

Auf AUGENHÖHE

Das Fachgespräch ist nicht nur fachlich gut vorzubereiten, Sie sollten auch auf eine gelingende Gesprächsführung achten.

TEXT: MARGARETE STÖCKER

Seit 2019 steht die Qualitätsprüfung der stationären Pflege auf anderen Säulen. Die von der Einrichtung selbst erhobenen Kriterien stellen die interne Säule der Qualitätsprüfung dar. Die externe Säule prüft in der Einrichtung, ob das Gesamtbild mit den gemeldeten Kriterien übereinstimmt. Werden Abweichungen festgestellt, die weder über die Dokumentation noch über weitere Informationsquellen erklärbar sind, wird dies in der Bewertung als fehlende Plausibilität eingestuft.

Die Prüfer besprechen vor Ort jeden einzelnen der neun Bewohner. In diesem Gespräch wird Ihre Sicht – als verantwortliche Pflegefachkraft der Bewohner – berücksichtigt. Bei Abweichungen der Plausibilität nimmt das Fachgespräch eine besondere Rolle ein. Das Gespräch sollte von einer Pflegefachkraft geführt werden, die differenzierte, fachliche Auskunft zum Bewohner geben kann und über kommunikative Fähigkeiten verfügt. Wichtig ist, dass mündliche Schilderungen nachvollziehbar dargestellt werden und in sich stimmig sind.

Das Fachgespräch der Qualitätsprüfung ist also von besonderer Bedeutung. Damit Sie fachlich gut vorbereitet sind, benötigen Sie Kenntnisse

- zu den Qualitätsindikatoren,
- zu den Qualitätsaspekten,
- zu den Leit- und Prüffragen,
- zu den zwölf Plausibilitätsfragen,



- zu den Expertenstandards,
- zu den Modulen der Pflegegrade,
- zum Feedbackbericht der Datenauswertungsstelle (DAS).

Diese Auflistung ist erst einmal beeindruckend. Wer genau hinschaut erkennt jedoch, dass alles miteinander verknüpft ist. Nutzen Sie deshalb Ihr wichtigstes Instrument, den Regelprozess, denn dieser ist Ihnen vertraut. Nutzen Sie ihn als roten Faden, das gibt Ihnen Sicherheit, und Sie können die Bereiche plausibel miteinander verknüpfen.

Die menschliche Seite des Gesprächs

So wichtig das Fachwissen ist, im Fachgespräch kommt es auch wesentlich auf eine gelingende Gesprächsführung an.



Foto: Werner Krüper

Menschen führen Gespräche, und jeder bringt sich dabei als Person ein – niemand ist „nur“ fachlich.

Für alle am Fachgespräch Beteiligten gibt es einen gemeinsamen Nenner: Vieles an den Qualitätsprüfungen ist neu und noch nicht erprobt. Das bedeutet, Fachlichkeit trifft zwar auf Fachlichkeit, jedoch trifft auch Unbekanntes auf Unbekanntes. Gehen Sie also gemeinsam auf „Entdeckungsreise“. Einen ähnlichen Prozess des sich Annäherns haben Sie schon bei der Umstellung von den Pflegestufen zu den Pflegegraden erlebt. Bei dieser Umstellung fand in vielen Einrichtungen ein gemeinsamer Verständigungsprozess statt, ebenso bei der Einführung des Strukturmodells.

Versetzen Sie sich kurz in die Lage des Prüfers. Er möchte seinen Auftrag genauso erfüllen wie Sie. Sein Auftrag ist es, Qualität zu prüfen und bei Unstimmigkeiten nach Erklärun-

gen zu suchen. Jedoch ist dies nicht der einzige Auftrag. Die Mitarbeiter des Medizinischen Dienstes der Krankenkassen (MDK) haben ebenfalls einen Beraterauftrag. Nutzen Sie auch diesen!

Sie haben den Vorteil, dass die Qualitätsprüfung als Regelprüfung angekündigt wird, sodass Sie sich darauf vorbereiten können. Damit ist nicht die Prüfung von Unterlagen gemeint, sondern vielmehr, dass Sie sich auch mental darauf vorbereiten können. Sie haben auf jeden Fall einen Joker gegenüber allen Mitarbeitern einer Prüfstelle: Sie kennen den Pflegebedürftigen, und es gilt auch immer noch seine Aussage zu Ereignissen. Denn die Prüfungen sollen nicht auf die Dokumentation alleine ausgerichtet werden.

Bleiben Sie grundsätzlich entspannt, dann haben Sie wesentlich mehr Zugriff auf Ihre Fähigkeiten. Anspannung »»



Foto: Werner Krüper

Die

Mitarbeiter des MDK haben nicht nur einen Prüfungs-, sondern auch einen Beratungsauftrag, den Sie nutzen sollten.

» führt zu einem erhöhten Adrenalinspiegel, und das beeinträchtigt das rationale Denken. Um ein entspanntes Gespräch zu führen, benötigen Sie eine ruhige, wohlwollende Atmosphäre.

Nach der Begrüßung ziehen Sie sich erst einmal in einen ruhigen Raum zurück. Eine ruhige, kommunikationsfördernde Umgebung sollte selbstverständlich sein. Den Besprechungsraum können Sie am Vortag vorbereiten. Getränke und kleine Snacks sind bereitzustellen.

Die gelingende Seite des Gesprächs

Um Vertrauen zu gewinnen, spielt die Interaktion eine entscheidende Rolle. Sowohl verbal als auch nonverbal findet ein Austausch statt. Eine zugewandte Körpersprache sowie ein Lächeln tragen entscheidend dazu bei. Ein nervöses Sortieren oder ein ständiges Suchen nach Unterlagen dagegen sind nicht geeignet, ein sicheres, fachlich orientiertes Gespräch zu führen.

Der berühmte Satz des Kommunikationswissenschaftlers Paul Watzlawick „Man kann nicht nicht kommunizieren“ beinhaltet zugleich die Aussage, dass man beim Kommunizieren auch *nicht nicht beeinflussen kann*. Alle Gesprächspartner beeinflussen sich also gegenseitig über ihre Mimik, ihre Körpersprache, ihre Stimmlage. Dies gilt auch für die Interaktion im Fachgespräch.

Zu den sogenannten Primäremotionen gehört zum Beispiel Ärger. Bei Ärger ziehen sich die Augenbrauen nach unten und zusammen. Ein Mensch, der gerade nachdenkt

oder vielleicht schlecht gucken kann, zeigt einen ähnlichen Gesichtsausdruck. Zum prototypischen Ausdruck des Ärgers gehören weiterhin die hochgezogenen oberen Augenlider, die unteren angespannten Augenlider sowie die gepressten Lippen. Gerade nach unten zusammengezogenen Augenbrauen können daher schnell zu einer Fehlinterpretation führen und als Ärger übersetzt werden. Dabei sind Sie und der Prüfer vielleicht einfach nur konzentriert. In diesem Zusammenhang ist auch das Wirken sogenannter Spiegelneuronen zu erwähnen. Das bedeutet, das Menschen unbewusst aus ihrer Empathie heraus automatisch die Mimik ihres Gesprächspartners spiegeln.

Sie kennen bestimmt den Ausspruch: Wer fragt, der führt! Bekommen Sie Fragen gestellt, die Sie nicht beantworten können, ist dies erst einmal völlig in Ordnung. Bleiben Sie offen im Gespräch, und fragen Sie genau nach, wie etwas gemeint ist. Fragen benötigen jedoch einen Kontext, ohne einen Bezug ergeben sie keinen Sinn. Daher ist es entscheidend, im Thema zu bleiben und konkret zu werden.

Und schließlich sollten Sie auch daran denken: Das Fachgespräch ist zwar kein Smalltalk, aber der ist zwischendurch trotzdem wichtig. Zeigen Sie Ihre menschliche, persönliche Seite, und legen Sie zwischendurch eine Pause ein.

Die methodische Seite des Gesprächs

Berücksichtigen Sie die Regeln einer gelingenden Kommunikation. An erster Stelle steht, dass Sie authentisch sind. Arbeiten Sie in Ihrem Inneren keine Checkliste der Kommu-

nikation ab. Entscheidend ist die innere Haltung: Fachliche Gespräche werden auf Augenhöhe geführt.

Eine direkte fachliche Kommunikation beinhaltet

- die persönliche Ansprache des Gesprächspartners,
- aktives Zuhören (aufmerksam sein, nonverbal zustimmen),
- das Zusammenfassen des Gesagten, um Missverständnisse zu vermeiden (Habe ich das so richtig verstanden?),
- das Erkennen von belastenden Situationen (etwa, wenn Sie oder Ihre Gesprächspartner eine Pause brauchen),
- verständlich kommunizieren, Rückfragen stellen, Sprache anpassen,
- wahrheitsgetreu informieren und nichts versprechen oder zusagen, was nicht möglich ist,
- keine vorschnelle Reaktion – behalten Sie den Überblick,
- wertneutral kommunizieren und/oder informieren,
- keine Schuldzuweisungen an andere.

Kommunikation mit Menschen läuft nicht immer rund und zielführend. Oft können Gesprächsbeteiligte nicht benennen, was im Gespräch gerade hinderlich ist. Meinungen gehen auseinander, unterschiedliche Positionen werden vertreten, und manchmal stimmt vielleicht auch die berühmte Chemie nicht überein.

Erinnern Sie sich immer daran: Sachlichkeit steht an erster Stelle. Bleiben Sie auf der Sachebene, und wechseln Sie nicht in die Beziehungsebene. Auf dieser Ebene ist es emotional, und es wird schwieriger, wieder einen gemeinsamen Nenner zu finden. Sollte es zu einem Konflikt kommen, sollten Sie folgendes berücksichtigen:

- Unterscheiden Sie Beobachtung von Interpretation.
- Sie müssen sich nicht rechtfertigen, aber informieren.
- Unterscheiden Sie zwischen Bitten und Forderungen.

Das Fachgespräch ist weit mehr als eine fachliche Erklärung zu Prüfungssituationen oder Qualitätsindikatoren. Es ist ein Gespräch, das kommunikative Fähigkeiten ebenso erfordert wie die Haltung aller Beteiligten, sich auf Augenhöhe zu begegnen. <<<

BUCHTIPP

Maria Langfeldt-Nagel:
Gesprächsführung in der Altenpflege.
Ernst Reinhardt Verlag, München, 3. Auflage, 2017



Margarete Stöcker
ist Inhaberin des Bildungsinstituts
Fortbildungsvorort, Dozentin, Mimik-
resonanz-Trainerin und Autorin
info@fortbildungsvorort.de

Die Plattform für das digitale Zeitalter

VA
VIVENDI ASSIST

Stellen Sie sich vor, es gäbe einen zentralen Zugang zur digitalen Welt der Sozialbranche. Einen Dienst, der Ihnen Kooperation und Vernetzung mit Partnern ermöglicht. Einen Dienst, der ebenso sicher wie einfach Apps, Portale, Services und Geräte einbindet. Und so die Digitalisierung in den Dienst von Pflege und Betreuung stellt.

**Das ist die neue
Vivendi Assist Plattform.**

 **ALTEN
PFLEGE**

Erfahren Sie mehr:
Halle 21, Stand E 86

vivendi.de

connext 
VIVENDI