



Pflege  
PRAXIS

Der Ratgeber  
für ambulante  
& stationäre  
Einrichtungen

Renate Rogall-Adam

# 50 Tipps für eine effektive Praxisanleitung in der Altenpflege

4., aktualisierte Auflage

**schlütersche**



Renate Rogall-Adam


# 50 Tipps für eine effektive Praxisanleitung in der Altenpflege

4., aktualisierte Auflage

**Der Ratgeber  
für ambulante  
& stationäre  
Einrichtungen**

**schlütersche**

**Renate Rogall-Adam** ist Diplom-Pädagogin und Supervisorin (DGSv).  
Sie war Dozentin für Fort- und Weiterbildung im Gesundheitswesen und  
Lehrbeauftragte an der Fachhochschule Hannover im Studiengang Pflege.



**»Praxisanleiterinnen prägen nicht nur die fachliche Ausbildung, sondern auch die persönliche Entwicklung der Auszubildenden.«**

RENATE ROGALL-ADAM



## **pflgebrief**

- die schnelle Information zwischendurch  
Anmeldung zum Newsletter unter [www.pflegen-online.de](http://www.pflegen-online.de)

### **Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek**

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.ddb.de> abrufbar.

ISBN 978-3-89993-990-3 (Print)

ISBN 978-3-8426-8967-1 (PDF)

ISBN 978-3-8426-8968-8 (EPUB)

© 2019 Schlütersche Verlagsgesellschaft mbH & Co. KG,  
Hans-Böckler-Allee 7, 30173 Hannover

Alle Rechte vorbehalten. Das Werk ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der gesetzlich geregelten Fälle muss vom Verlag schriftlich genehmigt werden. Alle Angaben erfolgen ohne jegliche Verpflichtung oder Garantie des Autors und des Verlages. Für Änderungen und Fehler, die trotz der sorgfältigen Überprüfung aller Angaben nicht völlig auszuschließen sind, kann keinerlei Verantwortung oder Haftung übernommen werden.

Die im Folgenden verwendeten Personen- und Berufsbezeichnungen stehen immer gleichwertig für beide Geschlechter, auch wenn sie nur in einer Form benannt sind. Ein Markenzeichen kann warenrechtlich geschützt sein, ohne dass dieses besonders gekennzeichnet wurde.

Titelbild: Robert Kneschke - [stock.adobe.com](http://stock.adobe.com)

Covergestaltung und Reihenslayout: Lichten, Hamburg

Druck: Beltz Bad Langensalza GmbH, Bad Langensalza

# Inhalt

Vorwort .....	8
<b>1 Die Praxisanleiterin</b> .....	<b>10</b>
1. Tipp: Klären Sie die Voraussetzungen und Rahmenbedingungen .....	10
2. Tipp: Denken Sie an die Aufgaben der Praxisanleitung .....	13
3. Tipp: Organisieren Sie die Anleitung .....	15
4. Tipp: Fördern Sie die Motivation .....	16
5. Tipp: Entwickeln Sie Organisationshilfen .....	17
<b>2 Die Auszubildenden</b> .....	<b>19</b>
6. Tipp: Klären Sie die Erwartungen .....	19
7. Tipp: Machen Sie die Auszubildenden mit ihren Aufgaben und Pflichten vertraut .....	20
8. Tipp: Sorgen Sie für die Integration der Auszubildenden in das Team .....	22
<b>3 Das Lernfeldkonzept als Grundlage der Anleitung</b> .....	<b>24</b>
9. Tipp: Machen Sie sich mit den Grundlagen des Lernfeldkonzepts vertraut .....	24
10. Tipp: Arbeiten Sie mit dem Lernort »Schule« zusammen ..	27
11. Tipp: Gestalten Sie die Lernsituationen .....	28
<b>4 Kommunikation</b> .....	<b>31</b>
12. Tipp: Beachten Sie die Grundregeln der Kommunikation ..	31
13. Tipp: Achten Sie auf Ihre Körpersprache .....	35
14. Tipp: Achten Sie auf geschlechterspezifische Kommunikation .....	37
15. Tipp: Nehmen Sie kommunikative Grundhaltungen ein ...	39
16. Tipp: Verwenden Sie hilfreiche Fragetechniken .....	40
17. Tipp: Senden Sie Ich-Botschaften .....	42
18. Tipp: Hören Sie aktiv zu .....	44
19. Tipp: Geben Sie Feedback .....	45

20. Tipp: Sprechen Sie Ihre Anerkennung und Wertschätzung aus .....	47
21. Tipp: Vermeiden Sie Kommunikationsstörungen .....	48
<b>5 Der Prozess der Anleitung</b> .....	<b>50</b>
22. Tipp: Gestalten Sie den Beziehungsprozess .....	50
23. Tipp: Strukturieren Sie den Prozess der Anleitung .....	51
24. Tipp: Formulieren Sie Ziele für die Anleitung .....	55
25. Tipp: Praktizieren Sie konkrete Methoden der Anleitung ..	56
26. Tipp: Formulieren Sie Lernaufgaben .....	60
27. Tipp: Führen Sie ein Vorgespräch .....	62
28. Tipp: Sichern Sie die Ergebnisse im Nachgespräch .....	63
29. Tipp: Dokumentieren Sie die Anleitung .....	64
<b>6 Die Durchführung von Gesprächen</b> .....	<b>65</b>
30. Tipp: Bereiten Sie Sachgespräche adäquat vor .....	65
31. Tipp: Entwickeln Sie einen individuellen Gesprächsleitfaden .....	67
32. Tipp: Gestalten Sie die Gesprächseröffnung .....	68
33. Tipp: Denken Sie an die persönliche Vorstellung .....	70
34. Tipp: Gestalten Sie das Gesprächsende .....	71
35. Tipp: Werten Sie Gespräche aus .....	72
36. Tipp: Planen Sie das Erstgespräch .....	74
37. Tipp: Vernachlässigen Sie nicht das Zwischengespräch ...	76
38. Tipp: Bilanzieren Sie im Abschlussgespräch .....	78
39. Tipp: Sprechen Sie Kritik adäquat aus .....	79
<b>7 Die Beurteilung</b> .....	<b>81</b>
40. Tipp: Führen Sie eine Beurteilung so transparent wie möglich durch .....	81
41. Tipp: Orientieren Sie sich an Kriterien .....	82
42. Tipp: Erkennen Sie Fehler im Beurteilungsprozess .....	85
43. Tipp: Fördern Sie die Selbsteinschätzung der Auszubildenden .....	86

44. Tipp: Entwickeln Sie ein Grundschema für Ihre Vorgehensweise .....	87
45. Tipp: Planen Sie das Beurteilungsgespräch .....	89
<b>8 Umgang mit schwierigen Situationen .....</b>	<b>91</b>
46. Tipp: Erkennen Sie die Ursachen von Konflikten .....	91
47. Tipp: Wenden Sie Strategien der Konfliktlösung an .....	93
48. Tipp: Sprechen Sie über den Verlauf des Konflikts (Metakommunikation) .....	95
49. Tipp: Lernen Sie, schwierige Situationen zu bewältigen (Auszubildende) .....	97
50. Tipp: Lernen Sie, schwierige Situationen zu bewältigen (Beschwerden von Angehörigen) .....	99
<b>9 Zusatz-Tipps und Schlussbemerkung .....</b>	<b>101</b>
9.1 Setzen Sie sich mit dem neuen Pflegeberufegesetz (PflBG) auseinander .....	101
9.2 Beachten Sie bei der Praxisanleitung die unterschiedlichen Profile der Generationen .....	103
<b>Schlussbemerkung: »Die Geschichte vom Seepferdchen« .....</b>	<b>110</b>
<b>Literatur .....</b>	<b>111</b>
<b>Register .....</b>	<b>113</b>



## Vorwort

Die Praxisanleitung ist ein zentraler Schwerpunkt in der praktischen Pflegeausbildung. Praxisanleiterinnen führen Auszubildende schrittweise in die eigenständige Wahrnehmung und Durchführung der beruflichen Aufgaben ein. Durch Anleitung, Begleitung und Beratung prägen sie nicht nur die fachliche Ausbildung, sondern auch die persönliche Entwicklung der Auszubildenden.

Dieses Arbeitsbuch behandelt die wichtigsten Aspekte der Praxisanleitung in insgesamt 50 Tipps. Erfahrungsberichte von Praxisanleiterinnen haben dabei die Auswahl der Themen maßgeblich bestimmt. Gute Kenntnisse in der Kommunikation und Gesprächsführung sind eine wichtige Voraussetzung für die Anleitungstätigkeit. Darum liegt in diesem Bereich ein bewusst gewählter Schwerpunkt der Tipps.

Die theoretischen Ausführungen sind eher knapp gehalten und in erster Linie für die Anleitungspersonen gedacht. Die einzelnen Tipps schließen mit Anregungen zur individuellen Weiterentwicklung der eigenen Praxis. Sie sollen den anleitenden Personen helfen, ihren eigenen Stil zu entwickeln. Deshalb wird auch die persönliche Anrede verwendet.

Das Arbeitsbuch gliedert sich in neun Themenbereiche, denen die Tipps zugeordnet sind.

1. Die Praxisanleiterin
2. Die Auszubildenden
3. Das Lernfeldkonzept als Grundlage der Anleitung
4. Kommunikation
5. Der Prozess der Anleitung
6. Die Durchführung von Gesprächen
7. Die Beurteilung
8. Umgang mit schwierigen Situationen
9. Zusatz-Tipps und Schlussbemerkung

Das Pflegeberufegesetz von 2017 löst die bisherigen Gesetze zur Alten- sowie Gesundheits- und Krankenpflege-Ausbildung ab. Die Pflegeausbildung nach dem neuen Pflegeberufegesetz wird im Jahre 2020 beginnen. Bis dahin gelten weiterhin die bestehenden Gesetze.

Unter den neuen gesetzlichen Rahmenbedingungen behalten die »50 Tipps für eine effektive Praxisanleitung« weiterhin ihre volle Geltung. Kommunikation, Gesprächsführung, Beurteilung usw. sind bleibende Bestandteile jeder Praxisanleitung.

Ab 2020 wird es im Wesentlichen im dritten Themenbereich Veränderungen geben. Diese Veränderungen betreffen die Ausbildungsform und die Orientierung an Kompetenzen. Im 9. Kapitel sind daher zwei Zusatz-Tipps hinzugefügt worden.

1. 9.1 »Setzen Sie sich mit dem neuen Pflegeberufegesetz auseinander«. Hierbei geht es um die neue Gesetzeslage.
2. 9.2 »Beachten Sie bei der Praxisanleitung die unterschiedlichen Profile der Generationen«. In diesem Tipp wird die Frage der unterschiedlichen Generationsprofile aufgenommen.

Durch Rückmeldungen aus der Praxis wurde ich darauf aufmerksam gemacht, dass sich bei der Anleitung das Thema der Unterschiedlichkeit der Generationen vermehrt als Herausforderung erweist. Die Ausführungen in Kapitel 9.2 möchten für die Unterschiedlichkeit der Generationen sensibilisieren und darauf aufmerksam machen, dass diese für eine gute Zusammenarbeit bei der Anleitung zu beachten ist.

Es freut mich, dass die »50 Tipps für eine effektive Praxisanleitung in der Altenpflege« weiterhin auf Interesse stoßen. Allen Leserinnen und Lesern der 4. Auflage wünsche ich ein gutes Gelingen beim Transfer vor Ort.

Renate Rogall-Adam

# 1 Die Praxisanleiterin

## 1. Tipp: Klären Sie die Voraussetzungen und Rahmenbedingungen<sup>1</sup>

Im »Gesetz über die Berufe in der Altenpflege (Altenpflegegesetz – AltPflG)«, das am 1. August 2003 in Kraft trat, und in der »Ausbildungs- und Prüfungsverordnung für den Beruf der Altenpflegerin und des Altenpflegers (AltPflAPrV)« vom 26. November 2002 werden die Aufgaben der Praxisanleitung folgendermaßen formuliert:

- Der Träger der praktischen Ausbildung hat die Ausbildung planmäßig, zeitlich und sachlich gegliedert so durchzuführen, dass das Ausbildungsziel erreicht werden kann (§ 15 (1) AltPflG).
- Die auszubildende Einrichtung stellt die Praxisanleitung durch eine geeignete Fachkraft auf der Grundlage eines Ausbildungsplanes sicher (§ 2 (2) AltPflAPrV).
- Es ist Aufgabe der Praxisanleitung, die Schülerin oder den Schüler schrittweise an die eigenständige Wahrnehmung der beruflichen Aufgaben heranzuführen und den Kontakt mit der Altenpflegeschule zu halten (§ 2 (2) AltPflAPrV).

Die Gesamtverantwortung für die praktische Ausbildung liegt bei der Altenpflegeschule (§ 4 (4) AltPflG). Die Altenpflegeschule unterstützt und fördert die praktische Ausbildung durch die Praxisbegleitung. Die Praxisanleitung ist durch die Einrichtung sicherzustellen. Die Einrichtung ist verpflichtet,

---

<sup>1</sup> Zu den Veränderungen ab 2020 ► Kap. 9.1

einen Ausbildungsplan zu erstellen. Nach den gesetzlichen Vorgaben sollen Praxisanleiterinnen über eine berufspädagogische Zusatzqualifikation verfügen. In den gesetzlichen Vorgaben zur Altenpflegeausbildung wird der Umfang der pädagogischen Qualifikation offen gelassen. Die diesbezüglichen konkreten Bestimmungen finden sich in den einschlägigen Erlassen der zuständigen Ministerien der einzelnen Bundesländer.

Die Praxisanleitung wird durch gesetzliche Vorgaben und strukturelle Rahmenbedingungen beeinflusst. Eine entscheidende Rahmenbedingung der praktischen Ausbildung stellt die Pflegequalität der jeweiligen Einrichtung dar, wozu

- das Leitbild der Einrichtung und das Pflegeleitbild,
- ein Pflegemodell und ein Pflegekonzept,
- das Pflegeprozessmodell als Grundlage für die individuelle Pflege und
- eine angemessene personelle und räumliche Ausstattung gehören.

Zusätzlich nehmen auf die Organisation, den Prozess und das Ergebnis der Praxisanleitung Einfluss: die Auszubildende, die Praxisanleiterin, das Team und die Patienten/Bewohner mit ihren Angehörigen.

Mit der praktischen Anleitung von Auszubildenden übernimmt die Praxisanleiterin neben der pflegerischen Tätigkeit eine weitere Aufgabe. Diese erfordert einen zusätzlichen Zeitaufwand. Dafür sollte sie in entsprechendem Umfang freigestellt werden. Verbindliche Anhaltswerte für den zeitlichen Rahmen sind nicht bekannt.

Wie viele Auszubildende eine Praxisanleiterin anleiten kann oder soll, ist nicht festgelegt. Aus arbeitsrechtlichen und anderen Gründen ergibt sich jedoch die Situation, dass die Anleiterin nicht immer anwesend sein kann. Auch wenn sie die Gesamtverantwortung für die Planung und Durchführung der Anleitung trägt, müssen Teilaufgaben an pädagogisch geeignete Teammitglieder delegiert werden.

Neben Auszubildenden in der Altenpflege werden in den Einrichtungen auch noch andere Gruppen angeleitet (z. B. Auszubildende der Gesundheits- und Krankenpflege, neue Mitarbeiterinnen, Praktikanten, Pflegekräfte). Die

Grundlagen der Anleitung sind unabhängig von den Personen, die angeleitet werden. Unterschiede bestehen allein im Ausbildungsstand und in den Inhalten. Inwieweit die Praxisanleiterin weitere Gruppen in der Einrichtung anleitet (wie z. B. neue Mitarbeiter oder Pflegekräfte), entscheidet der Träger der Einrichtung.



### **Erstellen Sie eine Stellenbeschreibung für die Praxisanleitung**

- Sorgen Sie für die Entwicklung einer Stellenbeschreibung für die Funktion der Praxisanleitung. In ihr werden organisatorische Regelungen schriftlich festgelegt und aufbau- sowie ablauforganisatorische Aspekte beschrieben. Dazu gehören:
  - Bezeichnung der Stelle, Zielsetzung der Stelle,
  - Beschreibung der Stelle und ihrer Aufgaben,
  - Anforderungen an die Stelleninhaberin,
  - unmittelbare Vorgesetzte und unmittelbar Unterstellte der Stelle (Organigramm),
  - Regelung der Vertretung, Befugnisse,
  - Regeln der Zusammenarbeit, Beziehungen nach außen.Eine solche Stellenbeschreibung macht transparent, wie die Praxisanleiterin im Organisationsgefüge eingeordnet ist.
- Formulieren Sie Kriterien zur Qualität der Praxisanleitung ausgehend vom Leitbild der Einrichtung und vom Pflegeleitbild.
- Klären Sie mit Ihrer Pflegedienstleitung, ob und in welcher Weise eine Dokumentation der Zeit, die für die Anleitung benötigt wird, dazu beitragen kann, zu verbindlichen Regelungen hinsichtlich des zeitlichen Rahmens zu kommen.

## 2 Die Auszubildenden

### 6. Tipp: Klären Sie die Erwartungen

Die Situation der Anzuleitenden stellt sich ganz unterschiedlich dar. Auszubildende unterscheiden sich nach Herkunft, Alter, schulischem Werdegang, Ausbildungsstand und Lebenserfahrungen. Daraus ergibt sich, dass sie mit unterschiedlichen Erwartungen in die Einrichtungen kommen.

Befragt man die Auszubildenden nach ihren Erwartungen an die Praxisanleiterin, erhält man Antworten der folgenden Art:

- Man erwartet pädagogische und fachliche Kompetenz.
- Es soll ausreichend Zeit für die Anleitung vorhanden sein.
- Sie soll Freude und Interesse an der Anleitung und an der Arbeit haben.

Darüber hinaus soll die Anleiterin freundlich und offen, einfühlsam, geistig flexibel und humorvoll sein. Diese Erwartungen beziehen sich zum einen auf die persönliche Seite und zum anderen auf die pflegerische Tätigkeit der Anleiterin.

Die Auszubildenden erwarten generell, dass sie

- als Mensch mit den jeweiligen Fähigkeiten und Schwächen angenommen und integriert werden,
- klare Auskunft darüber erhalten, was von ihnen erwartet wird,
- Informationen über die Rahmenbedingungen erhalten,
- ihrem Ausbildungsstand entsprechend angeleitet werden,
- in ihren Fähigkeiten und Fertigkeiten gefördert werden,
- Rückmeldungen zu ihren persönlichen Fortschritten erhalten.

Zur Vorbereitung auf den Anleitungsprozess sind nicht allein die Absprachen und die Planung in der Einrichtung wichtig. Ebenso notwendig ist es, auch die eigene Einstellung zu den Auszubildenden mitsamt ihren Erwartungen zu bedenken.

**Es kann hilfreich sein, sich im Vorfeld folgende Fragen zu stellen:**

- Welche Erwartungen und Wünsche haben Sie selbst an die Auszubildenden?
- Was vermuten Sie: Welche Erwartungen und Wünsche hat jemand, der angeleitet wird, an Sie, die Sie für die Anleitung zuständig sind?

Zu beiden Fragestellungen lesen Sie bitte ► Kap. 9.2. Im Erstgespräch anlässlich der praktischen Ausbildungsphase sollte ein Austausch über die wechselseitigen Erwartungen erfolgen. Dies trägt zur Transparenz des Anleitungsprozesses und zu einer wechselseitigen realistischen Wahrnehmung bei.

## 7. Tipp: Machen Sie die Auszubildenden mit ihren Aufgaben und Pflichten vertraut

Neben den persönlichen Erwartungen der Auszubildenden gibt es aber auch **Aufgaben**, die von ihnen wahrzunehmen sind. Sie haben die Aufgabe, die praktische Ausbildung aktiv mitzugestalten und dabei ihr theoretisches Wissen einzubringen. Dazu gehört u. a., dass sie

- über Inhalte der schulischen Ausbildung und den aktuellen Ausbildungsstand informieren,
- ihre Wünsche im Blick auf die Anleitung formulieren,
- übertragene Aufgaben gewissenhaft ausführen,
- in der Praxis Durchgeführtes nachbereiten,
- Wissenslücken schließen,
- sich auf Gespräche und die Anleitungssituation vorbereiten.

Bestimmte **Pflichten** ergeben sich aus den gesetzlichen Bestimmungen und den arbeitsrechtlichen Grundlagen. Dazu gehören u. a.:

- Verschwiegenheitspflicht und das Einhalten der Datenschutzbestimmungen,
- übertragene Aufgaben mit Sorgfalt durchführen,
- Arbeitsunfähigkeit entsprechend den Vorschriften unverzüglich anzeigen,
- Unfallverhütungsvorschriften einhalten.

Die praktische Ausbildung baut auf den vorhandenen Kenntnissen der Auszubildenden auf. Das bedeutet aber nicht, dass sie nun über das gesamte Wissen gleich am Anfang verfügen können. Die Anwendung muss vielmehr erst schrittweise erlernt werden.



### Anregungen

- Wenn Sie über Aufgaben und Pflichten informieren, achten Sie auf die Einfachheit des Ausdrucks:
  - Verwenden Sie kurze Sätze und einen einfachen Satzbau.
  - Erklären Sie Fachausdrücke.
  - Seien Sie sparsam im Gebrauch von Fremdwörtern.
  - Vermeiden Sie überflüssige Erläuterungen.
  - Verzichten Sie auf unnötige Wiederholungen.
- Legen Sie dem Gespräch einen roten Faden zugrunde:
  - Geben Sie zu Gesprächsbeginn einen Überblick.
  - Verwenden Sie zwischendurch strukturierende Hinweise.
  - Fassen Sie am Schluss das Wichtigste zusammen.
- Versuchen Sie anschaulich und abwechslungsreich zu formulieren:
  - Verwenden Sie Bilder.
  - Benutzen Sie Beispiele.



# 4 Kommunikation

## 12. Tipp: Beachten Sie die Grundregeln der Kommunikation

Bei der Kommunikation geht es um den Austausch von Informationen, Eindrücken und Gefühlen zwischen Menschen. Kommunikation bedeutet, dass man mit anderen in Verbindung tritt.

Der Kommunikationsforscher Paul Watzlawick hat **zwei Grundregeln der Kommunikation** herausgestellt, die in allen zwischenmenschlichen Kontakten eine Rolle spielen (vgl. Adam 2018, S. 19 ff.):

### (1) Es ist nicht möglich, nicht zu kommunizieren.

In der Gegenwart eines anderen Menschen hat jedes Verhalten eine bestimmte Bedeutung für die Kommunikation. Auch wenn nicht miteinander geredet wird, wird trotzdem kommuniziert, indem körpersprachliche Signale an das Gegenüber übermittelt werden. Wenn Sie sich als Anleiterin beispielsweise im Sitzungszimmer aufhalten und in Ruhe gelassen werden wollen, nehmen Sie »automatisch« ein bestimmtes Verhalten ein: Sie lesen z. B. in einer Fachzeitschrift. Damit signalisieren Sie, dass Sie nicht angesprochen werden wollen.

### (2) Jede Kommunikation hat eine Inhalts- und Beziehungsebene.

In einem Gespräch geht es nicht nur um die Weitergabe von Informationen und Sachverhalten (Sachaspekt). Jede Kommunikation sagt durch die Art und Weise, wie geredet wird, etwas über die Beziehung zu der Person, mit

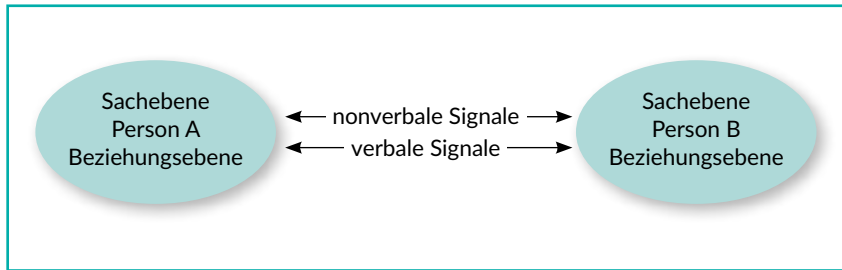


Abb. 1: Erweitertes Kommunikationsmodell (G. Adam).

der geredet wird (Beziehungsaspekt) aus. Die Inhalts- und Beziehungsebene spielen bei jeder Kommunikation eine große Rolle.

Wenn Sie als Anleiterin mit einer Auszubildenden sprechen, sagen Sie auch immer etwas über die Beziehung zu ihr aus. Man kann die Bedeutung dieser Grundregel für menschliche Kommunikation gar nicht überschätzen. In der Regel wird sie unterschätzt.

Der komplexe Vorgang der Kommunikation lässt sich gut an dem Modell erläutern, das von dem Kommunikationsforscher Friedemann Schulz von Thun entwickelt wurde (siehe Adam 2018, S. 30 ff.). Danach enthält jede Äußerung oder Nachricht zwischen Menschen vier Aspekte, die stets gleichzeitig wirksam sind. Schulz von Thun spricht daher von einem »Quadrat der Nachrichten«, das aus Sachinhalt, Beziehung, Selbstoffenbarung und Appell besteht (► Abb. 2).

Wenn Sie der Auszubildenden bspw. mitteilen »Morgen treffen wir uns um 12:30 Uhr«, dann umfasst dies die folgenden Aspekte:

- Sie senden Sie eine Nachricht. Sie geben eine Information über den Zeitpunkt der nächsten Zusammenkunft (= **Sach- oder Inhaltsaspekt**).
- Sie sagen etwas über Ihre Beziehung zur Auszubildenden aus und wie Sie sie einschätzen (= **Beziehungsaspekt**). Im vorliegenden Falle geht es also darum, dass Sie sich treffen, um etwas zu besprechen, was die praktische Ausbildung betrifft. Aus jeder Mitteilung geht eben auch hervor, in welcher Beziehung die Gesprächsteilnehmerinnen zueinander stehen. Die

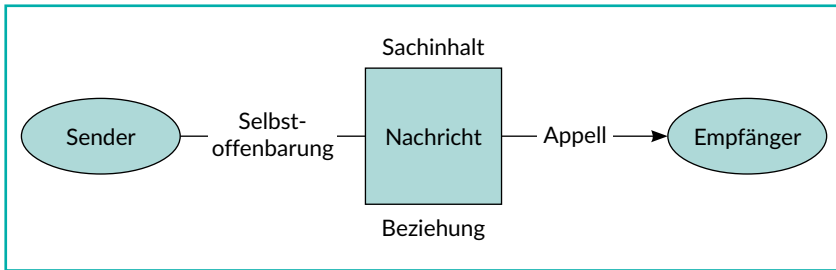


Abb. 2: Das Quadrat der Nachrichten.

Signale zur Beziehung werden in der Regel »zwischen den Zeilen« gesendet. Der Tonfall und die Mimik spielen dabei eine große Rolle.

- Sie stellen sich selbst dar (= **Selbstoffenbarungsaspekt**). Jeder Satz, der gesagt wird, gibt Auskunft über die Senderin: Ist sie müde, aggressiv, gereizt, interessiert oder guter Laune? Dabei geht es sowohl um die eigene gewollte als auch um die unbeabsichtigte Selbstdarstellung. Jede Senderin gibt mit einer Nachricht »Ich-Botschaften« und damit auch etwas von der eigenen Persönlichkeit preis.
- Sie beeinflussen Ihre Auszubildende (= **Appellaspekt**). Mit jeder Nachricht, die sie weitergeben, möchten Sie auch etwas erreichen. Sie möchten Einfluss nehmen, die Auszubildende dazu bewegen, etwas zu tun oder zu lassen. Im vorliegenden Fall hat die Adressatin gar keine Wahl, weil sie als Anzuleitende im Rahmen der praktischen Ausbildung der Einladung Folge leisten muss. Anders wäre es, wenn gesagt worden wäre: »Wollen wir uns morgen um 12:30 Uhr einmal im Café Central zusammen setzen?« Dies könnte als Einladung zum Plaudern verstanden werden und darauf hinweisen, dass die Anleiterin auch ein Interesse an einer persönlichen Beziehung hat.

- unterbrechen ihre Gesprächspartner seltener als Männer, sie agieren insgesamt höflicher und zurückhaltender.

Die Unterschiede liegen darin, dass Männer und Frauen eine unterschiedliche Sprache sprechen: Männer sprechen eher »öffentlich« orientiert, d. h. in Berichtssprache. Frauen verwenden eine Beziehungssprache, die eher privat ausgerichtet ist. Für Frauen sind Gespräche Verhandlungen über Nähe. Es geht ihnen um Bestätigung, Einverständnis und Unterstützung. Streit soll vermieden werden. Männer nutzen die Sprache, um Informationen auszutauschen und eigenes Wissen anzubringen. Für Männer geht es in Gesprächen stärker um Unabhängigkeit, Vermeidung von Niederlagen und um Statusaushandlungen.

Es geht nicht darum, dass Männer und Frauen »gleichgeschaltet« werden. Unterschiede bleiben durchaus erhalten. Wichtig ist aber, dass Frauen und Männer in Übereinstimmung mit ihren Werten ihren jeweils eigenen Gesprächsstil gestalten können. Durch das bewusste Wahrnehmen des anderen Gesprächsstils ergibt sich die Einsicht in das breite Spektrum menschlicher Kommunikation.



### Anregungen

- Nutzen Sie bewusst Anleitungsgespräche, um über Kommunikationsmuster von Frauen und Männern zu sprechen. So kann bereits im Vorfeld für mögliche Quellen von Missverständnissen in der Kommunikation, die sich aus dem geschlechtsspezifischen Stil ergeben, sensibilisiert werden.
- Speziell ist das unterschiedliche Kommunikationsverhalten auch für Gespräche in der konkreten Pflege von Bedeutung. Es gilt auch hier, die unterschiedlichen Bedürfnisse von Frauen und Männern, ihre Verschiedenartigkeit und Gleichheit wahrzunehmen und zu berücksichtigen. Geschieht dies, können Schwierigkeiten in der Verständigung mit zu pflegenden Personen, die sich auf Grund geschlechtsspezifischer Kommunikation ergeben, eher erkannt werden.

# 5 Der Prozess der Anleitung

## 22. Tipp: Gestalten Sie den Beziehungsprozess

Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance! Der erste Eindruck ist in hohem Maße bestimmend für den weiteren Verlauf der Anleitung. In Sekundenschnelle entscheiden verbale Botschaften und die Körpersprache über die gegenseitige Einschätzung und damit auch weitgehend über die künftige Beziehung. Insofern verdient die erste Begegnung zwischen Praxisanleiterin und Auszubildender Aufmerksamkeit. Denn eine gute Beziehung ist hilfreich für das Gelingen der Anleitung. Eine wichtige Voraussetzung für eine gelingende Beziehung besteht darin, dass man den anderen akzeptiert und wertschätzt, sowie sich bemüht, den anderen zu verstehen.

Die Kontaktaufnahme, die Begrüßung und das erste Kennenlernen stehen am Anfang einer Beziehung. Gestalten Sie als Anleiterin diesen Beginn möglichst Erfolg versprechend, indem sie sich auf die Auszubildenden einstellen.

Dabei ist auch die Anrede ein wichtiger Aspekt. In vielen Einrichtungen wird die »Du-Form« gewählt. Es wird dabei davon ausgegangen, dass diese Form eine Vertrauensbasis schafft und dazu beiträgt, Probleme besser zu überwinden. Oft zeigt sich aber, dass das »Du« keineswegs zu einer besseren Beziehung führt, sondern man fühlt sich »überfallen« und dies ruft eher eine Distanz, gar das Gefühl des Unwohlseins hervor. Es ist darum wichtig, dass in einem Team eine bewusste Entscheidung im Blick auf die Anrede getroffen wird.



### Anregungen

Für die erste Kontaktaufnahme sind folgende Grundregeln hilfreich:

- Sprechen Sie jeden Auszubildenden mit Namen an! Mit dem Aussprechen des Namens können Sie Sympathie ausdrücken.
- Nutzen Sie die nonverbale Kommunikation: offene Körperhaltung und Blickkontakt.
- Überlegen Sie, was Sie nach dem »Guten Tag« sagen wollen, um der Auszubildenden zu signalisieren, dass sie Ihnen wichtig ist. Konkret: Was werden Sie fragen?
- Fragen Sie gut, aber hören Sie auch gut zu.
- Beobachten Sie die Auszubildende, ihre Sprache, ihr Verhalten, ihre Bewegung und tragen Sie ihrem Verhalten und ihrer Art angemessen Rechnung. Jemand, der einen ängstlichen Eindruck macht, sollte nicht gleich mit »Hallo, ist das heute nicht ein toller Tag?« überfallen werden.
- Wenn es Gemeinsamkeiten mit der Auszubildenden gibt, ist es hilfreich, diese hervorzuheben: »Ach, Sie sind auf die Goethe-Schule gegangen, da war ich selbst auch Schülerin.«

## 23. Tipp: Strukturieren Sie den Prozess der Anleitung

Die praktische Anleitung lässt sich analog zum Pflegeprozess strukturieren und in die Praxis umsetzen. Was ist bei den einzelnen Schritten zu beachten, damit die Auszubildenden in ihrem Lernprozess unterstützt werden?

### (1) Informationssammlung

Am Anleitprozess sind Auszubildende, Anleiterinnen und die Patienten/Bewohner beteiligt. Um eine Anleitung zielgerichtet planen zu können, ist zu fragen: Wer braucht von wem welche Informationen?

# 6 Die Durchführung von Gesprächen

## 30. Tipp: Bereiten Sie Sachgespräche adäquat vor

Ein Sachgespräch wird dadurch definiert, dass Sachfragen geklärt, Informationen gegeben sowie Meinungen ausgetauscht werden. In der Anleitung lassen sich drei Arten von Gesprächen unterscheiden: Erst-, Zwischen- und Abschlussgespräch. Auch wenn es bei diesen Gesprächen um sachlich-inhaltliche Fragen geht, kommt immer die Beziehungsebene mit ins Spiel.

### (1) Auf die Auszubildende einstimmen

Benutzen Sie aus diesem Grund bei der Vorbereitung von Gesprächen das Kommunikationsquadrat (► 12. Tipp: Beachten Sie die Grundregeln der Kommunikation) als Instrument zur eigenen Klärung:

- **Sachebene:** Wie sehe ich das Thema der Anleitung? Wie wird es die Auszubildende sehen? Welche Punkte sind auf jeden Fall anzusprechen?
- **Appellebene:** Was ist mein Hauptziel? Welches sind meine Nebenziele? Was erwartet vermutlich die Auszubildende?
- **Beziehungsebene:** Wie stehen wir zueinander? Freundlich, kritisch, vertrauensvoll, gereizt ...
- **Selbstoffenbarungsebene:** Welche Gedanken und Gefühle habe ich in Bezug auf das Thema und die Gesprächspartnerin? Wie mag es ihr bei diesem Gespräch ergehen?

### (2) Gesprächsziele festlegen

Diese Überlegungen führen zur Festlegung der Gesprächsziele. Die Beantwortung der folgenden Fragen kann dabei weiterhelfen:

- Warum führe ich das Gespräch?
- Was sind meine Hauptziele, welches sind meine Nebenziele?
- Welches sind die Inhalte, die Fragen und möglicherweise Probleme, die unbedingt angesprochen werden müssen?

Es ist wichtig, dass die Informationen adressatengerecht aufbereitet werden. Dazu gehört es auch, die Sprachebene, den Lerntyp und das Generationenprofil der Auszubildenden zu beachten und die Informationen angemessen zu »dosieren«.

### (3) Günstige Rahmenbedingungen schaffen: Leitfragen

- Wer nimmt am Gespräch teil?
- Wo findet das Gespräch statt? Gibt es dort Störfaktoren, die möglicherweise auszuschließen sind? (Telefon, schlechte Beleuchtung, zu hohe oder zu niedrige Temperatur, Lärm durch Handwerkerarbeiten, andere Unterbrechungen ...)
- Wie ist die Sitzordnung? (Am besten ist ein runder Tisch. Wenn dies nicht realisierbar ist, besteht ein guter Ersatz in der »Übereck-Sitzordnung«).
- Wann findet das Gespräch statt? Ratsam ist eine Zeit am Vormittag, nach Möglichkeit nicht nach dem Mittagessen, weil viele Menschen dann eher müde sind. Es gilt auch, die psychische Verfassung der Auszubildenden zu beachten.
- Welche Hilfsmittel werden benötigt? (Gesprächsunterlagen, visuelle Hilfsmittel)
- Termin festlegen und dabei das Thema ankündigen.

Eine gute Vorbereitung bringt der Anleiterin im Sinne einer professionellen Gesprächsführung eine Reihe von Vorteilen:

- Sie trägt zur Sicherheit bei, sodass sie sich als Anleiterin der Situation gewachsen fühlt.
- Sie bringt einen »roten Faden« für das Gespräch, sodass es sinnvoll strukturiert ist und auf das Ziel ausgerichtet geführt wird.
- Es werden alle erforderlichen Aspekte und Dimensionen im Gespräch behandelt.
- Die Gespräche werden in konkretem Bezug auf die Auszubildende geführt.
- Die Auszubildende wird angemessen am Gespräch beteiligt.



# 7 Die Beurteilung

## 40. Tipp: Führen Sie eine Beurteilung so transparent wie möglich durch

Wenn Menschen sich privat oder in beruflichen Zusammenhängen begegnen, findet immer eine unbewusste Beurteilung statt. Wie jemand sich kleidet, wie jemand auftritt oder spricht – all das führt zu ersten unbewussten Beurteilungen. Neben der unbewussten Beurteilung im Alltag geht es im Rahmen der Anleitung aber um bewusste und zielgerichtete Beurteilungen.

Eine Beurteilung setzt sich zusammen aus der Einschätzung der Leistungen und Handlungen einer Person und deren Bewertung. Die Ziele einer Beurteilung bestehen darin,

- Auszubildende zu fördern und zu beraten,
- ihre Leistungen einzuschätzen und
- sie in ihrer beruflichen Entwicklung zu unterstützen.

Die individuelle Beratung und Unterstützung trägt dazu bei, dass die Auszubildende ihr Ausbildungsziel erreicht. Eine Beurteilung ist nicht immer positiv und angenehm für die Auszubildende, sie kann auch Angst machen. Sie kann entmutigen und sich auf die Leistung negativ auswirken. Deshalb ist es notwendig, dass sie so transparent wie möglich gestaltet wird.

Die Ausbildungs- und Prüfungsordnung schreibt in § 2 (4) vor, dass die ausbildende Einrichtung eine Bescheinigung über die in der praktischen Ausbildung vermittelten Kenntnisse, Fähigkeiten und Fertigkeiten erstellt. Die Grundlage für die Beurteilung bilden die protokollierten Auswertungen zu den gezielten Anleitungen und die einzelnen Zwischengespräche.



### Anregungen

- Besprechen Sie Beurteilungen zeitnah mit der Auszubildenden.
- Geben Sie der Auszubildenden die Möglichkeit, zur Beurteilung Stellung zu nehmen.
- Wenn mehrere Personen mit der Auszubildenden im Rahmen der Anleitung gearbeitet haben, beteiligen Sie diese Personen an der Beurteilung.

## 41. Tipp: Orientieren Sie sich an Kriterien

Klare Kriterien sind notwendig, um Beobachtungen, Feedbacks und Beurteilungen objektiv und effektiv gestalten zu können. Die Kriterien für die Beurteilung müssen sich an den Ausbildungszielen im Altenpflegegesetz § 3 und am Ausbildungsstand orientieren. Dort heißt es: »Die Ausbildung in der Altenpflege soll die Kenntnisse, Fähigkeiten und Fertigkeiten vermitteln, die zur selbständigen und eigenverantwortlichen Pflege einschließlich der Beratung, Begleitung und Betreuung alter Menschen erforderlich sind.« Für die Kompetenzen, Fähigkeiten und Fertigkeiten sind konkrete Kriterien zu benennen und zu beschreiben. Diese Kriterien sollen der Auszubildenden zu Beginn der praktischen Ausbildung bekannt sein. Sie sind die Grundlage der Bewertung bei den Nachgesprächen zu den gezielten Anleitungen, bei den Zwischengesprächen und beim Abschlussgespräch. Die Kriterien müssen so gestaltet sein, dass sie in hohem Maße Objektivität gewährleisten können und für die Auszubildende nachvollziehbar sind und auch besprochen werden können.

An drei Beispielen soll verdeutlicht werden, wie solche Kriterien aussehen können (vgl. Völkel 2005, S. 67 ff.). Zunächst werden die einzelnen Kriterien benannt und es werden ihnen Ausprägungsgrade zugeordnet. Mit Hilfe eines einfachen Ankreuzverfahrens wird festgehalten, in welchem Maße die Auszubildende etwas beherrscht. Die Zahlen bezeichnen dabei die Ausprägungsgrade:

# 8 Umgang mit schwierigen Situationen

## 46. Tipp: Erkennen Sie die Ursachen von Konflikten

Anleitungssituationen sind nicht frei von Konflikten. Es kann zu Störungen zwischen der Praxisanleiterin und der Auszubildenden kommen. Die Auszubildende kann einen Konflikt mit einer Kollegin haben. Sie kann möglicherweise einen Konflikt erleben, den die Anleiterin mit einer Bewohnerin/Patientin hat. Die Art und Weise, wie die Anleiterin mit solchen Vorfällen umgeht, kann für die Auszubildende eine Chance zum Lernen bedeuten.

Viele Menschen haben Schwierigkeiten damit, einen vorhandenen Konflikt direkt anzusprechen. Treten Spannungen oder Störungen auf, wird häufig von allen Beteiligten viel Kraft dafür aufgewendet, die Anzeichen von Konflikten zu ignorieren. Hinter einem solchen Verhalten steht nicht selten die Angst vor einer Niederlage. Ein Konflikt ist aber nicht von vornherein als negativ anzusehen. Er wird erst dann destruktiv, wenn mit ihm unangemessen umgegangen wird. Allerdings muss ein Konflikt offen angesprochen werden, damit negative Entwicklungen vermieden werden können.

Konflikte können durchaus auch belebend sein und eine Chance für eine Pflegeeinrichtung darstellen. Sie können wichtige Impulse für die Weiterentwicklung einer Einrichtung freisetzen, denn Meinungsverschiedenheiten und Differenzen weisen auf vorhandene Probleme hin, die es zu bearbeiten gilt. Wenn in der Praxisanleitung Probleme und Konflikte in diesem Sinne als Herausforderung angesehen werden, die es zu bearbeiten gilt, wird der Auszubildenden eine entsprechende Einstellung vermittelt.

Bei einem Konflikt geht es um einen Streit zwischen Menschen, der sich aus unterschiedlichen Zielvorstellungen, Interessen und Meinungen ergibt. Der Streit kann sich zwischen zwei Menschen oder zwischen einer Einzelperson und einer Gruppe abspielen. Es können auch Gruppen miteinander streiten. Geht es um die Auseinandersetzung zwischen zwei oder mehreren Personen, spricht man von einem **interpersonalen Konflikt**. In der Anleitungssituation spielt vor allem diese Art von Konflikten eine Rolle (z. B. wenn die Auszubildende in einer Woche mehrfach zu spät gekommen ist und die Anleiterin auf sie warten musste).

Ist nur eine Person beteiligt, spricht man von einem **intrapersonalen Konflikt**. Der Widerstreit spielt sich im Inneren eines Menschen ab. In der Anleitung spielt diese Art des Konflikts nur dann eine Rolle, wenn er sich auf die Zusammenarbeit mit der Anleiterin oder mit dem Team auswirkt. (z. B.: Seit einer Woche weiß die Auszubildende, dass es ihrer Großmutter sehr schlecht geht. Dies belastet sie sehr. Sie will darüber aber nicht sprechen und ist der Meinung, allein damit klar zu kommen. Die Anleiterin stellt bei der bis dahin stets zuverlässigen Auszubildenden große Konzentrationschwierigkeiten fest. Sie spricht diese an und fragt sie, was denn los sei. Die Auszubildende will sich aber nicht äußern, sondern nur in Ruhe gelassen werden.)

Es lassen sich zwei Kategorien von Konflikten unterscheiden: die Sach- und Wertekonflikte. Bei den **Sachkonflikten** geht es um Probleme und Sachverhalte (z. B. um unterschiedliche Methoden in der Pflege oder um Kosten). Bei **Wertekonflikten** treffen unterschiedliche Wertorientierungen, Einstellungen und Normen aufeinander.

## Literatur

### Gesetze und Verordnungen

- Gesetz über die Berufe in der Altenpflege (Altenpflegegesetz – AltPflG), gültig ab 1. August 2003, zuletzt ergänzt durch Art. 10 vom 16. Juli 2015
- Ausbildungs- und Prüfungsverordnung für den Beruf der Altenpflegerin und des Altenpflegers (AltPflAPrV), in: Bundesgesetzblatt Jg. 2002, Teil I, Nr. 81 vom 29. November 2002, zuletzt geändert durch Art. 38 vom 6. Dezember 2011
- Pflegeberufegesetz (=PfBG) vom 17. Juli 2017, in: Bundesgesetzblatt Jg. 2017, Teil I, S. 2581ff.)
- Pflegeberufe-Ausbildungs- und Prüfungsverordnung von 2018 (=PflAPrV) Sekretariat der Kultusministerkonferenz (Hrsg.) (2011). Handreichung für die Erarbeitung von Rahmenlehrplänen der Kultusministerkonferenz für den berufsbezogenen Unterricht in der Berufsschule und ihre Abstimmung mit Ausbildungsordnungen des Bundes für anerkannte Ausbildungsberufe. Berlin

### Literaturhinweise

- Adam, G. (2018): Grundlagen der Kommunikation, in: Rogall-Adam, R. u. a. (2018): Professionelle Kommunikation in Pflege und Management. Ein praxisnaher Leitfaden. 3., aktualisierte Auf., Schlütersche Verlagsgesellschaft, Hannover, S. 16–86.
- Berkel, K. (2017): Konflikttraining. Konflikte verstehen, analysieren, bewältigen. 13. Aufl., Windmühle, Hamburg.
- Hurrelmann, K. (2018): Die Sozialisation der Generation Y. Im Internet: »[http://www.rpi-loccum.de/material/pelikan/pel2-18\\_Hurrelmann](http://www.rpi-loccum.de/material/pelikan/pel2-18_Hurrelmann)« [www.rpi-loccum.de/material/pelikan/pel2-18\\_Hurrelmann](http://www.rpi-loccum.de/material/pelikan/pel2-18_Hurrelmann).
- Hurrelmann, K., Bauer, U. (2015): Einführung in die Sozialisationstheorie, 11. Aufl., Beltz Verlag, Weinheim.
- Josuks, H. u. a. (2002): Praxisanleitung in der Intensiv- und Anästhesiepflege. Schlütersche Verlagsgesellschaft, Hannover.
- Mager, R. F. (1994): Lernziele und Unterricht. 8. Aufl., Beltz Verlag, Weinheim.

- Mangelsdorf, M. (2017): Von Babyboomer bis Generation Z. Der richtige Umgang mit unterschiedlichen Generationen im Unternehmen. 2. Aufl., Gabal Verlag, Offenbach.
- Neuberger, O. (1996): Miteinander arbeiten – miteinander reden. 15. Aufl. Bayerisches Staatsministerium für Arbeit usw., München.
- Rogall-Adam, R. u. a. (2018): Professionelle Kommunikation in Pflege und Management. Ein praxisnaher Leitfaden. 3., akt. Aufl., Schlütersche Verlagsgesellschaft, Hannover.
- Saul, S. (2012): Führen durch Kommunikation. Beltz Verlag, Weinheim und Basel.
- Völkel, I. (2005): Praxisanleitung in der stationären und ambulanten Altenpflege. Verlag Urban & Fischer bei Elsevier, München.

## Register

- Abschlussgespräch 78f.
- Altenpflege
  - Altenpflegeschule 27
  - Konzepte 24, 29
  - Pflegeberufegesetze 9, 101
- Anerkennung
  - Kultur 17
  - s. *Wertschätzung*
- Anleitung
  - Aufgaben 9f.
  - Beziehungsprozess 50f.
  - Dokumentation 64
  - evaluieren 54
  - gezielte/integrierte 54
  - Lernort Schule 27f.
  - Methoden 53, 56f.
  - Rahmenbedingungen 10f.
  - strukturieren 51f.
  - Ziele 55f.
- Appellaspekt 33f., 65
- Ausbildung
  - Angebot 15
  - Nachweise 28, 64, 88
  - Prüfungsverordnung 10, 29, 81, 102
  - Ziele 29, 52, 55f., 82, 101f.
- Auszubildende
  - Erwartungen 19f.
  - Handbuch 17f., 64
  - Integration ins Team 22f.
  - Lernen, selbstständiges 53, 57
  - Pflichten 20f.
  - Selbsteinschätzung 86f.
- Babyboomer 104f.
- Beurteilung
  - Bögen 64, 84
  - Fehler 85, 86
  - Gespräch 88, 89, 90
  - Kriterien 82f.
  - planen 87f.
  - Ziele 81
- Beziehungsaspekt 22, 32, 34, 50f., 65, 69
- Beziehungsebene 32, 34, 65
- Echtheit 39
- Empathie 40
- Erstgespräch 67, 74f.
- Evaluation 54
- Fachkompetenz 14, 84
- Feedback 28, 45, 46, 78, 96f.
- Fragen
  - alternative 41
  - geschlossene 41
  - Kontrollfragen 41
  - offene 41
  - Ziele 40
- Generation(en)
  - Babyboomer 104f.
  - Generation X 104f.
  - Generation Y 105f.
  - Generation Z 106
  - Konfliktpotenzial 108

## Gesetz(e)

- Ausbildungs- und Prüfungs-  
verordnung 10, 25, 56f., 102
- Berufe in der Altenpflege  
9f., 101f.

## Gespräch(e)

- Abschlussgespräch 78f.
- Auswertung 72f.
- Durchführung 65f.
- Ende 71f.
- Eröffnung 68
- Gesprächsklima 39, 41, 44, 71f.
- Gesprächsnotiz 77
- Konfliktgespräch 95f.
- Kontakte 69
- Leitfaden 67, 75f.
- Nachgespräch 63
- Vorgespräch 62
- Ziele 65f.

Ich-Botschaften 42f., 96f.

Imitationslernen 57f.

Kollegiale Beratung 14

Kommunikation 31, 39

- geschlechterspezifische 37f.
- Grundhaltungen 39f.
- Grundregeln 31f.
- Kommunikationsmodell  
F. Schulz von Thun 32f.
- kommunikative  
Kompetenz 14, 83
- Quadrat der Nachrichten 32
- Störungen 48f.
- Todsünden 49
- Verhalten 38
- Vier-Ohren-Modell 34

## Kompetenz(en)

- Arten 14
- Bereiche 102
- Fachkompetenz 14, 83
- kommunikative 14, 83
- Kriterien 82f.
- Methodenkompetenz 14
- soziale 14

## Konflikt(e)

- Bearbeitung 95
- der Generationen 108
- Gespräch 95
- interpersonaler 92
- intrapersonaler 92
- Lösung 93
- mit Angehörigen 99f.
- mit Auszubildenden 97f.
- Ursachen 91

Kontaktaufnahme 51

Körpersprache 35f.

Kritikgespräch 80

## Leitfragen für

- Erstgespräch 67, 74
- Gespräche allgemein 66
- Nachgespräch 63
- Vorgespräch 62
- Zwischengespräch 76

Lernaufgaben 26, 60f.

Lerndimensionen 53, 56

Lernfeldkonzept 24f.

Lernkanäle 61

Lernsituationen

26, 28, 29, 30, 60



- Lerntyp
  - operativer oder handelnder 60
  - verbaler oder kognitiver 61
  - visueller 60
- Lob 22, 48
  
- Meinungsverschiedenheiten 49, 91
- Metakommunikation 95f.
- Methoden 53, 56f.
- Missverständnisse 49
- Mitarbeit 57f.
- Motivation
  - extrinsische 16
  - intrinsische 16
  
- Nachgespräch 63
  
- Persönlichkeitsentwicklung 3, 103
- Pflegeberufegesetz 9f., 101f.
- Praxisanleitung
  - Stellenbeschreibung 12
  - s. *Anleitung*
- Protokollfrage 30, 63f., 75, 78, 89
  
- Quadrat der Nachrichten 32
  
- Rahmenbedingungen 10, 15, 66
- Rahmenziele 52, 55
  
- Sachgespräche
  - vorbereiten 65f.
  - Vorgehensweise 69
  - Ziele 66
- Sachkonflikte 92
- Selbsteinschätzung 86f.
- Selbstoffenbarungsaspekt 33f., 65
- Selbstoffenbarungsebene 34, 65
- SMART-Formel 55
  
- TALK-Formel 34
- Team
  - Beteiligung an Beurteilung 82, 88
  - Erwartungen an Auszubildende 73
  - Integration 22f.
  - Leitfragen 76f.
  - Treffpunkt/Arbeitskreis 18
  
- Vier-Ohren-Modell 34
- Vier-Stufen-Methode 57
- Vorgespräch 62
- Vorstellung
  - persönliche 70f.
  
- Wertekonflikte 92
- Wertschätzung 17, 22, 39, 47f.
  
- Ziele
  - der Beurteilung 81
  - Formen von 55f.
  - formulieren 52, 55f.
  - SMART-Formel 55
- Zuhören
  - aktives 96
  - bestätigendes 45
- Zwischengespräch 76

# Nie wieder »Blabla« im Berufsalltag



Renate Rogall-Adam | Hannelore Josuks |  
Gottfried Adam | Gottfried Schleinitz

## *Professionelle Kommunikation in Pflege und Management*

Ein praxisnaher Leitfaden

3. überarbeitete Auflage  
296 Seiten, Softcover  
ISBN 978-3-89993-963-7  
€ 26,95

Auch als E-Book erhältlich

- Der Bestseller in der 3. Auflage!
- Ein Nachschlagewerk für die Aus- und Weiterbildung
- Ideal für Praxisanleiter und Einsteiger
- Mit vielen Fallbeispielen aus der Praxis

**»Kommunikation ist eine Kunst, die sich  
lernen lässt – ständige Übung vorausgesetzt!«**

Renate Rogall-Adam

Änderungen vorbehalten.



# Wertschätzung von Anfang an

Es ist gar nicht so einfach, eine Praxisanleitung effektiv und sicher zu gestalten. Diese 50 Tipps machen Mut: Sie sind sozusagen die Basis jeder Praxisanleitung. Ob ambulante oder stationäre Pflegeeinrichtung – in diesem handlichen Nachschlagewerk finden sich die wichtigsten Instrumente und Strategien für eine gute Beziehungsgestaltung zwischen Anleiterin, Auszubildender und Team.

Die 50 Tipps beschränken sich dabei kurz und knapp auf das Wesentliche. Renate Rogall-Adam hat sie in zahlreichen Fort- und Weiterbildungen für Praxisanleiterinnen gesammelt und leicht verständlich aufgeschrieben.

Für diese 4., aktualisierte Auflage wurden zwei Tipps hinzugefügt, die die künftigen Veränderungen der Ausbildungsform und die Orientierung an Kompetenzen (ab 2020) berücksichtigen.

**schlütersche**  
*macht Pflege leichter*

## Die Autorin

Renate Rogall-Adam ist Diplom-Pädagogin und Supervisorin (DGSv). Sie war Dozentin für Fort- und Weiterbildung im Gesundheitswesen und Lehrbeauftragte an der Fachhochschule Hannover im Studiengang Pflege.

ISBN 978-3-89993-990-3

