



## Curriculum M.A.R.E. Kurs Nr. 409 (25.02. bis 24.06.03) 60 UE

### Deutsch in der Altenpflege - Aufbaukurs - Themenschwerpunkt: Umgang mit Beschwerden

#### Kursziele - Inhalte und Mittel - Erfolgskontrolle im Überblick

Kursziele	Inhalte und Mittel	Erfolgskontrollen
<p><b>Zentrales Ziel</b> des Kurses ist es, die Kommunikation der Teilnehmerinnen mit den Bewohnern der Altenpflegeeinrichtung, mit den Vorgesetzten und vor allem mit Angehörigen zu verbessern. Das Thema Umgang mit Beschwerden steht dabei im Vordergrund. Darüberhinaus wird die korrekte schriftliche Formulierung der Pflegedokumentation eingeübt.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Die Teilnehmerinnen erarbeiten typische Beschwerdesituationen, die im Unterricht bearbeitet werden</li> <li>Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer erarbeiten Formulierungen, mit deren Hilfe sie die Befindlichkeiten der Bewohnerinnen und Bewohner in Altenpflegeeinrichtungen differenziert und angemessen zum Ausdruck bringen können. Die mündlichen und schriftlichen Übungen beziehen sich auf Beobachtungen und Situationen, die regelmäßig in der Pflegedokumentation festgehalten werden müssen.</li> </ul>	<p>Rollenspiele zu typischen Situationen aus dem Arbeitsalltag der Teilnehmerinnen. Die Teilnehmerinnen tragen Situationen vor, erarbeiten schriftlich ein „Drehbuch“. Sie spielen Beschwerdesituationen mit verteilten Rollen und erarbeiten durch gegenseitiges Feedback und mit Hilfe der Lehrerin angemessene Verhaltensweisen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Themen und Inhalte (Beispiele)</b>  <b>Konflikt mit der Pflegedienstleitung wegen Schichtplan</b>  <b>Konflikt mit Bewohnerin: Bewohnerin verweigert die Körperpflege</b>  <b>Beschwerde eines Angehörigen über nicht Einhalten der Diätvorschriften für seinen Vater</b></li> <li>Veränderungen in der Wahrnehmung der Beschwerde sollen anhand von Rollenspielen geübt werden. Durch einen spielerischen Perspektivwechsel sollen sich die TeilnehmerInnen besser in ihr Gegenüber – Bewohner oder Angehörige – hineinversetzen</li> </ul>	<p><b>Korrekturen der Drehbücher durch die Lehrerin</b>  <b>Feedback zu den gespielten Szenen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Übertragung in die Praxis</b>  Die Teilnehmenden erproben sich in Kommunikationssituationen am Arbeitsplatz und der schriftlichen Pflegedokumentation in der Praxis ihres Arbeitsalltags und bringen ihre Erfahrungen wieder in den Kurs ein. Feedback zu den Verhaltensweisen in den geschilderten Situationen. <b>Feedback</b> bezüglich der Angemessenheit und Praxistauglichkeit der erarbeiteten Formulierungen aus der Praxis des Pflegealltags</li> <li>Beschwerden werden im Alltag mit mehr <b>Gelassenheit</b> und <b>Selbstsicherheit</b> entgegengenommen und aufkommende Aggressionen vermieden.</li> </ul>

- Die Teilnehmerinnen sollen im Umgang mit Beschwerden mündlich sicherer werden. Sie sollen in die Lage kommen, sich differenziert und angemessen mit Konflikten und Beschwerden auseinanderzusetzen.
- Der schriftsprachliche Ausdruck soll verbessert werden. Die Teilnehmerinnen sollen korrekte Pflegedokumentationen erstellen können. Sie sollen einen korrekten Unfallbericht schreiben können.
- Die **Grammatik** für geeignete Formulierungen in der Pflegedokumentation wird gefestigt und erweitert.
- Rechtschreibübungen sollen die **Sicherheit in der Schriftsprache stärken**.
- Darüberhinaus soll die Fähigkeit für **eigenverantwortliches und selbstgesteuertes Lernen verbessert werden**.

können. Das dient dazu, Beschwerden weniger als persönlichen Angriff oder Beleidigung zu empfinden und die Empathie zu stärken.

- Formulierungen, die in solch einer Konfliktsituation verwendet werden können, werden im Kurs gemeinsam erarbeitet. Damit wird die schriftliche Dokumentation der Beschwerde verbessert. Die **schriftliche** Ausarbeitung wird den KursteilnehmerInnen im Laufe des Kurses als Arbeitsblatt ausgehändigt.
- Der Situation angemessene **Redemittel** werden in Gruppenarbeit zusammengetragen und in Wechselspielen trainiert.

Die Inhalte für die schriftlichen Übungen zur Pflegedokumentation werden handlungsorientiert gewonnen.

Themen::

- Befinden der Bewohnerinnen und Bewohner
- Beschäftigungen und Tagesabläufe
- Eigenheiten, Vorlieben sowie Verbote
- Krankheitszustände und ihre Behandlung
- Konflikte und Verweigerungen
- Ungeeignete und emotional verletzende Formulierungen erkennen und vermeiden

#### **Erweiterung der Ausdrucksfähigkeit**

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer erweitern ihren Wortschatz um **fachsprachliche Begriffe**, die zur Pflegedokumentation bzw. einem Unfallbericht wichtig sind: Verletzungen, Krankheiten, Beschreibungen und Verlauf eines Unfalls sowie der getroffenen Maßnahmen.

- Den **Erfolg** der eigenen **Arbeitsergebnisse** verschriftlicht wiedererkennen.

**Festigung und Erweiterung** des themenspezifischen **Wortschatzes** und damit größere Souveränität in der Konfliktsituation

- **Eigenaktivität** der Teilnehmenden
- **Übungen zu Wortschatz** und Formulierungen, freiwillige Tests, von den Teilnehmenden erarbeitete Plakate und Gruppenarbeit

- **Grammatik**  
Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer lernen kompliziertere Formen des Satzbaus anhand von Nebensatzkonstruktionen kennen. Sie üben den Gebrauch der Fälle mit Präpositionen, lernen neben der Wiederholung des Perfekts auch die beiden anderen Formen der Vergangenheit (Präteritum und Plusquamperfekt) kennen und üben diese auch mit den Modalverben und im Passiv.
- **Rechtschreibung**  
Die TeilnehmerInnen wiederholen die wichtigsten Rechtschreibregeln und werden dadurch in ihrer Schreibsicherheit gestärkt sowie darin befähigt, häufig vorkommende Fehler zu erkennen und zu verringern, und zwar zu schwierigen Rechtschreibthemen wie Groß- und Kleinschreibung, s-Laute, Schärfung und Dehnung.
- **Erhöhung der Kompetenz zu selbstgesteuertem Lernen**  
Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer erhalten bei allen Übungen fortlaufend die Gelegenheit, ihre Selbsteinschätzung bezüglich ihrer Stärken und ihrer Schwächen und Fehler zu erhöhen.

- **Grammatikübungen** zu den genannten Themen einschließlich freiwilliger Tests am Beispiel von Texten und Arbeitsblättern, die pflegenaher Themen aufgreifen.
- Systematische **Erarbeitung** der für die Zielgruppe relevanten **Rechtschreibthemen** sowie **Diktate**
- Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer werden darin trainiert, ihre eigenen Fehler zu erkennen und aufgrund des Instruments der Fehleranalyse zu bewerten. Sie überprüfen i.d.R. selbst anhand von Lösungsblättern, inwiefern sie die Lernziele erreicht haben, insbesondere durch Lückentexte und andere Übungsformen (Selbstkorrektur). Sie werden dabei von den Unterrichtenden beraten