

II Krisen und Konfliktmanagement in der Altenpflege

II.1 Berufstypische Konflikte

Was liegt unter dem Ärger?

Dem Gefühl von Ärger liegen oft Kränkungen, Zurückweisungen und Frustration zugrunde.

- ▶ Notieren Sie eine berufliche Situation, in der Sie sich geärgert haben, z. B.: Ich habe mich geärgert, als Frau M. mir vorgeworfen hat, ich kümmere mich zu wenig um ihren Vater.
- ▶ Fügen Sie jetzt einen Satz hinzu, der die Kränkung unter dem Aspekt des Ärgers beschreibt, z. B.: Ich fühlte mich gekränkt, weil Frau M. einfach nicht wahrnimmt, was ich für ihren Vater tue.
- ▶ Beschreiben Sie in einem nächsten Satz, welches Bedürfnis frustriert wurde, z. B.: Ich möchte anerkannt werden für mein pflegerisches Engagement.
- ▶ Sie können diese Übung für sich allein machen oder mit einem Partner Ihre Sätze diskutieren.

II.4 Aggression, Macht und Gewalt in der Altenpflege

Aggressives Verhalten als Lösungsversuch

Seminar Teilnehmerinnen wurde die Frage gestellt: „Was verstehen Sie unter Aggression?“ Die folgende Sammlung von Assoziationen kam dabei zustande:

Das was sich angestaut hat, rauslassen, Wut, nicht mehr Herr über meine Gefühle sein, Gewalt, hoher Blutdruck, es kocht innerlich, man schreit, Verzweiflung, Zittern am ganzen Körper, Beherrschung verlieren, man beschimpft sich, ungerechte Behandlung, eine Art der Hilflosigkeit, Sachen werfen, ausfällig werden, Magenschmerzen, Gegengewalt, Verlassenheit, Neid und Missgunst, Trotz, Zorn, Überforderung, sich abgeschoben fühlen, sich wehren, unterdrückte Gefühle, Tränen, Enttäuschung, Wegsehen, Drohen, Einsperren, Erpressung, Liebesentzug, Grenzüberschreitung, Fixierung, Zwang, Schläge, Überlebensstrategie, Frust, Bevormundung, Zwangsernährung, Nahrungsverweigerung, Einkoten, Einnässen, nicht sprechen, Zeitmangel, Unwissenheit, Angst, Selbstzerstörung, Depression, Alkohol, Schreien.

Ordnen Sie die Assoziationen nach den Bereichen:

- ▶ auslösende Situationen/Bedingungen,
- ▶ Emotionen und deren körperliche Begleiterscheinungen,
- ▶ verbales und handgreifliches Verhalten,
- ▶ Lösungsversuche,
- ▶ konstruktive Lösungen.

Grenzen achten

- ▶ Wie gehen Sie manchmal frühmorgens in das Zimmer von Heimbewohnern?

- ▶ Reflektieren Sie die Art und Weise, wie in Ihrem Pflorgeteam mit der Privatsphäre der pflegebedürftigen alten Menschen umgegangen wird.

Entschärfung struktureller Gewalt

Altenpflegerinnen und pflegebedürftige alte Menschen geraten in den ganz alltäglichen Pflegesituationen im wahrsten Sinne des Wortes aneinander:

- ▶ bei der Körperpflege: beim Waschen, Baden, Rasieren usw.
- ▶ wenn es um die Ernährung geht: beim Essen, Trinken
- ▶ bei der Bekleidung: beim Anziehen, Ausziehen
- ▶ bei der Behandlungspflege und Medikation: Lagern, Katheter legen, Medikamente geben.

Entwerfen Sie kreative Szenarien zu der Frage: Wo können Sie in Ihrem Arbeitsbereich Spielräume erweitern, um strukturelle Gewalt zu entschärfen.