Kommunikation in der fachlichen Begleitung

Christine Wesenburg
Dozentin und Fachberaterin
für Pflege- und Qualitätsmanagement
Auditorin im Gesundheits- und Sozialwesen
Tel.: 01758249470
E-Mail: christine-wesenburg@t-online.de

“Man, kann nicht, nicht kommunizieren”

Paul Watzlawick

Paul Watzlawick zeigt auf, wie eng unsere sprachliche Kommunikation mit Beziehungen und Emotionen verbunden ist.

Wir tauschen Informationen aus, fordern andere auf, etwas Bestimmtes zu tun, oder sprechen über Wünsche, Erwartungen oder Gefühle.

Eine gute Kommunikation ist essenziell für die Qualität der fachlichen Begleitung von hilfebedürftigen Menschen oder bei Gesprächen mit Angehörigen oder bei der Suche nach dem optimalen „Match“ zwischen Bedürftigen und zukünftigen Helfer- und Helferinnen.

Dieses Forum soll dazu beitragen, die Rolle der Kommunikation, die Einflussfaktoren und Herausforderungen der Kommunikation im Bereich der fachlichen Alltagsbegleitung zu erkennen und zu verstehen. Zugleich sollen neue Impulse und Anregung vermittelt und fachliche Kompetenzen aufgefrischt werden.

Kommunikation in der fachlichen Begleitung

Inhalt

Die zentrale Rolle der Kommunikation

- Warum ist Kommunikation in der fachlichen Begleitung wichtig?

Herausforderungen und Einflussfaktoren der Kommunikation

- Kognitive, sprachliche, emotionale und psychologische Barrieren

Professionelle Kommunikation gestalten und umsetzen

- Was ist zu beachten?

Hilfsmittel zur unterstützenden Kommunikation

- Beispiele von Hilfsmitteln

Führen von Gesprächen mit unterschiedlichen Gesprächspartnern

- Aus Sicht des Betroffenen/Aus Sicht der Angehörigen/Aus Sicht der Fachkraft

Die zentrale Rolle der Kommunikation

Warum ist Kommunikation in der fachlichen Begleitung wichtig?

Kommunikation ist ein Grundbedürfnis des Menschen

- Effektive Kommunikation ist ein wichtiger Baustein in der fachlichen Begleitung von Menschen mit Beeinträchtigungen.
- Sie bildet die Grundlage für eine erfolgreiche Unterstützung, Inklusion und Integration, indem sie Vertrauen schafft, Bedürfnisse klärt und die Selbstständigkeit und Selbstbestimmung fördert.
- Kommunikation hat eine große Auswirkung auf die Lebensqualität der Betroffenen.

Die zentrale Rolle der Kommunikation

Warum ist Kommunikation in der fachlichen Begleitung wichtig?

Vertrauens- und Beziehungs-aufbau

Vertrauens- und Beziehungsaufbau

Vertrauen

- Kommunikation ist der Schlüssel zum Aufbau von Vertrauen zwischen den Begleitern und den Menschen mit Beeinträchtigungen. Vertrauen ist die Basis jeder unterstützenden Beziehung und ermöglicht eine offene Interaktion.

Beziehungsaufbau

- Durch regelmäßige, offene und respektvolle Kommunikation werden Beziehungen aufgebaut und gestärkt. Diese Beziehungen sind entscheidend für kontinuierliche und verlässliche Unterstützungen.

Beispiel

- Ein Begleiter, der regelmäßig nach dem Wohlbefinden fragt und aktiv zuhört, signalisiert Interesse, Achtsamkeit und Wertschätzung. Das stärkt das Vertrauen.

Die zentrale Rolle der Kommunikation

Warum ist Kommunikation in der fachlichen Begleitung wichtig?

Klärung der Bedürfnisse und Erwartungen

Klärung der Bedürfnisse und Erwartungen

Bedarfsanalyse

- Eine ausgewogene und effektive Kommunikation ermöglicht die genaue Erfassung der individuellen Bedürfnisse und Wünsche der unterstützungsbedürftigen Menschen.
- Dies ist besonders wichtig, denn Menschen mit Beeinträchtigungen können sehr spezifische und durchaus wechselnde Anforderungen an die Begleitung stellen.

Personalisierte Unterstützung

- Durch das Verstehen und Berücksichtigen der individuellen Bedürfnisse, kann die Unterstützung maßgeschneidert und zielgerichtet angeboten werden.
- Regelmäßige Gespräche über Tagesabläufe/Strukturen und Präferenzen helfen, die Unterstützung an die aktuellen Bedürfnisse anzupassen.

Die zentrale Rolle der Kommunikation

Warum ist Kommunikation in der fachlichen Begleitung wichtig?

Förderung der Selbstständigkeit

Förderung der Selbstständigkeit

Autonomie

- Kommunikation fördert die Selbstständigkeit, indem sie den Betroffenen hilft, eigene Wünsche und „Belange“ zu äußern und Entscheidungen zu treffen.

Empowerment

- Indem Menschen mit Beeinträchtigungen aktiv in Entscheidungsprozesse einbezogen werden, fühlen sie sich, in Bezug auf ihre Unabhängigkeit, ernst genommen und empowered (ermächtigt/ermutigt) mitzureden/zu entscheiden.
- Zudem werden sie gefördert “Dinge“ , weitestgehend auch selbst in die Hand zu nehmen“

Beispiel

- Ein Begleiter, der Fragen stellt wie: „Wie möchten Sie Ihren Tag gestalten?“, ermutigt zur Selbstbestimmung und Eigenverantwortung.

Die zentrale Rolle der Kommunikation

Warum ist Kommunikation in der fachlichen Begleitung wichtig?

Emotionale Unterstützung

Emotionale Unterstützung

Empathie

- Eine empathische Kommunikation hilft, emotionale Bedürfnisse zu erkennen und gezielt zu adressieren.
- Menschen mit Beeinträchtigungen, können durch verständnisvolle Gespräche emotionale Unterstützung erfahren.

Sicherheit und Wohlbefinden

- Durch eine offene Kommunikation, fühlen sich Betroffenen sicher und wohl.
- Mit dem Wissen, dass ihre Sorgen und Ängste ernst genommen werden, können emotionale Lasten gemindert und das Wohlbefinden gesteigert werden.

Die zentrale Rolle der Kommunikation

Warum ist Kommunikation in der fachlichen Begleitung wichtig?

Vermeidung von Missverständnissen und Konflikten

Vermeidung von Missverständnissen und Konflikten

Klarheit

- Eine klare und präzise Kommunikation hilft, Missverständnisse zu vermeiden.
- Dies ist besonders wichtig, um Frustration und Konflikte zu verhindern.

Konfliktlösung

- Wenn Missverständnisse auftreten, ermöglicht eine offene und lösungsorientierte Kommunikation eine schnelle Klärung von Konflikten z.B. durch Alterbnativangebote.
- Klare Anweisungen und gezielte Rückfragen, können sicherstellen, dass Aufgaben, Wünsche und Bedürfnisse korrekt verstanden und umgesetzt werden.

Die zentrale Rolle der Kommunikation

Warum ist Kommunikation in der fachlichen Begleitung wichtig?

Inklusion und Integration

Inklusion und Integration

Inklusion = Akzeptanz

Jeder beeinträchtigte Mensch, soll auch ein Teil der Gesellschaft sein.

Integration = Einbeziehung

Jeder Mensch, der in unserem Land lebt, soll in die Gesellschaft einbezogen werden.

Die zentrale Rolle der Kommunikation

Warum ist Kommunikation in der fachlichen Begleitung wichtig?

Soziale Einbindung und Teilhabe

Soziale Einbindung

- Kommunikation unterstützt die soziale Einbindung, indem sie die Interaktion mit anderen Menschen fördert. Dies ist besonders wichtig für zur Inklusion und Integration in Gemeinschaften und sozialen Netzwerken.

Teilhabe

- Durch Kommunikation werden Menschen mit Beeinträchtigungen in Aktivitäten und Entscheidungsprozesse einbezogen, das steigert ihre gesellschaftliche Teilhabe.

- Gemeinsame Aktivitäten und der Austausch von Ideen fördert die soziale Interaktion, Inklusion und Integration.

Herausforderungen und Einflussfaktoren der Kommunikation

Herausforderungen und Einflussfaktoren der Kommunikation

Kognitive und sprachliche Barrieren

z.B. bei Demenz und Gedächtnisstörungen,

erfordern eine gezielte Anpassung der Kommunikation z.B. durch Validation.

Sprachliche Barrieren

z.B. nach Schlaganfall oder bei Hörminderung /Gehörlosigkeit,

erfordern den Einsatz alternativer Kommunikationsmethoden durch elektronische Hilfsmittel oder Gebärdensprache.

Herausforderungen und Einflussfaktoren der Kommunikation

Emotionale und psychologische Barrieren

→ z.B. bei Angst,

→ erfordern einen sensiblen Umgang und Unterstützung zur Bewältigung dieser emotionalen Reaktionen.

→ Weitere emotionale und psychologische Barrieren wie z.B. Widerstand oder Frustration,

→ erfordert Geduld und Ursachenforschung, um ablehnendes Verhalten verstehen und vermeiden zu können.

Herausforderungen und Einflussfaktoren der Kommunikation

Kulturelle Unterschiede,

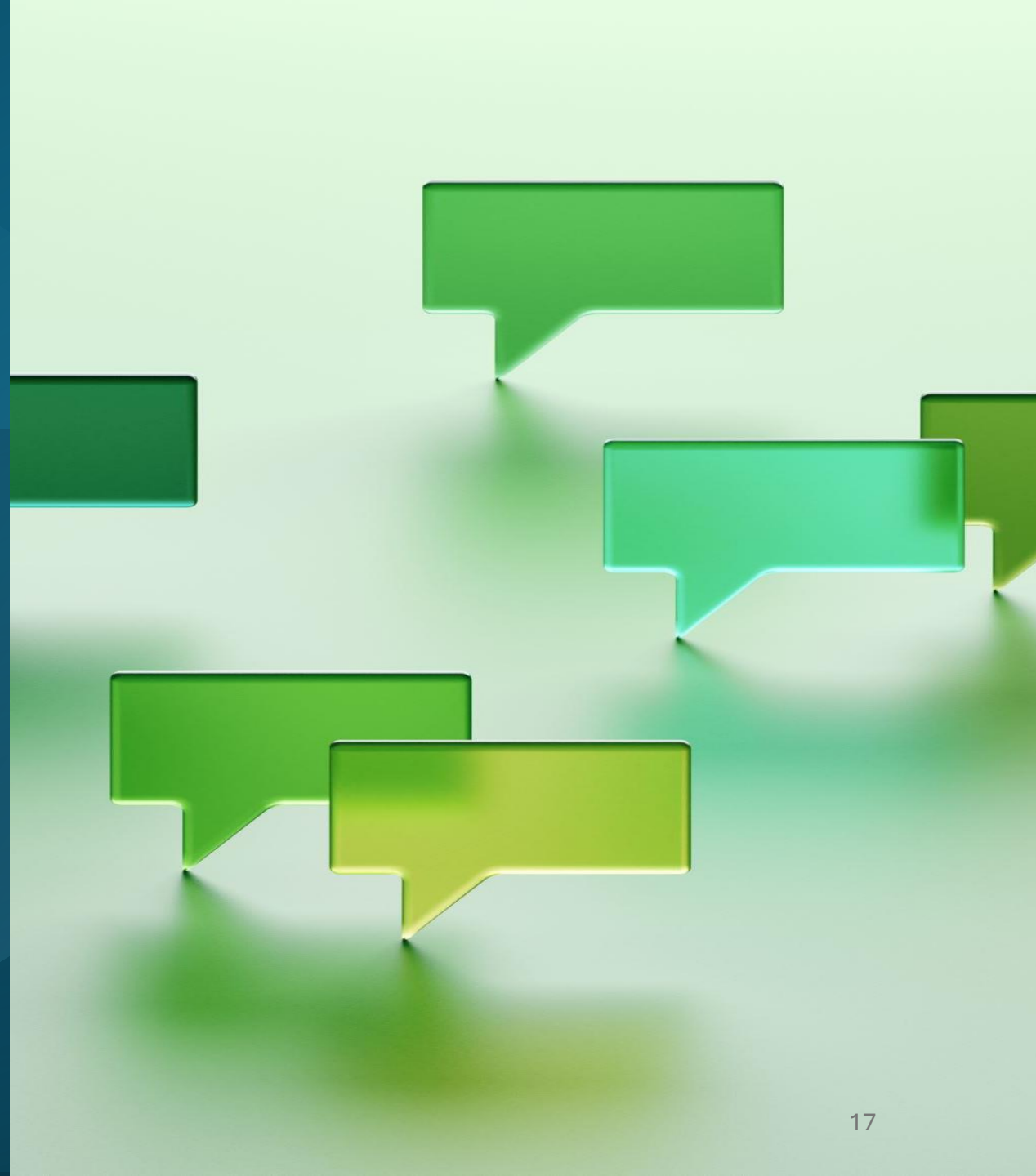
Soziale Normen/unterschied-liche Sozialisierungen (Handlungs-anweisungen, die das menschliche Sozialverhalten betreffen),

erfordern Sensibilität und Akzeptanz

erfordern Berücksichtigung in der kommunikativen Interaktion.

sowie einen respektvollen Umgang in der Kommunikation.

Professionelle Kommunikation gestalten und umsetzen



Aktives Zuhören

Aktives Zuhören

Aufmerksamkeit

- Volle Aufmerksamkeit dem Gesprächspartner widmen

Rückmeldung

- Gehörtes paraphrasieren (sinngemäße Wiedergabe) und Rückfragen stellen, um Missverständnisse zu vermeiden.

Klarheit
Einfachheit

Klarheit und Einfachheit

Einfache Sprache

- Vermeidung von „Fachjargon“ und komplexen Ausdrücken

Kurze Sätze

- Verwendung kurzer und präziser Sätze, um die Verständlichkeit zu erhöhen.

Professionelle Kommunikation gestalten und umsetzen

Nonverbale und paraverbale Kommunikation

Nonverbale Kommunikation

Körpersprache

- Einsatz von Mimik, Gestik und Augenkontakt zur Unterstützung der verbalen Kommunikation.

Signale

- Achten auf nonverbale und paraverbale Signale des Gegenübers, die Hinweise auf emotionale Situationen geben können.

Paraverbale Kommunikation

- Einsatz von Sprachtempo, Betonungen und Lautstärke.

Professionelle Kommunikation gestalten und umsetzen

Personalisierte und bedürfnis-orientierte Kommunikation

Personalisierte und Bedürfnisorientierte Kommunikation

Individuelle Anpassung

- Anpassung der Kommunikationsmethoden an die spezifischen Bedürfnisse und Fähigkeiten der Person.

Rituale und Routinen

- Kommunikationsritualen bieten Sicherheit und Struktur
- Begrüßungsritual/Persönliche Ansprache zur Förderung des Selbstbewusstseins und einer positiven Einstellung.

Beispiel:

„Ich freue mich heute auf unseren gemeinsamen Tag, Frau Müller“.....

Rituale und Routinen

Rituale und Routinen

- Gemeinsame Tagesplanung (Zeitpunkt, Inhalt, Zweck) zur Bedürfnisabklärung

Beispiel:

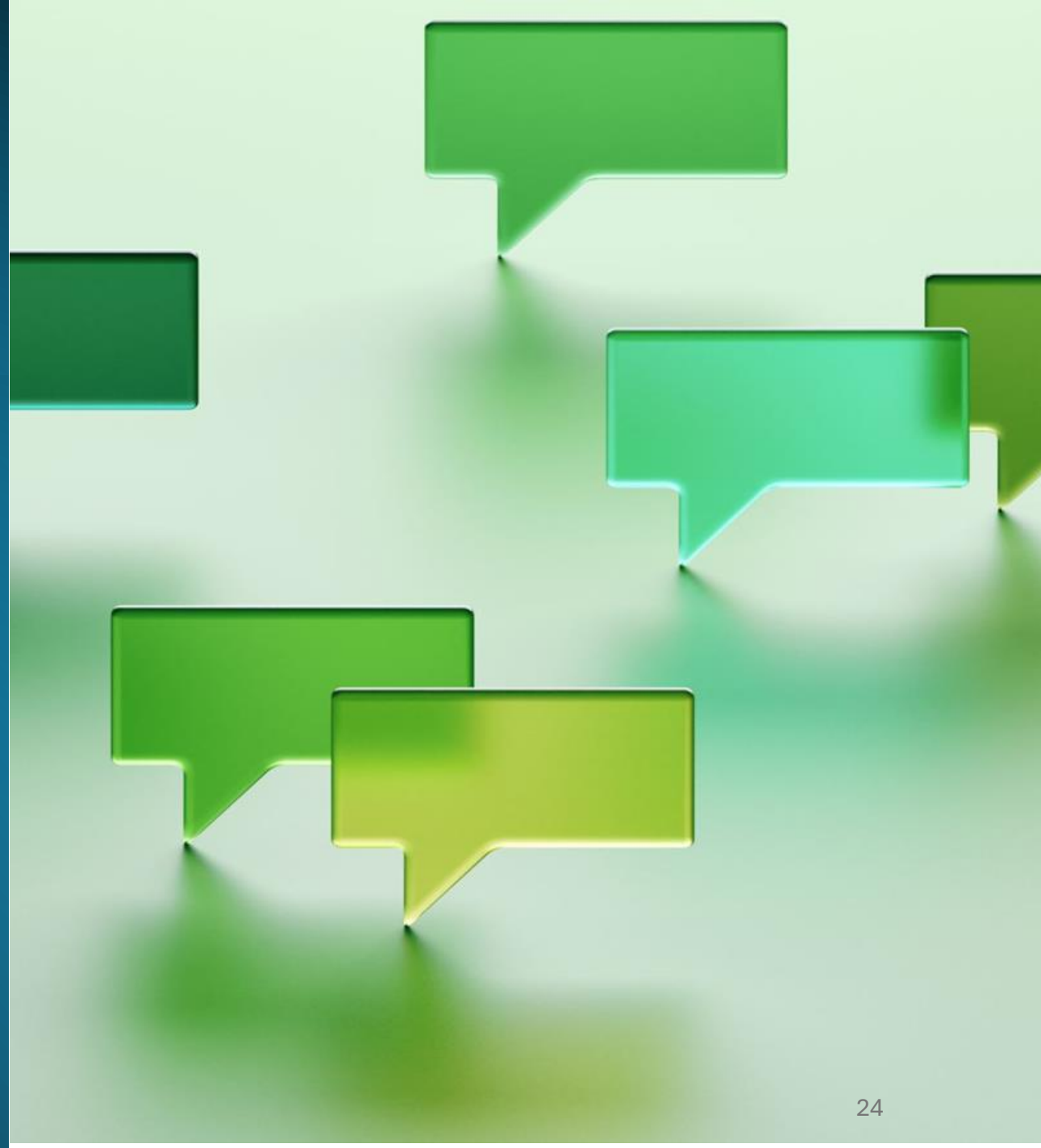
- „Heute steht ein Arztbesuch auf unserem Plan. Möchten Sie vorher noch etwas anderes unternehmen?“

Reflexion

Reflexion

- Regelmäßige Reflexionen
- Feedback einholen und ggf. Anpassungen der Angebote oder der Tagesstrukturen vornehmen
- Sicherstellen, dass die Rituale weiterhin sinnvoll und unterstützend sind

Hilfsmittel zur unterstützenden Kommunikation



Hilfsmittel zur unterstützenden Kommunikation

„Dass wir miteinander reden können, macht uns zu Menschen“

Karl Jaspers (1883 – 1969), Philosoph und Mediziner

- **……** Jeder Mensch solle zu seinem authentischen Leben finden können.
- ……. Die Existenz des Individuums soll als freies und sich selbst bestimmendes Wesen angesehen werden.

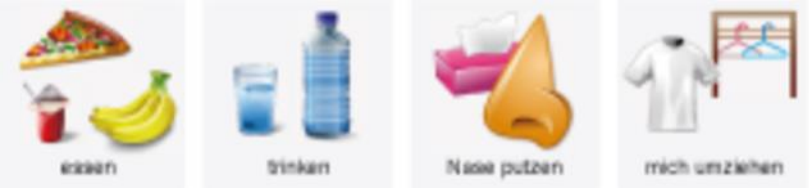
Unterstützte Kommunikation (UK), hilft Menschen mit eingeschränkter Lautsprache, zu kommunizieren.

Verwendung von Hilfsmitteln

Anwendung von Hilfsmitteln

Bildkarten und Symbole

- Einsatz visueller Hilfsmittel zur Unterstützung der Verständigung



Technische Hilfsmittel

- Nutzung von elektronischen Kommunikationsgeräten wie Tablets mit speziellen Apps
- Einsatz von Talker

Kommunikation→

Führen von Gesprächen mit unterschiedlichen Gesprächs-partnern

Die Suche nach einem optimalen „Match“ zwischen Hilfe- und unterstützungs-bedürftigen Menschen und ihren zukünftigen Begleitern

Aus Sicht der beeinträchtigten Person

Aus Sicht der beeinträchtigten Person

„Was ist der Hilfe- und Unterstützungsbedürftigen Person wichtig ?“

Biographiearbeit/Vorgespräch/“Fragenkatalog“

- Wünsche/ Bedürfnisse/Erwartungen an die Alltagsunterstützung
- „ Als Mensch wahrgenommen und sich verstanden fühlen“
- sich als Frau /Mann /Divers fühlen dürfen
- Selbstbestimmung
- Vorlieben /Abneigungen/Ängste
- Tagesstruktur
- Religion
- uvm.

Die Suche nach einem optimalen „Match“ zwischen Hilfe- und unterstützungs-bedürftigen Menschen und ihren zukünftigen Begleitern

Aus Sicht der Angehörigen -wichtige Informations-partner

Aus Sicht der Angehörigen- wichtige Informationspartner

„Was ist aus Sicht der Angehörigen wichtig?“

Biographiearbeit/Vorgespräch/“Fragenkatalog“

- Welche Informationen können sie zusätzlich geben?
- Was ist „noch“ zu beachten?
- In welchem Rahmen soll das Hilfe- und Unterstützungsangebot der Begleitung erfolgen?
- ggf. andere Erwartungen an die unterstützende Alltagsbegleitung, als von der bedürftigen Person geäußert
- ggf. Erwartungen, die aufgrund der vorhandenen Rahmenbedingungen nicht umsetzbar sind

Die Suche nach einem optimalen „Match“ zwischen Hilfe- und unterstützungs-bedürftigen Menschen und ihren zukünftigen Begleitern

Aus Sicht der Fachkraft- „Match“- Suche/Findung

Aus Sicht der Fachkraft- „Match“- Suche/Findung

1. Zusammenfassung und Evaluation aller Informationen

Welcher Mitarbeitende/Kollege/ Ehrenamtler „matcht“ ?

→ Herangehensweisen z.B. durch;

- Team/Fallbesprechung
- Vorschläge /Idee von den Mitarbeitenden/ Kollegen/Ehrenamtlern
- Klärung freier Kapazitäten/ Abgleich der Rahmenbedingungen
- Gewährleistung einer konstanten Begleitung

Die Suche nach einem optimalen „Match“ zwischen Hilfe- und unterstützungs-bedürftigen Menschen und ihren zukünftigen Begleitern

Voraussetzung des Mitarbeitenden/ Kollegen/ Ehrenamtler

Voraussetzungen des Mitarbeitenden/Kollegen/Ehrenamtler

2. Soziale Kompetenzen

- Eigenverantwortlichkeit, Verlässlichkeit, Empathie, Anpassungsfähigkeit, uvm.

3. Persönliche Kompetenzen

- „Sympathieträger“/ optimistische Grundhaltung
  Sprache, Alter, Nationalität, Sprache, Religion

4. Fachliche Kompetenzen

- Teamfähigkeit, Integrationsbereitschaft, Flexibilität, Belastbarkeit, berufliche Erfahrungen, Selbstreflektion uvm.

Die Suche nach einem optimalen „Match“ zwischen Hilfe- und unterstützungs-bedürftigen Menschen und ihren zukünftigen Begleitern

Gesprächen mit allen an der Begleitung beteiligten Personen

Evaluation der Erfolge/Misserfolge

Evaluationsgespräche mit der bedürftigen Person

- Erfolge/“Misserfolge“/Wünsche
- Suche nach anderen oder weiteren Angeboten

Evaluationsgespräche mit den Angehörigen

- Erfolge/“Misserfolge“/Suche nach Alternativen
- ggf. Einbeziehung der Angehörigen

Evaluationsgespräche mit Mitarbeitenden/Kollegen/Ehrenamtlern

- Erfolge /“Misserfolge“/Belastung/Überforderung-Unterstützungsbedarfe/ Wünsche/personeller Wechsel
- Informationsaustausch im Team

Kommunizieren Sie miteinander!!!!!

Hinweis
Aus Gründen der vereinfachten Lesbarkeit wird in den Schulungsunterlagen auf das Gendern verzichtet. Es sind stets alle Geschlechter gemeint.

Nutzungsrechte
Alle Inhalte der Schulungsunterlagen sind urheberrechtlich geschützt. Jegliche Änderung, Vervielfältigung, Verbreitung oder Nutzung der Materialien ohne ausdrückliche schriftliche Genehmigung und ohne Nennung des Verfassers sind untersagt.