

Durchführung eines pflegerischen Informationsgesprächs		
Handlung	Beschreibung	Begründung
Vorbereitung		
Persönliche Vorbereitung	- Kein Schmuck oder andere Accessoires, bzw. bewusste Nutzung - Klarheit über Rolle und Rollenerwartungen - Mentale Vorbereitung auf das bevorstehende Gespräch zur Stabilisierung der Gefühle, zum Ausgleich der Stimmungslage, zur Fokussierung der Konzentration auf das Thema - Ggf. Entscheidung zum Verschieben des Zeitpunkts für das Gespräch - Vorüberlegung, welche Gefühle beim zpM in Bezug auf das Thema entstehen könnten, und welche Reaktion auf diese Gefühle passend sein könnte.	Symbolsprache Professionelle Rolle einnehmen Eigene Gefühle können die Interpretation von Gesagtem stark beeinflussen. Sicherheit
Inhaltliche Vorbereitung	- Gesprächsziel - Person, Hintergrundinformationen (vgl. Pflegedokumentation) - weitere Informationsquellen - geeignetes Material (Broschüren, Leitfäden...) - Erfahrungen zu dieser Gesprächsform	Ausstrahlen von fachlicher und persönlicher Kompetenz gibt Sicherheit.
Organisatorische Vorbereitung	- Geeigneter Zeitpunkt - Geeigneter Ort - Datenschutz - Dauer - Klärung: Wer im Team kann Störungen fernhalten (Klingel, Handy...)? - Störfaktoren ausgeblendet: Straßenlärm, blendendes Licht, schlechte Luft, aufdringliche Gerüche	Störungen verhindern eine vertrauliche Gesprächsatmosphäre.
Betreten des Zimmers/ Ortes	- Klopfen/ Klingeln - Leise/ achtsam eintreten - Auf freundliche Mimik achten	Höflichkeit Vertrauensvolle Atmosphäre
Händedesinfektion	- Hände sorgfältig desinfizieren - Einwirkzeit beachten	Verhinderung von Keimverschleppung
Durchführung		
Gesprächs-eröffnung	- persönlichen Kontakt herstellen - Begrüßung - Vorstellen - persönliche Fragen stellen - auf aktuelle Ereignisse Bezug nehmen	Vertrauliche Gesprächsatmosphäre Verbindlichkeit
Darstellen des Gesprächsanlasses	- Grund des Gesprächs - Ziel des Gesprächs - Nutzen des Gesprächs - Dauer des Gesprächs - Ablauf des Gesprächs - Rolle der Pflegefachkraft bei diesem Gespräch - Information über Datenschutz - Hinweis, dass Fragen jederzeit erwünscht sind	Orientierung bieten Gefühl von Sicherheit und Kontrolle ermöglichen Rollenklarheit schaffen Vertraulichkeit erzeugen
Sitzposition	- für passende/ bequeme Sitzkonstellation (je nach Möglichkeit) gesorgt	Ermöglichen einer aktiven Gesprächsteilnahme
Vorwissen & Erwartungen ermitteln	- Vorwissen zum Thema (Erkrankung und deren Bewältigung, zu Therapie...) - Erwünschte Informationen ermitteln - Erwartungen und Ziele des Betroffenen klären	Adressatenorientierung Partnerschaftliche Beziehungsgestaltung
Informationen vermitteln	- Adressatengerechte Informationsmitteilung - Informationsmaterial verwenden	Informationen werden verstanden Akzeptanz für die Informationen wird ermöglicht
Portionierung und Rückfragen	- Informationsvermittlung portionieren - Nach einem Informationspaket Pausen einlegen, ggf. Fragen stellen - Rückfragen jederzeit ermöglichen	Überforderung vermeiden Interaktivität erhöhen

Gesprächstechniken		
Verständlichkeit beim Sprechen	- Die gleiche Sprache sprechen, wenn möglich - Einfachheit des Ausdrucks, Fachbegriffe übersetzen und erklären - Den Wortschatz und die Formulierungen dem Gegenüber anpassen... - Aufnahmefähigkeit beachten - Entwicklungsstand beachten	Gleiche Sprachebene erzeugt Akzeptanz und ermöglicht Verstehen der Informationen.
Beobachten	- Beobachten von non- und paraverbalen Signalen - aktiv Zuhören (paraphrasieren, spiegeln, Nicken, Blickkontakt, körperliche Hinwendung, kurze Bestätigungslaute, kurze Rückfragen... - Interpretationen bewusst machen - bei Inkongruenz von nonverbalen, paraverbalen und verbalen Signalen rückfragen...	Kommunikation auf allen Ebenen ermöglicht auch Ungesagtes zu verstehen.
Explorieren	- Zusammenfassen der Äußerungen des zpM - Fragen stellen - Konkretisieren - Meinung äußern - Meinung erfragen - Gefühle ansprechen	Sichtweisen zusammenzufassen und Argumente abzuwägen ermöglicht das Treffen von Entscheidungen.
Reagieren	- Erwartungen der am Gespräch Beteiligten verifizieren - Feedback geben - Feedback erhalten	Rückmeldungen ermöglichen Selbstreflexion.
Haltung		
Geduld	- Ausreden lassen - Nicht unterbrechen - Pausen aushalten	Worte und Stille sind bedeutungsvoll.
Empathie	- Genaue Information und Beschreibung vor Abläufen und Handlungen. - Aufmerksamkeit auf Person (nicht auf Gegenstand, Hilfsmittel, Gerät...). - Die Gefühle des zpM erkennen und ansprechen. - Milderung von geäußerten Ängsten o.ä. durch ehrliche Aussagen.	Professioneller (automatisierter) Umgang mit Hilfsmittel o.ä. hilft dabei, aufmerksam wahrzunehmen.
Akzeptanz	- Mit der eigenen Meinung zurückhaltend umgehen	Ungefragte Meinungsäußerung ist eine Abwertung des Gegenübers.
Toleranz	- Sich durch Vorwürfe oder Kritik nicht aus der Ruhe bringen lassen	Sach- und Selbstoffenbarungsebene der Nachricht im Blick behalten.
Nachbereitung		
Abschluss des Gesprächs	- Zusammenfassung der besprochenen Themen - Gemeinsames Festlegen des weiteren Vorgehens - Bereitschaft für weitere Gespräche auf Rückfrage signalisieren - Für die Teilnahme am Gespräch danken - Ggf. andere Positionierung ermöglichen - Klingel und Getränk bereitstellen - Verabschieden - Präsenzlicht ausschalten	Ergebnissicherung Ausblick Höflichkeit
Persönliche Nachbereitung	- Händedesinfektion - Gesprächsreflexion	Hygiene Kritische Reflexion aller Einflussfaktoren Selbstsorge/ Stressreduktion
Organisatorische Nachbereitung	- Schriftliche oder digitale Form der Datensicherung, Dokumentation - Einhalten des Datenschutzes	Dokumentation zur Informationsweitergabe, Qualitätssicherung und zur juristischen Beweissicherung