

Vorwort

»Reden IST Pflegen und Sprache IST wie Medizin.« Mit dieser Aussage mache ich auf ein kostbares Potenzial aufmerksam, das Pflegenden in jeder Sekunde zur Verfügung steht: Worte. Gedacht, gesprochen, geschrieben. Sie gehen Menschen unter die Haut, wirken lange nach und schenken oder nehmen dem Menschen Kraft. Wir sind in der Lage, mit Worten Welten zu bewegen. Wir aktivieren Gefühle, Erinnerungen, innere Bilder und nehmen damit Einfluss auf menschliches Befinden. Wir finden oder verlieren einander im Gespräch und in sensiblen Situationen zählt nicht selten jedes Wort. Tatsächlich sind die Wirkungen der derzeit vorherrschenden Sprachmuster im Gesundheitswesen alles andere als vertrauenserweckend. Stress, Überforderung und Handlungsorientierung aktivieren ein floskelhaftes Reden in Kliniken und Pflegeeinrichtungen und spiegeln sich in unbewussten Sprachgewohnheiten wider. Der insgesamt raue Umgangston kostet Kraft, verengt die Wahrnehmung, benennt das Nötigste, erschöpft die Menschen und mindert die erlebte Pflegequalität erheblich. Sicher ist, dass eine dem Menschen zugewandte Sprache therapeutisch, medizinisch und menschlich für Patienten/Bewohner, Angehörige und Pflegende von gleichermaßen hohem Wert ist. Aus eigener Erfahrung weiß ich, dass nicht die Arbeit an sich, sondern die vielen Befindlichkeiten, Emotionen im Pflegealltag, ein wenig wertschätzender Umgang miteinander, schwierige Gespräche, anstrengende, rasch wechselnde Gesprächspartner, eigene festgefahrene Sichtweisen, Konkurrenzdenken im Team, Kritik und Missgunst an und in Führungspositionen, Recht haben wollen und oft unbeabsichtigte Kränkungen die Kraft und Freude am Beruf nehmen. Ernsthaft gesundheitliche Störungen forderten mich zu kritischer Selbstreflexion und einem Umdenken auf. Erst aus der Not heraus, begann ich, mich in den facettenreichen Themen der Kommunikation fachlich und damit auch persönlich zu bilden. Die Grundsätze der personenzentrierten Gesprächsführung, differenziertes Hin-Hören, die hohe Kunst der Empathie, Imaginationen, der innere Dialog mit Körper und Geist, neurobiologische Erkenntnisse, Psycholinguistik und Sprachsensibilisierung eröffneten mir vielfältige innere Freiräume, die mich bei gleich hohen Anforderungen im Außen maßgeblich schützten und stärkten. Alte, sehr alte und sterbende Menschen lehrten mir über viele Jahre die Kostbarkeit eines Augenblicks: Echtheit, Hingabe und ein Ja zum Leben und Sterben. So wurde und blieb ich gesund und gewann die Freude an meinem Beruf zurück. Heute weiß ich, dass Gesprächs- und Sprachkompetenz eine grundlegende Pflegefachkompetenz in Berufen des Gesundheitswesens darstellt und jeden von uns enorm stärken und schützen kann. Allerdings brauchen wir mehr Bewusstsein für unser eigenes Defizit im Kommunikationsverhalten, mehr Anspruch in der Umsetzung, Bereitschaft zum Üben und schon zu Beginn der Berufsausbildung eine starke Sensibilisierung in Sprachbewusstsein und Gesprächskompetenz. So gebe ich meine Erkenntnisse in Vorträgen und konzeptionell in Fachweiterbildungen weiter. Die Inhalte dieses Buches setzen sich vorwiegend aus Erkenntnissen meiner jahrelangen Pflegepraxis und bekannten Kommunikationstheorien zusammen. Ein für Sie einfacher Praxistransfer stand für mich bei der Gestaltung des Arbeitsbuchs im Vordergrund. Die Hürden zeigen sich für Pflegende weniger im Wissen sondern eher in der Anwendung und Umsetzung guter Gespräche im Praxisalltag. Oft fehlt die Zeit, manchmal der Mut und immer wieder fehlt es an Übung, sich klar, einfach und kompetent auszudrücken. Und noch etwas Wesentliches ist im Bewusstsein und in der tagtäglichen Kommunikation Pflegender verloren gegangen: *Die guten und heilsamen Worte*. Dieses Buch wird Ihnen die Wortschätze für den Pflegeberuf zurückbringen und den Lesenden in die Faszination von Sprache und Gespräch führen. Dieses Arbeitsbuch hat zum Ziel, Sie für derzeit vorherrschende und kräftezehrende Denk- und Sprachmuster im Pflegealltag zu sensibilisieren und kompetente Wege zum guten Gespräch aufzuzeigen. Die Inhalte der Kapitel bauen aufeinander auf und bieten Ihnen im Wechsel fachliches Wissen und Übungsanleitungen. Am Ende jeden Kapitels finden Sie eine thematische Zusammenfassung und einen persönlichen

Reflexions- und Anwendungsseite für Ihre Erkenntnisse. Lösungsansichten am Ende des Buchs fördern Ihre Lernschritte und bieten bewusst eigenen Gestaltungsfreiraum. Pioniergeist, Humor und spielerische Leichtigkeit sind gute Wegbegleiter in diesem Buch. Viel Vergnügen!

Sandra Mantz, Mai 2016