

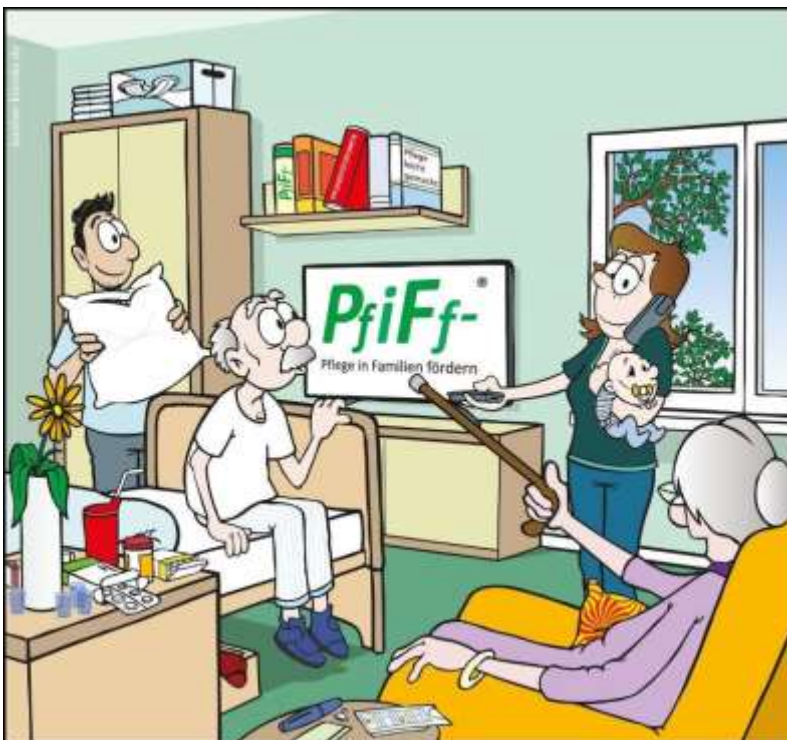
PfiFf-Themenblatt Nr. 11

Kommunikation

Kommunikation geschieht alltäglich, selbstverständlich, oft intuitiv (aus dem Bauch heraus) und nicht immer bewusst. Es gibt Lebenssituationen, in denen eine konstruktive, freundliche und aufrichtige Kommunikation nur schwer möglich ist. In der Pflegesituation ist Kommunikation besonders wichtig und trägt zu einem guten Gelingen im täglichen Miteinander bei.

Was bedeutet Kommunikation?

Kommunikation heißt, etwas über sich oder eine Sache mitzuteilen. Dies geschieht scheinbar hauptsächlich über die Sprache. Aber: Kommunikation ist weit mehr als nur miteinander zu reden! Kommunizieren kann man auch durch ein Lächeln, ein Nicken oder einen ernsten Gesichtsausdruck!



© AOK Nordost - Die Gesundheitskasse

Kommunikation hat drei Anteile:

- **verbal** - die mündliche oder schriftliche Kommunikation mit Hilfe des Wortes
- **nonverbal** - der nicht sprachliche Bereich wie Körpersprache, Mimik (Gesichtsbewegungen) und Gestik (Körperbewegung)
- **paraverbal** - die Art und Weise des Sprechens wie Tonfall, Lautstärke, Tempo und Schweigen

Kommunikation löst immer ein Gefühl beim Gegenüber aus; andersherum beeinflusst ein Gefühl auch immer die Kommunikation.

Wie kann Kommunikation gelingen?

„In der Ruhe liegt die Kraft“ Eine ruhige Atmosphäre und ein entspanntes Umfeld sind für alle Beteiligten wohltuend. Nebengeräusche aus dem Fernseher oder dem Radio können als störend empfunden werden und ablenken.

„Jemandem Zeit schenken“ Sich Zeit zu nehmen, ist wichtig, um dem Gegenüber Raum zu geben, alles Wichtige zu erzählen und um dafür zu sorgen, dass Gedanken und Gefühle ausgedrückt werden können.

„Nicht alles auf die Goldwaage legen“ Mitunter wirkt ein Mensch gereizt und schlecht gelaunt. ABER: Nicht jede Bemerkung und jedes Stirnrunzeln ist persönlich gemeint. Jede/r hat mal einen schlechten Tag und es ist ratsam, mit sich selbst und dem Gegenüber nachsichtig zu sein.

„Ein Blick sagt mehr als tausend Worte“ Aus dem Gesichtsausdruck und aus der Körperhaltung lässt sich ablesen, wie es dem Menschen geht und welche Bedürfnisse und Wünsche oder Beschwerden er/sie unter Umständen hat.

„Jemanden das Ohr leihen“ Mit ganzer Aufmerksamkeit zuzuhören und Blickkontakt herzustellen, zeigt dem Gegenüber Interesse und vermittelt Sicherheit. Sensibles Nachfragen ermöglicht, über das Gesagte nachzudenken und es ggf. zu korrigieren und vielleicht auch einen anderen Blickwinkel zuzulassen.

„Weniger ist mehr“ Langsames und deutliches Sprechen und das Formulieren von einfachen und kurzen Sätzen erleichtert die Informationsaufnahme und den Austausch im Gespräch. Genügend Zeit einzuräumen, zu verstehen und zu antworten, erhöht die Zufriedenheit und die Bereitschaft zu sprechen für alle Beteiligten.

„Der Ton macht die Musik“ Charmante und freundliche Ansprache schafft einen Zugang zum Gegenüber und eröffnet eine liebevolle und mitfühlende Begegnung. Dagegen überträgt sich Unruhe, Stress und Gereiztheit und verschließen die Möglichkeit für ein gelungenes Miteinander.

Weitere Empfehlungen für eine respektvolle Kommunikation

Jeder Mensch hat das Bedürfnis, Respekt und Wertschätzung zu erhalten. Diese können vermittelt werden durch:

- die Ansprache mit vollem Namen und ggf. mit dem Titel
- eine sensible Verwendung der Anrede DU oder SIE
- eine angemessene Kontaktaufnahme durch Beachtung von gebotenen Abstand (Handschlag) oder gewünschter Nähe (Umarmung)
- das Beachten und Respektieren der Privatsphäre