



ZAG
Zentrum für Ausbildung im Gesundheitswesen

Einführung: Einflussfaktoren

1



Einführung Einflussfaktoren

- körperliche (physische)
- seelisch-geistige (psychische)
- soziale, wirtschaftliche, kulturelle, politische sowie gesellschaftliche
- ökologische



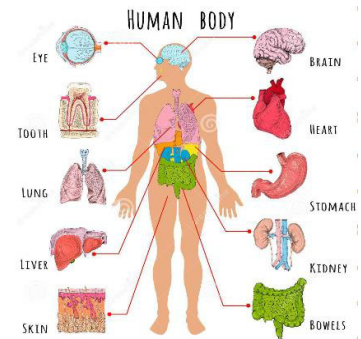
2



Körperliche Faktoren

zum Beispiel:

- körperliche Leistungsfähigkeit
- Lebensalter
- Geschlecht
- Körperbau
- Mobilität, Beweglichkeit, Kraft
- Allgemeinzustand
- Ernährungszustand
- Funktionseinschränkungen
-



3



Seelisch – geistige Faktoren

zum Beispiel:

- intellektuelle und emotionale Fähigkeiten
- Lernfähigkeit, Denkvermögen, Auffassungsgabe
- Bildung
- Selbstvertrauen, Selbstwertgefühl
- Gefühle, Emotionen, Temperament
- Erlebnisse, Erfahrungen



4



Soziale, wirtschaftliche, kulturelle, politische sowie gesellschaftliche Faktoren

zum Beispiel:

- Beziehungsnetz: Familie, Nachbarn, Kollegen, Freunde
- Lebensformen in der Gesellschaft
- Schulen, Ausbildungs- und Arbeitsmöglichkeiten
- Sprach- und Wortschatz
- Erziehung, Möglichkeiten der Freizeitgestaltung
- Religion, Werte und Normen, Kultur der Gesellschaft
- Staatliche Normen, Gesetze
- Status und Rollen einzelner Personen
- Friede, Krieg
- Gesundheits- und Sozialwesen (Versicherungen)



5



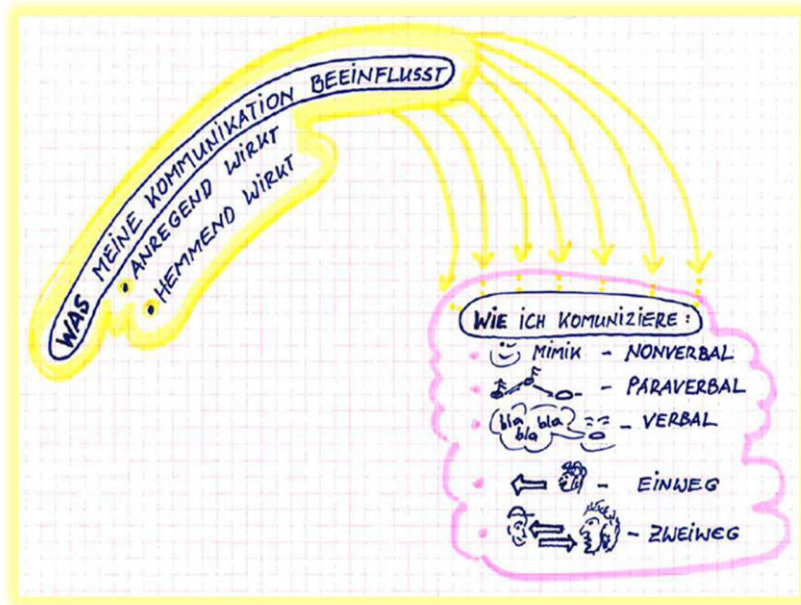
Ökologische Faktoren (Umwelteinflüsse)

zum Beispiel:

- Lebensraum des Menschen
- Ess-, Schlaf- und Wohnbedingungen
- Luft, Luftfeuchtigkeit
- Sonnenlicht, Jahreszeiten, Temperaturschwankungen
- Geräusche, Lärm, Abgase...
- Kleidung
- Öffentliches Verkehrsnetz



6



Arbeitskript für den Lösungsvergleich

a. Einflussfaktoren auf die Kommunikation

Zu Lehrmittel Band 1 Seiten 53 - 54 / Kapitel 2.2

Einflussfaktoren auf die Kommunikation (**fördernde**): Beispiele

<p style="text-align: center;">Körperliche Faktoren (physische, somatische, biologische)</p> <p>Intakte Sprech-, Hör- und Sehfähigkeit; Intakte Ausscheidungsfunktionen; Gute Schlafqualität und ausreichend Schlaf- und Entspannungszeit</p>	<p style="text-align: center;">Seelische Faktoren (psychische)</p> <p>Sprachverständnis, Wahrnehmungsfähigkeit, Interesse, Selbstbewusstsein, Selbstvertrauen, Freude, intakte kognitive und psychische Fähigkeiten</p>
<p style="text-align: center;">Soziale Faktoren</p> <p>im Zusammenleben mit anderen Menschen: erleben von</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zugehörigkeit, - Geborgenheit, - Rückhalt ("soziales Netz") <p>Leben in einer Gemeinschaft</p>	<p style="text-align: center;">Wirtschaftliche Faktoren (ökonomische)</p> <p>Wohlstand, Zugang zu ausreichendem Einkommen und Bildung</p>
<p style="text-align: center;">Kulturelle Faktoren</p> <p>Prägungen durch die Erziehung: Kommunikationskultur in der man aufwächst, und lernt, sich empathisch, echt und wertschätzend zu verhalten. Guter Bildungsstand;</p>	<p style="text-align: center;">Politische Faktoren</p> <p>Gesetzgebung z. B. Antirassismugesetz Meinungsfreiheit, Demokratie</p>
<p style="text-align: center;">Gesellschaftliche Faktoren</p> <p>Akzeptanz und Unvoreingenommenheit gegenüber Personen unterschiedlicher/n Geschlechts, Alters, Schichtzugehörigkeit, Herkunft</p>	<p style="text-align: center;">Ökologische Faktoren (Umgebungsfaktoren)</p> <p>Ruhe, moderates Klima entspannte Atmosphäre</p>



Einflussfaktoren auf die Kommunikation (hemmende**): Beispiele**

<p>Körperliche Faktoren (physische, somatische, biologische)</p> <p>Seh- oder Hörbeeinträchtigung; Sprechstörung, z. B. Heiserkeit, Immobilität oder eine Lähmung, Inkontinenz (weil man deswegen gestresst ist), Demenz (Verwirrtheit), ungenügende Schlafqualität Schmerzen</p>	<p>Seelische Faktoren (psychische)</p> <p>Gefühle/Emotionen, z.B. Trauer, Wut, Angst; Abhängigkeitsgefühle, Scham, Gewalt- und Mobbing Erfahrungen (seelische Verletzungen)</p>
<p>Soziale Faktoren</p> <p>im Zusammenleben mit anderen Menschen: erleben von</p> <ul style="list-style-type: none">- Ausgrenzung, Ungleichbehandlung- Konflikte <p>fehlende sozialer Einrichtungen</p>	<p>Wirtschaftliche Faktoren (ökonomische)</p> <p>tiefer Lebensstandard; Ungenügende Bildungschancen; existenzielle Sorgen fehlende Kommunikationsmittel; Armut (materielle, finanzielle) "macht sprachlos"</p>
<p>Kulturelle Faktoren</p> <p>problematische Prägungen durch die Erziehung: Kommunikationskultur in der man aufwächst, und lernt, andere zu diskriminieren oder abzuwerten tiefer Bildungsstand; Herkunftskultur, -sprache (Sprachbarrieren), – religion (Traditionen, Rituale, Tabu's, Verbote)</p>	<p>Politische Faktoren</p> <ul style="list-style-type: none">- Diktatur,- Militärregimes,- Zensur
<p>Gesellschaftliche Faktoren</p> <p>Vorurteile gegenüber geschlechts-, gruppen-/ schichtspezifischen Unterschieden (z. B. Jugendliche / alte Menschen, Intellektuelle / Hilfsarbeiter)</p>	<p>Ökologische Faktoren (Umgebungsfaktoren)</p> <p>extremes Klima, Lärm, öffentliche Umgebung; hektische Atmosphäre</p>



b. Einweg- Zweiwegmodell

Zu Lehrmittel Band 1 Kapitel 2.3. (S. 56-57)

1. Schwierigkeiten, welche sich sowohl bei der Einweg- als auch bei der Zweiwegkommunikation beim Senden, Übermitteln und Empfangen ergeben können:

Senden	Übermitteln	Empfangen
<p>Gedanke wird nicht präzise in Sprache übersetzt.</p> <p>Unklare Aussprache.</p> <p>Verbale und nonverbale Ebene sind nicht kongruent (= übereinstimmend).</p> <p>Haltung und Gefühle sind mit verbaler Ebene nicht kongruent.</p>	<p>Signale (Lärm, Musik, andere Gespräche) stören die Übertragung.</p>	<p>Nur ein bestimmter Teil der Botschaft wird wahrgenommen.</p> <p>Beim Übersetzen/Interpretieren wird etwas anders verstanden als es gesagt wurde.</p>

2. Was spricht für die Zweiwegkommunikation?

Die Rückkopplung ermöglicht es, Klarheit und Sicherheit zu schaffen und Missverständnisse zu vermeiden

3. Formulieren Sie ein konkretes Beispiel von Zweiwegkommunikation aus Ihrer Praxis. Verwenden Sie dazu die Begriffe des Modells: Sender/in, Empfänger/in, Botschaft oder Nachricht, Kommunikationsrückkoppelung.

Die **Senderin**, Frau **Sandra Gerber, FaGe** übermittelt folgende Botschaft:

„Wenn Sie möchten, begleite ich Sie in die Cafeteria, Frau Berner.“

Die **Empfängerin**, Frau **Melanie Berner, Klientin** gibt als **Kommunikationsrückkoppelung** zur

Antwort:

„Ja, gerne, ich freue mich schon auf einen Kaffee.“



c. Voraussetzungen für eine gelingende Beziehung zu anderen Menschen

Zusammenfassend: Lehrmittel Band 1 Kapitel 2.3.3, Seiten 58 – 59

Haltung	Verhalten
Echtheit (Kongruenz)	Meine Körpersprache und mein Tonfall stimmen mit dem, was ich sage überein, ich drücke aus, was ich meine und verstelle mich nicht.
Wertschätzung	Ich begegne anderen Personen mit der Absicht sie anzuerkennen und ihren Wert genauso zu schätzen, wie ich mich selber schätze unabhängig davon, was für eine Geschichte, Herkunft oder sonstige Andersartigkeit die Personen aufweisen.
Empathie	Ich begegne anderen Personen mit einer neutralen, mitfühlenden Haltung und helfe ihr, sich mitzuteilen, in dem ich nachfrage und ihr gut zuhöre.

d. Überprüfung der erarbeiteten Themen

Siehe Ressourcenblatt.

Repetitionsaufgaben:

Ziele der beruflichen Kommunikation:

- Vertrauen aufbauen und Beziehung zu den Patienten pflegen,
- die Patienten angemessen anleiten und informieren,
- Informationen zwischen den zu pflegenden Personen und dem Pflegeteam übermitteln,
- Informationen innerhalb des Pflegeteams austauschen z. B. Beobachtungen mitteilen, fachliche Fragen klären
- Was ist hier unten verbale- (v), nonverbale- (n) und was paraverbale- (p) Ausdrucksebene?

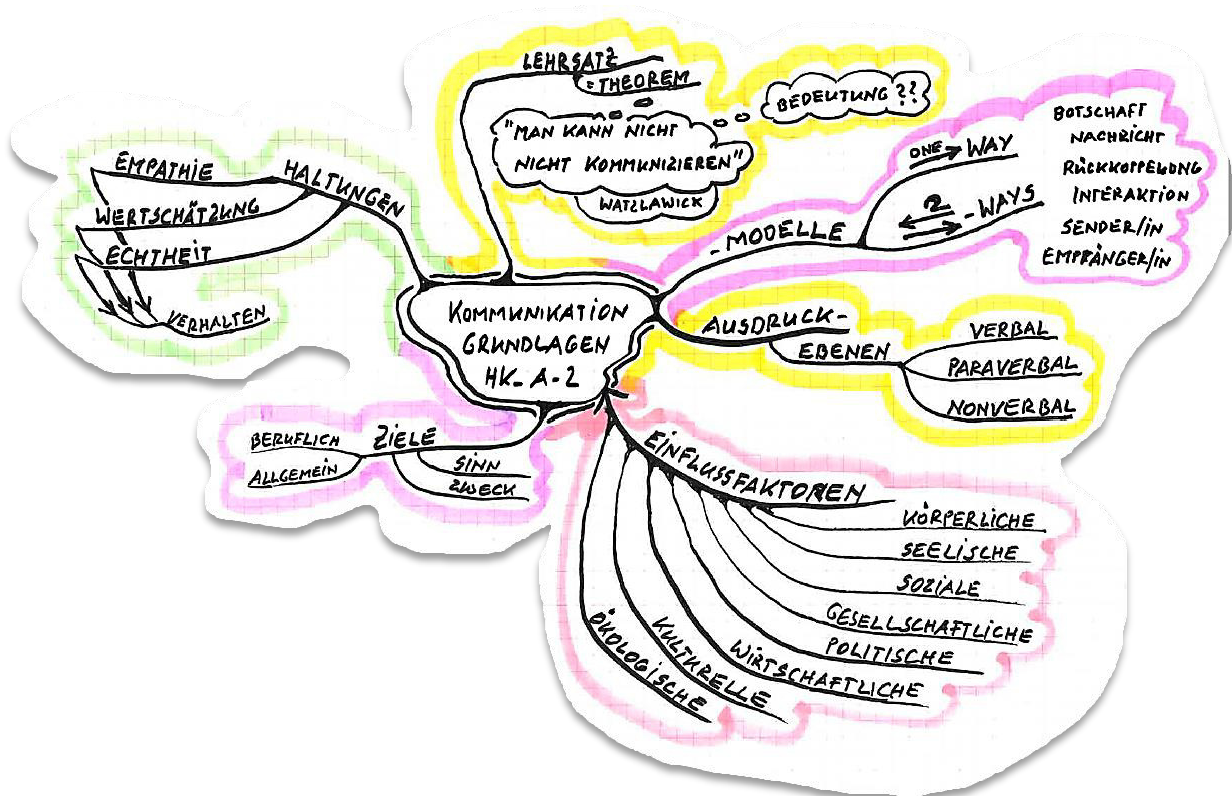
Gesprochenen Texte in einer Radiosendung	v	Das Sprechtempo einer nervösen Person	p
Die Lautstärke eines brüllenden Menschen	p	Offensichtliche Piercings, die eine Person trägt	n
Die gekrümmte Haltung einer eingeschüchterten Person	n	Die Worte in diesem Arbeitskript	v
Die Kleidung eines Moderators im Fernsehen	n	Der verärgerte Blick eines aufgebracht Lehrers	n



- Was ist hier unten Einweg (E) - und was Zweifweg (Z) – Kommunikation?

Radio hören	E	Zeitung lesen	E
Telefonieren	Z	Gruppenarbeit	Z
einen Vortrag halten	E	am Rapport eine Frage beantworten	Z

Inhalts- Mindmap A_2 Kommunikation Grundlagen





ZAG

Zentrum für Ausbildung im Gesundheitswesen

Handlungskompetenz A.2

Grundlagen der Kommunikation



1

Anfangsfrage:



Kommunikationsunterschiede

- Pflanzen
- Tiere
- Menschen**

Begriffsklärungen zu Kommunikation und Ausdrucksebenen menschlicher Kommunikation



Begriffe: deutsch - lateinisch

- **Das Wort** = verbum (lat.)
- neben = para -
- nicht, ohne = non -
- zusammen sein = communicare

2

Kommunikation



Lateinisch = **communicare**:

teilen, mitteilen, teilnehmen lassen, gemeinsam
machen, vereinigen

3

Begriffe: deutsch - lateinisch

• Das Wort = verbum (lat.)

• neben = para -

• nicht, ohne = non -

• zusammen sein = communicate

Ausdrucksebenen

in der menschlichen Kommunikation

Ⓢ verbal :

Ⓢ paraverbal :

Ⓢ nonverbal :

Sammlung von
verschiedenen
Verhaltensweisen
zu den drei
Ausdrucksebenen
der menschlichen
Kommunikation.



4

ZAG
5

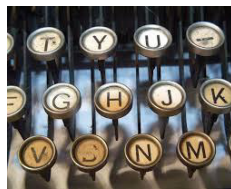
„Man kann nicht nicht kommunizieren.“

Paul Watzlawick



5

ZAG
6



..... verbal..... nonverbal..... paraverbal

6



ZAG
7

Was von einem Gespräch haften bleibt:

55 % visuelle Eindrücke wie Ausstrahlung, Haltung, Mimik, Gestik

38 % vokale Eindrücke wie Tonlage, Stimmung, Tempo

7 % der sachliche Gehalt des Gesprächs: Verbales, Rationales, Inhalt

7

ZAG
8

Wenn nonverbale und paraverbale Kommunikation nicht mit der verbalen Kommunikation übereinstimmen, ist es für den Zuhörenden schwierig, die Mitteilung zu verstehen.

Weshalb?



The Big Bang Theory - Sheldon Penny Sarkasmus

- [The Big Bang Theory - Sheldon Penny Sarkasmus - YouTube](#)

8



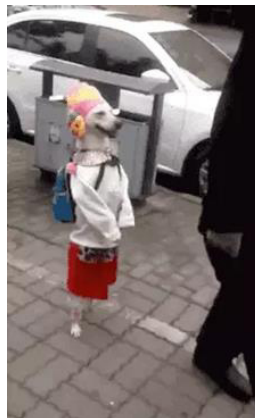
Ihre Mutter macht Stirnfalten, währendem Sie ihr vom heutigen Schultag erzählen. Was könnte das bedeuten?



9



Kleidung gehört zur nonverbalen Kommunikation.
Was wollen Sie selber - bewusst oder unbewusst- mit Ihrer Kleidung anderen Personen mitteilen?



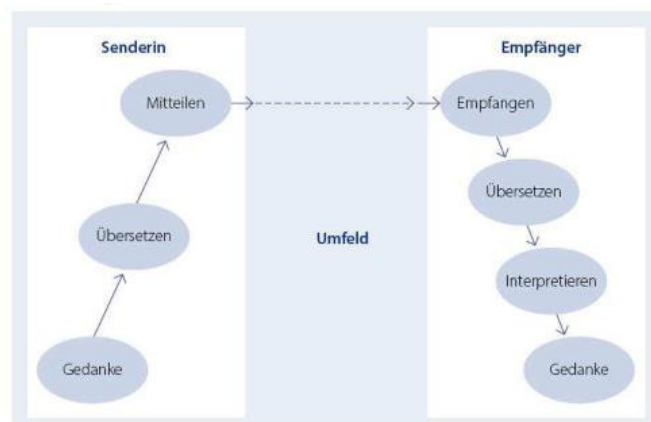
10

Wie unterscheidet sich Ihr Äusseres (Kleidung, Schmuck, Schminke, Frisur, Schuhe) wenn Sie zur Schule kommen von der Situation, wenn Sie in den Ausgang gehen?



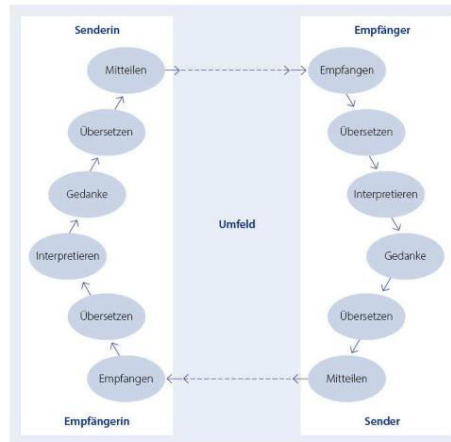
11

Einwegkommunikationsmodell



12

Zweiwegkommunikationsmodell



13

Allgemeine Kommunikationsregeln

Kommunikationsregeln bauen immer auf der Frage auf: «Wie wollen wir miteinander umgehen?» Deswegen kann jede Gruppe eigene Kommunikationsregeln definieren. Dennoch gibt es einige Regeln, die allgemeine Gültigkeit haben, wenn Menschen respektvoll miteinander umgehen wollen:

- ▶ Niemand kann mehr als einer Äußerung zur gleichen Zeit zuhören. Deshalb gilt grundsätzlich: Es spricht immer nur eine Person.
- ▶ Hören Sie einander zu und lassen Sie sich gegenseitig ausreden.
- ▶ Vertreten Sie sich selbst in Ihren Aussagen; sprechen Sie per «Ich» und nicht per «Wir» oder per «Man». Diese Formen lassen auf ein «Verstecken» hinter der Gruppe oder einer öffentlichen Meinung schließen.
- ▶ Seien Sie zurückhaltend mit Verallgemeinerungen.
- ▶ Senden Sie wenn möglich Ich-Botschaften anstelle von Du-Botschaften.

....und ganz wichtig:
sprechen Sie stets das **Verhalten** einer Person an und **nicht die Person als Ganzes**.

14

ZAG
15

Empathie, Wertschätzung, Kongruenz

EMPATHIE BEDEUTET:

- 👁️ Mit den Augen des anderen sehen.
- 👂 Mit den Ohren des anderen hören.
- ❤️ Mit dem Herzen des anderen fühlen.



Wertschätzung ist:

eine innere Haltung, Respekt, Wohlwollen, Zugewandtheit,
Interesse, Aufmerksamkeit, Freundlichkeit

Wertschätzung setzt voraus:

Selbstachtung und hohen Selbstwert

15

ZAG
16

Ressourcen:

Was sind

- **Kenntnisse**
- **Fähigkeiten**
- **Haltungen**



16



Was bedeutet das Wort "Haltung" ?

1. innere **[Grund]einstellung**, die jemandes Denken und Handeln prägt
2. **Verhalten**, Auftreten, das durch eine bestimmte innere Einstellung, Verfassung hervorgerufen wird
3. Beherrschtheit; innere Fassung

17



[Grund]einstellung

BEISPIELE

- eine sittliche, religiöse, liberale, progressive, konservative Haltung
- eine fortschrittliche, ablehnende, zögernde, klare, zwiespältige, undurchsichtige Haltung in, zu einer Frage einnehmen

18

Verhalten

BEISPIELE

- eine mutige, entschlossene Haltung zeigen
- eine vornehme, ruhige, selbstbewusste Haltung zeichnete ihn aus
- sie war beispielhaft, vorbildlich in ihrer Haltung

aus: Duden | Haltung | Rechtschreibung, Bedeutung, Definition, Herkunft

**ZAG**

Zentrum für Ausbildung im Gesundheitswesen

Handlungskompetenzbereich A:	Umsetzen von Professionalität und Klientenzentrierung	
Handlungskompetenz A.2:	Beziehungen zu Klientinnen und Klienten sowie deren Umfeld professionell gestalten / Grundlagen der Kommunikation	
Beispielhafte Situation: eigene Erfahrungen		
Ressourcen, um diese Situation kompetent zu bewältigen:		
Kenntnisse	Fähigkeiten (in der Praxis)	Haltungen
Grundlagen der Kommunikation <ul style="list-style-type: none">• Ziele der Kommunikation• Einflussfaktoren auf die Kommunikation• Ausdrucksebenen der Kommunikation• Ein- und Zweiweg - Kommunikationsmodell• Allgemeine Kommunikationsregeln• Haltungen: Empathie, Wertschätzung, Kongruenz	<ul style="list-style-type: none">• klar, verständlich und situationsgerecht kommunizieren • sich empathisch, wertschätzend und kongruent verhalten	<ul style="list-style-type: none">• zu sich selbst stehen.• hinter dem stehen, was kommuniziert wird.• aufrichtiges Interesse am Gespräch und den Gesprächspartnern/Gesprächspartnerinnen.• Wertschätzung und Respekt gegenüber den Gesprächspartnern/Gesprächspartnerinnen und dem was kommuniziert wird.



Lernfragen:

Was bedeutet das Wort Kommunikation?

Auf welchen drei Ausdrucksebenen kommunizieren wir?

Was sind Einflussfaktoren?

Welche Einflussfaktoren wirken sich darauf aus, wie wir kommunizieren?

Kann ich dazu Beispiele beschreiben? – Beispiele für körperliche Einflussfaktoren? Beispiele für seelisch – geistige Einflussfaktoren? Beispiele für soziale Einflussfaktoren? (etc.)

Was ist ein Modell?

Was verstehe ich unter Einweg- und Zweiwegkommunikation? Kann ich diese beiden Kommunikationsmodelle erklären?

Wofür ist Zweiwegkommunikation gut? Wofür Einwegkommunikation?

Was ist mit Empathie, Wertschätzung und Kongruenz gemeint? Welches Verhalten ist dafür erforderlich?

Informationen:

Lehrmittel Band 1 HK A 2

Ziele	S. 52 und 54
Einflussfaktoren	S. 53 - 54
Ausdrucksebenen	S. 55 - 56
Einweg- und Zweiweg - Kommunikationsmodell	S. 56 - 57
Empathie, Wertschätzung, Kongruenz	S. 58 - 59