

Prüfung zur Handlungskompetenz: A2: Beziehungen zu Klientinnen und Klienten sowie deren Umfeld professionell gestalten

Name der Frage	Mögliche Punktzahl	Erreichte Punktzahl
Vier Ebenen der Kommunikation nach Schulz von Thun	9 Punkte	
Grundlagen der professionellen Beziehungsgestaltung	12 Punkte	
Konfliktarten, Ursachen und Konfliktlösungsmodelle	3 Punkte	

Vier Ebenen der Kommunikation nach Schulz von Thun (9 Punkte)

Nach Schulz von Thun hat jede Nachricht vier Seiten, jede dieser Ebenen trägt dazu bei, eine Nachricht vollständig zu verstehen.

Frage 1 (4 Punkte):

Benennen Sie die vier Ebenen der Kommunikation nach Schulz von Thun.

- **Antwortformat:** Nennen Sie die vier Ebenen in der richtigen Reihenfolge.

Frage 2 (1 Punkt):

Welche Funktion hat die **Sachinhaltsebene**?

- **Antwortformat:** Beschreiben sie die Sachinhaltsebene korrekt.

Frage 3 (4 Punkte):

Ordnen Sie den folgenden Aussagen die richtige Ebene zu, und begründen sie kurz:

1. "Ich bin gestresst, weil ich so viel zu tun habe."
2. "Kannst du mir bitte diese Aufgabe abnehmen?"
3. "Ich halte dich für kompetent in diesem Bereich."
4. "Es regnet draussen."

- **Antwortformat:** Schreiben Sie die Nummer der Aussage und die entsprechende Ebene.

Bewertungskriterien:

Frage 1 (4 Punkte):

- Jede korrekt benannte Ebene gibt 1 Punkt.

Frage 2 (1 Punkt):

- Richtige Auswahl der Antwort: 1 Punkt.

Frage 3 (4 Punkte):

- Jede korrekte Zuordnung der Aussage und die entsprechende Begründung zu einer Ebene gibt 1 Punkt

Maximale Punktzahl: 9 Punkte

Erwartete Antwort:

Frage 1:

1. Sachinhalt
2. Selbstoffenbarung
3. Beziehung
4. Appell

Frage 2:

b) Sie vermittelt eine inhaltliche Information.

Frage 3:

1. Selbstoffenbarung
2. Appell
3. Beziehung
4. Sachinhalt

Grundlagen der professionellen Beziehungsgestaltung (10 Punkte)

In der Pflege ist die professionelle Beziehungsgestaltung zentral für die Interaktion zwischen Pflegekräften und Patient:innen. Vertrauen und Empathie spielen hierbei eine Schlüsselrolle.

Frage:

Erläutern Sie drei Einflussfaktoren auf die professionelle Beziehungsgestaltung in der Pflege Einfluss nehmen können. Gehen Sie dabei besonders auf die Bedeutung von Vertrauen und Empathie ein.

- **Antwortformat:** Schreiben Sie einen zusammenhängenden Text mit klarer Struktur:
 1. 3 Einflussfaktoren auf die professionelle Beziehungsgestaltung (4 Punkte)
 2. Bedeutung von Vertrauen (3 Punkte)
 3. Bedeutung von Empathie (3 Punkte)

Bewertungskriterien:

1. Theoretische Grundlagen (4 Punkte):

- Erwähnung von 3 Einflussfaktoren auf die Beziehungsgestaltung (körperliche Faktoren; seelisch-geistige Faktoren; soziale, wirtschaftliche, kulturelle, politische sowie gesellschaftliche Faktoren)
- Beschreibung der Bedeutung dieser Grundlagen für die Pflege.

2. Bedeutung von Vertrauen (3 Punkte):

- Erklärung, warum Vertrauen wichtig ist (z. B. Grundlage für Offenheit, Sicherheit und Zusammenarbeit).
- Bezug zur Pflegepraxis.

3. Bedeutung von Empathie (3 Punkte):

- Definition und Erklärung von Empathie.
- Beschreibung, wie Empathie eine positive Beziehung unterstützt (z. B. Verständnis der Bedürfnisse und Gefühle von Patient:innen).

4. Fachliche Korrektheit und Klarheit (2 Punkte):

- Fachsprachliche Genauigkeit und logische Struktur der Antwort.

Maximale Punktzahl: 12 Punkte

Erwartete Antwort:

1. Theoretische Grundlagen der professionellen Beziehungsgestaltung:

- körperliche Faktoren: gesundheitliche Einschränkungen beeinflussen die Beziehungsgestaltung in dem Sinne, dass gewisse Aktivitäten, bspw. Ausflüge nicht mehr in diesem gewohnten Rahmen stattfinden.
- seelisch-geistige Faktoren: Gefühle wie Freude oder Angst beeinflussen die Beziehung. Es kann sein, dass Menschen die für kurze Zeit im Spital oder länger im Pflegeheim leben, Abhängigkeits- oder Schamgefühle entwickeln.
- soziale, wirtschaftliche, kulturelle, politische sowie gesellschaftliche Faktoren: wenn Menschen aus unterschiedlichen Kulturen zusammenleben, werden kulturspezifische Besonderheiten und religiöse Vorgaben berücksichtigt.

2. Bedeutung von Vertrauen:

Vertrauen ist essenziell, da es Patient:innen ermöglicht, sich in einer pflegerischen Beziehung sicher und respektiert zu fühlen. Es schafft die Grundlage für Offenheit, sodass Patient:innen ihre Bedürfnisse und Ängste teilen können. Ohne Vertrauen können Missverständnisse und Unsicherheiten die Pflegebeziehung beeinträchtigen.

3. Bedeutung von Empathie:

Empathie bedeutet, sich in die Gefühle und Perspektiven der Patient:innen hineinzuversetzen. Dies ist entscheidend, um deren Bedürfnisse besser zu verstehen und individuell darauf einzugehen. Empathie stärkt die emotionale Verbindung und fördert das Gefühl der Wertschätzung, was sich positiv auf die Genesung und das Wohlbefinden der Patient:innen auswirkt.

Konfliktarten, Ursachen und Konfliktlösungsmodelle (3 Punkte)

Konflikte können in verschiedenen Formen auftreten, z. B. als zwischenmenschliche Konflikte, intrapersonelle Konflikte oder strukturelle Konflikte. Ursachen sind oft Kommunikationsprobleme, unterschiedliche Werte, Interessen oder Missverständnisse.

Frage:

Welche der folgenden Aussagen sind korrekt?

Wählen Sie die **drei richtigen** Antworten aus.

1. Ein intrapersoneller Konflikt entsteht, wenn eine Person in einem inneren Widerspruch steht.
 2. Strukturelle Konflikte beruhen immer auf Missverständnissen zwischen Einzelpersonen.
 3. Laut dem Konfliktlösungsmodell von Glasl kann ein Konflikt nicht mehr gelöst werden, wenn er die fünfte Stufe erreicht hat.
 4. Kommunikationsprobleme sind eine häufige Ursache von Konflikten.
- **Antwortformat:** Markieren Sie drei Antworten mit den entsprechenden Zahlen.

Bewertungskriterien:

1. Jede korrekt gewählte Antwort gibt **1 Punkt**.
2. Für jede falsch gewählte Antwort wird **0,5 Punkte abgezogen** (mindestens 0 Punkte für diese Frage).

Maximale Punktzahl: 3 Punkte

Erwartete Antwort:

Die korrekten Antworten sind:

1,4

Erläuterungen:

1. **Richtig:** Ein intrapersoneller Konflikt ist ein innerer Widerspruch (z. B. zwischen unterschiedlichen Zielen oder Werten).
2. **Falsch:** Strukturelle Konflikte entstehen durch organisatorische oder systemische Gegebenheiten, nicht nur durch Missverständnisse zwischen Einzelpersonen.

3. **Falsch:** Nach Glasl sind Konflikte auch in späteren Eskalationsstufen lösbar, jedoch mit größerem Aufwand (z. B. Mediation, externe Eingriffe).
4. **Richtig:** Kommunikationsprobleme zählen zu den häufigsten Konfliktursachen.