

TRAINING & TRANSFER PFLEGE 11



Curriculumsverbund ABZ (Hrsg.)

Kommunikation I



2. Auflage

INHALTSVERZEICHNIS

VORWORT	6	2.3 Themenbereich Reagieren	46
1 EINFÜHRUNG IN DAS THEMA	7	Vorkenntnistest	46
1.1 Lernziele	8	Theoretischer Hintergrund zum Thema	47
1.2 Methoden	9	Interaktion und Reaktion	47
Vorgaben	9	Feedback geben	48
Kompetenzenorientierung	10	Erwartungen und deren Einfluss auf den Dialog	49
1.3 Fallbeispiel	12	Feedback erhalten	50
2 BEOBACHTEN – EXPLORIEREN – REAGIEREN	13	Reagieren – Arbeitsaufträge 1–4	54
2.1 Themenbereich Beobachten	15	Allgemeine Hinweise zu den Aufträgen	54
Vorkenntnistest	15	Parallelauftrag 1 – Rolle <i>Feedback geben</i>	55
Theoretischer Hintergrund zum Thema	16	Parallelauftrag 2 – Rolle <i>Feedback entgegennehmen</i>	56
Beobachten	16	Parallelauftrag 3 – Rolle <i>Beobachtende</i>	57
Wahrnehmen und interpretieren	17	Parallelauftrag 4 – Rolle <i>Persönliche Beobachtende der Feedbackgeberin</i>	58
Nonverbales Verhalten	18	Reflexion zum Kapitel	59
Zuhören	19	Feedback geben	59
Beobachten – Arbeitsaufträge 1–5	21	Feedback entgegennehmen	59
Beobachtungsscheckliste zu Auftrag 5	27	Dialogsequenz beobachten	60
Reflexion zum Kapitel	29	3 WERKSTATTANALYSE UND LÖSUNGEN ZU DEN VORKENNTNISTESTS	61
Beobachten	29	3.1 Reflexion zur Werkstattarbeit	62
Wahrnehmen und interpretieren	29	3.2 Lösungen zu den Vorkenntnistests	64
Nonverbales Verhalten	30	Beobachten	64
Zuhören	30	Explorieren – Erforschen	66
2.2 Themenbereich Explorieren (Erforschen)	31	Reagieren	67
Vorkenntnistest	31	4 LITERATUR	69
Theoretischer Hintergrund zum Thema	32	4.1 Grundlagenliteratur	70
Explorieren = erforschen	32	4.2 Weiterführende Literatur	71
Zusammenfassen	33	5 ANHANG – BEWERTUNGSLISTEN	73
Fragen stellen	34	5.1 Beobachtungsscheckliste zu Kapitel 2.1, Auftrag 5	74
Konkretisieren	35	5.2 Handlungsbewertungsliste «Feedback geben»	76
Meinungen äussern	36		
Meinungen erfragen	36		
Gefühle ansprechen	37		
Explorieren – Arbeitsaufträge 1–5	39		
Reflexion zum Kapitel	44		
Zusammenfassen	44		
Fragen stellen und konkretisieren	44		
Meinungen austauschen	45		
Gefühle äussern	45		

VORWORT

Zum Lehrplan Pflege HF gehört einerseits nicht nur eine *fundierte schulische Ausbildung*, in der Sie als angehende Pflegefachperson die notwendigen theoretischen Kenntnisse erwerben, sondern andererseits auch eine *praktische Schulung*, in der Sie sich in der Praxis Kenntnisse, Fähigkeiten und Fertigkeiten aneignen: In einem Akutspital, einem Pflegeheim, einer psychiatrischen Einrichtung oder einer Spitex-Organisation eignen Sie sich die professionellen Fähigkeiten und Fertigkeiten an und setzen das theoretische Grundwissen um. Wie muss nun aber der Transfer zwischen den beiden Lernbereichen gestaltet werden, damit jeder Bereich vom anderen optimal profitiert? Wie lässt sich das angeeignete theoretische Wissen in der Praxis umsetzen? Und wie können in der Praxis erworbene Fähigkeiten und Fertigkeiten mittels Theorie gefestigt werden? Solche Fragen betreffen den Lernprozess jeder und jedes Studierenden. Die Antworten finden sich am «dritten Lernort», im *Lernbereich Training & Transfer* (LTT).

Im Lehrplan der Kantone Aargau, Bern, Schaffhausen und Zürich (ABZ) wird den Schnittstellen zwischen Theorie und Praxis viel Gewicht beigemessen. Aus der Überzeugung heraus, dass die Kompetenz, etwas theoretisch Gelerntes in der Praxis umzusetzen bzw. etwas in der Praxis Gelerntes mit Theorie zu untermauern, unterstützt und geübt werden will, wurde im Rahmen der Entwicklung des Lehrplans für den LTT ein eigenes Lehrmittel erarbeitet, welches nicht nur im Lehrplan ABZ, sondern bei jeder Ausbildung zur Pflegefachperson HF eingesetzt werden kann.

Mit den 18 Arbeitsheften der Reihe *Training & Transfer Pflege* möchten wir den Studierenden der HF Pflege, der Pflegepraxis und anderen Interessierten im Gesundheitswesen ein Arbeitsmittel zur Verfügung stellen, das als Transferelement zwischen Theorie und Praxis dienen soll. Jedes Arbeitsheft basiert auf einem Fallbeispiel, das als Ausgangslage für die Arbeitsaufträge dient. Dabei wird auf dem Vorwissen der Studierenden aufgebaut – mit einem Vorkenntnistest kann der eigene Wissensstand überprüft werden. Alle Arbeitshefte wurden unter Mitwirkung von Berufsfachpersonen aus Praxis und Schule entwickelt. An dieser Stelle danken wir allen Beteiligten herzlich für ihr grosses Engagement.

Im Namen der an der Entwicklung des Lehrplans ABZ beteiligten Kantone und Bildungsanbieter wünschen wir Ihnen viel Erfolg bei Ihrer Ausbildung!

Die Herausgeber	Peter Marbet
	Werner Mathis
	Ernst Schläpfer
	Hanni Wipf



1 EINFÜHRUNG IN DAS THEMA

Pflegefachpersonen stehen ständig im Kontakt mit anderen Menschen. Deshalb muss ihre **Kommunikationsfähigkeit** in ganz unterschiedlichen Situationen hohen Ansprüchen genügen.

Beim Kommunizieren stehen uns verschiedene Mittel zur Verfügung. Zum Beispiel ein gesprochenes Wort wie «Hallo», kombiniert mit gezieltem Augenkontakt und nach oben gezogenen Augenbrauen. Der Oberkörper ist der anderen Person zugewandt, und mit unserer Hand suchen wir vielleicht, je nachdem, wie gut man sich kennt, auch die Hand des Gegenübers. Alle diese Elemente werden gleichzeitig und mehr oder weniger bewusst eingesetzt. In der Fachsprache formuliert: Bei jeder Interaktionsform kommen alle drei Ebenen der Kommunikation ins Spiel, die verbale, die paraverbale und die nonverbale.

Dieses Arbeitsheft beschäftigt sich mit den Grundlagen der Kommunikation, den Elementen, die bei jeder Art von zwischenmenschlicher Interaktion bewusst oder unbewusst eingesetzt werden.

Die behandelten Inhalte entsprechen den Situationen, die Pflegefachpersonen in ihren verschiedenen Arbeitswelten täglich antreffen, egal, in welchem Pflegeschwerpunkt sie tätig sind. Die Themen werden in die drei Gruppen *Beobachten*, *Explorieren* und *Reagieren* eingeteilt – vertiefen werden wir das *Wahrnehmen* und *Interpretieren*, die *Grundlagen der Gesprächsführung im Einzelgespräch* und den *Umgang mit den Reaktionen auf eine Interaktion*, hier insbesondere das *Feedback*.

Wenn die Studierenden alle Übungen durchgearbeitet haben, sollten sie in der Lage sein, gezielt zu interpretieren, Inhalte zu erforschen und angepasst zu reagieren. Dadurch wird es ihnen gelingen, die Gesprächsführung inhalts- und beteiligtengerecht zu gestalten und in der Situation zielgerichtet zu reagieren. Bei allen Übungen steht die Reflexion der eigenen Haltung und des eigenen Verhaltens im Vordergrund. Es werden also hauptsächlich Fähigkeiten und Fertigkeiten im Bereich der persönlichen Kompetenz trainiert.

1.1 Lernziele

Die Studierenden ...

Kenntnisse

- ... unterscheiden die Begriffe *Wahrnehmen*, *Beobachten* und *Interpretieren*.
- ... benennen Aspekte der Beobachtung.
- ... unterscheiden zwischen dem Beobachten und Explorieren.
- ... nennen bedeutsame Aspekte des Explorierens.
- ... nennen Prinzipien und Anwendungsbereiche des Feedbacks.
- ... repetieren das *Vier-Ohren-Modell* nach Schulz von Thun und wenden diese Kenntnisse bei der Analyse der Feedbackübung an.
- ... nennen Erwartungen, welche die Interaktion beeinflussen.
- ... nennen Grundprozesse des Verstehens nach Flammer.
- ... nennen mögliche adäquate Reaktionen innerhalb einer Interaktion nach Flammer.
- ... vergleichen die Elemente der Kommunikation nach Flammer mit dem *Vier-Ohren-Modell* und dem *Inneren Team* nach Schulz von Thun.
- ... analysieren ein erhaltenes Feedback unter Einbezug aller oben genannten Theorien.

Kenntnis/Haltung

- ... erkennen die Wichtigkeit der gezielten Beobachtung.
- ... reflektieren ihr nonverbales Verhalten und ihr Verhalten als Zuhörende und können ihr Verhalten anpassen.
- ... erkennen den Einfluss der Haltung bei der Umsetzung des Explorierens.
- ... unterscheiden zwischen Beobachtung und Interpretation und bereiten ihre Feedbackaussage unter Einhaltung der Feedbackprinzipien vor.
- ... hinterfragen ihre persönliche Haltung der Gesprächspartner und der Gruppe gegenüber.
- ... analysieren den Ursprung ihrer Haltung und stellen Verbindungen zur eigenen Biografie her.
- ... analysieren ihr vorbereitetes Feedback in Bezug auf die Interpretationsmöglichkeiten durch die empfangende Person.

**Kenntnis/Haltung/
Fertigkeit**

- ... beobachten zielgerichtet.
- ... benennen mögliche Einflussfaktoren auf das Wahrnehmen/Interpretieren und Zuhören.
- ... reflektieren ihr nonverbales Verhalten.
- ... eruieren ihr Verhalten als Zuhörende in Gesprächen.
- ... erklären Prinzipien des Explorierens und wenden diese an.
- ... reflektieren einzelne Elemente des Explorierens und leiten daraus Erkenntnisse für zukünftige Situationen ab.
- ... wenden die Prinzipien des Feedbacks in einer Einzel- und Gruppensituation an.
- ... reflektieren das selbst gegebene Feedback und vergleichen dieses mit den allgemeinen Prinzipien des Feedbacks.

1.2 Methoden**Vorgaben**

Das vorliegende pädagogische Konzept zeigt die notwendigen Grundlagen auf, um den neuen Entwicklungen in der beruflichen Bildung gerecht zu werden und um diese neuen Anforderungen der beruflichen Bildung umsetzen zu können. Neben den Vorgaben des Rahmenlehrplans sind für die Bildungsanbieter folgende Vorgaben von Bedeutung:

Die höhere Berufsbildung dient auf der Tertiärstufe der Vermittlung und dem Erwerb von Qualifikationen, die für die Ausübung von anspruchsvollen Berufstätigkeiten erforderlich sind.

Im Bundesgesetz über die Berufsbildung, Art.15, werden bereits folgende Anforderungen an die berufliche Grundbildung formuliert, welche auch für die Tertiärstufe richtungsweisend sind:

¹ Die berufliche Grundbildung dient der Vermittlung und dem Erwerb der Fähigkeiten, Kenntnisse und Fertigkeiten (nachfolgend Qualifikationen), die zur Ausübung einer Tätigkeit in einem Beruf oder in einem Berufs- oder Tätigkeitsfeld (nachfolgend Berufstätigkeit) erforderlich sind.

- ² Sie umfasst insbesondere die Vermittlung und den Erwerb:
- a. der berufsspezifischen Qualifikationen, welche die Lernenden dazu befähigen, eine Berufstätigkeit kompetent und sicher auszuüben;
 - b. der Fähigkeit und der Bereitschaft zum lebenslangen Lernen sowie zum selbstständigen Urteilen und Entscheiden.

Kompetenzenorientierung

Kompetenzen erlauben den Menschen, Lebenssituationen angemessen und sachgerecht zu bewältigen. Kompetenz bedeutet die Fähigkeit, Handlungen zu vollziehen, um damit Situationen zu bewältigen.

Laut Rahmenlehrplan lassen sich folgende Komponenten innerhalb einer Kompetenz erkennen:

- *Kognitive Kompetenz*, die den Gebrauch von Theorien/Konzepten einschliesst, aber auch implizites Wissen (tacit knowledge), das durch Erfahrung gewonnen wird.
- *Funktionale Kompetenz (Fertigkeiten, Know-how)*, die zur Ausübung einer konkreten Tätigkeit erforderlich ist.
- *Personale Kompetenz*, die das Verhalten/den Umgang in/mit einer gegebenen Situation betrifft.
- *Ethische Kompetenz*, die bestimmte persönliche/soziale Werte umfasst.

Kompetenzenorientierte Bildungsprogramme sind charakterisiert durch Anforderungen im Kontext der beruflichen Arbeit und betonen einen praxisorientierten Unterricht. Darüber hinaus vollzieht sich die berufliche Kompetenzentwicklung in einem Prozess reflektierter Praxiserfahrung.

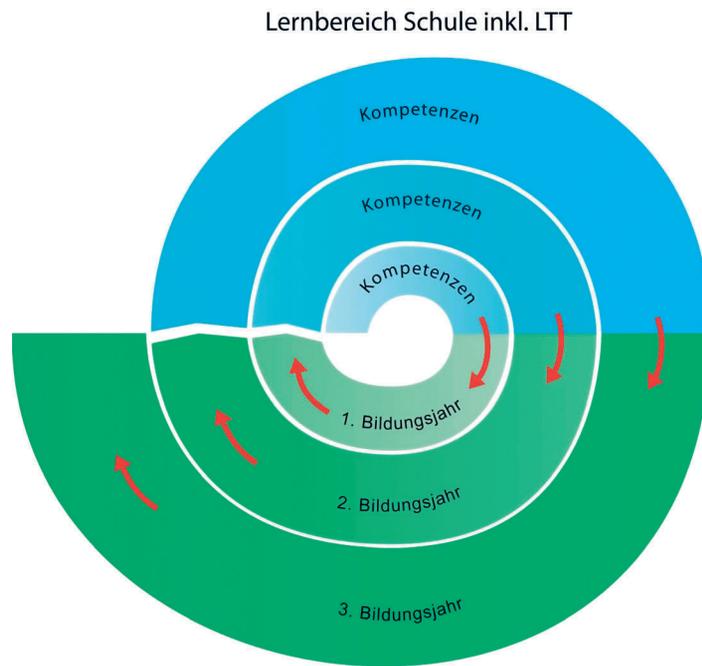
Die Hauptlernaufgabe bei einer Berufsausbildung besteht neben dem Erwerb von einzelnen Wissensstücken (Ressourcen) auch im Erlernen, wie diese Wissensstücke bei der Bewältigung konkreter Situationen genutzt werden können.

Für die Methoden des Lernbereichs Schule und des *Lernbereichs Training & Transfer* (LTT) im Lehrplan ABZ 2010 gilt daher die Forderung, die Erreichung der Kompetenzen für die berufliche Praxis zu fördern und zu unterstützen. Die Auswahl der Unterrichtsmethoden des Lernbereichs Schule und LTT Schule orientiert sich an der oder den zu entwickelnden Kompetenzkomponenten innerhalb einer Kompetenz.

Die Studierenden werden mit den unterrichteten Theorie- und LTT-Inhalten dazu befähigt, im anschliessenden Praxismodul die beruflichen Kompetenzen des jeweiligen Bildungsjahres zu erreichen.

Es ist also unumgänglich, dass die Inhalte im Lernbereich Schule und LTT einen hohen Praxisbezug aufweisen bzw. während des Unterrichts sinnvoll in die berufliche Praxis transferiert werden anhand der zu erreichenden Kompetenzen. Ebenso ist es notwendig, dass die pädagogische Begleitung der Studierenden im Lernbereich berufliche Praxis und LTT-Praxis auf die Erreichung der Kompetenzen des jeweiligen Bildungsjahres abzielt.

**Entwicklung
der Kompetenzen
über die drei
Bildungsjahre**



Lernbereich berufliche Praxis inkl. LTT

© ABZ-Verbund

(Auszug aus dem Dokument B1 Pädagogisches Konzept. Finale Version Juni 2010 des neuen Lehrplans ABZ HF Pflege 2010)

1.3 Fallbeispiel

«Spieglein, Spieglein an der Wand, wer hat die beste Kommunikation im ganzen Land?»



Als Fallbeispiel stehen Sie sich selbst zur Verfügung. Es geht darum, dass Sie das eigene Kommunikationsverhalten beobachten, erkennen und weiterentwickeln, um so Ihre Selbstkompetenz zu fördern. Dies setzt den selbstkritischen Blick in den Spiegel voraus.