



*Safewards*

# Positive Kommunikation

## **Handlungsanweisungen für die Mitarbeiter**

### **Handlungsanweisungen für die Mitarbeiter**

#### **Hintergrund**

Die Übergabe ist praktisch der einzige Moment, an dem das Pflorgeteam ungestört zusammenkommt und über die einzelnen Patienten auf der Station reden kann. Übergaben haben eine entscheidende Funktion, denn dabei werden die Mitarbeiter der nächsten Schicht über alle Vorkommnisse unterrichtet, auf Risiken aufmerksam gemacht, über neue Patienten informiert und erfahren, worin die Aufgaben für die kommende Schicht liegen.

Im Gespräch über die vergangene Schicht liegt der Schwerpunkt jedoch oft auf Problemsituationen. Man redet vor allem über Patienten, die Schwierigkeiten machen oder eine Gefahr für ihre Mitpatienten darstellen. So entsteht leicht ein negatives Bild der Patienten.

Um dem entgegenzuwirken, empfehlen wir, dass bei der Übergabe über jeden Patienten etwas Positives gesagt wird. Im Falle der Beschreibung eines problematischen Verhaltens wäre es gut, gleichzeitig eine potenzielle psychologische Erklärung mitzuliefern. Das unterstützt die Wertschätzung für die Patienten und verringert die Wahrscheinlichkeit erneuter Konflikte.

#### **Beschreibung positiver Kommunikation**

Bei der Übergabe sollte das Pflegepersonal über jeden einzelnen Patienten etwas Positives berichten, eine positive Handlung während der Schicht erwähnen oder eine positive Eigenschaft hervorheben. In Fällen, wo dies nicht möglich ist, sollte zumindest das positive Verhalten der Mitarbeiter gegenüber dem Patienten gelobt werden. Kommt unangemessenes oder störendes Verhalten zur Sprache, sollte gleichzeitig eine mögliche psychologische Erklärung folgen, die dafür sorgt, dass dem Patienten Verständnis entgegengebracht wird. Der Text zum Thema ,Verständnis des

Patientenverhaltens‘ liefert eine wertvolle Hilfestellung für das Formulieren solcher psychologischen Erklärungen.

### **Ansatzpunkte für positive Bemerkungen:**

Vorschläge vom Forschungsteam: Eine besondere Leistung aus der Vergangenheit des Patienten, aus der Zeit vor der Einweisung oder vor Ausbruch der Krankheit. Eine positive Eigenschaft. Ein positives Vorkommnis während der Schicht. Engagiertes Mitmachen bei einer Aktivität während der vorherigen Schicht. Ein Gebiet, auf dem Fortschritte gemacht wurden. Deutlich gezeigtes Interesse an einem Vorgang. Anstrengungen beim Bewältigen einer schwierigen Situation, unverzagter Umgang mit Missgeschicken. Nette Gesten gegenüber einem anderen Patienten oder allen Patienten im Allgemeinen. Etwas, was dem Patienten Freude bereitet hat. Interessante Einzelheiten über den Patienten. Besuche oder Anrufe, die positiv abgelaufen sind. Ähnlichkeiten des Patienten mit bekannten oder angesehenen Persönlichkeiten.

Vorschläge von unseren Patienten: Aspekte im Benehmen der Patienten positiv umdeuten oder auslegen (z. B. Handstand im Aufenthaltsraum als sportliche Leistung bewerten). Geduldiges Verhalten, Ausdauer und Mut loben. Bemerkungen, dass Patienten besser mit Situationen fertig werden, gute Gespräche geführt oder endlich mit anderen geredet haben, besser mit anderen Patienten zurecht kommen. Positives aus der Vergangenheit: war Lehrer, Künstler, Diplomat. Hat bei der Ergotherapie/Aktivitäten mitgemacht. Positive Auslegung einer vielleicht als negativ aufgefassten Aktion, z. B. von „bestimmtem Auftreten“ statt von „ruppigem Verhalten“ sprechen. Positive Aspekte finden: ist immer noch eine Nervensäge, aber zum Frühstück aufgestanden. Abwehrmechanismen durchschauen, also negativen Antworten mit psychologischem Verständnis begegnen. Handlungen positiv bewerten: hat geduscht, an Aktivitäten teilgenommen, war nett zu Schwester oder Doktor Soundso, hat alles aufgegessen, hat die Medikamente ohne Proteste eingenommen, hat sich positiv über die Wirkung der Medikamente geäußert,

ist spazieren gegangen, hat gut geschlafen, ist weniger aggressiv, war gesprächig, hat eine positive Einstellung und die Hoffnung auf baldige Entlassung geäußert, hat den Ausgang und die dabei unternommenen Aktivitäten genossen, ist nicht mehr auf und ab gelaufen, hat gelächelt und andere bei Sprechen direkt angesehen, hat nicht losgeschrien, sondern sich in den Snoezelraum zurückgezogen, ist rechtzeitig vom Ausgang zurückgekehrt, wirkt fröhlicher.

### **Die Rolle des Interventionsbevollmächtigten**

Bei jeder Übergabe daran erinnern oder darum bitten, dass über den jeweiligen Patienten mit Wertschätzung gesprochen wird. Was gibt es positives über diesen Patienten zu sagen? Oder was könnten die Gründe für das Verhalten des Patienten sein? Geben Sie jedem Station Mitarbeiter eine Kopie der Unterlagen über das Verständnis für schwieriges Patientenverhalten. Nutzen Sie diesen Leitfaden auch selbst, damit sie die Verhaltensweisen von Patienten besser verstehen und auch anderen Teammitgliedern erklären können.