

Wie kann ich ...

- 1. im Team nachfragen, wenn ich etwas nicht verstanden habe:**
 - Entschuldigung. Ich bin mir nicht sicher, ob ich richtig verstanden habe.
 - Kannst du mir bitte erklären, was du damit meinst?
 - Kannst du das bitte noch einmal wiederholen?
- 2. im Team um Unterstützung bitten:**
 - Kannst du das bitte aufschreiben?
 - Bitte langsamer!
 - Können wir das bitte noch einmal Schritt für Schritt besprechen?
 - Kann man auch ... sagen? / Ist das das Gleiche wie ...?
 - Würde man das auch zu Patient*innen/Ärzt*innen/... sagen?

3. bei Patient*innen nachfragen, wenn ich nicht (alles) verstanden habe:

- Könnten Sie das bitte noch einmal langsamer sagen / wiederholen? Ich habe nicht gut verstanden, was Sie brauchen.
- Sie meinen also, dass ...?
- Habe ich Sie richtig verstanden? Sie möchten ...?
- Mit anderen Worten: Sie möchten, dass ...?



Fragen Sie freundlich nach, wenn Sie etwas nicht verstanden haben. Und bleiben Sie so gelassen wie möglich.

4. mich in schwierigen Situationen mit Patient*innen freundlich abgrenzen:

- Ich gebe die Information gerne weiter an eine Kollegin / einen Kollegen.
- Bitte seien Sie nicht böse, aber dazu reicht die Zeit leider nicht.
- Ich habe im Moment keine Zeit, aber ich komme nachher wieder.
- Ich möchte Sie sehr bitten, dass Sie das nicht tun.
- Es wäre wirklich sehr nett/freundlich/rücksichtsvoll, wenn ...
- Diese zwei Möglichkeiten gibt es: entweder ... oder ...
- Bitte seien Sie so nett und ...
- Stopp! Lassen Sie das (bitte)!
- Ich möchte das nicht.



Wenn es zu unangenehmen Situationen kommt, lassen Sie als Pflegeperson Ihre eigenen Gefühle und Grenzen zu und schützen Sie sich. Kommunizieren Sie deutlich und freundlich, wenn Sie etwas nicht möchten.

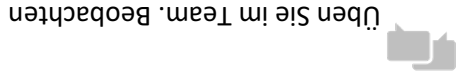
Ich möchte das nicht.
Lassen Sie das bitte!



Autorinnen: Birthe Scheffler, Karin Ransberger



Sie: Welche Wirkung haben die Sätze?



Üben Sie im Team. Beobachten

Sätze zu Ihnen passen.



Schnelle Hilfe für die Kommunikation im Team ○ und mit Patient*innen ●

Und vergessen Sie bitte nicht: Bleiben Sie authentisch und Sie selbst!



- 7. im Team sagen, dass etwas neu ist:**
 - Das ist für mich neu.
 - Das kenne ich noch nicht.
 - Da habe ich wieder etwas gelernt.
 - In meinem Heimatland gibt es / benutzt man / macht man ...
- 8. Um Verständnis bitten:**
 - Ich lerne noch. Könnten Sie bitte langsamer sprechen? Das hilft mir sehr.
 - Ich bin noch in der Einarbeitung. Bitte ...

Sprechen Sie mit Ihren Kolleg*innen über unangenehme und peinliche Situationen, die Sie erlebt haben.



- 6. im Team sagen, dass mich etwas belastet:**
 - Mir geht's nicht gut. Ich fühle mich schlecht.
 - Es ärgert/kränkt mich, dass ...
 - Für mich ist das schlimm, wenn ...
 - Es belastet mich, dass ...
 - Es fällt mir schwer, ...
 - Alleine schaffe ich das nicht.
 - Das ist sehr unangenehm/peinlich/...

- 5. auf rassistische, diskriminierende, sexistische Beleidigungen reagieren:**
 - Ich finde, das ist eine sehr problematische Aussage.
 - Ich sehe nicht, wo es da einen Zusammenhang gibt.
 - Das gehört nicht hierher.
 - Ist es in diesem Zusammenhang notwendig, die Hautfarbe/Herkunft zu erwähnen?
 - Ich möchte nicht, dass Sie diese Beleidigung verwenden.
 - Ihre Aussage ist sehr verletzend.
 - Ihre rassistischen Kommentare stören mich. Hören Sie bitte damit auf!
 - Wollen Sie wirklich, dass ich das Land verlasse?