

Was bedeutet für Sie Beratung?



Aufklären, informieren, schulen, erklären, ein Angebot unterbreiten?

Das Thema Beratung ist zur Zeit in meinen Inhouse-Workshops der größte Schwerpunkt. Was soll unser Beratungs-Selbstverständnis für die Zukunft sein? Wie soll unser Pflegeberatungskonzept aussehen? PSG II und III fordern gerade dazu auf, sich mit dem Thema Beratung **strategisch** zu beschäftigen.

WAS GENAU VERSTEHEN SIE UNTER DER TÄTIGKEIT BERATUNG?

„Aufklären, informieren, schulen, erklären, ein Angebot unterbreiten!“ bekomme ich oft als Antwort auf diese Frage.

Alles das **kann** zum Beratungsprozess gehören. Nämlich als **Lösung** für das Anliegen Ihrer Gesprächspartner.

GRUNDSTRUKTUR EINES BERATUNGSGESPRÄCHS NACH DEM GROW-MODELL

GROW bedeutet:

1. Goal (Orientierungsphase): Ziel klären
2. Reality (Klärungsphase): IST-Situation erfassen
3. Options (Lösungsphase): Lösungsmöglichkeiten sammeln und bewerten
4. Will (Abschlussphase): Handlungsplan festlegen

Bevor informiert, erklärt oder ein Angebot erstellt wird, muss in der Klärungsphase zuerst die IST-Situation erfasst werden. Obwohl die Strukturierte

Informationssammlung/SIS im Rahmen der entbürokratisierten Pflegedokumentation genau dieses Vorgehen vorsieht, besteht ein Erst- oder Vertragsgespräch immer noch häufig aus 80% Redeanteil durch die Pflegedienstleitung.

WARUM WIR NICHT SO GERNE FRAGEN STELLEN

Den meisten Menschen fällt es unglaublich schwer, offene erkundende Fragen zu stellen. Trotz tausender Folgen Sesamstraße „Wer, wie, was? Wieso, weshalb, warum? Wer nicht fragt bleibt dumm!“ sind es viele erwachsene Menschen nicht mehr gewöhnt Fragen zu stellen.

WARUM IST DAS SO?

Aus meiner Sicht gibt es fünf Gründe dafür:

1. **Aufdringlichkeit vermeiden**

Ich möchte nicht neugierig, indiskret oder nervig wirken

2. **Nicht NEIN sagen wollen**

Ich will nicht so viele Antworten hören, weil es sein kann, dass ich Wünsche oder Erwartungen nicht erfüllen kann

3. **Zeit sparen**

Wenn mein Gesprächspartner antwortet, kostet das zu viel Zeit

4. **Gespräch steuern wollen**

Ich befürchte, mir wird die Gesprächsführung aus der Hand genommen

5. **Fachkompetent wirken wollen**

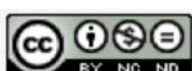
Ich will meine Fachkompetenz unter Beweis stellen und nicht den Eindruck vermitteln etwas nicht zu wissen

DIE RICHTIGEN FRAGEN STELLEN

Um eine pflegebedürftige Person und deren Angehörige passend zu deren Lebenswirklichkeit beraten zu können, muss diese erst **erkundet** werden. Das gelingt am besten, wenn die ersten Fragen in der Klärungsphase so viel Raum wie möglich für Antworten lassen.

Beispiele:

„Worauf legen Sie Wert, wenn es darum geht, sich für einen Pflegedienst zu entscheiden?“



oder

„Was ist Ihnen wichtig, wenn es darum geht, so lange und so selbstständig wie möglich Ihr Zuhause genießen zu können?“

Danach kann es mit offenen Sachfragen immer weiter ins Detail gehen.

Beispiele:

„Wie läuft denn Ihr Tag üblicherweise ab?“

„Wenn Sie aufstehen oder ins Bad gehen. Wie machen Sie das mit Ihrem Rollator?“

„Wie klappt das mit dem Treppensteigen?“

„Wie organisieren Sie das Einkaufen und das Zubereiten von Mahlzeiten?“

Erst im Kontext der Antworten auf diese Fragen empfehle ich die beiden Fragen

„Was brauchen Sie?“ oder noch besser: *„Wobei wünschen Sie sich Unterstützung?“* zu stellen.

Bleiben Sie in der Klärungsphase im **„Informationssammel-Modus“**. Wenn Sie genügend Antworten haben, dann ist es die richtige Zeit für Sie zu informieren, aufzuklären oder ein Angebot zu unterbreiten.

Beratung ist also die gemeinsame Suche nach Lösungsstrategien auf der Basis der Lebenssituation, wie sie die Gesprächspartner empfinden, bewerten und erzählen.

Die Stiftung Zentrum für Qualität in der Pflege/ZQP hat im vergangenen Jahr einen „Qualitätsrahmen für Beratung in der Pflege veröffentlicht.“

https://www.zqp.de/wp-content/uploads/Qualitaetsrahmen_Beratung_Pflege.pdf

Vielleicht ist der Qualitätsrahmen ja für Sie eine gute Grundlage, einmal gemeinsam mit Ihrem Team zu erarbeiten was die folgenden Grundhaltungen **konkret** für Ihr Beratungsverständnis bedeuten:

- Lebenswelt-, Ressourcen-, Lösungs- und Zielgruppenorientierung sowie Empowerment

Viel gute Energie dabei wünscht Ihnen

Claudia Henrichs

