

TRAINING & TRANSFER PFLEGE 13



Curriculumsverbund ABZ (Hrsg.)

# Kommunikation III

h  
e  
p

13

## INHALTSVERZEICHNIS

<b>VORWORT</b>	7	<b>3.3 Arbeitsauftrag zum Gespräch mit einem depressiv verstimmt Menschen</b>	80
<b>EINFÜHRUNG IN DAS THEMA</b>	9	Akutsomatik Erwachsene	82
<b>Methoden</b>	10	Akutsomatik Kind und Jugendliche	84
Vorgaben	10	Akutpsychiatrie Erwachsene	86
Kompetenzenorientierung	11	Langzeitpflege	88
		Spitalexterne Dienste	90
<b>TEIL I</b>		<b>3.4 Arbeitsauftrag zum Gespräch mit einem wütenden, aggressiven Menschen</b>	92
<b>SCHWIERIGE GESPRÄCHE IN DER PFLEGE</b>	13	Akutsomatik Erwachsene	94
<b>1 Einleitung</b>	13	Akutsomatik Kind und Jugendliche	96
<b>1.1 Lernziele</b>	15	Akutpsychiatrie Erwachsene	98
<b>2 Gesprächsführung in Pflegesituationen – Theorie</b>	17	Langzeitpflege	99
<b>2.1 Gespräche in schwierigen Situationen führen</b>	18	Spitalexterne Dienste	102
<b>2.2 Vorkenntnistest zu Teil I</b>	20	<b>3.5 Arbeitsauftrag zum Gespräch mit einem Menschen in der Krise</b>	104
<b>2.3 Schwierige Gespräche – Theoretischer Hintergrund zum Thema</b>	22	Akutsomatik Erwachsene	106
Das Gespräch mit einem irritierten Menschen	22	Akutsomatik Kind und Jugendliche	108
Das Gespräch mit einem ängstlichen Menschen	25	Akutpsychiatrie Erwachsene	110
Das Gespräch mit einem depressiv verstimmt Menschen	36	Langzeitpflege	112
Das Gespräch mit einem wütenden, aggressiven Menschen	37	Spitalexterne Dienste	114
Das Gespräch mit einem Menschen in der Krise	44	<b>3.6 Arbeitsauftrag zum Gespräch in der Gruppe mit kritischen Wortbeiträgen</b>	116
Das Gespräch in einer Gruppe mit kritischen Wortbeiträgen	50	Rollenspiel «Die Projektgruppe»	118
<b>3 Fallbeispiele mit Arbeitsaufträgen</b>	55	<b>TEIL II</b>	
<b>3.1 Arbeitsauftrag zum Gespräch mit einem irritierten Menschen</b>	56	<b>ZWANGSMASSNAHMEN IN DER PSYCHIATRIE</b>	121
Akutsomatik Erwachsene	58	<b>4 Einleitung</b>	121
Akutsomatik Kind und Jugendliche	60	<b>4.1 Lernziele</b>	123
Akutpsychiatrie Erwachsene	62	Zwangsmassnahmen und Vorgespräch in der angespannten Situation	123
Langzeitpflege	64	Das Vorbereitungsgespräch im Notfallteam	124
Spitalexterne Dienste	66	Zwangsmedikation	124
<b>3.2 Arbeitsauftrag zum Gespräch mit einem ängstlichen Menschen</b>	68	Zwangsisolation	125
Akutsomatik Erwachsene	70	Zwangsfixation	126
Akutsomatik Kind und Jugendliche	72	Die Nachbesprechung im Notfallteam	126
Akutpsychiatrie Erwachsene	74	Die Nachbesprechung mit dem Patienten oder der Patientin	127
Langzeitpflege	76	Die Nachbesprechung mit allen bei der Notfallsituation Anwesenden	127
Spitalexterne Dienste	78	<b>5 Zwangsmassnahmen – Theorie</b>	129
		<b>5.1 Massnahmen zum Selbst- und Fremdschutz</b>	130
		Rechtliche Grundlagen auf Bundesebene	130
		Kantonale rechtliche Grundlagen	133
		Ethische Grundlagen	133
		<b>5.2 Vorkenntnistest zu Teil II</b>	135

<b>6</b>	<b>Fallbeispiel mit Arbeitsaufträgen</b>	137	<b>8</b>	<b>Literatur</b>	164
6.1	<b>Gespräch mit einer Patientin oder einem Patienten vor der Anordnung und Durchführung einer Zwangsmassnahme</b>	138		Monografien	164
	Fallbeispiel	138		Ergänzende Literatur zu Teil I	165
6.2	<b>Das Vorbereitungsgespräch im Notfallteam</b>	142		Ergänzende Literatur zu Teil II	166
6.3	<b>Zwangsmedikation</b>	143		Internetadressen	166
6.4	<b>Zwangsisolation</b>	144	<b>9</b>	<b>Handlungsbewertungsliste</b>	167
6.5	<b>Zwangsfixation</b>	145	<b>10</b>	<b>Assessmentinstrumente</b>	169
6.6	<b>Nachbesprechung der Massnahmen im Notfallteam</b>	146	10.1	<b>Vorlagen</b>	170
6.7	<b>Nachbesprechung der Zwangsmassnahmen mit der Patientin aus dem Fallbeispiel</b>	147		WHO-Fragebogen zum Wohlbefinden	171
6.8	<b>Nachbesprechung der Zwangsmassnahmen mit allen bei der Notfallsituation Anwesenden</b>	149		Nurses' Global Assessment of Suicide Risk (NGASR)	172
				Die ABC-Methode nach Rogall et al. (2011)	174
				Gewaltfreie Kommunikation nach Rosenberg (2007)	174
				Kriseninterventionsmodell nach Golan (1983)	175
				Brøset-Gewalt-Checkliste BVC	178
				Erweiterte Brøset-Gewalt-Checkliste nach Abderhalden	179
				Weisung Inselspital Bern zum Umgang mit Aggression und Gewalt (2011)	181
				Glasgow Coma Scale GCS	187
<b>ANHANG</b>		151	10.2	<b>Juristische Dokumente zu Teil II</b>	188
<b>7</b>	<b>Reflexionen, Werkstattanalyse und Lösungen zu den Vorkenntnistests</b>	151		Europäische Menschenrechtskonvention (EMRK)	188
7.1	<b>Reflexionen</b>	152		Schweizerische Bundesverfassung (BV)	189
	Reflexion Gesprächsübungen	152		Schweizerisches Zivilgesetzbuch (ZGB)	189
	Reflexion Rollenspiel	156		Neues Erwachsenenschutzrecht	194
7.2	<b>Werkstattanalyse</b>	158		Schweizerisches Strafgesetzbuch (StGB)	195
7.3	<b>Lösungen zu den Vorkenntnistests</b>	160			
	Lösungen zu Teil I	160			
	Lösungen zu Teil II	162			

## 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



## **EINFÜHRUNG IN DAS THEMA**

In Pflegesituationen sind Fachpersonen doppelt herausgefordert: Einerseits führen sie eine pflegetechnische Verrichtung professionell aus, andererseits stehen sie gleichzeitig im Gespräch mit einem Menschen in einer besonderen Situation.

Der Mensch ist ein soziales Wesen, das sich über Zeichen und Sprache verständigen und mitteilen muss. Nach dem Systemtheoretiker Niklas Luhmann ist jedes menschliche Wesen ein eigenständiges System, das mit anderen Menschen – also anderen Systemen – in einer komplexen Wechselbeziehung steht. Solche Wechselbeziehungen werden in Interaktionen, also Handlungen zwischen den Systemen, aufgebaut, erhalten und beendet. Diese Interaktionen zwischen den Menschen sind nichts anderes als Kommunikation (vgl. Kneer/Nassehi 2000, Kap. 3). Jede pflegerische Intervention ist somit Kommunikation und als solche komplex und systemisch bedingt.

Den *regulären* Gesprächen ist das Arbeitsheft «Kommunikation II» (Voigt 2010) gewidmet. Das vorliegende Heft, «Kommunikation III», behandelt *komplexere* Gesprächssituationen.

Teil I des Hefts beschäftigt sich allgemein mit schwierigen und aussergewöhnlichen Gesprächssituationen in der Pflege: Gesprächen mit irritierten, ängstlichen, depressiv verstimmt, aggressiven Menschen, mit Menschen in einer Krisensituation oder Gesprächen in Gruppen mit divergierenden Zielen. Teil II richtet sich speziell an Studierende, die eine Ausbildung in psychiatrischen Einrichtungen absolvieren. Im Vordergrund stehen Zwangsmassnahmen. Es werden deshalb nicht nur pflegerische, sondern auch juristische und ethische Hintergründe erarbeitet. Diese Übungen sollten erst in Angriff genommen werden, wenn die Grundlagen von Teil I durchgearbeitet sind.

## 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 und verantwortungsvollen 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:

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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.

### Kompetenzorientierung

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.

Kompetenzorientierte 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.

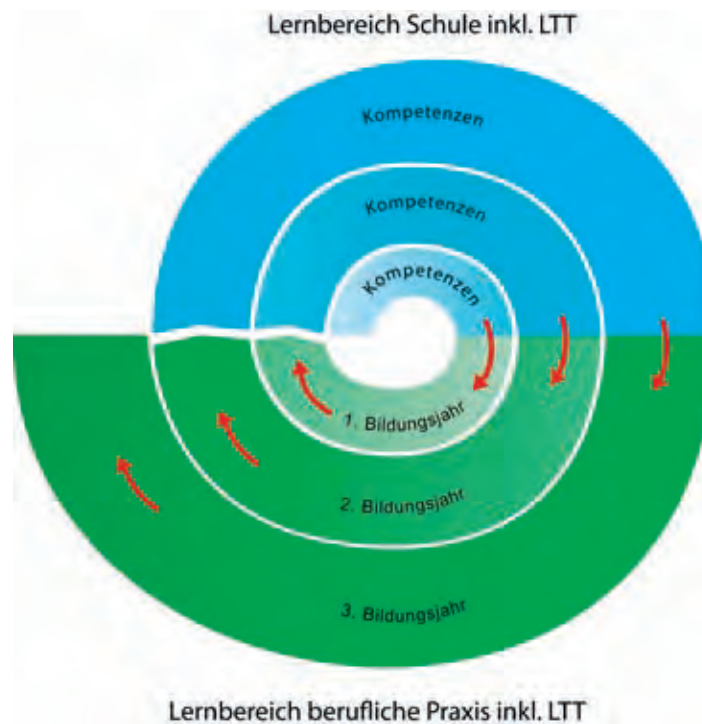
Die Studierenden werden mit den unterrichteten Theorie- und LTT-Inhalten dazu befähigt, im anschliessenden Praxismodul die beruflichen Kompetenzen des jeweiligen Bildungsjahres zu erreichen.

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



© ABZ-Verbund

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