

Zwischenmenschliche
**Begegnung &
emotionale Belastung
in der Pflege**

Teil 01

Vorannahmen

Beziehung

entsteht durch

Kommunikation

Kommunikation

ist eine untrennbare Einheit aus

- gesprochener Sprache
- Körpersprache
- Emotionen

Kommunikation

wird geleitet durch

- Lebenssinn
- Erwartungen
- Enttäuschungen

Kommunikation

enthält die Elemente

- Mitteilung
- Information
- Verstehen

– Mitteilung

hat die Bereiche

- gelebtes Leben
- erlebtes Leben
- erzähltes Leben

– Information

erfordert einen

- Bezug zur Erfahrung

– Verstehen & Nichtverstehen

wird wegen emotionaler Beteiligung

- immer mitgeteilt

Wertschätzende & angstfreie

Beziehung

entsteht durch

Wertschätzende & angstfreie

Kommunikation

Teil 02

Praxis-Elemente

Emotionen

teilen den Gefühlszustand mit

- Lösungszustand?
- Problemzustand?
- > *Genau beobachten*

Schlüsselworte

teilen mit, was wichtig ist

- Persönliche Sinnstruktur?
- Emotionale Bedeutung?
- > *Schlüsselworte wiederholen*

Nicht-Botschaften

enthalten auch Wichtiges, aber

- Das Wichtige bleibt unbenannt
- > *Die Intention der Nicht-Botschaft erfragen:
„Möchten Sie Anderes?“*

Überzeugungen

teilen mit, was geglaubt wird

- Wenn ... dann ...; weil ...
- > *Die Überzeugung hinterfragen:
„Wie kommen Sie darauf?“*

Denkrichtung

teilt die Vorzugsrichtung des Denkens mit:

- Problem oder Lösung
- Detail oder Zusammenhang, u.a.
- *Aufgabenbezogene Flexibilität
prüfen & herstellen*

Situationsbezug

teilt den Schwerpunkt des Denkens mit

- Situationsbezogen?
- Situationsfremd erklärend?
- > *Situationsbezug herstellen*

Fragen

ermöglichen Verstehen und Lösung:

- Textlücken?
- Persönliche Bedeutung?
- Zukunftsoptionen?

Kommunikation - alles auf einen Blick:

- Sprache, Körpersprache, Emotionen
 - Lebenssinn, Erwartungen, Enttäuschungen
 - Mitteilung, Information, Verstehen
-

- Emotionaler Zustand? ▪ Situationsbezug?
 - Schlüsselworte? ▪ Nicht-Botschaften?
 - Überzeugungen? ▪ Denkrichtung?
-

- Textlücken? ▪ Persönliche Bedeutung? ▪ Optionen?

Das war es, vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Dr. Dämmrich Unternehmensberatung GmbH
Dr. Heinz Dämmrich • Dr. Kirsten Jensen-Dämmrich
25746 Heide • Kleiststr.14
h.daemmrich@daemmrich.de
k.jensen@daemmrich.de
www.daemmrich.de

