

„Wenn ich nicht gekommen wäre ...“ Kommunikation mit Angehörigen

Methode: Kleingruppe

Zeit: 30 Minuten / 45 Minuten Auswertung

Herr C., ein 75-jähriger Mann mit einem metastasierten Prostata-Karzinom wurde vor einer Woche wegen einer plötzlichen Reduktion seines Allgemeinzustands zur Diagnostik ins Krankenhaus aufgenommen. Er lebt mit seiner Ehefrau in einem Pflegeheim in einem Bereich für Betreutes Wohnen. Im Krankenhaus ist sein Pflegebedarf in den letzten Tagen gestiegen. Er benötigt eine vollständige Übernahme der Körperpflege. Neu hinzugekommen ist eine Stuhlinkontinenz mit häufiger Entleerung kleinerer Stuhlmengen. Herr C. hat einen Sohn, der beruflich stark eingebunden ist und den Vater seit vier Wochen nicht mehr gesehen hat.

Situation: Die Pflegekraft D. hat Herrn C. ausgiebig gepflegt und ihm wiederholt eine Inkontinenzschutzhose angezogen. Sie befindet sich nun auf dem Flur ihres Bereichs.

Der Sohn von Herrn C. kommt auf die Pflegekraft D. zu und spricht sie laut und erregt an:

„Mein Vater hat ja Windeln an. Das ist ja unwürdig! – Typisch Krankenhaus, Sie machen es sich ja ziemlich einfach, Windel an und fertig! Wenn ich nicht gekommen wäre!“

D.: „Wir haben ja nicht nur einen Patienten! Wir haben uns den ganzen Morgen um ihn gekümmert! Und außerdem - wenn die Familie ihm nichts mitbringt!“

(...)

Bilden Sie Kleingruppen (3-4 Personen).

Beantworten Sie auf der Grundlage der oben geschilderten Situation folgende Fragen:

- Welche Gefühle vermuten Sie bei dem Angehörigen?
- Welche Gefühle hat wohl die Pflegekraft?
- Wie stellen Sie sich den weiteren Verlauf des Gesprächs vor?
- Welche Gründe für sein Verhalten vermuten Sie beim Sohn von Herrn C.?
- Würden Sie anders reagieren und wenn ja, wie? Benennen Sie möglichst konkret Ihr Vorgehen und ihr Gesprächsangebot.

Lernziele

- Die Teilnehmer erkennen Belastungen bei Angehörigen und Pflegenden und können diese einordnen.
- Die Teilnehmer erkennen unterschiedliche Zielsetzungen (Angehörige/Behandler) und können diese beschreiben.
- Die Teilnehmer erlangen unterstützende, hilfreiche Gesprächskompetenz.

Erläuterungen

Einzelne alternative Sequenzen lassen sich auch gut in einem Rollenspiel, z.B. in Sohn/Pflege und Beobachter-Gruppen ausprobieren. Berücksichtigen Sie dabei auch das Setting des Gesprächs (Flur: Stehen, Raum: Sitzen).

- Verständnis für Belastungen der Angehörigen wecken

Angehörige unterliegen häufig ähnlichen emotionalen Belastungen wie der sterbende Mensch. Sie tragen eine hohe Last und Verantwortung, dies wird besonders im ambulanten Bereich deutlich. Oftmals haben Sie Gefühle wie:

- Angst, z.B. nicht genug getan zu haben, vor der Zukunft, vor dem, was an Problemen noch auftreten kann, allein zu sein, nicht genug Kraft zu haben,
- Leid (bzw. die Unerträglichkeit den Sterbenden so leiden zu sehen),
- Hilflosigkeit (nicht zu wissen, welche körperliche Veränderung geschieht, wie die Pflege finanziert werden kann),
- Wut (warum bin ich mit allem allein)

und sie sind zwischen Trauer und dem Wunsch, etwas zu tun und für den Sterbenden kämpfen zu wollen, hin und her gerissen. Dies kann leicht zu Überforderung und Erschöpfungszuständen der Angehörigen führen. Häufig bewerten wir die Aussagen der Angehörigen als Vorwurf an uns und geraten in einen Beziehungskonflikt, der das Vertrauensverhältnis nachhaltig beeinträchtigen kann.

- unterschiedliche Zielsetzungen erkennen

Angehörige haben oftmals nicht den gleichen Informationsstand wie der Patient und das Behandlungsteam. Ihre Zielsetzungen können sich somit deutlich unterscheiden. Z.B. Essensmenge steigern = mehr Gesundheit. Dies zu erkennen, hilft Gesprächsinhalte besser zu bewerten und konflikthafter Situationen angemessen zu begegnen.

- hilfreiche Aussagen

Floskeln und Delegation von Gesprächen sind häufige Fluchtmechanismen von Pflegenden: „Soll sich doch jemand anderes kümmern.“ Angehörige schwerstkranker und sterbender Patienten benötigen aber angemessene Information, Verständnis und Wertschätzung ihrer Anliegen. Dabei ist es besonders wichtig zu erkennen, wer welche Informationen gibt.