KOMMUNIKATION MIT ANGEHÖRIGEN

Gehen Sie offen auf die Angehörigen zu:

- Nutzen Sie dabei die Chance der Teamarbeit. Überlegen Sie gemeinsam, wer in Ihrem Team das Gefühl hat, einen guten und wertschätzenden Kontakt zu dem Angehörigen aufbauen zu können. Kommt der betreffende Angehörige dann zukünftig in Ihr Haus, gehen Sie offen auf ihn zu.

Beteiligen Sie die Angehörigen

- Der Weg der Beteiligung gestaltet sich vielseitig. Bieten Sie Angehörigen die Teilhabe an Ihren Planungen, ggf. auch Vorbereitungen und Durchführungen bei Festen und individuellen Aktivierungsangeboten an. Nicht jeder wird darauf zurückgreifen wollen, aber dieses Angebot signalisiert, dass Angehörige grundsätzlich willkommen sind. Damit Angehörige sich ernst genommen und auch wertgeschätzt fühlen, ist es wichtig, dass Sie grundsätzlich sehr verlässlich in Ihren Informationen, Zusagen und Absprachen sind.

Erwartungen und Wünsche der Angehörigen

- Klären Sie Erwartungen und Wünsche der Angehörigen ab. Das räumt von vornherein Missverständnisse und unrealistische Forderungen aus und Sie haben so die Chance, in diesem Gespräch Ihre Möglichkeiten und Grenzen klar zu benennen. So bekommen Angehörige auch Ihr Bemühen mit, dass Sie Ihren möglichen Rahmen für den Betreffenden Bewohner ausschöpfen.

Greifen Sie Gefühle der Angehörigen auf

- Scheuen Sie sich nicht, die ggf. hinter dem fordernden Verhalten liegenden Gefühle wie die große Sorge, Hilflosigkeit und Angst oder auch die mögliche Trauer anzusprechen und entsprechend zu begleiten.

Bewerten Sie nicht

- Mischen Sie sich grundsätzlich nicht in Familienangelegenheiten ein. Wenn Angehörige Ihnen ihr Erleben erzählen, geben Sie den gezeigten Gefühlen Raum und begleiten Sie diese entsprechend. Vermeiden Sie aber jegliche persönlichen Bewertungen der Familiensituationen oder vermittelnde Aktionen außerhalb Ihrer Einrichtung.

Wechseln Sie den Blickwinkel

- Fordern Menschen uns durch Ihr Verhalten heraus, hilft es manchmal, den Fokus nicht nur auf das Anstrengende im Miteinander zu richten.
- Wechseln Sie auch mal den Blickwinkel und fragen Sie sich: „Gibt es auch etwas an diesem Angehörigen, was ich schätze?“ Das bietet sich eher „zwischen den Begegnungen“ an. Ggf. können Sie „diese Seite“ in ihrem nächsten Kontakt wertschätzend mit einfließen lassen.

wie Sie für SICH sorgen

- Egal, wie viel Verständnis und Wissen Sie haben, je nach eigener Befindlichkeit gelingt es nicht immer, diese Gelassenheit im Umgang aufzubringen. Sorgen Sie auch für sich und suchen Sie sich gerade nach solchen herausfordernden Situationen bewusst kleine Inseln zum Auftanken.

Was ist damit gemeint?

Hiermit sind Momente gemeint, in denen Sie den Alltag kurzzeitig ruhen lassen und sich ganz auf Sie selbst konzentrieren.

Das kann beispielsweise eine genussvolle Tasse Kaffee sein, das bewusste Essen von Süßem oder die Zigarette an einem ruhigen Ort. Lassen Sie ruhig auch mal „verbalen Dampf “ ab gegenüber einem Kollegen Ihres Vertrauens.

Sprechen Sie im geschützten Rahmen über das, was Sie dazu empfinden. Wohltuend kann auch eine entspannende Bauchatemübung sein, bei der Sie bewusst 10-mal tief ein- und wieder ausatmen, bevor Sie sich der nächsten Aufgabe zuwenden.

Verhalten der Angehörigen

Jedes Verhalten hat einen Grund

Der Angehörige

- Mißverstanden
- Ängstlich
- Besserwisserisch
- Allein gelassen
- Mißtrauisch
- Hilflos
- Ohnmächtig
- Voller Sorge
- Schlechtes Gewissen

Man kann nicht-nicht kommunizieren!

Verbal

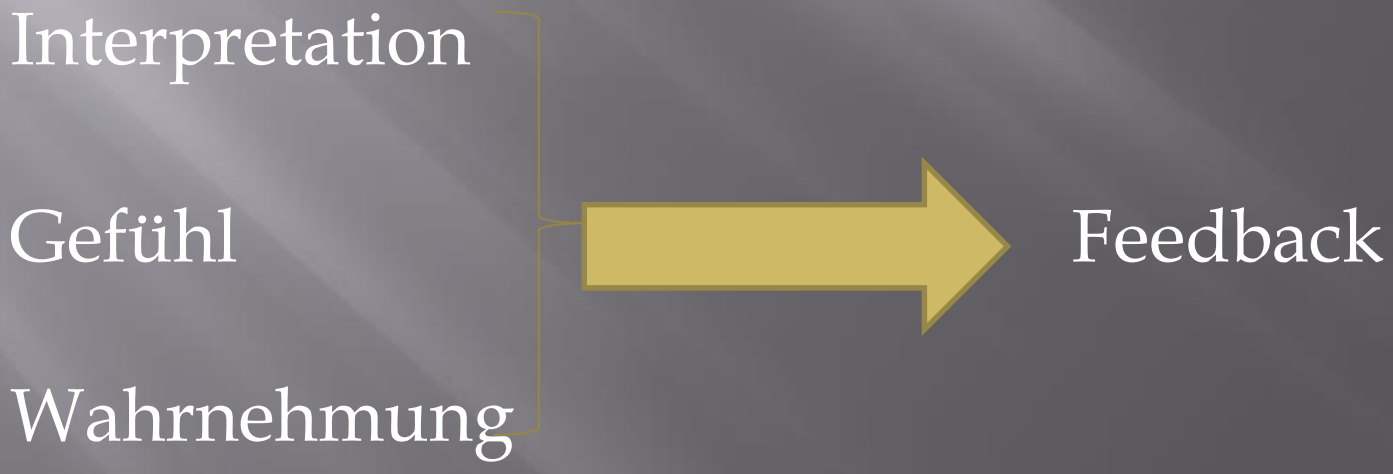
Non-verbal

Was versteht der Zuhörer?

- Ein und die selbe Nachricht hat viele Botschaften in sich.
- Es ist nicht immer einfach, die Botschaft so zu „hören!, wie sie gemeint ist.

Feedback

- Unter Feedback versteht man eine Reaktion auf ein Gespräch oder auf eine Aussage.
- Es ist immer eine Verschmelzung von Interpretation, Gefühl und Wahrnehmung



Feedback Regeln

- Beschreibe konkretes Verhalten
- Gib auch positives Feedback
- Sage was das Verhalten des anderen bei dir an Gefühlen auslößt
- Gib evtl. Verhaltensalternativen
- Formuliere angemessen, beachte auch die Verfassung des anderen
- Beschränke dich auf das Wesentliche
- Gebe niemals eine persönliche Bewertung ab, beschreibe nie Eigenschaften, Vermutungen oder Interpretationen
- Gib niemals Ratschläge
- UND……

Und noch eine Feedbackregel

Rede in der Form der Ich-Botschaft……

Du-Botschaften

vs

Ich-Botschaften

Du – Botschaft:

„Mußt du eigentlich immer dazwischen reden?“

Besser:

Ich – Botschaft:

„Ich komme total aus dem Konzept wenn ich unterbrochen werde“

Du – Botschaft:

„Du bist einfach viel zu langsam bei der Arbeit!“

Ich – Botschaft:

„Ich weiß nicht wie wir das in dem Tempo schaffen sollen.“

4 Ohren Modell



Beispiel

Selbstoffenbahrung: Was ist das für einer?

Sachinhalt: Wie ist der Sachverhalt zu verstehen?

Beziehungsohr: Wen glaubt er vor sich zu haben?

Appell: Was soll ich tun?

Hallo Frau Müller, haben Sie heute schon das Essen für Ihren Mann gekocht?



Ich habe Angst !



- Sachinhalt: Ich habe Angst!
- Selbstoffenbahrung: Ich bin nicht in der Lage die Situation zu meistern!
- Beziehung: Ich baue auf dich, du kannst mir die Angst nehmen!
- Appell: Helf mir!

Kongruente und Inkongruente Botschaften

Kongruente Botschaften: Stimmig

Inkongruente Botschaften: unstimmig

Körpersprache

Wenn wir von Körpersprache reden, gehen wir davon aus, daß der Körper mit seiner Umwelt kommuniziert.

Sobald es jemand gibt, der die Signale des Körpers wahrnimmt und darauf reagiert, handelt es sich um eine Kommunikationsform wie die Sprache.

Der Körper drückt mit seiner „Sprache“ ein Verlangen, oder aber eine Abwehr aus.

Die Signale, welche das ein oder andere erkennen lassen, nennen wir Körpersprache

Haben Körperliche Signale immer einen kommunikativen Sinn?

Viele Bewegungen deuten lediglich einen Zustand, eine Befindlichkeit an.

Man kann an den Körpersprache Signalen erkennen, ob der Mensch zum Beispiel traurig, fröhlich oder wütend ist.

Die Signale sind aber oft nur der Ausdruck von Empfindungen und nicht unbedingt von vorne herein dazu bestimmt, das der andere darauf reagiert, sie wahrnimmt und darauf antwortet.

5 Grundformen der Bewegung

- Attacke
- Flucht
- Verstecken
- Hilfesuchen
- Unterwerfung

Attacke

Jede Bewegung ist nach vorne gerichtet. Die Füße stehen fest auf dem Boden. Der Blick ist unmittelbar auf das Ziel gerichtet. Alle Bewegungen sind eindeutig.

Flucht

Bodenkontakt wird nur so viel wie nötig hergestellt. Man ist auf dem „Sprung“ und möchte die Situation so schnell wie möglich verlassen.

Verstecken

Augenkontakt wird vermieden. Der Blick sucht nach der Möglichkeit eines Versteckes.
Der andere wird nicht angesehen.

Hilfesuchen

Der Blick geht immer seitlich (wer kann helfen?) Die Handflächen werden nach außen gewendet (wer nimmt mich bei der Hand?)

Unterwerfung

Körperhaltung ist immer gebeugt. Lungenvolumen kann dadurch nicht entfaltet werden, Stimme ist dadurch verhalten. Die Arme hängen seitlich am Körper herab (diese Waffen werden nicht genutzt) Blick erhebt sich kaum (nicht provozieren). Muskeln entspannt. (keine Flucht-gedanken)

Zusammenhang zwischen Verbaler und nonverbaler Sprache

Die Verbale Sprache unterliegt den gleichen Gesetzen wie die non-verbale Sprache.
Denkt jemand an etwas unangenehmes, verzieht sich der Mund. Man wird rot bei einem zweideutigen Wort.
Auch bei der Körpersprache entsteht Feedback durch Wahrnehmung, Gefühl und Interpretation

Können negative Gefühle die Körperhaltung verändern?

Wer sich für einen Versager hält, wird dies durch seine Körperhaltung zeigen.

Genau wie derjenige der sich für den Größten hält, dies durch seine Körhaltung zeigen wird.

Wiedersprüche verbal- und non-verbal

Die Körpersprache hat immer recht. Der Körper reagiert immer zuerst auf unsere Empfindungen und Gefühle

Wie sehen diese Wiedersprüche aus ?

Beispiel:

Warum schaue ich die Torte mit glänzenden Augen an, esse sie aber nicht?
Ich will es schon, aber ich weiß es macht mich dick.
Eigentlich habe ich nichts dagegen zuzunehmen, aber die Gesellschaft sieht dies als negativ an.
Dieser Konflikt aus Wollen und Wissen läßt mich die Torte mit glänzenden Augen ansehen und nein Danke sagen……

Inkongruentes Verhalten

Der Wiederspruch zwischen gesagtem und der Körperhaltung ist leicht zu durchschauen. Fragt jemand: „soll ich einen Kaffee machen?“ Und seine Arme hängen am Körper runter, werde ich mich fragen, ob die Frage ernst gemeint ist, da er den Eindruck macht, es nicht wirklich zu wollen, denn dazu müßte er seine Hände bewegen.