



*KOMMUNIKATION
IN DER PFLEGE
„REDEN IST SILBER UND
SCHWEIGEN IST GOLD?“*

Projektpräsentation am 03. März 2021
Kurs 13/ 3. ABJ Altenpflegeausbildung

Berufsfachschule für Altenpflege

Diakonisches Institut für Soziale Berufe
Lorch

KOMMUNIKATION IN DER PFLEGE – WARUM DIESES THEMA?

- Pflege ist Beziehungsarbeit, geschieht in Interaktion, geht nicht ohne Kommunikation.
- Alle Auszubildenden aus Kurs 13 haben in ihrer Altenpflegeausbildung bereits Erfahrungen, Eindrücke und Erlebnisse im Pflegealltag gesammelt zur Kommunikation in der Pflege, insbesondere in der Begleitung im Sterbeprozess, aber auch mit der Kommunikation im Team und der professionellen Kommunikation in verschiedenen Gesprächssituationen.
- **„Man kann nicht, nicht kommunizieren!“ (Paul Watzlawick)**
- Es gab schöne Erfahrungen mit guter Anleitung, Aufklärung und Unterstützung, aber auch weniger schöne, in denen die Auszubildenden erlebten allein gelassen worden zu sein.
- Durch die Pandemie bedingten Herausforderungen teilte sich der Kurs in 3 Teilgruppen auf, die nachfolgenden 3 Themen wurden in 3 Teilgruppen vertiefter über das 2. und bis zum Beginn des 3. Ausbildungsjahres bearbeitet und am 03. März 2021 online präsentiert.

KOMMUNIKATION IN DER PFLEGE

„REDEN IST SILBER UND SCHWEIGEN IST GOLD?“

1. *Kommunikation im Sterbeprozess*

Als Auszubildende zum ersten mal bei Sterbenden dabei zu sein und mit dem Tod konfrontiert zu werden weckt Ängste: „Den ersten Verstorbenen vergisst man nicht“, man nimmt das Erlebte mit nach Hause, beschäftigt sich in Gedanken und Träumen damit, muss mit Ekel umgehen können, hat Angst den Verstorbenen anzufassen; in der Palliativpflege ist die Atmosphäre anders...

Was hilft uns unsere Schrecken zu verarbeiten, wie kommunizieren wir mit dem Toten und nach dem Tod? Was ist eigentlich nach dem Tod? Welche kulturellen Unterschiede gibt es?

2. *Mobbing am Arbeitsplatz, schlecht über andere reden im Team und Konfliktlösung an Fallbeispielen aus der Praxis*

Die Auszubildenden haben alle bereits Erfahrungen gemacht mit Lästern und Mobbing am Arbeitsplatz. Damit konfrontiert zu werden, aber nicht zu wissen, wie man damit umgeht, macht einen sprachlos, raubt einem die Motivation und kann nicht zuletzt krank machen.

Welche Gründe gibt es für Menschen zu lästern und andere zu mobben? Welche Lösungsmöglichkeiten gibt es hierfür? Was kann ich selbst tun?

3. *Professionelle Kommunikation in der Pflege, Interdisziplinäre Kommunikation und wertschätzende Kommunikation durch das Verändern der Inneren Haltung*

Als Pflegende gilt es professionell zu kommunizieren. Die Erlebnisse der Auszubildenden im Berufsalltag zeigen, dass es längst nicht immer professionell verläuft, obschon jede/r weiß, wie wichtig verbale und nonverbale Kommunikation sind.

Wie kann ich professionell bleiben, wenn ich selbst angegriffen, gar diskriminiert werde? Was macht eine professionelle Kommunikation aus? Auf welche Haltung und welchen sprachlich Ausdruck kommt es an?

KOMMUNIKATION IN DER PFLEGE

TECHNISCHE HINWEISE

- Wir, die Projektleitung und die Schulleitung haben uns entschieden, die Projektpräsentation vom 03. März 2021 nicht aufzunehmen. „Live is live“.
- Gerne stellen wir Ihnen aber die Materialien der Online-Präsentation zur Verfügung – es lohnt sich!
- Alle Materialien wurden durch die Auszubildenden selbst erstellt.
- Auf der Homepage finden Sie zum Downloaden die Präsentationsfolien der Auszubildenden. Wenn Sie die gesamte Präsentation einschließlich der darin enthaltenen Filmsequenzen wünschen, dann senden Sie uns bitte an die nachfolgende Emailadresse eine Nachricht. Wir können Ihnen dann den Link zur Gesamtpräsentation zusenden:
cschmid@diakonisches-institut.de
- Die Tonqualität ist leider nicht immer sehr gut – wir sind eine Pflegeschule und kein Filmstudio – deshalb empfehlen wir zusätzliche Lautsprecher oder Kopfhörer!
 - ***Viel Freude mit den Präsentationsunterlagen!***

DANKESCHÖN...



- ***Ein besonderer Dank als erstes an die Auszubildenden aus Kurs 13!***
Sie haben sich unter den besonderen Bedingungen der Pandemie dem Projekt gestellt mit allen Höhen und Tiefen, allem Zweifel, aller Arbeit und aller Freude! Es ist ein tolles und beeindruckendes Ergebnis entstanden und es ist unglaublich, wie professionell Sie sich der digitalen Projektpräsentation vor und hinter den Kulissen gestellt haben!
- ***Ebenso ein herzliches Dankeschön an die Projektbegleiterin, Elke Schuler!***
Ohne Dich und Deine kreative und wertvolle sowie wertschätzende und stets klare Begleitung wäre eine so gewinnbringende Projektarbeit nicht möglich. Danke auch dafür, sich auf die digitale Welt und die Arbeit in Teilgruppen einzulassen und das Beste aus den gegebenen Umständen zu machen – das ist toll und rundum gelungen!
- ***Und last but not least ein herzliches Dankeschön den Expert*innen,***
die sich Zeit für die Auszubildenden genommen haben, ehrenamtlich ihre Expertise in die einzelnen Teilgruppen einbrachten, sich mit den Fragen der Auszubildenden professionell auseinandersetzen und diese mit den Auszubildenden bearbeitet haben. Vielen herzlichen Dank an Frau Schulte aus dem Hospiz in Esslingen, Frau Oesterle aus dem Abschiedshaus in Welzheim und Herrn Häußermann-Schuler, System- und Organisationsentwickler aus Murrhardt für das tolle Engagement sowie Herrn Pirsch aus dem DI für den technischen Support!



Teilgruppe 1

Michelle Seifer

Johanna Kühn

Wiktorija Boltuc

Franziska Marx und

Sali Bushati

Nicht zu sehen auf dem Bild:

Armend Gegaj

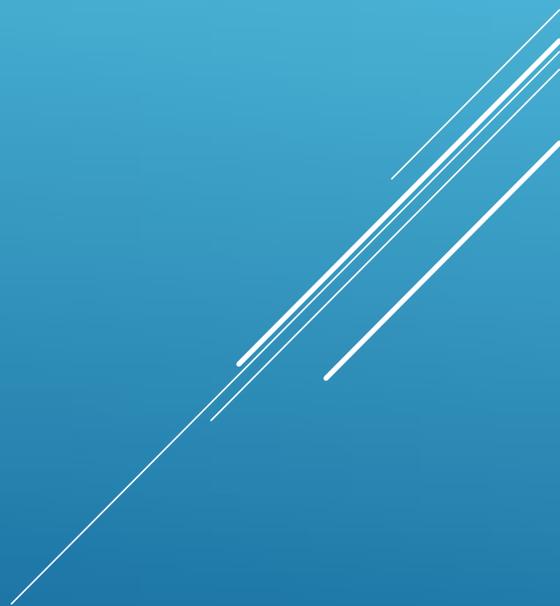
Fabian Schwarz und

Anni Wolff

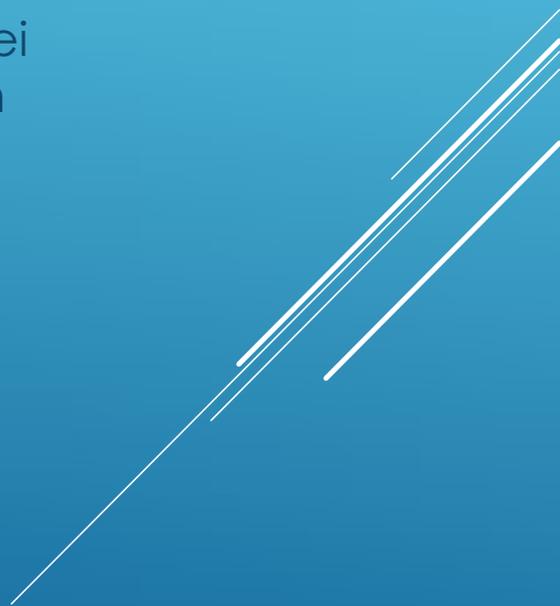
KOMMUNIKATION IM STERBEPROZESS

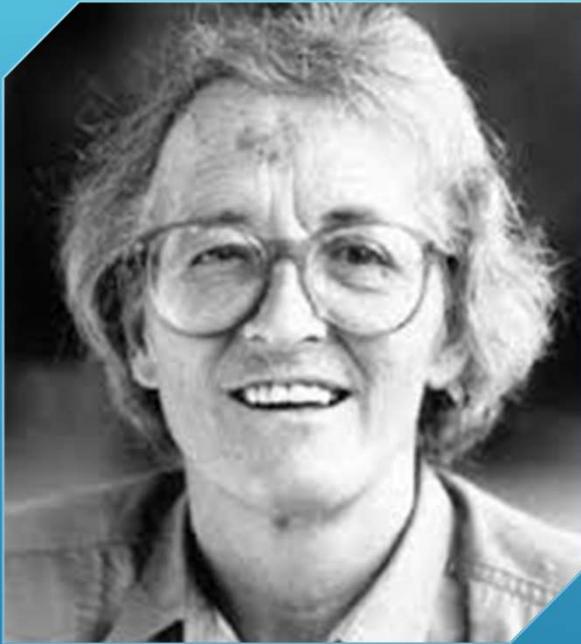
Von Edina Delic, Wiktorija Boltuc, Sali Bushati,
Armend Gegaj, Fabian Schwarz, Anni Wolff,
Michelle Seifer, Johanna Kühn, Franziska Marx

INHALT

- Austausch mit Experten
 - Elisabeth Kübler – Ross
 - 5 Phasen des Sterbeprozesses
 - Gesprächstipps
 - Flyer
- 

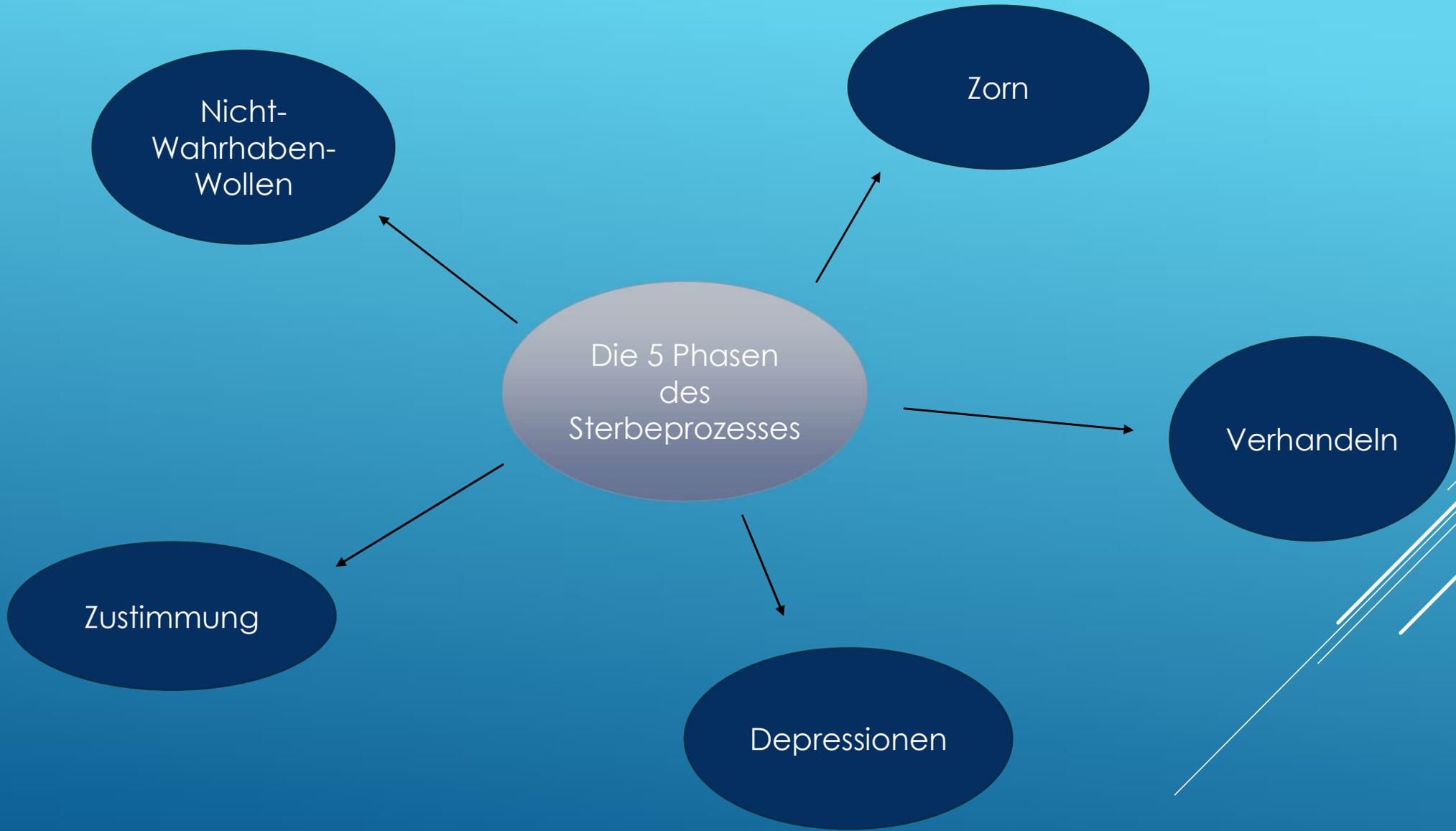
AUSTAUSCH MIT EXPERTEN

- ▶ Frau Österle (Abschiedshaus Welzheim)
 - ▶ Individuelle Kommunikation
 - ▶ Auch nach dem Tod auf Kommunikation achten
 - ▶ Achten, was der Sterbende/Tote will
 - ▶ Die Seele verlässt den Körper erst später
- ▶ Frau Schulze (Hospiz Esslingen)
 - ▶ Kommunikation auch bei somnolenten Menschen
 - ▶ Initialberührungen
 - ▶ Respektvoller Umgang (Privatsphäre)
 - ▶ Ehrlichkeit
- 



- Geb. 08.07.1926 in Zürich
- Schloss 1957 ihr Medizinstudium ab
- Wanderte 1958 mit ihrem Mann in die USA aus
- 1965 Assistenzprofessorin für Psychiatrie
- 1971 Buch Veröffentlichung "Interviews mit Sterbenden"
- 1985 Professorin an der Universität von Virginia
- 1995 der erste Schlaganfall
- Starb am 24.08.2004 in Arizona

ELISABETH KÜBLER-ROSS



Nicht-Wahrhaben-Wollen

Zorn

Die 5 Phasen des Sterbeprozesses

Verhandeln

Depressionen

Zustimmung

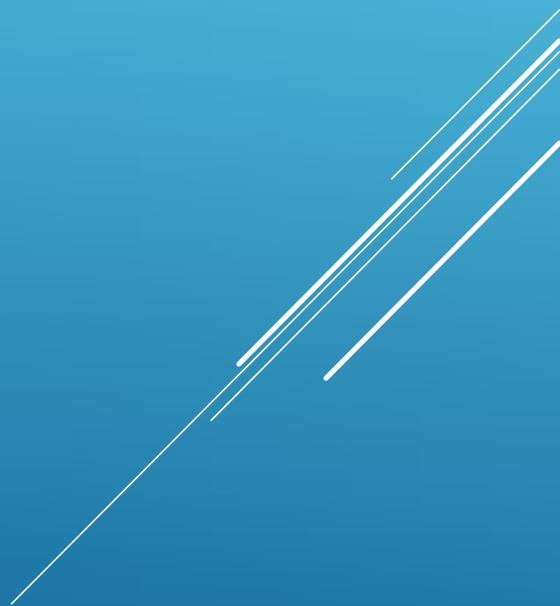
Symptome:

- ▶ Reagieren häufig mit Schock, Verleugnung
- ▶ Schockphase
- ▶ Schutzreaktion der Psyche

Maßnahmen:

- ▶ Zuhören, da sein, sprechen lassen
- ▶ Kein Gespräch aufdrängen

NICHT-WAHRHABEN-WOLLEN-PHASE



Symptome:

- ▶ Reagieren mit Aggressionen, Wut, Schuldzuweisungen
- ▶ Auch unterschwellig (Es kann nicht recht gemacht werden)

Maßnahmen:

- ▶ Nicht persönlich nehmen
- ▶ Nicht mit Gleichem zurückzahlen
- ▶ Verständnis für die Verzweiflung entwickeln und diese widerspiegeln (Empathie)

ZORN-PHASE

Symptome:

- ▶ Mit Ärzt*innen, sich selbst oder Gott verhandeln
- ▶ Hoffnung durch gute Kooperation auf längere Lebensspanne

Maßnahmen:

- ▶ Hoffnung nicht nehmen
- ▶ Keine falsche Hoffnung wecken

VERHANDLUNGS-PHASE

Symptome:

- ▶ Reagiert mit Depressionen, Ängsten, Trauer
- ▶ Bedauert Verluste (privat, körperlich)

Maßnahmen:

- ▶ Zuhören
- ▶ Übermäßiges Trösten vermeiden
- ▶ Haben/Zeigen Sie Verständnis

DEPRESSIONEN-PHASE

Symptome:

- ▶ Schicksal angenommen
- ▶ Fast gefühlloser Zustand

Maßnahmen:

- ▶ Stille Teilnehmer
- ▶ Kleine Gesten (Hand halten, am Bett sitzen)
- ▶ Das Gefühl geben, dass es in Ordnung ist, zu gehen
- ▶ Auf Körpersprache achten

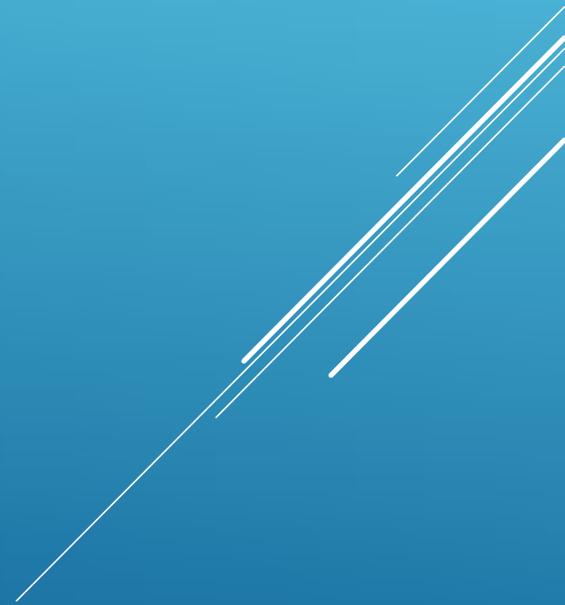
ZUSTIMMUNGS-PHASE

- ▶ Ein guter Zuhörer sein
- ▶ Auf Symbol- und Bilder-Sprache achten
- ▶ Achtung und Wertschätzung
- ▶ Einführendes, nicht wertendes Verstehen
- ▶ Keine belehrenden Zusprüche oder professionellen Floskeln
- ▶ Eigene Hilflosigkeit zugeben
- ▶ Fragen auch offen stehen lassen
- ▶ Zuhören

GESPRÄCHSTIPPS

- ▶ Der Sterbende steht im Mittelpunkt
- ▶ Echtheit, Wahrhaftigkeit
- ▶ Wahrheit am Krankenbett
- ▶ Offener Umgang mit Ängsten
- ▶ Seelischem Schmerz Raum geben

GESPRÄCHSTIPPS



Flyer für die Kitteltasche

Kommunikation im Sterbeprozess

Ergebnis des Austausches mit Experten

- Individuelle Kommunikation
- Auch nach dem Tod auf Kommunikation achten
- Achten was der Sterbende / Tote will
- Die Seele verlässt den Körper erst später
- Kommunikation auch bei somnolenten Menschen
- Initialberührungen
- Respektvoller Umgang (Privatsphäre)
- Ehrlichkeit
- Auf nonverbale Signale achten

Die 5 Phasen des Sterbens von Elisabeth Kübler-Ross

- 1. Nicht-wahrhaben-wollen-Phase** (Schock, Schutzreaktion der Psyche - Zuhören, Sprechen lassen, keine Gespräche aufdrängen)
- 2. Zorn-Phase** (Aggressionen, Wut, Schuldzuweisungen - Nicht persönlich nehmen, Empathisch handeln)
- 3. Verhandlungs-Phase** (Mit Ärzt*innen, sich selbst oder Gott verhandeln - Hoffnung nicht nehmen, keine falsche Hoffnung wecken)
- 4. Depressions-Phase** (Ängste, Trauer, Depression - Zuhören, übermäßiges Trösten vermeiden, Verständnis zeigen)
- 5. Zustimmung-Phase** (Schicksal angenommen, fast gefühlloser Zustand - kleine Gesten wie Hand halten, „Es ist in Ordnung“-Gefühl geben)

Gesprächstipps

- Der Sterbende steht im Mittelpunkt
- Auf Symbol- und Bilder-Sprache achten
- Achtung und Wertschätzung
- Einführendes, nicht wertendes Verstehen
- Keine belehrenden Zusprüche oder professionelle Floskeln
- Eigene Hilfslosigkeit zugeben
- Fragen auch offen stehen lassen
- Wahrheit am Krankenbett
- Offener Umgang mit Ängsten
- Seelischem Schmerz Raum geben
- Echtheit, Wahrhaftigkeit



KOMMUNIKATION IM STERBEPROZESS

Interkulturelle Unterschiede und Gemeinsamkeiten

CHRISTENTUM





EINFÜHRUNG

Rituale sind allgegenwärtig. Sie markieren die täglichen Übergänge genauso wie Wendepunkte, wie zum Beispiel Geburten, Hochzeiten, Krankheit und Tod. Man sollte zentrale Punkte der in den verschiedenen Religionen mitunter sehr unterschiedlichen Rituale bei Trauer und Tod kennen, um Sterbenden und Angehörigen den Abschied zu erleichtern.

- Einen Sterbenden zu begleiten und nicht alleine zu lassen, ist in allen Kulturen üblich. Große Unterschiede bestehen jedoch darin, wie diese Begleitung aussieht, wer welche Person berühren darf, welche Rituale vor und nach Eintritt des Todes üblich sind und wie rasch die Toten bestattet werden. Für alle der im Folgenden beschriebenen Aspekte gilt überdies, dass es innerhalb aller Religionen und Kulturen Gemeinschaften und Personen gibt, welche ihren Glauben individuell praktizieren



CHRISTENTUM

- Die größten christlichen Kirchen sind die römisch-katholische, die evangelisch-reformierte und die orthodoxe Kirche; hinzu kommen andere christliche Gemeinschaften, wie zum Beispiel die Zeugen Jehovas, die neuapostolische Kirche oder freikirchliche Gemeinschaften. Die katholische Kirche kennt neben der allgemeinen christlichen Begleitung drei Sakramente für Kranke oder Sterbende: die Krankenkommunion, die Beichte und die Krankensalbung.

BESONDERHEITEN

- Nicht alle Christen haben die gleichen Überzeugungen, denn sie folgen individuellen Ansichten und Praktiken. Es kommt immer wieder vor, dass Betroffene den Tod als Strafe ansehen und ihm mit Angst und Zorn begegnen. In diesem Fall ist es hilfreich, den Betroffenen zuzuhören und ihnen dabei zu helfen, den Tod anzunehmen. Da sich die drei Hauptgruppen des Christentums unterscheiden, ist es von Nutzen zu wissen, welcher Gruppe die Betroffenen angehören und welche christliche Traditionen sie ausführen. Beispielsweise feiern evangelische Christen im Gegensatz zu katholischen Christen das Abendmahl nur an Feiertagen. Das Abendmahl bedeutet für sie auch Sterbekommunion, sprich der Empfang der Kommunion in der Sterbestunde. Orthodoxe Christen wollen sehr oft eine Bibel, ein Kruzifix oder ein Gebetbuch bei sich haben. Manche legen sehr viel wert darauf ihre kleine Familienikone mit sich zu führen. Eine Familienikone ist ein sehr wertvolles Bild, das kirchlich geweiht wurde. Der Besuch eines Seelsorgers kann dabei helfen, den bevorstehenden Tod anzunehmen.

- Bei den reformierten Kirchen tritt oft das gesprochene Wort an die Stelle symbolischer Handlungen; einzelne reformierte Kirchen praktizieren die Krankensegnung. Auf Wunsch kann auch das Abendmahl gehalten werden. Die orthodoxe Kirche kennt die Krankenölung, wobei ein bis sieben Priester verschiedene Glieder des Leibes mit Öl bestreichen. Beim Schwerkranken bringt der Priester die Kommunion ins Spital. Bei Kranken, die sterbend sind und sehr stark leiden, liest der Priester die Kasualien, das heißt, die vorgesehene liturgische Zeremonie für die «Trennung der Seele vom Leib». In der orthodoxen Kirche werden die Toten gewaschen, in ein weißes Leichentuch gehüllt und bekleidet



CHRISTENTUM EINSTELLUNG

- Die Einstellung zum Tod hat sich über lange Zeit sehr verändert. Der Glaube an Gottes Endgericht sowie Himmel und Hölle ist unter den Christen nicht mehr stark verbreitet. Selbst für jene, die ihr Leben nach den Vorschriften Gottes leben, steht der Glaube an ein Endgericht, Himmel und Hölle nicht mehr im Mittelpunkt, sondern das jetzige Leben gewinnt immer mehr an Bedeutung. Die heutigen modernen Christen finden es aber immer noch sehr wichtig und empfinden es als richtig, wenn sie sich im Sterben Gott zuwenden, damit er ihre Seele annimmt. Für moderne Christen rückt der Gedanke zu Gott zurückzukehren, ein Leben nach ethischen und christlichen Richtlinien geführt zu haben und somit auch gut und gelöst zu sterben, wieder stärker in den Mittelpunkt. Begleiter/Begleiterinnen sollen erkennen, was die Sterbenden unter der Gemeinschaft mit Gott verstehen, wie sie den Tod betrachtet und ihnen dabei helfen sich darauf vorzubereiten.

GEBETE UND SYMBOLE

- Das Kreuz ist das wichtigste Symbol im christlichen Glauben. Es symbolisiert die Erlösung durch Jesus Christus und viele Sterbende wollen es in ihren Händen halten. Viele katholische Christen/Christinnen haben gerne das Gesangsbuch „Gotteslob“, die Bibel, den Rosenkranz oder Bilder des Papstes, der Jungfrau Maria oder anderen Heiligen bei sich. Evangelische Christen/Christinnen suchen oft Trost in der Bibel und im evangelischen Gesangsbuch. Orthodoxe Christen/Christinnen haben wiederum oft eine kleine Familienikone bei sich, sowie die Bibel und das Kreuz. Das wichtigste Gebet im Christentum ist das „Vater Unser“. Dies kann in jeder Lebenssituation gebetet werden. So wird es auch besonders oft in der letzten Lebensphase alleine oder gemeinsam mit Angehörigen gebetet. Ein weiteres wichtiges Gebet ist das apostolische Glaubensbekenntnis, das von Christen/Christinnen ebenfalls häufig gebetet wird.



- 
- Sakramente sind ein bedeutender Bestandteil des christlichen Glaubens und spiegeln die heilende und rettende Gegenwart von Jesus wieder. Die sieben Sakramente, die katholische Christen/Christinnen erhalten sind die Taufe, Firmung, Heilige Kommunion, Beichte, Krankensalbung, Priesterweihe und Ehe. Es gibt bestimmte Sakramente, die die Krankheitsbewältigung unterstützen. Diese sind das Heilige Abendmahl in der evangelischen Kirche und die Heilige Kommunion in der katholischen Kirche. Die Sakramente können nur von Geistlichen gespendet werden und nur Menschen, die leben, können diese erhalten.

- 
- Die meisten katholischen Christen, die im Sterben liegen, wünschen sich eine Krankenkommunion, eine Krankensalbung oder eine Beichte. Wird die Beichte gewünscht, so wird ein Pfarrer, unabhängig von der Tageszeit, gerufen. Nach der Beichte werden die Kranken vom Pfarrer von den Sünden losgesprochen und es kann anschließend das Sakrament der Krankensalbung gespendet werden, wenn dies gewünscht wird. Die Krankensalbung ist auch unter dem Begriff „letzte Ölung“ bekannt und kann mehrmals gespendet werden. Für die Krankensalbung stellen die Begleiter eine brennende Kerze, ein Kreuz, etwas Wasser in einer Schale und etwas Zellstoff bereit. Das Krankenöl und die benötigten Texte werden vom Pfarrer mitgebracht und bereitgestellt. Die Krankensalbung kann entweder allein oder im Beisein der Angehörigen und anderen Begleitern stattfinden. Es kommt zuerst zu einer Begrüßung, danach kann der/die Kranke ein Schuldbekenntnis ablegen und es wird gemeinsam mit allen Anwesenden ein Gebet gesprochen. Nach dem Gebet legt der Pfarrer seine Hand auf die Kranken und vermittelt ihnen dadurch Schutz, Geborgenheit und Kraft. Anschließend wird mit dem Öl die Stirn und die Hände der Kranken gesalbt. Nach der Krankensalbung kann auf Wunsch noch die Krankenkommunion gespendet werden.

RITUAL

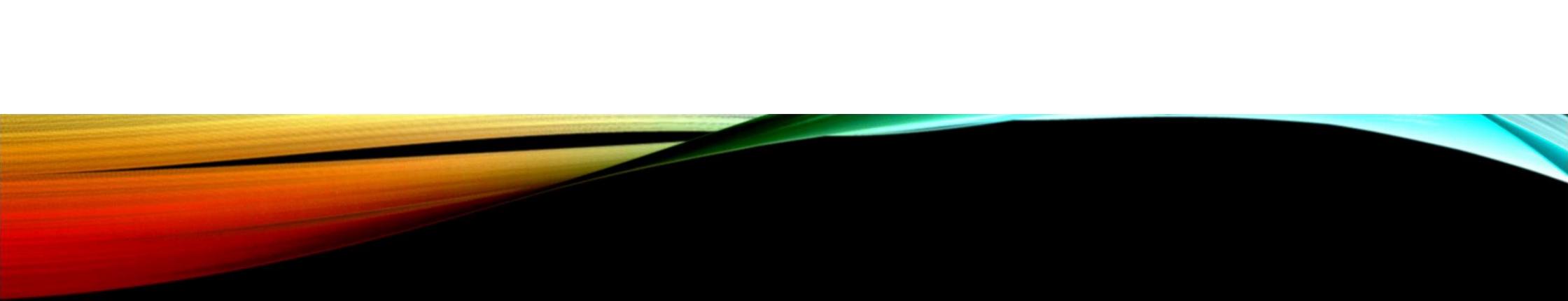
- Das Totenritual besteht aus einem Gottesdienst in der Kirche, einem Wortgottesdienst in der Friedhofskappelle und der eigentlichen Beerdigung. Da die Friedhöfe nicht mehr direkt um die Kirche angelegt werden, werden die Toten meistens in Totenzellen, die eigens dafür eingerichtet wurden, bis zur Beerdigung aufbewahrt. Der Trauergottesdienst kann entweder am gleichen Tag wie die Beerdigung stattfinden oder an einem anderen Tag. Früher schloss sich dem Trauergottesdienst sofort der Gang zum Grab an, weil die Toten in der Kirche aufgebahrt wurden. Heutzutage wird der Trauergottesdienst oft in der Leichenhalle eines Friedhofes oder eines Beerdigungsinstitutes abgehalten, bevor der Gang zum Grab stattfindet. Der Sarg wird in den meisten Fällen von Bediensteten des Friedhofamtes getragen und die Trauergemeinde folgt dem Sarg zum Grab. Bevor der Sarg in die Erde heruntergelassen und vergraben wird, wird das Grab meist gesegnet. Bei einer Feuerbestattung entfällt der letzte Gang zum Grab. Da nach der Trauerfeier der Sarg zur Einäscherung an einen anderen Ort gebracht wird. Daher erfolgt die Beisetzung der Urne erst einige Zeit nach dem Trauergottesdienstes



ISLAM

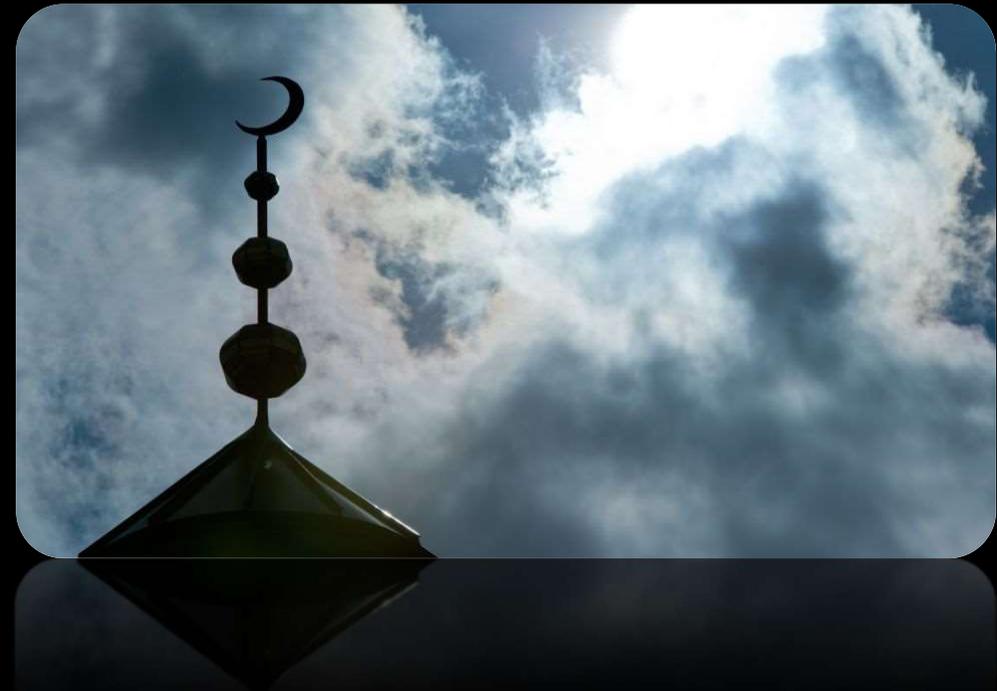


- 
- Der Islam gehört zu den drei großen monotheistischen Offenbarungsreligionen. Die fünf Säulen des Islams sind das Glaubensbekenntnis, die fünf täglichen Pflichtgebete, das Fasten im Monat Ramadan, die jährliche Sozialabgabe und die Wahlfahrt nach Mekka. Diese fünf Säulen sehen die Muslime/Musliminnen als Pflicht an und praktizieren sie. Muslime/Musliminnen richten ihr Leben nach dem Koran, dies ist das unveränderliche Wort Gottes und der Überlieferungen. Sie gestalten ihr Leben und ihren Alltag nach den Geboten und Vorschriften, die darin beschrieben sind. Im Islam gibt es viele verschiedene Richtungen und Gruppierungen, dabei bildet der Sunnismus die Mehrheit. Einige Gruppierungen sind umstritten und werden als Glaubensabtrünnige angesehen, weil ihre Auffassungen und Vorschriften stark vom Koran abweichen

- 
- Muslime bezeichnen Gott als Allah, damit ist aber der gleiche Gott gemeint, an dem auch Juden/Jüdinnen und Christen glauben. Muhammed spielt eine wichtige Rolle im Islam, denn er ist der letzte Prophet, der vom wahren Gott gesandt wurde. Muhammed wurde 570 nach Christus in Mekka geboren. Die Gebote und Vorschriften wurden Muhammed in Mekka von Gott offenbart, diese wurden dann in Medina im Koran niedergeschrieben. Die Sunna ist die zweite wichtige Sammlung im Islam, sie beinhaltet Berichte über das Leben des Propheten Muhammed. Die islamische Zeitrechnung unterscheidet sich zur christlichen, denn sie beginnt mit dem Tag an dem Muhammed nach Medina auswanderte. Muslime/Musliminnen glauben an Gott, seine Engel, seine Propheten, seine offenbarten Schriften, den Jüngsten Tag und die Prädestination. Im Umgang mit Muslimen ist ebenfalls zu beachten, dass nicht alle Muslime gleich sind, da der Islam aus verschiedenen Konfessionen und Strömungen besteht und jeder Mensch ein Individuum ist

BESONDERHEITEN

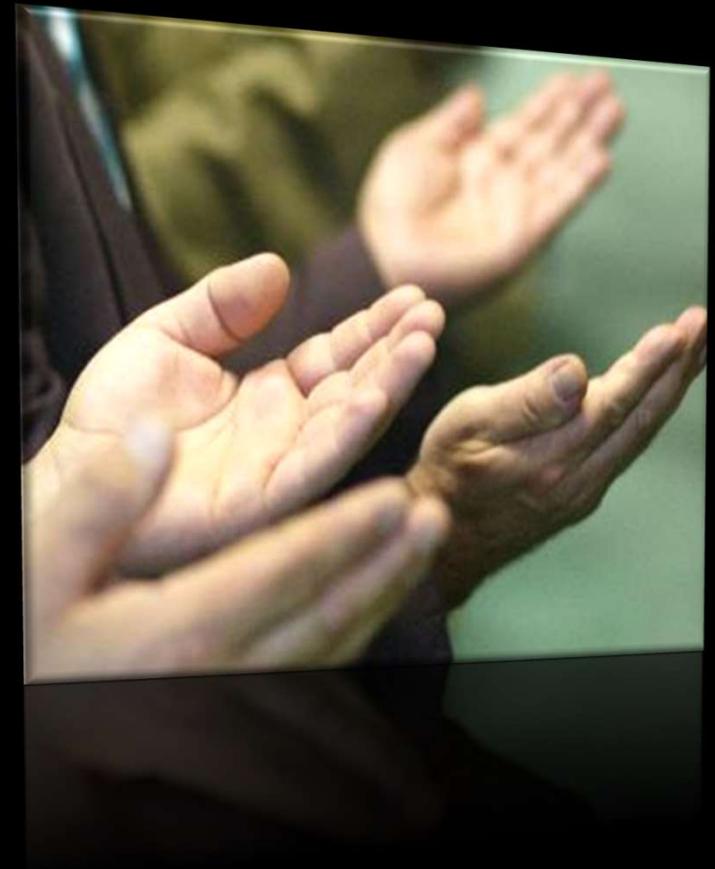
- Es kommt häufig vor, dass Kranke oder Sterbende viel Besuch bekommen und somit das Zimmer voll mit Menschen ist. Der Koran vermittelt ein großes Zusammengehörigkeitsgefühl, daher glauben Muslime, dass sie durch einen Krankenbesuch eine gute Tat begehen und sie Gottes Segen bekommen. In dem Zimmer oder an dem Ort an dem Muslime ihre Pflichtgebete durchführen sollten kein Kreuz oder christliche Bildnisse vorhanden sein.



- Muslime schätzen es sehr, wenn ihre Gebetszeiten, Essenregeln und Hygieneregeln geachtet und respektiert werden. Freitag ist ein heiliger Tag im Islam an dem das Mittagsgebet eine besondere Bedeutung hat. Die fünf täglichen Gebete werden mit rituellen Waschungen vollzogen. Sie dürfen von Kranken jedoch zu einem Gebet zusammengefasst werden oder auch im Liegen und Sitzen durchgeführt werden, wenn diese nicht mehr in der Lage sind sie nach den Vorschriften auszuführen. Im Monat Ramadan wird gefastet. Dabei wird von der Morgendämmerung bis zum Sonnenuntergang nichts gegessen, getrunken oder geraucht. Obwohl kranke Muslime von der Pflicht befreit sind, wollen die meisten Kranken das Fasten so gut es geht einhalten. Ist das Fasten nicht möglich, dann werden häufig als Ersatz arme Menschen mit Nahrung unterstützt. Es kann genauso vorkommen, dass Muslime/Musliminnen während der Fastenzeit Medikamente, Spritzen und rektale Temperaturmessungen verweigern, da diese gegen das Fasten verstoßen. In vielen islamischen Gruppierungen gilt es als unsittlich, wenn sich ein fremder Mann mit einer Frau alleine in einem Zimmer befindet. Aufgrund dessen ist häufig der Ehemann oder andere Verwandte bei der täglichen Pflege oder ärztlichen Untersuchungen anwesend.

BEDEUTUNG DES TOTES

- Muslime leben mit dem Tod und verdrängen ihn nicht aus ihrem Leben, denn er begleitet sie täglich. Der Tod hat für Muslime eine besondere Bedeutung, denn der Tod ist die Heimkehr und nicht das Ende. Der Tod ist die Rückkehr des Lebens zu seinem Ursprung und die Vereinigung mit Gott. Das Leben beziehungsweise das Dasein wird als Prüfung angesehen, denn der Mensch soll Gottes Diener, Statthalter und Gehilfe sein und Gottes Willen folgen. Menschen, die ihr zeitliches Leben als Gottes Diener lebten und ihr Leben auf Gott und das Jenseits richteten anstatt nur auf das diesseitige Leben, werden in das wahre Leben gelangen



- 
- Nach dem Tod stellt sich der/die Verstorbene einem Zwischengericht, das noch nicht das Jüngste Gericht ist. In dieser Vorbeurteilung erfährt die Seele, ob sie in den Himmel oder in die Verdammnis gelangt, jedoch wird das endgültige Urteil am Jüngsten Gericht verhängt. Bei dem Zwischengericht befragen vier Engel den/die Verstorbenen über seinen/ihren Glauben. Wenn die Seele gerettet werden will, müssen folgende vier Fragen bei der Befragung richtig beantwortet werden:
 - Wer ist Gott?
 - Wer ist dein Prophet?
 - Welches ist deine Religion?
 - Welches ist die Gebetsrichtung?

- Werden diese vier Fragen richtig beantwortet, findet die Prophezeiung statt, werden diese jedoch falsch beantwortet kommt es zu Peinigung und Qual. Nichtgläubige fallen eine Brücke hinunter, die „schärfer ist als ein Schwert und dünner als ein Haar“ und verbleiben in der Hölle. Die Seele befindet sich in einem Dämmerzustand an einem Ort der Erwartung bis es zum Jüngsten Gericht kommt. Bei dem Jüngsten Gericht tritt Jesus Christus als Prophet und Verteidiger der Christen auf und Muhammed für Muslime. Die gläubigen Menschen gelangen in den Garten der Unsterblichkeit, der von Überfluss gekennzeichnet ist. Hier gelten die Gesetze für die Lebenden nicht mehr, das heißt, dass ausgiebig genossen werden kann, ohne dass dadurch Schaden angerichtet wird. Im Islam gibt es die Vorstellung der Erlösung nicht, daher müssen Muslime/Musliminnen in ihrem Glauben sehr stark sein, um vor Gericht gerettet zu werden



KOMMUNIKATION

- Kranke Muslime wollen Ärzte und Betreuer nicht zur Last fallen oder ihre Zeit beanspruchen, deswegen stellen sie in der Regel selten Fragen. Obwohl sie gewisse Fragen oder Anweisungen nicht verstehen bejahen sie diese, um höflich zu sein oder aus Scham, weil sie nicht bloßgestellt werden möchten. In diesem Fall ist es hilfreich, noch einmal nachzufragen, ob alles verstanden wurde und dabei auf die Körpersprache der Betroffenen zu achten, da nonverbale Kommunikation dabei eine große Rolle spielt. Den Blickkontakt mit Autoritätspersonen zu halten wird als respektlos angesehen, daher schauen viele Muslime gewisse Personen bei einem Gespräch nicht direkt an. Begrüßt wird prinzipiell mit einem Händedruck und das Übereinanderschlagen der Beine im Sitzen wird als taktlos empfunden. Trauer und Schmerz werden sehr unterschiedlich ausgedrückt, jedoch reagieren die meisten Muslime/Musliminnen sehr emotional.

GEBETE UND SYMBOLE

- Im Islam wird fünfmal am Tag zu festgelegten Zeiten gebetet und zwar vor Sonnenaufgang, nach dem Sonnenhöchststand am Mittag, im letzten Drittel des Nachmittags, nach Sonnenuntergang und in der Nacht. Die Gebete werden auf einem Gebetsteppich und sauberem Boden ausgeführt, da der Kopf den Boden während des Betens immer wieder berührt. Gebetet wird in Richtung Mekka, daher ist es hilfreich wenn ein Kompass zur Verfügung steht um die Gebetsrichtung ermitteln zu können

- Viele todkranke Muslime versuchen so lange es möglich ist zu beten, selbst wenn sie die Bewegungen nicht mehr ausführen können werden sie sitzend oder liegend weiter beten. Sie brauchen Unterstützung bei der rituellen Waschung entweder von Angehörigen oder anderen Betreuern. Weiters sollte ihnen während dem Gebet Privatsphäre ermöglicht werden. Falls dies nicht möglich ist, sollte zumindest darauf geachtet werden sie währenddessen nicht anzusprechen. Ist jedoch die rituelle Waschung oder Ganzkörperwaschung gar nicht mehr möglich, so kann diese auch symbolisch mit Sand oder einem Stein durchgeführt werden. Bei schwerer Erkrankung oder Todkranken spendet die Darbietung aus der Sura 36, das Herz des Korans, viel Trost und stellt eine Verbindung zu Gott dar. Es können ebenfalls andere Suren oder Abschnitte aus dem Koran vorgelesen werden. Wenn es ausdrücklich von Betroffenen gewünscht wird, können auch Nichtmuslime aus den Übersetzungen des Korans vorlesen



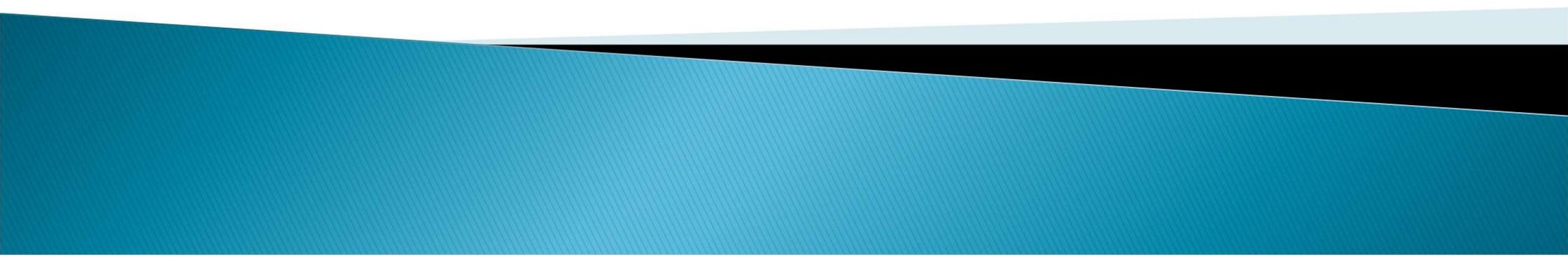
RITUAL

- Die rituelle Waschung, das Totentuch und die Bestattung sind im Islam genau vorgeschrieben und Muslime/Musliminnen sind religiös dazu verpflichtet, diesen Dienst an den Verstorbenen zu leisten. Die Versorgung eines/einer Verstorbenen ist eine kollektive Verpflichtung, das heißt, wenn niemand aus der Familie dieser Verpflichtung nachgeht, sind alle schuldig. Daher ist es nur verständlich, wenn Muslime es fordern, ihre religiösen Gebote einzuhalten. Die Totenwaschung ist rituell genau festgelegt und alle Muslime sind gemeinsam dazu verpflichtet. Die Verstorbene muss zumindest einmal gewaschen werden, wobei hingegen dreimal empfohlen wird. Heutzutage wird die Waschung meist bereits in den Einrichtungen vorgenommen und zwar von Personen, die es können und unter der Anleitung eines Imam (Vorbeter). Nachdem der ganze Körper gewaschen wurde, werden die Zähne und die Nasenhöhlen der Verstorbenen geputzt. Daraufhin erfolgt die rituelle Waschung, nach der der gesamte Körper mit Wasser übergossen wird. Anschließend wird der Körper mit Lilienwasser oder anderem Wasser erneut gewaschen, wobei das letzte Wasser eine wohlriechende Substanz enthält. Stirn, Nase, Hände, Knie, Füße, sowie Ohren und Achselhöhlen werden mit einer parfümierten Substanz versehen. Danach werden Männer und Frauen unterschiedlich in die Leintücher gewickelt. Frauen werden in fünf Leintücher gewickelt und Männer in drei. Nach diesem Vorgehen ist der Leichnam gereinigt und bereit für die Bestattung.

- 
- Eine Obduktion soll, wenn es möglich ist, vermieden werden, da sie als eine Verstümmelung und Verunreinigung des Leichnams angesehen wird. Weiters ist eine Verbrennung des Leichnams im Islam verboten, weil dadurch die Würde der Verstorbenen verletzt wird und der Leichnam so unversehrt wie möglich bestattet werden soll. Grundsätzlich wird im Islam der Leichnam ohne Sarg beerdigt. Außerdem verlangt der Glaube, dass die Verstorbene ewig ruhen kann ohne eine Aufbereitung des Grabes. Das Grab sollte überdies in Richtung Mekka ausgerichtet sein.

Mobbing am Arbeitsplatz,
schlecht über andere reden im Team und
Konfliktlösung an Fallbeispielen aus der Praxis

Teilgruppe 2





Natalia
Lastardzhieva

Arta
Potera

Feininger

Tereza
Mulubrihan

Estela
Wesoly

Sophia
Chacha

Rusudan
Gogaladze

Fabien
Eisenmann

Abraham
Bahhi

Teilgruppe 2

Lästern und Mobbing am Arbeitsplatz – warum?

Gründe nicht offen zu sprechen: POS.

- Respekt:
 - man arbeitet noch an einer offenen o. wertschätzenden inneren Haltung bevor wir dem Anderen etw. sagen
 - man möchte den Anderen nicht verletzen / überfordern
- Wir sind noch im Prozess:
 - Wann ist der richtige Zeitpunkt um etwas zu sagen?
 - Wie formuliere ich Kritik, dass sie beim Anderen richtig ankommt?
- es sind unsere eigenen "Ungerümlichkeiten" und haben mit dem Anderen eigentl. wenig zu tun.
- Psychohygiene: Hilft mir Ärger u. Stress zu verarbeiten, muss aber den Anderen nicht belasten.

Gründe nicht offen zu sprechen: neg.

Lästern 😞

- geringes Selbstwertgefühl
- sich wichtig machen
- sich beliebt machen
- Feigheit, Mangel an Mut dem Ander. etwas "face to face" zu sagen
- Angst vor der Reaktion des Gegenüber
- Koalitionen von Mehreren gegenüber Einzelnen schafft Redtfertigung.
- Gruppendynamik: man möchte dazu gehören / nicht ausgeschlossen werden
- über Andere schlecht reden heißt auch von sich selbst u. den eigenen Schwächen ablenken

Lästern und Mobbing am Arbeitsplatz – was können wir dagegen tun?

Was können wir tun um offen zu sprechen / nicht zu lästern / dem Lästern der Anderen Einhalt zu gebieten:

- ↳ respektvoller Umgang
 - andere Meinung u. andere Arbeitsweise akzeptieren
- ↳ Missverständnisse aufklären
 - erst nachfragen, bevor ich eine Situation o. Handlung beurteile
- ↳ Selbstreflektion
 - ich bin immer bereit mein eigenes Denken u. Handeln zu hinterfragen.

- ↳ Kritik hilfreich äußern lernen
- ↳ Kritik annehmen lernen
- ↳ wir erziehen unsere Kinder zu mehr Selbstbewusstsein, Offenheit u. Freiheit
- ↳ Verteidigen von Menschen über die schlecht gesprochen wird (Zivilcourage)
- ↳ Menschen die schlecht reden mit ihrem tun konfrontieren
- ↳ Problemlösung anstreben anstelle v. Problem-Trauer
- ↳ Gesprächserlaubnis einholen!

↳ authentisch agieren
(z.B. immer wenn jemand etwas negatives sagt, etwas positives darstellen) sehr wirkungsvoll wenn 2 im Team "zusammenarbeiten" und sich die Bälle zu-spielen.
(so wird längerfristig die Kommunikationskultur verändert, ohne dass wir aktiv jemanden kritisieren müssen.)

Umgang mit Konflikten

Hier ein Slapstick, wie wir das Thema bearbeitet haben...





Erklärung der Vorgehensweise zur Lösung eines Konfliktes nach dem Harvard Prinzip

Einladung:

- › Ich benötige zuallererst die Erlaubnis meines Gegenübers, ein Thema anzusprechen und darüber reden zu dürfen. Diese Erlaubnis hole ich mir ein. Wenn diese Einladung nicht angenommen wird, dann ist das Gespräch beendet.
- › (Und ich überlege mir, welche anderen Möglichkeiten des Umgangs mit der „schwierigen“ Situation ich habe. Z.B. Gespräch mit der Führungskraft, Wechsel des Teams usw.)

Perspektivenwechsel:

- › Ich überlege mir, in welcher Situation **ich genau so** handeln würde, wie mein Gegenüber, aus tiefster Überzeugung. Wie müsste ich die Welt sehen? – Und hielte dabei genau dieses Handeln für „optimal“ in der Situation.
- › Wann würde ich z. B. 200 km/ h auf einer Schnellstraße fahren? z.B. wenn ich mit einer Schwangeren unterwegs wäre, die gleich ein Kind bekommt.
- › Wann würde ich in einer bestimmten Art verbinden oder mit dem Bewohner umgehen,? z.B. wenn ich es so gelernt habe oder überzeugt bin, dass es richtig ist.
- › Innerlich komme ich damit zur positiven Unterstellung. Diese innere Haltung von mir wird mein Gegenüber in jedem Fall wahrnehmen und sich dann von mir erkannt und nicht ertappt fühlen, um z.B. bei unserem Konflikt zu bleiben, das Nichteincremen, trotz trockener Haut, könnte sie dann selbst als Pflegefehler erkennen

Paraphrase:

- › Ich wiederhole das Gesagte. Damit wird das eben Ausgedrückte (kann auch Verhalten sein, wie z.B.: Du schreist mich an. / Du klingst genervt.) meinem Gegenüber gespiegelt. Sie oder er hat so die Möglichkeit, mich ggf. zu korrigieren, falls ich etwas falsch verstanden hätte und gewinnt gleichzeitig die Sicherheit, dass ich sie/ihn richtig verstanden habe.
- › Private Dinge zu erzählen macht verletzlich, das sollte man gut abwägen, ob ich dem anderen soweit vertrauen kann, um Privates zu erzählen.
- › Durch den Widerspruch „aber“ löse ich beim anderen eine Gegenreaktion aus, mit Worten wie „und, auch, ebenfalls, gleichzeitig,“ stellen wir Dinge gleichberechtigt nebeneinander. Wenn in unserem Beispiel die Schülerin sagt, aber wir haben es anders gelernt, war die Reaktion negativ. Wenn sie die Fachkraft gefragt hätte, „und wie kann ich das Umsetzen mit meiner schulischen Vorgabe?“ da nimmt sie die Fachkraft mit hinein ins Gespräch, sie öffnet dem Gegenüber einen Weg mit ihr ins Gespräch zu kommen. Es löst nicht gleich Abwehr aus.
- › Gut Kommunizieren heißt beileibe **nicht immer nachzugeben, seine eigenen Ziele zu verlieren!** Es geht darum zu lernen richtig zu kommunizieren.
- › Immer, nie ständig, andauernd usw. wegzulassen, da wir hier Aussagen machen, die nicht stimmen, obwohl sie möglicherweise schon zutreffen, z. B. Immer kommen sie zu spät, besser ist, sie kommen häufig zu spät und es wäre mir wichtig, dass sie pünktlich da sind.

Meine Ziele

- › Es bietet sich an, nach Gemeinsamkeit zu suchen. Oft gibt es ein „Ziel hinter dem Ziel“ – im Bsp.: alle Kund*innen gut versorgen, ohne selbst in den Burnout zu geraten.
- › Was ist für dich ein wichtiges Ziel im Gespräch? Dass sich der andere verstanden fühlt und ich meine Meinung vertreten kann.
- › Ich kann die Meinung des anderen stehen lassen

Umgang mit Konflikten

Eine Typische Konfliktsituation in der Pflegeausbildung





Umgang mit Konflikten

Beispiel zur Konfliktlösung





Fazit

„Alles eine Frage der inneren Haltung“



*Make Friends
With Your
Inner Voice*

Professionelle Kommunikation in der Pflege, Interdisziplinäre Kommunikation und wertschätzende Kommunikation durch das Verändern der Inneren Haltung

TEILGRUPPE 3



Jenny Greiner

Bianca Veil

Mirela Alimanovic

Drenushe Islami

Medina Dibrani

Alexandra Guzman

[Unlabeled woman]

Thema: Innere Haltung

Mein Beispiel zum Thema „innere Haltung“, das ich Ihnen jetzt erzähle, beschreibt eine Situation, die ich selber mit einer Bewohnerin erlebt habe und die mir immer im Gedächtnis bleiben wird, weil es eine sehr positive Erfahrung war...



Körpersprache – Nonverbale Kommunikation



Gliederung

- 1) Leitsätze
 - 2) Wir unterscheiden
 - 3) Die sieben Grundemotionen
 - 4) Nonverbale Faktoren
 - 5) Gründe für Nonverbale Ausdruck
 - 6) abschließendes Fazit
- 

1. Leitsätze

- **Man kann nicht nicht kommunizieren!!!! von Paul Watzlawick**
d.h., selbst wenn wir nicht reden, ausdrücken tun wir uns immer
d.h. auch, wir sind fortwährend am Senden und das Gegenüber ist fortwährend am Empfangen und umgekehrt.
Je weniger wir senden, desto mehr interpretiert das Gegenüber in uns hinein. Dieses Phänomen nennt man „Horror vacui“ , die „Angst vor dem Nichts“ .
- **Es gibt eine Körper – Seele – Geist – Verknüpfung**
d.h., unser Gemütsleben und unser Denken wirken unmittelbar auf unseren Körperausdruck, aber auch unser körperlicher Ausdruck wirkt auf unsere Empfindungen

2. Wir unterscheiden:

- Die Basisemotionen und ihr Körperausdruck sind **angeboren** und weltweit gleich, werden also auch überall verstanden.
 - Reflektierte/gewachsene/individuelle Emotionen und deren Körperausdruck sind **persönlich geprägt** und werden deshalb auch nicht grundsätzlich richtig verstanden.
 - Auch die kulturbedingte Körpersprache ist im jeweiligen Kulturkreis **erlernt** und unterscheidet sich deshalb von anderen Kulturkreisen.
- 

3. Die sieben Grundemotionen

- 1) Wut, Ärger, Unmut ...
 - 2) Trauer
 - 3) Freude
 - 4) Verachtung/
Geringschätzung/ Skepsis
 - 5) Ekel
 - 6) Angst
 - 7) Überraschung
- Der Körperausdruck dieser 7 Emotionsfamilien ist evolutionär bedingt, angeboren und manche davon teilen wir sogar mit höher entwickelten Tieren. Das heißt auch, dass wir sie international verstehen.

4. Nonverbale Faktoren

sind körperliche Signale, die zum Körperausdruck gehören

- Gestik
 - Mimik
 - Blickkontakt/ Blickrichtung
 - Distanz/ Nähe
 - Äußere Erscheinung
 - Gerüche
 - Ausdruck von Status
- 

5. Grund

Warum überhaupt Nonverbale Kommunikation benutzen, wenn wir doch reden können?

- Vieles lässt sich nur durch Worte nicht adäquat ausdrücken
- Nonverbale Kommunikation ist sehr wirksam, da sie ursprünglich und unmittelbar ist
- Sie kann Missverständnisse oftmals minimieren
- Sie kann Dinge indirekter/ freilassender/ sanfter ausdrücken

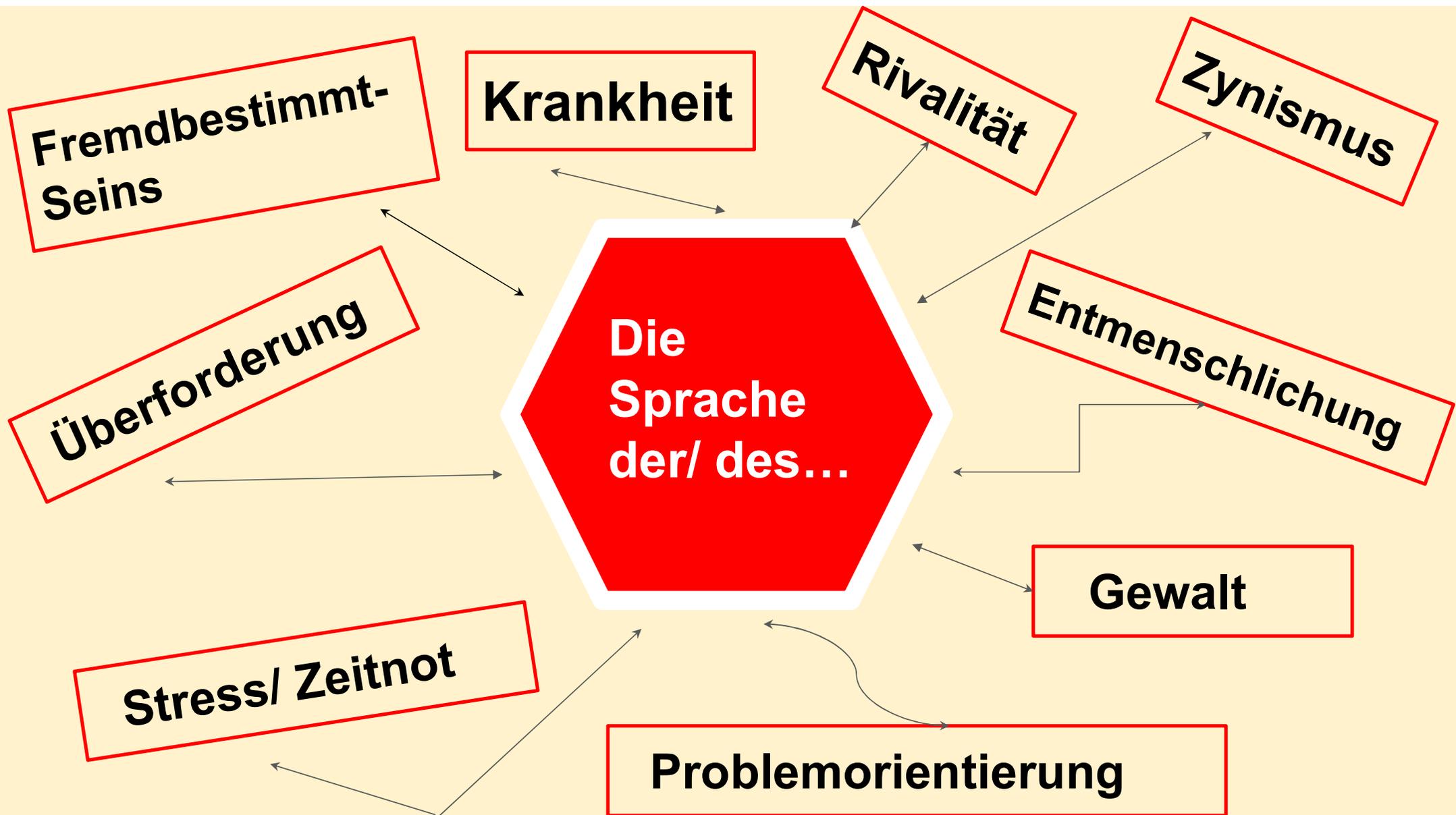


6. Abschließendes Fazit

- Der Körper lügt nicht
 - Die nicht-sprachliche Verständigung tritt im Alltag ununterbrochen auf.
 - Unsere Kommunikation findet zu 93% über Körpersprache und Tonfall der Stimme statt.
D.h. nur 7% der Inhalte werden durch Worte übermittelt.
- Deshalb ist es gerade in der Altenpflege sehr wichtig, verschiedene Signale zu erkennen und zu deuten.



Kommunikation in der Pflege



Worte wirken auf uns sowohl beim Sprechen als auch beim Hören positiv oder negativ.
Negative Wörter aus dem Pflegealltag, die wir sehr häufig benutzen, sind:

- **müssen,**
- **schnell,**
- **Problem,**
- **keine Zeit etc.**

Und Wörter wie: **behutsam, schön, wollen, mögen, dürfen,** wirken positiv.

Sandra Manz, Leiterin der SprachGUT® Akademie, ist Gesprächstherapeutin und Gesprächskompetenz für Human Dialoge. Sie ist examinierte Kranken- und Gesundheitspflegende und blickt auf einen reichen Erfahrungsschatz in der Pflege zurück

- Diese Akademie beschäftigt sich damit,...
- **dass man Bewusstsein schafft für das Hören,**
- **dass man das Denken reflektiert,**
- **das Fühlen differenziert und**
- **sich für die Wirkung der Sprache sensibilisiert.**



Die Sprache des Fremdbestimmt-Seins

„Ich muss Fr. Seidel duschen.“

„Ich gehe zu Fr. Seidel, um sie zu duschen.“

Klare Aussagen/
Stress/ Zeitnot

„Können Sie bitte später anrufen?“

„Können Sie bitte zwischen 10 und 11 Uhr anrufen?“

„Fr. Müller, einen kleinen Moment noch!“

„Ich möchte noch ein wichtiges Telefonat führen. Das wird ca. 10 min. dauern. Dann komme ich zu Ihnen.“

Sprache der Entmenschlichung, z.B.

Negativ

Positiv

„Es klingelt Zimmer 223.“

**„Herr Müller aus Zimmer 223
läutet.“**

Sprache der Problemorientierung, z.B.

**„Dieser Eingriff ist eigentlich
ungefährlich.“**

**„Mit diesen Eingriff haben wir
sehr gute Erfahrungen
gemacht.“**



„Das schlägt ein wie eine Bombe.“

„Ich kriege die Krise.“

Sprache
der
**G
E
W
A
L
T**

„Das funktioniert gut.“

„Wir geben uns Mühe, es zu bewältigen.“



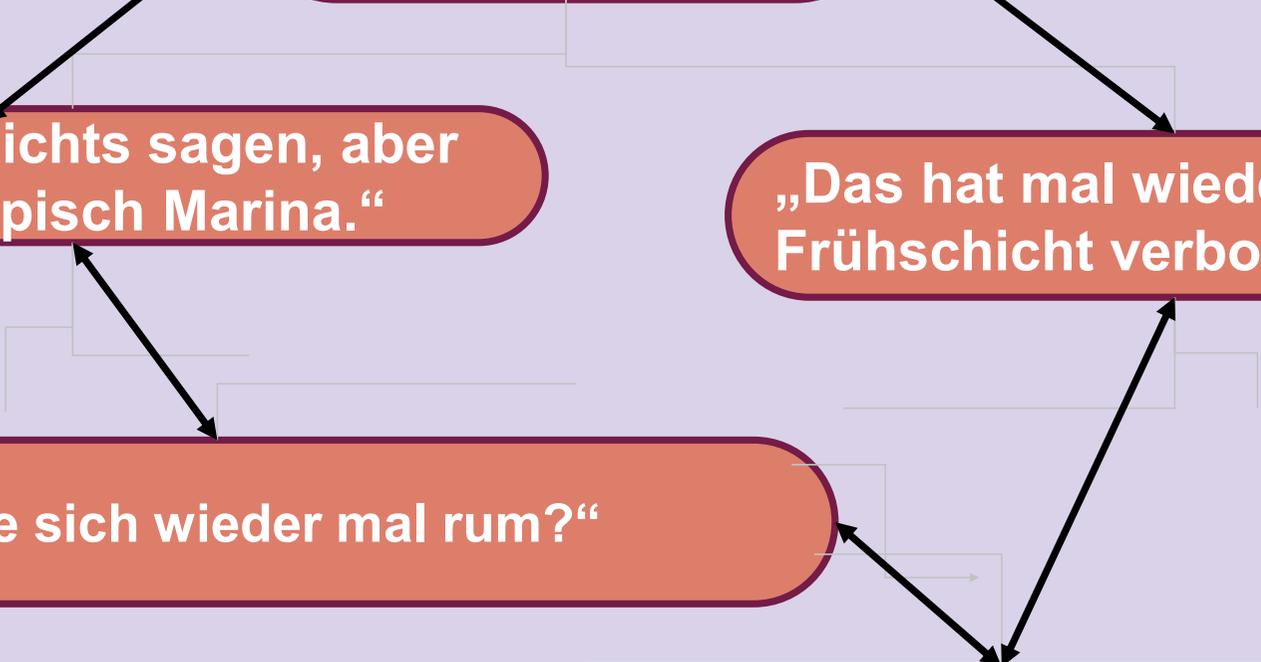
Sprache der Rivalität

„Ich will ja nichts sagen, aber das ist typisch Marina.“

„Das hat mal wieder die Frühschicht verbockt.“

„Wo drückt sie sich wieder mal rum?“

„Oh Mann, die nervt echt!“

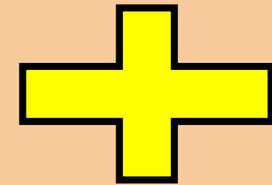


Sprache der Krankheit, z.B.

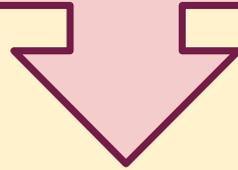
- **„Den Kopf zerbrechen“**
- **„ein Bein ausreissen“**
- **„verrückt werden“**



- **Wir machen uns viele Gedanken.**
- **Wir geben viel für ein gutes Ergebnis.**
- **Damit wir den Überblick behalten, müssen wir uns sammeln.**



Mit diesen humorvollen Beispielen wollen wir Sie dazu anregen, über die Kommunikation in der Pflege nachzudenken. ... Denn:



**„Reden ist
Silber,
Schweigen ist
Gold“?!?**



Das Röntgen
hat angerufen!





Die Kollegin
vom Röntgen
hat angerufen
!



Die Küche
hat sich
wieder
beschwert!



Anna aus der
Küche hat
nochmal
Rückmeldung
gegeben!





Jenny macht
Zucker !



Jenny ist bei
Frau M. und
kontrolliert den
Blutzuckerwert!





Frau H., Sie müssen mehr trinken.

Ich möchte aber eher Sekt.



Sie sind so ein nettes Mädels !

Kann ich Sie mit einem kleinen Muntermacher motivieren?.



Sie lässt mich schon wieder alleine !

Bin gleich wieder da !

Bin in 10 min. wieder bei Ihnen.



Schon wieder diese Pflegekraft.

Jetzt muss ich wieder diesen Pflegefall machen!



Ahhh, was
für eine
nette
Schwester.

Guten Morgen,
Frau Heinrich, ich
würde Sie jetzt
bei der
Grundpflege
unterstützen.

Literaturverzeichnis

Zum Thema: Kommunikation im Sterbeprozess:

- **Buess-Willi, Claudia (2014):** Trauer und Tod in verschiedenen Kulturen. In: ARS MEDICI Ausgabe 10/ 2014; Download unter: https://www.rosenfluh.ch/media/arsmedici/2014/10/Trauer_und_Tod_in_verschiedenen_Kulturen.pdf; Stand: 24.02.2020.
- **Prajo, Natasa (2013):** Transkulturelle Sterbebegleitung; Bachelorarbeit an der medizinischen Universität Graz; Bereich Pallitivpflege und Hospiz vom 25.07.2013; Download unter: <file:///C:/Users/cschmid/Downloads/Transkulturelle%20Sterbebegleitung.pdf>; Stand: 24.02.2020
- **Kübler-Ross, Elisabeth (2018):** Interviews mit Sterbenden. Freiburg im Breisgau: Verlag Herder 2018.

Zum Thema: Mobbing am Arbeitsplatz, schlecht über andere reden im Team und Konfliktlösung an Fallbeispielen aus der Praxis

- **Ekman, Paul:** Gefühle lesen: Wie Sie Emotionen erkennen und richtig interpretieren, Springer, 2016
- **Fisher, Roger; Ury, William; Patton, Bruce (2018):** Das Harvard-Konzept: Die unschlagbare Methode für beste Verhandlungsergebnisse. 1. Auflage; München: Deutsche Verlagsgesellschaft 2018.
- **Weisbach, Christian-Rainer:** Wie Sie andere für sich gewinnen. Die Kunst der Gesprächsführung, Beck/dtv, 2007

Zum Thema: Professionelle Kommunikation in der Pflege, Interdisziplinäre Kommunikation und wertschätzende Kommunikation durch das Verändern der Inneren Haltung

- **Manz, Sandra (2019):** Kommunizieren in der Pflege: Kompetenz und Sensibilität. 2. Aktualisierte Auflage; Stuttgart: Kohlhammer Verlag 2019



Projektpräsentation Kurs 13 am 03. März 2021

Was hinter den Kulissen der online-
Präsentation geschah...

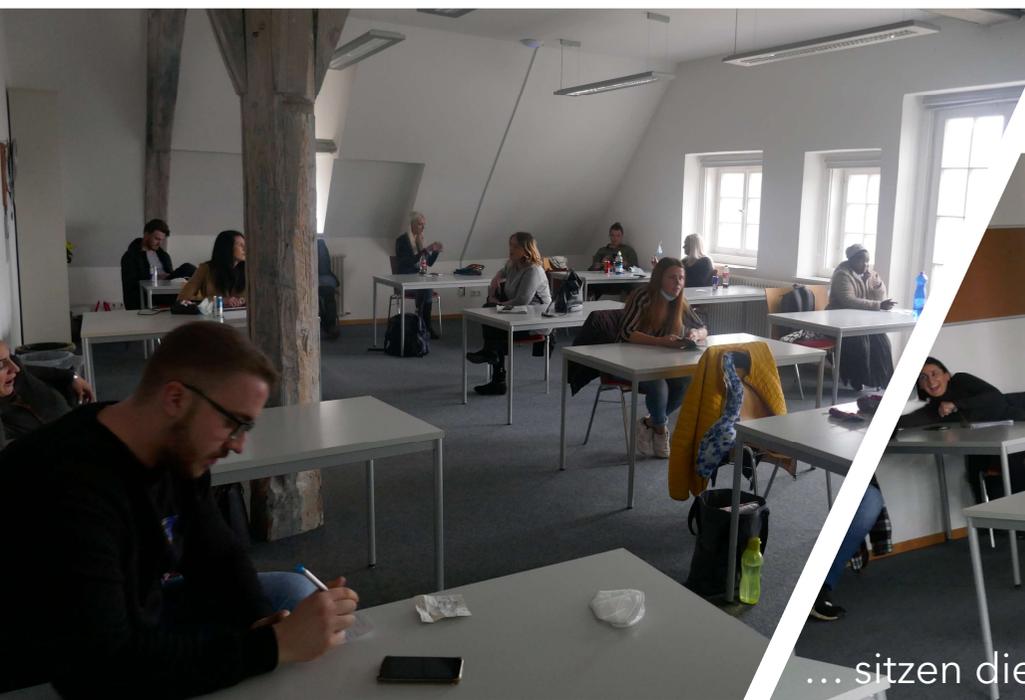


Technik und Begrüßung...

...während die Präsentierenden vor der Tür warten..







... sitzen die Anderen im Kursraum, um die Präsentation mit zu verfolgen...



...nach der Präsentation:
Was gab es für Feedback im Chat???





C ChantalGoulet Mittwoch 15:50 👍 2 ❤️ 1
Lieber Kurs 13 das war ein mega toller Vortrag 👍 trotz der corona Lage eine tolle Präsentation hingelegt..habe sehr viel mitgenommen ganz toll gemacht 🙌❤❤❤❤❤

Sy Sybille Rommel Mittwoch 15:51 👍 1 ❤️ 1
was für eine tolle Arbeit, Sie können sehr stolz auf sich sein!!!

CS Sättler-Adel, Christiane (Extern) Mittwoch 15:51
vielen Dank für die tollen abwechslungsreichen Präsentationen, Gedanken und Ideen, es war sehr interessant und super gemacht! Klasse!! Weiter so.

CG Christel Glück (Gast) Mittwoch 15:51
Herzlichen Dank für den wunderbaren Einblick an die Projektleitenden und den Kurs 13!

BS Bärbel Schmid Mittwoch 15:51
❤️ Herzlichen Dank, das war wirklich grandios!!!

KW Karin Wagner Mittwoch 15:51
Hallo Kurs 13, das war mega !!!! liebe BIlse Teilnehmer ihr seid der Hammer ! Der Rest vom Kurs natürlich auch ❤️🙌

Sy Sybille Rommel Mittwoch 15:55 👍 2 ❤️ 3
Lieber Kurs 13, unglaublich, welche unentdeckten Talente Sie heute alle gezeigt haben. Mir hat das super gefallen! Fachlich absolut top fundiert und sehr anschaulich umgesetzt. Sie haben Ihre professionelle Haltung gezeigt! RESPEKT!!!!!!!!!!!!!! 🙌 LG



Gute Entspannung zusammen!



BS Bärbel Schmid Mittwoch 15:59 ❤️ 1
Das war ein sehr wertvolles und interessantes Thema, DANKE! Auch mir als Nicht-Pflegekraft hat das sehr gut gefallen! ❤️
Ich hoffe, Sie können ein kleines bisschen Feiern! Herzlichen Glückwunsch zur gelungenen Präsentation!



