

# Umgangskultur in der Pflege Abenteuerland „Sprache“

QgP-Fachtagung  
Reformstau in der Pflege - Wege vom Flicker- zum Perserteppich!

01.November 2011

# Worte gehen UNTER die Haut

Sie können mit Worten einen Menschen aufrichten und stärken  
oder in Sekunden etwas in ihm vernichten und kränken!

## Stärkende Worte

- machen Mut
- bilden Vertrauen
- sind würdevoll
- der Mensch fühlt sich gesehen
- geben Orientierung und Sicherheit
- steigern die Akzeptanz
- zeigen Menschlichkeit
- stärken Selbstheilungskräfte
- stärken die Gesundheit
- bringen Frieden
- trösten angemessen
- lindern Schmerzen

## Schwächende Worte

- kränken
- verletzen
- beschämen
- ignorieren
- verunsichern
- steigern Ängste
- machen Druck
- schaffen Widerstände
- wecken Trotz
- bringen Stress
- lehnen ab
- stärken Abhängigkeiten





# Druck im Denken und Reden



Ich habe ein Problem/Stress/kein Problem/kümmern/müssen und schnell. Worte geben dem Menschen Impulse – gedacht und gesagt. Mit diesen Worten steigern Sie den innerlich wahrgenommenen Druck erheblich und geben ihn an Ihr Umfeld ab.

## Müssen erzeugt Druck und kümmern kommt von Kummer!

- Das müssen wir absprechen mit...
- Ich muss jetzt was essen.
- Ich muss morgen arbeiten.
- Ich muss jetzt eine rauchen.
- Ich muss schnell los.
- Ich muss Frühdienst machen.
- Ich muss mein Pensum abarbeiten.
- Da muss man dran arbeiten.
- Du musst dich beeilen.
- Du musst die Patientin in das Zimmer bringen.
- Wir müssen die Frau Krüger schnell duschen.
- Das muss sofort erledigt werden.
- Wir müssen miteinander auskommen.
- Man müsste viel mehr auf sich achten.



# KEINE Zeit!

**Kleine Worte sind tatsächliche „Zeiträuber“. Sie manipulieren stark Ihr Zeitempfinden:**

Hast du grad mal....,nie, kannst du mal kurz, ich komme gleich, einen kleinen Moment bitte, einen Augenblick Frau Kunz..., mal, immer mehr/schneller, das machen wir später, wirklich nur 5 Minuten, noch, schnell...

**Dazu kommen wirksame Strukturmerkmale:**

halbe Sätze, hohes Sprachtempo, fehlender Blickkontakt, „Nicht-Gesagtes“ (!)...

# Der Mensch geht verloren!

Im Denken, im Sprechen und auch im Handeln.

## MAN (versteckter Passiv)

- Das kann man später machen.
- Man müsste mal fragen.
- Man will ja nicht so sein!
- Man kann das doch nicht so verallgemeinern.
- Man kann ja mal abwarten.
- Das tut man nicht.
- Da kann man nichts machen.
- Man schiebt die Verantwortung weg.
- Man hat mich vergessen!
- Man kann doch nicht so mit Menschen umgehen.
- Man steht ständig unter Zeitdruck.
- Man kann die Arbeit nicht schaffen.
- Man kann so nicht miteinander reden.
- Wenn man wollte, könnte man!
- Das hat man schon oft gehört.
- Das müsste man mal angehen.
- Warum tut man mir das an?



***Geben Sie sich und den Menschen ihren Namen wieder!***

## Passiv = lässt den Menschen leiden

- Ich wurde informiert.
- Mir wurde das Frühstück ans Bett gebracht.
- Die Tochter wurde angerufen.
- Der Arzt wurde gerufen.
- Ich bin überrumpelt worden.
- Ich bin übergangen worden.
- **Der Verband wurde gewechselt. (Übungsbeispiel!)**
- Die Pflegeplanung wurde überarbeitet.

# Gesund oder krank?

**Beginnen Sie zu hören, WAS Sie sagen. Meinen Sie das wirklich?**

- Ich habe leider nur 2 Hände.
- Es macht mich wahnsinnig.
- Ich häng total dran.
- Ich finde die so nervig.
- Ich zerbreche mir den Kopf.
- Ich reiß mir ein Bein aus.
- Ich bin am Ende.
- Ich schaffe das nicht mehr.
- Ich dreh bald durch.
- Der hat doch nen Knall.
- Immer dieser Druck.
- Ich lauf Amok.

- Ich spring im Dreieck.
- Ich könnte die Wand hochgehen.
- Ich bin genervt.
- Das ist irre.
- Ich bin gestresst.
- Ich bin fix und fertig.
- Ich krieg die Krise.
- Das ist mir zu viel.
- Ich glaub der spinnt.
- Ich platz gleich.
- das ist Wahnsinn.
- Ich werde noch verrückt.





# Krieg oder Frieden?

Meinen Sie, was Sie sagen?...



an der Front arbeiten  
Marsch, marsch an die Arbeit  
unterkriegen  
abkriegen

rüsten  
sich entrüsten  
ein Attentat vorhaben – kein Problem, schieß' los

jemanden „lagern“  
ums Eck bringen  
den Spieß umdrehen

mitkriegen  
wegkriegen  
auf in den Kampf

jemanden am Telefon abwürgen  
auf die Folter spannen  
den Hals umdrehen

eine Mordsgaudi haben  
das Bombenwetter  
jemanden umlegen

kriegen  
jemanden fertig machen  
hinkriegen

# STRESS

Fertig machen

NEIN

**Irre**

abwürgen

**Ich werde verrückt**

Müssen

Komme gleich

**Kannst Du mal schnell??**

**Problem**

Nur kurz!

**Schieß los!**

Mahlzeit

Überarbeiten

**Schnell**

**Auf die Folter spannen**

**Ich bin fix und fertig**

STRESS

abwürgen

Kein Problem

**Ich dreh durch**

**Wahnsinn**

**kriegen**

**Man**

**Ich habe leider nur zwei Hände**



# Die Geister, die ich rief ...

**„In diesem Haus wohnt ein guter Geist...“, sagt der Volksmund.**

Geister nähren sich an den Gedanken, dem Reden und Handeln ALLER Menschen im Haus.

Eine friedvolle Sprache braucht einen beruhigten Geist.

Nur wenn Sie wissen, was Sie sagen, haben Sie die Möglichkeit Ihre

Worte neu zu wählen.

In der Sprache liegt ein Schlüssel für Gesundheit, Lebenskraft und

Freude am eigenen Beruf.

# Gedanken werden Worte!

## Wort-Schätze



Besonnen reden  
Sich behütet fühlen  
Bedacht berühren  
Beseelt aufwachen  
Friedvoll schlafen  
Mit gesegnetem Appetit essen  
Frei-will-ig pflegen  
Willkommen sein  
Herzhaft lachen  
Charmant grüßen

Zu**FRIEDEN**heit finden

# Reden IST Pflegen!

Pflegen heißt ursprünglich „für etwas einstehen“. Viele Pflegende haben aus guten Gründen diesen Beruf erwählt. Die Sprachgewohnheiten in der Pflege sind jedoch wenig reflektiert und vielfach schwächend für alle Beteiligten. Das Sprechen wird im Pflegealltag zur Kompetenz. In den Gesprächen mit Patienten, Bewohnern, Angehörigen und Kooperationspartnern liegt eine hohe Verantwortung für alle Beteiligte. Kompetenz zeigen Sie, wenn Sie wissen, was Sie sagen. Kompetent sind Sie, wenn Sie Ihre Worte bedacht wählen – wohl wissend, welche tiefe Wirkung sie haben können: auf andere und auch auf Sie selbst! Ihre Kompetenz als Pfleger beginnt immer dort, wo es „schwierig“ wird und dort, wo alte und kranke Menschen Ihrer Pflege bedürfen. Erkennen Sie, dass „schwierige Menschen und Situationen“ eine Anforderung an Ihre Pflegekompetenz sind. Es ist Ihre pflegerische Leistung, wenn Sie sie im guten Gespräch miteinander meistern. So tragen Sie zur Genesung oder auch zu einem friedvollen Sterben bei. Mit Ihrem Denken und Reden stärken Sie Ihre Gesundheit, Ihre Standkraft und das Vertrauen in Ihre Pflege-Kraft. Der erste Schritt ist, zu hören, was Sie sagen. Ein zweiter Schritt ist, die Verantwortung für die eigenen Worte selbst zu tragen. Ein dritter Schritt ist, mit Pioniergeist und viel Humor miteinander eine wertschätzende Sprachkultur in der Pflege aufzubauen.

# Die 3 Siebe

Eines Tages kam Kritias zu Sokrates. Aufgeregt rief er: „Höre Sokrates, das muss ich Dir erzählen, wie ein Freund...“

„Halt ein“, unterbrach ihn der Weise, „Lass sehen ob das was Du mir erzählen willst durch die drei Siebe geht.“

„Drei Siebe?“, fragte Kritias voll Verwunderung.

„Ja mein Freund, drei Siebe! Das erste Sieb ist die Wahrheit. Ist das was Du mir erzählen willst, wahr?“

„Nun, ich weiß nicht, ich hörte es erzählen, und...“

„Aber vielleicht hast Du es im zweiten Sieb geprüft, dem Sieb der Güte. Ist das was Du mir erzählen willst, wenn schon nicht als wahr erwiesen, wenigstens gut?“

Zögernd sagte Kritias: „Nein, das nicht, im Gegenteil...“

„Dann“, unterbrach ihn der Weise, lass uns auch das dritte Sieb noch anwenden: ist es notwendig, mir zu erzählen was Dich so erregt?“

„Notwendig nun gerade nicht...“

„Also“, lächelte Sokrates, „wenn das was Du mir erzählen willst, weder wahr, noch gut, noch notwendig ist, so lass es begraben sein und belaste Dich und mich nicht damit!“

*Quelle: Typisch! Kleine Geschichten für andere Zeiten*

*Lerne denken mit dem Herzen  
und lerne fühlen mit dem Geist.*

*Theodor Fontane*



Haben Sie herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit und Ihr Da-sein!

*Sandra Wiesner-Mantz*