

„Wir zahlen hier viel Geld!“

Was löst dieser Satz in Ihnen aus? In Zeiten der Kostenanpassung ist es hilfreich, einen passenden Umgang damit zu finden. Wichtig ist, solche Themen zu versachlichen. Rutschen Sie nicht in die Rechtfertigungs-Falle! Tipps für die Angehörigenarbeit und wie Sie Ihre Mitarbeiter entlasten können.

Text: Nicole Osterholz

Der Preis ist etwas, auf das Sie keinen Einfluss haben. Es geht um Summen, die die meisten Menschen monatlich niemals zur Verfügung hatten – und damit sind nicht einmal alle Kosten gedeckt. Also bestätigen Sie die Aussage des Angehörigen: „Da haben Sie vollkommen recht“. Um dann zu seinem eigentlichen Anliegen zu kommen: „Was erwarten Sie an dieser Stelle dafür?“ Es folgt eine Anfrage, aus der sich kein automatischer Anspruch ergibt. Der Angehörige hat ein Recht darauf, zu erfahren, ob das hier in diesem Setting geleistet werden kann oder auch nicht. Klären Sie das – ganz sachlich. Und kommen dann mit Verständnis zurück auf seine persönliche Ebene, um ihm dort kurz noch beizustehen, bevor Sie sich wieder anderen Aufgaben zuwenden. Haben Sie vielleicht noch einen Tipp für ihn, wo er das bekommen könnte, wonach er sucht?

tet so viel. Und hier bereichert sich niemand an der Situation.

Tipp: Sprechen sie grundsätzlich von Anpassung statt von Erhöhung, dann ist der Grund dafür gleich mit benannt. Reframen Sie „teuer“ mit „kostet viel“. Damit bestätigen Sie ihn inhaltlich, ohne seine Wertung zu übernehmen.

Die gute Absicht erkennen (lernen)

Selbst wenn diese Aussage etwas ganz Vorwurfsvolles und Anklagendes enthält, können wir sie auch so hören: „Es ist mir wichtig, das meine Mutter für das Geld auch bekommt, was sie braucht!“ Grundsätzlich lohnt sich die Suche nach der guten Absicht hinter dem gelegentlich auch herausfordernden Verhalten von Angehörigen. Ist die gute Absicht erkannt, ergibt sich daraus der eigentliche Auftrag, der in der Regel sehr viel kleiner ist als bisherige Versuche, den Angehörigen zufriedenzustellen.

Anliegen, dass Ihre Mutter ausreichend trinkt. Darf ich Ihnen zeigen, wie wir das sicherstellen? Schauen Sie mal, wir haben einen Trinkplan erstellt.“

Begeistern Sie Ihre Mitarbeiter für die schöne Gelegenheit, den Angehörigen (oder anderen Prüfinstanzen) in die Karten schauen zu lassen, damit er sich selbst überzeugen kann: „Da sind wirklich Profis am Werk!“

Beschreiben statt bewerten

Hören Sie von Mitarbeitenden, wie jemand ist („Er ist soundso“), fragen Sie gleich nach: „Woran erkennen Sie das?“ „Naja, er hat das und das gemacht“. Denn mit dem kleinen Wörtchen „ist“ verfestigen wir den Zustand in unseren Köpfen. „Er macht es so“ bringt die Option hinein, dass er es auch anders machen könnte.

Wenn Sie es sich (bitte nur beruflich) angewöhnen, diese Form von Unterstellung aufzuheben, profitieren Sie von dem Lerneffekt: Mitarbeiter beschreiben Tatsachen. Das Anliegen liegt also bereits auf der Sachebene mit den Lösungstüren und kann gleich weiter und vielleicht sogar abschließend bearbeitet werden.

Fallbeispiel: Eine Mitarbeiterin berichtet von dem auffälligen Verhalten eines Angehörigen, dieser sei ein Nazi, so ihre Aussage. Auf Nachfrage erläutert sie: Wenn er nachmittags in den Aufenthaltsbereich kommt, um seine Mutter zu besuchen, lautet sein Gruß in die Runde „Heil Hitler“. Das beschreibt die Wirklichkeit. Im Yes-Check würde er uns das

Jegliche Form von Rechtfertigung ist unangemessen. Jeder Kunde weiß, dass Pflege so viel kostet. Und hier bereichert sich niemand an der Situation

Jede Form der Rechtfertigung ist unangemessen. Was befürchten Sie? Das Risiko, dass der Kunde es sich anders überlegt, ist bei genauerem Hinschauen keines. Er braucht den Pflegeplatz und es gibt keine Billiganbieter. Preis-anpassungen finden derzeit flächendeckend statt. Auch der Neukunde wird verschiedene Einrichtungen bzw. Angebote prüfen und feststellen: Pflege kos-

Fallbeispiel: Die Pflegekraft fühlt sich von einem Angehörigen kontrolliert. Dieser markiert „heimlich“ die Getränkeflaschen vor Ort. Die Angst oder das Bedürfnis hinter diesem Verhalten ist unschwer zu erkennen, es geht um die ausreichende Flüssigkeitszufuhr. Der Mitarbeiter kann sich heimlich darüber ärgern – oder viel besser – offen damit umgehen: „Es ist uns ein großes



Wer sorgt für ein gutes Miteinander? Es braucht so viel davon, dafür sind alle sichtbaren Mitarbeitenden zuständig. Wenn manche es noch nicht können, sollte die Heimleitung dafür sorgen, sie dazu zu befähigen.

Foto: Florian Arp

vermutlich bestätigen. Ziel ist es, einen angemessenen Umgang damit zu finden. Bei der anfänglichen Bewertung wurden schnell Rufe nach Hausverbot laut. Mit der Beschreibung ist dann gleich mehr anzufangen: Es wird das Bedürfnis nach Aufmerksamkeit, Anerkennung und Witzig-Sein erkannt. Wir arbeiten weiter mit der Frage, wie diese Bedürfnisse auch anders zu befriedi-

Probleme bereiten Gespräche zwischen Tür und Angel, aus denen die Angehörigenarbeit in Pflegeeinrichtungen hauptsächlich besteht, wenn man nicht bewusst gegensteuert. Ihre Klassifizierung bringt die Lösung jedoch schon in den Raum.

Der Mitarbeiter macht seine Arbeit und weiß: Jede Minute zählt, deswegen weicht er dem Angehörigen eher aus. Der hat aber ein Anliegen und wartet

ungsteam ist zu Dienstbeginn wahlweise kurz in der Übergabe oder an der Dokumentation, um für den Dienst erforderliche Informationen zu erhalten, bitte nicht stören! Dann strömen sie aus – und verschwinden in die Zimmer. Sowohl morgens als auch mittags sind pro Pflegemitarbeiter in der Regel zwischen 8 und 15 Bewohner zu mobilisieren, damit diese Kaffee trinken können. Das heißt: Angehörige können Mitarbeiter wirklich nur zwischen Tür und Angel „erwischen“. Später im Laufe der Schicht wird es zwar etwas ruhiger, dann beginnt aber auch die Pausenzeit. Wird es zum Ende der Schicht noch ruhiger, dünnt sich das Personal schnell aus und die Mitarbeiter stecken mit ihren Köpfen über der Dokumentation. Dann haben sie Feierabend.

Wichtig: Wenn wir Menschen keinen angenehmen Platz in unserem System geben, suchen sie sich selbst einen (oder auch nicht) und das ist selten von Vorteil.

Wo werde ich jetzt als Angehöriger mein Anliegen los? Grundsätzlich habe

Das „hier nicht“ oder „jetzt nicht“ ist überpräsent. Es braucht ein „stattdessen“, einen Zeitpunkt und Ort für die Anliegen von Angehörigen.

gen wären. Und sind uns einig: Zukünftig sollten solche „Witze“ mit einem leisen, aber sehr bestimmten „Stop“ unterbunden werden, verbunden mit einem kurzen Nachsatz wie: „Das passt hier nicht!“ (Dass es auch woanders nicht passt, ist an dieser Stelle nicht relevant.)

Für ein gutes Miteinander sorgen

Auch eine Rollenklärung erleichtert die Sache: Wer sorgt in diesem Setting für ein gutes Miteinander? Es braucht so viel davon, dafür sind wirklich alle sichtbaren Mitarbeitenden zuständig. Das können nicht alle? Dann sind sie dazu zu befähigen – das wiederum ist eine Führungsaufgabe.

ab, um ihn im Flur abzufangen. Das klassische Angehörigengespräch findet mit vollen Händen und/oder im Beisein von Bewohnern statt. Der Mitarbeiter wird regelrecht überfallen, anders ist ja gar nicht an ihn ranzukommen. Und versucht es trotzdem so schnell wie möglich zu bedienen, er will bestimmt keinen Ärger. In der Reflexion beschreibt er das Setting als „für alle Beteiligten unbefriedigend“. Er handelt so in Ermangelung an Ideen, es anders tun zu können.

Beleuchten wir die Architektur des Pflege- und Betreuungsalltags: „Auf Station“ ist es wirklich nicht leicht, Gehör zu finden. Ihr Pflege- und Betreu-

mega.com
 ein deutscher Hersteller für
Schwesternrufanlagen
 drahtlos und drahtgebunden.
 Auch als Insellösung geeignet.
Info unter 04191/9085-0
www.megacom-gmbh.de

ZEITVORGABEN ZUR ORIENTIERUNG

Welches Zeitfenster halten Sie für die Gespräche mit Angehörigen als angemessen? Geben Sie Ihren Mitarbeitenden eine Orientierungshilfe, mit Vorgabe zu Zeit und Ort:

- o Statt „Tür und Angel-Gespräch“ über „einen Moment bitte...“ zu: „Jetzt habe ich fünf Minuten Zeit für Sie, lassen Sie uns hier kurz zurückziehen!“ Das Gespräch wird im Stehen geführt, ohne Getränk.
- o Eine reelle Größe für Fallbesprechungen: 15 Minuten pro Fall. Das Gespräch wird sitzend geführt, mit einem Glas Wasser.

- o Bei größerem Gesprächsbedarf: Begrenzen Sie das Gespräch auf 30 Minuten. Wenn das nicht ausreicht, wird ein neuer Termin vereinbart. Der zeitliche Abstand zwischen den Gesprächen tut in der Regel gut – die Emotionen ebbend ab. Ziehen Sie sich dafür in einen ungestörten, hellen Raum mit Stühlen und Tisch zurück.

Wichtig: Der Mitarbeiter benennt dieses Zeitfenster, bereitet so den Angehörigen auf die Begrenzung vor. Kennt der Angehörige diesen Rahmen, kommt er schneller zu seinem Anliegen.

ich das Bedürfnis, mich „richtig“ zu verhalten, aber wie sieht das bei Ihnen im Haus aus? Einfach klingeln? „Das ist eine Notfallklingel!“ Hinterherlaufen? „Bitte verlassen Sie das Zimmer von Frau H, Sie können hier nicht einfach reinkommen.“ „Sie sehen doch, wir haben gerade Pause/sitzen in der Übergabe...“ Das „hier nicht“ oder „jetzt nicht“ ist überpräsent, es braucht ein „stattdessen“. Wo findet der Angehörige in Ihrem Haus einen Hinweis, wie er mit den Profis in Kontakt kommen kann? Denn wenn er nicht bald fündig wird, könnte er auch bei „Und wir zahlen hier so viel Geld!“ landen.

Die Frage nach dem zuständigen Ansprechpartner stellt sich in diesem Setting nicht. Dem Angehörigen ist es inzwischen egal, ob der Profi vor ihm Fach- oder Hilfskraft ist und welchem Fachbereich er angehört. Er ist froh, jemanden zu fassen bekommen zu haben. Und selbst wenn er die Wahl hätte, wäre sein Entscheidungskriterium eher der persönliche Erfahrungswert mit dem Gegenüber als die Zuständigkeit oder Qualifikation.

Profis in Verantwortung bringen

Ihr seid hier die Profis! Im Gegensatz zum Amateur oder Dilettanten übt jeder Ihrer Mitarbeitenden diese Tätigkeit beruflich aus. Ihnen das bewusst zu machen ist hilfreich, damit erübrigen sich bestimmte Verhaltensweisen. Er sollte unterscheiden können: Der Bewohner lebt hier und kann meist selbst kein Gastgeber mehr sein. Sein Angehöriger kommt ganz privat zu Besuch. In dieser Welt sind die Mitarbeitenden beruflich unterwegs und haben Verpflichtungen. Übrigens: Was auch immer der Angehörige beruflich macht: Hier ist er als Angehöriger und Gast unterwegs.

Die Gastgeberrolle ist noch zu vergeben und wird vom Profi in der Regel gern angenommen, wenn er eine Einladung dazu erhält. Zusammen könnten Sie eine kleine Rollenbeschreibung erstellen, um über Erwartungen und persönliche Möglichkeiten in den Austausch zu kommen. Unterscheiden Sie auch hier wieder: „Wenn Sie das privat nie tun würden, ist das in Ordnung. Hier gehört es dazu, von sich aus offen auf unsere Angehörigen zugehen.“ „Beruflich sind wir nicht nachtragend und wollen Verständnis zeigen.“

Per Sie ist es so viel einfacher!

Die „dörfliche Situation“, in der „jeder jeden kennt“, kann die Stimmung aufhellen, verbessern und auch kippen las-

sen. Sowohl innerhalb der Bewohnerschaft als auch zwischen Angehörigen kann eine Mischung aus Du und Sie zu Irritationen führen. Will er wirklich geduzt werden? Oder verspricht er sich einen Vorteil mit dieser Form von Annäherung? Macht man das hier so?

Diese Fragen und Diskussionen erübrigen sich, wenn Angehörige grundsätzlich zu siezen sind. Aber wie ist von dem bisherigen in den erwünschten Zustand zu kommen? Vielleicht ist oder war der Angehörige ein Nachbar und da duzt man sich auch ohne weitere Verbindung. Oder man besuchte dieselbe Schule, kennt sich vom Sehen. Selbst wenn man eng befreundet wäre, könnte man das eigentlich schnell klären: „Eigentlich sind wir ja per Du. Ich arbeite hier und das würde zu Irritationen führen, wenn wir uns hier duzen und Du mich so nennst (Spitzname). Ist das okay für Dich, wenn wir uns nur hier in diesem Rahmen siezen?“ Es schließt nicht aus, mit dieser alten Bekanntschaft mal wieder ein Bier trinken gehen, ganz privat natürlich. Beiden Gesprächspartnern wird so schneller bewusst, wann das für den Mitarbeiter zur Aufgabe gehörende Gespräch mit dem Angehörigen zur privaten Plauderei wird. Auch dem Angehörigen wird es so leichter fallen, das Handeln des (ggf. befreundeten) Profis auch mal kritisch zu hinterfragen. Es ist ja nichts Persönliches!

MEHR ZUM THEMA

Kontakt: www.osterholz-projektmanagement.de
Quelle des systemischen Wissens der Autorin ist das SySt-Institut in München.



Nicole Osterholz,
Altenpflegerin, Projekt-coach, systemische Organisationsberaterin, Hamburg.

