

7 Zusammenarbeit mit Angehörigen: daheim und im Heim

7.2 Ambulanter Pflegedienst und Angehörige

Grundfragen der Auftragsklärung – Übersicht zum Ausdrucken

Grundfragen der Auftragsklärung, mit denen man bei einer Beratung Angehöriger systemische Zusammenhänge im Auge behält.

Grundfragen der Auftragsklärung	Beispiel	Umkehrungen der Grundfragen	Beispiel
Wer will was?	Wer ist mein Auftraggeber? Ist es der, der vor mir sitzt oder ein anderer?	Wer will nichts?	Ist mein Gegenüber vielleicht gar kein Rat- oder Pflegesuchender?
Von wem?	Bin ich es überhaupt (bzw. der ambulante Dienst), der hier angefragt ist?	Von wem nicht?	Welche Anbieter halten sich irrtümlicherweise für angesprochen?
Ab wann?	Gibt es jetzt schon einen Auftrag für mich?	Wann noch nicht?	Ist es für eine Beratung zu einer längerfristig sinnvollen Maßnahme wie z. B. Heimumzug noch zu früh?
Bis wann?	Ist es schon zu spät?	Wann nicht mehr?	Ist die Nachfrage bereits erloschen?
Wie viel?	Wie viel an pflegerischer Dienstleistung ist gewünscht?	Was nicht?	Welche Dienstleistungen/Angebote meinerseits sind vielleicht nicht gewünscht?
Wozu?	Was genau soll hier zu welchem Endzweck gemacht werden? Was soll letztlich dabei herauskommen?	Wozu nicht?	Über welche Zielsetzung besteht eventuell gar keine Vereinbarung?
Mit wem?	Wie einig oder uneinig sind sich verschiedene Beteiligte untereinander bezüglich der gewünschten Dienstleistung?	Gegen wen?	Will mich ein Beteiligter in eine Koalition gegen einen anderen Beteiligten verwickeln?

(Nach: v. Schlippe, A. & Schweitzer, J. (1996). Lehrbuch der systemischen Therapie und Beratung. Göttingen: Vandenhoeck und Ruprecht)

7.4 Psychodynamik beim professionellen Pflegen

Grundhaltungen im Kontakt mit Angehörigen

- ▶ Angehörige ermutigen, dass zwiespältige Gefühle (Ambivalenzen) normal sind und ausgedrückt werden dürfen,
- ▶ Würdigung und Anerkennung des ambivalenten Verhaltens bei Entscheidungsfragen (Hin- und Hergerissen sein),
- ▶ Angehörige zu autoritär-fürsorglicher Haltung ermutigen, zum (Selbst-)Schutz sicher und liebevoll Grenzen setzen,
- ▶ Allparteilichkeit gegenüber Familienmitgliedern wahren: Es gibt keine Schuldigen, sondern nur Beteiligte,
- ▶ Reframing: mit einem anderen Blickwinkel auf konflikthafte Verhalten schauen,
- ▶ Wertschätzung und noch mal Wertschätzung für das Verhalten von Angehörigen,
- ▶ aus Machtkämpfen aussteigen und gewohnte Muster unterbrechen,
- ▶ konkrete Informationen über Krankheitsprozesse (z. B. Demenz) geben, das erleichtert Angehörigen die Akzeptanz,
- ▶ Auftragsklärung und Rollenklärung immer wieder überprüfen,
- ▶ eigene Grenzen und die der Angehörigen beachten.