>Arbeitsblatt 10: <i>Kultursensible Beziehungsgestaltung</i></p> <p>aus den Arbeitsblättern <i>Effiziente Kommunikation in der Pflege</i></p>

Der Lehrling kann Beziehungen und Kommunikation durch Anwendung allgemeiner Kommunikationsregeln initiieren und beenden.			
KENNTNISSE			
Ihr Lehrling kann ...			
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr	
<p><b>3.2.1:</b> 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><b>3.2.2:</b> 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><b>5.3.2:</b> beschreiben, was eine wertschätzende und kongruente Kommunikation kennzeichnet, und kann deren Bedeutung in der täglichen Arbeit erläutern.</p>			

**Der Lehrling kann Beziehungen und Kommunikation durch Anwendung allgemeiner Kommunikationsregeln initiieren und beenden.**

**FERTIGKEITEN**

Ihr Lehrling kann ...

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>3.2.4:</b> gesprächs-/kommunikationsfördernde Rahmenbedingungen im jeweiligen soziokulturellen Gefüge herstellen.		
<b>3.2.5:</b> die Realisierung und Einhaltung der Grundhaltungen und Grundsätze der personenzentrierten Gesprächsführung im Rahmen einer Lern- bzw. Pflegesituation demonstrieren.		
<b>3.2.6:</b> ausgewählte Methoden in der Interaktion, Gesprächsführung und Kommunikation mit anderen demonstrieren.		
<b>3.2.10:</b> die Bedeutung einer empathischen, wertschätzenden und kongruenten Kommunikation und Gesprächsführung im Rahmen einer (Pflege-) Beziehung nachvollziehen.		
<b>4.3.4:</b> Bereitschaft zeigen, auf Menschen mit Empathie, Wertschätzung und Kongruenz zuzugehen.		
<b>5.3.3:</b> Grundlagen von Kommunikation und Gesprächsführung in der Interaktion mit pflegebedürftigen Menschen und deren An- und Zugehörigen einsetzen.		
<b>6.3.1:</b> eine empathische, wertschätzende und kongruente Kommunikation und Gesprächsführung im Rahmen einer Pflegebeziehung oder innerhalb eines multiprofessionellen Teams umsetzen.		
<b>6.3.5/7.3.8:</b> in der Interaktion mit Kindern und Jugendlichen sowie mit Menschen mit kognitiven Veränderungen gesprächsfördernde Bedingungen herstellen.		
<b>6.3.7:</b> Beziehungen so gestalten, dass Wertschätzung und Bedürfnisorientierung als handlungsleitende Prinzipien spürbar werden.		
<b>7.3.3:</b> die Bedeutung verbaler und nonverbaler Sprache im Zusammenhang mit dem Recht auf Selbstbestimmung reflektieren.		
<b>8.3.1:</b> im Rahmen der Kommunikation mit wahrnehmungsbeeinträchtigten Personen und gerontopsychiatrisch erkrankten Menschen gesprächsfördernde Bedingungen herstellen.		

<b>9.3.1:</b> zentrale Grundsätze einer kultursensiblen Beziehungsgestaltung und Kommunikation anwenden.	
<b>7.3.1:</b> die Möglichkeiten zur Unterstützung der barrierefreien Kommunikation inklusive dem Einsatz von Dolmetschleistungen beschreiben und die Barrierefreiheit in ihrer Komplexität unter Einbeziehung aller sechs Arten (physische, kommunikative, intellektuelle, soziale, ökonomische, institutionelle) verstehen.	
<b>7.3.4:</b> den Beziehungsaufbau und das pflegerische Handeln dem Entwicklungsalter der zu Pflegenden entsprechend gestalten.	
<b>8.4.1:</b> im Rahmen der Kommunikation mit wahrnehmungsbeeinträchtigten Personen und gerontopsychiatrisch erkrankten Menschen gesprächsfördernde Bedingungen herstellen.	

## 2. Lehrjahr

Der Lehrling kann Beziehungen und Kommunikation durch Anwendung allgemeiner Kommunikationsregeln initiieren und beenden.		
Methode 1	Methode 2	Methode 3
Arbeitsblatt 5 <i>Nähe- und Distanz-Verhältnis</i>  aus den Arbeitsblättern <i>Effiziente Kommunikation in der Pflege</i>	<i>Pflegewelten – Beziehungsgestaltung und Kommunikation: S. 74.</i>  Digibox – Trainingsbox: Aktives Zuhören (Lückentext)	Arbeitsblatt 8 <i>Verbale und Nonverbale Kommunikation</i>  aus den Arbeitsblättern <i>Effiziente Kommunikation in der Pflege</i>

Der Lehrling kann Beziehungen und Kommunikation durch Anwendung allgemeiner Kommunikationsregeln initiieren und beenden.			
KENNTNISSE			
Ihr Lehrling kann ...			
	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>3.2.1:</b> die Grundhaltungen einer personen-/klientenzentrierten Gesprächsführung und Kommunikation beschreiben und erklären, warum diese gerade im Rahmen der Pflegebeziehung und der Teamarbeit von Bedeutung sind			

<b>3.2.2:</b> zwischen verbaler und nonverbaler Kommunikation unterscheiden und ihre Relevanz im Rahmen von Interaktion, Beobachtung und Wahrnehmung sowie der Gestaltung des Nähe-Distanz-Verhältnisses erläutern.	
<b>5.3.2:</b> beschreiben, was eine wertschätzende und kongruente Kommunikation kennzeichnet, und kann deren Bedeutung in der täglichen Arbeit erläutern.	
	<b>12.3.1:</b> grundlegende Formen der unterstützenden Kommunikation erläutern.

**Der Lehrling kann Beziehungen und Kommunikation durch Anwendung allgemeiner Kommunikationsregeln initiieren und beenden.**

**FERTIGKEITEN**

Ihr Lehrling kann ...

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>3.2.4:</b> gesprächs-/kommunikationsfördernde Rahmenbedingungen im jeweiligen soziokulturellen Gefüge herstellen.		
<b>3.2.5:</b> die Realisierung und Einhaltung der Grundhaltungen und Grundsätze der personenzentrierten Gesprächsführung im Rahmen einer Lern- bzw. Pflegesituation demonstrieren.		
<b>3.2.6:</b> ausgewählte Methoden in der Interaktion, Gesprächsführung und Kommunikation mit anderen demonstrieren.		
<b>3.2.10:</b> die Bedeutung einer empathischen, wertschätzenden und kongruenten Kommunikation und Gesprächsführung im Rahmen einer (Pflege-) Beziehung nachvollziehen.		
<b>4.3.4:</b> Bereitschaft zeigen, auf Menschen mit Empathie, Wertschätzung und Kongruenz zuzugehen.		
<b>5.3.3:</b> Grundlagen von Kommunikation und Gesprächsführung in der Interaktion mit pflegebedürftigen Menschen und deren An- und Zugehörigen einsetzen.		
<b>6.3.1:</b> eine empathische, wertschätzende und kongruente Kommunikation und Gesprächsführung im Rahmen einer Pflegebeziehung oder innerhalb eines multiprofessionellen Teams umsetzen.		
<b>6.3.5/7.3.8:</b> in der Interaktion mit Kindern und Jugendlichen sowie mit Menschen mit kognitiven Veränderungen gesprächsfördernde Bedingungen herstellen.		

<p><b>6.3.7:</b> Beziehungen so gestalten, dass Wertschätzung und Bedürfnisorientierung als handlungsleitende Prinzipien spürbar werden.</p>	
<p><b>7.3.3:</b> die Bedeutung verbaler und nonverbaler Sprache im Zusammenhang mit dem Recht auf Selbstbestimmung reflektieren.</p>	
<p><b>8.3.1:</b> im Rahmen der Kommunikation mit wahrnehmungsbeeinträchtigten Personen und gerontopsychiatrisch erkrankten Menschen gesprächsfördernde Bedingungen herstellen.</p>	
<p><b>9.3.1:</b> zentrale Grundsätze einer kultursensiblen Beziehungsgestaltung und Kommunikation anwenden.</p>	
<p><b>7.3.1:</b> die Möglichkeiten zur Unterstützung der barrierefreien Kommunikation inklusive dem Einsatz von Dolmetschleistungen beschreiben und die Barrierefreiheit in ihrer Komplexität unter Einbeziehung aller sechs Arten (physische, kommunikative, intellektuelle, soziale, ökonomische, institutionelle) verstehen.</p>	
<p><b>7.3.4:</b> den Beziehungsaufbau und das pflegerische Handeln dem Entwicklungsalter der zu Pflegenden entsprechend gestalten.</p>	
<p><b>8.4.1:</b> im Rahmen der Kommunikation mit wahrnehmungsbeeinträchtigten Personen und gerontopsychiatrisch erkrankten Menschen gesprächsfördernde Bedingungen herstellen.</p>	
	<p><b>5.3.7:</b> 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.</p>

### 3. Lehrjahr

Der Lehrling kann Beziehungen und Kommunikation durch Anwendung allgemeiner Kommunikationsregeln initiieren und beenden.		
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>	Arbeitsblatt 6 <i>Beziehungsfördernde Maßnahmen</i>  aus den Arbeitsblättern <i>Effiziente Kommunikation in der Pflege</i>	Arbeitsblatt 7 <i>Wege zur besseren Verständigung</i>  aus den Arbeitsblättern <i>Effiziente Kommunikation in der Pflege</i>

Der Lehrling kann Beziehungen und Kommunikation durch Anwendung allgemeiner Kommunikationsregeln initiieren und beenden.			
KENNTNISSE			
Ihr Lehrling kann ...			
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr	
			<b>12.3.1:</b> grundlegende Formen der unterstützenden Kommunikation erläutern.

**Der Lehrling kann Beziehungen und Kommunikation durch Anwendung allgemeiner Kommunikationsregeln initiieren und beenden.**

**FERTIGKEITEN**

Ihr Lehrling kann ...

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
	<b>5.3.7:</b> 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.	
		<b>11.3.6:</b> 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.
		<b>11.3.7:</b> kritisch die eigene Bereitschaft, eine personenzentrierte Haltung einzunehmen reflektieren und diesbezüglich hinderliche und förderliche Faktoren nennen.

**Literaturempfehlungen:**

**Polleross, Gabriele; Hackner, Sonja; Klotz, Isabella (2023):** *Pflegewelten Pflegeprozess*. 1. Auflage. Linz: TRAUNER.

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

<https://books.google.at/books?id=XdULEQAAQBAJ&lpg=PA5&ots=1VcWyx2zhc&dq=Initiieren%20und%20Beenden%20von%20Beziehungen%20im%20beruflichen%20Kontext%20und%20Kommunikation&lr&hl=de&pg=PP1#v=onepage&q&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.*