

# MODUL 1: VERHALTEN UND LERNEN

## AUFMERKSAMKEIT FÜR DIE BEDÜRFNISSE DER KLIENTEN – DER SCHWERPUNKT LIEGT DARAUF, DIE BEDÜRFNISSE DER KLIENTEN ZU VERSTEHEN UND EFFEKTIV ZU ERFÜLLEN.

## LERNZIELE UND ZIELE DER AKTIVITÄT:

### Ziel Nr. 1

Betonung  
patientenzentrierter  
Ansätze

Dabei ist es wichtig,  
keinen egozentrischen  
Ansatz zu verfolgen, der  
glaubt, die Bedürfnisse  
der Klient:innen zu  
kennen. Im Gegenteil:  
aktives und  
kontinuierliches  
Zuhören ist  
unerlässlich.

### Ziel Nr. 2

Entwicklung effektiver  
Kommunikationsfähigkeiten

Es ist nicht immer einfach,  
die Bedürfnisse solch  
fragiler Menschen zu  
verstehen. Die Entwicklung  
geeigneter  
Kommunikationsmethoden  
kann die Klient:innen zum  
Reden ermutigen.

### Ziel Nr. 3

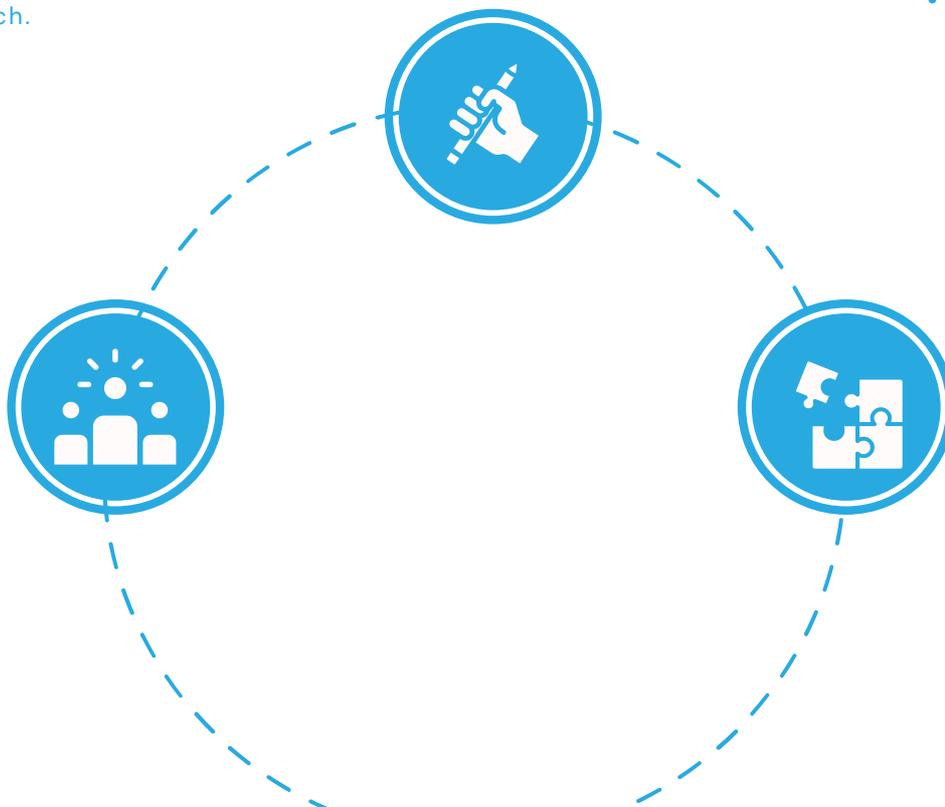
Schaffen einer  
angenehmen Umgebung

Oft fällt es Klient:innen  
aus Scham oder Angst  
schwer, ihre  
Bedürfnisse  
auszudrücken.  
Genesungskoaches  
müssen daher eine  
Umgebung schaffen, in  
der sich die Klienten  
wohlfühlen.

### Ziel Nr. 4

Schulen Sie die  
Teilnehmenden darin,  
aktiv zuzuhören und die  
Bedürfnisse der  
Klient:innen zu  
erkennen.

- Die Teilnehmenden üben Techniken des aktiven Zuhörens, um die Bedürfnisse ihrer Klient:innen zu ermitteln.
- Die Teilnehmenden zeigen, wie sie offene Fragen und reflektiertes Zuhören nutzen können, um die spezifischen Bedürfnisse und Herausforderungen der Klient:innen besser zu verstehen und darauf einzugehen.



# MODUL 1: VERHALTEN UND LERNEN

## AUFMERKSAMKEIT FÜR DIE BEDÜRFNISSE DER KUND:INNEN – DER SCHWERPUNKT LIEGT DARAUF, DIE BEDÜRFNISSE DER KUND:INNEN ZU VERSTEHEN UND EFFEKTIV ZU ERFÜLLEN.

### AKTIVITÄTSBESCHREIBUNG UND MATERIALIEN

#### Aktivitätsbeschreibung



Zielgruppe – Personal der Erwachsenenbildung,  
Genesungcoaches  
Zeit – 2 Stunden

- Folien zur Einführung in das Thema
- Artikel und Texte zur Psychologie, die helfen, eine korrekte Vorgehensweise zu skizzieren
- Klinische Fälle, in denen Gefühle und Bedürfnisse von Patient:innen zum Vorschein kommen
- Flipchart oder Whiteboard zum Festhalten der wichtigsten Punkte.

#### Materialien



## FÜR DIESE AKTIVITÄT VERWENDETE METHODIK



#### FALLSTUDIEN UND REFLEXIONSMETHODIK

Anhand von Fallstudien realer oder hypothetischer Beispiele überlegen die Teilnehmenden verschiedene Ansätze zur Identifizierung und Bewältigung von Patientenbedürfnissen. Sie analysieren diese Beispiele und identifizieren was eine effektive Kommunikation stören kann und diskutieren Strategien zur Verbesserung der Patientenversorgung.



#### FALLBEISPIELE

aus der Praxis mit Videopräsentation, anschließend Strukturierung einer Diskussion im Hinblick auf die angesprochenen Bedürfnisse und Erfahrungen.



#### GRUPPEN- UND GEFÜHRTE DISKUSSIONEN UND KOLLABORATIVE LERNMETHODIK

In Gruppendiskussionen tauschen sich die Teilnehmenden über ihre Erfahrungen, Herausforderungen und Erkenntnisse zur Patient:innenkommunikation und zum aktiven Zuhören aus. Gemeinsames Lernen ermutigt die Teilnehmenden, von den Erfahrungen und Perspektiven der anderen zu lernen und so ein tieferes Verständnis für die Bedürfnisse der Klient:innen zu entwickeln.



#### AKTIVES LERNEN UND IMMERSIVES ENGAGEMENT

Praktische Übungen und Rollenspiele schaffen aktive Lernumgebungen, in denen die Teilnehmenden direkt mit den Szenarien konfrontiert werden, mit denen sie in der Praxis konfrontiert werden. Diese Übungen sind immersiv und simulieren reale Situationen, die von den Teilnehmenden eine Anpassung an die dynamischen Patientenbedürfnisse erfordern.

# MODUL 1: VERHALTEN UND LERNEN

## AUFMERKSAMKEIT FÜR DIE BEDÜRFNISSE DER KLIENT:INNEN

—  
**DER SCHWERPUNKT LIEGT DARAUF, DIE BEDÜRFNISSE DER KLIENT:INNEN ZU VERSTEHEN UND EFFEKTIV ZU ERFÜLLEN.**

## AKTIVITÄTSBESCHREIBUNG

### 1. Einleitung

In dieser Phase stellt die Kursleitung die Kernziele der Sitzung vor und betont die Bedeutung von aktivem Zuhören, patientenzentrierter Kommunikation und der Schaffung einer sicheren und unterstützenden Umgebung für die Klient:innen.

Zu den wichtigsten Lernzielen gehören:

**Betonung patientenzentrierter Ansätze:** Verständnis dafür, dass die Klient:innen im Mittelpunkt ihrer Pflege stehen sollten und dass aktives Zuhören dabei hilft, ihre individuellen Bedürfnisse aufzudecken.

**Entwicklung effektiver Kommunikationsfähigkeiten:** Lernen Sie, wie Sie Kommunikationsbarrieren abbauen und einen offenen Dialog mit Klient:innen aufbauen.

**Schaffen einer angenehmen Umgebung:** Erkennen der Bedeutung emotionaler und psychologischer Sicherheit im Umgang mit Klient:innen.

**Aktives Zuhören und Erkennen von Bedürfnissen:** Üben Sie, Klient:innen aufmerksam zuzuhören und ihre spezifischen Anliegen durch Techniken wie offene Fragen und reflektiertes Zuhören zu erkennen.

### Die Kursleitung erklärt die wichtigsten Konzepte:

**Aktives Zuhören:** Konzentrieren Sie sich voll und ganz auf das, was die Klient:innen sagen, ohne zu urteilen, zu unterbrechen oder Annahmen zu treffen.

**Reflektiertes Zuhören:** Paraphrasieren oder Reflektieren dessen, was die Klient:innen sagen, um sicherzustellen, dass er/sie verstanden wurde, und um die Gefühle zu bestätigen.

**Patientenzentrierte Kommunikation:** Anpassung der Kommunikationsstrategien an die individuellen Bedürfnisse der Klient:innen unter Berücksichtigung von Autonomie und Perspektive.

## 2. Fallstudien und Reflexion

Die Teilnehmenden analysieren die Fallstudien, die in verschiedenen Formaten (schriftlicher Text, Video oder Rollenspiel) präsentiert werden, um die Reflexion über Kommunikationsschwierigkeiten oder verpasste Gelegenheiten zur Einbindung zu erleichtern.

## 3. Geleitete Gruppendiskussion: Die Rolle der Kommunikation in der Arbeit mit Klient:innen

Nach der Einführung der wichtigsten Konzepte leitet die Kursleitung eine geführte Diskussion über die Rolle der Kommunikation in der Patient:Innenversorgung. Wichtige Schwerpunkte sind:

- A) Wie aktives Zuhören die Coach-Klient:in-Beziehung verbessert.
- B) Die Entwicklung der Kommunikationspraktiken im Gesundheitswesen und ihre Auswirkungen auf die Ergebnisse für die Klient:innen.
- C) Techniken zur Überwindung von Kommunikations- und Verhaltensbarrieren bei Klient:innen, die möglicherweise zögerlich oder ängstlich sind.

### Diskussionsfragen:

- Was sind die Schlüsselemente einer effektiven Klient:innenkommunikation?
- Wie können wir sicherstellen, dass unsere Kommunikation patientenzentriert ist?
- Wie gehen wir mit Klient:innen um, die zögern oder Angst haben, ihre Sorgen mitzuteilen?
- Wie kann aktives Zuhören das Vertrauen und Engagement der Klient:innen verbessern?

## 4. Kollaboratives Lernen

Die Teilnehmenden teilen sich in Kleingruppen auf, um gemeinsam Lösungen für spezifische Herausforderungen der Patient:innenkommunikation zu entwickeln. Jede Gruppe diskutiert ihre eigenen Erfahrungen und wendet die im Modul erlernten Techniken an, um praktikable Lösungen zur Verbesserung der Klient:inneninteraktion vorzuschlagen. Anschließend präsentieren die Gruppen ihre Ergebnisse der gesamten Gruppe, um den Ideenaustausch und das gemeinsame Lernen zu fördern.

## 5. Aktives Lernen und immersives Engagement

Praktische Übungen und Rollenspiele schaffen aktive Lernumgebungen, in denen die Teilnehmenden direkt mit den Szenarien konfrontiert werden, mit denen sie in der Praxis konfrontiert werden. Diese Übungen sind immersiv und simulieren reale Situationen, die von den Teilnehmenden eine Anpassung an die dynamischen Klient:innenbedürfnisse erfordern.