

Thema	Credo 2 Ohne Zwang: Dem Kunden nichts aufdrängen
Zeitbedarf	20 Minuten
Durchführungsort	Cafeteria oder Station
Material	Joghurt Haustee Mineral Sirup Radio recorder
<p>Oft gibt es die Situation, dass man aus Zeitdruck oder auch aus Bequemlichkeit dem Kunden etwas hinstellt, ohne ihn zu nach seinen Bedürfnissen zu fragen. Sei es ein Joghurt, ein Getränk oder auch Essen.</p> <p>Da sich die älteren Kunden teilweise nicht getrauen etwas zu sagen (aus der Biografie heraus), nehmen sie das Hingestellte einfach an, essen und trinken es. Kurz, wir drängen es ihnen auf.</p> <p>Ebenfalls ist das Kälte/ Wärmeempfinden bei älteren Menschen anders als bei jüngeren.</p> <p>Ich als Mitarbeiter bin immer in Bewegung, wenn ich warm habe und frische Luft will, öffne ich ein Fenster und für Abkühlung ist gesorgt. Der Kunde sitzt im Durchzug und frieren schnell. Werden die Kunden überhaupt gefragt, ob ein Fenster geöffnet werden soll?</p> <p>Arbeiten lassen sich bekanntlich leichter durch Musik bewältigen. Aber was hört der Kunde gerne? Hört er auch gerne die Musik die wir gerne hören? Und wie ist es mit der Lautstärke?</p> <p>Es wird Musik aufgedrängt, ohne die Kunden zu Fragen ob die Musik passt.</p> <p>Bewohner werden zum Essen gebracht oder aus einer Aktivität geführt (z. B. aus der Cafeteria geholt oder für die Mittagsruhe ins Bett gelegt.) Doch fragen die Mitarbeitenden die Kunden ob sie für die jeweiligen Aufgaben bereit sind?</p> <p>Oft drängen wir uns als Mitarbeitende dem Kunden auf.</p>	
Aufgabe	<p>Vier Personen sitzen am gedeckten Tisch. Auf dem Tisch stehen Joghurt und das Getränk bereit. Ein Fenster ist offen, das Radio ist eingeschaltet und laut.</p> <p>Rollenspiel</p> <p>Eine Person spielt die Mitarbeiterin</p>

	<p>Die Mitarbeiterin bringt einer der vier sitzenden Personen einen Kaffee, ohne die betroffene Person zu fragen was sie gerne will. Mit der Bemerkung: „Sie haben ja immer Kaffee....“ stellt die Mitarbeiterin den Kaffee hin.</p> <p>Eine Bewohnerin wird in der Cafeteria von einer Mitarbeiterin für die Therapie abgeholt, obwohl diese Bewohnerin Besuch hat und diesen genießen möchte und den Kaffee in Ruhe austrinken will.</p> <p>Die Mitarbeiterin stellt das Radio lauter</p> <p>Die Mitarbeiterin hat warm und stellt sich an das geöffnete Fenster um sich abzukühlen...</p> <p>Diskussion:</p> <p>Wie haben sich die vier Personen gefühlt wenn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Das Joghurt schon auf dem Tisch steht, man nicht aussuchen kann (versch. Fruchtjoghurt) • Jeden Tag ist Sirup eingeschickt, obwohl man eigentlich gerne mal Haustee usw. möchte...aber fragt ja niemand • Einfach ein Kaffee gebracht wird, ohne zu fragen... • Fenster ist offen und kalt.. man getraut sich nicht etwas zu sagen • Radio ist eingeschaltet, ziemlich laut... eigentlich möchte man Ruhe haben..oder man möchte einen anderen Musikstil hören... aber fragt ja niemand.
Erwartung	<p>Wir gehen bewusster und vermehrt auf die Bedürfnisse des Kunden ein und erkennen diese.</p> <p>Genau Zuhören und nachfragen</p>









