

Communicare

Communication as a useful tool for caregivers in longterm care for elderly

2020-1-DE02-KA204-007685

Handbuch



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

Inhalt

Abbildungsverzeichnis.....	5
Tabellenverzeichnis.....	6
I. Einführung in das Communicare-Projekt.....	7
1.1. Zeitplan des Projekts.....	8
1.2. Projektpartner.....	8
1.3. Erwartete Ergebnisse.....	10
II. Zielsetzung des Handbuchs.....	12
III. Verwendung des Handbuchs.....	13
3.1. Die Schulungsplattform von COMMUNICARE.....	14
3.2. Schulungshandbuch für die Plattform.....	15
Lernpfade.....	16
Lernpfad 1: Grundprinzipien einer guten Kommunikation.....	16
1.1. LP1, Thema 1: Grundlegende Merkmale der Kommunikation.....	16
1.1.1. LP 1, Thema 1, Einheit 1: Definition von Kommunikation.....	17
1.1.2. LP1, Thema 1, Einheit 2: Wahrnehmung als Voraussetzung für Kommunikation.....	19
1.2. LP1, Thema 2: Kommunikationsmodell nach Schulz von Thun.....	20
1.2.1. LP1, Thema 2, Einheit 1: Die Funktionsweise des Kommunikationsmodells nach Schulz von Thun.....	21
1.2.2. LP1, Thema 2, Einheit 2: Anwendung des Kommunikationsmodells in der Fallstudie.....	22
1.2.3. LP1, Thema 2, Einheit 3: Kritische Betrachtung des Kommunikationsmodells und mögliche Weiterentwicklungen.....	24
1.3. LP1, Thema 3: Verschiedene Formen der Kommunikation.....	25
1.4. LP1, Thema 4: Hindernisse einer Kommunikation.....	28
1.4.1. LP1, Thema 4, Einheit 1: Schwerhörigkeit.....	28
1.4.2. LP1, Thema 4, Einheit 2: Sprachbarrieren / interkulturelle Kompetenz.....	30
1.5. LP1, Thema 5: Gute Kommunikation.....	34
1.5.1. LP1, Thema 5, Einheit 1: Asymmetrische Beziehungen in der Altenpflege.....	34



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

1.5.2.	LP1, Thema 5, Einheit 2: Nonverbale Kommunikation zur Ansprache eines guten älteren Menschen	35
1.5.3.	LP1, Thema 5, Einheit 3: Der Capability Approach (Fähigkeitenansatz) bei älteren Menschen mit Demenz und Behinderung: die zentrale Bedeutung des Zuhörens und Sprechens in der Pflegebeziehung.....	38
1.5.4.	LP1, Thema 5, Einheit 4: Gute Kommunikation durch aktives Zuhören.....	40
Lernpfad 2: Grundprinzipien und Methoden der Kommunikation bei chronischen Krankheiten am Beispiel der Demenz.....		42
2.1.	LP2, Einheit 1: Verwirrung.....	49
2.2.	LP2, Einheit 2: Sie Wiederholtes Verhalten.....	52
2.3.	LP2, Einheit 3: Kommunikation und Beziehung aufrechterhalten	55
2.4.	LP2, Einheit 4: Vergesslichkeit.....	59
2.5.	LP2, Einheit 5: STIMMUNGEN und EMOTIONEN (Launenhaftigkeit oder Rückzug in schwierigen Situationen).....	62
2.6.	LP2, Einheit 6: Sicherheitsvorkehrungen.....	65
Lernpfad 3: Kommunikation im neuen Zeitalter von Instant Messaging, Videoanrufen und technologischen Fortschritten zur Unterstützung eines altersfreundlichen Umfelds.....		68
3.1.	LP3, Thema 1: Instant-Messaging-Anwendungen und Videoanrufe für die Kommunikation	68
3.1.1.	LP3, Thema 1, Einheit 1: Wie können Pflegende Messaging-Apps nutzen? Welche Vorteile haben sie dadurch?	68
3.1.2.	LP3, Thema 1, Einheit 2: Was sind die Grundprinzipien von Textnachrichten-Apps? ..	71
3.1.3.	LP3, Thema 1, Einheit 3 Was sind die Grundsätze von Videoanrufen?.....	75
3.1.4.	LP3, Thema1, Einheit 4: Sicherer Umgang mit Instant Messaging und Videokonferenz-Tools	81
3.1.5.	LP3, Thema1, Einheit 5: Die Auswirkungen von Messaging-Apps und Chats auf die Kommunikation	89
3.2.	LP3, Thema 2: Assistenztechnologien und wie sie die Kommunikation in der Pflege unterstützen können.....	92



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

3.2.1.	LP3, Thema 2, Einheit 1: Welche Rolle spielen Assistenztechnologien bei der Pflege älterer Menschen?	92
3.2.2.	LP3, Thema 2, Einheit 2: Wie können sich AAL (Ambient Assisted Living) und IKT (Informations- und Kommunikationstechnologien) auf die Kommunikation auswirken?.....	94
3.2.3.	LP3, Thema 2, Einheit 3: Beschreibung von AAL/ICT-Anwendungen.....	97
	Einführung in das Spiel	99
	Literaturverzeichnis.....	100
	Anhang	103



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1. Projektzeitplan (eigene Darstellung).....	8
Abbildung 2. Maslows Bedürfnispyramide, angewandt als Gesundheitspyramide (in Anlehnung an Elsevir GmbH München, 2017).....	48
Abbildung 3. Die Gesundheitspyramide im Kontext einer verwirrten Person (in Anlehnung an Elsevir GmbH München, 2017).....	51
Abbildung 4. Die Gesundheitspyramide im Kontext der ständigen Wiederholung (in Anlehnung an Elsevir GmbH München, 2017)	54
Abbildung 5. Die Gesundheitspyramide im Kontext der Beziehungs- und Kommunikationsarbeit (in Anlehnung an Elsevir GmbH München, 2017).....	58
Abbildung 6. Die Gesundheitspyramide im Kontext der Vergesslichkeit (in Anlehnung an Elsevir GmbH München, 2017).....	61
Abbildung 7. Die Gesundheitspyramide im Kontext von Emotionen und emotionalen Zuständen (in Anlehnung an Elsevir GmbH München, 2017).....	64
Abbildung 8. Die Gesundheitspyramide im Kontext der Sicherheitsvorkehrungen (in Anlehnung an Elsevir GmbH München, 2017).....	67



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1. Nutzung der verschiedenen Kommunikationsmethoden	26
Tabelle 2. Wie kann man Fake News erkennen (in Anlehnung an Referat Medienpädagogik am Landesinstitut für Lehrerbildung und Schulentwicklung, 2012).	88
Tabelle 3. Englische Abkürzungen (eigene Darstellung).....	91



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

I. Einführung in das Communicare-Projekt

Das europäische Projekt Communicare zielt darauf ab, die kommunikativen Fähigkeiten von Pflegekräften in der Langzeitpflege älterer Menschen zu verbessern, um so zu einer Steigerung der Lebensqualität im Alltag der Pflegebedürftigen beizutragen. Es wurden die besonderen Anforderungen an die Kommunikation untersucht und virtuelle Trainingskurse zur Verbesserung der Kommunikationsfähigkeiten entwickelt.

Das Projekt beschreibt zunächst, wie erfolgreiche Kommunikation im Pflegealltag funktionieren kann – auch unter schwierigen Bedingungen: Der eingeschränkte Gesundheitszustand der Pflegebedürftigen, z.B. auch das Hörvermögen, oder das besondere Verhältnis von Nähe und Distanz zwischen Pflegenden und Gepflegten stellen Herausforderungen dar. Um auf diese angemessen reagieren zu können, muss eine sensible Kommunikation stattfinden. Das Pflegepersonal wurde interviewt und nach seinen Erfahrungen befragt. Die Ergebnisse waren grundlegend für das weitere Projekt.

Der Ansatz von Communicare besteht darin, Kommunikationsfähigkeiten zu trainieren. Zu diesem Zweck wurde eine E-Learning-Plattform entwickelt, die virtuelle Schulungen und Materialien bereitstellt. Die teilnehmenden Pflegekräfte trainieren ihr Kommunikationsverhalten in Alltagssituationen, damit sie angemessen reagieren können. In einem Nutzerforum können Erfahrungen über gelungene Kommunikation ausgetauscht werden. Akzeptanz und Nutzen werden in ausgewählten Organisationen erprobt.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

1.1. Zeitplan des Projekts

Das Projekt wird durch das Programm Erasmus+ finanziert und läuft von September 2020 bis August 2023.

CommuniCare Project Timeline

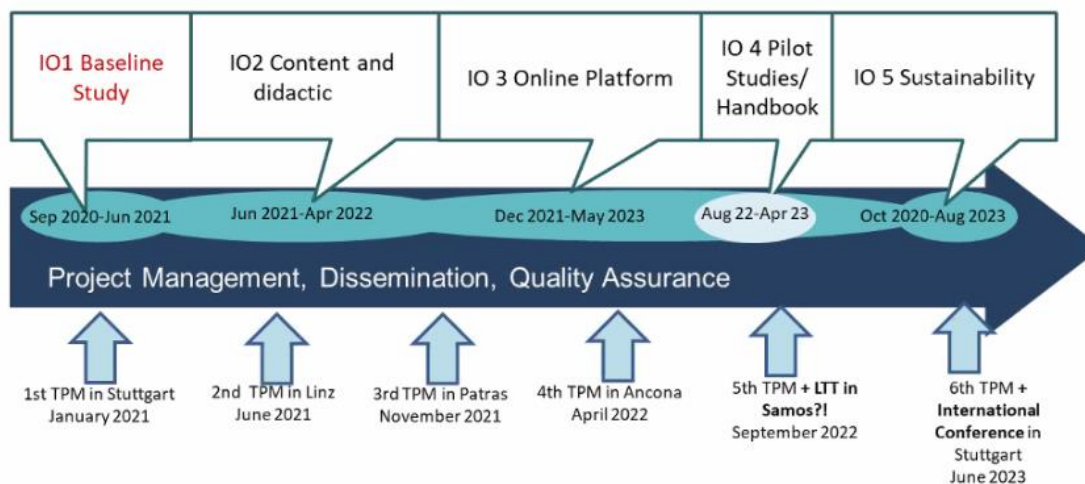


Abbildung 1. Projektzeitplan (eigene Darstellung).

1.2. Projektpartner

Die folgenden Einrichtungen arbeiten als Partner bei der Entwicklung des Communicare-Projekts zusammen (nähere Informationen unter: <https://ccare.aegean.gr/about-us/>):

Wohlfahrtswerk für Baden-Württemberg

Das Wohlfahrtswerk für Baden-Württemberg ist Koordinator des Projekts Communicare und einer der größten Anbieter von Dienstleistungen für ältere Menschen in Baden-Württemberg, der mit einem Team von 1.500 Mitarbeitern rund 2.000 ältere Menschen betreut. Wir bieten verschiedene Wohnformen vom betreuten Wohnen bis zur hauseigenen Pflege, Wohngemeinschaften für ältere Menschen und ein Generationenhaus sowie ein breites Angebot an Dienstleistungen für das betreute Wohnen in den eigenen vier Wänden an.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

Duale Hochschule Baden-Württemberg

Die Duale Hochschule Baden-Württemberg (DHBW) ist die erste Hochschule in Deutschland, die betriebliche Ausbildung und akademisches Studium miteinander verbindet und damit eine enge Verzahnung von Theorie und Praxis erreicht, die beide Bestandteile der dualen Ausbildung sind.

COOSS

COOSS ist eine italienische private Non-Profit-Organisation, deren Hauptziel darin besteht, die Integration benachteiligter Menschen durch die Bereitstellung von Sozial-, Hilfs-, Pflege-, Bildungs- und Ausbildungsdiensten zu unterstützen und Maßnahmen vorzuschlagen, die den verschiedenen Bedürfnissen der lokalen Gemeinschaft gerecht werden. COOSS wurde 1979 gegründet und hat heute rund 2.900 Mitarbeiter*innen und mehr als 12.200 Nutzer*innen, darunter Minderjährige, Jugendliche, ältere Menschen, Behinderte, psychisch Kranke, Drogenabhängige und Migranten. COOSS bietet Sozial- und Bildungsdienste in enger Zusammenarbeit mit öffentlichen und privaten Organisationen der lokalen Verwaltung und der Region Marken an.

BFI

Das BFI - Berufsförderungsinstitut ist eine oberösterreichische Berufsbildungseinrichtung, die den neuen Anforderungen des Arbeitsmarktes des 21. Jahrhunderts entspricht. Es hat sich zum Marktführer in allen Varianten des Wiedereinstiegs in den Arbeitsmarkt, des zweiten Bildungsweges und der beruflichen Qualifizierung in Gesundheits-, Sozial- und anderen Dienstleistungsberufen entwickelt. Es bietet ein integriertes Bildungs- und Ausbildungsspektrum, das alle Qualifikationsstufen - einschließlich Hochschulabschlüsse - für berufliche und betriebliche Anwendungen abdeckt und sowohl einzelnen Teilnehmern an Lehrgängen oder Seminaren als auch Organisationen, Unternehmen oder Interessengruppen einen deutlichen Vorsprung bietet.

Frontida Zois

"Frontida Zois" ist eine 2007 gegründete private Sozialeinrichtung mit Sitz in Patras (Westgriechenland), die sich um die häusliche Pflege sozial schwacher Gruppen (ältere Menschen, Behinderte) kümmert. Ihr Hauptziel ist es, älteren Menschen dabei zu helfen, ein Höchstmaß an Autonomie und Wohlbefinden zu bewahren, indem sie häusliche Pflegedienste (Krankenpflege und Sozialarbeit) und verschiedene Initiativen zur Förderung des aktiven Alterns, eines unabhängigen Lebens und der Selbstbestimmung der Patienten anbietet. Durch die tägliche Betreuung älterer Menschen hat die Agentur wertvolle praktische Erfahrungen in allen Bereichen des täglichen Lebens gesammelt. "Frontida Zois" verfügt über hochqualifiziertes Personal aus dem Gesundheits- und



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

Sozialbereich, das Disziplinen wie Sozialarbeit, Psychologie, Pflege, Telematik und Softwaretechnik umfasst.

Universität der Ägäis (UAegean)

Die University of the Aegean (UAegean) wurde 1984 mit dem Ziel gegründet, neue Ansätze in der Hochschulbildung in Griechenland und weltweit einzuführen und die regionale Entwicklung zu fördern. In weniger als dreißig Jahren hat sich die UAegean zu einer internationalen forschungsorientierten Universität entwickelt, die 18 grundlegende (BA oder BSc) und 40 postgraduale (MA oder MSc) Studiengänge in modernen interdisziplinären Themenbereichen wie Umwelt, Kommunikationssysteme, Kulturinformatik, Produktdesign, Lebensmittel- und Ernährungswissenschaften, Bildungsdesign und Mittelmeerstudien anbietet.

1.3. Erwartete Ergebnisse

1. Aufbau einer sinnvollen und vertrauensvollen Beziehung zwischen der Pflegeperson und dem Pflegebedürftigen. Von der einfachen Frage, wie man sich über eine Behandlung verständigen kann, über koordinierte Maßnahmen bis hin zu komplexeren therapeutischen Erfordernissen - die Kommunikation spielt eine Schlüsselrolle bei der bestmöglichen Versorgung. Die Patienten befinden sich in einer verletzlichen Lage: Es ist nicht leicht, Autonomie zu verlieren und Pflege zu akzeptieren. Die Pflegenden wiederum haben die schwierige Aufgabe, emotional verfügbar zu sein und sich tagtäglich voll und ganz einzusetzen. Ein solider und gut strukturierter Kommunikationskanal kann in folgenden Bereichen hilfreich sein:
 - a. Vorbeugung oder Erkennung von Komplikationen des Gesundheitszustands des Patienten, die bei einem schlechten Kommunikationsstatus möglicherweise unerkannt geblieben wären.
 - b. Leichtere Anpassung an Veränderungen oder Schwierigkeiten, die während der Langzeitpflege auftreten können. Alle neuen Entwicklungen im Krankheitsverlauf können durch einen guten Kommunikationskanal zwischen der Pflegeperson und dem Patienten leichter bewältigt werden. Das Gleiche gilt für die Pflegeperson, die sich auch mit den Anforderungen, Beschwerden und Unstimmigkeiten auseinandersetzen muss, die vom Patienten selbst oder seinem familiären Umfeld ausgehen.
 - c. Entwicklung von Empathie der Pflegekräfte in der Langzeitpflege gegenüber ihren Pflegebedürftigen. Sie fördert das Verständnis für die Krankheit des Patienten und für die "Person", die von der Krankheit betroffen ist. Vor allem in der häuslichen Pflege besteht das Ziel



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

jeder Interaktion zwischen Pflegenden und Patienten darin, effektive Beziehungen aufzubauen und aufrechtzuerhalten, die Heilung und gegenseitiges Vertrauen fördern.

2. Verbesserung der Lebensqualität für Patienten in der Langzeitpflege. Gemäß dem EQR für die Langzeitpflege sind die Grundprinzipien, die die Qualität in der Langzeitpflege sicherstellen, die Erhaltung der Würde und der Selbstwirksamkeit sowie die Vermeidung von Altersdiskriminierung. Bei all diesen Begriffen ist die Kommunikation wahrscheinlich die wichtigste Voraussetzung. Unzureichende oder mangelhafte Langzeitpflege kann eine Vielzahl weiterer Probleme verursachen (oder nicht verhindern), darunter eine schlechtere Lebensqualität, zusätzliche Gesundheitsprobleme, Schmerzen, Missbrauch oder Misshandlung, den Verlust von Würde und Autonomie sowie eine frühzeitige Heimunterbringung.

3. Förderung der häuslichen Pflege und des personenzentrierten Ansatzes in der Langzeitpflege. Die Möglichkeit, an Ort und Stelle zu altern und eine Heimunterbringung zu vermeiden, wirkt sich in der Regel positiv auf die geistige und körperliche Gesundheit älterer Menschen aus. Dies spiegelt sich auch deutlich in den Präferenzen der Langzeitpflegepatienten wider. Die überwältigende Mehrheit derjenigen, die in irgendeiner Form pflegebedürftig werden, wünscht sich Hilfe zu Hause und häusliche Pflege, damit sie in ihrer Wohnung bleiben können.

Gegenwärtig wird die Pflege von Menschen mit eingeschränkter Mobilität häufig auf der Grundlage einer krankheitsorientierten Behandlung konzipiert, wobei personenzentrierte Ansätze unterrepräsentiert sind. Eine gute Kommunikation kann Pflegende und Pflegebedürftige in die Lage versetzen, partnerschaftlich zusammenzuarbeiten, um eine personenzentrierte Pflege zu erreichen, die die wichtigste Voraussetzung dafür ist, dass gebrechliche ältere Menschen in die Lage versetzt werden, sich selbst zu versorgen und unabhängig zu leben.

4. Verbesserung der Lebensqualität für die Pflegerinnen und Pfleger. Langzeitpflege und Altenpflege sind sehr anspruchsvolle Aufgaben, die die Pfleger sowohl physisch als auch psychisch belasten. Wenn man sich auf die Qualitätsherausforderung in der Langzeitpflege konzentriert, muss man auch die Lebens- und Arbeitsbedingungen für die Menschen berücksichtigen, die diese Dienstleistungen erbringen. Die Lebensqualität des Pflegepersonals in der Langzeitpflege ist eng mit der Lebensqualität des älteren Menschen verbunden, der Pflege und Unterstützung benötigt. Gute kommunikative Fähigkeiten sind für die Pflegenden von größter Bedeutung, um die Herausforderungen zu bewältigen, die sich aus dem vielseitigen Pflegeumfeld und den verschiedenen chronischen Krankheiten ergeben,



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

und um Überlastung und herausfordernde Verhaltensweisen zu vermeiden. Studien haben ergeben, dass nicht-institutionelle Pflegekräfte weniger effektiv sind, wenn sie in gefährlichen Umgebungen arbeiten, und dass sie mit größerer Wahrscheinlichkeit an übermäßigem Mitgefühl leiden, weniger zufrieden mit ihrer Arbeit sind und sich weniger für die Pflegeorganisation engagieren.

5. Stärkung der sozialen Eingliederung und Abschaffung von Altersdiskriminierung und Altersdiskriminierung durch einen sanften und personalisierten Ansatz für Langzeitpatienten und deren Motivation zur Teilnahme an sozialen Aktivitäten. Das COMMUNICARE-Projekt widerlegt das "Verfalls- und Verlustparadigma", das gemeinhin mit den Folgen des Alterns assoziiert wird, und betont die aktive Rolle, die ältere Menschen im sozialen und familiären Leben übernehmen können. Vor allem bei älteren Menschen, die an einer chronischen Krankheit leiden, können altersbedingte Stereotypen durch überlastete Pflegekräfte verstärkt werden.

6. Aufwertung der Rolle von informellen/nicht-formellen Pflegekräften in der Langzeitpflege entsprechend den neuen Qualitätsanforderungen im Bereich der Langzeitpflege. Darüber hinaus führen der medizinische und technologische Fortschritt, die digitale Kompetenz und an die Bedürfnisse der Bewohner angepasste Wohnformen zu einer Neudefinition der Rolle und der Anforderungen an die Pflegekräfte in der Langzeitpflege, weg von der Einhaltung von Mindestanforderungen, hin zu einer umfassenderen Qualitätssicherung, die Themen wie Patientenrechte und kontinuierliche Weiterbildung einschließt.

II. Zielsetzung des Handbuchs

Dieses Handbuch dient hauptsächlich als Leitfaden für Ausbilder, kann aber auch von anderen genutzt werden. Es bietet einen Überblick über den Inhalt und die Struktur der COMMUNICARE-Schulung. Es enthält auch einige Hintergrundinformationen über das Projekt sowie detailliertere Inhalte. Auf diese Weise können sie die Lernenden in die Nutzung der Plattform einweisen und eventuell auftretende Fragen beantworten.

*Nach der Benutzung dieses Handbuchs sollte der*die Ausbilder*in in der Lage sein:*

- eine Vorstellung davon haben, welches Hintergrundwissen sie/er haben sollte, um die Online-Materialien zu nutzen
- die Lernergebnisse und Schlüsselbotschaften der verschiedenen Lernwege kennen.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

- zu entscheiden, wie der Communicare-Schulungsinhalt am besten genutzt werden kann, um das Lernen der Schüler zu unterstützen

III. Verwendung des Handbuchs

1. Aufbau des Handbuchs:

Dieses Handbuch soll den Nutzern der Communicare-Plattform gute Hintergrundinformationen über das Projekt selbst und über die Ziele geben, die von den Nutzern erreicht werden sollen, und schließlich sowohl den Betreuern als auch den Begünstigten einen Nutzen bringen. Wir haben versucht, sowohl die Plattform als auch die Lernpfade gut zu strukturieren, was automatisch zu einer logischen Struktur in diesem Handbuch führt.

- Wir erläuterten das gesamte Projekt und seine Absichten, die wir mit den Produkten, die von den Partnern dieses Projekts hergestellt wurden, hoffentlich auf einem hohen Qualitätsstandard erreicht haben.
- Wir haben die Ziele dieses Handbuchs beschrieben.
- Wir erklären Ihnen, wie Sie dieses Handbuch verwenden können.
- Wir haben die Schulungsplattform selbst kurz beschrieben und ein Handbuch für die technische Nutzung der Plattform geschrieben.
- Wir haben zu jedem der entwickelten Lernpfade eine sehr ausführliche Information verfasst.

2. Grundlegendes Verständnis für die Lernpfade:

Die Grundlage für die Entwicklungen ist immer eine intensive Forschungsarbeit, die von den Partnern im ersten Jahr des Projekts durchgeführt wurde. Ziel der Forschung war es, die Bedürfnisse von Pflegekräften in der Kommunikation mit ihren Klienten zu ermitteln. Als Ergebnis dieser Forschungsarbeit haben wir diese Studie veröffentlicht und können sie dem interessierten Publikum empfehlen.

Bei der Untersuchung haben wir drei Hauptinteressenbereiche für die Betreuer ermittelt, die wir herausarbeiten wollten:

- Grundprinzipien effektiver Kommunikation
- Grundprinzipien und Methoden der Kommunikation bei chronischen Krankheiten
- Kommunikation im neuen Zeitalter der sozialen Medien und technologische Fortschritte in der Umwelt zur Unterstützung eines altersfreundlichen Umfelds



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

Entlang dieser Hauptinteressengebiete haben wir für jeden der drei Lernpfade ein Kompetenzprofil für die Lernenden ermittelt. Jeder entwickelte Lernpfad hat eine klare Beschreibung und viele vertiefende Informationen zu dem Thema.

3. Zielgruppe:

Unsere wichtigste und gewünschte Zielgruppe sind die informellen und nicht-formalen Pflegekräfte in der Langzeitpflege. Außerdem denken wir, dass unsere Inhalte für Lehrer und Ausbilder im Bereich der Gesundheitsversorgung sehr interessant sein werden.

3.1. Die Schulungsplattform von COMMUNICARE

Die COMMUNICARE-Schulungsplattform ist eine weitgehend autonome Schulungsplattform auf der Website des Projekts. Das Webportal ist das Frontend der Plattform und ermöglicht den Beteiligten den Zugang zu den Tools und Diensten der Plattform. Das Portal bietet einen einzigen Einstiegspunkt in die digitale Umgebung und bietet den Teilnehmern eine einheitliche Benutzererfahrung, sobald sie sich mit der Umgebung vertraut gemacht haben. Anstatt mehrere Systeme und Layouts zu verwenden und verschiedene Informationsströme zu verfolgen, konzentrieren sich die Nutzer auf eine einzige Umgebung. Das Webportal ermöglicht den Zugang zu Diensten wie dem Zugriff auf alle erarbeiteten Inhalte und der Verwaltung von Benutzerprofilen.

Die COMMUNICARE E-Learning-Plattform ist eine offene Bildungsressourcen-Umgebung, die E-Learning anbietet, das für die Nutzung durch Pflegekräfte und einschlägige Anbieter von lebenslangem Lernen, Akteure im Bereich der sozialen Pflege und Organisationen, die sich mit der Pflege älterer Menschen und der Pflege in der Gemeinde befassen, geeignet ist. Diese Online-Schulungsplattform bietet Ausbildern, Auszubildenden, Gemeindemitgliedern und Interessenvertretern Zugang, zu dem im Projekt entwickelten Bildungs- und Schulungsmaterial in geeigneter Form, die interaktives und fallbasiertes Lernen fördert.

Die Plattform verwendet auch einen Gamification-Ansatz, bei dem ein Spiel (LP4) eingesetzt wird, um das Lernen zu erleichtern und zu unterstützen. Darüber hinaus wird die Motivation der Lernenden, sich mit dem Material zu befassen, durch die Zertifizierung des Lernens mit digitalen Abzeichen und anderen Anreiz- und Anerkennungsbelohnungen erhöht. Die E-Learning-Plattform wird die Lernenden dabei unterstützen, sich mit dem Material zu beschäftigen und ihre Fortschritte zu überwachen. Die bessere Schulung der Kommunikationsfähigkeiten wird die Qualität, der für ältere Menschen erbrachten Dienstleistungen verbessern.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

3.2. Schulungshandbuch für die Plattform

Um die Nutzung der Communicare-Plattform zu unterstützen, haben wir ein separates Handbuch entwickelt (Communicare Platform User Manual). Darin wird jeder Teil der Plattform Schritt für Schritt erklärt, damit die Nutzer die Struktur besser nachvollziehen und verstehen können.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

Lernpfade

Die Lerninhalte wurden in verschiedene Pfade unterteilt. Die folgenden Lernpfade sind detailliert beschrieben und enthalten oft zusätzliches Material und Hintergrundinformationen für die Ausbilder*innen.

Lernpfad 1: Grundprinzipien einer guten Kommunikation

Lernergebnisse

- Die Teilnehmenden besitzen die Fähigkeit, unterschiedliche Bedürfnisse *einzuschätzen* (Selbstwahrnehmung, eigene Bedürfnisse, Bedürfnisse des*der Pflegebedürftigen, Bedürfnisse der anderen Person, umweltbedingte, kulturelle Unterschiede, Bedürfnisse aufgrund von Beeinträchtigungen oder Hör- oder Sprachdefiziten/-problemen) und sind in der Lage, geeignete Kommunikationsmittel (verbal und nonverbal) *anzuwenden*.
- Die Teilnehmenden sind in der Lage, die Grundprinzipien guter Kommunikation *zu erläutern* und sind sich der Bedeutung von Kommunikation und insbesondere guter Kommunikation bewusst.
- Die Teilnehmenden kennen die verschiedenen Voraussetzungen für eine gute Kommunikation.
- Die Teilnehmenden sind in der Lage, eine vertrauenswürdige und starke Beziehung aufzubauen und *effektive* Zuhör- und Kommunikationsfähigkeiten *zu demonstrieren*.
- Die Teilnehmenden sind in der Lage Beziehungen aufzubauen, in der sich ein angebrachtes Nähe- und Distanzverhältnis die Waage halten.

1.1. LP1, Thema 1: Grundlegende Merkmale der Kommunikation

Beschreibung

Unterschiedliche Definitionen von Kommunikation verdeutlichen die Charakteristik und die Merkmale von Kommunikation. Die bewusste Wahrnehmung als notwendige Voraussetzung für eine gelingende Kommunikation sowie deren Einfluss auf eine gute Kommunikation werden geschärft.

Lernergebnisse

Die Teilnehmenden sind in der Lage, die Grundprinzipien guter Kommunikation *erläutern zu können* und haben Kenntnisse über die Bedeutung von Kommunikation und insbesondere guter Kommunikation.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

1.1.1. LP 1, Thema 1, Einheit 1: Definition von Kommunikation

*Kommunikator*innen werden geboren, aber gute Kommunikator*innen werden gemacht!*

Definition

"Kommunizieren" kommt von dem lateinischen Wort "comunicare", das "gemeinsam machen, teilen" bedeutet. Was bei der Kommunikation geteilt wird sind keine materiellen Güter, sondern Botschaften, die Absichten, Empfindungen, Gedanken, Gefühle und Informationen ausdrücken.

Kommunikation ist etwas anderes als Sprechen, Informationen weitergeben, Monologe halten, Kritisieren und/oder Urteilen. Es bedeutet nicht, Botschaften zu "senden", sondern es ist ein sozialer und wechselseitiger Akt der Beteiligung durch die Verwendung von bedeutungsvollen Symbolen zwischen verschiedenen Individuen und Gruppen (also Interaktion, Beziehung). Kommunikation stellt eine Beziehung zu einer anderen Person her.

Kommunikation und Beziehung

Es ist nun offensichtlich, dass "Kommunikation" ein allgegenwärtiges Merkmal menschlicher Interaktion ist und sie die Grundlage jeder menschlichen Beziehung bildet. Zudem ist bekannt, dass Beziehungen zwischen Menschen von emotionalen, kognitiven, motivationalen und physischen Faktoren bestimmt werden, so dass Kommunikation alle Ebenen der menschlichen und sozialen Realität umfasst. Kommunikation ist ein dynamischer Prozess, d.h. sie setzt eine Reaktion des*der Empfängers*Empfängerin voraus.

Da Kommunikation eine Beziehung ist und ihre Ziele nur in einer Beziehung erreicht, ist die ideale Kommunikationssituation eine Situation voller Feedback und direktem Kontakt, d.h. Kommunikation von Angesicht zu Angesicht.

Die fünf Axiome der Kommunikation

Der österreichische Psychologe, Kommunikationstheoretiker und Philosoph Paul Watzlawick hat fünf Axiome der Kommunikation formuliert, welche die Kommunikationsprozesse beschreiben, die während einer Interaktion ablaufen. Diese ermöglichen ein besseres Verständnis dafür, "was ein Kommunikationsprozess ist".



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

Die fünf Axiome:

1. Man kann nicht "nicht" kommunizieren.

Es ist unmöglich, nicht zu kommunizieren, da es unmöglich ist, keine Verhaltensweisen zu senden. Jede Verhaltensweise ist eine Kommunikation und hat einen Botschaftswert (Aktivität oder Untätigkeit, Worte oder Schweigen, ...).

2. Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt, so dass die letztere, die erstere klassifiziert und daher eine Metakommunikation ist.

Kommunikation setzt sich aus dem Inhalt und der Beziehung der am Kommunikationsprozess beteiligten Personen zusammen. Der Inhalt bezieht sich auf den eigentlichen Gegenstand dessen, was besprochen wird. Die Beziehungsebene eines kommunikativen Akts beschreibt, wie die beiden Kommunikator*innen sich gegenseitig sehen und wie sie dies zum Ausdruck bringen.

*3. Die Art einer Beziehung wird beeinflusst von der Interpunktion der beteiligten Kommunikationspartner*innen.*

Hierbei geht es darum, wie die Teilnehmer*innen ihre kommunikativen Sequenzen interpunktieren. Unterschiedliche Interpunktionen führen dazu, dass Menschen die Abfolge von Ereignissen unterschiedlich sehen. Das kann zu endlosen Konflikten führen, bei denen es sinnlos ist, mit dem Finger auf die andere Person zu zeigen. Denn man kann nicht sagen, dass das Verhalten der einen Person die Ursache für das Verhalten der anderen ist.

4. Die menschliche Kommunikation umfasst sowohl digitale als auch analoge Modalitäten.

Der digitale Code beschreibt, was die Person sagt und was die Worte tatsächlich bedeuten: die verbale Kommunikation. Der analoge Code beschreibt die Art und Weise, in der etwas gesagt wird, oder die nonverbalen Hinweise, die damit einhergehen. Das bedeutet, dass eine Person zwei gegensätzliche Botschaften auf einmal vermitteln kann, wodurch Probleme entstehen können.

5. Zwischenmenschliche Kommunikationsverfahren sind entweder symmetrisch oder komplementär, abhängig davon, ob die Beziehung der Beteiligten auf Unterschieden oder auf Gleichheit beruht.

Das bedeutet, dass entweder die Teilnehmer*innen des Systems in Bezug auf die Machtverhältnisse gleichberechtigt sind (Pflegekraft-Pflegekraft) oder einer von ihnen mehr Macht hat als der andere (Pflegekraft-ältere Person).



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

Wenn es stimmt, dass man nicht umhinkommt zu kommunizieren, weil jedes unserer Worte oder jede unserer Handlungen ein Reiz ist, der in die Außenwelt gesendet und von dieser interpretiert wird, so ist es auch wahr, dass das Bewusstsein für diese Kommunikation nicht immer vorhanden ist.

Kommunikation ist ein interaktiver Prozess zwischen dem*der Sender*in (die Person, welche die Nachricht sendet) und dem*der Empfänger*in (die Person, welche die Nachricht empfängt).

Dieser Prozess ist nicht linear, sondern zirkulär, da sowohl der*die Sender*in als auch der*die Empfänger*in Informationen senden und gleichzeitig empfangen: Die Nachricht wird von dem*der Sender*in versendet, der*die Empfänger*in entschlüsselt diese und gibt eine Antwort, die wiederum von der Person empfangen und entschlüsselt wird, welche nun zu dem*der Empfänger*in geworden ist.

1.1.2. LP1, Thema 1, Einheit 2: Wahrnehmung als Voraussetzung für Kommunikation

Kommunikation, egal ob verbal oder nonverbal, wird wesentlich durch den Faktor der gegenseitigen Wahrnehmung beeinflusst. Jede Person nimmt ihr Gegenüber auf unterschiedliche Weise wahr. Diese Wahrnehmung beeinflusst wiederum die Kommunikation und darüber hinaus die Gestaltung der Beziehung. Die Wahrnehmung von Menschen (aber auch von Gegenständen) erfolgt mit den verschiedenen Sinnen:

- Hören - Spricht jemand sehr leise oder sehr laut, mit hoher Stimme, schriller Stimme oder tiefer Stimme?
- Sehen - Wie sieht die Person aus, welche Kleidung trägt sie? Wie ist die Körperhaltung, z.B. gebückt, aufrecht?
- Riechen - Wie gut kann ich jemanden im wahrsten Sinne des Wortes "riechen". Eine Person riecht stark nach Schweiß, Alkohol, Zigarettenrauch oder ist stark parfümiert.
- Berühren - Der Tastsinn ist der Schlüssel zur Wahrnehmung, insbesondere für blinde Menschen.
- Gefühl - Wie fühlt sich ein Händedruck an, zu fest, zu locker? Wie fühlt sich die Haut an, rau oder gepflegt?

Die Kombination unserer Sinne öffnet unsere Wahrnehmung, was sich wiederum auf unsere Kommunikation auswirkt. Dieses Wirkungsgefüge wird deutlich, wenn man sich folgendes Beispiel vor Augen führt: Die Begegnung mit einem Chefarzt in einem Krankenhaus. Die Patient*innen können den Arzt leicht an der Kleidung erkennen (Sehen). Die Position des Chefarztes spiegelt sich oft auch in der Körperhaltung und in der Lautstärke der Sprache wider (Hören). Diese Wahrnehmung hat Einfluss auf



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

die Kommunikation, die in der Regel mit einem hohen Maß an Respekt, aber möglicherweise auch mit Distanz einhergeht. Obwohl das Beispiel stark vereinfacht ist, wird deutlich, welchen Einfluss unsere veranlagten Sinne auf unsere Wahrnehmung haben. Dennoch erweist sich der Wahrnehmungsprozess als hochkomplex und häufig auch als unbewusst.

Der Halo-Effekt gilt als ein wichtiger Effekt, der die Wahrnehmung und damit die Kommunikation beeinflusst. Er führt zu einer verzerrten oder einseitigen Wahrnehmung eines bestimmten Merkmals einer anderen Person. Dies hat zur Folge, dass die Wahrnehmung eines Merkmals dominiert und die Kommunikation mit der anderen Person erheblich beeinflusst. Zum Beispiel ähnelt die neue Bewohnerin sehr der geliebten Großmutter der Pflegekraft in Bezug auf Frisur, Haarfarbe und Körperbau. Daher ist die Wahrnehmung der Pflegekraft von der neuen Bewohnerin verzerrt, die daher "besser" behandelt wird und folglich mehr Aufmerksamkeit und Wertschätzung erhält als andere Bewohner*innen.

Im Gegensatz zum Halo-Effekt, welcher sich in der Regel positiv auswirkt (zumindest auf die einzelne Person), führen Stereotype eher zu einer Stigmatisierung, die sich ebenfalls auf die Wahrnehmung der anderen Person und somit auch auf die Kommunikation auswirkt. Vereinfacht gesagt, stellen Stereotypen bestimmte Kategorien dar, welche uns ermöglichen, eine schnelle Einordnung unseres Gegenübers vorzunehmen. Dieses schnelle Klassifizierungssystem ist keineswegs nur negativ, sondern dient vielmehr dazu, den Alltag in gewisser Weise zu bewältigen. Wir unterteilen Menschen in Kategorien wie Kind, Erwachsener, alter Mensch, nach dem Geschlecht in männlich und weiblich oder nach der Nationalität. Ähnlich wie beim Halo-Effekt besteht bei der Kategorisierung nach bestimmten Merkmalen die Gefahr einer verzerrten Wahrnehmung. In dem beschriebenen Ordnungssystem besteht ein hohes Potenzial für das so genannte "Kategorien Denken", also die Stereotypisierung, z.B. die Aussage, dass alle Italiener Machos sind. Stereotypisierung führt dazu, dass Menschen vorschnell nach bestimmten Merkmalen kategorisiert werden, was in der Folge die weitere Kommunikation und die Beziehungen in Form von Stigmatisierung negativ beeinflussen kann (Hornung & Lächler 1999).

1.2. LP1, Thema 2: Kommunikationsmodell nach Schulz von Thun

Beschreibung

Die Teilnehmenden lernen eines der bekanntesten Kommunikationsmodelle und dessen Anwendung in Kommunikationssituationen kennen. Zudem werden die Möglichkeiten und Grenzen eines Kommunikationsmodells aufgezeigt.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

Lernergebnisse

- Die Teilnehmenden sind in der Lage, geeignete Kommunikationsmittel (verbal und nonverbal) einzusetzen.
- Die Teilnehmenden sind in der Lage, die Grundprinzipien guter Kommunikation zu erläutern und kennen die Bedeutung von Kommunikation und insbesondere die Bedeutung von guter Kommunikation.

1.2.1. LP1, Thema 2, Einheit 1: Die Funktionsweise des Kommunikationsmodells nach Schulz von Thun

Das Kommunikationsmodell des deutschen Schulz von Thun gilt auch international als eines der etablierten und disziplinunabhängigen Kommunikationsmodelle. Wesentlich an dem Modell ist, dass jede Form der verbalen Kommunikation aus den vier Seiten einer Nachricht besteht. Aufgrund dieser vier Seiten können der*die Sender*in einer Nachricht und der*die Empfänger*in einer Nachricht unterschiedliche Auffassungen über die Nachricht haben. Je nachdem, welche der vier Seiten wahrgenommen wird, werden unterschiedliche Aspekte einer Nachricht gehört oder nicht gehört. Daher wird das Modell von Schulz von Thun als ein Vier-Ohren-Modell dargestellt.

Selbstoffenbarung

- Was für ein Mensch ist er/sie?
- Wie geht es ihm/ihr?
- Was ist mit ihm/ihr los?

Beziehung

- In welcher Beziehung steht er/sie zu mir?
- Wie mag er/sie mich?
- Was denkt er/sie über mich?

Sachinhalt

- Wie ist die Situation zu verstehen?
- Um welche Art von Informationen handelt es sich?



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

Appell

- Was sollte ich tun?
- Was soll ich denken, fühlen?
- Was wird von mir erwartet?

Die vier Seiten einer Botschaft werden ganz klassisch am Beispiel eines Ehepaares dargestellt, das in ihrem Auto an einer Ampelkreuzung steht.

Aussage "Die Ampel ist grün".

- Die Ampel steht auf grün (Sachinhalt).
- Ich will jetzt losfahren (Selbstoffenbarung).
- Du brauchst meine Hilfe (Beziehung).
- Fahr jetzt los (Appell) (Hornung & Lächler, 1999).

1.2.2. LP1, Thema 2, Einheit 2: Anwendung des Kommunikationsmodells in der Fallstudie

Das Kommunikationsmodell mit dem Vier-Ohren-Empfänger bietet die Möglichkeit, die Alltagskommunikation aus einer Außenperspektive zu analysieren. Dadurch können potentielle Verzerrungen einer Nachricht bewusst wahrgenommen werden. Das Wissen um die eigenen Verzerrungsfaktoren, z.B. eine Dominanz auf der Beziehungsseite, beeinflusst die Kommunikation, die Kommunikationsinhalte und letztlich auch die Form der Beziehungsgestaltung. Eine Analyse mit dem Kommunikationsmodell ist anhand eines Fallbeispiels möglich.

Wie ist die Botschaft zu verstehen?

Es ist 15 Uhr und die junge Krankenschwester Uta Maier will sich am Ende ihrer Schicht von ihrer Stationsleiterin, der erfahrenen Julia Schmid, verabschieden. Stationsleitung Julia fragt in einem leicht gereizten Ton: "Haben Sie die Infusionsflasche von Frau L. gewechselt? ". "Natürlich", antwortet Uta und geht mit einem unguuten Gefühl nach Hause. Zu Hause überlegt sie noch, ob die Stationsleiterin Julia ihr immer noch vorwirft, dass sie gestern in der Spätschicht vergessen hatte, die für 18 Uhr vorgesehene Infusion anzulegen.

Nach Schulz von Thun hat jede Nachricht mindestens vier Seiten, sowohl auf der Seite des*der Sender*in als auch auf der Seite des*der Empfänger*in.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

1. *Gesendeter Sachinhalt:* Haben Sie die Infusionsflasche von Frau L. gewechselt?
2. *Selbstoffenbarung des*der Senders*Senderin:* Jede gesendete Nachricht enthält immer eine Selbstoffenbarung, d.h. der*die Sender*in gibt mit jeder Nachricht etwas über sich selbst preis. Im Fallbeispiel könnte sich die Offenbarung auf die aktuelle psychische Verfassung beziehen, z.B. fühlt sich die Stationsleitung überlastet und ist deshalb leicht reizbar. Die Selbstoffenbarung kann von dem*der Sender*in absichtlich in Form einer bestimmten Selbstdarstellung kommuniziert werden oder es wird versucht, die Selbstoffenbarung aus Angst oder Unsicherheit zu verbergen oder zu vertuschen.
3. *Beziehung zum*zur Sender*in:* Die Beziehungsseite zeigt, wie der*die Sender*in einer Nachricht mit dem*der Empfänger*in auf der Beziehungsebene verbunden ist. Folglich wird die Beziehung oft auch durch den Tonfall oder die Mimik kommuniziert, die Sympathie, Antipathie oder Wertschätzung vermitteln. In unseren Fallbeispiel könnte der gereizte Tonfall der Stationsleitung zum Ausdruck bringen, dass sie die Vorgesetzte ist, die Hierarchie schätzt und auch ihr Gegenüber, die Krankenschwester Uta, als unzuverlässig wahrnimmt. Es besteht oft eine ausgeprägte Sensibilität für Beziehungsbotschaften. Daraus wird abgeleitet, ob jemand einen mag oder nicht mag. In dem Fallbeispiel fühlt sich die junge Krankenschwester unwohl, sie grübelt und resümiert über ihre Arbeitsweise. Letztendlich denkt man über die Beziehung nach, bzw. darüber, was die Kommunikation über die Qualität der Beziehung aussagt. Hierdurch werden alle anderen Seiten weitestgehend ausgeblendet.
4. *Appell des*der Sender*in an den*die Empfänger*in:* Nachrichten haben einen Informationsgehalt, welcher, unabhängig vom Inhalt, in der Regel darauf abzielt, bei dem*der Empfänger*in eine Antwort in Form einer Reaktion hervorzurufen. Das kann auch eine Reaktion als Antwort in Form von Schweigen darstellen. Kommunikation trägt immer eine Botschaft in sich, die beim Gegenüber eine Reaktion auslöst. Sei es in aktiver oder passiver Form. Im Fallbeispiel könnte der Appell, der "verschlüsselt" wurde, lauten: Wir haben so viel Arbeit auf der Station, machen Sie Überstunden, bleiben Sie länger. Verschlüsselte Botschaften sind manipulative Appelle. Ein Beispiel dafür sind Aussagen wie zum Beispiel: "Wenn du meinst, du musst gehen, dann geh". In einem entsprechenden Tonfall wird das Gegenüber so manipuliert, dass es kaum möglich ist, zu gehen. Der Appell dahinter ist: "Bleib hier!".

Das Fallbeispiel verdeutlicht anhand einer Botschaft, wie eine Nachricht durch Aussagen, Tonfall, Gesten und Körperhaltung von dem*der Sender*in zum*zur Empfänger*in gelangt und wie viel Inhalt und Absichten dadurch ausgelöst werden können. Das Modell nach Schulz von Thun ist ein Analysemodell, das uns für Botschaften, die wir als Sender*in versenden, sensibilisiert. Darüber hinaus



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

sensibilisiert und das Analysemodell aber auch für die Botschaften, die wir mit unterschiedlichen Ohren hören (Hornung & Lächler, 1999).

1.2.3. LP1, Thema 2, Einheit 3: Kritische Betrachtung des Kommunikationsmodells und mögliche Weiterentwicklungen

Der Charme des Modells von Schulz von Thun liegt sicherlich in seiner Einfachheit. Insbesondere die Sensibilisierung für die vier Ohren und unterschiedliche Inhalte einer Nachricht sind hier hervorzuheben.

Das Modell wurde für seinen Einsatz in der Pflege älterer Menschen, insbesondere von Menschen mit Demenz oder anderen Formen kognitiver Beeinträchtigungen, kritisiert. Der Nutzen einer analytischen Betrachtung einer Nachricht ist bei Menschen, die oft nur auf einer nonverbalen Ebene kommunizieren, fraglich. Mit Schulz von Thun werden pflegebedürftige Menschen in der Regel nicht mehr angesprochen, bzw. das Modell ist im Alltag nicht mehr praktikabel.

Sachweh, die sich viel mit Kommunikation im Bereich der Altenpflege beschäftigt hat, stellt fest, dass die meisten Kommunikationsmodelle davon ausgehen, dass die Gesprächsteilnehmer*innen über gute Sprachkenntnisse verfügen. Ihr Hauptkritikpunkt ist, dass eine große Hürde, nämlich krankheitsspezifische Einschränkungen, in den gängigen Kommunikationsmodellen nicht berücksichtigt werden. Zudem sind die Defizite in der Handlungsorientierung für Sachweh ein weiterer Kritikpunkt. Konkret hält sie die Kommunikationsmodelle zwar zunächst für einfach, aber für den direkten Einsatz als Analysemodell in der Alltagskommunikation weitgehend ungeeignet. Überdies fehlt es den Kommunikationsmodellen an Konkretheit. Wie die Anwendung im Pflegealltag gelingen kann, wird in den Kommunikationsmodellen selten aufgezeigt. Obwohl Kommunikation in der Altenpflege grundlegend ist, gibt es nur wenige pflegespezifische Kommunikationstheorien. Bereits Pohlmann hat in seiner empirischen Arbeit im Jahr 2004 einen Mangel an pflegespezifischen Kommunikationstheorien festgestellt (Sachweh, 2012). Ähnlich wie Sachweh kritisiert er die ursprünglich aus einer psychologischen Perspektive entwickelten Modelle und Theorien für den Pflegeeinsatz als nicht geeignet (Pohlmann, 2006).

Vor diesem Kritikhintergrund müssen die genannten Aspekte bei der Entwicklung weiterer Kommunikationsmodelle berücksichtigt werden. Gleichwohl sollte der Mehrwert eines Kommunikationsmodells nicht völlig abgewertet werden.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

1.3. LP1, Thema 3: Verschiedene Formen der Kommunikation

Beschreibung

Die Teilnehmenden lernen verschiedene Kommunikationsformen, -kanäle, -codes und -ebenen kennen, die in der täglichen Kommunikation verwendet werden, und wie sie den Kommunikationsfluss beeinflussen können.

Lernergebnisse

- Die Teilnehmenden sind der Lage sein, den richtigen Kanal, Code und die richtige Ebene für die Kommunikation zu *erkennen*.
- Die Teilnehmenden sind in der Lage, geeignete Methoden *anzuwenden* und unangemessene Lösungen zu *vermeiden*.

Einführung

Wir haben 75 % unseres Tages damit verbracht, zu kommunizieren. Heute wissen wir, dass es nicht nur wichtig ist, was wir sagen, sondern auch WIE wir etwas sagen, wobei sowohl der CODE, den wir verwenden, als auch der gewählte KANAL (Art der Kommunikation sowie das Werkzeug, die Kommunikationstechnik oder die Kommunikationsebene) hierbei zu berücksichtigen sind.

Unter KANAL verstehen wir sowohl die technischen Mittel außerhalb des Subjekts (z.B. Telefon, Mobiltelefon, Post usw.) als auch die sensorischen Mittel, die an der Kommunikation beteiligt sind, d.h. die Kommunikationstechnik.

Eine gemeinsame Nutzung der verschiedenen Kommunikationsmethoden führt zu den effektivsten Ergebnissen. Das Lernen variiert mit der Variation der Kommunikationstechniken und damit der verschiedenen Wahrnehmungskanäle.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

Kommunikationstechnik	Kanal der Wahrnehmung	% Lernen
Verbal	Nur Hören	20%
Gestisch-graphische Darstellung	Nur Sicht	30%
Gemischt 1	Hören + Sehen	50%
Gemischt 2	Hören + Sehen + Diskussion	70%
Gemischt + Erfahrung	Hören + Sehen + Diskussion + Gewohnheiten	90%

Tabelle 1. Nutzung der verschiedenen Kommunikationsmethoden

Die Übermittlung der Botschaft kann direkt (verbal, paraverbal oder nonverbal) oder indirekt (mit Hilfe externer Mittel, wie z.B. schriftlich) erfolgen.

Kommunikationsebenen und nonverbale Kommunikation

Die Kommunikation, die wir analysieren werden und die für die Pflegebeziehung von größtem Interesse ist, ist die "direkte und zwischenmenschliche", d.h. zwischen zwei oder mehreren Personen in einer Angesicht-zu-Angesicht-Situation.

Wir können 3 Hauptebenen der Kommunikation unterscheiden:

1. VERBALE KOMMUNIKATION
2. PARAVERBALE KOMMUNIKATION
3. NONVERBALE KOMMUNIKATION

1. VERBALE KOMMUNIKATION

Diese bezieht sich auf den Inhalt, den wir durch den Gebrauch von Worten (sowohl mündlich als auch schriftlich) ausdrücken.

2. PARAVERBALE KOMMUNIKATION

- Stimmliche Produktionen, die unsere Art zu sprechen "formen": Tonfall, Rhythmus, Akzent, Lautstärke, aber auch Husten, Pausen, Lachen.
- Sie wird durch die Variationen der Stimme ausgedrückt. Zudem ist es möglich, die emotionale Verfassung der Gesprächspartner*innen zu erfassen (Rhythmus und Pausen).



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

- Wenn wir die Stimme zu hohen Tönen bewegen, drücken wir Spannung und Irritation aus.
- Wenn wir die Stimme zu tiefen Tönen bewegen, drücken wir Ruhe und Sicherheit aus.
- Ein Verringern der Lautstärke der Stimme drückt Unsicherheit aus.

3. NONVERBALE KOMMUNIKATION

- Sie berücksichtigt mimische, gestische und räumliche Aspekte: Mimik, Gestik, Körperhaltung, körperliche Distanz zu Menschen.
- Der*die Sender*in kann die nonverbale Kommunikation nicht so leicht kontrollieren, weshalb sie oftmals die tatsächlichen Gefühle, Stimmungen und Meinungen widerspiegelt.
- Auf dieser kommunikativen Ebene können wir die Bedeutung des Faktors "RÄUMLICHES VERHALTEN" erkennen, d.h. *wie wir uns verhalten und wie wir in der räumlichen Interaktion miteinander umgehen* (Leichtigkeit/Unbehagen).

Dank der Proxemik ("Sprache der Nähe") können wir verschiedene Räume identifizieren:

- Intimbereich (0 bis 0,5 m)
- Persönlich (von 0,5 bis 1 m)
- Sozial (von 1 bis 3/4 m)
- Öffentlich (mehr als 3m)

Wir müssen auch berücksichtigen:

- Aptica = Körperkontakt; verletzliche und nicht verletzliche Bereiche; Kultur des Kontakts.
- Orientierung = von Angesicht zu Angesicht, Seite an Seite, von hinten.

Funktionen und Grenzen der nonverbalen Kommunikation

PROS:

- Es handelt sich um eine ausdrucksstarke Kommunikation (Emotionen).
- Sie erleichtert die Beziehungen untereinander.
- Es ist ein Regulator für Beziehungen/Kommunikation (Quelle des Feedbacks).
- Sie unterstützt/ersetzt/unterstreicht/färbt die verbale Kommunikation.
- Es ist eine spontane, aufrichtige, unmittelbare und kraftvolle Kommunikation.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

CONTRAS:

- Ungeeignet für die Vermittlung von Definitionen oder Wissen.
- Schnell, aber in geringem Umfang (Quantität).
- Man kann nicht von Universalität sprechen (Kultur, Geschlecht, Alter).
- Kaum kontrollierbar.

1.4. LP1, Thema 4: Hindernisse einer Kommunikation

Beschreibung

Kommunikationshindernisse und deren Überwindung werden am Beispiel von Schwerhörigkeit und Hörverlust veranschaulicht. Zudem wird die interkulturelle Kommunikation anhand verschiedener Sprachen dargestellt.

Lernergebnisse

- Die Teilnehmenden sind sich über die unterschiedlichen Bedürfnisse für eine gute Kommunikation bewusst, welche aufgrund von körperlichen Beeinträchtigungen oder anderen Barrieren entstehen können.
- Die Teilnehmenden sind in der Lage, vertrauenswürdige und starke Beziehungen aufzubauen und *effektive* Zuhör- und Kommunikationsfähigkeiten zu *demonstrieren*.

1.4.1. LP1, Thema 4, Einheit 1: Schwerhörigkeit

Schwerhörigkeit wird von den Betroffenen und in der Gesellschaft insgesamt oft als normale Alterserscheinung akzeptiert. Es ist sehr wahrscheinlich, dass dies der Grund für die geringe Auseinandersetzung und das Fehlen von Interventionen ist, da Aufklärung, Inanspruchnahme von Unterstützung oder Kompensation oftmals nicht stattfinden. Das zeigt sich auch an der großen Zahl von Menschen, rund 14 Millionen allein in Deutschland, welche unter einer Einschränkung des Hörvermögens leiden. In der Gruppe der über 70-Jährigen sind mehr als 50 %, also jede*r Zweite, von einer Schwerhörigkeit oder einem Hörverlust betroffen.

Bewohner*innen eines Pflegeheims sind häufig von Schwerhörigkeit betroffen, wobei die Ursachen zu Beginn, d.h. bei Einzug, oft unklar sind. Die Schwerhörigkeit wird vom Pflegepersonal meist erst im Verlauf der Erkrankung erkannt, woraufhin mögliche Hilfen, wie zum Beispiel eine Abklärung durch eine Fachperson, eingeleitet werden.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

Die Mehrzahl der älteren, pflegebedürftigen Menschen, die von professionellen Pflegekräften oder auch durch informell Pflegende betreut werden, leiden an einer sogenannten Presbyakusis (Verschlechterung des Hörvermögens). Neben der Nutzung von technischen Unterstützungsmöglichkeiten erweist sich die Sensibilisierung im Hinblick auf mögliche Kommunikationsbarrieren, die aufgrund von Hörverlust bestehen können, als äußerst wichtig.

Eine Hörminderung liegt vor, wenn die Fähigkeit zu hören beeinträchtigt ist. Hier unterscheidet man zwischen einer leichten Beeinträchtigung des Gehörs mit einem Hörverlust von 20 bis 40 Dezibel und einem schweren Hörverlust von 60 bis 80 Dezibel. Ein Hörverlust von mehr als 90 Dezibel wird als Grenze zur Taubheit bezeichnet (Kuratorium Deutsche Altershilfe, 2008).

Das wesentliche Problem für Betroffene von Hörbehinderung oder gar Hörverlust besteht darin, dass sie von der Kommunikation weitgehend oder ganz ausgeschlossen sind und daher, salopp gesagt, "nichts mitbekommen". Durch diesen Ausschluss von der verbalen Kommunikation kann es leicht zu Missverständnissen kommen, bis hin zur Entwicklung von Misstrauen gegenüber Mitmenschen, Ängsten, aber auch zur Selbstisolation aus Scham.

Bei bestehender Schwerhörigkeit gibt es inzwischen eine erfreuliche Anzahl von technischen Hilfsmitteln, die Unterstützung und Ausgleich bieten. Aufzuführen sind hierbei ...

- Hörgeräte: Die notwendige Unterstützung für ältere Menschen wird hervorgehoben.
- Cochlea-Implantate: Eine in das Ohr implantierte Prothese, welche die Funktionen des Innenohrs ersetzt. In der Regel wird ein Implantat bei jüngeren, tauben Menschen oder tauben Kindern eingesetzt.
- Drahtlose Sprachübertragungssysteme in größeren Räumen oder beim Fernsehen zum Ausgleich eines bestehenden Hörverlustes (die Systeme arbeiten z.B. mit einem Infrarotsystem).
- Lichtsignale, die akustische Signale in optische Signale umwandeln, z.B. das Klingeln der Haustür, des Telefons oder eines Weckers.
- Vibrationssignale: Akustische Signale werden in Vibrationen umgewandelt (z.B. Mobiltelefon).
- Schreibtelefone
- Messenger-Dienste
- Teletext (Dörrie-Sell, 2000).



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

1.4.2. LP1, Thema 4, Einheit 2: Sprachbarrieren / interkulturelle Kompetenz

Das Thema Sprachbarrieren vor einem interkulturellen Hintergrund bedeutet, ebenfalls eine Sensibilität in der Kommunikation für das Fremde oder den Anderen zu entwickeln. Das aufgezeichnete Gespräch des deutschen Humoristen Karl Valentin ist ein guter Einstieg.

Die Fremden

Lektion: Was sie essen, wer sie sind, warum sie sind, was sie sind - über Fremde wird heutzutage viel gesprochen. Schon 1940 gab es sinnvolle Diskussionen darüber.

VON KARL VALENTIN (1994)

Professor: In der letzten Stunde haben wir über Hausschuhe aus Filz gesprochen und heute werden wir über das Hemd sprechen. Wer von euch kennt zufällig einen Reim auf "Hemd"?

Valentin: "fremd" reimt sich auf Hemd.

Professor: Sehr gut! Und was ist der Plural von "fremd"?

Valentin: Die Fremden.

Professor: Ja, die Fremden. - Und woraus bestehen die Fremden?

Valentin: Von "fremd" und von "die".

Professor: Sehr gut! - und was ist ein Fremder?

Valentin: Fleisch, Gemüse, Gebäck, Obst usw.

Professor: Nein! - Nein! - Nicht was er isst, sondern was er tut.

Valentin: Er geht!

Professor: Sehr richtig! Aber er kommt auch an - und ist dann ein Fremder. - Wird er für immer ein Fremder bleiben?

Valentin: Nein! - Ein Fremder bleibt nicht immer ein Fremder.

Professor: Warum?

Valentin: Der Fremde ist nur ein Fremder in einem fremden Land.

Professor: Das ist nicht falsch. - Und warum fühlt sich ein Fremder nur in einem fremden Land fremd?

Valentin: Weil jeder Fremde, der sich fremd fühlt, ein Fremder ist, bis er sich nicht mehr fremd fühlt - dann ist er kein Fremder mehr.

Professor: Ausgezeichnet! - Aber wenn ein Fremder schon lange im Ausland ist, ist er dann auch ein Fremder? Oder ist er kein Fremder mehr?

Valentin: Ja, das ist kein Fremder mehr, aber dieser nicht mehr Fremde kann - unbewusst - noch etwas fremd sein.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

Professor: Zum Beispiel?

Valentin: Den meisten Münchnern ist zum Beispiel das Hofbräuhaus nicht fremd - aber die meisten Museen sind ihnen fremd.

Professor: Sehr richtig! - Dann kann der Einheimische auch ein Fremder in seiner eigenen Heimatstadt sein. Aber es gibt auch Fremde unter Fremden! Wie verstehen Sie das?

Valentin: Fremde unter Fremden sind - so stelle ich mir das vor - wenn Fremde einen Zug über eine Brücke fahren und ein anderer Zug mit Fremden darunter durchfährt, dann sind die durchfahrenden Fremden Fremde unter Fremden, was Sie, Professor, wahrscheinlich nicht so schnell verstehen werden.

Professor: Es ist nicht leicht für mich! Aber nun zurück zum Thema. - Und was sind Einheimische?

Valentin: Einheimische sind das Gegenteil von Ausländern. Aber die seltsamsten Fremden sind dem Einheimischen nicht fremd - er kennt den Fremden vielleicht nicht persönlich, aber er merkt sofort, dass es sich um einen Fremden oder vielmehr um Fremde handelt; vor allem, wenn diese Fremden in einem ausländischen Bus durch die Stadt fahren.

Professor: Wie ist es, wenn ein Fremder von einem Fremden Informationen will?

Valentin: Ganz einfach. - Wenn ein Fremder in einer fremden Stadt einen Fremden nach etwas fragt, das ihm fremd ist, sagt der Fremde zu dem Fremden: "Leider ist mir das fremd, denn ich bin selbst ein Fremder."

Professor: Das Gegenteil von fremd ist bekannt. Ist das klar?

Valentin: Eigentlich ja! Denn wenn z.B. ein Fremder einen Bekannten hat, muss ihm dieser Bekannte zunächst fremd gewesen sein, aber wenn sie sich kennenlernen, sind die beiden keine Fremden mehr. Wenn diese beiden Bekannten aber gemeinsam in eine fremde Stadt reisen, sind sie dort für die Einheimischen wieder zu Fremden geworden. - Bleiben die beiden Bekannten hundert Jahre lang in dieser fremden Stadt, dann sind sie auch für die Einheimischen dort keine Fremden mehr (Valentin, 1994).

Der Umgang mit Sprachbarrieren bedeutet konkret den Umgang mit meiner eigenen Sprache und einer Fremdsprache. Die fremde Sprache, die ich nicht verstehe, führt nach der Logik des Prozesses zu einer Sprachbarriere. Bei dieser Einteilung in eigene und fremde Sprache passieren zwei Dinge:

1. Der*die Fremde wird benannt, zum Beispiel "Der*die Bewohner*in spricht nur Türkisch".
2. Es wird eine Grenze gezogen, zum Beispiel stellen die verschiedenen Sprachen die Grenze der Verständlichkeit dar.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

Das Bewusstwerden des*der Fremden und hieraus resultierender möglicher Grenzen, eröffnet die Möglichkeit der Selbstreflexion und damit das Bewusstwerden möglicher Wahrnehmungseffekte (denken Sie an den Halo-Effekt und andere Verzerrungseffekte), z.B. das Vorurteil "alle Italiener sind Machos".

Zunächst wird eine Grenze gesetzt. Bei nationalen Grenzen ist das sehr offensichtlich; auch unverständlich erscheinende Verhaltensweisen (z.B. lautes Sprechen, Beharren auf dem eigenen Standpunkt, Sturheit) können eine Grenzsetzung sein. Dies deutet bereits auf ein "Überschreitungsverbot" bei der Art der Kommunikation, Gestik oder Mimik hin.

In Bezug auf die Sprache stellen Begriffe/Wörter ein Abbild unserer Realität dar und geben Auskunft über unsere Wahrnehmung. Je nachdem, wie Sie etwas beschreiben, wird dieses Etwas auch einem entsprechenden Realitätsgehalt zugeordnet, an dem sich wiederum Ihr Handeln ausrichtet. Doch selbst wenn man eine gemeinsame Sprache spricht, bedeutet das nicht automatisch, dass man unter dem Gesagten auch dasselbe versteht, zum Beispiel wenn jemand sagt: "Mein ganzer Körper tut weh".

Folglich gibt es kein "Schnellrezept" für die Entwicklung einer guten Kommunikation bei bestehenden Sprachbarrieren in all ihren verschiedenen Formen. Sprachliche Grenzen gehen in der Regel Hand in Hand mit unterschiedlichen kulturellen Hintergründen. Daher ist nicht nur Sensibilität für die fremde Sprache, sondern vor allem auch für das Verständnis des Anderen, der fremden Kultur, erforderlich. Tylers gängige Definition von Kultur versteht Kultur als ein komplexes Ganzes, das Überzeugungen, Moral, Normen und Ethik, Bräuche sowie alle anderen menschlichen Eigenschaften (z.B. Ängste) umfasst, die man als Mitglied einer Gesellschaft erwirbt. Dazu gehören auch Sprache oder Religion (Straub et al., 2007). Tylers umfassende Definition von Kultur ist angemessen, denn schon am Beispiel der bildhaften Beschreibung des ganzen Körpers, der schmerzt, wird deutlich, dass unterschiedliche Auffassungen von Schmerz immer kulturell geprägt sind.

Gerade im Hinblick auf Sprachbarrieren kann es entscheidend sein, die unterschiedlichen kulturell geprägten Vorstellungen von Gesundheit und Krankheit zu kennen, welche die Kommunikation beeinflussen. Hier sind die folgenden zu nennen:

Biomedizin

Biologisches Modell der Naturwissenschaften; Merkmale: standardisierte Ausbildung, Einsatz von Hightech-Geräten, Abhängigkeit von Forschungsinstituten und multinationaler Pharmazie. Grundgedanke: Körper als funktionierende Maschine oder Informationssystem (Postert, 1996).



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

Balance-Medizin (auch Humoralmedizin oder Humortheorie)

Dahinter steht die Vorstellung von einem ausgeglichenen Körper und einem Gleichgewicht der Elemente als Voraussetzung für Gesundheit; Mikrokosmos-Makrokosmos-Idee, welche die Ordnung des Universums im Kleinen - in diesem Fall im menschlichen Körper - widerspiegelt (Postert, 1996).

Strafrechtliche Medizin

Krankheiten werden als Strafe für Fehlverhalten gesehen. Ausgangspunkt: Die Gesellschaft (nicht das Individuum) kann von Naturgeistern, Ahnen, böswilligen Menschen oder Gott bedroht werden, wenn sich die Menschen nicht an die jeweiligen sozialen Regeln halten (Postert, 1996).

Als Hilfsmittel zur Unterstützung der Kommunikation bei vorhandenen Fremdsprachenkenntnissen stehen insbesondere visuelle Unterstützungssysteme zur Verfügung. Dazu gehört auch, dass Informationen zu bestimmten Krankheitsbildern in verschiedenen Sprachen zur Verfügung stehen. Auch für das Pflegepersonal, ob im klinischen oder stationären Bereich, ist es hilfreich, wenn häufige Beratungsanfragen mit Bildern und kurzen Erklärungen in verschiedenen Sprachen zur Verfügung stehen. Die Arbeit mit Piktogrammen kann hier ebenfalls sehr hilfreich sein.

Darüber hinaus können Dolmetschdienste in Anspruch genommen werden, wenn diese verfügbar sind. Abhängig von den länderspezifischen Kostenstrukturen sind Dolmetschdienste eine kostenpflichtige Dienstleistung. Digitale Übersetzungslösungen, wie zum Beispiel Übersetzungen mit entsprechenden Apps auf einem Smartphone, sind ähnlich, aber immer noch etwas schwierig in der Umsetzung.

In Kliniken und langzeitstationären Einrichtungen sind manchmal Fremdsprachenkenntnisse des Personals vorhanden, welches daher bei Bedarf als Dolmetscher*in hinzugezogen werden kann. Gleichwohl ist zu beachten, dass in manchen Fällen das Personal aufgrund einer fehlenden Fachausbildung im Gesundheits- und Pflegebereich mit der Übersetzung überfordert sein kann, zum Beispiel wenn eine Köchin in einer palliativen Situation einen Dolmetschdienst übernehmen soll. Letztendlich ist es in Bezug auf Wahrnehmung und Beziehung wichtig, dass man auf Gemeinsamkeiten und nicht auf Unterschiede neugierig bleibt. Brücken zu bauen, anstatt mit Angst auf den teilenden und vielleicht gefährlichen Fluss zu blicken.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

1.5. LP1, Thema 5: Gute Kommunikation

Lernergebnisse

- Die Teilnehmenden sind sich der unterschiedlichen Anforderungen an eine gute Kommunikation bewusst, die sich aus den verschiedenen kulturellen Hintergründen ergeben können.
- Die Teilnehmenden sind in der Lage, vertrauenswürdige und starke Beziehungen aufzubauen und verfügen über effektive Zuhör- und Kommunikationsfähigkeiten.

1.5.1. LP1, Thema 5, Einheit 1: Asymmetrische Beziehungen in der Altenpflege

Zwischen dem Pflegepersonal und den Bewohner*innen eines Pflegeheims bestehen asymmetrische Beziehungen, da sie unter unterschiedlichen Voraussetzungen in diese Beziehungen treten. Auf der einen Seite steht die Pflegekraft, die über spezielle Kenntnisse (über die Bewohner*innen des Pflegeheimes) und einen klaren Dienstleistungsauftrag verfügt. Für sie stellt die Beziehung zu den Bewohner*innen einen professionellen Aspekt dar. Auf der anderen Seite steht ein pflegebedürftiger älterer Mensch, der diese Dienstleistung in Anspruch nehmen muss und (mehr oder weniger) in einem Abhängigkeitsverhältnis (zu den Pflegekräften) steht. Die Beziehungen zwischen Pflegekräften und Bewohner*innen sind in erster Linie durch (physische) Nähe gekennzeichnet, die eine engere Beziehung schaffen kann. Die Beziehungen sind jedoch auch durch die Abhängigkeit von den Pflegekräften gekennzeichnet, was wieder zu unterschiedlichen emotionalen Reaktionen der Bewohner*innen führen kann. Das Eindringen (des Pflegepersonals) in die Privatsphäre der Bewohner*innen macht ihnen ihre eigene Verletzlichkeit bewusst, was ein Gefühl der Traurigkeit und/oder Scham auslösen kann. Da das Gefühl der Scham selten offen und ehrlich kommuniziert wird, schlägt es oft in Wut, Verzweiflung oder Traurigkeit über. In der Folge können diese Emotionen dazu führen, dass sowohl die Beziehung als auch die Qualität der Zusammenarbeit zwischen Pflegekräften und Bewohner*innen beeinträchtigt wird. Daher ist es in der Altenpflege wichtig, sich der persönlichen Grenzen der Bewohner*innen bewusst zu sein. Darüber hinaus ist es von Bedeutung, dass die Pflegenden sich um eine gleichberechtigte und partizipative Interaktion bemühen, auch wenn die asymmetrischen Beziehungskonstellationen zwischen ihnen und den pflegebedürftigen Menschen nicht vollständig beseitigt werden können (Schmedes, 2021; Steudter, 2015). Um eine möglichst symmetrische Kommunikation (Kommunikation auf Augenhöhe) zu gewährleisten, kann die Pflegekraft versuchen, eine Haltung einzunehmen, in der die Beziehung zu den pflegebedürftigen Menschen harmonisch ist (Josuks, 2011). Die folgenden Grundhaltungen sind dafür förderlich:



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

Wärme

Pflegekräfte, die Wärme ausstrahlen, geben den Bewohner*innen das Gefühl, willkommen zu sein und schaffen so eine entspannte und positive Gesprächsatmosphäre. Wärme kann als Zuneigung (bzw. professionelle Nähe) zu den Bewohner*innen verstanden werden (Josuks, 2011).

Respekt

Eine respektvolle Haltung zeigt sich in der Kommunikation durch die Anerkennung (Akzeptanz) der Meinungen, Gefühle und (Lebens-)Erfahrungen der Bewohner*innen. Respekt zu zeigen, verdeutlicht den älteren Menschen, dass sie geschätzt werden und wichtig sind (Josuks, 2011).

Authentizität

Bei der Authentizität geht es darum, dass die Pflegekräfte sich selbst und die Bewohner*innen nicht täuschen, sondern offen und authentisch sind. Um ihre eigene Authentizität zu überprüfen, können sich die Pflegekräfte fragen: "Stimmt das, was ich sage und tue mit dem überein, was ich denke und fühle?" (Adam, 2011).

Empathie

Unter einer empathischen Grundhaltung - oder einem empathischen Verständnis - wird die Fähigkeit und Kompetenz verstanden, sich in die Bewohner*innen hineinzusetzen und ihre Sichtweisen wahrzunehmen und zu verstehen (Josuks, 2011).

In der Kommunikation mit Menschen, die von einer demenziellen Erkrankung betroffen sind, erlangen diese Grundhaltungen ein größeres Gewicht, da die Betroffenen nur bedingt durch kognitives Wissen erreicht werden können (Josuks, 2011).

1.5.2. LP1, Thema 5, Einheit 2: Nonverbale Kommunikation zur Ansprache eines guten älteren Menschen

Einführung

Die Kommunikation muss zielgerichtet und abwechslungsreich sein, je nachdem, welche Person vor einem steht und welche Bedürfnisse dieser Mensch hat. Die Kommunikation mit einer älteren Person unterscheidet sich daher sehr von der Kommunikation mit einem*einer jungen Kollegen*Kollegin, einem Erwachsenen oder einem Kind. Die Kategorie der älteren Menschen (zusammen mit Kindern



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

und behinderten Menschen) erfordert eine genauere Untersuchung des Vorgangs; da es sich um eine Risikokategorie handelt, auf die Kommunikationsstrategien besser ausgerichtet werden können.

Merkmale der älteren Person in der Kommunikationsbeziehung

Auch wenn ältere Menschen zu einer Risikogruppe gehören, müssen zunächst bestimmte Klischees überwunden werden, in denen sie immer als zerbrechliche, kranke, verwirrte und inaktive Menschen dargestellt werden.

Zunächst muss der *allgemeine Gesundheitszustand* berücksichtigt werden (Gehör, Aufmerksamkeit, Geruchssinn, Gedächtnis, eventuell vorhandene Medikamente usw.).

Als Nächstes werden andere Besonderheiten des älteren Menschen aufgeführt:

- Geringere Anpassungsfähigkeit
- Geringere Kompetenz in der Abwehr von äußeren Bedrohungen
- Langsamere Erholung
- Geringere Angstzustände und kürzere Dauer
- Emotionale Traumata wirken tiefer. Emotionalität ist weniger sichtbar. Ältere Menschen neigen dazu, im Stillen zu leiden und verzichten oft auf die Bitte um Hilfe.
- -Neigung zu Autonomie und Selbstständigkeit

Anzuwendende Kommunikations- und Verhaltensstrategien

Nachfolgend sind einige Strategien aufgeführt, die Sie entweder anwenden oder vermeiden sollten, um eine positive Kommunikationsumgebung mit einer älteren Person aufzubauen.

Bei der Kommunikation mit einem älteren Menschen ist die nonverbale Kommunikation von entscheidender Bedeutung. Dabei ist es besonders wichtig, nicht nur den Inhalt – also das WAS – sondern auch das WIE zu berücksichtigen. Es wird sowohl auf die verwendeten Worte als auch auf die Art und Weise, wie sie gesprochen werden, geachtet.

Was Sie machen sollten:

- Kommunizieren Sie nicht mit Metaphern, sondern mit einer einfachen, klaren Sprache und einheitlichen Gesten.
- Nehmen Sie eine ruhige, entspannte und höfliche Haltung ein.
- Kontrollierte Umsetzungen und Bewegungen.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

- Halten Sie gefährliche Gegenstände auf Distanz.
- Sorgen Sie für eine angemessene Beleuchtung.
- Unterstützung bei der Aufrechterhaltung der Unabhängigkeit bei den Lebensaktivitäten.
- Erklären Sie die nonverbale Signale der älteren Person (Empfänger*in), um sie zu beruhigen oder Zweifel zu klären (z.B. einatmen, die Lippen schließen, sich nach vorne lehnen, den Kopf heben und den Blick suchen, sprechen wollen, mitreden wollen);
- Seien Sie aufmerksam und aufnahmefähig.
- Halten Sie Ihre nonverbale Kommunikation aktiv (freundliche Mimik, Nicken als Zeichen des Verständnisses und der Aufmerksamkeit).
- Finden Sie den richtigen Abstand und verbalisieren Sie Ihre Bewegungen.
- Beugen Sie sich zu dem*der Bewohner*in und orientieren Sie sich an seiner*ihrer Körperhaltung und seinen*ihren Worten.
- Teilnehmender und freundlicher Blick.
- Respektvoller Kontakt (z.B. Händeschütteln)

Was Sie NICHT machen sollten:

- Laut und autoritär oder aufgeregt und verärgert.
- Den älteren Menschen als Gesprächspartner*in disqualifizieren.
- Kalt und nicht besonders partizipativ sein.
- Nichtbeachtung von offenem und latentem Verhalten (emotionale Worte und Haltungen).
- Aufdringlich sein (Bescheidenheit).
- Schweigen oder Nuscheln während einer taktilen Untersuchung oder eines medizinischen/pflegerischen Eingriffs.
- Die Arme verschränken.
- Ständiges anlehnen an eine Wand oder Rückenlehne und sich dadurch vom Gegenüber distanzieren.

Ein letzter grundlegender Aspekt im Umgang mit älteren Menschen ist die *Bewertung des sozialen Netzes und der Unterstützung im Umfeld der Person.*



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

1.5.3. LP1, Thema 5, Einheit 3: Der Capability Approach (Fähigkeitenansatz) bei älteren Menschen mit Demenz und Behinderung: die zentrale Bedeutung des Zuhörens und Sprechens in der Pflegebeziehung

Vom aktiven Zuhören zur "gesunden Kommunikation"

Ein weiterer Punkt, den man beachten sollte, wenn man effektiv kommunizieren und positive Beziehungen aufbauen will, ist, dass man aktiv zuhören muss.

"Ich bin hier und höre Ihnen zu, ich interessiere mich für Sie und für das, was Sie sagen; Sie stehen im Mittelpunkt und nicht ich mit meinen Gedanken, meinen Hypothesen, meinen Erwartungen und Vorurteilen; was Sie sind und was Sie sagen, ist für mich wichtig! "

Die Fähigkeit "aktiv zuzuhören" ist sehr wichtig, um einen wirkungsvollen und dem Menschen zugeneigten Kommunikationsstil zu entwickeln. Aktiv zuhören bedeutet, eine Reihe von Verhaltensweisen anzunehmen, mit denen wir dem*der Gesprächspartner*in mitteilen, dass wir ihn*sie beachten und ihn*sie verstehen wollen.

Einige Beispiele:

- Die zugrunde liegenden Emotionen zum Ausdruck bringen:
 - *"Ich nehme an, diese Situation macht Sie..."*
 - *"Manchmal habe ich mich in einer ähnlichen Situation befunden..."*
 - *"Welche Art von Gefühlen empfinden Sie in dieser Situation ..."*
- Überprüfen Sie die Genauigkeit:
 - *"Sie meinen, dass ..."*
 - *"Das heißt ..."*
 - *Sind Sie der Meinung, dass ..."*
- Finden Sie heraus, wohin die Person gehen möchte:
 - *"Würde es Ihnen helfen, wenn ich Ihnen mitteile ..."*
 - *"Wo wollen Sie denn hin, nach dem, was ich gehört habe ..."*
 - *"Wollen Sie damit sagen, dass wir ..."*
- Gehen Sie über den ersten Eindruck hinaus:
 - *"Erzählen Sie mir mehr ..."*
 - *"Ich habe gehört, dass es noch etwas anderes gibt ..."*



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

Tipps für effektives aktives Zuhören:

1. Vermeiden Sie es, den*die Gesprächspartner*in zu unterbrechen.
2. Vermeiden Sie es, sich durch externe Faktoren ablenken zu lassen oder sich selbst zu verwirklichen,
3. Stellen Sie sich selbst in den Hintergrund und konzentrieren Sie sich auf die sprechende Person.
4. Haben Sie keine Vorurteile, sondern sammeln Sie die Informationen.
5. Achten Sie nicht nur darauf, was der*die Gesprächspartner*in sagt, sondern auch darauf, wie er*sie sich ausdrückt.
6. Formulieren Sie das Gesagte für den*die Gesprächspartner*in neu, um zu sehen, ob Sie die Botschaft dahinter verstanden haben oder nicht.

Der Capability Approach (Fähigkeitenansatz)

Der Capability Approach (Fähigkeitenansatz) stellt eine Methode dar, die auf dem Zuhören und der Wahrnehmung der Fähigkeiten der pflegebedürftigen, älteren Menschen beruht und nicht auf ihren Defiziten.

Die Fokussierung auf die Bedürfnisse einer pflegebedürftigen, älteren Person in Bezug auf ihr Erkrankungsstadium ist nach wie vor von grundlegender Bedeutung für die Pflegeplanung. Das kann sich jedoch negativ auf die ältere Person selbst und ihrer Lebensqualität auswirken. Schließlich muss sie sich an die Rolle als erkrankte, pflegebedürftige Person gewöhnen und wird sich zunehmend unterlegen fühlen.

Der Capability Approach (Fähigkeitenansatz) fordert die Praktiker*innen dazu auf, die noch vorhandenen Kompetenzen hervorzuheben und zu fördern. Beispiel: Ein älterer Mensch vergisst alles, kann aber noch sprechen. Wir geben ihm die Möglichkeit, dies zu tun, auch wenn wir nicht kommunizieren. Der ältere Mensch kann sich dann wieder als eine Person wahrzunehmen, die in der Lage ist, bestimmte Handlungen auszuführen.

Einige Überlegungen zur erfolgreichen Anwendung dieser Methode:

1. Wir erkennen in der älteren Person alle Identitäten (Eltern, Ehepartner*in, Kollege*Kollegin usw.) und die vielen Lebenswelten, die sie durchlebt hat (sie hat gearbeitet, hatte soziale Interessen, Hobbys usw.).
2. Betrachten Sie ältere Menschen nicht nur als kranke Personen, deren Körper gepflegt werden müssen. Wenn wir lernen, die älteren Menschen als das kennenzulernen und anzuerkennen, was sie waren und immer noch sind, wird es leichter sein, eine positive Beziehung zu ihnen aufzubauen.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

3. In jedem Menschen steckt noch ein gesunder Teil, den wir fördern wollen. Wenn wir einen älteren Menschen mit Demenz immer nur als eine*e Patient*in betrachten, wird er*sie sich selbst auch so wahrnehmen und nicht mehr in der Lage sein, etwas zu tun. Werden hingegen seine*ihre noch aktiven Kompetenzen wahrgenommen, bleibt das gesunde Selbst besser erhalten und das Wohlbefinden wird verbessert.
4. WIR RESPEKTIEREN in jedem Grad und in jeder Form die:
 - *Sprachkompetenz*: so weit wie möglich.
 - *Kommunikationskompetenz*: auf ihre eigene Art und Weise.
 - *Emotionale Kompetenz*: Zeichen von Emotionen wahrnehmen und erkennen.
 - *Verhandlungs-/Entscheidungskompetenz*: Lassen Sie die ältere Person ihren Willen äußern und erkennen Sie diesen als solchen an (auch wenn er nicht immer erfüllt werden kann).

1.5.4. LP1, Thema 5, Einheit 4: Gute Kommunikation durch aktives Zuhören

Zuhören ist ein wesentlicher Bestandteil der Kommunikation. Zuhören ist jedoch nicht gleich Zuhören. Ein aktives Zuhören erfordert volle Aufmerksamkeit. Bei dieser Form des Zuhörens ist es notwendig, dass die zuhörende Person ihre Gedanken von sich selbst abwendet und sich ganz auf sein Gegenüber konzentriert. Durch aktives Zuhören können vor allem Missverständnisse vermieden werden. Außerdem ist es eine wesentliche Voraussetzung für den Aufbau guter Beziehungen zu älteren Menschen (Adam, 2011).

Beim aktiven Zuhören versucht die zuhörende Person, sich während des Gesprächs in die Welt des*der Gesprächspartners*Gesprächspartnerin hinein zu versetzen. Durch bewusstes und aktives Zuhören wird das Interesse an der aktuellen Situation und den Problemen des*der Gesprächspartners*Gesprächspartnerin deutlich. Dadurch spürt er*sie ein Gefühl der Wertschätzung und Wahrnehmung. Dieser Prozess kann sowohl durch verbale Äußerungen (z.B. "mhm" oder "ja") als auch durch nonverbale Äußerungen (z.B. Kopfnicken, zugewandte Körperhaltung, Gestik, Mimik) signalisiert werden.

Darüber hinaus sind auch die Paraphrasierung und Verbalisierung mit aktivem Zuhören verbunden. Paraphrasieren ist ein Versuch, den Inhalt des Gesagten zu verstehen. Die zuhörende Person kann durch das Zusammenfassen und Wiederholen der Aussagen des*der Gesprächspartners*Gesprächspartnerin in ihren eigenen Worten feststellen, ob sie die Kernaussagen so verstanden hat, wie sie von dem*der Gesprächspartner*in gemeint waren. Gleichzeitig kann der*die Gesprächspartner*in seine*ihre Aussagen überprüfen und ggf. ergänzen. Verbalisieren ist ein Versuch, neben den Sachinhalten auch die Gefühle der Gesprächspartner*innen wahrzunehmen und



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

zu verstehen. Beim Verbalisieren werden daher die mit den jeweiligen Aussagen der Gesprächspartner*innen verbundenen Emotionen und Wünsche erfasst und – wie beim Paraphrasieren – in eigenen Worten wiedergegeben. Auf dieser Grundlage kann der*die Gesprächspartner*in den emotionalen Inhalt bei Bedarf nachempfinden. Da bei der Verbalisierung Gefühle angesprochen werden, ist hier die Sensibilität für die jeweiligen Grenzen des*der Gesprächspartners*Gesprächspartnerin besonders wichtig (Herter-Ehlers, 2021).



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

Lernpfad 2: Grundprinzipien und Methoden der Kommunikation bei chronischen Krankheiten am Beispiel der Demenz

Lernergebnisse

In diesem Lernpfad erhalten Sie Informationen, wie Sie damit umgehen können:

- Grundprinzipien und Methoden der Kommunikation bei chronischen Erkrankungen am Beispiel der Demenz
- Motivation zur Autonomie und Kooperation des Patienten
- Konfrontation mit und Kontrolle von schwierigen Verhaltensweisen (Aggressivität, Missbrauch, Wut, Angst, Gleichgültigkeit usw.)
- Kommunikation als Instrument zur Förderung des Wohlbefindens und der sozialen Eingliederung älterer Menschen mit eingeschränkter Mobilität auf Familien- und Gemeindeebene.

Der Lernpfad besteht aus 6 Kapiteln. Jedes Kapitel hat die gleiche Struktur, um Ihnen das Durcharbeiten der Kurse zu erleichtern.

Bevor wir mit dem Inhalt der Sitzungen beginnen:

Lassen Sie uns zwei Sitzungen zur Selbstfürsorge und zum besseren Verständnis Ihres Pflegebedürftigen durchführen.

Wir möchten Ihnen eine Zeit der Entspannung und Selbstreflexion schenken, die zum einen Ihre Selbstfürsorge und zum anderen Ihr Verständnis für die Situation Ihres Klienten stärken kann.

Thema und Schulungsziele

Am Ende dieser Sitzung haben Sie Folgendes gelernt:

- Kompetenz bei der Analyse von Gesundheitsbedürfnissen
- Psychische Gesundheit verstehen
- Kommunikation
- Aufbau von Kapazitäten und Interventionen

1. Selbstfürsorge in jedem Bereich Ihres Lebens

Selbstfürsorge wird definiert als "ein multidimensionaler, vielschichtiger Prozess des zielgerichteten Einsatzes von Strategien, die ein gesundes Funktionieren fördern und das Wohlbefinden steigern" (Weltgesundheitsorganisation, 2019). Im Wesentlichen beschreibt der Begriff eine bewusste



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

Handlung, die eine Person vornimmt, um ihre eigene körperliche, geistige und emotionale Gesundheit zu fördern.

Nach Angaben der Weltgesundheitsorganisation (WHO) ist die Selbstfürsorge wichtig, weil sie dazu beitragen kann, die Gesundheit zu fördern, Krankheiten vorzubeugen und den Menschen zu helfen, besser mit Krankheiten umzugehen.

Selbstfürsorge ist wichtig, um die Widerstandsfähigkeit gegenüber den Stressfaktoren im Leben zu stärken, die man nicht beseitigen kann. Wenn man Maßnahmen zur Pflege von Körper und Geist ergriffen hat, ist man besser gerüstet, um sein bestes Leben zu leben. Für die Langzeitpflege ist Selbstfürsorge also eine der wichtigsten Prioritäten in Ihrem Leben.

Die Selbstfürsorgetoutine kann eine Reihe von Vorteilen für unser Leben mit sich bringen, nämlich:

- Abbau von Ängsten und Depressionen.
- Abbau von Stress und Verbesserung der Widerstandsfähigkeit.
- Das Glück verbessern.
- Steigerung der Energie.
- Reduzierung von Burnout.
- Stärkere zwischenmenschliche Beziehungen.

Bitte beantworten Sie diese Fragen und machen Sie sich einige Notizen:

- Körperliche Selbstfürsorge
 - Bekommen Sie ausreichend Schlaf?
 - Versorgt Ihre Ernährung Ihren Körper gut mit Nährstoffen?
 - Übernehmen Sie die Verantwortung für Ihre Gesundheit?
 - Bewegen Sie sich ausreichend?
- Soziale Selbstfürsorge
 - Haben Sie genug Zeit, sich mit Ihren Freunden zu treffen?
 - Was tun Sie, um Ihre Beziehungen zu Freunden und Familie zu pflegen?
- Mentale Selbstfürsorge
 - Nehmen Sie sich genügend Zeit für Aktivitäten, die Sie geistig anregen?
 - Tun Sie proaktiv etwas, um geistig gesund zu bleiben?
- Spirituelle Selbstfürsorge
 - Welche Fragen stellen Sie sich über Ihr Leben und Ihre Erfahrungen?
 - Führen Sie spirituelle Praktiken aus, die Sie als erfüllend empfinden?



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

- Emotionale Selbstfürsorge
 - Haben Sie Möglichkeiten, um Ihre Gefühle gut zu verarbeiten?
 - Bauen Sie Aktivitäten in Ihr Leben ein, die Ihnen helfen, sich energetisch wieder aufzuladen?

Entwickeln Sie Ihren Selbstfürsorgeplan

Wir bitten Sie, Ihren Selbstfürsorgeplan zu erstellen. Er wird Ihnen helfen zu beurteilen, welche Bereiche Ihres Lebens mehr Aufmerksamkeit und Selbstfürsorge brauchen. Und bewerten Sie Ihr Leben regelmäßig neu. Wenn sich Ihre Situation ändert, ändern sich wahrscheinlich auch Ihre Bedürfnisse an die Selbstfürsorge.

Hilfreiche Schritte zur Erstellung des Selbstfürsorgeplans:

- Ermitteln Sie Ihre Bedürfnisse: Machen Sie eine Liste der verschiedenen Bereiche Ihres Lebens und der wichtigsten Aktivitäten, denen Sie täglich nachgehen. Arbeit, Schule, Beziehungen und Familie sind einige, die Sie auflisten könnten.
- Betrachten Sie Ihre Stressoren: Überlegen Sie, welche Aspekte in diesen Bereichen Stress verursachen, und überlegen Sie, wie Sie diesen Stress bewältigen könnten.
- Entwickeln Sie Strategien zur Selbstfürsorge: Überlegen Sie sich, welche Aktivitäten Sie unternehmen können, um sich in jedem dieser Lebensbereiche besser zu fühlen. Zeit mit Freunden zu verbringen oder sich abzugrenzen, kann zum Beispiel eine Möglichkeit sein, gesunde soziale Beziehungen aufzubauen.
- Planen Sie Herausforderungen: Wenn Sie feststellen, dass Sie einen bestimmten Aspekt Ihres Lebens vernachlässigen, erstellen Sie einen Plan zur Veränderung.
- Gehen Sie in kleinen Schritten vor: Sie müssen nicht alles auf einmal in Angriff nehmen. Suchen Sie sich einen kleinen Schritt aus, mit dem Sie anfangen können, besser für sich selbst zu sorgen.
- Planen Sie Zeit ein, um sich auf Ihre Bedürfnisse zu konzentrieren: Selbst wenn Sie das Gefühl haben, dass Sie keine Zeit mehr für eine weitere Sache haben, sollten Sie der Selbstfürsorge Priorität einräumen. Wenn Sie sich um alle Aspekte Ihrer selbst kümmern, werden Sie feststellen, dass Sie effektiver und effizienter arbeiten können.
- Weitere Informationen finden Sie unter [5 Selbstfürsorge-Praktiken für jeden Bereich Ihres Lebens](#) (Scott, 2022).



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

2. In den Schuhen meines Pflegebedürftigen gehen

Wir denken, dass diese Schulung wichtig ist, um zu lernen, zu verstehen, dass Ihre Kunden und Ihre Familienmitglieder und Kollegen einen anderen Rhythmus des Gehens, Sprechens, Arbeitens usw. haben können. Das ist sehr wichtig für eine gute Beziehung innerhalb des Arbeitsumfelds. Und wir möchten Sie dazu befähigen, einen langsameren Rhythmus einzuhalten, wenn Sie feststellen, dass Ihr Kunde ein paar Augenblicke mehr braucht.

Die Sitzung wird genannt: Der Partnerspaziergang:

- Sie können diese Sitzung mit Ihrem eigenen Kunden oder im Rahmen einer Schulung durchführen.
- Die Aufgabe besteht darin, zu versuchen, den Schritt Ihrer Umgebung zu erkennen und sich den Bedingungen anzupassen.
- Die Übung ist *non-verbal*.

Übung:

- Bilden Sie Paare mit einem Familienmitglied, einem Kollegen oder eventuell mit Ihrem Kunden. Im nächsten Schritt beginnt einer der Partner zu gehen.
- Sie gehen nur nebeneinander her, ohne sich unterzuhacken oder miteinander zu reden.
- Der Partner versucht, im gleichen Tempo und in der gleichen Richtung zu gehen wie der andere, es bleibt stehen, wenn der andere es tut, es geht, wenn der andere es tut, es wird schneller, wenn der andere es tut, und es wird langsamer, wenn der andere es tut.
- Spüren Sie den Rhythmus Ihres Partners und versuchen Sie, ihm zu folgen. Das ist nicht so einfach, aber versuchen Sie es zu tun.
- Wenn sie wollen, können sie jetzt die Positionen wechseln, einer, der läuft, und einer, der versucht, das Tempo zu halten.

Am Ende können Sie Ihre Erfahrungen in der Klasse oder mit dem Paar, mit dem Sie zusammengearbeitet haben, diskutieren.

Das Ergebnis dieses Trainings ist, dass Sie sich leichter an den Rhythmus Ihrer Kunden anpassen können. Sie haben gelernt, dass der Kunde das Recht hat, langsam zu gehen, wenn er es möchte und braucht. Und der Klient hat das Recht, langsamer gewaschen und gepflegt zu werden. Diese Langsamkeit und Konzentration auf den Rhythmus des Patienten ist auch für Sie als Pflegekraft sehr entspannend.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

3. Bevor wir mit den Sitzungen beginnen, ist es hilfreich, sich mit der Maslowschen Bedürfnispyramide vertraut zu machen

Sie besteht aus fünf Ebenen, die hierarchisch aufgebaut sind. Die unterste Ebene als Fundament muss zuerst erfüllt werden, bevor die nächsthöhere Ebene erfüllt und genossen werden kann. Und so weiter (West, 2022).

Stufe 1:

Maslow sieht die physiologischen Bedürfnisse als die Grundstufe seiner fünfstufigen Bedürfnishierarchie. Diese Ebene beschreibt alle elementaren Bedürfnisse, wie Essen, Trinken, Schlafen, körperliches Wohlbefinden. Im Kontext der Pflege können wir diese Bedürfnisse benennen: Wohnen, Ernährung, Schlaf, Bewegung, Kleidung, Entspannung, Sexualität, Ruhe.

Stufe 2:

Die nächsthöhere Ebene ist die des Sicherheitsbedürfnisses. Wenn das Fundament der Sicherheit nicht gelegt ist, sind die anderen Stufen nur schwer zu erklimmen, und Ängste müssen beseitigt werden, wenn sie auftreten. Seien Sie also stets wachsam und versuchen Sie, Anzeichen von Unsicherheit direkt zu erkennen. Im Zusammenhang mit der Pflege können wir diese Bedürfnisse benennen: Vorsorge, Schutz, Gefahrenvermeidung, Sicherheit, Verlässlichkeit.

Stufe 3:

Das Bedürfnis nach sozialer Anerkennung. Menschen haben in der Regel ein gewisses Bedürfnis nach sozialer Anerkennung und sozialen Beziehungen. So kann das Fehlen von Freunden, geliebten Menschen oder einfach von Anerkennung dazu führen, dass ein Mensch in ein persönliches Loch fällt. Im Zusammenhang mit der Pflege können wir diese Bedürfnisse benennen: Vertrauen, Lob, Aufmerksamkeit, Freude, Liebe, Zweisamkeit, Sicherheit.

Stufe 4:

Das Bedürfnis, wertgeschätzt zu werden. Auf der einen Seite gibt es den Wunsch nach Stärke, Erfolg, Freiheit und Unabhängigkeit. Auf der anderen Seite gibt es das Bedürfnis nach Ansehen, Wertschätzung und Prestige. Im Zusammenhang mit der Pflege können wir diese Bedürfnisse benennen: Leistung, Anerkennung, Unabhängigkeit, Selbstvertrauen, Kompetenz.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

Stufe 5:

Das Bedürfnis nach Selbstverwirklichung. Wenn ein Mensch alle anderen Bedürfnisse befriedigt hat, kann er nach Selbstverwirklichung streben. Im Allgemeinen bezeichnet Maslow diesen Schritt als die Verwirklichung des eigenen Potenzials. Im Zusammenhang mit der Pflege können wir diese Bedürfnisse benennen: Selbstverwirklichung, Bewunderung, Schönheit, Harmonie, Forschung.

Was ist der Hintergrund, den wir an dieser Stelle über die Maslowsche Bedürfnispyramide gelernt haben?

Zunächst ist es wichtig, dass Sie sich als Pflegeperson auf Ihre eigenen Bedürfnisse konzentrieren. Sie können sich dazu die folgenden Fragen stellen:

- Wo bin ich stark, wenn meine Bedürfnisse befriedigt werden?
- Wo habe ich einen Mangel an Zufriedenheit, auf welchen Ebenen der Pyramide?
- Welchen Bedürfnissen, die nicht oder nur unzureichend befriedigt werden, würde ich jetzt Priorität einräumen?
- Welche Schritte kann ich unternehmen, um das zu bekommen, was ich jetzt brauche?

Zweitens können Sie die Bedürfnispyramide im Zusammenhang mit Ihrem Kunden und der Gesundheitsfürsorge wie oben dargestellt betrachten. Fragen Sie sich nicht nur, was Ihr Klient im Grunde zum Überleben braucht, sondern erkennen Sie ihn in seiner Gesamtheit als menschliches Wesen an. Und mit seinem Recht, alle Bedürfnisse der Hierarchie befriedigt zu bekommen. Lassen Sie uns mit dieser Idee bei den folgenden Sitzungen spielen.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

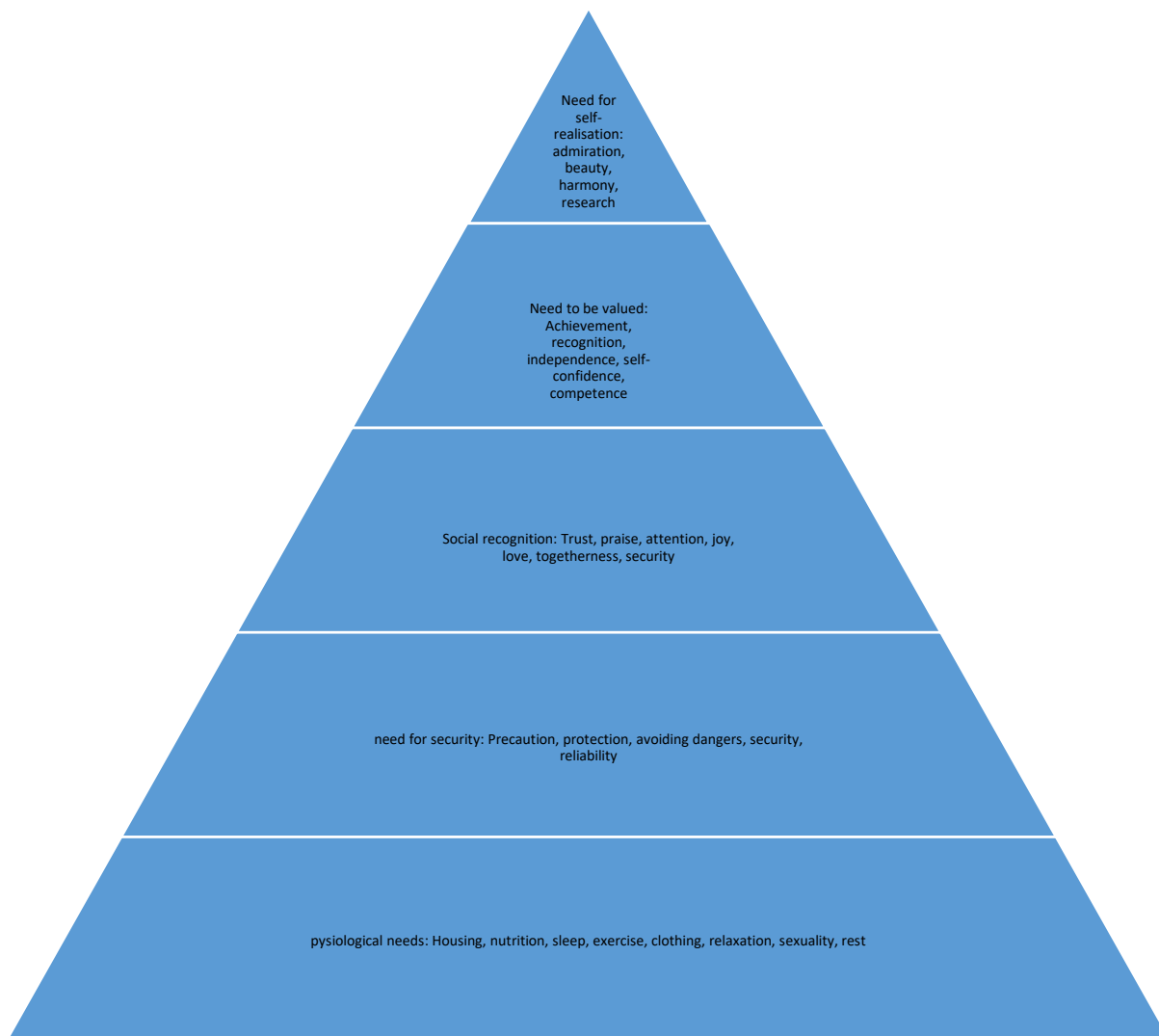


Abbildung 2. Maslows Bedürfnispyramide, angewandt als Gesundheitspyramide (in Anlehnung an Elsevir GmbH München, 2017).



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

2.1. LP2, Einheit 1: Verwirrung

Lernergebnisse

Am Ende dieser Sitzung sollten Sie in der Lage sein:

- Ermitteln Sie, was Ihr Kunde verwechseln könnte
- Sie wissen, wie Sie Situationen vermeiden können, die Ihren Kunden verwirren könnten.

Einführung

Das Verhalten der Person ändert sich plötzlich, und sie scheint verwirrt von dem, was um sie herum geschieht. Sie erkennen weder ihre Umgebung noch andere Menschen oder die Tageszeit. Sie wissen nicht, was sie mit zuvor vertrauten Gegenständen anfangen sollen. Verwirrung kann sich auch als Angst oder Aggressivität äußern.

Haben Sie schon einmal erlebt, dass Sie auf der Straße einen Menschen treffen, der den Weg nach Hause nicht mehr findet? Oder dass eine Person ihr eigenes Zuhause oder ihre Verwandten nicht mehr wiedererkennt? Das kann sehr schmerzhaft sein. Sowohl für die Angehörigen als auch für die verwirrte Person. Eine solche Verwirrtheit kann schleichend mit kleinen Symptomen, wie Wortfindungsstörungen, beginnen oder plötzlich einsetzen.

Es gibt auch externe Auslöser, die dafür verantwortlich sein können. Zum Beispiel können Stress, eine Infektion, eine Änderung der Medikation oder auch Veränderungen in der Umgebung Verwirrung auslösen.

Es gibt einige Strategien, wie man mit Verwirrung umgehen kann:

- Seien Sie aufmerksam und versuchen Sie, der verwirrten Person Hinweise zu geben, damit sie wieder auf den richtigen Weg kommt.
- Wenn Sie über bestimmte Gegenstände oder Personen sprechen, zeigen Sie auf sie oder zeigen Sie Bilder, um die Kommunikation zu erleichtern.
- Wenn die Verwirrung als Reaktion auf Ihre Worte oder Anweisungen auftritt, versuchen Sie, das Gleiche in kürzeren Sätzen oder einfachen Worten zu sagen.
- Wenn sich die Verwirrung zu vertiefen scheint, versuchen Sie, die Aufmerksamkeit der Person auf eine andere Tätigkeit oder ein anderes Thema zu lenken.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung durch die Europäische Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

- Achten Sie auf einen geregelten Tagesablauf und auf Beständigkeit. Wenn die Dinge an denselben Orten bleiben und der Tag eine klare Struktur hat, kann das bei der Orientierung in Zeit und Raum helfen.
- Zusammenfassend ist es also wichtig, dass Sie Ihrem Kunden eine Struktur geben und mit ihm Ordnungsübungen machen.

Verwirrung ist bei Demenz häufig. Aufgrund von Veränderungen im Gehirn kann eine Person mit Demenz Schwierigkeiten haben, komplexe Reize und große Mengen an Informationen zu interpretieren.

Oft wird Verwirrung auch dadurch verursacht:

- Stress
- eine Infektion
- neue Medikamente
- Veränderung der Umwelt

Nutzen Sie Strategien, um eine Verschlimmerung der Situation zu vermeiden:

Seien Sie aufmerksam und versuchen Sie, der verwirrten Person Hinweise zu geben, die ihr helfen, wieder auf den richtigen Weg zu kommen.

- Wenn Sie über bestimmte Gegenstände oder Personen sprechen, zeigen Sie auf sie oder zeigen Sie ihr Bild, um die Kommunikation zu erleichtern.
- Wenn Sie mit Ihren Worten oder Anweisungen Verwirrung stiften, versuchen Sie, dasselbe in kürzeren Sätzen oder einfachen Worten zu sagen.
- Wenn sich die Verwirrung zu vertiefen scheint, versuchen Sie, die Aufmerksamkeit der Person auf eine andere Tätigkeit oder ein anderes Thema zu lenken.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

Was bedeutet diese Sitzung im Zusammenhang mit der Maslowschen Bedürfnispyramide

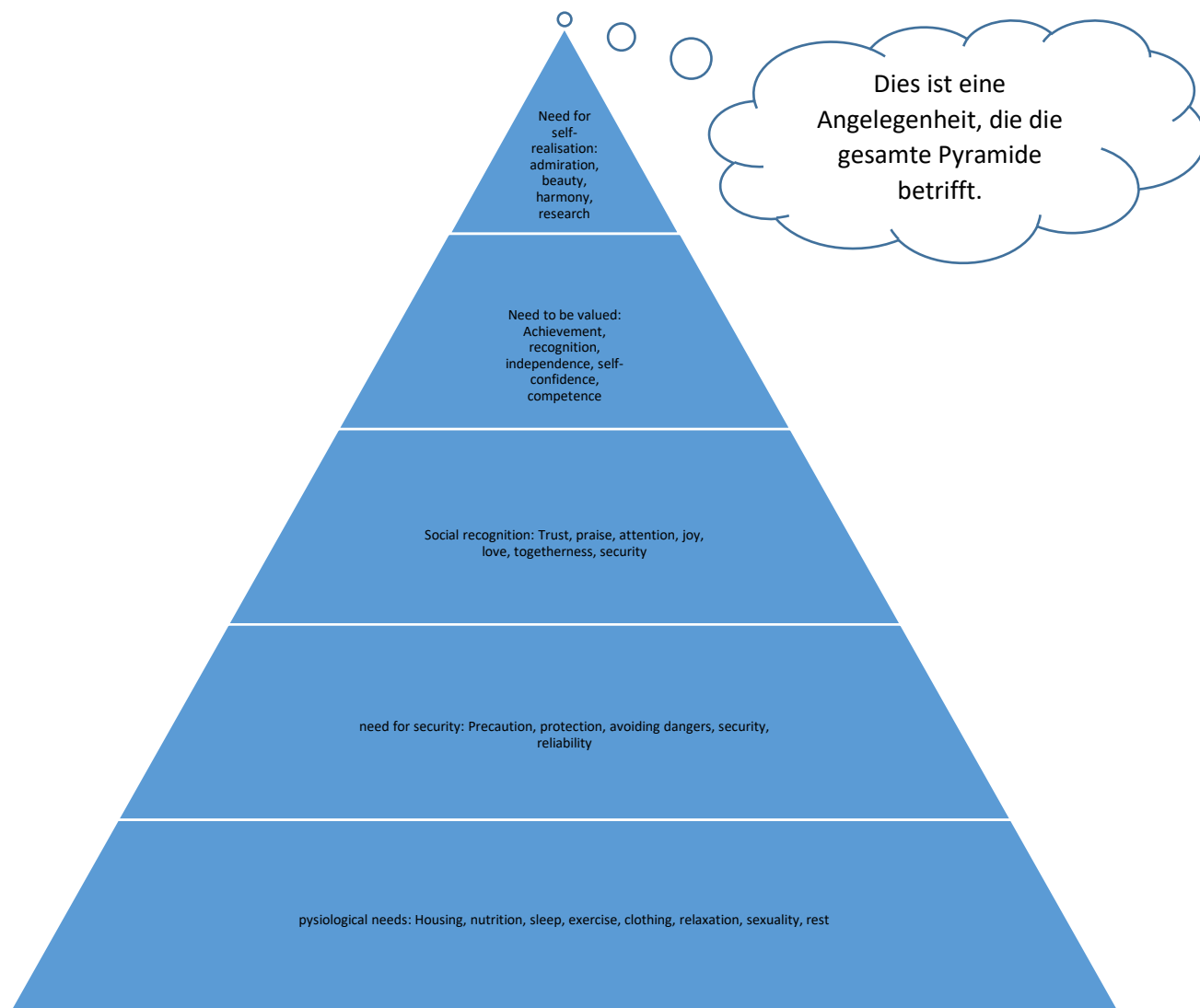


Abbildung 3. Die Gesundheitspyramide im Kontext einer verwirrten Person (in Anlehnung an Elsevir GmbH München, 2017).



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

2.2. LP2, Einheit 2: Sie Wiederholtes Verhalten

Lernergebnisse

Am Ende dieser Sitzung sollten Sie in der Lage sein:

- Die medizinischen Diagnosen der ständigen Wiederholungen verstehen
- Den Kunden beruhigen können
- Dem Kunden zuhören können

Einführung

Manche Menschen mit Demenz wiederholen bestimmte Verhaltensweisen wiederholt. Das kann ein Wort, ein Geräusch, eine Frage oder eine Handlung sein.

Wer kennt sie nicht, die Geschichten über ständige Wiederholungen? Es ist ein wichtiges Krankheitsbild bei Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen wie Alzheimer oder Demenz. Ihr Klient kann sie zum Beispiel unaufhörlich fragen, wann sie nach Hause gehen, obwohl sie zu Hause sind. Oder sie fragen, wann ihre Tochter kommt, obwohl sie selbst die Tochter sind. Aufgrund des Abbaus des Gehirns und der daraus resultierenden Gedächtnislücken können sich die Betroffenen nicht daran erinnern, dass sie bereits eine Frage gestellt und eine Antwort erhalten oder eine Aufgabe erledigt haben.

Das sich wiederholende Verhalten kann auch durch folgende Faktoren ausgelöst werden:

- a. Ein unausgesprochenes Bedürfnis oder Gefühl.
- b. Frustration.
- c. Ein Objekt, das mit einer bestimmten Handlung verbunden ist.
- d. Stress und Ängste.
- e. Langeweile.
- f. Nebenwirkungen von Medikamenten.

Nutzen Sie Strategien, um eine Verschlimmerung der Situation zu vermeiden:

- Bleiben Sie ruhig, auch wenn das Verhalten irritierend sein mag.
- Ermitteln Sie die Ursache oder den Auslöser für das sich wiederholende Verhalten.
- Stellen Sie Gedächtnisstützen wie Notizen, Uhren, Kalender oder Fotos zur Verfügung, wenn die Person noch in der Lage ist, sie zu verstehen.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

- Wenn möglich, machen Sie das Verhalten zum Teil einer zielgerichteten Aktivität.
- Denken Sie z. B. daran, dass Ermahnungen nicht wirken, da die Person mit Demenz das Verhalten höchstwahrscheinlich unwillkürlich wiederholen wird.
- Versuchen Sie, die Person mit einer anderen Tätigkeit von ihrem Verhalten abzulenken.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

Was bedeutet diese Sitzung im Zusammenhang mit der Maslowschen Bedürfnispyramide?

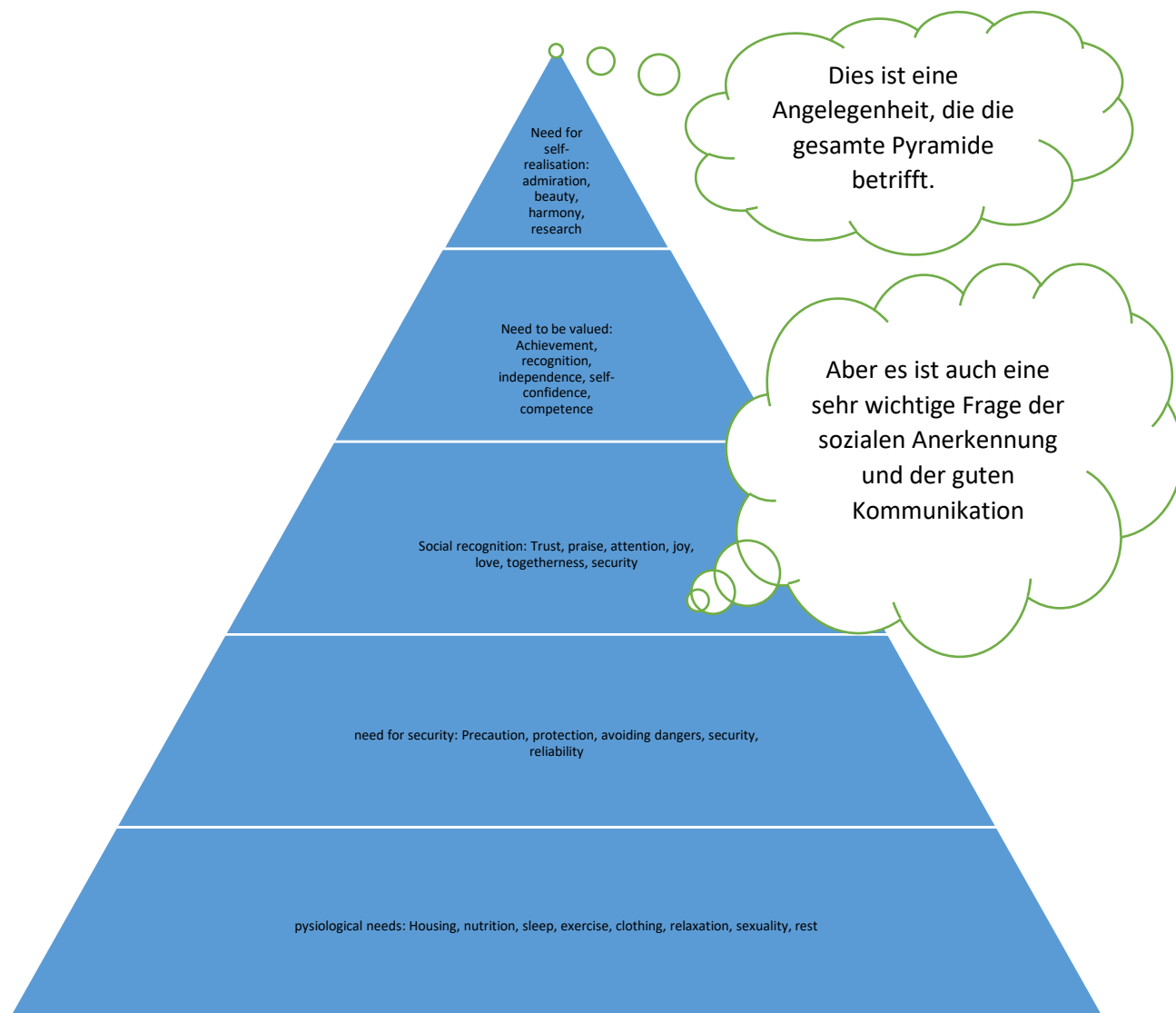


Abbildung 4. Die Gesundheitspyramide im Kontext der ständigen Wiederholung (in Anlehnung an Elsevir GmbH München, 2017) .



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

2.3. LP2, Einheit 3: Kommunikation und Beziehung aufrechterhalten

Lernergebnisse

Am Ende dieser Sitzung sollten Sie in der Lage sein:

- Verschiedene Maßnahmen zur Gesprächsführung kennen.
- Verstehen Sie, was das Gespräch mit dem Kunden unterbrechen könnte.

Einführung

Wenn die Demenz fortschreitet, hat der Betroffene Schwierigkeiten, seine Gedanken mitzuteilen und die richtigen Worte zu finden. Die Unfähigkeit, richtig zu kommunizieren, kann das Gefühl der Isolation verstärken und zu peinlichen Momenten führen. Das Bedürfnis zu kommunizieren nimmt jedoch nicht ab, sondern sollte vielmehr als ein wichtiger Aspekt der Aufrechterhaltung der Lebensqualität betrachtet werden.

Viele Kommunikationsschwierigkeiten hängen bis zu einem gewissen Grad von der Krankheit ab, die die Person durchmacht.

Wenn ein Gespräch noch funktioniert...

- Worüber können wir reden?
- Sprechen Sie über die "gute alte Zeit", ihre oder seine Kindheit, Ihre eigenen Kinder, Ihren Beruf, Reisen, besondere Leistungen.

Vor allem an Ereignisse, die lange zurückliegen, erinnert man sich gerne. Sie können gemeinsam eine "Erinnerungskiste" packen, mit Fotos, Souvenirs, Bastelarbeiten der Kinder, einem Stofftier usw. Das eröffnet viele Möglichkeiten für ein Gespräch. Das eröffnet viele Gesprächsmöglichkeiten, hält Erinnerungen wach und macht den Betroffenen auch dann noch glücklich, wenn ihm schon die Worte fehlen.

Jeder Demenzkranke hat sich irgendwann in seine eigene Welt zurückgezogen. Seine Realität deckt sich nur noch in wenigen, ganz bestimmten Punkten mit der der Angehörigen. Von diesem Punkt an führen Gespräche einfach ins Leere. Was kann man also tun, wenn kein Verständnis vorhanden ist? Am besten ist es, das Thema zu wechseln. Das entschärft die Situation. Bei manchen Themen ist das nicht möglich, zum Beispiel wenn es um das Autofahren, den Bedarf an mobiler Pflege und Betreuung oder den Umzug in ein Pflegeheim geht. Gehen Sie in einem solchen Fall das Gespräch schrittweise an,



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

bleiben Sie hartnäckig und versuchen Sie es immer wieder. Oft hilft es, wenn jemand, der als Autorität wahrgenommen wird, wie z. B. ein Arzt oder eine Krankenschwester, vermittelt.

Viele Kommunikationsschwierigkeiten hängen bis zu einem gewissen Grad von der Krankheit ab, unter der die Person leidet.

Im Allgemeinen verschlechtern die folgenden Faktoren die Kommunikation:

- Ablenkungen in der Umgebung, z. B. durch Geräusche, andere Menschen oder einen Fernseher.
Stress und Verwirrung
- Hunger
- Schmerz
- Wut und Angst
- Hörverlust

Auch wenn Menschen ab einem gewissen Punkt ihre Bedürfnisse nicht mehr äußern können, haben sie doch ein feines Gespür dafür, was in ihrer Umgebung geschieht. Beziehen Sie sie in Ihren Alltag ein, auch wenn Sie denken, dass sie oder er nicht versteht, was gesagt wird.

Im Allgemeinen verschlechtern die folgenden Faktoren die Kommunikation:

- Ablenkungen in der Umgebung, z. B. Geräusche, andere Menschen oder ein Fernseher.
- Stress und Verwirrung
- Hunger
Schmerz
- Wut und Angst
- Hörverlust

Nutzen Sie Strategien, um eine Verschlimmerung der Situation zu vermeiden:

- Konzentrieren Sie sich auf Gefühle statt auf Fakten. Sie können auf das eingehen, was Sie glauben, dass die Person fühlt oder meint, anstatt sich auf ihre Fehler zu konzentrieren.
- Überstürzen Sie keine Antwort, sondern lassen Sie der Person Zeit, darüber nachzudenken, was sie sagen möchte.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

- Wenn Sie nicht ganz verstanden haben, was er oder sie sagt, können Sie mit dem, was Sie verstanden haben, antworten, um zu sehen, ob Sie Recht haben, oder ihn oder sie bitten, zu zeigen und zu berühren.
- Bleiben Sie in der Nähe der Person, aber respektieren Sie ihren persönlichen Raum. Oft ist es gut, auf gleicher Höhe oder unterhalb der Augenhöhe zu sein, damit die Person das Gefühl hat, die Kontrolle zu haben.
- Achten Sie auf Ihre nonverbale Kommunikation. Ihre Mimik, Gestik und der Einsatz von Gesten sind ebenso wichtig wie die verbale Kommunikation.
- Sprechen Sie deutlich und langsam und versuchen Sie, den natürlichen Rhythmus Ihrer Sprache beizubehalten.
- Verwenden Sie positive statt negative Aussagen, anstatt ihnen zu sagen, was sie nicht tun sollen, schlagen Sie vor oder zeigen Sie, was sie tun sollten.
- Nehmen Sie Blickkontakt auf.
- Vermeiden Sie zu schwierige Fragen, stellen Sie lieber geschlossene Fragen, die einfach und klar sind.
- Sprechen Sie mit der Person und nicht mit anderen über sie, und vermeiden Sie es, so zu sprechen, als ob die Person nicht da wäre. Vermeiden Sie auch, mit der Person wie mit einem Kind zu sprechen. Es geht nur darum, sie mit Respekt zu behandeln.
- Wenn die Person in den alten Zeiten "lebt", dann sprechen Sie über die alten Zeiten.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

Was bedeutet diese Sitzung im Zusammenhang mit der Maslowschen Bedürfnispyramide?

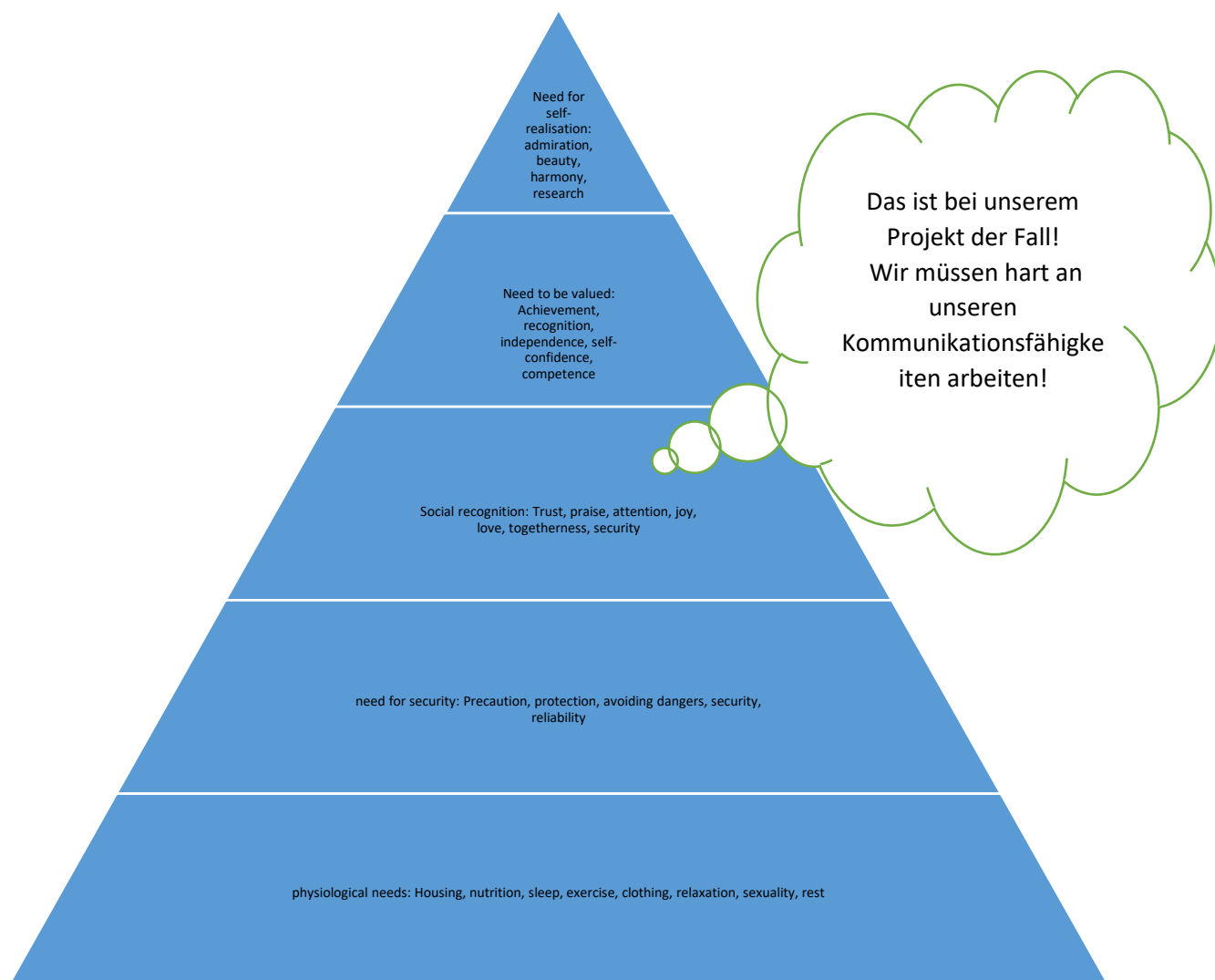


Abbildung 5. Die Gesundheitspyramide im Kontext der Beziehungs- und Kommunikationsarbeit (in Anlehnung an Elsevir GmbH München, 2017).



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

2.4. LP2, Einheit 4: Vergesslichkeit

Lernergebnisse

Am Ende dieser Sitzung sollten Sie in der Lage sein:

- Sie verfügen über Strategien zur Überwindung schmerzhafter Situationen für den Klienten.
- Maßnahmen gegen Vergesslichkeit kennen.
- Über Hilfsmittel verfügen, die bei Vergesslichkeit helfen.

Einführung

Es ist ganz normal, dass man mit dem Alter vergesslicher wird. Man vergisst Namen, Termine, kann sich schlechter konzentrieren und kommt mit Veränderungen nicht mehr so gut zurecht.

In einem fortgeschrittenen Stadium der Demenz oder Alzheimer-Krankheit hat der Klient vielleicht die Namen seiner engsten Angehörigen vergessen. Telefonnummern, Geburtstage oder die eigene Wohnadresse können nicht mehr genannt werden. Vielleicht kann der Klient nicht mehr sagen, was er gerade gelesen oder gegessen hat. Die Person braucht vielleicht länger, um neue Dinge zu lernen, oder sie erinnert sich nicht mehr so gut an Informationen wie früher, oder sie verliert Dinge wie ihre Brille. All dies ist für den Betroffenen, aber auch für die Familie und die Betreuer sehr belastend.

Vergesslichkeit ist das häufigste Frühsymptom der Demenz. Hier ist eine Liste von Auslösern, die zu Vergesslichkeitsmomenten führen können:

- Zu viele Dinge auf einmal tun
- Bedarf an mehr Zeit für die Erledigung von Dingen
- Schlechte Konzentration
- Nicht genug Aufmerksamkeit
- Geschäftige Umgebung
- Stress oder Anspannung
- Gehör- oder Sehprobleme
- Medikamenten-Nebenwirkung
- Chronische Vergesslichkeit
- Alkoholkonsum
- Anamnese eines Hirntraumas
- Bekannte Demenz



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

- Zustand des Herzens
- Bluthochdruck
- Depression
- Probleme mit der Schilddrüse
- Diabetes
- Narkose

Nutzen Sie Strategien, um eine Verschlimmerung der Situation zu vermeiden:

- Nicht so viele Informationen auf einmal geben.
- Die Leute einzeln reden lassen.
- Zur Wiederholung.
- Notizen zur Erinnerung machen.
- Seine Vergesslichkeit auf eine freundliche Art ausdrücken, ohne zu verletzen.
- Nicht zu hartnäckig gegenüber dem Kunden sein.
- Spiele spielen, die den Geist stärken.
- Gemeinsam planen.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

Was bedeutet diese Sitzung im Zusammenhang mit der Maslowschen Bedürfnispyramide?

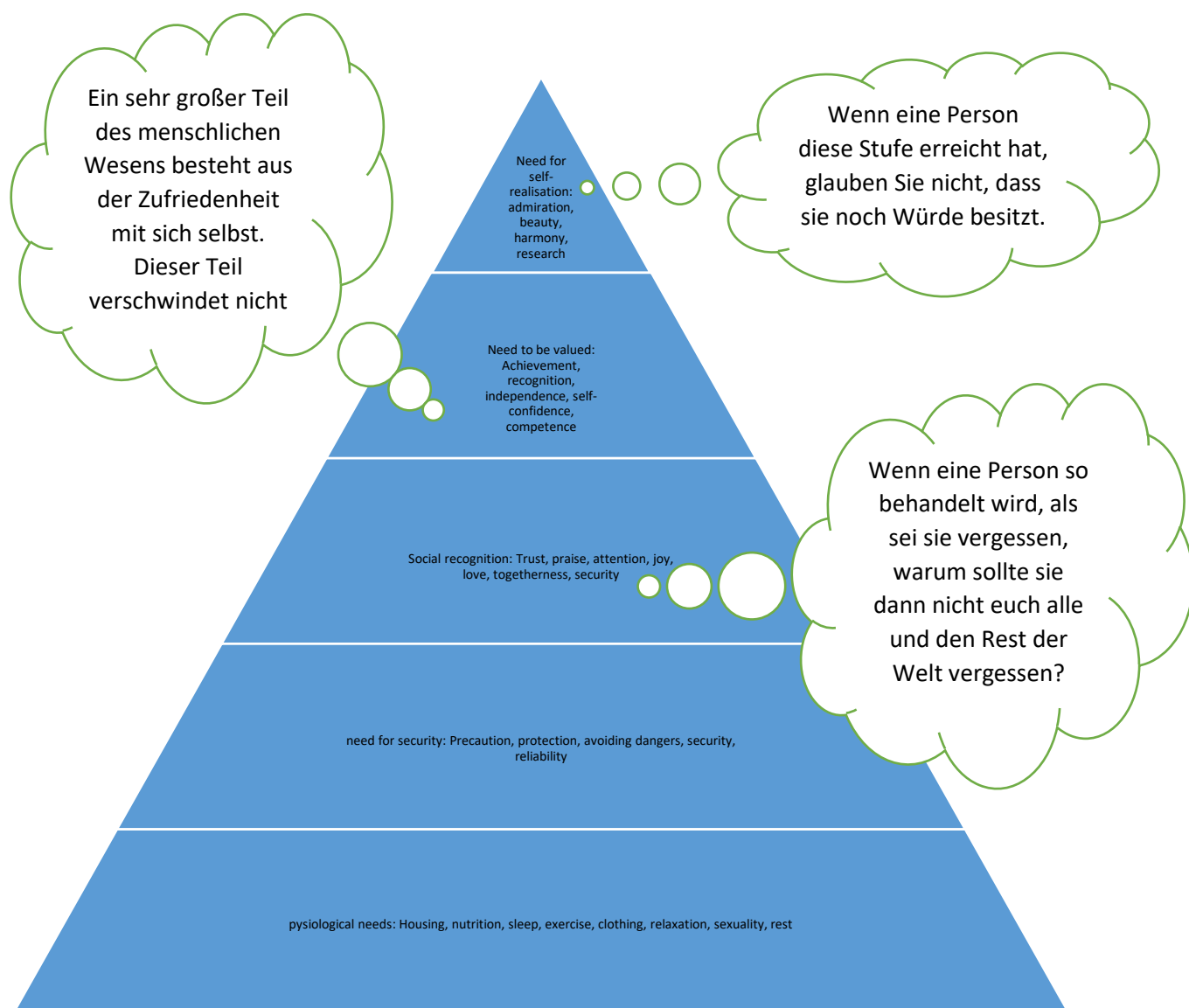


Abbildung 6. Die Gesundheitspyramide im Kontext der Vergesslichkeit (in Anlehnung an Elsevir GmbH München, 2017).



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

2.5. LP2, Einheit 5: STIMMUNGEN und EMOTIONEN (Launenhaftigkeit oder Rückzug in schwierigen Situationen)

Lernergebnisse

Am Ende dieser Sitzung sollten Sie in der Lage sein:

- Sie sollten in der Lage sein, mit den Stimmungsschwankungen des Kunden umzugehen
- Sie sollten verstehen, was Stimmungsschwankungen oder Rückzug in schwierigen Situationen bei einem Klienten auslöst und wie sie damit umgehen können.

Einführung

Die meisten Arten von Demenz können die Gehirnchemikalien beeinträchtigen, die für die Aufrechterhaltung der Stimmung verantwortlich sind. Die Kombination aus diesen Stimmungsänderungen und dem Wissen um die Krankheit kann zu Gefühlen wie Traurigkeit, weniger Ehrgeiz oder sogar Depression führen. Diese Gefühle können sich in Verhaltensänderungen wie Appetitlosigkeit, Rückzug von Freunden und Familie oder Weinanfällen äußern. Zu den Stimmungsschwankungen können Angst, Misstrauen, Traurigkeit, Depression, Frustration, Wut, Feindseligkeit, Apathie und Unruhe gehören.

- Verlust der Freiheit oder Unabhängigkeit (Verlust des Führerscheins, oder wenn sie auf eine Pflegeperson angewiesen sind)
- Körperliches Unbehagen
- Die Umgebung (der Raum könnte zu hell, zu laut, zu voll, zu heiß, zu kalt oder ganz allgemein zu simulierend sein)
- Soziale Probleme (die Person ist vielleicht einsam, langweilt sich oder hat keine sozialen Kontakte)
- Psychische Probleme (wie Halluzinationen, Wahnvorstellungen und Paranoia, die zu Aggressionen führen können)
- Kommunikationsprobleme (zu viele Fragen auf einmal, zu viele Informationen auf einmal)

Nutzen Sie Strategien, um eine Verschlimmerung der Situation zu vermeiden:

- Versuchen Sie, die zugrundeliegenden Emotionen zu erkennen, anzuerkennen und mit ihnen umzugehen, die Sie vielleicht übersehen, wenn Sie sich nur auf ihre Worte konzentrieren.
- Wenden Sie Strategien an und behalten Sie Aktivitäten bei, die ihre Unabhängigkeit unterstützen und sich auf das konzentrieren, was sie noch tun kann.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

- Förderung einer gesunden Lebensweise, einschließlich körperlicher Aktivität, gesunder Ernährung und vertrauter und sinnvoller Aktivitäten.
- Vermeiden Sie es, ihr zu widersprechen, zu argumentieren oder zu versuchen, sie davon zu überzeugen, dass das, was sie glaubt, unwahr oder unzutreffend ist.
- Beruhigen und trösten Sie sie, versuchen Sie, sich an die Vergangenheit zu erinnern, das ist eine hilfreiche Strategie.
- Validierung: Trost spenden, der Person erlauben, Traurigkeit und Trauer zu empfinden.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

Was bedeutet diese Sitzung im Zusammenhang mit der Maslowschen Bedürfnispyramide?

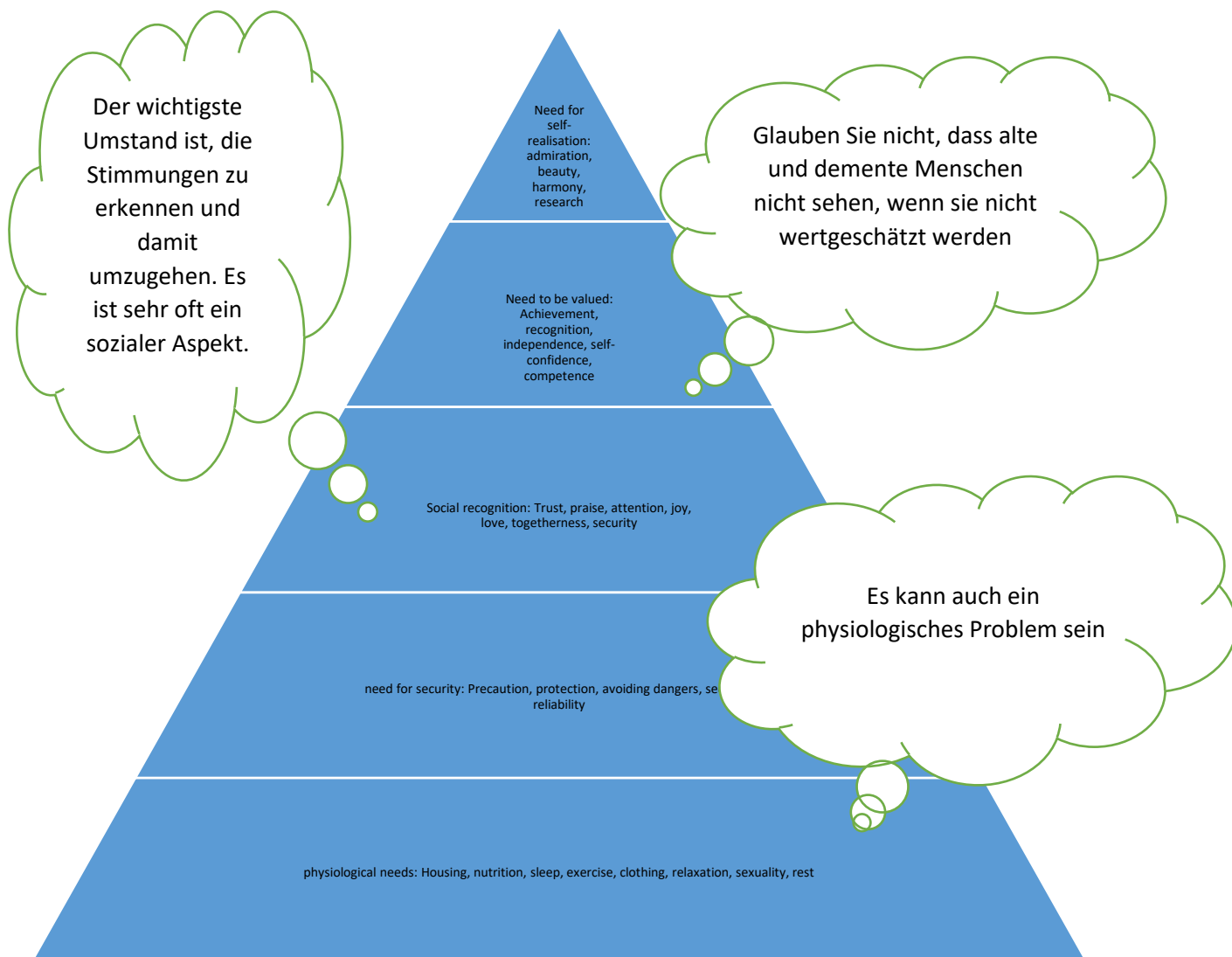


Abbildung 7. Die Gesundheitspyramide im Kontext von Emotionen und emotionalen Zuständen (in Anlehnung an Elsevir GmbH München, 2017).



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

2.6. LP2, Einheit 6: Sicherheitsvorkehrungen

Lernergebnisse

Am Ende dieser Sitzung sollten Sie in der Lage sein:

- Sie sollten in der Lage sein, Sicherheitsmaßnahmen im täglichen Leben umzusetzen.
- Sie sollten in der Lage sein, Sicherheitsrisiken für den Kunden zu erkennen.
- Sie sollten in der Lage sein, den Kunden auf Sicherheitsrisiken hinzuweisen.

Einführung

Menschen mit Demenz können Schwierigkeiten haben, mit alltäglichen Gegenständen umzugehen, die sogar eine Bedrohung für ihre Sicherheit darstellen können. Sie können bestimmte Vorsichtsmaßnahmen vergessen oder bestimmte Signale falsch interpretieren. Ihre Sinne können verändert sein - Sehen, Hören, Temperaturempfinden oder Tiefenwahrnehmung können beeinträchtigt sein.

Ein sicheres Zuhause kann Ihren älteren Angehörigen helfen, ihre Unabhängigkeit und Lebensqualität zu erhalten. Die Verhinderung von Stürzen, der Hauptursache für Tod und schwere Verletzungen bei älteren Menschen, ist der Schlüssel zu einem langen, glücklichen Leben zu Hause. Das Sturzrisiko älterer Menschen hängt vor allem von zwei Faktoren ab: dem persönlichen und dem umweltbedingten:

- Zu den persönlichen Faktoren gehören Muskelschwäche, Gleichgewichtsstörungen, Sehschwäche und bestimmte Medikamente.
- Zu den Umgebungsfaktoren gehören häusliche Gefahren wie lose Teppiche, schlechte Beleuchtung (insbesondere auf Treppen) und fehlende Treppengeländer oder Haltegriffe im Badezimmer.
- Sicherheitsrisiken: lose Drähte, Gasgeräte, Chemikalien, scharfe Werkzeuge, Waffen.
- Sturzgefahren: lose Teppiche, lose Gegenstände auf dem Boden, rutschige Schuhe, zu wenig Licht.

Nutzen Sie Strategien, um eine Verschlimmerung der Situation zu vermeiden:

- Bewerten Sie die häusliche Umgebung, um mögliche Sicherheitsrisiken zu erkennen.
- Installieren Sie technische Vorrichtungen, damit Sie und Ihre Angehörigen zu Hause sicher sind. Ein funktionierender Feuermelder ist von großer Bedeutung und ein Herdschutzgitter kann hilfreich sein.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

Sie können auch davon profitieren:

- Zeitschaltuhren, die den Strom nach einer bestimmten Zeitspanne abschalten.
- Bewegungsmelder.
- Rutschfeste Matten, die unter Teppiche gelegt werden.
- Strukturierte Aufkleber zum Anbringen auf rutschigen Oberflächen.
- Automatisches Thermometer an den Wasserhähnen zur Begrenzung der Wassertemperatur.
- Zusätzliche Beleuchtung in Eingängen, Treppenhäusern und Fluren.
- Ein verstecktes Gasventil oder ein Unterbrecher am Herd.
- Werfen Sie giftige Pflanzen und Gegenstände weg, die mit echten Lebensmitteln verwechselt werden könnten.
- Bewahren Sie Medikamente und Chemikalien in verschlossenen Schränken auf, die nicht die Aufmerksamkeit der Person erregen.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

Was bedeuten die Sicherheitsvorkehrungen im Zusammenhang mit der Maslowschen Bedürfnispyramide?

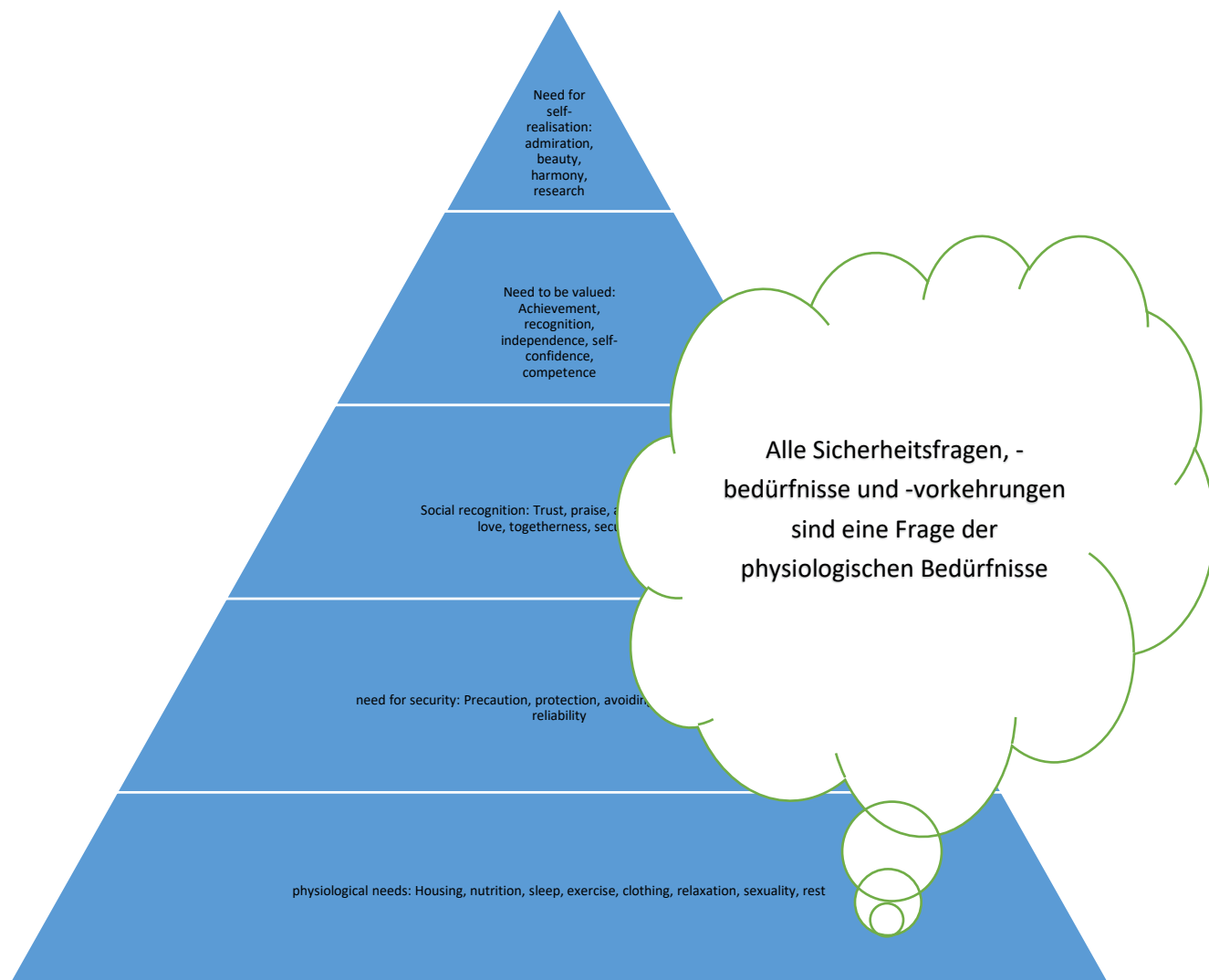


Abbildung 8. Die Gesundheitspyramide im Kontext der Sicherheitsvorkehrungen (in Anlehnung an Elsevir GmbH München, 2017).



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

Lernpfad 3: Kommunikation im neuen Zeitalter von Instant Messaging, Videoanrufen und technologischen Fortschritten zur Unterstützung eines altersfreundlichen Umfelds

Lernergebnisse

Auf diesem Lernpfad werden Sie die folgenden Kompetenzen erwerben:

- Sie werden die Grundprinzipien von Instant Messaging (Sofortnachrichten), Videoanrufen und AAL verstehen.
- Sie wissen, wie Sie Instant Messaging, Videoanrufe und AAL zur Verbesserung der Kommunikation in der Pflege einsetzen können.
- Sie werden in der Lage sein, die Nutzung sowie die Vorteile und Risiken von Instant Messaging, Videoanrufen und AAL für ältere Menschen zu erklären.

Dieser Lernpfad besteht aus zwei Themen. Das erste Thema befasst sich mit dem Thema Instant Messaging, Videoanrufe und dem Einfluss und den Veränderungen in der Kommunikation. Im zweiten Thema geht es um Assistenz-Technologien und wie sie die Kommunikation in der Pflege unterstützen können.

3.1. LP3, Thema 1: Instant-Messaging-Anwendungen und Videoanrufe für die Kommunikation

3.1.1. LP3, Thema 1, Einheit 1: Wie können Pflegende Messaging-Apps nutzen? Welche Vorteile haben sie dadurch?

Lernergebnisse

Am Ende dieser Sitzung sollten die Lernenden in der Lage sein:

- die Grundlagen von Messaging-Apps zu erklären und wissen, wie man sie benutzt.
- die Vorteile der Kommunikation mit Messaging-Apps zu verstehen.

Kernaussage

SMS, Chats und Online-Nachrichten können für viel mehr genutzt werden als nur für die Kommunikation mit Ihren Freunden. Sie unterstützen Sie dabei, mit Ihrer Familie in Kontakt zu bleiben



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

oder sogar Dinge zu organisieren. Das können gesellschaftliche Ereignisse wie Geburtstagsfeiern sein oder Aufgaben im Zusammenhang mit der Pflege, z. B. wer zum Supermarkt geht oder den Pflegebedürftigen zum Arzt fährt. Die Online-Kommunikation kann den Menschen auch helfen, soziale Kompetenzen aufzubauen und zu entwickeln, und bietet eine Plattform, um ihre Fähigkeiten auszutauschen und sich gegenseitig zu helfen. Sie können Menschen dabei helfen, wichtige Fähigkeiten zu erlernen und zu beherrschen.

Wie können Textnachrichten oder Videoanrufe die Kommunikation und Beziehungen unterstützen?

In Instant-Messaging-Apps können Sie Gruppen bilden. Dort können Sie Freunde, Bekannte oder Familienmitglieder kontaktieren, die vielleicht im selben Alter sind. Das kann es leichter machen, um Hilfe zu bitten. Sie können eine Reihe von Themen diskutieren und sich sogar gegenseitig helfen, Dinge zu verstehen und nachzuvollziehen, die man bisher nicht verstanden hat (Department of Education, 2019).

Der Online-Chat mit Gleichaltrigen kann dabei helfen:

- Diagnosen oder aktuelle Nachrichten zu diskutieren, die Sie nicht verstanden haben.
- mit einem Freund über etwas reden, das passiert ist.
- neue, kreative Ideen zu entwickeln und zu verfeinern.

Diese Gruppen können Folgendes bieten:

- ein Gefühl der Zugehörigkeit und der Gemeinschaft.
- Soziale Isolation mindern.
- Zugang zur Unterstützung durch Gleichgesinnte.
- die Wertschätzung unterschiedlicher Perspektiven.

Wie kann die Nutzung von Textnachrichten oder Videoanrufen zum Aufbau digitaler Kompetenzen beitragen?

Die Technologie ist zu einem zentralen Bestandteil unserer Welt geworden. Die laufenden Entwicklungen in den Bereichen Digitalisierung, Telemedizin, künstliche Intelligenz und E-Health werden einen großen Einfluss darauf haben, wie die Pflege und das Gesundheitswesen in Zukunft aussehen werden. Aus diesem Grund werden digitale Fähigkeiten nicht nur wichtig, sondern unverzichtbar. Menschen können Messaging-Apps oder Videoanrufe nutzen, um diese Fähigkeiten zu entwickeln. Sie können lernen, wie man durch digitale Inhalte navigiert und sie mit anderen teilt und



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

einen verantwortungsvollen Umgang mit dem Internet entwickelt. Instant Messaging hilft den Menschen zu kommunizieren, sich auszutauschen und bietet die Möglichkeit, die für die Zukunft benötigten Schlüsselkompetenzen des 21. Jahrhunderts zu erlernen.

Wie können Textnachrichten die Pflege verbessern?

Im Pflegebereich, z. B. in Seniorenwohnanlagen, können Textnachrichten die Kommunikation sowohl mit den Pflegebedürftigen als auch mit deren Angehörigen verbessern. Textnachrichten in der Pflegeumgebung können ein stärkeres Gefühl der Personalisierung vermitteln und dazu beitragen, eine engere Beziehung zur Gemeinschaft aufzubauen. Nicht alle Pflegebedürftigen oder ihre Familien werden von Textnachrichten Gebrauch machen wollen, aber wenn man sie als Teil des Kommunikationssystems einer Seniorenwohnanlage einsetzt, kann man die Gesamtzufriedenheit in der Pflege verbessern (Mixnetworks, o.D.).

Hier sind 4 Vorteile des Einsatzes von Textnachrichten in der Kommunikation im Seniorenheim:

1. Verbesserte Effizienz der internen Kommunikation

Vorbei sind die Zeiten, in denen man für die Kommunikation mit dem Personal auf der Etage ein Headset tragen musste. Gruppentextnachrichten bieten die Möglichkeit, interne Mitteilungen effizient und diskret mit Pflegekräften und anderen Mitarbeitenden zu teilen. Dazu ist allerdings eine mobile App erforderlich, die die meisten Cloud-Anbieter als Teil ihrer Dienste anbieten. Da Pflegekräfte und Mitarbeitende in Senioreneinrichtungen ständig unterwegs sein müssen, ist der Einsatz mobiler Technologie und interner Gruppentextnachrichten über eine spezielle mobile Anwendung eine fantastische Möglichkeit, das Tempo und die Klarheit bestimmter interner Kommunikationen zwischen den Teammitgliedern zu verbessern.

2. Eine neue Art, den Zeitplan zu verwalten

Die Aufrechterhaltung eines festen Zeitplans ist ein wesentlicher Bestandteil des Betriebs einer Senioreneinrichtung. Textnachrichten in Senioreneinrichtungen können die Terminplanung mit den Bewohner*innen und ihren Familien erleichtern und ihnen Bestätigungsnachrichten senden. Sie ermöglichen auch eine nahtlose Verlegung oder Absage von Terminen, wodurch Senioreneinrichtungen Geld sparen können, indem sie die Häufigkeit des Nichterscheinens bei bestimmten Terminen reduzieren. Das Hinzufügen von Textnachrichten erweitert die Kommunikationsmöglichkeiten einer Senioreneinrichtung, um allen die Möglichkeit zu geben, Pläne zu ändern und den Tagesablauf reibungslos zu gestalten.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

3. Bessere Einbindung von Bewohner*innen und Familien

Zu einem Seniorenwohnheim gehören auch die verschiedenen Veranstaltungen, die im Laufe des Jahres für die Bewohner*innen und ihre Angehörigen stattfinden. Die Teilnahme an diesen Veranstaltungen reicht von gut bis miserabel, und das kann sich auf die Zufriedenheit auswirken. Mithilfe von Textnachrichten können Senioreneinrichtungen besser mit den Familien der Bewohner*innen kommunizieren und sie einbeziehen, die Teilnahme an Veranstaltungen erhöhen und die allgemeine Zufriedenheit der Bewohner*innen und ihrer Familien mit der Gemeinschaft verbessern. Eine stärkere Einbindung führt zu einer besseren Erfahrung, und Textnachrichten sind ein einfaches, vertrauenswürdiges und nicht-invasives Mittel, dies zu erreichen.

4. Größere Zufriedenheit in der Pflege

Ein wichtiger Bestandteil der meisten Seniorenwohnanlagen ist die Betreuung durch Pflegekräfte und anderes Personal. Die Zufriedenheit mit der Pflege spielt daher eine zentrale Rolle für den Erfolg oder Misserfolg der meisten Einrichtungen. Bessere Kommunikation führt zu besseren Resultaten. Wenn Sie die Zahl der Kommunikationsmöglichkeiten für Bewohner*innen und Angehörige erhöhen, sinkt die Wahrscheinlichkeit, dass jemand durch die sprichwörtlichen Maschen fällt. Durch die Aufnahme von Textnachrichten in den Mix Ihrer Senioreneinrichtung wird die Wahrscheinlichkeit, dass eine Mitteilung eines Bewohners oder eines Familienmitglieds übersehen wird, erheblich verringert, und die Unmittelbarkeit einer Textnachricht kann dazu beitragen, dass die Kommunikation persönlicher wird.

Als Teil einer Host-Kommunikationsplattform können Textnachrichten die Abläufe in einer Senioreneinrichtung erheblich verbessern und die Zufriedenheit mit der Pflege erhöhen. Da viele Menschen zunehmend Textnachrichten gegenüber E-Mails und sogar Telefonanrufen bevorzugen, können Senioreneinrichtungen nur davon profitieren, wenn sie Textnachrichten zu einem Teil ihres Betriebs machen.

3.1.2. LP3, Thema 1, Einheit 2: Was sind die Grundprinzipien von Textnachrichten-Apps?

Lernergebnisse

Am Ende dieser Einheit sollten die Teilnehmenden in der Lage sein:

- die grundlegenden Funktionen von Messaging-Apps kennen.
- über Beispiele für verschiedene Messaging-Apps nachdenken und eine geeignete App auswählen können.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

Einführung

Genau wie bei Autos funktionieren alle Messaging-Apps nach ähnlichen Prinzipien und haben viele Überschneidungen, aber es gibt einige Unterschiede, die eine App attraktiver machen als eine andere. Unabhängig davon haben Sie die Möglichkeit und Freiheit, eine oder mehrere dieser Apps gleichzeitig zu nutzen.

Die gemeinsamen Merkmale von Messaging-Apps sind:

- Sie funktionieren über WLAN oder Mobilfunkdaten, wenn kein WLAN verfügbar ist.
- Sie sind nicht an ein bestimmtes Softwaresystem gebunden - die meisten funktionieren auf den verschiedenen Smartphones und verfügen in der Regel über begleitende Apps für die Desktop-Nutzung.
- Sie bieten nicht nur Textnachrichten, sondern auch Sprach- und Videoanrufe.
- Mit Messaging-Apps können Sie Fotos, Audio- und Videoanhänge versenden.
- Sie enthalten Sicherheitsfunktionen, die Ihre Gespräche zum Schutz der Privatsphäre verschlüsseln.
- Wenn Sie die Benachrichtigungen in den Einstellungen der App aktivieren, werden Sie jedes Mal benachrichtigt, wenn Sie eine neue Nachricht erhalten, genau wie bei Ihrer Standard-SMS-App.
- Voraussetzung für die gemeinsame Kommunikation per Messenger ist, dass alle Beteiligten denselben Dienst nutzen.

Wenn Sie eine andere App als die im Lieferumfang Ihres Telefons enthaltene oder eine Reihe von Messaging-Apps für bestimmte Familienangehörige, Freunde oder Geschäftskontakte verwenden möchten, sollten Sie wissen, dass der Einrichtungsprozess für alle Apps gleich ist.

Sie müssen ein Konto auf der Grundlage Ihrer Mobiltelefonnummer erstellen, sich per SMS verifizieren und dann der App erlauben, Ihre Kontakte freizugeben, damit sie mit den Informationen auf Ihrem Gerät funktioniert.

Sie sollten die Benachrichtigungen einrichten und eventuell die Töne so ändern, dass sie zur App passen. So können Sie unterscheiden, wann neue Nachrichten eintreffen.

Einer der Vorteile einer Messaging-App eines Drittanbieters ist, dass Sie mit jedem kommunizieren können, von jedem Gerät aus (Smartphone und Tablet), solange Sie die App auf Ihre verschiedenen Geräte herunterladen. Sie werden die Nachricht nicht mehr verpassen, auch wenn Sie Ihr Telefon nicht in der Hand haben.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

Im Folgenden finden Sie einen Überblick über einige der gängigen Optionen und deren Unterschiede.

Beispiele für sehr verbreitete Messaging-Apps

Facebook Messenger

Mit der Facebook Messenger-App können Sie mit Ihren Freunden in Echtzeit privat kommunizieren, unabhängig davon, ob sie auf Facebook sind oder nicht. Es handelt sich um eine separate App, die auf Ihrem Telefon oder Tablet installiert werden muss, obwohl sie mit Ihrem Facebook-Konto und Ihren Kontakten synchronisiert wird. Im Gegensatz zu anderen Dingen, die Sie auf Facebook teilen, wie z. B. Statusaktualisierungen oder Fotos, werden Chats und Nachrichten nicht mit all Ihren Freunden geteilt oder in Ihrer Timeline veröffentlicht. Außerdem ist für die Nutzung von Facebook Messenger kein Facebook-Konto erforderlich.

Im Gegensatz zu vielen anderen der unten aufgeführten Apps verschlüsselt Messenger jedoch keine Nachrichten und bietet nur minimale Sicherheit. Mit Facebook Messenger können Sie Textnachrichten, Audio- und Videochats sowie Fotos und Videos versenden.

Whatsapp

WhatsApp ist eine der ersten Messaging-Apps, die auf den Markt kamen. Damals, als SMS noch teuer waren und je nach Tarif Grenzen bei der Anzahl der Buchstaben hatten, hat WhatsApp den Markt erobert und ist heute mit mehr als einer Milliarde täglich aktiver Nutzer eine der beliebtesten mobilen sozialen Apps der Welt.

Die App, die 2014 von Facebook übernommen wurde, ermöglicht es jedem, unbegrenzt Texte, Fotos, Sprach- oder Tonnachrichten (Audios) und Videos an seine Freunde zu senden - kostenlos und sicher. Die Nutzer können auch kostenlose Videoanrufe tätigen.

Zu den Funktionen, die diese App zu einer guten Wahl machen, gehören der Gruppenchat, die Möglichkeit, Bilder und Videos zu versenden, kostenlose Anrufe (auch international) und die Möglichkeit, den eigenen Standort mitzuteilen.

Es hat nicht die fortschrittlichen Funktionen der neueren Konkurrenten, aber es ist eine schnelle und einfach zu bedienende App.. Um Ihr Konto so sicher wie möglich zu halten, verwendet WhatsApp eine Ende-zu-Ende-Verschlüsselung, sodass alle Nachrichten nur vom Absender und dem Empfänger eingesehen werden können.

Außerdem wird eine Zwei-Faktor-Authentifizierung verwendet, so dass der Nutzer ein zweites Passwort oder einen Code eingeben muss, um Zugang zur App zu erhalten. Es gibt jetzt auch eine



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

Desktop-Anwendung für WhatsApp, so dass Sie es verwenden können, wenn Ihr Telefon nicht in der Nähe ist.

Signal-Pionier in Sachen Sicherheit

Signal gilt als ein sehr sicherer Messenger. Alle Nachrichten werden Ende-zu-Ende verschlüsselt und es werden keine Daten auf Signal eigenen Servern gespeichert. Ihre Chats sind also so sicher wie möglich. Die App verfügt über alle üblichen Messenger-Funktionen: Sie können normale Textnachrichten, aber auch Sprachnachrichten verschicken. Anrufe sind als Audioanrufe und als Videoanrufe möglich. Es können beliebige Dateien verschickt werden. Wenn Sie mit mehreren Benutzern gleichzeitig chatten möchten, erstellen Sie einfach eine Gruppe. Es gibt keinen Cloud-Speicher - alle Nachrichten werden nach einer bestimmten Zeit automatisch gelöscht. Ein Nachteil: Signal liest die auf Ihrem Smartphone gespeicherten Kontakte mit. Aber auch hier gibt es einen Lichtblick: Die Kontakte werden nur in der App verwendet und nicht auf den Signal-Servern gespeichert.

Die Vorteile sind, dass:

- alle Nachrichten sind standardmäßig verschlüsselt,
- keine Speicherung von Metadaten erfolgt und
- Gesprächsverläufe gelöscht werden können

Die Schattenseiten sind:

- Angabe der gewünschten Rufnummer und
- Der Zugriff auf das Adressbuch ist für die Nutzung zwar nicht erforderlich, aber ohne ihn nicht so bequem zu nutzen.

Telegramm

Telegram ist eine Cloud-basierte Instant-Messaging-App, die 2013 eingeführt wurde und seitdem eine treue Nutzerbasis gewonnen hat. Die App bietet eine geheime Chat-Option mit Ende-zu-Ende-Verschlüsselung sowie eine normale Chat-Variante, die in der Telegram-Cloud verschlüsselt wird. Sie ist auf iOS, macOS, Android, Windows Phone, Windows und Linux verfügbar.

Vorteile

- Open-Source-Anwendungen und Telegram-Datenbankbibliothek
- Selbsterstörende Nachrichten



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

- Benutzer können auf mehreren Geräten gleichzeitig angemeldet sein
- Unterstützt die zweistufige Authentifizierung
- DSGVO-konform

Nachteile

- Registrierung erfordert eine Telefonnummer
- Ende-zu-Ende-Verschlüsselung nur für geheime Chats
- Keine Prüfungen durch Dritte
- Server sind nicht quelloffen
- Protokolliert IP-Adresse und andere Benutzerdaten
- Administrator kann als Spam markierte persönliche Nachrichten lesen

3.1.3. LP3, Thema 1, Einheit 3 Was sind die Grundsätze von Videoanrufen?

Lernergebnisse

Am Ende dieser Einheit sollten die Teilnehmenden in der Lage sein:

- die grundlegenden Funktionen von Videoanrufen erklären;
- zu entscheiden, welche sie verwenden wollen

Einführung

Videoanrufe erleichtern die Kommunikation und machen Spaß: Im Urlaub schauen die Daheimgebliebenen live vom Hotelbalkon aus zu oder man kann sein Enkelkind bewundern, das ein paar hundert Kilometer entfernt wohnt. Videoanrufe bieten den Nutzern die Möglichkeit, mit Familie, Freunden und Bekannten nicht nur zu sprechen, sondern sie auch gleichzeitig zu sehen. Sehen und gesehen (und gehört) zu werden hat einen sozialen Wert und schafft eine tiefere Verbindung. In einer Fallstudie, die im Journal of Community Informatics veröffentlicht wurde, wurden 16 ältere Erwachsene beobachtet, die regelmäßig Videokommunikation nutzen. Die Teilnehmenden erkannten den intrinsischen Wert des Sehens der Person, mit der sie kommunizieren. Sie würden eine schlechte Bild- und Tonqualität in Kauf nehmen, um die Möglichkeit zu haben, mit anderen in Kontakt zu treten.

Videoanrufe bieten eine schnelle und bequeme Möglichkeit der Fernkommunikation zwischen (älteren) Menschen und ihren Familien und sind eine Ergänzung zu persönlichen Besuchen in Pflegeeinrichtungen. In den letzten Monaten, während der verschiedenen Einschränkungen, die verhängt wurden, um die Übertragung von COVID-19 in der ganzen Welt zu stoppen, haben sich



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

mehrere Pflegeheime und Langzeitpflegeeinrichtungen mit Laptops, Tablets und Videogesprächsanwendungen ausgestattet, um älteren Menschen zu helfen, mit ihren Angehörigen in Kontakt zu bleiben. Es gibt jedoch zahlreiche technische und menschliche Faktoren, die den Einsatz von Videoanrufen in diesen Einrichtungen behindern können. Die Komplexität der technischen Geräte sowie die begrenzten digitalen Fähigkeiten, das geringe Vertrauen und die geringe Erfahrung älterer Menschen im Umgang mit der Technologie sind einige Beispiele dafür. Darüber hinaus sollten bei der Untersuchung der Nutzung und Umsetzung von Videoanrufen in der Langzeitpflege auch der spezifische Nutzungskontext und die erforderliche Einbeziehung mehrerer Akteure (Pflegepersonal, Familienmitglieder) berücksichtigt werden. Videokommunikation verbessert das Wohlbefinden und die Lebensqualität älterer Menschen. Der Wert von Videoanrufen hängt jedoch von der Benutzerfreundlichkeit ab. Wenn eine Person die technologische Barriere als unüberwindbar empfindet, kann es sein, dass sie die psychologischen Vorteile nicht wahrnimmt. Die Forschung zeigt, dass Videogespräche einen großen Beitrag dazu leisten, dass Angehörige in Kontakt bleiben. Eine im *American Journal of Geriatric Psychology* veröffentlichte Längsschnittstudie untersuchte die Auswirkungen der Online-Kommunikation auf die Depressionssymptome älterer Erwachsener. Die Forscher fanden heraus, dass "ältere Erwachsene, die Videochats wie Skype nutzen, ein geringeres Risiko haben, an Depressionen zu erkranken" (Anita's Angels, 2020).

Mit einem Tablet oder Smartphone können diese Dienste, die im Allgemeinen kostenlos sind, über das Internet genutzt werden.

Einige von ihnen bieten auch die Möglichkeit, mit mehr als einer Person zu kommunizieren. *Bei Whatsapp ist die Grenze bei max. 4 Personen, für mehr Personen im selben Anruf könnte ein spezieller Dienst erforderlich sein.*

Mit gängigen Messengern wie WhatsApp, Signal oder Facebook Messenger sind Videoanrufe ganz einfach. Spezielle Videoanrufdienste sind Skype, Google Meet oder Zoom.

Und wenn die Technologie erst einmal eingerichtet ist, kann sie zu einer täglichen Ressource werden. Sie können an virtuellen Kursen oder Veranstaltungen teilnehmen, sich per Video mit Freunden zum Mittagessen verabreden oder an einem Online-Buchclub oder Bibelstudium teilnehmen.

Anforderungen an die Videokommunikation.

Geräte

Sie können Ihr Telefon, Tablet oder Ihren Computer zum Telefonieren verwenden. Wenn Sie Ihren PC oder Mac verwenden möchten, benötigen Sie die neueste Version des Betriebssystems Bevor Sie



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

loslegen, müssen Sie sicherstellen, dass Sie alles haben, was Sie für Videoanrufe benötigen: Windows, Linux oder Mac OS.

Stellen Sie außerdem sicher, dass Sie mit einem drahtlosen Internet-Netzwerk (WLAN) verbunden sind, bevor Sie einen Videoanruf tätigen. Videogespräche verbrauchen viele Daten und können zu zusätzlichen Gebühren in Ihrem Telefonnetz führen, wenn Sie nicht mit einem WLAN-Netzwerk verbunden sind.

Damit Sie Ihren Computer für Videogespräche nutzen können, muss er entweder über ein eingebautes Mikrofon und einen Lautsprecher verfügen oder Sie müssen ein Headset über einen USB-Anschluss oder eine Bluetooth Verbindung verwenden. Um Videos zu übertragen, benötigen Sie außerdem eine eingebaute oder externe Videokamera.

Programme oder Anwendungen

Wenn Sie an Ihrem Desktop arbeiten, brauchen Sie nur den Namen des Programms im Internet zu suchen, und es wird Ihnen gezeigt, wie Sie es für einen Mac oder PC herunterladen können. Sie haben auch die Möglichkeit, das Programm über den App Store von Apple oder Google Play herunterzuladen, was Sie für Ihr Telefon oder Tablet verwenden werden.

Auf Ihrem Desktop laden Sie das Programm herunter und installieren es auf Ihrem Computer, indem Sie das heruntergeladene Programm öffnen und den Anweisungen folgen. Einige Programme können Sie über Ihren Internetbrowser nutzen, sodass Sie die App nicht herunterladen und installieren müssen.

Um eine App für Ihr Telefon zu erhalten, gehen Sie in den App Store (iPhone, iPads usw.) oder zu Google Play (Android-Handys) und suchen nach dem Namen des Programms. Dann laden/öffnen Sie die App auf Ihrem Telefon und gehen durch den Prozess, um ein Konto zu erstellen.

Ihr Benutzername kann Ihre E-Mail-Adresse oder ein anderer Name sein, den Sie dann für andere freigeben können, mit denen Sie über diese App Kontakt haben möchten.

Um Videogespräche optimal nutzen zu können, ist es gut, sich mit der Technologie vertraut zu machen. Hier sind einige Tipps für die ersten Schritte:

1. Wenn Sie einen Gruppenanruf geplant haben, warum bitten Sie nicht einen vertrauenswürdigen Freund oder ein Familienmitglied, zunächst einen "Testanruf" mit Ihnen zu führen, damit Sie sich an die Technik gewöhnen können?
2. Vergewissern Sie sich, dass Sie mit dem WLAN verbunden sind und eine starke Internetverbindung haben. Wenn Ihre Internetverbindung langsam ist, kann es hilfreich sein, sich in der Nähe des Routers aufzuhalten.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

3. Sie können Ihre Einstellungen testen, bevor Sie einen Anruf tätigen, um sicherzustellen, dass Ihr Mikrofon und Ihre Kamera eingeschaltet sind.
4. Vergewissern Sie sich, dass das Mikrofon und die Kamera eingeschaltet sind (die Symbole auf dem Bildschirm sind durchgestrichen, wenn sie ausgeschaltet sind).
5. Wenn Sie Schwierigkeiten haben, jemanden zu hören oder zu sehen, bitten Sie die Person, sicherzustellen, dass das Mikrofon und die Kamera eingeschaltet sind.

Im Folgenden stellen wir Ihnen drei verschiedene Programme vor, die Sie für Videoanrufe verwenden können. Sie sind alle bekannt, weit verbreitet, recht benutzerfreundlich und in ihren Grundfunktionen kostenlos.

Skype

Skype ist ein universelles Programm für Anrufe, Nachrichten und Videochats. Um Skype zu nutzen, müssen Sie die App herunterladen oder im Browser öffnen und ein neues Konto einrichten. Teilen Sie Ihren Nutzernamen der Person mit, mit der Sie über Skype kommunizieren möchten. Skype wird Ihre neuen Kontakte in einem Adressbuch für Sie speichern. Das Programm ist kostenlos und Sie können es für Videoanrufe mit Personen in der ganzen Welt nutzen, wenn diese ebenfalls Skype verwenden.

Sie können Skype auf Ihrem Telefon, Tablet oder Computer verwenden, um Anrufe zu tätigen. Die Person, mit der Sie sprechen möchten, muss sicherstellen, dass sie ebenfalls ein Konto hat.

Da Skype sehr weit verbreitet ist, werden wir die Verwendung ausführlicher erklären! Die meisten Schritte sind bei allen Programmen sehr ähnlich, so dass Sie die Schritte auch übertragen können, wenn Sie eines der anderen Programme bevorzugen.

Skype verwenden, um einen Anruf zu erhalten

Um Anrufe über Skype entgegenzunehmen, müssen Sie keine Software herunterladen und können einfach Ihren Browser (z. B. Chrome, Firefox, Safari) verwenden.

1. Klicken Sie auf den Link, den Ihnen Ihr Kontakt per E-Mail oder Nachricht geschickt hat.
2. Ein Fenster wird geöffnet. Tippen Sie auf Als Gast beitreten.
3. Geben Sie Ihren Namen ein und tippen Sie auf "Verbinden", um dem Videoanruf beizutreten.
4. Um den Anruf zu beenden, tippen Sie auf das rote Telefonsymbol oder schließen Sie das Browserfenster.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

Mit Skype einen Anruf tätigen

Wenn Sie die Videoanrufe selbst einrichten möchten, müssen Sie Skype herunterladen. Dies können Sie kostenlos über die Skype-Website oder über den Play Store/App Store tun. Anschließend müssen Sie sich mit Ihrer E-Mail-Adresse bei Skype für ein kostenloses Konto anmelden.

1. Öffnen Sie Skype und melden Sie sich an oder registrieren Sie sich.
2. Klicken Sie jetzt auf Meeting/Treffen.
3. Klicken Sie auf Anruf starten.
4. Wenn der Anruf begonnen hat, klicken Sie auf Link für Anruf freigeben. Dadurch erhalten Sie einen Link, den Sie mit Familie und Freunden teilen können. Kopieren Sie ihn einfach und senden Sie ihn in einer E-Mail an sie.
5. Wenn Sie Ihre Freunde und Familienangehörigen als Kontakte in Skype hinzugefügt haben, können Sie sie auch zu dem Anruf hinzufügen.
6. Um das Gespräch zu beenden, klicken Sie auf das rote Telefonsymbol.

Um eine neue Person als Kontakt hinzuzufügen, klicken oder tippen Sie auf das Symbol in der Skype-App, das wie eine Lupe aussieht, und geben Sie den Namen, den Skype-Namen oder die E-Mail-Adresse der Person ein, mit der Sie kommunizieren möchten. Wählen Sie die Person aus den Suchergebnissen aus, geben Sie eine Nachricht ein und drücken Sie auf Senden, um ihr eine Kontaktanfrage zu senden.

Wenn Sie einen Desktop-Computer verwenden, der nicht über eine integrierte Kamera und ein Mikrofon verfügt, müssen Sie möglicherweise ein Headset mit Webcam und Mikrofon kaufen.

Nutzung der Skype-App auf Ihrem Smartphone oder Tablet

Um mit Skype auf Ihrem Smartphone oder Tablet Anrufe tätigen und entgegennehmen zu können, müssen Sie die App herunterladen. Sie können die Skype-App im Play Store herunterladen, wenn Sie ein Android-Telefon haben, oder im App Store, wenn Sie ein iPhone haben. Um einen Anruf zu tätigen:

1. Öffnen Sie die Skype-App auf Ihrem Telefon und melden Sie sich an oder registrieren Sie sich neu.
2. Tippen Sie auf die Person, die Sie anrufen möchten, in Ihrer Kontaktliste.
3. Tippen Sie auf das Symbol, das wie eine Kamera aussieht, neben dem Namen, um einen Videoanruf zu starten.
4. Wenn Sie einen Gruppenanruf tätigen möchten, fügen Sie einen weiteren Teilnehmende hinzu.
5. Um das Gespräch zu beenden, tippen Sie auf das rote Telefonsymbol.
6. Wenn Sie einen Anruf erhalten, erhalten Sie eine Benachrichtigung, dass Sie angerufen werden, genau wie bei einem normalen Anruf.

Die wichtigsten kostenlosen Funktionen:



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

- Bis zu 10 Personen bei Videoanrufen
- HD-Videoanrufe
- Bildschirmfreigabe
- Aufzeichnung von Videoanrufen
- Interaktive Video-Chats
- Standort teilen

Google-Meet

Wenn Sie bereits ein Google-Konto haben, können Sie Google-Meet mit derselben Email-Adresse (beispiel@gmail.com), und demselben Passwort nutzen. Und wenn Sie schon einmal jemandem mit der Google Email-Adresse geschrieben haben, dann sind seine Kontaktdaten bereits in dieses Konto geladen.

Die wichtigsten kostenlosen Funktionen:

- Bis zu 25 Personen pro Videoanruf
- Video-, Audio- und Messenger-Unterhaltungen
- Videoaufzeichnungen von Sitzungen
- Teilnahme an Anrufen mit Google Kalender
- Bildschirmfreigabe

ZOOM

Zoom wird normalerweise für geschäftliche Zwecke genutzt. Die Einrichtung eines Kontos ist jedoch kostenlos, und es kann sich lohnen, es auszuprobieren, wenn mehr als zwei Personen einen Videoanruf führen möchten, z. B. bei einem Geburtstagsessen. Die Anmeldung dauert nur eine Minute und ist recht benutzerfreundlich. Die Personen, mit denen Sie sprechen möchten, müssen lediglich sicherstellen, dass sie ebenfalls ein Konto haben. Sie können Ihnen dann einen Link schicken, um an einem Videoanruf teilzunehmen.

Denken Sie daran: Klicken Sie nur auf Links von Personen, die Sie kennen und denen Sie vertrauen. Es lohnt sich immer, sich bei ihnen zu vergewissern, dass sie Ihnen wirklich einen Link geschickt haben.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

Die wichtigsten kostenlosen Funktionen:

- Aufnahme von bis zu 100 Teilnehmenden pro Anruf
- 1-1 und Gruppensitzungen
- Unbegrenzte Sitzungen zu zweit (sonst begrenzt auf 45 min)
- HD-Video und -Audio
- Bildschirmfreigabe
- Geplante Sitzungen
- Privat- und Gruppenchat
- Host-Kontrollen

3.1.4. LP3, Thema1, Einheit 4: Sicherer Umgang mit Instant Messaging und Videokonferenz-Tools

Lernergebnisse

Am Ende dieser Einheit sollten die Teilnehmenden in der Lage sein, die Risiken von Instant Messaging- und Videokonferenz-Tools zu verstehen und zu wissen, wie sie ihnen begegnen können.

Einführung

In den Sitzungen 1, 2 und 3 haben Sie gelernt, wie Medien Ihre sozialen Netzwerke unterstützen können und wie Sie Instant Messaging und Videokonferenz-Tools nutzen können. Vermutlich haben Sie noch viele Fragen zur Sicherheit des Internets, der verwendeten Apps und vor allem zu Ihren persönlichen Daten! Vielleicht haben Sie schon von einigen Risiken gehört und sind besorgt. Lassen Sie uns etwas Licht in diese Angelegenheit bringen!

Wir beginnen mit der ersten wichtigen Frage, die Sie vielleicht haben:

1. *Es gibt so viele Instant-Messaging-Apps und Videokonferenz-Tools. Woher weiß ich, welche die richtige für mich ist?*

In Sitzung 2 haben wir Ihnen sehr beliebte Instant-Messaging-Apps vorgestellt: Facebook-Messenger, WhatsApp und Signal. Aber es gibt natürlich noch viele andere. Vielleicht haben Freunde Ihnen von Threema erzählt? Vielleicht benutzen Ihre Nachbarn Wire oder Skype? Vielleicht fragen Sie sich, ob Sie sie alle herunterladen und benutzen müssen?



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

Erstens: Überlegen Sie, warum Sie eine Instant-Messaging-App oder ein Video-Tool nutzen wollen und noch wichtiger: Mit wem? Wollen Sie mit Ihrer Familie in Kontakt bleiben? Oder mit einer Pflegekraft? Fragen Sie sie, was sie am häufigsten nutzen. Was Ihre Nachbarn benutzen, spielt in diesem Fall keine Rolle.

Zweitens: Natürlich gibt es noch einige andere Dinge zu bedenken, insbesondere was die Sicherheit betrifft. Das führt uns zu Frage Nummer zwei:

2. Woher weiß ich, ob diese App sicher ist? Wie kann ich ihr vertrauen?

Das ist keine einfache Frage! Wir geben Ihnen einige Leitlinien an die Hand, die Ihnen sowohl bei Instant-Messaging-Apps als auch bei Videokonferenz-Anwendungen helfen werden:

Finden Sie heraus, was die App mit Ihren persönlichen Daten macht, während Sie mit Ihrem Kontakt chatten:

- Verwendet die App eine Verschlüsselung? Wenn ja, welche? Sie werden später in dieser Sitzung mehr über das Thema "Verschlüsselung" erfahren.
- Während der Nutzung der App benötigt diese von Ihnen die Erlaubnis, auf Daten auf Ihrem Mobilgerät zugreifen zu dürfen. Überlegen Sie: Sind diese Daten notwendig? Welche braucht die App und fühlen Sie sich damit wohl?
- Bei einigen Apps müssen Sie die Nutzungsrechte an Ihren Fotos usw. abgeben: Bedenken Sie dies beim Senden Ihrer persönlichen Daten.
- Jede Instant-Messaging-App und jede Videokonferenz-App hat Sicherheits- und Datenschutzeinstellungen. Schauen Sie dort nach und wählen Sie die Einstellungen, die Ihrem Bedürfnis nach Privatsphäre und Sicherheit entsprechen. Wir geben Ihnen hier eine kleine Einführung in die beliebtesten und wichtigsten Einstellungen.

Um Ihr persönliches Konto zu schützen, sollten Sie ein sicheres Passwort wählen. Wir geben Ihnen hier einige Richtlinien für sichere Passwörter. Einige Apps bieten Ihnen auch die Möglichkeit einer Zwei-Faktor-Authentifizierung. Was bedeutet das und hilft es Ihnen? Zu dieser Frage kommen wir gleich.

Seien Sie sich dessen bewusst: Auch wenn Sie die Möglichkeit haben, Ihre Datenschutz- und Sicherheitseinstellungen zu wählen und Ihre Nachrichten verschlüsselt sind, kann die App Metadaten abfangen: Zum Beispiel Ihre Telefonnummer, die Telefonnummer Ihrer Kontakte, Datum und Uhrzeit der Nachrichten. Diese Daten sind für das Funktionieren der Instant-Messaging-App notwendig.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

Andererseits können diese Informationen aber auch ausgewertet und z.B. für personalisierte Werbung verwendet werden.

Kapitel 1: Konto-Hacks oder: Wie finde ich das richtige und sichere Passwort?

Vielleicht haben Sie von Ihren Freunden und Ihrer Familie oder in den Nachrichten von gehackten Konten gehört. Was bedeutet das?

Es bedeutet, dass eine andere Person einen Weg gefunden hat, auf Ihr Konto und damit auf Ihre persönlichen Daten zuzugreifen. Normalerweise haben nur Sie Zugang zu Ihren Konten. Sie schützen diesen Zugang mit einem Passwort. Manche Personen wollen Zugang zu Ihren Konten haben und finden einen Weg. Der einfachste Weg ist, wenn Sie kein sicheres Passwort haben. Manchmal müssen die Personen nur raten und können so Zugang zu Ihren sehr persönlichen Informationen bekommen.

Deshalb ist es sehr wichtig, Ihr Konto mit einem starken Passwort zu schützen. Es ist wie eine sehr starke Tür mit einem guten Schloss, das für Eindringlinge schwer zu knacken ist.

Wie Sie Ihr Passwort sicher machen:

1. Verwenden Sie unterschiedliche Passwörter für jedes Konto.
2. Es ist wichtig, dass Sie sich Ihr Passwort gut merken können.
3. Je länger das Passwort ist, desto sicherer ist es! Ihr Passwort sollte aus mindestens 8 Zeichen bestehen.
4. Normalerweise können Sie jedes Zeichen für Ihr Passwort verwenden: Buchstaben, Zahlen, Sonderzeichen. Je mehr verschiedene Zeichen Sie wählen, desto stärker ist das Passwort. Einige Apps haben ihre eigenen Passwortanforderungen. Wenn dies der Fall ist, werden Sie von der App vor der Wahl des Passworts darauf hingewiesen.
5. Das von Ihnen gewählte Passwort sollte nicht in einem Wörterbuch stehen.
6. Es ist ratsam, keine Namen oder andere persönliche Informationen zu verwenden (z. B. Mädchenname, zweiter Vorname, Geburtsjahr usw.).
7. Verwenden Sie keine alphabetische Reihenfolge, keine Zahlenfolge und keine Zeilen auf Ihrer Tastatur.

Okay, Sie haben Ihr perfektes Passwort gefunden! Aber jetzt müssen Sie es im Kopf behalten? Und außerdem für jedes Konto ein anderes Passwort verwenden? Kein Problem! Es gibt Passwort-Manager, die Ihnen helfen, alle Ihre Passwörter im Kopf zu behalten.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

Zum Schluss möchten wir Ihnen noch einen Tipp geben, wie Sie ein sicheres Passwort finden, das Sie sich leicht merken können. Aus einem einfachen Satz wie bspw.: „Ich zahle jeden Samstag um 9 Uhr 12€ Eintritt im Schwimmbad!“ - können Sie ein Passwort wie dieses erstellen: lzjSu9U12€EiS! Wie dies genau funktioniert, zeigen wir Ihnen auf der Lernplattform.

Kapitel 2: Doppelt so sicher: Die Zwei-Faktor-Authentifizierung

Wenn Sie die Sicherheit Ihrer Konten erhöhen möchten, können Sie die sogenannte "Zwei-Faktor-Authentifizierung" wählen. Dies bedeutet, dass Sie neben Ihrem Passwort eine zweite Sicherheitsstufe haben. Die erste Stufe ist Ihr Passwort. Der zweite Schritt oder "Faktor" kann in diesem Fall etwas anderes sein: z. B. eine Hardware: das häufigste ist Ihr Smartphone. Sie registrieren Ihre Nummer einmal und erhalten dann zum Beispiel eine SMS mit einem Code, den Sie eingeben müssen. Eine andere beliebte Methode ist zum Beispiel Ihr Fingerabdruck oder ein Scan Ihres Gesichts. Die Art des Faktors hängt davon ab, welchen Dienst Sie nutzen, manchmal können Sie auch zwischen verschiedenen Optionen wählen.

Die Zwei-Faktor-Authentifizierung ist zum Beispiel in der Instant-Messaging-App WhatsApp möglich. Hier können Sie zusätzlich zu Ihrem Passwort eine Pin-Nummer wählen. Sie finden diese in den Einstellungen unter "Konto". Auch die Videokonferenz-App "Zoom" bietet eine Zwei-Faktor-Authentifizierung an.

Bitte beachten Sie: Wenn Sie diese Apps auf Ihrem Smartphone verwenden, sind Sie meist schon angemeldet und müssen nicht jedes Mal Ihr Kennwort eingeben, wenn Sie die App verwenden. Das bedeutet auch, dass, falls Sie Ihr Smartphone verlieren oder es gestohlen wird, jeder Zugriff auf Ihr Telefon und Ihre Apps hat und in Ihrem Namen handeln kann. Deshalb ist es wichtig, nicht nur Ihre Apps, sondern vor allem Ihr Smartphone zu sichern!

Kapitel 3: Verschlüsselung

Wie bereits in der Einleitung erwähnt, verwenden viele Instant-Messaging- und Videokonferenzdienste Verschlüsselungsmethoden, um die Sicherheit zu erhöhen.

Was bedeutet das? Wenn Ihre Nachrichten nicht verschlüsselt sind, bedeutet das im Grunde, dass das Unternehmen der App Zugriff auf alle Informationen hat, die Sie an Ihre Freunde und Familie senden.

Um sicherzugehen, dass dies nicht der Fall ist, sollten Sie prüfen, ob und welche Verschlüsselung Ihre Messaging-App oder Ihr Videodienst anbietet. Verschlüsselung ist wie eine Geheimsprache oder ein Code: Ihre Nachrichten werden in einer Geheimsprache verschlüsselt, während sie von Ihrem Telefon zum anderen übertragen werden. So können Sie sicher sein, dass niemand außer dem



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

Absender und dem Empfänger die Nachrichten lesen und die Bilder sehen kann, die Sie gesendet haben.

Es gibt zwei gängige Arten der Verschlüsselung:

1. *Transportverschlüsselung / Punkt-zu-Punkt-Verschlüsselung*

Das bedeutet, dass nicht Ihre Nachricht verschlüsselt wird, sondern die Art und Weise, wie die Nachricht übermittelt wird. Dies macht es für Eindringlinge schwieriger, Ihre Nachrichten zu lesen, aber es ist nicht der sicherste Weg, weil die Nachricht selbst nicht verschlüsselt ist.

2. *Ende-zu-Ende-Verschlüsselung*

Dies ist die sicherste Art, Nachrichten zu verschlüsseln. In diesem Fall wird nicht nur der Weg, sondern die gesamte Nachricht/Videokonferenz verschlüsselt. Die einzigen, die die Nachrichten lesen oder die andere Person im Videoanruf sehen und hören können, sind der Absender und der Empfänger. Achten Sie also darauf, möglichst die Ende-zu-Ende-Verschlüsselung zu verwenden!

Kapitel 4: Sicherheitseinstellungen

Instant-Messenger-Apps und auch Videokonferenzdienste verfügen über Sicherheitseinstellungen, bei denen Sie zwischen verschiedenen Optionen wählen und diese nach Ihren Bedürfnissen und Wünschen einstellen können. Wenn Sie dies nicht tun, verwenden Sie die Voreinstellung. Dies ist meist eine sehr offene Einstellung und nicht zu Ihrem Vorteil. Wir empfehlen Ihnen daher, die Einstellungsmöglichkeiten zu nutzen!

Im Folgenden stellen wir Ihnen die wichtigsten Sicherheitseinstellungen vor und wo Sie diese finden. Leider finden Sie diese Einstellungen nicht in jeder App unter dem gleichen Begriff.

Die für diese Einstellungen verwendeten Begriffe sind meist "Privatsphäre-Einstellungen", "Privatsphäre", "Sicherheitseinstellungen" oder "Datenschutz".

Wir führen Sie durch die wichtigsten Einstellungen am Beispiel von WhatsApp. Wenn Sie einmal verstanden haben, was wichtig einzustellen ist, können Sie diese Einstellungen auch in den anderen Apps suchen.

Tipp: Geben Sie den Namen der App und die gewünschte Sicherheitseinstellung unter www.google.com ein. Dort finden Sie einfach und schnell eine Beschreibung, ob und wo Sie die gewünschte Einstellung finden können.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

Sicherheitseinstellungen am Beispiel von WhatsApp:

Wo sind sie zu finden?

- a. Öffnen Sie die App.
- b. In der rechten Ecke oben in der App finden Sie drei vertikale Punkte. Berühren Sie sie.
- c. Nach dem Antippen öffnen sich einige Optionen. Die für Sie wichtige Option ist "Einstellungen". Berühren Sie das Wort "Einstellungen".
- d. Tippen Sie auf das Wort "Konto".

Hier finden Sie die wichtigsten Sicherheitseinstellungen:

1. Datenschutz

- o Hier finden Sie Einstellungen wie:
 - Wer kann sehen, ob Sie online sind?
 - Wer kann mein Kontobild sehen?
 - Wer kann die Informationen über mich lesen?
 - Wer kann meinen Status lesen?
 - Möchte ich Lesebestätigungen senden und empfangen?
- o Hier können Sie auch einstellen, ob Sie WhatsApp mit Ihrem Fingerabdruck entsperren möchten. Dies kann eine gute Option sein, um die App und Ihre Nachrichten vor unerwünschtem Zugriff durch andere Personen zu schützen.

2. Sicherheit

- o Hier finden Sie die Option "Ende-zu-Ende-Verschlüsselung". Das ist etwas, das Sie bereits kennen!
- o Weitere Informationen finden Sie in Kapitel 3.

3. Überprüfung in zwei Schritten

- o Es ist ein anderer Begriff für die Zwei-Faktor-Authentifizierung.
- o In Kapitel 2 erfahren Sie mehr darüber.

Kapitel 5: Zugriffsberechtigung

Ein weiteres wichtiges Thema ist, wie bereits erwähnt, die Zugriffsberechtigung. Jede App fragt nach der Berechtigung für einige Daten Ihres Telefons.

Wenn Sie eine App über den App-Store installieren und sie zum ersten Mal öffnen, werden Sie meist nach Berechtigungen gefragt. Wenn Sie diese Einstellungen jedoch aktiv ändern möchten, finden Sie diese Einstellungen nicht in den Apps, sondern in den Einstellungen Ihres Telefons. Wo genau, hängt



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

von der Art des Telefons (z. B. Samsung oder Nokia) und vom Betriebssystem (z. B. Apple oder Android) ab. Auf einem Android-Telefon finden Sie sie zum Beispiel unter "Einstellungen" und dann "Apps". Dort müssen Sie auf die App klicken, für die Sie die Berechtigungen ändern möchten. Welche Berechtigungen gibt es und sind sie notwendig?

Die häufigsten sind:

1. Kamera
2. Kontakte
3. Mikrofon
4. Mitteilungen
5. Fotos
6. Standort

Ob sie notwendig sind, hängt davon ab, was Sie tun wollen. Wenn Sie ein Videogespräch führen wollen, müssen Sie die Verwendung von Kamera und Mikrofon erlauben, sonst ist das nicht möglich. Auch wenn Sie Bilder aufnehmen und weitergeben möchten, sind die Berechtigungen für Kamera und Speicher erforderlich. Die Erlaubnis für Kontakte kann nützlich sein, damit Sie die andere Person in Ihrer Messenger-App sehen können und auch um die Nummern auf dem neuesten Stand zu halten.

Kapitel 6: Die Sicherheit von Informationen im Zeitalter der sozialen Medien

Da die Technologie es den Menschen erleichtert hat, eine Vielzahl von Nachrichten und Informationen auszutauschen, ist es auch notwendig geworden, über die Zuverlässigkeit von Online-Inhalten nachzudenken.

Dies ist nicht nur für den Inhalt von Websites oder Social-Media-Anwendungen wie Facebook wichtig. Es ist auch für Instant-Messaging-Dienste wichtig, da diese auch zum Austausch von Informationen genutzt werden. So wird zum Beispiel ein Artikel mit falschen Informationen an viele Leute weitergeleitet, ohne zu prüfen, ob der Inhalt zuverlässig ist oder nicht. Es ist also sehr wichtig, dies im Hinterkopf zu behalten und den Inhalt selbst zu überprüfen, bevor man ihn weiterleitet.

Es kann schwierig sein, zu erkennen, ob etwas echt oder gefälscht ist, besonders wenn es so aussieht, als käme es von einem vertrauenswürdigen Freund oder einer offiziellen Quelle. Wir geben Ihnen einige Hinweise, wie Sie Fake News erkennen können (Referat Medienpädagogik am Landesinstitut für Lehrerbildung und Schulentwicklung, 2012):



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

Prüfkriterien	Fragen	Informationen zur Prüfung
Grundlegende Informationen über den Webauftritt	Gibt es ein Impressum mit Ansprechpartner*in, Postanschrift und Mailkontakt? Was können Sie über den Standort erfahren?	Jede seriöse Website hat ein Impressum. Löschen Sie in der Adresszeile alles rechts vom Länderkürzel, um den Server aufzurufen. Suche über www.denic.de oder www.internic.net Geben Sie unter www.alex.com die URL als Anfrage ein
Herausgeber*in und Autor*in	Handelt es sich um eine private Homepage oder um die Website einer Organisation, Firma, Institution, Partei usw.? Sind die Autor*innen bekannt und/oder handelt es sich um Expert*innen auf diesem Gebiet?	Ob z.B. der "Prof." oder die "Universität" echt sind, können Sie leicht durch eine Suchmaschinenabfrage [prof +name] herausfinden. Fragen Sie dazu die Suchmaschine [Name+Veröffentlichungen] ab.
Pop-up-Fenster, Cookies	Öffnen sich Fenster unabhängig voneinander im Vorder- und Hintergrund?	Bei diesen Aufforderungen oder Downloads handelt es sich oft um Verweise auf dubiose Websites.
Formalitäten	Sind Rechtschreibung und Zeichensetzung korrekt?	Seriöse Websites sind weitestgehend frei von juristischen Rechtschreibfehlern.

Tabelle 2. Wie kann man Fake News erkennen (in Anlehnung an Referat Medienpädagogik am Landesinstitut für Lehrerbildung und Schulentwicklung, 2012).



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

3.1.5. LP3, Thema1, Einheit 5: Die Auswirkungen von Messaging-Apps und Chats auf die Kommunikation

Lernergebnisse

Am Ende dieser Einheit werden die Teilnehmenden die Verwendung von Bildern, Emojis, Abkürzungen usw. im Zusammenhang mit Messaging-Apps und Chats verstehen.

Einführung

Seit jeher haben die Menschen einen Weg gefunden, miteinander zu kommunizieren. Ob mündlich oder durch Zeichen, der Austausch von Informationen ist grundlegend. Wie alles andere auf der Welt hat sich auch die Sprache weiterentwickelt. Die Erfindung und Weiterentwicklung der Technik hat einen großen Einfluss darauf gehabt. Inzwischen gibt es nicht nur Gespräche von Angesicht zu Angesicht, sondern viele andere Möglichkeiten.

Man muss sich also auf Veränderungen einstellen, und es ist wichtig zu wissen, wie und was genau anders ist. Mimik, Gestik und Tonfall gehen verloren, der Raum für Fehlinterpretationen ist viel größer. Es gibt mehrere Ansätze, um dieses Hindernis zu umgehen.

Zunächst muss man erkennen, dass man selbst etwas falsch interpretiert und vielleicht versuchen, den Satz noch einmal zu lesen. Eine weitere Möglichkeit, für Klarheit zu sorgen, ist die Verwendung von Bildern, Emojis usw. Sie dienen als Indikatoren dafür, wie Sie sich fühlen. Bei einer Textkonversation, auch Chatten genannt, schreiben Sie so, wie Sie sprechen. Die Rechtschreibung ist zweitrangig (Kommunikationsmodell von Watzlawick) (Watzlawick & Jackson, 2010).

Emojis

Emojis oder Smileys sind kleine Gesichtsausdrücke. Sie dienen als Indikatoren, um verständlicher zu machen, wie Sie etwas meinen. Ein kleines Gesicht kann zum Beispiel deutlich machen, dass Sie in einem lustigen Ton schreiben. Sie können durch Satzzeichen dargestellt werden, aber inzwischen haben verschiedene Anbieter*innen ihr eigenes Arsenal an Emojis. Sie können diese verwenden, um die Nachricht ein wenig zu verschönern. Auch wenn Sie keine Worte für eine Antwort haben, können Sie einfach ein Emoji verwenden, um zu zeigen, dass Sie eine Nachricht wahrgenommen haben.

Doch leider sind nicht alle Emojis für jeden verständlich und das kann zu Missverständnissen führen. Denn jeder interpretiert die bunten Symbole anders (Landeszentrale für politische Bildung, 2019). Auch wenn Nachrichten zum Beispiel von iPhone zu iPhone verschickt werden und Emojis deshalb genau gleich aussehen, verbinden Absender*innen und Empfänger*innen nicht unbedingt die gleichen Gefühle damit.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

Die meisten Emojis sind so gestaltet, dass sie klar erkennbar und instinktiv verständlich sind.

Hier sind einige Beispiele:

- :-) lächelnd; lachend: glücklich
- :-(beleidigt; traurig; unglücklich
- ;-) augenzwinkernd
- :-O schreiend; schockiert
- :-() kann/will nicht aufhören zu reden
- :-D breites Grinsen
- :-P herausgestreckte Zunge
- :-} sarkastisches Lächeln
- %-) verwirrt, aber zufrieden; betrunken oder berauscht
- %-(verwirrt und unglücklich
- :'-(weinend
- :'-) Tränen der Freude
- :-| gemischte Gefühle
- :- gemischte Gefühle, aber größtenteils zufrieden
- :-/ gemischte Gefühle, aber überwiegend unzufrieden

Abkürzungen

Wenn Sie ein Wort nicht verstehen, weil ein paar Buchstaben zu fehlen scheinen, kann das daran liegen, dass es sich um eine Abkürzung handelt. Sie kamen vor allem auf, als Smartphones mit Drucktasten alltäglich wurden. Aufgrund der begrenzten Anzahl von Zeichen und des hohen Tippaufwands gingen viele Menschen dazu über, mit Abkürzungen zu kommunizieren. So konnte man eine Nachricht schneller versenden. Einige Abkürzungen sind logisch und leicht zu verstehen, andere nicht. Wenn Sie die Abkürzung nicht verstehen, ist es kein Problem, die andere Person zu fragen und herauszufinden, was die Abkürzung bedeutet.

Da wir heute über das Netz mit der ganzen Welt verbunden sind, werden bestimmte Sprachgewohnheiten übernommen. Das ist bei englischen Abkürzungen sehr prägnant:

Abkürzungen	Bedeutung
Omg	Oh mein Gott!
Thx	Danke



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

vlt/ vllt	Vielleicht
LG	Liebe Grüße
Sry	Entschuldigung

Tabelle 3. Englische Abkürzungen (eigene Darstellung).

GIFs

Die Abkürzung "GIF" ist ein Akronym und steht für "Graphics Interchange Format". Auf Deutsch bedeutet es "Grafikaustausch-Format".

In diesem Format können mehrere übereinander liegende Einzelbilder in einer Datei gespeichert werden. GIFs sind kurze Videos (1-3 Sekunden), die meist ein Bild und einen Satz enthalten. Die 1-3 Sekunden werden immer wieder wiederholt. Sie werden auch verwendet, um der digitalen Konversation ein wenig mehr Persönlichkeit zu verleihen. Oft werden Szenen aus Filmen gezeigt, damit man sie in einer passenden Situation zitieren kann. Ein GIF kann auch dazu verwendet werden, kurze Animationen zu erstellen, die ins Internet hochgeladen und geteilt werden können.

Mittlerweile bieten die meisten Messenger-Dienste neben einer Emoji-Tastatur auch eine GIF-Sammlung an. Damit können Sie auf Nachrichten noch ausdrucksstärker antworten. Wie man so schön sagt: Ein GIF sagt mehr als tausend Worte.

Bilder

Es kommt immer häufiger vor, dass Bilder verschickt werden. Wie bereits erklärt, ist bei Bildern besondere Vorsicht geboten, bevor man etwas verschickt. Bilder, ob eigene oder aus dem Internet, können ein Gespräch auch interessanter machen. Die meisten Messenger-Dienste verfügen inzwischen über eine kleine Kamera oder ein kleines Bildsymbol, über das Sie auf Ihre eigene Galerie und damit auf die von Ihnen aufgenommenen Bilder zugreifen können. Neben dem Versenden von Bildern aus der eigenen Galerie kann man auch eine Art Sphäre nutzen, die das Internet abbildet, indem man durch die Eingabe bestimmter Stichworte ein passendes Bild findet, z.B. kann man eine Grußkarte im Bildformat über das Internet finden und versenden.

Aber Vorsicht: Wenn Bilder einmal im Internet sind, ist es schwierig, sie wieder zu löschen. Die meisten Bilder bleiben dort für eine sehr lange Zeit gespeichert. Deshalb sollten Sie sich vorher genau überlegen, was Sie wo hochladen bzw. verschicken.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

Sprachnachrichten

Viele Anbieter*innen bieten die Möglichkeit, per Sprachnachricht zu kommunizieren, was ideal ist, wenn Sie nicht beide Hände zur Verfügung haben. Sie drücken die Taste, sprechen und die Nachricht wird gesendet. Diese Funktion wird oft durch ein kleines Mikrofon signalisiert.

Gruppenchats

Gruppenchats werden recht häufig genutzt. Sie sind praktisch, um Informationen schnell mit vielen Freunden zu teilen. Gruppenchats werden oft genutzt, um Verabredungen mit einer Gruppe von Freunden zu treffen. Einige Gruppen sind auch öffentlich und dienen dem Austausch von Interessen. In andere werden Sie über Ihre Kontakte eingeladen.

3.2. LP3, Thema 2: Assistenztechnologien und wie sie die Kommunikation in der Pflege unterstützen können.

3.2.1. LP3, Thema 2, Einheit 1: Welche Rolle spielen Assistenztechnologien bei der Pflege älterer Menschen?

Lernergebnisse

Die Rolle von AAL-Systemen (Ambient Assisted Living) in der Pflege älterer Menschen zu erläutern.

Einführung

AAL ist ein Teilbereich der Umgebungszintelligenz und kann definiert werden als "ein aufstrebendes multidisziplinäres Gebiet, das darauf abzielt, ein Ökosystem aus verschiedenen Arten von Sensoren, Computern, mobilen Geräten, drahtlosen Netzen und Softwareanwendungen für die persönliche Gesundheitsüberwachung und Telegesundheitssysteme bereitzustellen".

Welches sind die wichtigsten Kategorien von AAL-Systemen?

Die erste Kategorie wird in "Indoor"(Innen)- und "Outdoor"(Außen)-Wohnassistentz unterteilt. Indoor-Assistentzdienste werden in einem bestimmten Raum angeboten: in Wohnungen, Häusern, Autos, Krankenhäusern und Altenheimen. Sie können auf einer bekannten Hardware-/Software-Installation an einem bestimmten Ort aufgebaut werden und bieten so eine stabile Umgebung.

Assistentzdienste im Freien zielen darauf ab, Personen bei Aktivitäten außerhalb ihrer Wohnung zu unterstützen. Diese werden ebenfalls in zwei Klassen unterteilt:



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

1. am Arbeitsplatz: Ermöglichung eines aktiven und produktiven Alterns für ältere Menschen und eines geeigneten Umfelds für Menschen mit körperlichen Behinderungen an einem bestimmten Arbeitsplatz und in einem stabilen Umfeld;
2. in der Gemeinschaft: Beim Einkaufen, im Verkehr und bei anderen sozialen Aktivitäten. Diese Dienste sind mit sehr instabilen Umweltbedingungen konfrontiert, z. B. mit speziellen Geräten und technischen Anlagen.

Es gibt drei weitere Dimensionen, die zur Spezifizierung der Art der erbrachten Dienstleistung verwendet werden können:

1. Die "Notfallbehandlung" umfasst Angebote, die darauf abzielen, kritische Zustände, die zu einem Notfall führen könnten, vorherzusehen und darauf zu reagieren.
2. "Angebote zur Förderung der Autonomie" erhöhen die Unabhängigkeit der betreuten Personen.
3. "Komfort": Diese Angebote erleichtern das tägliche Leben, sind aber nicht unbedingt erforderlich. Darüber hinaus decken sie alle Bereiche ab, die nicht in die anderen vorgestellten Kategorien fallen.

Frühere Forschungen im Bereich der Wahrnehmung und Akzeptanz von AAL-Technologien und -Systemen ergaben überwiegend positive Bewertungen durch verschiedene Nutzergruppen in Bezug auf Alter, Altern und Erfahrung mit Behinderungen. Im Mittelpunkt dieser Studien stehen die wahrgenommenen Vorteile im Hinblick auf ein unabhängigeres, selbständigeres und längeres Leben in der eigenen häuslichen Umgebung im Gegensatz zu den wahrgenommenen Barrieren, z. B. dem Gefühl der Überwachung, einer wahrgenommenen Verletzung der Privatsphäre sowie dem Gefühl der Isolation.

Die alternde Bevölkerung kann unter verschiedenen körperlichen, kognitiven und sozialen Problemen leiden, die auf den Alterungsprozess zurückzuführen sind, z. B. Beeinträchtigung der körperlichen Funktionen (verringerte Mobilität und Gehgeschwindigkeit, Stürze, Gebrechlichkeit, Schwierigkeiten bei grundlegenden und instrumentellen Aktivitäten des täglichen Lebens), der kognitiven Funktionen (Gedächtnisprobleme), der sensorischen Funktionen (Hörverlust, grauer Star und Brechungsfehler, Alterssichtigkeit, verringerte vestibuläre Funktion), Verhaltensstörungen und psychische Störungen, soziale Isolation und schlechte Lebensqualität. All diese Probleme können auch die Kommunikation zwischen der Pflegekraft und dem Pflegebedürftigen beeinträchtigen und somit die Pflegeroutine erschweren.

Die neuen Technologien entwickeln sich in rasantem Tempo und wirken sich auf alle Bereiche unseres Lebens aus. AAL und IKT (Informations- und Kommunikationstechnologien) können und



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

werden eine Schlüsselrolle dabei spielen, älteren Menschen zu helfen, unabhängiger und interaktiver in ihrem sozialen Umfeld zu sein.

In Anbetracht der jüngsten Pandemie-Situation, in der Menschen in die Isolation gezwungen wurden oder Hilfe benötigten, sind AAL-Systeme für Kommunikations-, Sicherheits- und Schutzzwecke unerlässlich geworden. Diese Systeme können zur Überwachung einfacher täglicher Gewohnheiten eingesetzt werden, z. B. zur Abschätzung von Bewegungs- oder Ruhezeiten, zur Überprüfung der Einnahme von Mahlzeiten oder Medikamenten usw., aber auch zur Hervorhebung sozialer Komponenten oder Verhaltensweisen, die das psychische Wohlbefinden beeinflussen. Dies gilt sowohl für Privatwohnungen als auch für Altenheime. Dort können viele Aspekte der täglichen Aktivitäten der Bewohner*innen automatisch überprüft werden, was die anstehenden Kosten senkt und die Überwachungsmöglichkeiten erhöht.

In einer Gesellschaft, in der die demografische Alterung ständig zunimmt, kann die Technologie dazu beitragen, die Lebensqualität älterer Menschen zu verbessern und ihr unabhängiges Leben zu verlängern. In den letzten Jahren wurden AAL- und IKT-Systeme entwickelt, um bessere Lebensbedingungen für ältere und behinderte Menschen zu schaffen und um Pflegekräfte und medizinisches Personal zu unterstützen:

1. Erkennung von Verhaltensproblemen und Bereitstellung sicherer und aktueller Warninformationen, die zur Vorbeugung oder zum rechtzeitigen Eingreifen in Risikosituationen nützlich sein können.
2. Förderung der Autonomie älterer Menschen und ihrer Fähigkeit, Verantwortung für das Gesundheitsmanagement mit zu übernehmen.
3. Erleichterung der Kommunikation aus der Ferne, sei es im Hinblick auf soziale Kontakte und soziale Integration, oder auf Gesundheit und soziales Wohlergehen.

3.2.2. LP3, Thema 2, Einheit 2: Wie können sich AAL (Ambient Assisted Living) und IKT (Informations- und Kommunikationstechnologien) auf die Kommunikation auswirken?

Lernergebnisse

Erläuterung der verschiedenen Arten der Kommunikation durch IKT und Analyse der Hindernisse und Erleichterungen der Kommunikation



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

Einführung

Ältere Menschen müssen mehr denn je in der Lage sein, digitale Technologien effektiv zu nutzen. Nicht nur für ihre eigene Gesundheit und ihr Wohlergehen, sondern auch, um mit Familienmitgliedern in Kontakt zu bleiben, sich über die neuesten Informationen und Ratschläge auf dem Laufenden zu halten und generell das Gefühl der Isolation zu überwinden.

Die soziale Integration und Teilnahme an verschiedenen Aktivitäten ermöglicht es älteren Menschen, ihr Alltagsleben aktiv zu gestalten und gleichzeitig kognitive Beeinträchtigungen und Depressionen, Mangel an Anregung und sozialer Interaktion, Lethargie, Langeweile, Depression und Einsamkeit zu bekämpfen. Im Allgemeinen kann Kommunikation in Kombination mit Technologie Vorteile bringen:

1. Die Bereitstellung von Sicherheit und Informationen.

Während einer Krise, wie wir sie derzeit erleben, werden die Bewohner*innen oft im Unklaren darüber gelassen, was aktuell passiert. Das kann wiederum zu Panik führen. Um die Bewohner*innen zu beruhigen, können die Verantwortlichen der Gemeinde Kommunikationsplattformen nutzen, um aktuelle Informationen zu verbreiten.

2. Sie ermöglichen eine bessere Verwaltung der Pflege.

Wenn ein Notfall die reguläre Versorgung unterbricht, ist das Personal auf die Kommunikation der Gemeinschaft angewiesen, um zu wissen, wie es weitergehen soll.

3. Den Angehörigen wird zur Unbesorgtheit verholfen.

Kommunikationsplattformen ermöglichen es den Familienmitgliedern, klare, konsistente und sichere Mitteilungen von der Seniorenwohnanlage ihres Angehörigen zu erhalten. Die Familienmitglieder können tägliche oder wöchentliche Updates wünschen.

Einsamkeit und soziale Ausgrenzung vs. Kommunikation

Technologie kann insbesondere bei älteren Menschen ein sehr wirksames Instrument sein, um die soziale Isolation zu verringern und Verbundenheit zu fördern. Sie trägt vor allem dazu bei, das Sozialkapital zu erweitern, indem sie die Kommunikation und den Kontakt zwischen Freund*innen, Familie und Pflegepersonal verbessert. Darüber hinaus ermöglicht Technologie auch einen generationenübergreifenden Ansatz zum Aufbau von Verbundenheit. Es gibt verschiedene Technologien, die sich nachweislich auf den Grad der sozialen Isolation auswirken. Dazu gehören mobile Technologien, Internet- und Kommunikationstechnologien (IKT), Videokonferenzen, digitale Spiele, sowie Mobilitätshilfen und soziale Netzwerke (SNS).



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

Kommunikation mit anderen Menschen

Viele relevante Studien heben die Bedeutung von sozialer Verbundenheit und dem Kontakt mit der Familie und Freund*innen vor, bei der Informationstechnologie eine große Hilfe sein kann. Der demografische Wandel, welcher durch die weltweite Zunahme der älteren Bevölkerung verursacht wird, fällt mit einer dramatischen Veränderung und Neudefinition der Art und Weise zusammen, wie Menschen miteinander kommunizieren und in Beziehung treten. Für die ältere Bevölkerung kann diese technologische Revolution die Kluft zwischen den Generationen vergrößern, Gefühle der Einsamkeit, Depressionen und Ängste verstärken und zu Anpassungsstörungen beitragen.

Mehrere Studien weisen jedoch darauf hin, dass die Einführung von Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) einen erheblichen positiven Einfluss auf ältere Menschen haben kann. Einige Autoren sehen darin sogar die einzige Möglichkeit, Isolation, Einsamkeit und Entfremdung in bestimmten älteren Gruppen zu verringern. Gleichzeitig ist jedoch auch bekannt, dass ein großer Teil der älteren Menschen nicht in der Lage ist, dieser Entwicklung zu folgen, weil sie psychische Probleme, eine negative Veranlagung gegenüber neuen Technologien, Kommunikations- oder Sprachprobleme, oder Probleme mit der digitalen Kompetenz haben.

Darüber hinaus können IKTs, den meisten Artikeln zufolge nach, die Kommunikation und Interaktion älterer Erwachsener mit Gesundheitsexperten und anderen Personen verbessern. So wird die Nutzung einer App von älteren Erwachsenen in der Regel als eine neue Möglichkeit der Kommunikation mit dem Pflegepersonal beschrieben, die es ihnen ermöglicht, ihre gesundheitlichen Probleme detaillierter zu schildern. Des Weiteren wird die Interaktion mit Gesundheitsfachkräften über IKT von Personen, die in ländlichen Gebieten leben, als besonders wertvoll angesehen. Menschen mit gesundheitlichen Problemen und eingeschränkter Mobilität nehmen zudem die Kommunikation über IKT auch für das Pflegen von sozialen Kontakten als wichtigen Aspekt wahr. In der Regel bevorzugen ältere Erwachsene Servicefunktionen, die soziale Interaktionen mit Familie und Freunden als Teil des Entscheidungsprozesses in Bezug auf Gesundheits- und Sozialfürsorgedienste unterstützen.

Kommunikation mit Maschinen

Studien, die sich mit Einsamkeit oder sozialer Isolation befassen, und den Einfluss intelligenter Häuser auf die Lebensqualität und soziale Isolation älterer Erwachsener untersucht haben, spiegeln die Wirksamkeit von sozialen Robotern in der Altenpflege wider.

Erfolgreich eingesetzte soziale Roboter sind alle so konzipiert, dass sie mit dem Benutzenden in Kontakt treten und somit die Möglichkeit der Interaktion mit dem Gerät selbst bieten. Neben Sprach-, Aktivitäts- und Unterhaltungsfunktionen bieten die Roboter auch die Möglichkeit zur Videokommunikation mit anderen Menschen. In einem System zur Stimulierung der



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

Umgebungsaktivität gibt ein virtueller Coach den Benutzenden Empfehlungen, auf der Grundlage der geplanten Aktivitäten für den Tag und der Daten eines Aktivitätssensors. Die Smart-Home-Lösung interagiert auch über Nachrichten mit den Nutzer*innen.

IKT-Lösungen wie Smart Homes können bei der Vorhersage und Erkennung von Einsamkeit und sozialer Isolation helfen, und Technologien wie Roboter-Haustiere und einige andere soziale Roboter können in gewissem Maße dazu beitragen, Einsamkeit zu lindern.

3.2.3. LP3, Thema 2, Einheit 3: Beschreibung von AAL/ICT-Anwendungen

Lernergebnisse

Kenntnis der verschiedenen Funktionen und Anwendungen, die die Kommunikation zwischen Pfleger*innen und Pflegebedürftigen erleichtern.

Einführung

AAL/ ICT- Anwendungen und -Mittel können folgende Aufgaben haben:

- Förderung einer Kommunikation, die für die bestmögliche Überwachung und Koordinierung der Behandlung des älteren Menschen erforderlich ist.
- Ermöglichung der Kommunikation zwischen dem Pflegebedürftigen und dem Pflegepersonal im Hinblick auf soziale Interaktion und Sozialisierung

Smart-Home-Anwendungen - Roboter

KOMP ist ein Kommunikationsgerät in Form eines Ein-Tasten-Computers für Senioren, das keine digitalen Vorkenntnisse erfordert und es Familien ermöglicht, Fotos und Nachrichten auszutauschen und Videoanrufe zu tätigen. Es enthält keine Passwörter, Touchscreens oder erweiterte Einstellungen, was es deutlich zugänglicher macht. Daher macht *KOMP* die Kommunikation zwischen allen Generationen einfach und mühelos. Es ist derzeit zur Miete erhältlich.

[CARU HOME](#) (Projekt Caru cares)

Über: CARU verbindet Generationen durch ein sprachgesteuertes Gerät und eine App. Der CARU Smart Sensor wird in der Wohnumgebung aufgestellt und registriert verschiedene Parameter in der Umgebung, lernt das typische Verhalten der Bewohner*innen und merkt sich Abweichungen. Die CARU Web App ermöglicht individuelle Konfigurationen und dient als Plattform für die Kommunikation



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

zwischen Bewohner*innen, Angehörigen und Pflegepersonal. Sie bietet direkte und indirekte Kommunikation, Notrufe und informiert über das Raumklima.

James (reMIND-Projekt)

Über: James ist ein mobiler Roboter, der sich mit Hilfe einer medizinischen Fachkraft selbstständig von Raum zu Raum bewegen kann. Die Endnutzenden können einen Telefonanruf von ihrer Familie oder ihren Freund*innen mit, oder ohne Video empfangen. Der Vorteil dieses Geräts ist nicht nur, dass es autonom und einfach zu bedienen ist, sondern auch, dass kein Körperkontakt erforderlich ist und nur eine Sprachsteuerung notwendig ist. Dadurch wird das Risiko der Verbreitung von Viren, die durch die gemeinsame Nutzung von Werkzeugen und Geräten wie Tablets, Telefonen oder Laptops entstehen, erheblich verringert.

Wearable devices (am Körper tragbare Geräte)

Wearable Technologie ermöglicht es Senior*innen, per Knopfdruck Hilfe zu erhalten - und damit sofortigen Zugang zu täglicher Pflege oder Notfallhilfe. Darüber hinaus bleiben sie 24 Stunden am Tag und sieben Tage die Woche erreichbar, so dass Betreuer*innen und Angehörige beruhigt sein können.

Die Verbindung über die Mobilfunktechnologie ermöglicht auch eine landesweite Abdeckung, so dass die Hilfe unabhängig vom Standort der Senior*innen, überall verfügbar ist. Ältere Menschen können zudem Selbstvertrauen wieder gewinnen, indem sie die Möglichkeit haben, ihre täglichen Aufgaben selbstständig zu erledigen und ihrem eigenen Zeitplan zu folgen. Wenn eine Senior*innen-Wohngemeinschaft in Anspruch genommen werden muss, spielen Wearables die gleiche Rolle, da sie es den Menschen dort ermöglichen, ihre Zeit und ihre Bedürfnisse täglich selbst zu verwalten. Die Wearable-Technologie ebnet den Weg zur Verbesserung des täglichen Lebens von Senior*innen. Mit ihren erweiterten Funktionen und ihrem benutzerfreundlichen Zugang können ältere Menschen ein erfüllteres und unabhängigeres Leben führen, egal wohin sie gehen.

Wearable-Technologien können sich unter anderem auf die täglichen Gewohnheiten der Senior*innen konzentrieren, um typische Verhaltensweisen zu verfolgen. Darüber hinaus können Benachrichtigungen bei Medikamenten- und Terminerinnerungen oder bei Nachfragen des Pflegepersonals helfen, den Erfolg des Pflegeplans zu unterstützen.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

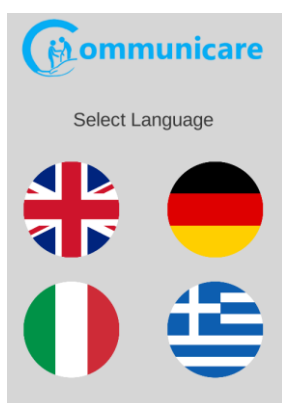


Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

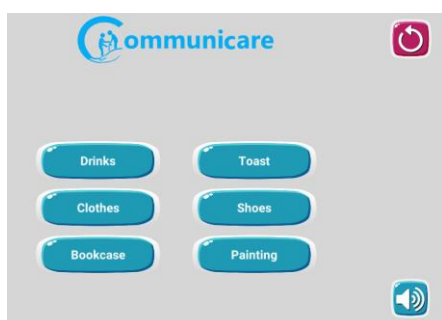
"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

Einführung in das Spiel

In den vorangegangenen Lernpfaden konnten die Teilnehmenden etwas über Kommunikation im Allgemeinen, über Aspekte einer guten Kommunikation, über die Kommunikation mit einer Person mit Demenz und auch über die Kommunikation mit neuen Technologien lernen. Mit dem Spiel wollen wir einerseits kognitive Übungen anbieten, andererseits aber auch die Kommunikation zwischen der älteren Person und den Pflegenden fördern. Wir haben alltägliche Aktivitäten ausgewählt, damit jeder einen Bezug zu ihnen herstellen kann und die Kommunikation nicht nur während des Spiels, sondern auch im Alltag integriert werden kann. Das Spiel ist auf Italienisch, Griechisch, Deutsch und Englisch verfügbar.



Sie können zwischen sechs Einheiten im Spiel wählen. Eine Einheit findet in der Küche statt, um ein Getränk oder Essen zuzubereiten. Eine findet im Schlafzimmer statt, wo man Kleidung und Schuhe sortiert. Eine andere findet im Wohnzimmer statt, wo Bücher sortiert oder ein Bild eingepreßt wird, wobei es keine bestimmte Reihenfolge gibt, man kann also anfangen, wo man will. Sie können auch eine Einheit wiederholen; das ist ganz Ihnen überlassen. Das Hauptziel ist es, Ihnen zu helfen, ein Gespräch mit der älteren Person zu beginnen. Nehmen Sie sich also Zeit, miteinander zu reden, und haben Sie vor allem Spaß!



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

Literaturverzeichnis

- Adam, G. (2011). Grundlagen der Kommunikation. In G. Adam, H. Joskus, R. Rogall-Adam, & G. Schleinitz (Eds.), *Professionelle Kommunikation in Pflege und Management. Ein praxisnaher Leitfaden*. (2nd. ed., pp. 15-86). Silber Druck oHG, Niestetal
- Anita's Angels (2020, February 25). *The Psychological Impact of Video Calling for Senior Citizens*. Anita's Angels. <https://anitasangels.com/the-psychological-impact-of-video-calling-for-senior-citizens/>
- Department of Education (2019). What are the benefits of chat and messaging? State of New South Wales. <https://www.digitalcitizenship.nsw.edu.au/articles/what-are-the-benefits-of-chat-and-messaging>
- Dörrie-Sell, A. (2000). Hörbehinderung. Die anderen hören – ich nicht. Psychosoziale Betreuung und Pflege von Patienten mit einer Hörbehinderung. *Die Schwester Der Pfleger*, 39, 40-43.
- Herter-Ehlers, U. (2021). *Grundlagen der Kommunikation für Gesundheitsberufe. Leitfaden für Logopäden, Physiotherapeuten, Ergotherapeuten und Pflege*. Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-35421-3>
- Hornung, R., & Lächler, J. (1999). *Psychologisches und soziologisches Grundwissen für Krankenpflegeberufe* (8th. ed.). Beltz.
- Infosoft Systems (2015, November 24). *In 3 Schritten zu einem einfachen und sicheren Passwort*. Infosoft Systems. <https://infosoft.swiss/passwort-einfach-sicher/#:~:text=Schritt%201%3A%20Merksatz%20bestimmen,&text=Am%20besten%20verwenden%20Sie%20einen,eine%20Strophe%20aus%20einem%20Musikstück>
- Josuks, H. (2011). Die Kommunikation mit Pflegebedürftigen. In G. Adam, H. Joskus, R. Rogall-Adam, & G. Schleinitz (Eds.), *Professionelle Kommunikation in Pflege und Management. Ein praxisnaher Leitfaden* (2nd. ed., pp. 88-128). Silber Druck oHG, Niestetal.
- Kuratorium Deutsche Altershilfe (2008). "Doppelt ausgeschlossen: Menschen mit Demenz und Hörschädigung". *ProAlter*, 3, 33-36.
- Landeszentrale für politische Bildung (2019, November 2022). *Missverständnisse durch Emojis?* Landeszentrale für politische Bildung. https://www.lpbbw.de/fileadmin/lpb_hauptportal/pdf/machs_klar/2018/mk_31/ab_missverstaendnisse.pdf
- Mikutta, J., & Weigel, T. (2019). *Motivierende Gesprächsführung. Eine Einführung*. Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-24481-1>



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

- Miller, W. R., & Rollnick, S. (2015). *Motivierende Gesprächsführung* (3rd. ed.). Lambertus Verlag.
- Mixnetworks (n.d.). *4 Benefits of Using Text Messaging in Senior Living Communications*. Mixnetworks. <https://mixnetworks.com/text-messaging-senior-living>
- Pohlmann, M. (2006). Die Pflegende-Patienten-Beziehung. Ergebnisse einer Untersuchung zur Beziehung zwischen Patienten und beruflich Pflegenden im Krankenhaus. *Pflege*, 19(3), 156-162. <https://doi.org/10.1024/1012-5302.19.3.156>
- Postert, C. (1996). Das medizinische System: eine Beobachtung aus systemtheoretischer Perspektive. In M. Stürzer, & A. Wolf (Eds.), *Die gesellschaftliche Konstruktion von Befindlichkeit. Ein Sammelband zur Medizinethnologie*. VWB.
- Referat Medienpädagogik am Landesinstitut für Lehrerbildung und Schulentwicklung (2012, October). *Checkliste zur Bewertung von Internetquellen für Schülerinnen und Schüler*. Landesinstitut für Lehrerbildung und Schulentwicklung. <https://li.hamburg.de/contentblob/3461588/aeeb63b90b0c1ca82dbb0737d318392c/data/pdf-internetquellen-bewerten-in-der-profiloberstufe.pdf>
- Sachweh, S. (2012). *Noch ein Löffelchen? Effektive Kommunikation in der Altenpflege* (3rd. ed.). Hans Huber Hogrefe.
- Schmedes, C. (2021). *Emotionsarbeit in der Pflege. Beitrag zur Diskussion über die physische Gesundheit Pflegender in der stationären Altenpflege*. Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-31914-4>
- Scott, E. (2022, May 23). *5 Self-Care Practices for Every Area of Your Life*. (2022, May 23). Verywell Mind. <https://www.verywellmind.com/self-care-strategies-overall-stress-reduction-3144729>
- Stuedter, E. (2015). Die gelungene Beziehung. Voraussetzung guter Pflege. *NOVAcura*, 46(4), 6-8. <https://doi.org/10.1024/1662-9027/a000049>
- Straub, J., Nothdurft, W., Rosa, H., Ricken, N., Balzer, N., Jonas, K., Schmid Mast, K., Kögler, H.-H., Snell-Hornby, M., Cappai, G., Fuchs, M., Bonacker, T., & Schmitt, L. (2007). Grundbegriffe. In J. Straub, J., A. Weidemann, & D. Weidemann (Eds.), *Handbuch interkulturelle Kommunikation und Kompetenz* (pp. 5-128). J.B. Metzler. https://doi.org/10.1007/978-3-476-05019-9_2
- Valentin, K. (1994). *All works* (4th ed.). Piper Verlag.
- Watzlawick, P., & Jackson, D. D. (2010). On Human Communication (1964). *Journal of Systemic Therapies*, 29(2), 53–68. <https://doi.org/10.1521/jsyt.2010.29.2.53>
- West, M. (2022, July 29). *Maslow's hierarchy of needs: Uses and criticisms*. <https://www.medicalnewstoday.com/articles/maslows-hierarchy-of-needs>



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

World Health Organization (2019, April 2). *Self-care can be an effective part of national health systems.*

<https://www.who.int/news/item/02-04-2019-self-care-can-be-an-effective-part-of-national-health-systems>



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

Anhang

Tabelle 1: LP1, Thema 1, Einheit 1

Reihenfolge	Titel	Ziele/Zweckbestimmungen	Beschreibung
1	Die 5 Axiome der Kommunikation.	In der Lage sein, den Beziehungsaspekt der Kommunikation zu verstehen und zu erkennen, wie sich ein guter Kommunikationsprozess auf das Leben auswirken kann.	Verschiedene Begriffsdefinitionen von Kommunikation repräsentieren die fundamentalen Aspekte einer Kommunikation. Grundlegend hierbei ist der Aspekt und die Tatsache, dass Kommunikation immer eine Beziehung zu einem anderen Individuum herstellt. Der Kommunikationstheoretiker und Philosoph Paul Watzlawick hat fünf Axiome der Kommunikation formuliert, die helfen können, Kommunikationsprozesse zu beschreiben, die während einer Interaktion stattfinden. Hierdurch kann ein besseres Verständnis vermittelt werden, "was ein Kommunikationsprozess ist".

Tabelle 2: LP1, Thema 1, Einheit 2

Reihenfolge	Titel	Ziele/Zweckbestimmungen	Beschreibung
1	Wahrnehmung als Voraussetzung für Kommunikation.	Das Bewusstsein wird, im Hinblick auf die Wahrnehmung und	Die Kommunikation, egal ob verbal oder nonverbal, wird wesentlich durch den Faktor der gegenseitigen Wahrnehmung beeinflusst. Jede Person nimmt ihr Gegenüber auf unterschiedliche Weise wahr. Diese Wahrnehmung beeinflusst



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1888, Mountain View, CA 94042, USA.

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

		möglicher Einflüsse für eine gute Kommunikation, geschärft.	wiederum die Kommunikation und darüber hinaus auch die Gestaltung der Beziehung. Sich dieses Einflusses bewusst zu werden, ist für jede gute Kommunikation von großer Bedeutung.
2	Quiz Wahrnehmung.	Das Bewusstsein als Voraussetzung für die Wahrnehmung einer möglichen Kommunikation als auch deren Einfluss auf eine gute Kommunikation, werden geschärft.	Die Kombination unserer Sinne eröffnet die Wahrnehmung, die sich wiederum auf unsere Kommunikation auswirkt. In diesem Quiz können Sie Ihre eigene Wahrnehmung überprüfen.
3	Erläuterung Des Halo-Effekt und möglicher Stereotypen.	In der Lage sein, die Aspekte, die unsere Wahrnehmung auf eine Kommunikation ausübt, erklären zu können.	Der Halo-Effekt gilt als ein wichtiger Effekt, welcher die Wahrnehmung und somit auch die Kommunikation beeinflusst. Er führt zu einer verzerrten oder einseitigen Wahrnehmung eines bestimmten Merkmals bei einer anderen Person. Infolgedessen dominiert die Wahrnehmung eines Merkmals und beeinflusst die Kommunikation mit der anderen Person erheblich. Im Gegensatz zum Halo-Effekt führen Stereotypen eher zu einer Stigmatisierung, die sich ebenfalls auf die Wahrnehmung der anderen Person und die Kommunikation auswirkt. Sich beider Effekte bewusst zu werden, ist wichtig für jede gute Kommunikation.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1888, Mountain View, CA 94042, USA.

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

4	Märchen: Des Kaisers neue Kleider.	Das Bewusstsein für und der Einfluss von sogenannten Wahrnehmungseffekten, als notwendige Voraussetzung für eine gelingende Kommunikation, werden durch diese Geschichte geschärft.	Die Kombination unserer Sinne eröffnet die Wahrnehmung. Diese Wahrnehmung wirkt sich wiederum auf unsere Kommunikation aus. Es gibt verschiedene Möglichkeiten, die eigene Wahrnehmung zu beeinflussen, welches das Märchen von des Kaisers neuen Kleidern, eindrucklich verdeutlicht.
5	Einführung in das Tagebuch als nützliches Instrument zur Selbstreflexion.	Das Bewusstsein für die eigene Kommunikation, als auch Möglichkeiten diese zu verbessern, werden gefördert.	Vielleicht haben Sie als Teenager selber ein Tagebuch geführt, oder führen vielleicht immer noch eines? Heutzutage gibt es verschiedene Arten des Tagebuchs Schreibens, so z. B. ein Glückstagebuch. Die Idee und die damit verbundene Aufforderung ein Tagebuch zu schreiben, basiert auf der Theorie von Johns entwickelten Reflexionsmodell. Johns sieht in der Selbstreflexion eine Möglichkeit zur Veränderung von Gewohnheit und Routine und noch vielen mehr. Hier geht es darum, die Selbstwahrnehmung für die eigene Kommunikation zu schärfen.
6	Tagebuchfragen zu Thema 1, Sitzung 2.	Das Bewusstsein für die eigene Kommunikation wird geschärft. Die Reflektion durch die Beantwortung der Tagebuchfrage,	Tagebuchfragen zu Thema 1, Sitzung 2.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1888, Mountain View, CA 94042, USA.

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

		ist es möglich, die eigene Kommunikation zu hinterfragen und mögliche Bereiche, in denen die Kommunikation noch verbessert werden kann, zu identifizieren.	Diese Tagebuchfrage ist die erste Tagebuchfrage im Lernpfad 1. Alle folgenden Tagebuchfragen unterstützen Ihre eigene Reflexion und die Entwicklung Ihrer Kommunikationsfähigkeiten und -kompetenzen. Für die Beantwortung der Tagebuchfrage empfiehlt es sich, Papier und Bleistift zu benutzen oder ein Tagebuch zu führen, in dem Sie Ihre Antworten nur für sich selbst aufschreiben.
--	--	--	--

Tabelle 3: LP1, Thema 2, Einheit 2

Reihenfolge	Titel	Ziele/Zweckbestimmungen	Beschreibung
1	Fallbeispiel aus der Praxis mit zwei Krankenschwestern	Anwendung des Kommunikationsmodells anhand eines Fallbeispiels. Geeignete Kommunikationsmittel (verbal und nonverbal) können angewendet werden.	Das Kommunikationsmodell mit dem Vier-Ohren-Empfänger bietet die Möglichkeit, die Alltagskommunikation aus einer Außenperspektive zu analysieren und sich dadurch möglicher Verzerrungen bewusst zu werden. Das Wissen um die eigenen Verzerrungsfaktoren, zum Beispiel eine Dominanz auf der Beziehungsseite, beeinflusst die Kommunikation, die Kommunikationsinhalte und letztlich die Form der Beziehungsgestaltung. Eine Analyse anhand des Kommunikationsmodells ist anhand eines Fallbeispiels möglich.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1888, Mountain View, CA 94042, USA.

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

			Das Beispiel zweier Kollegen wird verwendet, um den Teilnehmenden ein Kommunikationsmodell anhand einer konkreten praktischen Umsetzung und Situation darstellen zu können.
2	Quiz-Kommunikationsmodell.	In der Lage sein, die Grundprinzipien guter Kommunikation erläutern zu können. Kennt die Bedeutung von Kommunikation und insbesondere guter Kommunikation.	In diesem Quiz können Sie Ihr Wissen über die Grundprinzipien einer guten Kommunikation testen.

Tabelle 4: LP1, Thema 2, Einheit3

Reihenfolge	Titel	Ziele/Zweckbestimmungen	Beschreibung
1	Quiz-Kommunikationsmodell.	Die Bedeutung und die Grundprinzipien von Kommunikation, insbesondere guter Kommunikation, können erläutert werden.	In diesem Quiz können Sie Ihr Wissen über die Grundprinzipien einer guten Kommunikation testen.
2	Plakat – Das Kommunikationsmodell von Schulz von Thun.	Die Grundprinzipien guter Kommunikation können, anhand einer Theorie, erläutert werden.	Das Kommunikationsmodell des Deutschen Schulz von Thun gilt auch international als eines der etablierten und disziplinunabhängigen Kommunikationsmodellen. Sie lernen dieses Modell und seine Grundidee näher kennen und



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1866, Mountain View, CA 94042, USA.

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

			betrachten hierdurch eine Kommunikation aus verschiedenen Blickwinkeln.
3	Tagebuchfrage zur Selbstreflexion.	Das Bewusstsein für die eigene Kommunikation wird geschärft. Mit der Beantwortung der Tagebuchfrage kann reflektiert werden, wie gut wir bereits kommunizieren und in welchen Bereichen wir uns verbessern können.	Die Tagebuchfragen unterstützen Ihre eigene Reflexion und die Entwicklung Ihrer Kommunikationsfähigkeiten und -kompetenzen. Für die Beantwortung der Tagebuchfrage empfiehlt es sich, Papier und Bleistift zu benutzen oder sogar ein Tagebuch zu führen, in dem Sie Ihre Antwort nur für sich selbst aufschreiben.

Tabelle 5: LP1, Thema 3, Einheit 1

Reihenfolge	Titel	Ziele/Zweckbestimmungen	Beschreibung
1	Andere Form der Kommunikation.	Geeignete Kanäle, Codes und Ebenen von Kommunikation erkennen und anwenden können um hierdurch Mißverständnisse in der Kommunikation vermeiden zu können.	Das Quiz bietet die Möglichkeit, Ihr Wissen über die verschiedenen Kommunikationsformen und ihre Vor- und Nachteile in einem realen Kommunikationsszenario zu testen.
2	Definition der Kommunikationsebene.	Die verschiedenen Ebenen der Kommunikation erklären und erkennen können.	In diesem Quiz können Sie Ihr Wissen über die verschiedenen Formen der Kommunikation testen.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1888, Mountain View, CA 94042, USA.

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

Tabelle 6: LP1, Thema 4, Einheit 1

Reihenfolge	Titel	Ziele/Zweckbestimmungen	Beschreibung
1	Sensibilisierung für Hörminderung und Hörverlust.	Bewusstsein und fachliches Wissen über unterschiedliche Bedürfnisse für eine gelingende Kommunikation im Hinblick auf mögliche körperliche Beeinträchtigungen oder anderen Barrieren des Gegenübers.	Anhand eines Beispiels erfahren Sie die unterschiedlichen Anforderungen einer gelingenden Kommunikation mit Menschen, deren Kommunikationsmöglichkeiten aufgrund von körperlichen Beeinträchtigungen oder anderen Barrieren beeinträchtigt sind. Dieses Wissen hilft Ihnen dabei diese Situationen besser beachten und verstehen zu können.
2	Fakten und Zahlen über Hörverlust.	Erlangen von Fachkenntnissen über die unterschiedlichen Bedürfnissen von Menschen mit körperlicher Beeinträchtigung oder anderen Kommunikationsbarrieren, im Hinblick auf eine gelingende Kommunikation.	Schwerhörigkeit wird von den Betroffenen selbst und in der Gesellschaft insgesamt, oft als normale Alterserscheinung akzeptiert. Wahrscheinlich stellt diese Tatsache den Grund für die geringe Auseinandersetzung und das Fehlen von Interventionen dar, denn Aufklärung, Inanspruchnahme von Unterstützung oder Kompensation finden meist nicht statt. Dies zeigt sich auch an der großen Zahl von Menschen, allein in Deutschland rund 14 Millionen, die schwerhörig sind. In der Gruppe der über 70-Jährigen sind mehr als 50 %, also jeder Zweite, von einer Schwerhörigkeit oder einem Hörverlust betroffen. Erfahren Sie mehr über Zahlen und Fakten zum Thema Schwerhörigkeit, um sich der Probleme bewusst zu werden, mit denen sie konfrontiert sind.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1888, Mountain View, CA 94042, USA.

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

3	Technische Hilfsmittel.	Verschiedene Möglichkeiten zur Unterstützung von Menschen mit Hörverlust kennenlernen	Bei bestehendem Hörverlust gibt es mittlerweile eine erfreuliche Anzahl von technischen Hilfsmitteln, die Unterstützung und Ausgleich bieten.
---	-------------------------	---	---

Tabelle 7: LP1, Thema 4, Einheit 2

Reihenfolge	Titel	Ziele/Zweckbestimmungen	Beschreibung
1	Der Fremde von Karl Valentin.	Sich Bewusstmachen, dass es verschiedene Formen von Sprachbarrieren gibt und Förderung der interkulturellen Kompetenz.	Der bekannte Humorist Karl Valentin macht sich Gedanken über Ausländer. Dies ist eine Einführung in Session2, in Thema 4. Das Thema Sprachbarrieren vor einem interkulturellen Hintergrund bedeutet auch, eine Sensibilität in der Kommunikation für das Fremde oder den Anderen zu entwickeln. Das aufgezeichnete Gespräch des deutschen Humoristen Karl Valentin ist ein guter Einstieg in das Thema Interkulturalität.
2	Über Grenzen nachdenken.	Sich der verschiedenen Formen von Sprachbarrieren bewusst werden.	Grenzen sind starr und verdeutlichen uns die Einteilung in Vertrautes, als auch die Einteilung in Fremdes. Sprachbarrieren sind Grenzen, welche die Art und Weise unserer Kommunikation beeinflussen.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1888, Mountain View, CA 94042, USA.

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

3	Bilder-Quiz: Nennen Sie die Grenzen.	In der Lage zu sein, sich vorhandener Grenzen bewusst zu werden, diese zu erkennen und zu überwinden. Kommunikation überwindet Grenzen und baut Brücken.	Sich persönlichen Grenzen bewusst zu werden. Dieses Modul unterstützt Sie dabei zu erkennen, wo mögliche Grenzen beginnen und wo Sie eigene Grenzen setzen sollten.
4	Gesundheit und Krankheit und Kommunikation.	Bewusstsein entwickeln für die verschiedenen Formen von Sprachbarrieren und Förderung der interkulturelle Kompetenz .	Gerade im Hinblick auf Sprachbarrieren kann es entscheidend sein, die unterschiedlichen kulturell geprägten Vorstellungen von Gesundheit und Krankheit zu kennen, welche die Kommunikation beeinflussen
5	Unterstützung für gute Kommunikation.	Fachkenntnisse über Ressourcen und Möglichkeiten, bei Sprachbarrieren erlangen.	Erläuterung der verschiedenen Ressourcen, welche man aktivieren kann, wenn man mit Fremdsprachen konfrontiert wird
6	Reflexionsfrage für Ihr Tagebuch.	Das Bewusstsein für die eigene Kommunikation wird geschärft. Reflektion (anhand der Tagebuchfrage) der eigenen Kommunikation und Möglichkeiten der Verbesserung.	Die Tagebuchfragen unterstützen Ihre eigene Reflexion und die Entwicklung Ihrer Kommunikationsfähigkeiten und -kompetenzen.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1888, Mountain View, CA 94042, USA.

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

Tabelle 8: LP1, Thema 5, Einheit 1

Reihenfolge	Titel	Ziele/Zweckbestimmungen	Beschreibung
1	Asymmetrische Beziehungen.	Werden Sie sich der asymmetrischen Beziehungskonstellationen zwischen Pflegenden und Heimbewohnern bewusst.	Wenn Sie sich der asymmetrischen Beziehungen in der Altenpflege bewusst werden, können Sie besser verstehen und nachvollziehen, was es für ältere Menschen bedeutet, wenn in deren Privatsphäre eingriffen wird.
2	Quiz: Asymmetrische Beziehungen.	Werden Sie sich der asymmetrischen Beziehungskonstellationen zwischen Pflegenden und Heimbewohnern bewusst.	Durch ein kleines Quiz wird das Wissen über die asymmetrischen Beziehungskonstellationen zwischen Pflegenden und älteren, pflegebedürftigen Menschen nochmals getestet und damit verinnerlicht.

Tabelle 9: LP1, Thema 5, Einheit2

Reihenfolge	Titel	Ziele/Zweckbestimmungen	Beschreibung
1	Kommunikationsstrategie mit älteren Menschen.	Sich bewusst werden über verschiedene Kommunikationsstrategien, und welche, je nach spezifischen Bedürfnissen der anderen Person, auch angewendet werden können.	Eine Liste von Kommunikationstipps, die je nach unterschiedlichen Bedürfnissen und Situationen, in der Pflegebeziehung anzuwenden sind.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1866, Mountain View, CA 94042, USA.

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

2	Besonderheiten ältere Menschen.	Sich der Besonderheiten älterer Menschen bewusst werden.	Eine Erinnerung, die Pflegekräften hilft, sich der Besonderheiten älterer Menschen bewusst zu werden um hieraus die beste Kommunikationsstrategie zu wählen.
---	---------------------------------	--	--

Tabelle 10: LP1, Thema 5, Einheit 3

Reihenfolge	Titel	Ziele/Zweckbestimmungen	Beschreibung
1	Sympathische Kommunikation.	Sich bewusst werden, wie gesund Kommunikation ist.	Eine Liste von Beispielen, die für eine gesunde Kommunikation mit älteren Menschen nützlich sind.
2	Aktives Zuhören.	Sich des aktiven Zuhörens bewusst werden.	Eine Liste von Kommunikationstipps, die für ein aktives Zuhören übernommen werden sollten.
3	Der Capability Approach (Fähigkeitenansatz)	Sich der Methodik des Capability Approach (Fähigkeitenansatz) bewusst werden.	Eine Definitionsübung, um besser zu verstehen, was der kapazitive Ansatz ist.
4	Die Worte, die interessieren.	Sich bewusst werden, welche Ergebnisse durch die Anwendung der Methodik des kapazitativen Ansatzes in realen Szenarien, erzielt werden können.	Ein Handbuch über einige bewährte Praktiken bei der Anwendung des kapazitativen Ansatzes.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1866, Mountain View, CA 94042, USA.

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

Tabelle 11: LP1, Thema 5, Einheit 4

Reihenfolge	Titel	Ziele/Zweckbestimmungen	Beschreibung
1	Sortieren der Aussagen	Die Teilnehmer*innen werden sich bewusst, dass aktives Zuhören mit Paraphrasieren und Verbalisieren verbunden ist.	Durch einen interaktiven Inhalt sollen die Teilnehmer*innen zwischen Paraphrasierung und Verbalisierung unterscheiden und Aussagen richtig einordnen können.
2	Quiz: Aktives Zuhören	Die Teilnehmer*innen werden sich erneut des aktiven Zuhörens und der damit verbundenen Qualität bewusst.	Durch ein kleines Quiz werden das Wissen über aktives Zuhören und die damit verbundenen Eigenschaften nochmals getestet und können somit verinnerlicht werden.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1866, Mountain View, CA 94042, USA.

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."