

Handlungssituationen mit Basiswissen

Bearbeitet von

Carlo Dirschedl, Karin Deschka, Heike Jacobi-Wanke, Birgit Karnbach, Daniela Matela, Stefanie Winklhofer, Hildegard Wittke, Claudia Witzlau

1. Auflage 2015. Buch. 196 S. Softcover

ISBN 978 3 06 451113 2

Format (B x L): 18,9 x 25,8 cm

[Weitere Fachgebiete > Medizin > Pflege > Ausbildung in der Pflege](#)

schnell und portofrei erhältlich bei

The logo for beck-shop.de features the text 'beck-shop.de' in a bold, red, sans-serif font. Above the 'i' in 'shop' are three red dots of varying sizes, arranged in a slight arc. Below the main text, the words 'DIE FACHBUCHHANDLUNG' are written in a smaller, red, all-caps, sans-serif font.

beck-shop.de
DIE FACHBUCHHANDLUNG

Die Online-Fachbuchhandlung beck-shop.de ist spezialisiert auf Fachbücher, insbesondere Recht, Steuern und Wirtschaft. Im Sortiment finden Sie alle Medien (Bücher, Zeitschriften, CDs, eBooks, etc.) aller Verlage. Ergänzt wird das Programm durch Services wie Neuerscheinungsdienst oder Zusammenstellungen von Büchern zu Sonderpreisen. Der Shop führt mehr als 8 Millionen Produkte.

Berufsdeutsch für die Pflege



Berufsdeutsch für die Pflege

Schülerbuch

196 Seiten, kartoniert (Mai 2015)

978-3-06-451113-2 20,95

Auch als E-Book erhältlich unter

www.scook.de

Handreichungen für den Unterricht

mit CD-ROM

96 Seiten, kartoniert (August 2015)

978-3-06-451115-6 ca. 21,95

Pflege-Coach

Prophylaxen-Arbeitsbuch für Theorie

und Praxis

208 Seiten, kartoniert (Juni 2015)

978-3-06-451056-2 19,95



ONLINE:
BERUFSBEZOGENE
DAZ-MATERIALIEN



HANDLUNGSSITUATIONEN
MIT BASISWISSEN

Im Aktualitätendienst Berufliche Bildung finden Sie
ergänzend zu unseren Lehrwerken aktuelle Materialien:

www.cornelsen.de/cbb

www.scook.de

Die
Plattform
für Lehrer
und ihre
Schüler

scook

alles.

Nutzung des digitalen Schulbuchs
mit ergänzenden und eigenen
Materialien.

einfach.

Materialsuche und -verwaltung,
Planung und Durchführung des
Unterrichts.

überall.

Auf dem PC, Smartphone oder
Tablet – zu Hause, unterwegs und
in der Schule.

BERUFSDEUTSCH

FÜR DIE PFLEGE

Cornelsen Verlag
14328 Berlin

Für Anfragen und Bestellungen

Service-Telefon:

0800 12 120 20

(kostenlos aus dem deutschen Festnetz)

+49 (0) 30 897 85-640

(für Anrufe aus d. Mobilfunknetz u. d. Ausland)

Service-Fax:

+49 (0) 30 897 85-578

Mo.–Fr. von 8.00 bis 18.00 Uhr

Cornelsen online
www.cornelsen.de

E-Mail:

[service@
cornelsen-schulverlage.de](mailto:service@cornelsen-schulverlage.de)

Außerhalb dieser Zeit erreichen Sie
unsere automatische Bestellannahme.
Zur schnelleren Bearbeitung geben
Sie bitte Ihre Kundennummer an (siehe
Kundenkarte oder Katalogrückseite).



Gedruckt auf säurefreiem Papier aus nach-
haltiger Forstwirtschaft

Zeichenerklärungen

- Zur Prüfung für Lehrkräfte mit 20% Ermäßigung
- Abgabe nur gegen Schulstempel an Fachlehrer/innen zum vollen Preis
- ◇ Unverbindliche Preisempfehlung
- Nur direkt beim Verlag, nicht über den Handel zu beziehen.

Preisangaben in € (D),

Stand 1. 1. 2015.

Preisänderung und Irrtum vorbehalten.
Alle Preise enthalten die zzt. geltende
Mehrwertsteuer.

P9644309 KBK 03.15

Cornelsen

Cornelsen

Als
E-Book
auf
scook.de

Leseprobe

Praxisnah Deutsch lernen

Berufsdeutsch für die Pflege

Das einbändige Lehrwerk punktet mit einem starken Praxisbezug und vielfältigen Handlungssituationen. Sie führen in jedes Unterkapitel ein und werden problemlösend bearbeitet.

Für jeden geeignet: Das Unterrichtsmaterial liefert viele verschiedene Differenzierungsangebote. Pro Lernschritt stehen zwei Aufgaben auf unterschiedlichen Niveaus zur Auswahl, dazu gibt es Zusatzaufgaben, Starthilfen und Wortmaterial. So wird die individuelle Förderung ermöglicht.



Weitere Pluspunkte im Überblick

- Checklisten am Ende jedes Unterkapitels zur Selbstkontrolle
- Anschaulich aufbereitetes und fachlich ausgerichtetes Material mit integriertem Sprachtraining (Rechtschreibung, Zeichensetzung und Grammatik) und methodischen Hilfestellungen
- Abdeckung aller wesentlichen Inhalte der bundesweiten Lehrpläne auf mittlerer Niveaustufe

In Vorbereitung

- Handreichungen mit differenzierten Kopiervorlagen auf verschiedenen Niveaus (editierbar auf CD-ROM), Kompetenzchecks und Selbstkontrollmöglichkeiten
- Kostenlose DaZ-Arbeitsblätter zum Download

Berufsdeutsch FÜR DIE PFLEGE

Herausgeber: Carlo Dirschedl

Erarbeitet von: Karin Deschka, Carlo Dirschedl, Heike Jacobi-Wanke, Birgit Karnbach, Daniela Matela, Stefanie Winklhofer, Hildegard Wittke, Claudia Witzlau

Cornelsen

Inhaltsübersicht

1	Das Lernen lernen – Arbeitstechniken und Methoden	7
1.1	Das eigene Lernen	8
	Lernwege und Lernorte	8
	Lern- und Arbeitstechniken	10
	Sich auf eine Prüfung vorbereiten	12
1.2	Lernen mit Anderen	14
	Gruppenarbeit	14
	Ich-Botschaften	15
	Aktives Zuhören	16
	Feedback geben und nehmen	17
1.3	Mündlich arbeiten	18
	Freies Sprechen in unterschiedlichen Situationen	18
	Erklären, Erzählen, Vorlesen	19
1.4	Recherchieren und Nachschlagen	20
	Sinnvoll in Medien suchen	20
	Fachinformationen in Bibliotheken finden	21
	Informationen kompetent auswerten	22
1.5	Lesemethoden und Lesestrategien	24
	Lesestrategie	26
1.6	Texte bearbeiten	28
	Markierungstechniken	28
	Exzerpieren	29
	Quellen korrekt angeben	31
1.7	Texte richtig schreiben	32
	Fehler erkennen	32
	Mit Sprachproben verbessern	33
	Das Schreiben planen	34
	Wörterbücher nutzen	36
2	Gespräche führen	37
2.1	Grundlagen der Kommunikation	38
	Verbal, nonverbal und paraverbal kommunizieren	38
	Nachrichten senden und empfangen	41
	Axiome der Kommunikation	42
	Missverständnisse verstehen	43
	Die vier Seiten einer Nachricht	44
2.2	Gespräche gestalten	46
	Rahmenbedingungen formen	46
	Die innere Haltung	48
	Gespräche vorbereiten	49
2.3	Gesprächstechniken	50
	Paraphrasieren und Verbalisieren	50
	Ich-, Du-, Wir- und Man-Botschaften	51
	Die Metakommunikation	52
2.4	Das Aufnahmegespräch	54

Inhaltsübersicht

2.5	Beraten und Anleiten	58
	Ein Beratungsgespräch führen	58
	Kinder und Jugendliche angemessen anleiten	60
	Anleitungen geben	61
	Alte Menschen angemessen beraten	62
	Beraten und Anleiten im Vergleich	63
2.6	Telefongespräche führen	64
2.7	Interkulturelle Kommunikation	66
2.8	Gespräche mit kognitiv eingeschränkten Personen	70
	Menschen mit Demenz verstehen	70
	Leichte Sprache – eine Sprache für alle	73
2.9	Biografische Gespräche	76
2.10	Teamgespräche	80
	Dienstübergabe	80
	Teambesprechung	81
	Supervision	84
2.11	Gespräche mit anderen Berufsgruppen	86
	Kommunizieren in verschiedenen Rollen	86
	Sprachebenen	88
2.12	Konfliktgespräche	90
	Schwierige Gespräche konstruktiv führen	90
	Diskutieren und argumentieren	93
	Eine Diskussion planen, durchführen und auswerten	94
3	Präsentieren und Vortragen	97
3.1	Vortragen und Präsentieren	98
	Vortragen: Für wen und warum?	98
	Zielorientiert recherchieren	99
	Vorträge und Präsentationen gliedern	100
	Visualisieren	101
	Den Medieneinsatz vergleichen	102
	Mit PowerPoint-Folien gestalten	103
3.2	Eine Rede halten	106
4	Schriftlich kommunizieren im beruflichen Alltag	109
4.1	Eine Mitschrift anfertigen	110
4.2	Geschäftliche Briefe verfassen	112
4.3	Persönliche Briefe schreiben	116
4.4	Berichten in Beruf und Alltag	120
	Der Unfallbericht	120
	Der Praxisbericht	123
	Der Tätigkeitsbericht	124
	Die Reflexion	125
4.5	Die Pflege planen	126



4.6	Pflegedokumentation	130
	Die Dokumentationsmappe	130
	Der Pflegebericht	132
4.7	Protokolle anfertigen	134
	Verlaufs- und Ergebnisprotokolle	134
	Beobachtungsprotokolle	139
4.8	Personen und Vorgänge beschreiben	140
	Personen beschreiben	140
	Vorgänge beschreiben	142
4.9	Eine Stellungnahme verfassen	144
	Die Argumentation	144
	Die Stellungnahme gliedern und verfassen	147
5	Sich bewerben und vorstellen	149
5.1	Eine Bewerbungsmappe erstellen	150
	Das Persönlichkeitsprofil und die Recherche	150
	Stellenanzeigen auswerten	151
	Das Bewerbungsschreiben	152
	Der tabellarische Lebenslauf	155
	Die Bewerbungsmappe zusammenstellen	157
5.2	Das Vorstellungsgespräch	158
6	Wissenschaftliche Arbeiten erstellen	161
6.1	Eine Hausarbeit schreiben – Wissenschaftliches Arbeiten	162
7	Sachtexte lesen, verstehen und nutzen	169
7.1	Diagramme und Schaubilder analysieren	170
	Diagramme und ihre Funktion	170
	Diagramme auswerten	172
	Manipulationen in Diagrammen erkennen	173
7.2	Sachtexte verstehen	174
	Sachtexte erarbeiten	174
	Eine Inhaltsangabe schreiben	176
7.3	Gebrauchstexte verstehen und nutzen	178
	Normierende Texte erschließen	178
	Gesetzestexte situations- und adressatengerecht umformulieren	180
	Arbeitszeugnisse prüfen und beurteilen	181
	Gut zu wissen: Rechtschreibung, Zeichensetzung und Grammatik	183
	Operatoren	194
	Verzeichnisse	195

Janina und Max besuchen mit ihrer Klasse eine Ausbildungsmesse. Sie interessieren sich für soziale und pflegerische Berufe. In der Mittagspause treffen sie sich an einem Imbissstand und tauschen sich über ihre Eindrücke aus. Eines ist ihnen bisher klar geworden, wer in einem Beruf mit Menschen arbeiten möchte, darf nicht schüchtern sein, denn Gespräche nehmen einen Großteil der Arbeit ein. Weder Max noch Janina sind auf den Mund gefallen. Aber dann haben sie gehört, dass es dabei um viel mehr geht als um Smalltalk. Viele Situationen erfordern spezielle Techniken und müssen geplant werden. Gespräche dienen nicht nur dem Austausch von Informationen, man kann damit auch zwischenmenschliche Beziehungen gestalten. Dafür gibt es spezielle Gesprächs- und Arbeitstechniken, die man in der Ausbildung lernt. Diesen Punkt finden die beiden besonders spannend, denn das kann man nicht nur im Beruf gebrauchen, sondern auch im Privatleben.

Kompetenzen

- ✓ Gespräche analysieren
- ✓ Gesprächen einen passenden Rahmen geben
- ✓ Gesprächstechniken anwenden
- ✓ Fragetechniken situationsgerecht einsetzen
- ✓ Auf Beratungsbedarf eingehen
- ✓ Professionell telefonieren
- ✓ Besondere Bedürfnisse von Gesprächspartnern berücksichtigen
- ✓ Gespräche mit Kolleginnen, Kollegen und anderen Berufsgruppen führen
- ✓ Konfliktgespräche führen
- ✓ Referieren und präsentieren
- ✓ Reden zu besonderen Anlässen halten

2.2 Gespräche gestalten

Rahmenbedingungen formen

Situation

Die Wohngruppenleitung hat Kim Nguyen in Aussicht gestellt, dass sie heute Überstunden abbauen kann, wenn alle Arbeiten erledigt sind. Kim versucht deswegen, alles so schnell wie möglich abzuhaken. Die Absprache des Wochenplans mit Herrn Löscher ist der letzte Punkt auf ihrer Liste. Herr Löscher sitzt in seinem Rollstuhl im Garten. Kim steht neben ihm, weil die Gartenbank vom letzten Regenguss noch nass ist. Sie hat den Ausdruck über die Angebote der Woche vergessen, aber das meiste hat sie im Kopf. Im Hintergrund mäht der Gärtner den Rasen. Herr Löscher hat sich bislang noch nicht zu Kims Vorschlägen geäußert. Kim wird langsam ungeduldig: „Haben Sie eigentlich Ihre Lauscherchen drin?“, fragt sie mit einem Blick auf die Zeitanzeige ihres Handys. „Wenn Sie meine Hörgeräte meinen, ja, die habe ich am Ohr“, antwortet Herr Löscher und rückt mit seinem Rollstuhl noch etwas weiter von ihr ab. „Wie wär’s, wenn Sie mir dann einfach mal antworten würden?“, fährt sie ihn genervt an. „Um den Wochenplan geht’s doch gar nicht!“, blafft Herr Löscher zurück und sieht plötzlich ziemlich unglücklich aus. „Meine Enkelin war gerade da. Sie wollte Geld von mir für eine neue Tätowierung. Wie ein Matrose.“ Kim zuckt verständnislos mit den Schultern: „Tattoos sind doch echt geil.“



- 1 Wie verläuft das Gespräch zwischen Kim und Herrn Löscher? Begründen Sie Ihre Einschätzung.
- 2 Denken Sie an Gesprächssituationen, in denen Sie sich selbst besonders unwohl gefühlt haben. Welche Ursachen gab es dafür?
- 3 Untersuchen Sie den Anfang und das Ende des Gesprächs zwischen Kim und Herrn Löscher.
 - a Beschreiben Sie die Umstände des Gesprächsbeginns und welche Auswirkungen sie auf den Verlauf haben.
 - b Beurteilen Sie das Gesprächsende. Hat Kim ihr Ziel erreicht? Welche Auswirkung hat der Abschluss auf ein nachfolgendes Gespräch mit Herrn Löscher bzw. auf eine Fortsetzung?
 - c Erstellen Sie eine Liste mit Verbesserungsmöglichkeiten für Beginn und Ende.

- 4 Setzen Sie sich mit der verwendeten Sprache auseinander.

a Passt Kims Wortwahl für das Gespräch mit Herrn Löscher, dem Adressat? Begründen Sie.

b „Übersetzen“ Sie den folgenden Dialog zwischen Kim und einem Gleichaltrigen in Standardsprache.

Kim: Hast du was zu quarzen?

Yannik: Nur Spackos quarzen.

Kim: Jetzt chill mal, Alter.

Yannik: Nee, ich finds blöd, das mit dem Quarzen, in unserem Job.

Kim: Etwas aggro heute, was?

b Finden Sie die Bedeutung dieser Wörter mithilfe eines Wörterbuches heraus. Geben Sie nach Möglichkeit an, wer sie wann verwendet.

Backfisch • Rollschuhe • Brosamen •

Fisimatenten • Meckischnitt • Muckefuck •

Plumeau • Tenne • Trottoir • Wolpertinger •

Zuber

- c Stellen Sie sich Ihre Ergebnisse wechselseitig vor. Ziehen Sie daraus Schlussfolgerungen für den Umgang mit Pflegebedürftigen. Berücksichtigen Sie die Bedürfnisse des Gegenübers.

Rahmenbedingungen formen

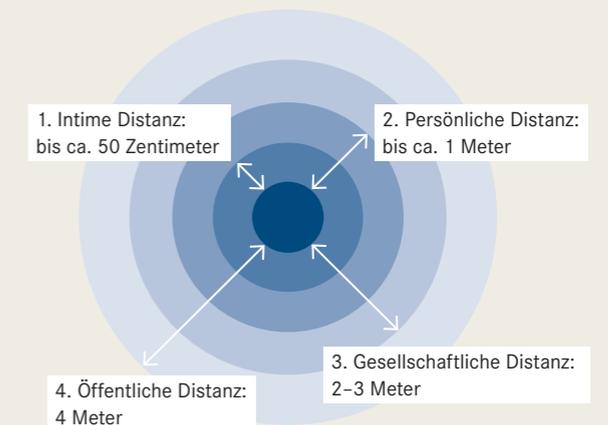
- 5 Setzen Sie sich mit dem Einfluss von räumlicher Nähe bei Gesprächen auseinander.
 - a Herr Löscher rückt mit seinem Rollstuhl von Kim ab. Erklären Sie, warum er das tut.
 - b Messen Sie in den folgenden Situationen jeweils den Abstand zwischen sich. Stellen Sie sich dazu gegenüber auf. Nehmen Sie den entsprechenden Abstand ein, indem Sie sich vorstellen, Ihre Lernpartnerin/Ihr Partner sei
 - Ihr Lebenspartner/Ihre -partnerin
 - eine Verkäuferin in einem Supermarkt
 - eine gute Freundin/ein guter Freund
 - eine Ihnen fremde Person
 - c Erklären Sie die unterschiedlichen Abstände. Was geschieht, wenn Sie den spontan eingenommenen Abstand vergrößern oder verringern?
 - d Benennen Sie die vier Zonen der sozialen Distanz. In welche Kategorie passen Ihre gemessenen Distanzen?

d Übertragen Sie die Informationen zur sozialen Distanz auf Ihre Messergebnisse.

Soziale Distanz

Der räumliche Abstand zwischen zwei Personen ist abhängig von der jeweiligen Situation. Er verrät etwas über die Beziehung der Personen zueinander. Eine Änderung des Abstands kann von beiden Seiten auch bewusst vorgenommen werden, um die Beziehung klarzustellen.

In sozialen Berufen verlangt die Pflege und Versorgung der anvertrauten Menschen häufig eine Überschreitung der persönlichen und intimen Distanz.



- 6 Werten Sie Situationen aus Ihrer Berufspraxis aus, in denen intime und persönliche Distanz überschritten werden.
 - a Sammeln Sie im Plenum Situationen aus Ihrer Berufspraxis. Welche Reaktionen haben Sie darauf beobachtet?
 - b Stellen Sie Möglichkeiten zusammen, um diese Situationen für alle angenehmer zu gestalten.
- 7 Verfassen Sie eine Checkliste zu den Rahmenbedingungen eines Gesprächs. Nutzen Sie dazu Ihre Arbeitsergebnisse aus den Aufgaben 1 bis 6.
 - Ist ein geeigneter Raum vorhanden?
 - Passt der Gesprächszeitpunkt für mich und für meinen Gesprächspartner?
 - Habe ich alle notwendigen Unterlagen und Informationen?
 - Habe ich mir eine passende Gesprächseröffnung überlegt?
 - ...

Die innere Haltung

1 Untersuchen Sie den Gesprächsausschnitt (→ S. 46).

Kim: Haben Sie eigentlich Ihre Lauscherchen drin?
Herr Löscher: Wenn Sie meine Hörgeräte meinen, ja, die habe ich am Ohr.



- a Notieren Sie die vier Aspekte dieser Nachricht von Kim an Herrn Löscher nach dem Modell von Schulz von Thun, S. 44 f.
 - b Auf welchem Ohr hat Herr Löscher diese Nachricht vermutlich gehört? Begründen Sie.
- 2 Untersuchen Sie die Beziehung zwischen Herrn Löscher und Kim in der Situation (→ S. 46). Wie schätzt Herr Löscher die Beziehung ein, wie Kim? Woran erkennen Sie das?

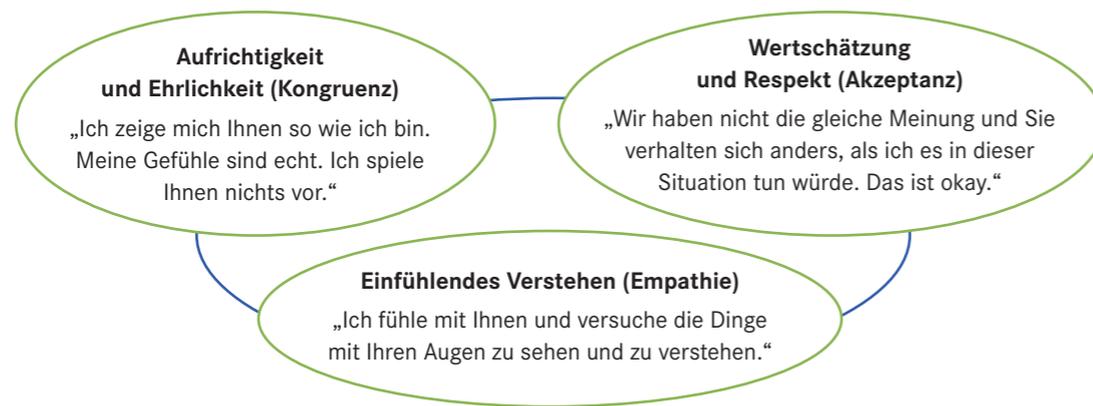
3 Entwerfen Sie einen Dialog zwischen Kim und Herrn Löscher, der die Erkenntnisse von Carl Rogers berücksichtigt. Nutzen Sie **Gut zu wissen**.

- a Sammeln Sie in Kleingruppen mögliche Verhaltensweisen und Aussagen Kims, die
 - aufrichtig und ehrlich auf Herrn Löscher wirken,
 - ihm Wertschätzung und Respekt entgegenbringen und
 - Empathie signalisieren.
 - b Schreiben Sie die Situation entsprechend um.
 - c Stellen Sie die Ergebnisse vor und geben Sie sich gegenseitig Feedback.
- 4 Werten Sie weitere Situationen aus Ihrem Berufsalltag in einem Rollenspiel nach der Personenzentrierten Kommunikation aus.
- a Erzählen Sie sich von Situationen aus Ihrem beruflichen Alltag, in denen einzelne oder alle drei Prinzipien nicht beachtet worden sind. Wählen Sie eine dieser Situationen aus und stellen Sie diese als Rollenspiel im Plenum dar.
 - b Finden Sie beim Beobachten der anderen Rollenspiele heraus, welche Prinzipien betroffen sind.
 - c Spielen Sie die Situation erneut unter Beachtung der Prinzipien von Carl Rogers.

Gut zu wissen

Personenzentrierte Kommunikation

Carl Rogers (amerik. Psychotherapeut, 1902–1987) formulierte für Personen in sozialen und pflegerischen Berufen drei Prinzipien einer professionellen Haltung im Umgang mit Pflegebedürftigen und Klienten.



Gespräche vorbereiten

Inselhopping – die Reise zur guten Gesprächsführung

Häufig bleibt nur wenig Zeit für die Vorbereitung eines beruflichen Gesprächs. Trotzdem sollten Sie im Vorfeld wichtige Leitfragen klären. Nehmen wir an, Sie schaffen es zum wiederholten Mal nicht, eine Hausarbeit zum festgelegten Termin abzugeben. Sie suchen deswegen das Gespräch mit Ihrer Lehrerin. Stellen Sie sich die Vorbereitung wie ein Inselhopping vor:

Auf Ihrer Heimatinsel klären Sie für sich, aus welchem Grund Sie das Gespräch führen wollen (z.B. Überschreiten des Abgabetermins oder Vermeidung einer schlechten Note) und welche Ziele Sie damit verbinden (z.B. Fristverlängerung).

Jetzt versuchen Sie die Sichtweise Ihres Gegenübers einzunehmen. Dazu wechseln Sie in Gedanken auf die Insel Ihres Gesprächspartners, in diesem Fall Ihrer Lehrerin. Fragen Sie sich, welche Erwartungen sie an das Gespräch hat (z.B. nachvollziehbare Gründe; in Aussicht stellen eines realistischen Abgabezeitraums), was sie sich möglicherweise wünscht (z.B. dass Sie sich mehr

anstrengen) und was sie sich davon verspricht (z.B. Sicherstellen Ihres Lernerfolgs). Vergleichen Sie die beiden Inseln und stimmen Sie Ihre Gesprächsargumente darauf ab.

Besuchen Sie nun die nächste Insel und setzen Sie sich genauer mit den Rahmenbedingungen auseinander (z.B. Gesprächsdauer und Ort). Möglicherweise kommen Sie noch auf die Insel der Zukunft, die zum Abschluss des Gesprächs gebraucht wird. Vielleicht wird Ihre Lehrerin von Ihnen wissen wollen, wie Sie solche Situationen künftig vermeiden können, z.B. indem sie gemeinsam einen Zeitplan aufstellen. Auf diese Weise gehen Sie mit realistischen Erwartungen in das Gespräch und wissen, dass Sie Ihre Argumente gut erklären und strukturieren müssen, damit Ihnen ein Aufschub gewährt wird.



- 1 Stellen Sie die vier Schritte der Gesprächsvorbereitung nach der Methode des Inselhoppings dar.
- 2 Übertragen Sie Ihre Ergebnisse auf die Situation (→ S. 46).
 - a Besuchen Sie Kims Insel und die Insel der Rahmenbedingungen. Notieren Sie Ihre Ergebnisse.
 - b Gehen Sie auf Herrn Löschers Insel. Welche Wünsche, Ziele, Gefühle und Erwartungen verbindet er vermutlich mit einem Gespräch über seinen Wochenplan?
- 3 Spielen Sie die Eingangssituation in einem Rollenspiel nach. Setzen Sie dabei um, was Sie in diesem Kapitel gelernt haben. Wie und wodurch wurde die Situation verändert?

Checkliste

Gespräche führen

- Gehe ich gut vorbereitet in das Gespräch?
- Habe ich den Gesprächsablauf sinnvoll strukturiert?
- Kann ich meinem Gespräch einen passenden Rahmen geben?
- Kann ich mich auf die Sprache meines Gegenübers (Adressat) einlassen?
- Ist es mir gelungen, mich in die Perspektive meines Gegenübers hineinzusetzen?
- Verhalte ich mich kongruent, empathisch und wertschätzend zu meinem Gegenüber?

2.10 Teamgespräche

Dienstübergabe

Dienstübergabe
von 13:00–13:30 Uhr
Bitte nicht stören!

Situation

Beata Reiter macht für ihren Bereich die Übergabe im Stationszimmer und berichtet den Kolleginnen und Kollegen:

„In Zimmer 309 liegt Herr Klimmer. Er ist 69 Jahre alt und wurde heute Nacht mit thorakalen Schmerzen, Übelkeit und Erbrechen vom Notarzt gebracht und aufgenommen. Er ist übergewichtig, raucht und hat einen bekannten Bluthochdruck. Es besteht der Verdacht auf einen Herzinfarkt. Labor und EKG wurden gemacht. Nach der üblichen Medikation verschlechterte sich sein Zustand etwas. Er ist zurzeit im Herzkatheterlabor. Seine Frau wartet in seinem Zimmer. Bitte schaut gleich nach ihr.“

Luisa, die Kollegin des Spätdienstes, schaut währenddessen ständig auf ihr Smartphone und wirkt abwesend. Der Kollege Reiner Talmann ist mit seinem Mittagessen beschäftigt. Beata lässt sich dadurch nicht aus der Ruhe bringen. Auch nicht, als Frau Klimmer hereinschaut und fragt, wie lange die Untersuchung ihres Mannes denn noch dauern würde.

„In Zimmer 310 liegt Frau Becher. Frau Becher ist 84 Jahre alt und hat einen bekannten Morbus Parkinson. Sie kam wie geplant heute Morgen zur stationären Aufnahme. Herr Dr. Schlier möchte sie neu mit Medikamenten einstellen. Dazu ist es wichtig, dass wir uns genau an die Verabreichungszeiten halten. Sie versorgt sich größtenteils alleine. Bitte achtet darauf, dass sie festes Schuhwerk trägt und alle Stolperfallen im Zimmer beseitigt sind, damit sie nicht stürzt.“

Erneut ist der Vibrationsalarm des Smartphones zu hören. Luisa tippt kichernd eine Nachricht. Beata bittet sie nun, das Smartphone wegzulegen und sich auf die wichtigen Informationen der Dienstübergabe zu konzentrieren.

„Zimmer 311, Herr Gutjahr, dürfte allen bekannt sein. Er hat heute seinen 21. Tag nach der Herzschrittmacherimplantation. Die Wunde ist immer noch entzündet und Herr Gutjahr gibt weiterhin Schwindel, Übelkeit, Erbrechen und allgemeine Schwäche an. Er braucht bei Pflege und Nahrungsaufnahme Hilfe. Heute Nachmittag soll er bitte noch ins Röntgen gebracht werden. Ich glaube, dass er sicher noch übers Wochenende bleibt. Habt ihr noch Fragen? Ich denke ich habe alles Wichtige gesagt. Ansonsten könnt ihr ja noch mal in der Patientenakte nachlesen.“

Luisa fragt noch mal nach, wer in Zimmer 310 liegt und was der Patient denn hat.

Beata Reiter regt daraufhin an, bei der nächsten Teambesprechung über Verhaltensweisen und Rahmenbedingungen von Dienstübergaben zu sprechen. Sie bittet ihre Kolleginnen und Kollegen sich dazu ein paar Gedanken zu machen.

- 1 Notieren Sie mithilfe der Situation die wichtigsten Themen einer Dienstübergabe.
- 2 Bilden Sie zu den zusammengetragenen Aspekten Oberbegriffe und legen Sie eine Checkliste zur Dienstübergabe an. Überlegen Sie auch, was Beata Reiter noch hätte ergänzen können.
- 3 Übergaben können im Stationszimmer oder am Bett des Patienten stattfinden. Sie können mündlich oder schriftlich sein. Diskutieren Sie Vor- bzw. Nachteile der verschiedenen Übergabeformen.
- 4 Beata Reiter bittet ihre Kolleginnen und Kollegen, sich Gedanken über die Rahmenbedingungen der Übergabesituation zu machen. Beschreiben Sie, was Sie in der beschriebenen Situation am meisten stören würde. Sammeln Sie Lösungsvorschläge.

Teambesprechung

Tagesordnung zur Teamsitzung
am 22.11.20...

1. Besprechung der Rahmenbedingungen von Dienstübergaben
2. Vorstellung eines neuen Mitarbeiters
3. Qualifizierte Rückmeldung an Mavi Sür zum Verbandswechsel
4. ...

- 1 Bereiten Sie die Teamsitzung vor.
 - a Notieren Sie einen Diskussionsbeitrag zum Thema störungsfreie Dienstübergaben. Greifen Sie auf Ihre Ergebnisse von Aufgabe 4 der vorherigen Seite zurück.
 - b Sie wurden beauftragt, sich um den neuen Mitarbeiter Herrn Carsten Sobol zu kümmern und ihn dem Team kurz vorzustellen. Wie stellen Sie einen neuen Kollegen vor? Erfinden Sie die notwendigen Informationen.

Auf der Station ist es üblich, dass sich die Kolleginnen und Kollegen gegenseitig beraten und fachlich unterstützen. Mavi Sür hat ihre Praxisanleiterin gebeten, ihr zum Verbandswechsel bei einem zentralnervösen Zugang eine qualifizierte Rückmeldung zu geben, da sie noch unsicher ist. Auch die Praktikantin Miriam war bei dem Verbandswechsel anwesend. Beide geben auf der Teambesprechung eine Rückmeldung.

Miriam: „War ganz okay, wie du das gemacht hast, finde ich.“

Praxisanleiterin: „Mavi, ich fand deine Vorbereitung und Nachbereitung des Verbandswechsels gelungen. Der Patient war gut informiert, sodass er immer wusste, was als Nächstes passiert. Bei der Durchführung des Verbandswechsels hast du die hygienischen Vorschriften eingehalten. Stell dir bitte beim nächsten Mal den Mülleimer näher an das Bett, somit verhinderst du unnötige Wege. Dann ist mir bei der Dokumentation aufgefallen, dass dir die Fachsprache noch etwas fremd ist. Es wäre schön, wenn du das noch üben könntest. Kannst du mit meinem Feedback etwas anfangen?“

- 2 Untersuchen Sie die beiden Rückmeldungen.
 - a Was erfährt Mavi jeweils? Beurteilen Sie die Rückmeldungen.
 - b Greifen Sie auf die Feedback-Regeln auf S. 17 zurück: Welche werden beachtet?
 - c Niemand wird gerne kritisiert und auch das direkte Kritisieren ist nicht immer einfach. Warum sind kritische Rückmeldungen dennoch sinnvoll?
 - d Welche Reaktion empfehlen Sie der kritisierten Person?

Gut zu wissen

Teambesprechungen

Auf einer Teambesprechung sollten möglichst alle Mitglieder eines Teams mindestens einmal im Monat zusammentreffen, um die für das Team wichtigen Themen zu besprechen. Dabei sind die Themen vielfältig: Es können Neuerungen vorgestellt und anfallende Probleme im Team aufgearbeitet werden. Ein fachlicher Austausch kann ebenso Bestandteil einer Teambesprechung sein wie die Evaluation besonderer Pflegesituationen. Auch Urlaubsplanung und die Eingliederung neuer Mitarbeiter gehören hierher. Bei Veränderungen müssen alle Teammitglieder auf einen vergleichbaren Informationsstand gebracht werden. Die Teilnahme ist in der Regel verpflichtend. Zur Dokumentation der Beschlüsse wird ein Protokoll angefertigt.

Teambesprechung

- 3 Diskutieren Sie: Was bedeutet Teamarbeit in der Pflege? Welche Faktoren beeinflussen die Teamarbeit positiv, welche sollten vermieden werden? Notieren Sie.
- 4 Sammeln Sie in tabellarischer Form Unterschiede zwischen einer Dienstübergabe und einer Teambesprechung.
- 5 Lesen Sie zur Vorbereitung Ihrer nächsten Teambesprechung den folgenden Text.

Die Themenzentrierte Interaktion von Ruth Cohn



Die Psychologin und Psychoanalytikerin Ruth Cohn entwickelte seit Mitte der 1950er-Jahre die Themenzentrierte Interaktion, kurz TZI. Sie ist besonders geeignet für die Entwicklung von Gruppen und das wertschätzende Miteinander. Die TZI geht davon aus, dass jede Gruppeninteraktion drei Faktoren enthält, nämlich das Ich (die Persönlichkeit), das Wir (die Gruppe) und das Es (das Thema). Diese drei Faktoren sind eingebettet in eine Umgebung, die aus Zeit, Ort und historischen und sozialen Gegebenheiten besteht. Ziel ist es, alle vier Faktoren bei der Gruppeninteraktion im Auge zu behalten, sie in Verbindung und zur Sprache zu bringen, um so die Gruppe insgesamt voranzubringen. Die „klassischen“ Regeln der TZI lassen sich wie folgt zusammenfassen:

Sei dein eigener Chairman.

Dies bedeutet so viel wie „übernimm die Verantwortung für dich selbst“. Bestimme, wann und was du sagen willst, und bestimme dein eigenes Vorgehen im Blick auf die Arbeit, die Gruppe und alles, was für dich wichtig ist. Nimm deine Ideen, Gedanken, Wünsche und Gefühle wichtig und wähle aus, was du den anderen anbieten kannst und um was du bitten möchtest.

Störungen angemessen Raum geben.

Schmerzen, Abneigung oder Vorurteile können unter Umständen der aktuellen Mitarbeit in der Gruppe ebenso im Wege stehen wie große Freude, denn sie schwächen unerschwellig die Konzentration auf das eigentliche Vorhaben.

Deshalb: Unterbrich das Gespräch, wenn du nicht wirklich teilnehmen kannst, wenn du gelangweilt,

ärgerlich oder aus einem anderen Grund unkonzentriert bist. Die Gruppe weiß dann, was in dir vorgeht und welchen Anteil sie daran hat. Werden Störungen nicht beachtet, so kann dies schwerwiegende Folgen haben, weil das Lernen oder die Arbeit be- oder sogar verhindert werden. Die Gruppe kann Störungen zwar ignorieren, wirksam sind sie trotzdem. Eine Gruppe, die die Störungen ihrer Mitglieder bearbeitet, gewinnt die scheinbar verlorene Zeit durch intensivere und konzentriertere Arbeit zurück.

Vertritt dich selbst in deinen Aussagen: Sprich per „ich“ und nicht per „man“ oder per „wir“. Die verallgemeinernden Redewendungen wie z. B. „jeder weiß“, „man sagt“, „wir alle wollen“ usw. sind häufig persönliche Versteckspiele; der Sprecher übernimmt nicht die volle Verantwortung für das, was er sagt. Er versteckt sich hinter der öffentlichen Meinung oder einer behaupteten Mehrheit, um sich und andere zu überzeugen.

Stelle möglichst nur Informationsfragen.

Informationsfragen sind nötig, um etwas zu verstehen. Fragen, die kein wirkliches Verlangen nach Information ausdrücken, sind unecht. Ausweichende Antworten oder Gegenfragen sind die Folge, es kommt zum Interview statt zum Dialog. Wenn an die Stelle von Fragen Aussagen treten, inspiriert das zu weiteren Interaktionen. Versuche also, eigene Erfahrungen und Gedanken anzusprechen.

Seitengespräche haben Vorrang.

Sie stören und sind zugleich meist wichtig, sonst würden sie nicht geschehen. Wenn Teilnehmer Seitengespräche führen, so sind sie mit großer Wahrscheinlichkeit stark oder gar nicht beteiligt. Es kann sein, dass ein Gruppenmitglied etwas

Teambesprechung

sagen will, was ihm wichtig ist, aber gegen schnellere Sprecher nicht ankommt und Hilfe braucht, um sich in der Gruppe zu exponieren. **Nur einer zur gleichen Zeit.**

75 Niemand kann mehr als einer Äußerung zur gleichen Zeit zuhören. Damit man sich auf verbale Interaktionen konzentrieren kann, müssen sie nacheinander erfolgen. Sofern mehr als einer gleichzeitig reden wollen, verständigt man sich in Stichworten über das, was gesagt werden soll, und über die Reihenfolge der Sprecher.

80 **Sei authentisch und selektiv in deiner Kommunikation. Mache dir bewusst, was du denkst und fühlst, und wähle aus, was du sagst und tust.**

85 Authentisch sein heißt, Kontakt zu den eigenen Gedanken und Gefühlen zu haben, die Auskunft darüber geben, was ich jetzt brauche, wünsche oder tun sollte. Wähle aus, was du davon den anderen sagen oder zumuten willst. Alles, was du sagst, sollte wahr sein, aber nicht alles, was wahr ist, muss gesagt werden.

90 **Beachte die Signale deines Körpers und achte**

auf solche Signale auch bei den anderen. Wer die Sprache seines Körpers kennt, versteht, wie Gedanken und Aussagen von bestimmten Körpergefühlen begleitet werden und wie diese ihrerseits eine Aussage machen. Auf die Sprache des Körpers zu achten, verschafft wichtige zusätzliche Informationen über das Gesprochene und Gehörte hinaus. Körpersprache signalisiert Emotionen sehr deutlich und in der Regel eher, als sie ausgesprochen werden.

Sprich deine persönlichen Reaktionen aus und stelle Interpretationen vorerst zurück.

Sind Interpretationen inadäquat ausgedrückt, so erregen sie Abwehr und verlangsamen oder unterbrechen den Gruppenprozess. Direkte persönliche Reaktionen aber, also Gedanken und Gefühle, die das Gehörte bei dir auslösen, führen zu weiteren Aktivitäten und fördern die Interaktion.

(nach: Ruth C. Cohn: Von der Psychoanalyse zur themenzentrierten Interaktion: von der Behandlung einzelner zu einer Pädagogik für alle, Klett-Cotta, Stuttgart, 10. Aufl., 1991)

- 6 Fassen Sie die wichtigsten Regeln des Textes in eigenen Worten schriftlich zusammen.
- 7 Führen Sie eine Teambesprechung mit einer Diskussion zur Urlaubsplanung im Rollenspiel durch.
 - a Bereiten Sie die Diskussion vor, indem Sie drei Rollenkarten schreiben: Eine Kollegin kann nur in den Schulferien Urlaub nehmen, eine kinderlose Kollegin hat noch drei Wochen Urlaub aus dem letzten Jahr und möchte auch gerne in den Sommerferien freinehmen, ein dritter Kollege hat in den letzten Jahren seinen Urlaub immer im November und Februar genommen, nun hat er aber eine neue Freundin mit schulpflichtigen Kindern, auch er möchte im August freinehmen.
 - b Wählen Sie einen Diskussionsleiter (Gut zu wissen) und einige Beobachter. Beachten Sie die Regeln und führen Sie die Diskussion durch. Die Beobachter geben anschließend Feedback.

Gut zu wissen

Eine Diskussion durchführen

Das **Ziel** einer Diskussion ist der Austausch unterschiedlicher Positionen zu einem Thema. Während sich bei Fernsehdiskussionen die Parteien oft nicht aneinander annähern und lediglich ihre Argumente austauschen, kommt es in Arbeitszusammenhängen häufig zu einem Kompromiss oder einem Konsens.

Die Diskussionssteilnehmer/-innen kennen die Diskussionsregeln und können ihre Position mit Argumenten nachvollziehbar belegen.

Die Diskussionsleiterin/der Diskussionsleiter eröffnet die Diskussion, sammelt Wortmeldungen und erteilt den Teilnehmern das Wort, lenkt den Diskussionsverlauf, stellt ggf. Fragen und formuliert ein Schlusswort.

Supervision

Situation

Klara Wagner ist Praktikantin in einem Altenpflegeheim. Nach dem Abitur nutzt sie die Zeit bis zum Ausbildungsbeginn im kommenden Jahr, um Erfahrungen in der Pflege zu sammeln. In den wenigen Wochen, in denen Klara im Altenpflegeheim beschäftigt ist, sind bereits drei Bewohner verstorben. Klara war auf einer Beerdigung dabei und beschäftigt sich zudem mit ihren 19 Jahren sehr viel mit den Themen Tod und Sterben.

Gestern ist nun während ihrer Dienstzeit einer ihrer Lieblingsbewohner, Herr Glückburg, verstorben und sie erhielt den Auftrag, den Verstorbenen zur Aufbahrung fertig zu machen. Klara ist verzweifelt und traut sich nicht, mit den erfahrenen Kolleginnen und Kollegen über ihre Ängste und Gefühle zu sprechen. Sie überlegt, ob es wirklich der richtige Beruf für sie ist. Sie zieht sich weinend zurück und ist nicht in der Lage, den Auftrag auszuführen. Eine Kollegin überrascht sie und schlägt vor, dass Klara an einer Supervisions-sitzung teilnimmt, obwohl das bei Praktikantinnen eigentlich nicht üblich ist. Sie ermutigt Klara, dort von ihren Sorgen, Gefühlen und Ängsten zu berichten.



- 1 Informieren Sie sich, was eine Supervision ist und welchen Ablauf Klara zu erwarten hat.
 Lesen Sie [Gut zu wissen](#). ■ Informieren Sie sich in Fachbüchern bzw. im Internet, was eine Supervision ist und wie sie ablaufen könnte.
- 2 Fassen Sie mit eigenen Worten zusammen, was unter „Supervision“ zu verstehen ist.

Gut zu wissen

Supervision

Die Supervision ist eine besondere Form der Beratung. Es handelt sich dabei um eine von einem ausgebildeten Supervisor geleitete Reflexion über berufliches Handeln, Fühlen und Denken. Sie kann der Fortbildung, Team- oder Arbeitsorganisation oder der Verhaltenssteuerung dienen. Im pflegerischen Bereich werden häufig schwierige und problematische Arbeitsbeziehungen (Personal untereinander, Pflegefachkraft und Klientinnen/Bewohnerinnen) in Gruppen- oder Einzelsitzungen thematisiert. Das kann intern oder extern erfolgen. Das Ziel einer Supervision ist die Prüfung und Verbesserung des eigenen Handelns. Es gibt unterschiedliche Formen:

Einzelsupervision: Darin bespricht ein Supervisand seine Probleme mit einem Supervisor in einem Einzelgespräch. Ein solches Gespräch kann sehr persönlich und intim sein, aber auch eher sachlich.

Teamsupervision: Hier steht der Umgang der Teammitglieder miteinander im Vordergrund. Ziel ist dabei der optimale Umgang mit den Klienten. Die Ergebnisse der Supervisionssitzungen können gemeinsam in der Praxis umgesetzt werden. Arbeitsbelastungen können abgemildert und die Zusammenarbeit verbessert werden.

Gruppensupervision: Dabei treffen sich Supervisanden aus unterschiedlichen Einrichtungen und Berufsfeldern. Konflikte werden aus unterschiedlichen Perspektiven beleuchtet und Erfahrungen ausgetauscht.

Fallsupervision: Darin werden die Besonderheiten eines bestimmten Klienten oder Patienten besprochen. Ziel ist die Planung und Verbesserung der Betreuung. Das Team aus unterschiedlichen Berufsgruppen dient dabei als Spiegel, in dem Lösungen für Konflikte gefunden werden.

Supervision

- 3 Diskutieren Sie in Partnerarbeit den Nutzen einer Supervision für Klara.
 - a Welche Ziele könnte sie mit der Supervision anstreben?
 - b Welche Art der Supervision ([Gut zu wissen](#)) halten Sie in der Situation für sinnvoll und inwiefern könnte Klara davon profitieren?
 - c Wie sollte sich Klara vorbereiten? Sammeln Sie, welche Fragen und Probleme Klara, bezogen auf die erlebte Situation, in der Supervision zur Sprache bringen könnte.
- 4 Sammeln Sie berufliche Themen, die Sie gerne in einer Supervision ansprechen würden.
- 5 Diskutieren Sie abschließend im Plenum: Sollte die Supervision in pflegerischen Berufen zum Standardangebot werden? Reflektieren Sie auch über die möglicherweise auftretenden Probleme.
- 6 Laden Sie eine Supervisorin/einen Supervisor in Ihren Unterricht ein, wenn Sie dazu die Möglichkeit haben. Befragen Sie sie/ihn zu ihrer/seiner Tätigkeit.

Checkliste

Teorgespräche

- Kenne ich die Inhalte und den Ablauf einer Dienstübergabe?
- Bin ich in der Lage, selbst eine Übergabe zu gestalten?
- Halte ich mich an die Rahmenbedingungen und Regeln, die bei einer Übergabe vorherrschen sollten?
- Beteilige ich mich angemessen am Austausch innerhalb des Teams?
- Kenne ich den Ablauf einer Teambesprechung?
- Kenne ich die Regeln für Diskussionen und Teambesprechungen und halte ich sie ein?
- Bin ich in der Lage, Themen für eine Teambesprechung einzureichen und Stellung zu beziehen?
- Weiß ich um die Unterschiede zwischen einer Dienstübergabe und einer Teambesprechung?
- Kann ich eine qualifizierte Rückmeldung geben?
- Reagiere ich auf Kritik professionell und kann ich sie zur Verbesserung meiner Arbeit nutzen?
- Kenne ich den Nutzen und Ablauf einer Supervision?
- Weiß ich, wann ich sinnvollerweise eine Supervision anregen bzw. einfordern sollte?

2.11 Gespräche mit anderen Berufsgruppen

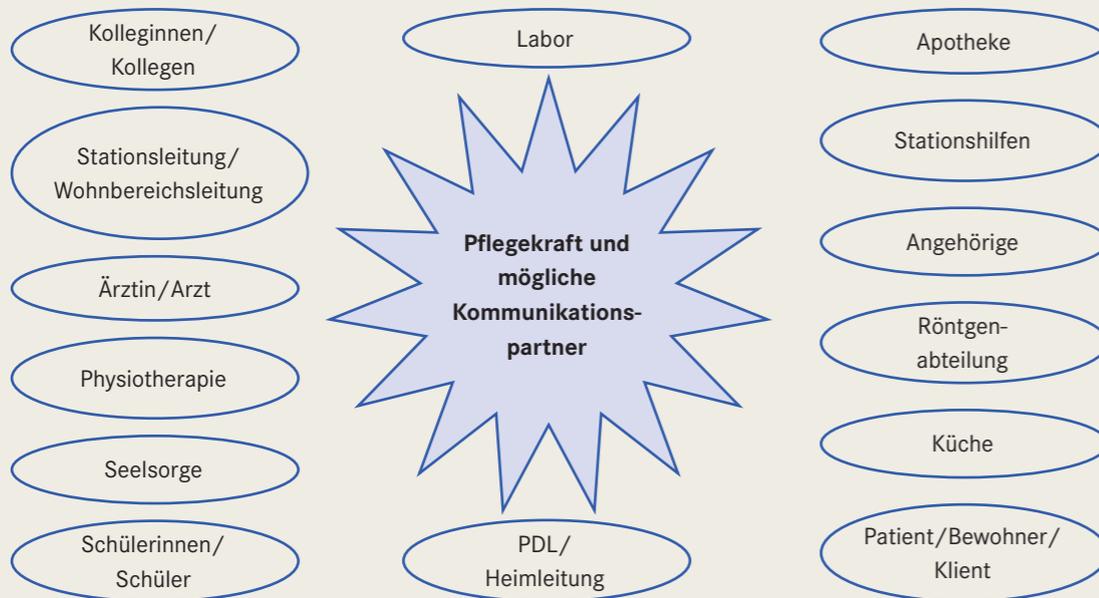
Kommunizieren in verschiedenen Rollen

Situation

Herr Hilpert hatte einen Fahrradunfall. Dabei ist er so unglücklich gestürzt, dass er sich den rechten Arm und die Schulter gebrochen hat. Außerdem zog er sich, obwohl er einen Fahrradhelm trug, eine Gehirnerschütterung zu. Nachdem alle Wunden chirurgisch versorgt wurden, können nun die Therapiemaßnahmen beginnen. Die Gesundheits- und Krankenpflegerin Lorena Brunner soll Herrn Hilpert betreuen und die Organisation der angeordneten Maßnahmen übernehmen. Aufgrund einer Unstimmigkeit in der Dokumentation möchte Lorena Rücksprache mit dem Stationsarzt halten, außerdem muss sie mit Herrn Hilpert in die Röntgenkontrolle und zur Physiotherapie. Die Küche muss dringend über die Essenswünsche des Patienten informiert werden. Auch will Lorena nochmals mit Herrn Hilpert und seiner Frau über den weiteren Verlauf der Behandlungen sprechen.

- 1 Untersuchen Sie die Situation.
 - a Benennen Sie die unterschiedlichen Rollen und Anforderungen, die Lorena erfüllen muss.
 - b Ermitteln Sie die Schnittstellen, bei denen Probleme auftreten könnten, und überlegen Sie mit einer Partnerin/einem Partner, wie Sie diese durch geschickte Kommunikation vermeiden können.
- 2 Bilden Sie kleine Teams und gehen Sie gemeinsam das Schaubild durch: Beschreiben Sie die unterschiedlichen Arten der Kommunikation mit den verschiedenen Berufsgruppen.

Beziehungsgeschehen im pflegerischen Kontext, z. B. im Krankenhaus



- 3 Erstellen Sie für sich selbst ein Schaubild mit dem Titel „Mein Beziehungsgeschehen in der Pflege“.
 - a Benennen Sie alle Ihre Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartner, mit denen Sie im Pflegealltag kommunizieren.
 - b Beschreiben Sie die Unterschiede in der Kommunikation und die wechselseitigen Erwartungen, die Sie an Ihre Kommunikationspartner stellen und die diese an Sie stellen.

Kommunizieren in verschiedenen Rollen

Situation

Lorena telefoniert mit dem zentralen Patiententransportdienst, um Herrn Hilpert zur Röntgenabteilung befördern zu lassen. Sie kennt das Personal dort gut und macht gerade lautstark einen Scherz, als der Stationsarzt ins Zimmer kommt. Gut gelaunt ruft sie ihm zu: „Eh, Sie wollte ich auch noch sprechen, ich verstehe da nämlich was nicht in den Akten zu Herrn Hilpert. Kann ja auch kein Mensch lesen, Ihre Handschrift, nech?“ Der Arzt schaut Lorena verwundert an und verlässt ohne ein Wort den Raum.

- 4 Diskutieren und begründen Sie, weshalb die Situation nicht gut verläuft. Nutzen Sie [Gut zu wissen](#).
- 5 Notieren Sie einen passenderen Satz, den Lorena gegenüber dem Stationsarzt äußern könnte.

Gut zu wissen

Rollen

Jeder Mensch nimmt in unterschiedlichen Situationen jeweils andere Rollen ein. Dieselbe Person verhält sich auf dem Sportplatz oder bei der Arbeit unterschiedlich. Der Grund dafür liegt in den gesellschaftlichen Erwartungen, an die sich der Mensch als soziales Wesen anpasst. Zu den verschiedenen Rollen gehören unterschiedliche Werte, Handlungsmuster und Verhaltensweisen. Häufig ist die Rolle abhängig vom sozialen Status.



- 6 Beschreiben Sie die Gesprächssituation auf dem rechten Foto.
 - a Formulieren Sie Sätze, die die Gesprächspartner sagen könnten.
 - b Lesen Sie [Gut zu wissen](#). Um welche Art der Kommunikation handelt es sich?
 - c Beschreiben Sie die Unterschiede.
- 6 Beschreiben Sie, was die Kommunikationspartner auf den beiden Fotos unterscheidet. Nutzen Sie dazu [Gut zu wissen](#).

Gut zu wissen

Symmetrische und komplementäre Kommunikation

In einer **symmetrischen Interaktion** sind beide Kommunikationspartner gleichberechtigt, also auf der gleichen hierarchischen Ebene. Das ist der Fall bei Schülern einer Klasse, bei direkten Kolleginnen oder Ehepartnern.

Eine **komplementäre Interaktion** beschreibt eine Kommunikation, bei der die Dialogpartner nicht über gleiche Voraussetzungen (z. B. Hierarchie und soziale Position) verfügen. Ein Gesprächspartner ist über- der andere untergeordnet, z. B. Chef und Angestellter, Arzt und Patient.

- 7 Tragen Sie weitere Beispiele für symmetrische und komplementäre Kommunikation zusammen.

Sprachebenen

Situation 1

Der Vater kommt zum wiederholten Mal ins Zimmer seines Sohnes und bittet ihn, den Müll rauszubringen. Der Sohn erwidert genervt: „He, Alter, jetzt lass’ mich doch endlich in Ruh’.“

Situation 2

Ein Arzt hält ein und denselben Fachvortrag über die neuesten Erkenntnisse in der Demenzforschung vor seinen Fachkollegen sowie vor Patienten und deren Angehörigen.

Situation 3

„Guten Tag! Suchen Sie etwas Bestimmtes? Kann ich Ihnen behilflich sein?“ – „Oh ja, vielen Dank, ich möchte zum Hauptbahnhof. Wo finde ich den auf kürzestem Wege?“

- | | |
|--|---|
| <p>1 Untersuchen Sie die drei Situationen.</p> <p>a Erläutern Sie begründet, was Ihnen an den Situationen problematisch erscheint.</p> <p>b Lesen Sie Gut zu wissen und ordnen Sie den Situationen jeweils Sprachebenen zu.</p> <p>c Korrigieren Sie die Situationen 1 und 2 begründet.</p> | <p>1 Lesen Sie Gut zu wissen und analysieren Sie die drei Situationen. Nutzen Sie Ihr Wissen über Rollen und symmetrische bzw. komplementäre Kommunikation.</p> |
|--|---|

Gut zu wissen

Sprachebenen

Die Sprachebene, die wir nutzen, hat etwas mit unserer Rolle in der jeweiligen Situation zu tun und zeigt in den meisten Fällen auch an, ob wir symmetrisch oder komplementär kommunizieren.

Zu offiziellen Anlässen wird meist die **Standardsprache** verwendet. Bei Prüfungen oder in Gesprächen mit Menschen, die einander nicht kennen, wird die Standardsprache als angemessen höflich empfunden.

Anders verhält es sich in Alltagssituationen unter Menschen, die einander gut kennen. Hier werden Wortendungen verschluckt und umgangssprachliche Ausdrücke verwendet. Man bedient sich der **Umgangssprache**.

Die **Jugendsprache** verändert sich ständig und sollte nur in der eigenen Gruppe verwendet werden. Sie zeichnet sich vor allem durch Modewörter sowie Wortneubildungen aus und orientiert sich an der Umgangssprache.

Auch der **Dialekt** wird meist im privaten Bereich verwendet. Es handelt sich um eine regional gefärbte Sprachform eines begrenzten geografischen Gebiets.

Die **Fachsprache** ist besonders präzise und wird von Fachleuten verwendet. Sie nutzen einen Fachwortschatz, um sich im beruflichen Kontext eindeutig verständigen zu können.

- 2** Ordnen Sie die nachfolgenden Begriffe den verschiedenen Sprachebenen zu. Einige Begriffe passen mehrfach. Weshalb verbinden Sie die Begriffe mit der entsprechenden Sprachebene?
- mündlich • Alltagssituation • freundlich • angespannt • Hochsprache • Mundart • fremd • Szene-sprache • privat • schriftlich • Gesetzestext • Modewörter • harmonisch • familiär • Literatur • Fachbegriffe • Slang • respektvoll • gewählt • untergeordnet • kameradschaftlich*

Sprachebenen

- 3** Erarbeiten Sie in Partnerarbeit zu folgenden Kommunikationspartnern jeweils
- die Rolle mit den wechselseitigen Erwartungen,
 - die Art der Kommunikation (symmetrisch oder komplementär),
 - die Sprachebene.
- Schüler – Schülerin • Eltern – Lehrer • Arzt – Patient • Physiotherapeut – Krankenpfleger • Ärztin – Apotheker • Pflegehelferin – Praxisanleiterin • Heimleitung – Angehörige einer Patientin*

- 4** Erfinden Sie selbst Kommunikationssituationen aus Ihrem Berufsalltag.
- a** Wählen Sie zwei Rollen und denken Sie sich eine Situation aus.
- b** Schreiben Sie einen Dialog, der entweder höflich und passend abläuft oder ein Problem enthält.
- c** Üben Sie das Sprechen einer Rolle und überlegen Sie sich gemeinsam, welche Mimik, Gestik und Betonung geeignet sind. Einer in der Gruppe sollte die Rolle des Beraters (Regisseurs) einnehmen.

- 5** Stellen Sie sich Ihre Situationen gegenseitig vor.
- a** Führen Sie das Rollenspiel durch.
- b** Die Zuschauer beschreiben die Situation mit den Fachbegriffen dieses Kapitels und ordnen die Kommunikation ein.

- 6** Beziehen Sie bei der Beurteilung des Rollenspiels auch Ihr Wissen um die vier Seiten einer Nachricht mit ein (→ Schulz von Thun, S. 44 f.).



Checkliste

Gespräche höflich führen

- Kenne ich die Erwartungen, die an meine Rolle gestellt werden, und halte ich sie ein? Warum halte ich sie ggf. nicht ein?
- Weiß ich, welche Erwartungen ich an andere Berufsgruppen/Rollen stellen darf, ohne dadurch Konflikte zu produzieren?
- Bin ich mir meiner Beziehung zum Gesprächspartner bewusst (symmetrisch – komplementär)?
- Bleibe ich sachlich und höflich?
- Kenne ich die verschiedenen Sprachebenen und kann ich sie bewusst einsetzen?

4.5 Die Pflege planen

Situation

Maria, Auszubildende im ersten Jahr, betreut Herrn Ritter. Der 85-jährige Mann kann aufgrund eines Schlaganfalls vor fünf Monaten das Bett nicht mehr verlassen. Die Gliedmaßen der rechten Körperhälfte sind motorisch altersgemäß intakt, die linke Seite ist vollständig gelähmt. An diesem Tag fällt Maria die Aufgabe zu, ihn zu waschen. Dabei stellt sie fest, dass sich an der Rückseite von Herrn Ritters linker Wade Anzeichen für einen Dekubitus finden. Die Haut ist stark gerötet und empfindlich. Maria informiert ihre Kollegin darüber. Diese trägt ihr auf, die Pflegeplanung an diese neue Gefährdung anzupassen, um ein tatsächliches Auftreten zu verhindern. Maria weiß genau, was sie tun muss, doch das aufzuschreiben, macht sie nervös.



- 1** Sammeln Sie in der Klasse Ihr Wissen zur Pflegeplanung. Berücksichtigen Sie dabei vor allem die Themen Probleme, Ressourcen, Ziele und Maßnahmen. Welche Anforderungen werden im Rahmen der Pflegeplanung an Sie gestellt? Schlagen Sie im Bedarfsfall in Ihren Unterlagen aus anderen Fächern nach.
- 2** Besprechen Sie in Partnerarbeit die Situation von Herrn Ritter in Hinblick auf mögliche Probleme, Ziele und Maßnahmen. Notieren Sie die Ergebnisse in Stichpunkten.

Eintragungen zu Herrn Ritters Pflegeplanung

Datum	Probleme, Bedürfnisse und Ressourcen	Pflegeziele	Pflegemaßnahmen	Stopp-Datum	HZ
13.10.	Herr Ritter kann sich aufgrund seiner linksseitigen Lähmung nicht an- und ausziehen, die Körperpflege nur teilweise durchführen. Er kann die rechte Seite mit einem Waschlappen selbst reinigen.	Herrn Ritters Haut ist intakt und geschmeidig. Herr Ritter verbessert die Fähigkeit, sich mit der rechten Hand selbstständig zu waschen.	1 x tgl. Teilkörperwäsche unter Einbeziehung seiner Ressourcen im Bett nach Standard. Hautpflege nach dem Waschen mit seinem eigenen Präparat oder einer rückfettenden Creme durchführen.		

- 3** Die Eintragungen zu Herrn Ritters Pflegeplanung entsprechen den gängigen Regeln. Arbeiten Sie die wesentlichen Aspekte einer guten Pflegeplanung heraus. Untersuchen Sie den Inhalt. Welche Fragen müssen beantwortet sein, um der Leserin/dem Leser den Inhalt zu vermitteln?
 - a** Untersuchen Sie zunächst den Inhalt und stellen Sie W-Fragen an den Text.
 - b** Untersuchen Sie Sprache und Satzbau: Tempus (↔S. 189), Modus (↔S. 191 ff.), Länge der Sätze. Welche Besonderheiten können Sie feststellen?

Beispiel Probleme: „Dekubitus“

In der Spalte „Probleme/Bedürfnisse/Ressourcen“ müssen folgende Angaben gemacht werden:

Wer?	der Bewohner XY
Zustand/Tätigkeit	ist gefährdet, verschlechtert, kann das, hat jenes usw.
Gefahr/Problem	Dekubitus(-gefahr) usw.
Ortsbestimmung (Wo?)	links, rechts, oben, unten, Arm, Bein usw.

- 4** Für eine gute Pflegeplanung ist ein umfassender Wortschatz besonders wichtig.
 - a** Erstellen Sie Wortschatzsammlungen zu den Bereichen Zustand (Wie ist der gesundheitliche/geistige Zustand des Bewohners?) und Tätigkeit (Was kann der Bewohner [nicht]?).
 - b** Besprechen Sie bei der Beschreibung von Schmerzen und Gefühlen, welche Adjektive sich für eine wertfreie und genaue Definition am besten eignen. Begründen Sie Ihre Aussagen.
- 5** Verbessern Sie folgende Formulierungen von Problemen bzw. Ressourcen.
 - zu wenig Flüssigkeit
 - B. ist depressiv
 - kann nicht gehen
 - bemüht sich, die linke Hand zu bewegen
 - recht freie Bewegungsmöglichkeiten, aber Demenz

Beispiel Ziele: „Verhindern von Dekubitus“

In der Spalte „Ziele“ müssen folgende Angaben gemacht werden:

Wer?	der Bewohner XY
Tätigkeit/Zustand (Was soll erreicht werden?)	Der Bewohner wäscht sich selbstständig. Die Haut bleibt intakt.
Zeitliche Bestimmung (Bis wann?)	in zwei/drei Wochen
Evtl. nähere Bestimmung (Wie?)	Der Patient wäscht sich am Waschbecken.

- 6** Analysieren Sie mit einer Partnerin/einem Partner folgendes Beispiel für eine Zielformulierung. Untersuchen Sie dabei vor allem, wie genau die Ziele beschrieben werden. Gibt es einen eindeutigen Bezug zu den Problemen/Ressourcen?

Probleme/Ressourcen	Ziele
Herr Ritter nimmt im Vergleich zum Vormonat die Hälfte an Flüssigkeit (750ml) zu sich. Seit seiner Erkrankung kann er nicht mehr selbstständig aus seiner Lieblingstasse trinken.	Herr Ritter nimmt in vier Wochen die ursprüngliche Menge an Flüssigkeit (1,5l) zu sich.

- 7** Helfen Sie Maria beim Formulieren der Pflegeziele für Herrn Ritter. Tauschen Sie Ihre Ergebnisse aus und kontrollieren Sie diese gegenseitig.

Beispiel Maßnahmen: „Haut behandeln“

In der Spalte „Maßnahmen“ müssen folgende Angaben gemacht werden:

Häufigkeit der Maßnahme (Wie oft?)	z.B. täglich, wöchentlich, stündlich usw.
Zeitpunkt der Maßnahme (Wann?)	z.B. morgens, mittags, abends, nach der Grundpflege, nach dem Essen usw.
Maßnahme mit genauer Anleitung (Was muss man tun? In welcher Reihenfolge?)	W-Fragen beachten! z.B. zuerst, dann, im Anschluss
Mittel zur Durchführung (Wie?)	z.B. durch, mit, indem usw.

- 8** Sammeln Sie in der Gruppe die Maßnahmen, die zur Verhinderung von Dekubitus ergriffen werden. Bedenken Sie dabei auch Zeitpunkt und Mittel.

Gut zu wissen

Pflegeplanung

Die Pflegeplanung besteht aus **kurzen, knappen, aber vollständigen Sätzen** (einfache Hauptsätze). Die Aussagen müssen sehr genau sein, verallgemeinernde Formulierungen sind also zu vermeiden. Orientieren Sie sich beim Inhalt an den W-Fragen und unterscheiden Sie dabei zwischen dem **tatsächlichen** und dem **möglichen** Zustand des Patienten. Die Aussagen sind **objektiv, sachlich** und immer **belegbar**. Sie enthalten keine Wertungen oder Vermutungen. Das **Tempus** ist Präsens bzw. Futur (→ S. 189), der **Modus** Indikativ (→ S. 191 ff.). Wörter wie *sollen* oder *müssen* sind zu vermeiden.

Marias erster Entwurf der Pflegeplanung

Datum	Probleme, Bedürfnisse und Ressourcen	Pflegeziele	Pflegemaßnahmen	Stopp-Datum	HZ
11.12.	Dekubitus rechts Bewohner ist eingeschränkt bewegungsfähig.	Verhinderung des Dekubitus	weiter beobachten Salbe Man sollte ihn ständig umdrehen.		

- 9** Überarbeiten Sie in Ihrer Gruppe anhand der in Aufgabe 8 gewonnenen Erkenntnisse Marias ersten Entwurf der Pflegeplanung.
- Vergleichen Sie ihre Maßnahmen mit den Ergebnissen der Gruppe.
 - Formulieren Sie Marias Maßnahmen neu und ergänzen Sie diese.
 - Präsentieren Sie Ihr Ergebnis. Stimmen Sie in der Klasse über das beste Ergebnis ab. Begründen Sie Ihre Entscheidung.

- 10** Erstellen Sie anhand des folgenden Beispiels eine Pflegeplanung.

- Notieren Sie die wichtigen Informationen aus dem unten stehenden Text. Schlagen Sie diese bei Bedarf in den bekannten Nachschlagewerken nach.
- Bringen Sie die Stichpunkte in eine sinnvolle und verständliche Reihenfolge.
- Formulieren Sie vollständige Sätze und tragen Sie diese in ein Planungsblatt ein. Orientieren Sie sich dabei an dem Muster einer Tabelle für die Pflegeplanung auf S. 126.

Wie bei anderen Schreibformen auch sollten Sie sich zunächst einen Plan zurechtlegen, bevor Sie das Ergebnis in das Planungsblatt eintragen.

Frau Maier, 98 Jahre alt, lebt seit einem Jahr in einer stationären Pflegeeinrichtung. Es besteht der begründete Verdacht, dass Frau Maier an Morbus Alzheimer erkrankt ist.

Frau Maier lässt sich leicht ablenken. Ihre Morgentoilette kann sie unter Anleitung selbstständig durchführen. Zurzeit lehnt Frau Maier die Mundpflege ab. Sie öffnet den Mund nur unter großem Protest. Es ist ein starker Mundgeruch wahrnehmbar und ein weißlicher Belag auf der Zunge zu erkennen.

- 11** Tauschen Sie Ihre Pflegeplanung mit einer Partnerin/einem Partner aus und überprüfen Sie sie jeweils.

Checkliste

Eine Pflegeplanung erstellen

- Habe ich vollständige Sätze geschrieben?
- Sind die W-Fragen genau beantwortet?
- Sind die Angaben ausführlich genug?
- Versteht man meine Aussagen?
- Habe ich sie im Präsens (Gegenwartsform) formuliert?
- Habe ich *sollen* und *müssen* vermieden?

4.8 Personen und Vorgänge beschreiben

Personen beschreiben

Situation

Gamze, Auszubildende im dritten Jahr, ist an diesem Morgen für Frau Meier, 89 Jahre alt, zuständig. Als die junge Pflegekraft gegen zehn Uhr wieder das Zimmer von Frau Meier betritt, um ihr den üblichen Tee zu bringen, ist Frau Meier nicht mehr da. Gamze sucht im ganzen Haus, kann die Bewohnerin aber nicht mehr finden. Frau Meier muss das Haus verlassen haben. Die diensthabende Pflegekraft alarmiert die Polizei. Da Gamze Frau Meier an diesem Tag beim Anziehen geholfen und sie als letzte gesehen hat, muss sie der Polizei eine Beschreibung geben.



- 1 Beschreiben Sie Frau Meier.
 - a Besprechen Sie mit einer Partnerin/einem Partner, was Gamze beschreiben muss, damit sich sowohl für die Pflegeleitung als auch für die Polizei ein klares Bild ergibt.
 - b Beschreiben Sie Frau Meier stichwortartig, indem Sie notieren, welche Merkmale Ihnen auffallen. Benutzen Sie dazu auch Informationen aus dem Text.

Gamzes Personenbeschreibung

Frau Meier war heute Morgen schon irgendwie komisch. Sie wollte unbedingt das neue Kleid anziehen und die Haare waschen. Sie wirkte auch ein wenig blass, kränklich. Die Haare konnte ich ihr nicht waschen, dafür fehlte die Zeit, aber wir haben sie schön gebürstet. Ich habe ihr zu dem guten Kleid ihre rutschfesten Hausschuhe angezogen und dann das Zimmer verlassen.

- 2 Untersuchen Sie Gamzes Beschreibung.
 - a Notieren Sie, welche Informationen fehlen und welche unwichtig sind.
 - b Untersuchen Sie, welche Adjektive und Aussagen Bewertungen von Gamze sind.
- 2 Beurteilen Sie Gamzes Beschreibung.
 - a Prüfen Sie Gamzes Beschreibung in Hinblick auf Genauigkeit und Aussagekraft.
 - b Beurteilen Sie, welche Informationen für die Pflegeleitung und welche für die Polizei relevant sind.
- 3 Stellen Sie sich einander gegenüber und betrachten Sie sich genau. Schließen Sie nach 30 Sekunden die Augen und beschreiben Sie Ihr Gegenüber. Wie zutreffend war Ihre Beschreibung?

Gut zu wissen

Personen beschreiben

Die Personenbeschreibung dient dazu, ein **genaues und objektives Bild von einer Person** zu übermitteln. Eine erkennbare Gliederung ist notwendig und dient dem besseren Verständnis. Die **Einleitung** gibt einen Überblick über die Person (Alter, Geschlecht, Statur, bzw. erster Eindruck von der Person). Der **Hauptteil** liefert genaue Informationen über das Aussehen und das Verhalten der Person in einer logischen Reihenfolge (von oben nach unten, von allgemein zu genau). Hierbei muss zwischen wichtigen und unwichtigen Informationen unterschieden werden (abhängig von der Situation, dem Ansprechpartner und vom Anlass). Die **Sprache** ist anschaulich und sachlich, also objektiv und ohne Wertung. Die Beschreibung steht im **Präsens**.

Personen beschreiben

- 4 Erstellen Sie einen Schreibplan für die Personenbeschreibung (☞ **Gut zu wissen**, S. 35, 140).
 - a Ordnen Sie Ihre Stichworte aus Aufgabe 1: Was gehört in die Einleitung, was in den Hauptteil? Wie sollen die Informationen um den Hauptteil angeordnet werden?
 - b Vergleichen Sie Ihre Planung mit der folgenden Tabelle und ergänzen Sie ggf. die Planung.

Demografische Angaben	Aussehen	Verhalten	ggf. Inneres
Alter, Geschlecht, Beruf, Familienstand	Größe: (möglichst genaue Angabe) Statur: groß, klein, schlank, zierlich, untersetzt usw. Gesicht: oval, blass, braune Augen usw. Haare: lang, grau, vom Kopf abstehend, gepflegt, ungewaschen, usw. Kleidung: modisch, verschmutzt, zerknittert, farbig usw.	Mimik (Gesichtsausdruck): lachen, weinen, grinsen usw. Gestik: Handhaltung, Schultern hochgezogen, Arme verschränkt usw.	Beweisbare, objektive Rückschlüsse auf das Gefühlsleben durch: <ul style="list-style-type: none"> • Aussagen der Person (z. B. „Ich bin traurig.“) • Klare Verhaltensweisen (in Ausnahmen) (z. B. Patientin gähnt.)

Gut zu wissen

Wortarten

Das **Substantiv** bezeichnet Lebewesen, Gegenstände oder Dinge. Es wird immer großgeschrieben (☞ S. 187 f.). Häufig hat es einen Artikel (Begleitwort, z. B. *der, die, das*).

Das **Verb** bezeichnet eine Tätigkeit, ein Geschehen (z. B. *lächeln, rennen*).

Das **Adjektiv** bezeichnet eine Eigenschaft (Wie?). Adjektive können gesteigert werden (z. B. *schön, besser*).

Das **Adverb** bezeichnet einen Umstand. Es ist nicht veränderbar (z. B. *immer, hier, sonst*).

Das **Pronomen** kann ein Substantiv ersetzen oder etwas genauer bestimmen (z. B. *mein, dein, ich, dieses, du*).

Die **Präposition** zeigt Beziehungen an (z. B. *seit, auf, für*).

- 5 Verbessern Sie Ihre Beschreibung.
 - a Bestimmen Sie die Wortart der unterstrichenen Wörter in Gamzes Beschreibung. Nutzen Sie **Gut zu wissen**.
 Frau Meier, die seit drei Jahren die Einrichtung bewohnt, ist trotz ihrer 89 Jahre in einem guten Allgemeinzustand. Sie hatte sich freiwillig in die Einrichtung begeben, da sie sich in ihrer Wohnung nicht mehr wohlfühlte. Heute Morgen zeigte sie eine aktive körperliche Verfassung.
 - b Sammeln Sie zu den Substantiven Gesicht, Körper und Zustand passende Adjektive.
 ↗ Augen: *blaue Augen, trübe Augen, gerötete Augen ...*
- 6 Verfassen Sie eine Beschreibung von Frau Meier.
 - a Erstellen Sie eine vollständige Beschreibung auf der Grundlage Ihrer Planung und mit angemessenen Adjektiven.
 - b Kontrollieren Sie den Inhalt und die Form mithilfe von **Gut zu wissen** und der Checkliste auf S. 143.

Vorgänge beschreiben

Situation

Gamze betreut an diesem Tag eine Praktikantin. Gemeinsam suchen sie die langjährige Bewohnerin Frau Sommer zur Körperpflege auf. Gamze erklärt der Praktikantin, wie sie das Gebiss von Frau Sommer richtig reinigt. Dabei muss sie darauf achten, dass die Praktikantin kein Vorwissen besitzt und auch keine Fachausdrücke kennt.

Gamzes Vorgangsbeschreibung

Eine Zahnprothese muss in regelmäßigen Abständen aus der Mundhöhle entfernt werden. Es sollen Entzündungen und Krankheiten vermieden werden. Für die Reinigung einer Zahnprothese braucht man mehrere Hilfsmittel. Alle Rückstände müssen entfernt werden. Zuerst muss man Wasser in ein Waschbecken laufen lassen. Man benötigt eine kleine Zahnbürste, das passende Reinigungsmittel, ein sauberes Waschbecken, Wasser oder im Notfall auch ein kleines Handtuch. Es wird ein Wasserspiegel hergestellt. Die Prothese kann sonst beim Herunterfallen beschädigt werden. Man muss ein antibakterielles Reinigungsmittel verwenden. Es sollte das Lieblings-Reinigungsmittel des Bewohners verwendet werden. Als nächstes spült man die Prothese mit klarem Wasser ab. Danach reinigt man das Gebiss mit einer Zahnbürste. Man verwendet eine mittelweiche Zahnbürste und etwas Zahncreme. Dann spült man sie wieder mit kaltem Wasser ab. Schließlich ist die Zahnprothese sauber. Sie kann wieder verwendet werden.

- 1 Lesen Sie Ihrer Partnerin oder Ihrem Partner den Text laut vor. Wie wirkt der Text auf Sie?
- 2 Untersuchen Sie Gamzes Vorgangsbeschreibung. Berücksichtigen Sie die Checkliste, S. 143.
 - a Ist der Vorgang korrekt beschrieben?
 - b Klären Sie, ob die Beschreibung für die Adressatin, die Praktikantin, verständlich ist.
 - c Erstellen Sie eine Übersicht, die die Hilfsmittel und die Abfolge der Arbeitsschritte enthält.
- 3 Erklären Sie, was die folgende Umformulierung bewirkt. Berücksichtigen Sie **Gut zu wissen**.
Eine Zahnprothese muss in regelmäßigen Abständen aus der Mundhöhle entfernt werden, damit Entzündungen und Krankheiten vermieden werden.
- 4 Formulieren Sie drei Beispielsätze zum Thema Gesichtspflege. Erläutern Sie dazu einen Arbeitsschritt (Hauptsatz) und dessen Zweck (Nebensatz).

Gut zu wissen

Haupt- und Nebensätze

Hauptsätze können allein stehen (z. B. *Frau Sommer hat graue Haare*). Nebensätze können nicht allein stehen, sie beginnen mit einem einleitenden Wort (Verknüpfungswort) und enden mit einem Verb (z. B. *Frau Sommer fühlt sich wohl in der Einrichtung, weil sie neue Freunde gewinnen konnte*.) Man kann Hauptsätze verbinden (**Satzreihe**) oder Haupt- und Nebensätze (**Satzgefüge**) (→ S. 186).

Vorgänge beschreiben

- 5 Verfassen Sie eine verbesserte und leserfreundliche Version von Gamzes Vorgangsbeschreibung. Berücksichtigen Sie dabei **Gut zu wissen**, S. 142 und die Checkliste.
- 6 Beschreiben Sie eine Tätigkeit aus Ihrem Arbeitsalltag.
 - a Planen Sie die Vorgangsbeschreibung. Sammeln Sie dazu die wichtigen Informationen (mithilfe einer Tabelle, Mindmap usw.).
 - b Bringen Sie die einzelnen Punkte in eine klare, logische Reihenfolge.
 - c Formulieren Sie die Vorgangsbeschreibung als Fließtext mit Satzgefügen.
 - d Kontrollieren Sie den Text mithilfe der Checkliste.

- a Legen Sie einen Schreibplan an und formulieren Sie die Vorgangsbeschreibung in vollständigen Sätzen.
- b Tauschen Sie die fertigen Arbeitsanweisungen mit einer Lernpartnerin/einem Lernpartner aus. Führen Sie die Tätigkeit nach deren/dessen Beschreibung aus und bewerten Sie dadurch die Beschreibung.

Checkliste

Personen und Vorgänge beschreiben

Vorbereitung

- Weiß ich genau Bescheid über den Vorgang bzw. die Person?
- Habe ich Informationen gesammelt und in eine passende Reihenfolge gebracht?

Personenbeschreibung

- Habe ich die allgemeinen Informationen am Anfang genannt (Name, Alter, Geschlecht, Beruf usw.)?
- Habe ich das Aussehen der Person knapp beschrieben?
- Habe ich Mimik/Gestik korrekt beschrieben? Lässt sich daraus das Gefühlsleben der Person ableiten?
- Beachte ich bei der Beschreibung Anlass und Leserschaft?
- Stehen die Informationen in einer nachvollziehbaren Reihenfolge?

Vorgangsbeschreibung

- Habe ich den Vorgang und die Hilfsmittel genannt?
- Habe ich einzelne Arbeitsschritte in einer logischen Reihenfolge dargestellt?
- Kann man die Tätigkeit mithilfe der Beschreibung richtig ausführen?
- Habe ich den Zweck der einzelnen Handlungsschritte angesprochen?
- Habe ich am Schluss das Ziel des Vorgangs genannt?

Sprache

- Bleibe ich sachlich und neutral?
- Verwende ich anschauliche Adjektive?
- Habe ich die Sätze treffend verbunden?
- Schreibe ich im Präsens?

7.3 Gebrauchstexte verstehen und nutzen

Normierende Texte erschließen

Situation

Altenpflegeschülerin Pia berichtet von folgender Situation während ihres letzten Praxiseinsatzes: „Am Sonntagvormittag ging es einer 84-jährigen demenzkranken Bewohnerin sehr schlecht, sie hatte akute Atemnot. Schwester Diana rief daraufhin den Notarzt. Dieser vermutete eine schwere Lungenentzündung und wollte die alte Dame schnell ins Krankenhaus einweisen. Plötzlich kam Schwester Hanna angelaufen und entschuldigte sich beim Notarzt. Es sei ein Missverständnis. Die Patientin habe ihrem Sohn eine ‚Vollmacht‘ erteilt und dieser wünsche nicht, dass seine alte Mutter in einer Klinik therapiert wird! Der Notarzt ließ sich das Formular zeigen. Er veranlasste aber trotzdem die sofortige Einweisung ins Krankenhaus.“

Ich war total irritiert. Kann denn der Sohn bestimmen, ob seine Mutter im Notfall behandelt werden soll? Ich habe dann dazu im Internet recherchiert, aber die Gesetzestexte sind ja kaum zu verstehen!“

- 1 Diskutieren Sie in der Klasse die folgenden Fragen.
 - Wozu werden Gesetzestexte benötigt?
 - Welche konkreten Erwartungen stellen Sie an einen Gesetzestext?
 - Welchen Gesetzestexten sind Sie im Zusammenhang mit Ihrer Ausbildung bereits begegnet?
 - Weshalb kann es für einen Laien schwierig sein, Gesetzestexte zu verstehen?
- 2 Lesen Sie den unten stehenden Auszug aus dem Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB) und notieren Sie, welche Merkmale eines normierenden Textes er aufweist. Nehmen Sie **Gut zu wissen** auf der folgenden Seite zu Hilfe.

Aus § 1904 des Bürgerlichen Gesetzbuches: Genehmigung des Betreuungsgerichts bei ärztlichen Maßnahmen

(1) Die Einwilligung des Betreuers in eine Untersuchung des Gesundheitszustands, eine Heilbehandlung oder einen ärztlichen Eingriff bedarf der Genehmigung des Betreuungsgerichts, wenn die begründete Gefahr besteht, dass der Betreute auf Grund der Maßnahme stirbt oder einen schweren und länger dauernden gesundheitlichen Schaden erleidet. Ohne die Genehmigung darf die Maßnahme nur durchgeführt werden, wenn mit dem Aufschub Gefahr verbunden ist.

(2) Die Nichteinwilligung oder der Widerruf der Einwilligung des Betreuers in eine Untersuchung des Gesundheitszustands, eine Heilbehandlung oder einen ärztlichen Eingriff bedarf der Genehmigung des Betreuungsgerichts, wenn die Maßnahme medizinisch angezeigt ist und die begründete Gefahr besteht, dass der Betreute auf Grund des Unterbleibens oder des Abbruchs der Maßnah-

me stirbt oder einen schweren und länger dauernden gesundheitlichen Schaden erleidet.

(3) Die Genehmigung nach den Absätzen 1 und 2 ist zu erteilen, wenn die Einwilligung, die Nichteinwilligung oder der Widerruf der Einwilligung dem Willen des Betreuten entspricht.

(4) Eine Genehmigung nach den Absätzen 1 und 2 ist nicht erforderlich, wenn zwischen Betreuer und behandelndem Arzt Einvernehmen darüber besteht, dass die Erteilung, die Nichterteilung oder der Widerruf der Einwilligung dem nach § 1901a festgestellten Willen des Betreuten entspricht.

(5) Die Absätze 1 bis 4 gelten auch für einen Bevollmächtigten. Er kann in eine der in Absatz 1 Satz 1 oder Absatz 2 genannten Maßnahmen nur einwilligen, nicht einwilligen oder die Einwilligung widerrufen, wenn die Vollmacht diese Maßnahmen ausdrücklich umfasst und schriftlich erteilt ist.

(aus: Bürgerliches Gesetzbuch, § 1904)

Normierende Texte erschließen

- 3 Aktivieren Sie Ihre Vorkenntnisse: Was wissen Sie über Genehmigungen bei ärztlichen Maßnahmen?
 - a Notieren Sie Schlüsselbegriffe zum Thema.
 - b Tauschen Sie sich in der Klasse über Ihre Ergebnisse aus und ergänzen Sie ggf. Ihre Notizen.
- 4 Erläutern Sie, was die folgenden Ausdrücke im Text bedeuten.
 - Untersuchung des Gesundheitszustands
 - Heilbehandlung
 - ärztlicher Eingriff
 - Widerruf
 - medizinisch angezeigt
 - Unterbleiben der Maßnahme
 - Einvernehmen
- 5 Erschließen Sie den Inhalt des Textes auf S. 178.
 - a Beantworten Sie die folgenden Fragen:
 - Welche Aufgaben hat das Betreuungsgericht?
 - In welchen Fällen ist eine Genehmigung des Betreuungsgerichtes erforderlich?
 - b Erklären Sie sich gegenseitig die Absätze 1 und 2 in eigenen Worten.
 - a Fertigen Sie zur Veranschaulichung des Inhalts zu den Absätzen 1 bis 5 je ein Strukturbild an (**Gut zu wissen**, Kapitel 7.2, S. 174).
Arbeiten Sie mit Stichwörtern, Pfeilen, Symbolen etc.
 - b Erklären Sie sich gegenseitig in eigenen Worten und mithilfe Ihrer Strukturbilder die Absätze 1 bis 5. Finden Sie für jeden Absatz ein konkretes Beispiel.
- 6 Wenden Sie den Auszug aus dem BGB auf die von Pia geschilderte Situation (S. 178) an.
 - a Beantworten Sie Pias Frage schriftlich: Kann der Sohn bestimmen, ob seine demenzkranke Mutter im Krankenhaus behandelt werden soll oder nicht? Begründen Sie Ihre Meinung.
 - b Der Notarzt hat trotz der „Vollmacht“ die alte Dame ins Krankenhaus eingewiesen. Bewerten Sie diese Entscheidung.
 - c Stellen Sie Ihre Ergebnisse im Plenum vor und diskutieren Sie Ihre Einschätzungen.

Gut zu wissen

Normierende Texte

Normierende Texte werden den Sachtexten zugeordnet. Sie legen Verpflichtungen, Gebote, Verbote oder Richtlinien fest, z. B. in Form von **Gesetzen**, **Verordnungen** oder **Verträgen**. Häufig weisen sie eine typische **äußere Form** auf: Sie sind in Absätze gegliedert, standardisierte Zeichen wie Zahlen und Paragraphen erleichtern den Überblick. Zudem weisen sie typische **sprachliche Merkmale** auf: Normierende Texte sind sachlich und mit genau zutreffenden Verben formuliert. Sachverhalte werden präzise und unter Verwendung von Fachwörtern beschrieben, um Fehlinterpretationen zu vermeiden. Häufig finden sich Modalverben (z. B. *dürfen*, *können*, *wollen*, *müssen*, *sollen*), die zum Ausdruck bringen, wie verbindlich eine Regelung ist.

Gesetzestexte situations- und adressatengerecht umformulieren

Situation

Die 17-jährige Berufsfachschülerin Nadine steht vor ihrem ersten Praxiseinsatz in einem Krankenhaus. Sie weiß, dass dort im Schichtdienst gearbeitet wird und auch Wochenenddienste anstehen. Nadine fragt sich, ob diese Arbeitszeiten auch für sie als Jugendliche gelten. Ihre Freundin Marisa rät ihr, im Jugendarbeitsschutzgesetz nachzulesen. Nachdem Nadine den Gesetzestext im Internet gefunden hat, sagt sie zu Marisa: „Da stehen ja lauter Dinge drin, über die wir und unsere Mitschüler informiert sein sollten. Aber diese juristische Sprache ist einfach so trocken und schwer verständlich – das liest ja eh keiner. Lass uns doch einen Infolyer dazu schreiben, und zwar so, dass ihn alle verstehen.“

- 1 Recherchieren Sie im Internet unter www.gesetze-im-internet.de nach den gesetzlichen Regelungen zur Beschäftigung Jugendlicher. Beantworten Sie dann die folgenden Fragen.
 - Wie lange dürfen Jugendliche am Tag arbeiten?
 - Wie lang müssen die Pausen zwischen zwei Schichten sein?
 - Müssen Jugendliche auch Nachtdienst machen?
 - Müssen Jugendliche an Feiertagen arbeiten?
- 2 Sammeln Sie weitere Informationen zum Thema Jugendarbeitsschutz und geben Sie sie in eigenen Worten wieder.

Gut zu wissen

Situations- und adressatengerecht schreiben

Das situations- und adressatengerechte Schreiben beginnt mit der Planung des Textes. Zunächst muss das **Schreibziel** geklärt werden, z. B.: Was soll mit dem Text erreicht werden? Wer ist der Adressat? Über welches Vorwissen verfügt der Adressat? Welche Erwartungen könnte er an den Text stellen? Beim Schreiben werden die in der Planung gesammelten Ideen verschriftlicht. Dabei sind die **Sprache** und die **Gestaltung** des Textes dem Vorwissen sowie den Erwartungen der Zielgruppe anzupassen. Nach dem Verfassen des Textes sollten Sie diesen noch einmal überarbeiten und hinsichtlich der in der Planung festgelegten Kriterien überprüfen. Denken Sie auch daran, auf den Originaltext als Quelle hinzuweisen (→ Kapitel 1.6, S. 31).

- 3 Entwerfen Sie einen Infolyer für jugendliche Mitarbeiter in Krankenhäusern.
 - a Fassen Sie die in den Aufgaben 1 und 2 gesammelten Informationen knapp zusammen. Formulieren Sie dabei situations- und adressatengerecht (→ [Gut zu wissen](#)).
 - b Tauschen Sie die Flyer untereinander aus und bewerten Sie, ob die Informationen korrekt und eindeutig formuliert sind. Überarbeiten Sie die Texte ggf.

Checkliste

Normierende Texte erschließen und umformulieren

- Habe ich Fachbegriffe geklärt?
- Habe ich den Inhalt verstanden?
- Kann ich die Informationen korrekt wiedergeben?
- Kann ich die Gesetzestexte in unterschiedlichen Situationen anwenden?

Arbeitszeugnisse prüfen und beurteilen

Situation

Nadja befindet sich kurz vor dem Abschluss ihrer Ausbildung. Sie weiß noch nicht, ob sie anschließend von der Einrichtung, in der sie tätig ist, übernommen wird. Da aktuell in ihrer Stadt viele Gesundheits- und Krankenpfleger gesucht werden, will sie sich in mehreren Einrichtungen bewerben. Sie bittet eine Mitarbeiterin der Personalabteilung, ihr ein qualifiziertes Arbeitszeugnis auszustellen. Diese wiederum fordert Nadja auf, ihr beim Verfassen des Zeugnisses zuzuarbeiten.

- 1 Sie haben vor und während Ihrer Ausbildung sicherlich Beurteilungen und Zeugnisse zu Ihren praktischen Tätigkeiten erhalten. Untersuchen Sie diese in Partnerarbeit.
 - a Lesen und vergleichen Sie diese Texte hinsichtlich Gemeinsamkeiten und Unterschiede.
 - b Notieren Sie typische Merkmale und Formulierungen dieser Beurteilungen bzw. Zeugnisse.
- 2 Fertigen Sie eine Liste an, in der Sie die in den untersuchten Zeugnissen enthaltenen Informationen und Wertungen aufführen. Berücksichtigen Sie dabei, in welcher Reihenfolge diese in den Zeugnissen meist genannt werden.
- 3 Überprüfen Sie mithilfe von [Gut zu wissen](#), ob Ihre Zeugnisse/Beurteilungen den formalen Anforderungen entsprechen.
- 4 Notieren Sie stichpunktartig alle wesentlichen Aufgaben während Ihrer praktischen Tätigkeiten und vermerken Sie, ob Sie diese jeweils allein, im Team oder unter Anleitung gelöst/bewältigt haben.
- 5 Entwerfen Sie ausgehend von Ihren aktuellen Tätigkeiten und Aufgaben ein eigenes Arbeitszeugnis. Nutzen Sie die Informationen aus [Gut zu wissen](#).

Gut zu wissen

Formaler Aufbau von Arbeitszeugnissen

Gliederung: Die Einleitung des Arbeitszeugnisses enthält formale Angaben wie den vollständigen Namen sowie Geburtsdatum und -ort des Auszubildenden/Mitarbeiters. Anschließend folgen Angaben dazu, seit wann bzw. wie lange und in welcher Abteilung die Mitarbeiterin bzw. der Mitarbeiter im jeweiligen Unternehmen beschäftigt ist/war. Manche Einrichtungen stellen im folgenden Abschnitt ihr Profil und Leitbild dar. Darauf folgt die Aufzählung der wichtigsten Tätigkeiten und Verantwortlichkeiten der Mitarbeiterin bzw. des Mitarbeiters. Diese werden anschließend kommentiert und bewertet. Dabei wird differenziert, welche Tätigkeiten und Projekte selbstständig, im Team oder unter Anleitung ausgeführt wurden. Abschließend wird eine Gesamtbewertung ausgesprochen. In der Schlussformel wird der Mitarbeiterin bzw. dem Mitarbeiter Dank für ihre/ seine wertvolle Arbeit im Unternehmen, verbunden mit den besten Wünschen für die berufliche Zukunft, ausgesprochen. Darunter stehen Datum und Unterschrift.

Es wird unterschieden zwischen einem **einfachen** und einem **qualifizierten Zeugnis**. Während ein einfaches Zeugnis lediglich Fakten zur Person und zur Dauer des Arbeitsverhältnisses beinhaltet und die Tätigkeitsbereiche auflistet, gibt ein qualifiziertes Zeugnis ausführlich Auskunft über die fachlichen Fähigkeiten und Kenntnisse der Mitarbeiterin bzw. des Mitarbeiters. Zudem werden Schlüsselqualifikationen wie die Einstellung zur Arbeit, Motivation, Eigeninitiative, Selbstständigkeit, Zuverlässigkeit sowie Führungsqualitäten und Sozialverhalten bewertet.

Arbeitszeugnisse prüfen und beurteilen

Arbeitszeugnisse sollten wahrheitsgetreu und wohlwollend formuliert sein, d. h., die Mitarbeiterin/der Mitarbeiter soll eine umfassende Rückmeldung zu der von ihr/ihm geleisteten Arbeit erhalten. Aus der Art der Formulierungen dürfen der Mitarbeiterin/dem Mitarbeiter keine Schwierigkeiten für das weitere berufliche Fortkommen erwachsen. Daher hat sich eine eigene „Zeugnissprache“ entwickelt.

Beispiele für Leistungsbeurteilungen und Zuordnung zu Noten

sehr gut	<i>Sie erledigte ihre Aufgaben zu unserer vollsten Zufriedenheit.</i>
gut	<i>Er hat die ihm übertragenen Aufgaben zu unserer vollen Zufriedenheit erfüllt.</i>
befriedigend	<i>Wir waren mit ihrer Arbeitsleistung jederzeit zufrieden.</i>
ausreichend	<i>Wir waren mit seiner Leistung zufrieden.</i>
mangelhaft	<i>Seine Leistungen entsprachen weitgehend unseren Erwartungen.</i>

- 6 Deuten Sie die folgenden Aussagen.
- Wir lernten ihn als weitestgehend umgänglichen Mitarbeiter kennen.
 - Er engagierte sich sehr für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.
 - Als Teamleiterin war sie stets ein Vorbild.
 - Mit ihren Erfolgen und Leistungen waren wir jederzeit außerordentlich zufrieden.
 - Er hat sich bemüht, den Leistungen gerecht zu werden.
 - Wir danken ihm für seine wertvolle Mitarbeit und wünschen ihm weiterhin viel Erfolg und persönlich alles Gute.
- 7 Untersuchen Sie Ihre eigenen Arbeitszeugnisse hinsichtlich bewertender Formulierungen.

Checkliste

Arbeitszeugnisse prüfen und beurteilen

- Habe ich mein Arbeitszeugnis daraufhin überprüft, ob alle erforderlichen Angaben korrekt und vollständig sind?
- Habe ich geprüft, ob das Zeugnis keine Rechtschreib- oder Grammatikfehler enthält?
- Hat der Chef bzw. ranghöhere Mitarbeiter das Zeugnis unterschrieben?
- Ist das Zeugnis wohlwollend formuliert?
- Sind alle Tätigkeiten und Fähigkeiten, die für mein eigenes berufliches Fortkommen entscheidend sind, ausführlich dargestellt und bewertet?
- Wurde das Zeugnis auf Briefpapier mit dem Briefkopf der Einrichtung ausgedruckt und ungefaltet übergeben?

Berufsdeutsch für die Pflege

Überzeugende Pluspunkte für Ihren Unterricht

- Handlungsorientiert und praxisnah unterrichten mithilfe von einführenden Problemsituationen
- Differenzierungsangebote sofort nutzbar, ohne zusätzliche Vorbereitung – vom mittleren Niveau ausgehend nach oben und unten
- Transparenter und anschaulicher Aufbau unterstützt das selbstständige Arbeiten



- Vermittlung zentraler Methoden und Arbeitstechniken – schon gleich im ersten Kapitel
- Gezieltes Sprachtraining mit integrierten Aufgaben zu Phänomenen der Rechtschreibung, Grammatik und Zeichensetzung
- Angemessene Progression innerhalb der einzelnen Kapitel
- Kostenlose DaZ-Arbeitsblätter zum Download – passend zu den Kapiteln