



Foto: Susanne El-Nawab

In anderen Schuhen

Auch wenn Sie oft den „Betriebsablauf stören“ – Angehörige von Bewohnern sind Kunden. Der respektvolle und empathische Umgang mit ihnen ist also elementar. Wie Sie Ihre Pflegekräfte stärken, damit diese die Angehörigen wirklich verstehen und ihnen würdevoll begegnen können.

Text: Barbara Messer

Eigentlich ist das mit den Angehörigen doch ganz einfach. Sie haben Angst oder Sorge um ihre Liebsten. Sie ahnen, dass dieser nicht mehr „ewig“ leben wird, sie befürchten, dann alleine zu bleiben, oder sie haben Sorge, dass er unnötige Schmerzen hat, zu viel Leid ertragen muss oder ähnliches. Sie treffen auf den Fluren der Al-

tenpflegeeinrichtungen selten einen Ansprechpartner an. Wenn sie jemanden antreffen, dann hat dieser Mensch meist ein „Keine Zeit“ auf den Lippen, oder ein „Komme gleich“. Man kann sich glücklich schätzen, wenn diese Pflegekraft oder diese Mitarbeiter Deutsch versteht oder ebenso antwortet. Selten treffen sie – wenn sie nach ihrem eige-

nen Feierabend oder am Wochenende kommen – verantwortliche Personen aus dem Management an.

Stellen Sie sich darauf ein, dass dieser Artikel nicht bequem sein wird – ich lege den Finger in vielerlei Wunden, was aber nötig ist. Damit sich Angehörige gesehen und geachtet fühlen, damit sie aktiv am Alltag und Geschehen einer

Einrichtung teilhaben können, damit sie die letzten Woche und Monate mit ihren Liebsten verbringen können. Sie bekommen aber auch sehr konkrete Lösungsvorschläge!

Ohne Verständnis geht hier nichts

Um sich in die Schuhe der Angehörigen zu stellen, braucht es nicht viel. Und dies ist aus meiner Erfahrung einer der wichtigsten Schritte: Ohne Verständnis zum Gegenüber geht hier nichts. Nicht von ungefähr kommt es ja auch, dass die Validation als Konzept für das Verstehen der Welt von Menschen mit Demenz so wertvoll ist. Hier geht es um etwas sehr Ähnliches: Die Welt des anderen überhaupt erst einmal zu erkennen und dafür Worte zu haben. Sicher wissen Sie, wie entlastend und wertvoll es ist, wenn wir erfahren, dass wir vom Gegenüber verstanden worden sind.

Das Miteinander mit den Angehörigen braucht besondere Aufmerksamkeit

Halten wir uns dabei noch vor Augen, dass der Angehörige letztendlich „Kunde“ ist und dass er einer der wichtigsten Faktoren für eine gutes oder auch schlechtes Image einer Pflegeeinrichtung ist, dann sollte spätestens jetzt klar werden, dass der Kontakt und das Miteinander mit den Angehörigen eine besondere Aufmerksamkeit braucht.

Was erleben Angehörige noch? Sie bekommen starke Schamgefühle, wenn die Eltern oder Partner, die nun plötzlich pflegebedürftig sind, eigene Schamgrenze berühren oder Tabus berühren. Es beschämt sie, dass sie mit den körperlichen Ausscheidungen der Eltern oder des Partner Kontakt haben, oder dass sie Pflegekräfte erleben, die damit Kontakt haben. Diese gehen damit unterschiedlich um. Einem Teil gelingt es loyal und diskret, andere wiederum neigen dazu, dem Angehörigen zu zeigen, dass es ihnen „nun gar nichts ausmacht, das Erbrochene, oder den Durchfall, das „Malheur“ der Mutter „wegzumachen“. Übereifrig und beflissentlich werden sie zu einer schlechten Kopie vom Schwester Stephanie, die aus dem Fernsehen bekannt ist.

Hier braucht es Entlastung und einen professionellen Umgang. Die Angehörigen sind oft hilflos, was sie mit ihren pflegebedürftigen Eltern oder Partnern tun können, sie wissen nicht wirklich, wie sie mit ihrer demenzkranken Mutter umgehen sollen. Es bricht ihnen das Herz, wenn sie z. B. von dieser nicht wiedererkannt werden. Erlebnisse wie diese werden als schmerzhaft empfunden.

Auch alte, lang verschwiegene oder verdrängte Familienthemen kommen hoch, wenn das Sterben im Raum steht. Familienkonflikte werden subtil oder

und fremde Gefühle (korrekt) wahrzunehmen, zu verstehen und zu beeinflussen.

„Störfaktor“ für die betrieblichen Abläufe

Angehörige „stören“ die Abläufe in einer Pflegeeinrichtung. Das muss man auch mal sagen. So zumindest sage ich es hier mit einem starken Augenzwinkern. Angehörige sind kritisch, stellen Fragen, haben Verbesserungsvorschläge und kommen zu ungelegenen Zeiten.

Wenn sie sich dann melden, dann wünschen sie sich einen Ansprechpart-

Angehörige sind einer der wichtigsten Faktoren für ein gutes oder auch schlechtes Image der Einrichtung

offen ausgetragen. Auch die ersten Andeutungen von Erbschaftsschwierigkeiten bahnen sich manches Mal ihren Weg. All dies wird als sehr belastend erlebt. Ebenso kann es sein, dass sie ein schlechtes Gewissen haben, weil sie ihren Angehörigen nicht selber versorgen, obwohl sie dieses vielleicht sogar versprochen haben.

Mehr Empathie: aus der professionellen Rolle schlüpfen

All diese Erlebnisse und Erfahrungen, die die Angehörige von Menschen mit Pflegebedarf haben, zeigen eine große Gemeinsamkeit auf: Sie sind menschlich. Und darin liegt zugleich auch die Lösung. Wir können uns als professionell Pflegenden auch außerhalb unserer professionellen Rollen herausbewegen. Denn außerhalb der beruflichen Rolle sind wir Mensch!

Ein Mensch, der selber in eine familiäres oder partnerschaftliches Netz eingebunden ist. Als Mensch verfügen wir meist über Referenzerfahrungen und könnten uns sehr wohl in die Gefühle und Situation der Angehörigen von Heimbewohnern hineinversetzen.

Um z. B. eine Anteilnahme respektvoll und würdevoll auf Augenhöhe auszudrücken, braucht es eine gute emotionale Intelligenz. Emotionale Intelligenz beschreibt die Fähigkeit, eigene

ner, der die Pflegesituation des betreffenden Angehörigen gut kennt, gleich vor Ort ist und am besten auch gleich eine Lösung präsentiert. Sie brauchen jemand, der ein offenes Ohr und ein offenes Herz hat. Doch beiden begegnen sie nicht oft.

Pflegekräfte sind oft überfordert

Viele Pflegekräfte, die ich kennen lernen durfte, waren schlichtweg überfordert, wenn es um einen guten Kontakt und Austausch mit Angehörigen geht. Sie hatten Angst vor den Gesprächen mit ihnen, wichen aus, wussten nichts zu sagen. Dafür gibt es aus meiner Erfahrung einige Gründe.

- o Mangelnde Worte: Viele Angehörige sind – neben ihrer Besorgtheit – auch traurig. Pflegekräfte, die in ihren Kommunikationsskills nicht gut ausgebildet sind, trösten lapidar, vorschnell. Es fehlen verbindende, ehrliche Worte. Der Angehörige fühlt sich nicht verstanden – in der Folge fühlt sich die Pflegekraft dann auch nicht

verstanden. Ein Teufelskreis des Missbehagens beginnt.

- o Angst vor Druck und Repressalien: Die Pflegekräfte scheuen – berechtigt oder unberechtigt – eine mögliche Kritik der Angehörigen an der Pflege und Betreuung, die sie leisten. Gründe dafür sind mindestens zwei-

Angehörige brauchen jemanden, der ein offenes Ohr und ein offenes Herz für ihre Anliegen und Fragen hat

erlei: Der Zeitdruck, dem Pflegekräfte unterstehen, sorgt manches Mal für eine schlechte Pflegequalität. Pflege ist dann z. B. schlecht organisiert, die Bezugspflege steht nur auf dem Papier und wird nicht gelebt...

- o Aber auch die individuelle Pflegekompetenz der einzelnen Pflegekraft ist nicht immer so, wie es erforderlich wäre. Kommen dann noch Missverständnisse durch sprachliche Unterschiede dazu, wird es fatal. Die Folgen einer mangelhaften Pflege- und Betreuungsausführung können Kritik von den Angehörigen herausfordern. Sprechen diese die Pflegekräfte darauf an, reagieren diese oft nicht adäquat, in der Folge sind die Angehörigen dann noch verstimmt und unzufriedener. Eine Folge ist dann, sich an die Heim- oder Pflegedienstleitung zu wenden. Das wiederum bedeutet Druck für die Pflegekräfte. In diesem Fall von zwei Seiten.
- o Die Falle Helfersyndrom: Pflegekräfte mit einem Helfersyndrom neigen dazu, die eigenen Emotionen zu verdrängen, denn es ist viel zu schmerzhaft, diese auszuhalten. Angehörige wiederum, die emotional reagieren, sind dann eine Überforderung für diese Pflegekräfte. Sie haben keine Worte für ihre eigenen Emotionen und Bedürfnisse, wie sollen sie dann Worte für die der Angehörigen haben. Immer wieder habe ich es erlebt, dass sie noch nicht einmal Worte haben, um die Situation der Angehörigen „stimmig“ und neutral beschreiben zu können. Sicher ist diese Liste noch enorm erweiterbar.

Herausfordernde Angehörige

Jetzt kommt das ABER. Natürlich gibt es auch Angehörige, die sich in ihrer Wut, Unzufriedenheit oder Überforderung nicht fair ausdrücken oder verhalten. Sie können manches Mal wahrlich herausfordernd sein – und brauchen schon eine hohe Aufmerksamkeit, ein

starkes Gegenüber, welches sich auf sie einlässt. Doch gibt es diese starken Gegenüber in der heimischen Pflegeheimlandschaft?

Teams und damit auch die Mitarbeitenden sind besser in der Lage, mit Angehörigen lösungsorientiert zu sprechen, wenn:

- o Die Führungskräfte hinter ihnen stehen. Damit meine ich, dass sich die Pflegekräfte sicher fühlen, dass sie die Führungskräfte als Vorbild ansehen können und dass sie womöglich von ihnen lernen können. Verunsicherung der Mitarbeitenden durch das „Hinhalten“ durch Zeitverträge, starke Vermischungen der Teams durch den massiven Einsatz von Zeitarbeitskräften sind nicht förderlich. Sie zahlen auf die Negativzahlen der Unternehmenskultur ein.
- o Das Versprechen im Leitbild und aus den Prospekten auch wirklich – auf allen Ebenen der Einrichtung gelebt

tätskonflikte bezüglich ihres Arbeitgebers hat?

- o Sie geschult sind, klar und auf den Punkt zu kommunizieren zu können, also keine langatmigen Wischi-Waschi-Antworten gelehrt werden. Hier finden wir eines der nächsten Tabus zu diesem Thema: Manch eine Schulung oder Fortbildung (und auch Supervision) wird durch „selbsternannte Experten“ durchgeführt, die die Pflegebranche nicht oder kaum kennen.
- o Sie sicher in allen Schritten des Pflegeprozesses sind, so dass sie ihre Pflege- und Betreuungsmaßnahmen begründen können. Ganz ehrlich? Welche Pflegekraft ist noch überzeugt, von einer gelungenen Pflege-Prozessplanung? Der eigentliche Pflegeprozess ist doch in den Dokumentationsfluten und Widrigkeiten der EDV-gestützten Pflegedokumentation untergegangen. In dem Moment, wo eine Fachpflege-Bezugsperson verantwortlich den Pflegeprozess steuert, kennt sie diesen bewohnerbezogen – und sie ist in der Lage, die Situation des Angehörigen (immerhin die primäre Bezugsperson) mit einzubeziehen. Sehr zum Wohle aller. Auch wenn nicht immer alles glatt laufen kann, könnte sie zumindest das Vorgehen und Handeln der Pflege dem Angehörigen gegenüber nachvollziehbar begründen.
- o Sie so souverän sind, dass sie gelassen bleiben können, wenn die Angehörigen Wünsche, Sorgen, Forderungen etc. äußern. Das gelingt, wenn

Seien Sie als Führungskraft erreichbar für Angehörige und ein Beispiel für lösungsorientierte, verbindende Gespräche

wird. Manch eine Pflegekraft spürt die Diskrepanz zwischen dem Versprechen, dass eine Einrichtung auf der Homepage nach außen zeigt und dem real erlebten Alltag, wo diese Versprechen oftmals mit Füßen getreten werden, am eigenen Leib. Wie soll sie da wirklich empathisch und fair mit den Angehörigen umgehen, wenn ihr selbst solch ein Umgang von der Einrichtungseite fehlt, bzw. sie Loyali-

sie sich selber wohl fühlen, wenn sie stark und seelisch gesund sind, wenn das Team und die Führungsriege hinter ihnen steht.

- o Führungskräfte Vorbilder sind. Führungskräfte brauchen zukunftsfähige Konzepte und Umgangsformen. Mehr und mehr verabschieden sich die alten und meist starren Hierarchien der Einrichtungen und Träger. Der Generationswechsel und die Prinzipien

der neuen Generationen bringen einen Wandel mit sich, der eine große Chance bietet, alle Menschen eines Unternehmens einzubeziehen, Verantwortung zu teilen, mehr Möglichkeiten zu schaffen. Dazu braucht es Führungskräfte, die sich selber führen können, die Prinzipien und Prozesse loslassen können, die ohne Rollen- und Statuskorsett menschlich und einladend sind.

Meine drei wichtigsten Tipps

Seien Sie als Führungskraft Vorbild. Verlangen Sie nicht von anderen, was sie nicht selber schaffen. Seien Sie ebenfalls erreichbar für Angehörige – seien Sie regelmäßig am Abend oder am Wochenende präsent. Zeigen Sie, wie Sie erfolgreich konfliktthaltige Gespräche in ein lösungsorientiertes oder wertvolles, verbindendes Gespräch wandeln können. Seien Sie ein lebendes Beispiel

für eine Kultur des Entschuldigens, des Verzeihens und des Wiedergutmachens. Denn dies ist einer der wirksamsten Gesprächselemente mit Angehörigen.

Schaffen Sie eine Welt der Verbundenheit, tragen Sie Sorge und Verantwortung dafür, dass die Menschen, und seien es Mitarbeitende und/oder Angehörige mit Ihnen verbunden sein wollen, dass Sie alle zur Einrichtung gehören wollen. In Zukunft wird unsere Welt von einer menschlichen Gemeinschaft profitieren, Trennendes können wir uns nicht mehr lange erlauben. Ein Gefühl und ein Prozess der Verbundenheit stärkt den Einzelnen und macht unsere Welt reicher. Wir haben weniger zu verlieren, brauchen weniger Masken im Miteinander und gestalten damit Arbeitsplätze und Lebensräume, in denen die Menschen gerne sind.

Sorgen Sie für gehaltvolle Fortbildungen. Ein Kurz-Schulung in der Mittags-

pause zum Thema Kommunikation, das 100. Mal das Vier-Ohren-Modell oder womöglich eine billig eingekaufte web-basierte Schulung, schaffen kein Lernen, bei dem ein Wissenszuwachs – und in diesem Falle auch noch Erkenntniszuwachs stattfindet. Für eine gelungene Kommunikation benötigen Sie Schulungen, in denen wirkliches Lernen stattfindet.

MEHR ZUM THEMA

Kontakt: info@barbara-messer.de

Barbara Messer
ist Trainerin, Coach,
Autorin und gelernte
Altenpflegerin.
www.barbara-messer.de

