

Learning Nugget #4

„Kommunikation mit Angehörigen meistern“

Herzlich Willkommen beim Learning Nugget #4

“Kommunikation mit Angehörigen meistern”

Was dich
heute
erwartet:

- Warum ist Kommunikation wichtig?
- Was beeinflusst Kommunikation?
- Wie kann Kommunikation – Reden – mit Angehörigen gut gehen?
- Tipps für eine gutes Gespräch - Praxisbeispiele
- Ein Quiz zum Abschluss



Nimm dir 2 Minuten Zeit:



Denke an ein Gespräch in der letzten Woche,
von dem du denkst, dass es wirklich ein
gutes Gespräch war.



Schreib dir dann
3 Punkte auf, warum
es für dich gut war ...

Three horizontal lines for writing, each preceded by a teal speech bubble icon.

Warum ist Kommunikation wichtig?

Miteinander sprechen, um mit anderen Menschen Beziehung aufzubauen, ist in unserem Leben ganz wichtig.

Miteinander reden wird auch **Kommunikation** genannt und kann verschieden stattfinden. Zum Beispiel durch **gesprochene Worte**, **Gesichtsausdruck** oder **Körpersprache**.

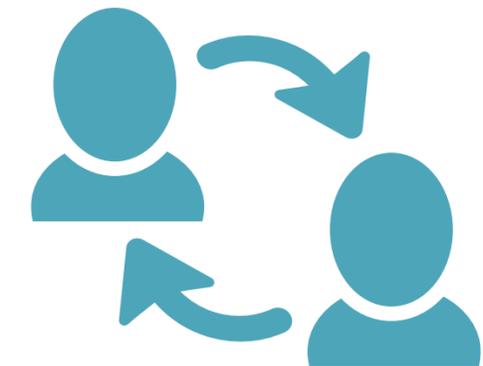
Auf den nächsten Seiten befinden sich einige Gründe, warum Kommunikation wichtig ist ...



Warum ist Kommunikation wichtig?

1. Austausch von Informationen

Kommunikation hilft uns, **Informationen zu teilen, zu erhalten und zu verstehen**. Sie ist wichtig für den **Austausch von Wissen, Ideen, Gedanken und Gefühlen**.



2. Beziehung mit anderen

Sie ist wichtig, weil sie uns hilft, **gute Beziehungen** zu anderen Leuten zu haben, sei es zu **Hause** oder **bei der Arbeit**. Wenn wir miteinander reden, können wir **Vertrauen aufbauen** und uns **besser verstehen**.

3. Streit klären

Wenn wir gut miteinander reden, können wir auch **Streit vermeiden bzw. ansprechen und lösen**. Wenn wir offen miteinander sprechen und uns verstehen, können **wir Missverständnisse oder Fehler klären** und friedlich miteinander umgehen.



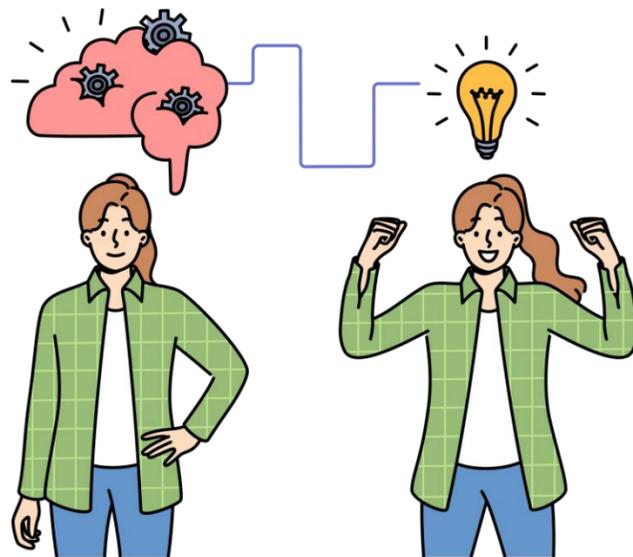
Warum ist Kommunikation wichtig?

5. Gute Zusammenarbeit

Nur **gemeinsam als Team** kann die Arbeit geschafft werden.

Gut miteinander zu reden ist wichtig, um **Aufgaben untereinander aufzuteilen und abzustimmen.**

Gemeinsam kommt man oft auf **neue Ideen, Antworten und Wege.**



6. Persönlich entwickeln

Durch Reden können Menschen **Rückmeldungen bekommen, besser werden** und sich **persönlich entwickeln.**

Was beeinflusst Kommunikation?

Unsere Kommunikation wird von **sehr vielen Dingen beeinflusst.**

So ist es zum Beispiel vollkommen normal, dass es dir an einem Tag leichter fällt zu sagen, was du denkst und du dir in anderen Momenten damit total schwertust.

Im Folgenden dazu ein paar Informationen für dich, warum das so sein kann.



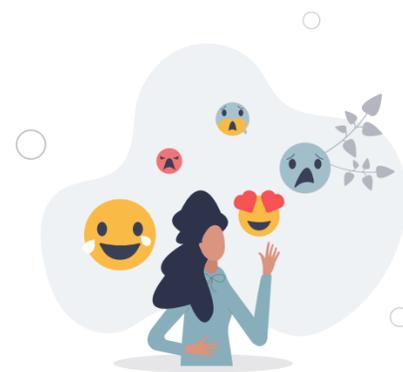
Was beeinflusst Kommunikation?

1. Kulturelle Unterschiede

Aus welchem **Land** und aus welcher **Kultur** wir kommen, hat damit zu tun, wie wir mit Menschen **reden**, wie wir **jemanden anschauen**, **begrüßen**, **jemanden berühren** oder was für uns **gutes Benehmen** bedeutet.



2. Gefühle - Emotionen



Wie du dich fühlst oder die anderen sich fühlen, verändert ein Gespräch. **Gefühle wie Wut, Freude, Trauer, Angst** spielen eine große Rolle und beeinflussen, wie wir **reden** oder ob wir **zuhören können**.

Was beeinflusst Kommunikation?

3. Persönliche Erlebnisse & Erfahrungen

Wenn wir mit Menschen sprechen, sind auch unsere **persönlichen Erlebnisse** und **Erfahrungen** wichtig. Andere Menschen haben andere Erfahrungen, so verstehen wir uns nicht immer sofort.

4. Ort - wo wir sind



Auch **wo** wir gerade sind, verändert unser Reden mit anderen. So spricht man mit **Kolleginnen** und **Kollegen in der Arbeit** anders als in der **Familie** oder mit **Freundinnen** und **Freunden**.

5. Dinge, die stören und ablenken

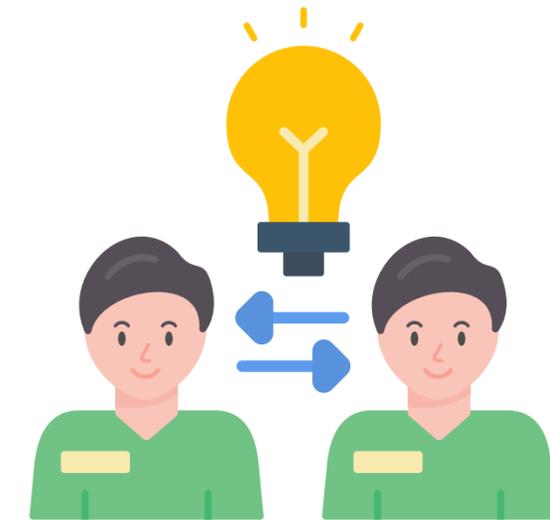
Lärm, Müdigkeit, Hunger oder **Stress** lenken ab. **Hörst** du zum Beispiel **schlecht** oder **verstehst die Sprache nicht gut**, wirst du nicht genau wissen, was gesprochen wird.



Wie kann Kommunikation – miteinander reden – mit Angehörigen gut gehen?

Gut miteinander reden bedeutet:

- dass man sich **selbst klar** und **verständlich** ausdrückt,
- so **verstehen** z.B. Angehörige, was **man sagen** oder **tun möchte**.



Wie das in deiner Arbeit mit **Angehörigen gut gehen kann?**
Dazu haben wir für dich ein **paar Tipps**.

Tipps für Gespräche mit Angehörigen

1. Klar und einfach reden

Rede in kurzen Sätzen und sprich mit einfachen Worten, um zu sagen, was du denkst.



2. Gut zuhören



Hör gut zu und zeig, dass du dich für die Probleme der Angehörigen interessierst.

Versuche **zu verstehen**, was sie **wirklich meinen**.

Tipps für Gespräche mit Angehörigen

3. Nachfragen



Wenn du unsicher bist, ob Angehörige dich verstanden haben, **frage höflich nach. Wiederhole, was du** von den Angehörigen **verstanden hast** und **frage**, ob es so für sie richtig ist.

4. Mitgefühl zeigen



Denke dich in die Situation der Angehörigen **hinein** und **zeige**, dass du **sie verstehst**.

Denn viele Angehörige fühlen sich oft hilflos und überfordert oder haben Zweifel und Sorgen.

Tipps für Gespräche mit Angehörigen

5. Offen sein und ausreden lassen

Gehe offen auf Angehörige zu und lasse sie ausreden, wenn sie etwas sagen.



6. Ein Team mit den Angehörigen



Sprich mit den Angehörigen und erkläre ihnen, warum du etwas machst. Versuche eine gemeinsame Lösung zu finden. Gemeinsam finden sich oft Wege, um Probleme zu lösen.

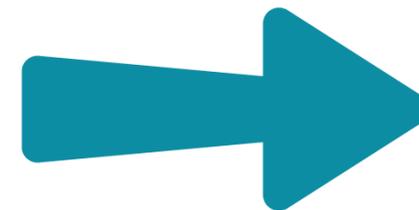


Nimm dein Blatt mit den **3 Punkte vom Anfang** wieder her.

Schau nach, ob da etwas von dem, was du hier gelernt hast, dabei ist?

Hast du vielleicht noch andere wichtige Punkte aufgeschrieben?

**Hier ein paar praktische Tipps für deine
Arbeit ...**



Praktische Tipps für deine Arbeit

Angehörige:

**“Die Hose meiner Tante ist schmutzig,
sie sieht nicht schön aus.”**

Pflegemitarbeiterin:

“Ich kann nachvollziehen, was Sie fühlen. Ich weiß, dass sie sich gerne gut angezogen hat. Sie sieht auf alten Fotos so schön aus. Die Flecken auf der Hose sind vom heutigen Kaffeenachmittag.
Wenn Sie möchten, erzähle ich Ihnen, was das für ein lustiger Nachmittag heute für Ihre Tante gewesen ist.”



Praktische Tipps für deine Arbeit

Angehörige:

“Auf dem Flur stinkt es heute sehr!”



Reinigungskraft:

“Ja es stimmt, es riecht heute nicht gut, auch in meiner Nase juckt es.

Haben Sie kurz Zeit, dann zeige ich Ihnen, wo unsere Haustechnik heute schon den ganzen Tag intensiv arbeitet, und versucht das Problem zu finden.”

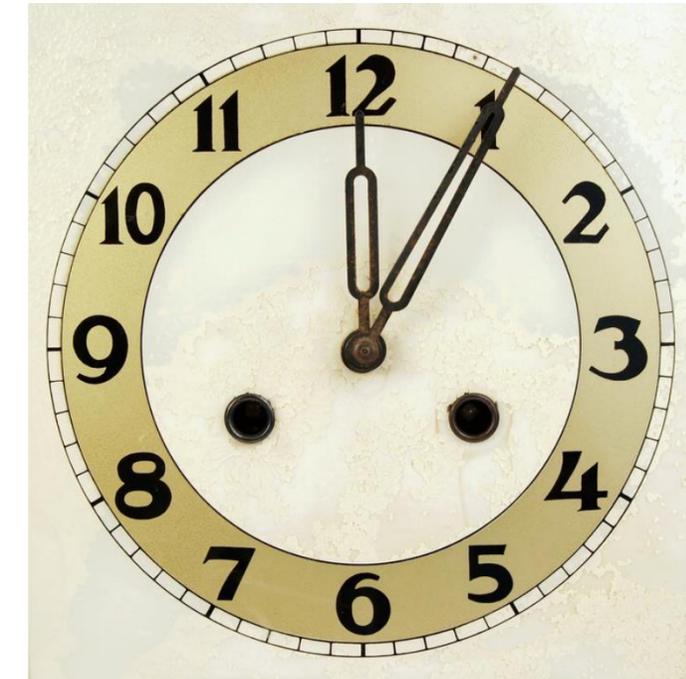
Praktische Tipps für deine Arbeit

Angehörige:

“Hier sind immer alle unpünktlich”

Pflegekraft:

“Entschuldigung, dass Sie warten mussten. Ich habe mich um eine Frau gekümmert, der es heute nicht gut geht.
Manchmal vergesse ich dabei die Zeit, auch z.B. wenn ich mit Ihrer Mutter über ihre Jugend spreche.”



Teste nun mit dem folgenden Quiz dein neues Wissen



Hole dir dazu ein **Blatt** und
einen **Stift zum Aufschreiben** deiner Antworten
- **a), b) oder c)**, um am Ende zu schauen, ob du die richtige
Antwort gefunden hast.





Frage 1



„Was ist wichtig,
wenn du mit Angehörigen redest?“

a) Lange Sätze und schwierige Wörter verwenden

b) Rede in kurzen Sätzen und sprich mit einfachen Worten

c) Unsicher und leise sprechen



Frage 2



“Warum ist es wichtig gut zuzuhören,
wenn du mit Angehörigen redest?”

a) Um Interesse zu zeigen und zu verstehen, was sie meinen

b) Um schnell anderes erledigen zu können

c) Um schnell selbst zu Wort zu kommen



Frage 3



“Was kannst du tun, wenn du nicht sicher bist,
ob Angehörige dich verstanden haben?”

a) Schweigen und abwarten

b) Weiter machen, ohne etwas zu sagen

c) Höflich nachfragen und wiederholen, was du bisher von den
Angehörigen verstanden hast



Frage 4



“Warum ist es wichtig, sich in die Situation der Angehörigen
hineinzudenken
und Verständnis für sie zu zeigen?”

a) Weil Angehörige immer wissen, was richtig ist

b) Weil viele Angehörige sich oft hilflos und überfordert
fühlen oder oft Zweifel und Sorgen haben

c) Um die eigenen Gefühle besser kennen zu lernen



Frage 5



“Was ist wichtig, wenn wir mit Angehörigen nach Wegen für Probleme suchen?”

a) Alleine entscheiden

b) Nicht ernst nehmen, was sie sagen

c) Lade sie ein, gemeinsam nach Lösungen zu suchen



AUFLÖSUNG



Frage 1

b) Einfache Wörter und klare, einfache Sätze verwenden

Frage 2

a) Um Interesse zu zeigen und zu verstehen, was sie meinen

Frage 3

c) Höflich nachfragen und wiederholen,
was du bisher von den Angehörigen verstanden hast

Frage 4

b) Weil viele Angehörige sich oft hilflos und überfordert
fühlen oder oft Zweifel und Sorgen haben

Frage 5

c) Lade sie ein, gemeinsam nach Lösungen zu suchen

**Wir wünschen dir viel Erfolg
bei der Umsetzung in deinem Berufsalltag!**