



Sprache wirkt. Sprache  
schafft Wirklichkeit!

Kommunikations.Kunst im  
Pflegealltag

Dr. Christina Fischer-Kienberger

to be  
point of view  
**Story** 'stou  
s

Eine Geschichte zum  
Einstieg  
Keine Zeit



# Das Werkzeug Kommunikation

---

si seb  
Kepala daerah, 1  
dalam negeri (M  
corat hidar  
Anggota Komisi II DP  
asinton Pasaril  
sus Angket KPR  
piahaknya seda  
ekmendasi  
bisa meny  
khir itu. "Al  
di paripur  
t," ucap

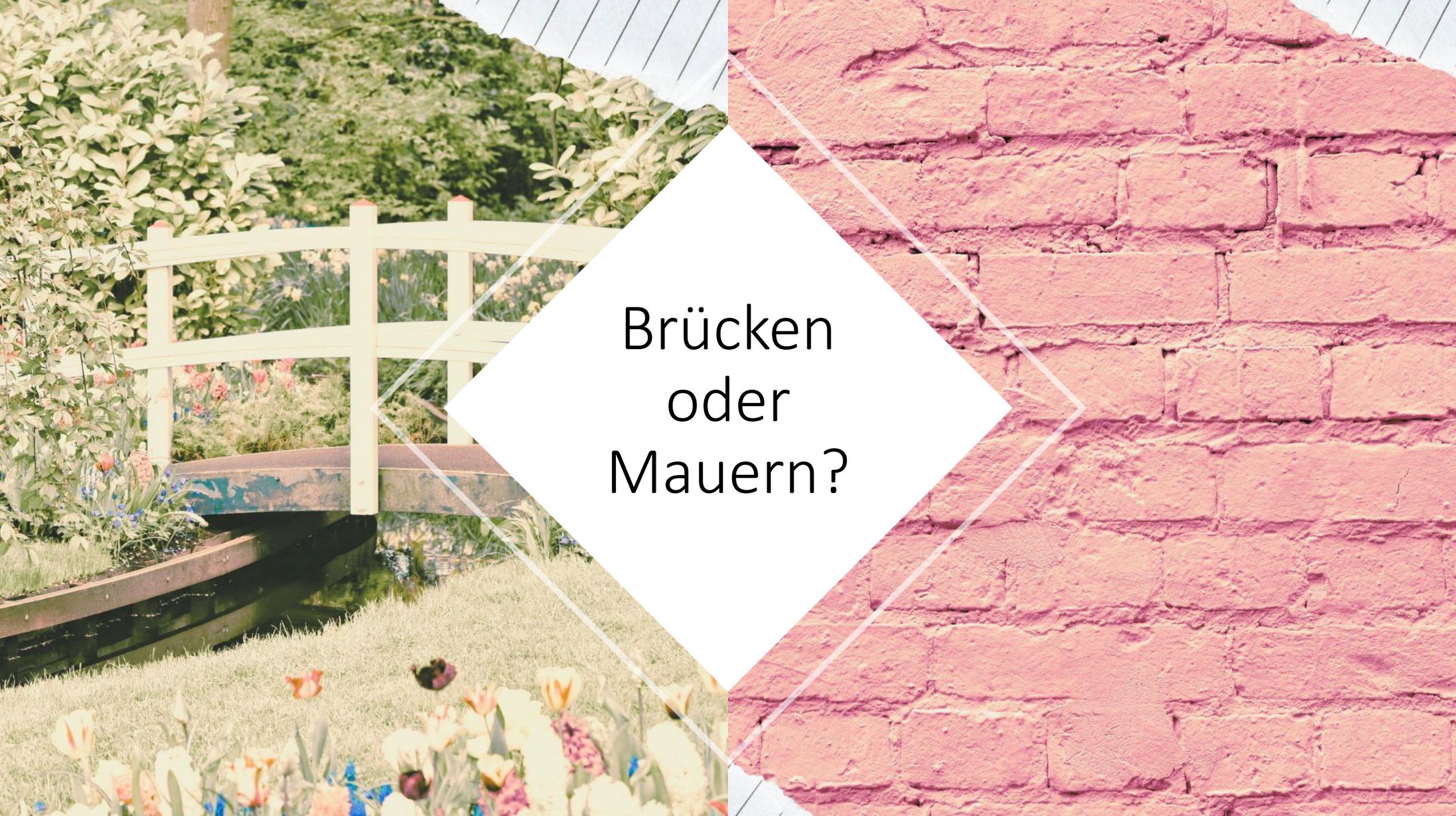
angarm  
meng-  
omu  
ON  
st  
qalam negg  
kebaya qae  
insbekorist  
baru' beup  
gan beupen

asi s  
isaren  
tiksu  
jseil sk  
pelnu l  
qist rek  
kau' bips  
psuane A  
Msainu  
suggot's K



Rosa-Rote Brille?

Nein! Es ist die Brille der  
Vielfalt und der  
Menschlichkeit



Brücken  
oder  
Mauern?



Sich und andere zum Blühen bringen

Was bewegt mich über das Thema Kommunikation  
zu sprechen?



Der Rahmen



Kommunikation  
geht uns alle an!



# Der Weg zur professionellen Kommunikation

si seb  
Kepala daerah, 1  
dalam negeri (M  
corat hidar  
Anggota Komisi II DP  
asinton Pasaril  
sus Angket KPK  
piahaknya seda  
ekmendasi  
n bisa meny  
khir itu. "Al  
di paripur  
t", ucap

ianan  
tksu  
usaji sk  
pelnu l  
gisi rek  
kau' bips  
psuane A  
Msainu  
suggot's K  
qalam neg  
kebsya qae  
insbekoris  
bau' beup  
qau beupen



# Die bunte Vielfalt im Pflegealltag

Komplexität durch Vielfalt



Die bunte Welt der Sprache!  
&

Ein *ge-* oder *verstimmtes* Instrument – Ihr O-Ton?



# Was ist nun eine professionelle Kommunikation?

- Der Profi verhält sich **bewusst** und ist **sensibel** im Denken und Sprechen
- Der Profi verfügt über ein **kommunikatives Fachwissen** und einen **Wortschatz**
- Der Profi hat eine **authentische Kommunikation** mit dem grundsätzlich freundlichen Blick auf die Würde des Menschen mit **respektvollen Unterton**
- Der Profi ist **emotional** – er verbindet das Gefühl mit der Sache – Empathiefähigkeit
- Der Profi ist **ziel- und lösungsorientiert**



Film ab für die  
Königsdiszplinen der  
Kommunikations.Kunst  
bzw. Dialog.Kunst  
Weil Sprache wirkt. Sprache schafft  
Wirklichkeit



# Das Rad der inneren professionellen Haltung

---

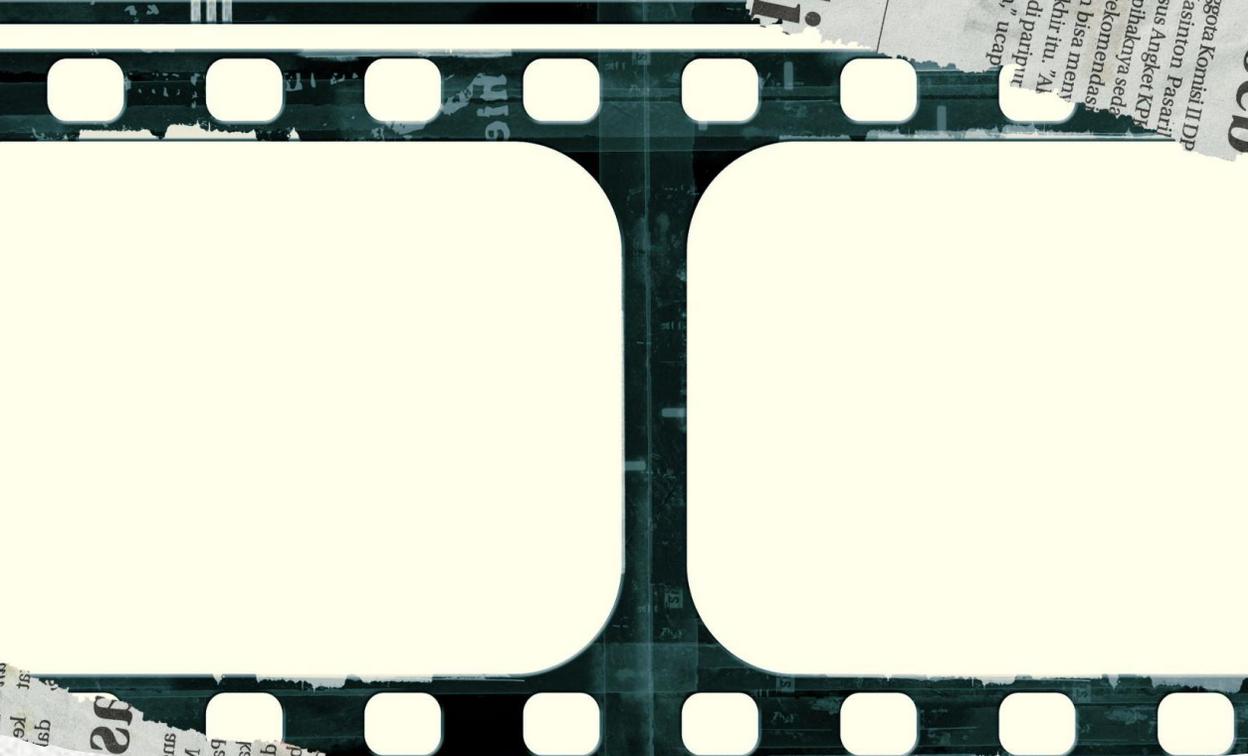
- Selbstempathie - Selbsteinfühlung
- Selbstwertschätzung
- Selbstfürsorge
- Selbstkonzept
- Selbstverantwortung für das eigene Tun und NICHT Tun
- Das Menschenbild
- Die ziel- und lösungsorientierte Haltung

# Das Rad für die kompetente Dialog.Kompetenz

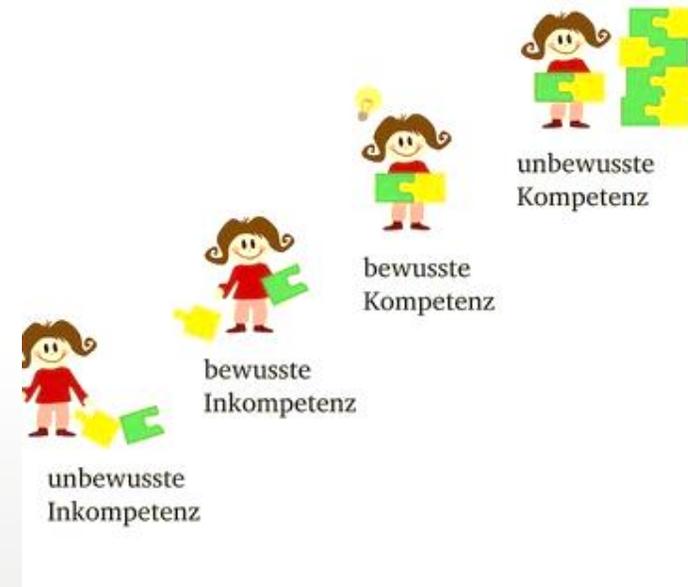
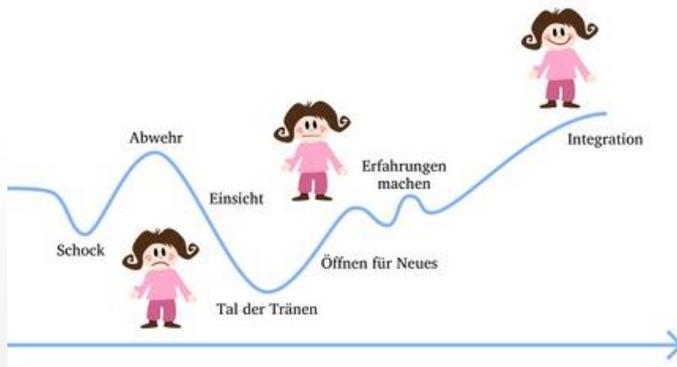
---

- Strukturierter, geführter Dialog
- Sprache wirkt –  
Wortschatz/Sprachstruktur
- Sensibilität/Anpassung im Dialog
- Perspektivenwechsel durch  
Aktives Hinhören
- Empathiefähigkeit
- Aufrichtigkeit & Klarheit – Ich-  
Botschaften





Bonusmaterial  
für Entscheidungen und Einschätzung vor, in und nach  
Gesprächen



Zuhören und  
Verständnis zeigen  
können

eigene innere Klarheit  
und Aufrichtigkeit  
= Ich-Botschaften –  
konstruktives Feedback

DU

Gelungene  
Alltags.Kommunikations.Kunst

ICH

# Die Plus-Minus-Minus-Plus Regel

+

Auf das Gegenüber eingehen

- Interesse an der Situation zeigen
- Verständnis signalisieren
- Bedauern formulieren

-

Klares NEIN formulieren

-

Begründung für das Nein

+

Eine Alternative (wenn möglich) anbieten oder um Verständnis bitten

Leistung, Fähigkeit, Potential, Fertigkeiten

K  
ö  
n  
n  
e  
n

<i>kann und will nicht</i>  (dzt.) fehlende Motivation und kann	<i>kann und will</i>  Hohes Maß an Motivation und Können
<i>kann nicht und will nicht</i>  Fehlende Motivation und kann nicht	<i>will und kann nicht</i>  Hohes Maß an Motivation und kann (noch) nicht

Wollen

Motivation



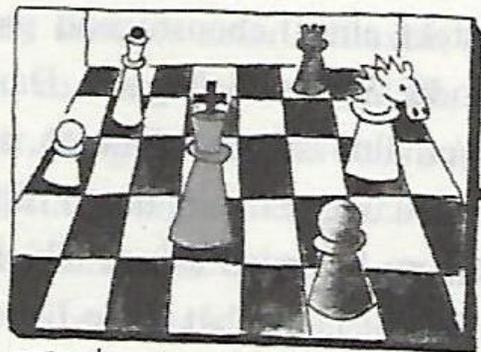
Kreative Fragetechnik -  
die Welt des  
Gegenübers besser  
sehen können

# Lebensphilosophisches Gleichgewichtsquadrat Wertequadrat

Schulz von Thun

Kontinuum – der Mensch ist  
“ein Ganzes” und  
gleichzeitig “Teil des  
Ganzen”

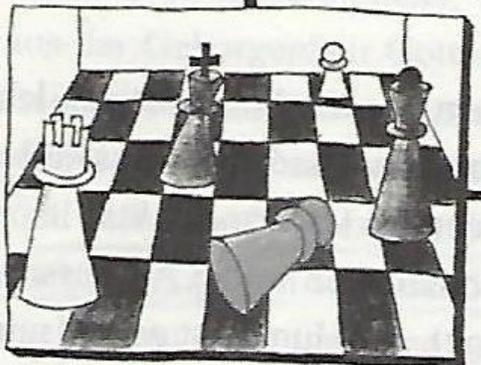
Sinnbild für die Balance  
zwischen **Geben und  
Nehmen**



Teil eines Ganzen



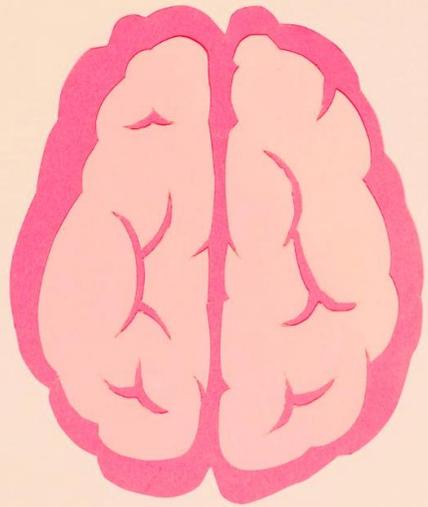
selbst ein Ganzes



aufopfernde Hingabe



egomanische Selbstsucht



+



Verbinden Sie täglich  
Herz mit Hirn und Hirn  
mit Herz,  
gelingt die Fahrt durch  
das tägliche Abenteuer  
Kommunikation!





Der Pflegealltag ist Ihre Bühne  
Ich wünsche Ihnen gute Gespräche, mit denen  
Sie **sich und andere** zum Blühen bringen!

to be  
point of view  
**Story** | 'stou  
s

Zum Schluss eine  
Geschichte zum  
Nachdenken

Einer nach dem anderen



Ein herzliches  
Dankeschön an Sie!

Dieser Applaus gehört IHNEN für  
Ihr tägliches TUN!