

Trainerinstruktion: Vortrag - Grundlagen des Kommunikationsquadrats

- Beschreibung:** • Einführender Vortrag zu den Grundlagen des Kommunikationsquadrats
- Zweck:** • Vermittlung der Grundlagen in Vorbereitung auf die eigene Anwendung des Modells.
- Hinweise:** • Das Kommunikationsquadrat kann ausgedruckt, ausgeschnitten und an einer Pinnwand gepinnt werden. Durch das Drehen können die Botschaften, die explizit in der Aussage enthalten sind, an die „Oberfläche“ gedreht werden.



Grundlagen-
vermittlung



15 Min.



Arbeit im Plenum



1x Seite 1 - 3 je
Trainer:in



Ausgeschnittenes
Kommunikations-
quadrat



-

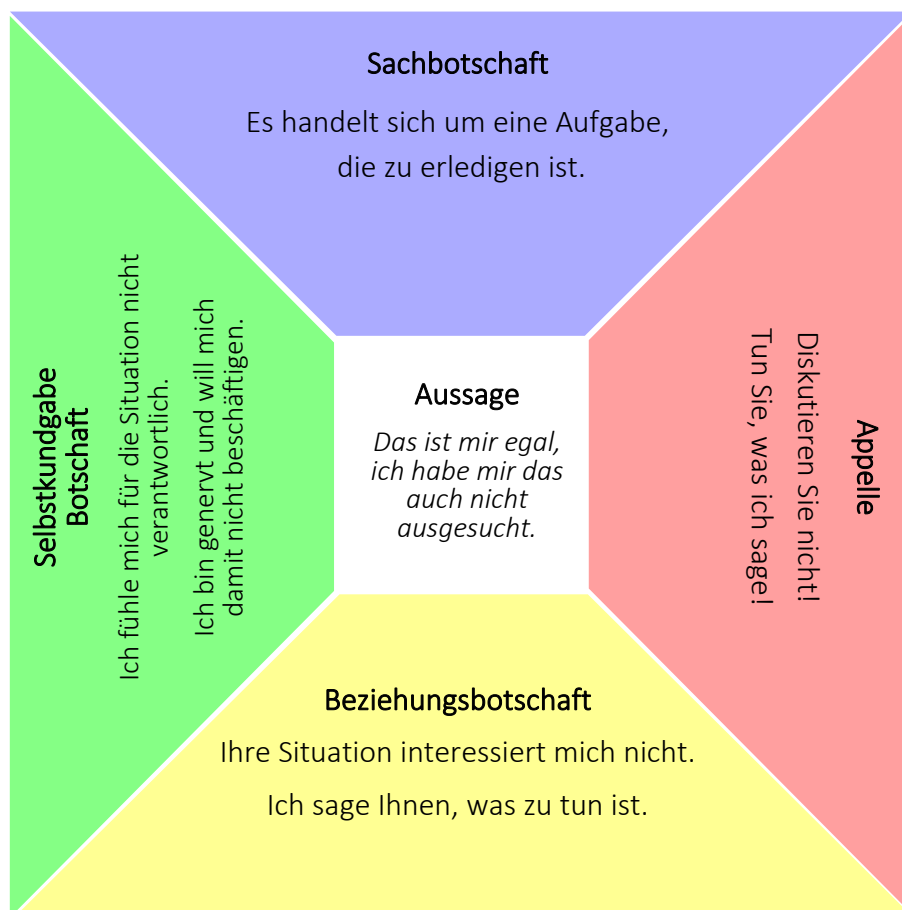
Kommunikationsquadrat zum Präsentieren

1. Sie als Arzt:Ärztin, Pfleger:in, Physiotherapeut:in, ... haben als Aufgabe, sich für das Wohl der Patient:innen einzusetzen.
2. Das tun Sie – ob Sie wollen oder nicht, ob es Ihnen bewusst ist oder nicht – auf vier Feldern:
 - a. Sie sind einmal Experte oder Expertin, ausgebildet als Arzt:Ärztin oder Pfleger:in und bringen eine Menge (Experten-)wissen mit. Das ist eine wichtige Grundlage Ihrer Arbeit.
 - b. Doch mit dem Wissen allein ist es nicht getan. Sie können dieses auch praktisch umsetzen und den Patient:innen effektive Hilfe zukommen lassen – sei es medizinischer oder pflegerischer Art.
 - c. Das alles tun Sie nicht allein. Nein Sie arbeiten im Team, vernetzt, kooperieren arbeitsteilig in Rollen, mit unterschiedlichen Aufgaben und Verantwortungsbereichen. Dieses Zusammenspiel ist zum Teil formal geregelt, vieles handeln Sie aber tagtäglich immer wieder neu aus: Wer darf wem was wie sagen?
 - d. Und nicht zuletzt vollbringen Sie Ihre Aufgabe mit Ihrem persönlichen Selbstverständnis. Sie sind kein weißes Blatt. Sie haben eine Vorstellung davon, wie einem:r Patient:in zu begegnen ist. Wird er:sie in den Behandlungsplan einbezogen? Entscheidet er:sie darüber? Sie haben auch eine Haltung dazu, wie Kollegen oder Kolleginnen Sie behandeln sollten. Sie ärgern sich vielleicht wenn diese dann anders mit Ihnen umspringen.
3. Diese vier Handlungsfelder: Die Welt des Wissens und der Fakten, die Welt des Handelns, die Welt des Miteinanders und die Welt der individuellen Persönlichkeit (mit Ihren Vorstellungen, Werten, Bedürfnissen und Gefühlen). Sie spiegelt sich auch in der Kommunikation wider. In jedem Satz sagen wir etwas darüber aus, wie es um den Sachverhalt steht, was jemand tun oder lassen soll, wie wir zueinanderstehen und wie wir den anderen sehen und zuletzt etwas über uns selbst als Person. Wir senden also immer 4 Botschaften gleichzeitig. Unsere Sprache ist quasi ein Spiegel unserer Lebenswelten. Das wir das in einem einzigen Satz äußern, macht die Kommunikation hoch effizient, aber zugleich auch missverständlich und fehleranfällig.
4. Fridemann Schulz von Thun hat uns mit dem Kommunikationsquadrat ein Modell gegeben, unsere Kommunikation besser zu verstehen. Er unterscheidet bei einer Äußerung vier Botschaften. Das Kommunikationsquadrat hilft uns im klinischen Alltag – z. B. wenn es mal drüber und drunter geht – zu verstehen warum mein:e Gesprächspartner:in etwas ganz anderes versteht als ich gerade gesagt habe.
5. In der Kommunikation haben wir es mit mindestens zweien zu tun: Einem:r Sender:in oder Sprecher:in und einem:r Empfänger:in. Und beide sprechen bzw. hören auf den vier

Seiten. Und da jeder die Hoheit darüber hat, was er ausdrücken und verstehen will, passt es nicht immer zusammen. Als Sprecher:in will ich meine Äußerung vielleicht auf der Sachebene verstanden wissen, aber der:die Empfänger:in hört nur die Beziehungsbotschaft heraus. Und schon haben wir den Salat.

6. Erklärung des Kommunikationsquadrats anhand eines klinischen Praxisbeispiels: Die Aussage, ihre 4 Botschaften, die Empfangsgewohnheiten und die Reaktion(smöglichkeit) des:der Empfänger:in.

Die Wochenbettstation ist mit einigen Überbetten mehr als voll belegt. Die Schicht der Pflegekraft ist gerade zu ende, als die Stationsärztin sie auffordert, eine weitere Patientin aufzunehmen und dabei zur Eile drängt. Als die Pflegekraft erklärt, dass es keine freien Betten mehr gibt und es deshalb nicht so schnell möglich sei, antwortet die Stationsärztin: „Das ist mir egal, ich habe mir das auch nicht ausgesucht.“



7. Jede dieser Botschaften kann nun explizit oder implizit ausgedrückt werden. Zu drehendes KQ einsetzen.
8. Klärung von Verständnisfragen.

