

Praxistipps

- Die dezentrale Arbeitsweise bietet meist nur wenig Platz für ungestörte Gespräche. Schaffen Sie daher konkrete Räume für die Kommunikation. Machen Sie mit Ihren Mitarbeitenden Termine aus, klären Sie Ihre Belange nicht „einfach nebenbei“.
- Probleme nicht anzusprechen ist nicht automatisch wertschätzend. Suchen Sie daher immer direkt das Gespräch mit Ihren Mitarbeitenden.
- Formulieren Sie Ihre Anliegen in Bitten und begründen Sie diese mit Ihren Bedürfnissen. So machen Sie klar, welche Gefühle sich hinter Ihren Gedanken und Handlungen verbergen – ohne dafür Ihr Gegenüber zu kritisieren oder verantwortlich zu machen.
- Etwas als Bitte zu formulieren heißt auch, Ihrem Gegenüber die Chance zu geben abzulehnen. Auch hinter dem Handeln Ihrer Mitarbeitenden steckt ein Grund, ein auslösendes Bedürfnis, das es für sie zu erfüllen gilt. Es geht darum, gemeinsam so lange nach einer Lösung zu suchen, bis beide Parteien einverstanden sind.

Mitarbeitende mit ihren Bedürfnissen wahrnehmen.



Elena Dieckmann
Personal- und Organisationsberaterin bei der Contec GmbH
e.dieckmann@contec.de



Foto: AdalbertoStock/freshidea

Wertschätzend kommunizieren

Die ambulante Pflege als dezentralisierte Arbeit unterliegt einem besonderen Kommunikationsbedürfnis. Mitarbeitende brauchen kollegialen Austausch, die PDL muss Kenntnis über schwerwiegende Veränderungen bei Patienten erlangen und oftmals ist es schwierig, das richtige Maß zu finden. Zu lange Gespräche und Meetings rauben wertvolle Zeit beim Kunden. Aber fehlende Kommunikation kann zu groben Fehlern führen. Deshalb gilt es, in der ambulanten Pflege eine Kommunikationsform sicherzustellen, die einen ehrlichen und offenen Austausch zwischen Mitarbeitenden und Führungskräften befördert, sodass keine, manchmal auch negativen, Informationen verloren gehen.

Die Kommunikation zwischen Führungskraft und Mitarbeitenden in der ambulanten Pflege ist leider vielfach gestört. Das liegt zum einen an ungünstigen Rahmenbedingungen. Die Informationen, die die Führungskraft weitergeben muss, sind häufig schlechte Nachrichten, wie Veränderungen im Dienstplan oder Beschwerden der Patienten. Wahrgenommene hohe Ansprüche der Pflegebedürftigen und Angehörigen sind eine starke Belastung für die Pflegekräfte.

Führungskräfte haben die Aufgabe, einen objektiven Spiegel entgegenzu-

halten, um die Resilienz ihrer Mitarbeitenden zu fördern. Gleichzeitig sind auch sie nicht davor gefeit, die Kommunikation seitens ihrer Mitarbeitenden misszuverstehen, und können so zu Konflikten beitragen.

Zur Umsetzung einer gelungenen Kommunikation in der ambulanten Pflege hilft das Modell der wertschätzenden Kommunikation. Das Besondere daran: Nicht die gesendete Botschaft selbst wird unter die Lupe genommen, sondern die individuellen Voraussetzungen sowohl des Senders als auch des Empfängers, unter denen die Botschaft formuliert und verstanden wird. Ausgangslage dafür sind die Bedürfnisse der jeweiligen Person. Sind diese nicht erfüllt, kommt es zu Unzufriedenheit und Konflikten. Ein einfühlsamer Umgang mit sich selbst sowie empathisches Zuhören helfen dabei, die eigenen Bedürfnisse, aber auch die der Mitarbeitenden herauszustellen.

Das Wissen um die Bedürfnisse ermöglicht, Inhalte klar und deutlich, aber verständnisvoll zu transportieren, und trägt so zu einem lösungsorientierten Umgang mit Konflikten bei. Kommunikation auf Basis der Bedürfnisse ist Grundlage, um Mitarbeitende mit ihren Gefühlen, Wünschen und Ängsten wahr- und anzunehmen.