

Aus- und Weiterbildung

Jochen Martin/Birte Mensdorf

Praxisanleitung in der generalistischen Pflegeausbildung

Hintergründe, Konzepte,
Probleme, Lösungen

6., erweiterte und
überarbeitete Auflage

Kohlhammer

W. Kohlhammer GmbH

erwartet. Darüber hinaus informiert sie die Kolleginnen, dass ab jetzt das Dienstzimmer immer verschlossen werden muss, wenn keiner dort anwesend ist.

Ergänzungen: Wenn unsere Wahrnehmungen in sich kein vollständiges Bild ergeben, neigen wir dazu, die fehlenden Teile zu ergänzen. Das führt auch dazu, dass unsere Erinnerungen nur teilweise mit der Realität übereinstimmen und gelegentlich Produkt unserer Fantasie sind.



Eine Pflegekraft in der ambulanten Pflege läutet bei einer Klientin. Weil niemand die Tür öffnet, überlegt sie, ob etwas passiert sein könnte. Die alte Dame hatte vor einigen Tagen über Schwindel geklagt. War sie nicht gestern besonders bleich? Zwar war sie wie immer sehr freundlich, aber dass etwas nicht stimmte, hatte sie gestern schon vermutet, auch wenn sie heute nicht sagen konnte, warum.

Verzerrungen: Manchmal weisen wir Informationen eine Bedeutung zu, die ihnen nicht angemessen ist. Zum Beispiel unterstellen wir einem Ereignis eine Dramatik, die es objektiv betrachtet nicht hat.



Eine Auszubildende antwortet auf die Frage der Praxisanleiterin, ob sie sich auf das Anleitungsthema vorbereitet habe, ironisch: »Klar, die ganze Nacht.« Die Praxisanleiterin fühlt sich nicht ernst genommen und reagiert verärgert.

Die WahrnehmungsfILTER verändern die Realität und geben ihr einen subjektiven Anstrich. Für die Kommunikation bedeutet das, dass es allein durch die unterschiedliche Form der Realitätsdeutung zu Missverständnissen kommen kann. Weil Kommunikation auf einer so unsicheren Grundlage steht, sollte man dieser Grundlage eine besondere Aufmerksamkeit widmen. Das bedeutet: Man sollte sich klar machen, dass die Realität subjektiv gedeutet wird. Idealerweise sollte man im Gespräch abklären, ob man von den gleichen Voraussetzungen ausgeht. Viele Konflikte entstehen dadurch, dass die Gesprächspartner Sachverhalte unterschiedlich interpretieren.



Hilfreiche Fragen

- »Verstehe ich das richtig, dass du meinst...«
- »Ich fasse mal zusammen, was ich verstanden habe...«
- »Kannst du mir sagen, wie du unser Gespräch verstanden hast?«

6.1.2 Die Bedeutung der Beziehung

Jede Kommunikation enthält Sach- und Beziehungsanteile. Im Gespräch werden Informationen übermittelt und diese haben zu einem gewissen

Teil eine inhaltliche Bedeutung. Gleichzeitig wird in jeder Kommunikation aber auch die Beziehungsebene angesprochen. Hier geht es um Emotionen, Bewertungen des Gegenübers, Stimmungen, Lust und Unlust usw.

Wir tendieren meist dazu, die inhaltliche Ebene für die wichtigere zu halten. Dabei wird der Inhalt eines Gesprächs oder einer Interaktion ganz wesentlich durch die mitschwingenden Emotionen beeinflusst. Wie wir Inhalte bewerten und wie wir auf Inhalte reagieren ist auch davon abhängig, wie wir zu unserem Gegenüber stehen. Finden wir ihn sympathisch? Vertrauen wir ihm? Häufig wird in der Kommunikationspsychologie in diesem Zusammenhang auf das Eisbergmodell verwiesen. Dabei stellt die Spitze des Eisbergs, die aus dem Wasser ragt, den sachlichen Anteil der Kommunikation dar. Die Eismasse unter der Wasseroberfläche wird von den nicht rationalen Anteilen gebildet und macht mit 80 % den größten Teil aus.

Das Eisberg-Modell stammt aus der Psychologie und versucht zu erklären, warum nur ein kleiner Teil unseres Verhaltens rational ist. Es sagt nichts über die Qualität der Inhalte, aber viel über die Fallstricke im menschlichen Miteinander aus. Deswegen gilt für die Kommunikation: Wenn die Inhalte im Vordergrund stehen sollen, muss die Beziehung geklärt sein.

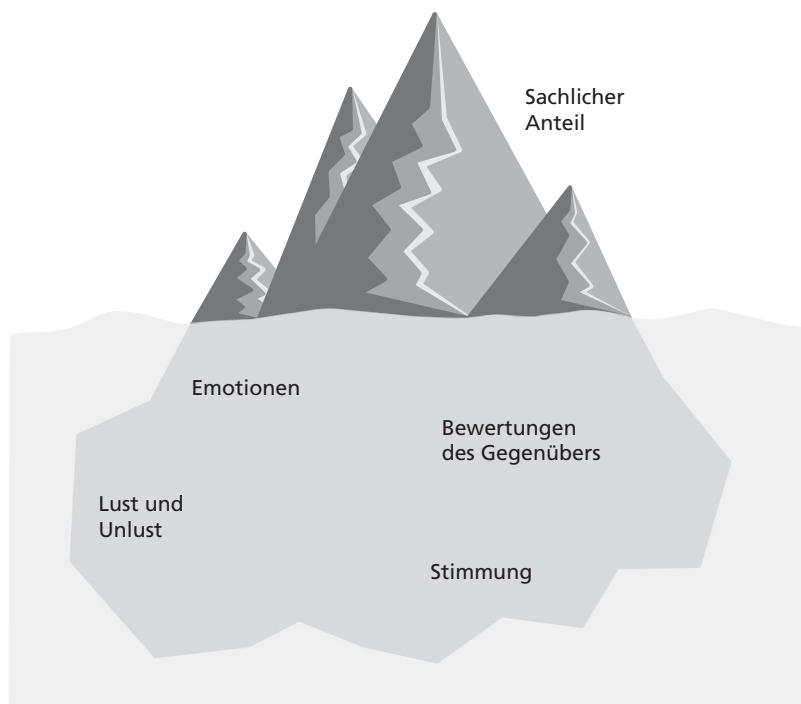


Abb. 1:
Eisberg-Modell (©
Marcella Zöpf)

Das ist allerdings oft leichter gesagt als getan. Zu den Faktoren, die dabei helfen können, gehören:

- *Symmetrie*: Die Kommunikation findet auf einer Hierarchieebene statt. Was der eine Gesprächspartner sagt, muss auch seinem Gegenüber erlaubt sein. Dabei sollte man sich bewusst machen, dass die Rollen von Praxisanleiterin und Auszubildender nicht auf der gleichen Ebene angesiedelt sind und diese Asymmetrie auch nicht ganz außer Kraft gesetzt werden kann. Manchmal hilft es, sich den Gesprächspartner in einem anderen Kontext vorzustellen, z. B. in der Kneipe um die Ecke, und ein Gespräch nach den Regeln zu führen, die für zwei Bekannte gelten.
- *Respekt*: Jeder Mensch verdient Respekt. Jeder weist Eigenschaften oder Fähigkeiten auf, die aner kennenswert sind. Und jeder hat das Recht auf psychische Unversehrtheit. Auch wenn man die Meinung des Gesprächspartners nicht teilt, rechtfertigt das nicht, dass man ihm gegenüber respektlos auftritt, ihn bloßstellt oder kränkt. Wer sein Gegenüber besser kennenlernt, entdeckt oft schätzenswerte Eigenschaften und es kann hilfreich sein, diese Eigenschaften gedanklich zu betonen, um die eigene Haltung ihm gegenüber zu verändern.
- *Perspektivwechsel*: Die Praxisanleiterin versucht, sich in die Sichtweise der Auszubildenden hineinzuversetzen. Sie versucht herauszufinden, wie sie den besprochenen Sachverhalt sieht. Vielleicht gelingt es ihr sogar, grundlegende Reaktionsmuster zu erkennen, z. B. den Wunsch nach Anerkennung oder die Ablehnung von Autoritäten.
- *Aktives Zuhören*: Wer gut zuhören kann, hat eine wertvolle Gabe, die jedem Gespräch guttut. Wer es nicht kann, sollte es üben. Aktives Zuhören bedeutet, dass man ganz bei der Sache ist. Man ist dem Gesprächspartner zugewandt und zeigt das mit seiner Körperhaltung. Nicken, kurze Bestätigungslaute und Blickkontakt sind Elemente, die Aufmerksamkeit signalisieren. Zum Aktiven Zuhören gehört, dass man zum Gesagten Nachfragen stellt oder Inhalte zusammenfasst. Manchmal kann es auch sinnvoll sein, Emotionen anzusprechen, die man beim Gesprächspartner wahrnimmt. Wichtig ist dabei die aktive Rolle: Man zeigt, dass man zuhört durch Gestik, Mimik und die Art der Fragestellung.
Aktives Zuhören kann gelernt werden, aber dazu ist Übung notwendig. Besonders am Anfang dieses Lernprozesses kann die Anwendung der Gesprächstechnik unecht wirken und ein Gespräch eher behindern als es zu fördern.
- *Ehrlichkeit, Kongruenz*: Ein ehrliches und aufrichtiges Auftreten ist eine wichtige Voraussetzung für ein gelingendes Gespräch. Die meisten Menschen haben ein gutes Gespür für Verstellung und Unaufrichtigkeit. Ein aufgesetztes Lächeln kann zwar auch eine positive Funktion haben, und zwar dann, wenn man ein Gespräch entsprechend der üblichen sozialen Regeln eröffnen möchte. Hier hat ein gewisses Maß an Unaufrichtigkeit, ein eingeübtes Lächeln, Höflichkeitsfloskeln usw. einen Sinn. Man möchte den Gesprächspartner höflich behandeln und ihn nicht kränken. Sobald aber ein Gespräch persönlichere Themen berührt, ist Ehrlichkeit die angemessene Haltung.