

## 9 Hinweise für die Kommunikation mit Menschen, die sich nur schwer verständigen können

1. Das Gespräch braucht **Zeit!** Bitte berücksichtigen Sie dies bei der zeitlichen Planung. Wichtig ist, dass sich die Patienten äußern können, ohne unter großem Zeitdruck zu stehen.
2. Sprechen Sie **mit dem Patienten** selbst, auch wenn eine Begleitperson beim Gespräch dabei ist. Respektieren Sie seine eigenen Kompetenzen.
3. **Schauen** Sie den Patienten direkt an, wenn Sie mit ihm kommunizieren. Gestik und Mimik liefern Ihnen zusätzlich viele hilfreiche Informationen.
4. Stellen Sie immer nur **eine Frage** und warten Sie dann die **Antwort** ab. Zählen Sie gedanklich bis 20, bevor Sie eine Antwort erwarten.
5. **Fragen Sie nach**, wenn Sie etwas nicht verstehen. Bitten Sie den Patienten, seine Aussage zu wiederholen, in einer anderen Weise auszudrücken oder (wenn möglich) zu notieren.
6. Damit der Patient **Sie gut verstehen** kann:
  - Sprechen Sie in kurzen, einfachen Sätzen.
  - Verzichten Sie auf komplizierte Fachausdrücke.
  - Verwenden Sie Geste, Fotos oder andere Abbildungen.
  - Notieren Sie während des Gespräches gut lesbare Schlüsselworte.
7. Wenn Sie die Aussagen des Patienten **gar nicht verstehen**:
  - Machen Sie mit dem Patienten ein Zeichen für „Ja“ und für „Nein“ aus und stellen Sie ihm entsprechende Fragen.
  - Kann der Patient schreiben? Nutzen Sie Papier und Stift.
  - Kann der Patient buchstabieren? Nutzen Sie eine Buchstabentafel.
  - Nutzt der Patient Gebärden? Ermutigen Sie ihn, diese einzusetzen.
  - Hat der Patient Kommunikationshilfen bei sich, z. B. nichtelektronische Hilfen wie Symbol-Tafeln, Symbol-Mappen oder elektronische Geräte wie „sprechende“ Taster oder einen Computer mit Sprachausgabe? Ermutigen Sie ihn, diese einzusetzen.
8. Wenn ein Patient **Kommunikationshilfen** bei sich hat:
  - Die Kommunikationshilfen sind ein Teil des Lebens! Keine „Spielzeuge“!
  - Stellen Sie sicher, dass Sie dem Patienten immer zur Verfügung stehen.
  - Informieren Sie alle Personen, die mit dem Patienten in Kontakt kommen über die Kommunikationshilfen.
  - Wenn die Kommunikationshilfen nicht funktionieren, kontaktieren Sie die Familie bzw. die Betreuer des Patienten.
  - Achten Sie darauf, dass der Patient neben seiner elektronischen Kommunikationshilfe eine nichtelektronische Alternative am Bett hat. Im Bett kann die elektronische Hilfe oft nicht bedient werden.
9. Gibt es in Ihrem Team eine **Person**, die in der Kommunikation mit dieser speziellen Personengruppe **geschult** ist? Bitte kontaktieren Sie diese.