



Arbeits- und Schulungsmaterialien zur Pflege-Charta für die Pflegepraxis

► Modul 2

Würdevoll pflegen – Impulse für die Praxis

Standpunkte finden mit der Pflege-Charta – Sichtweisen und Handeln hinterfragen

► Hinweise für die Dozentin bzw. den Dozenten, Arbeitsbogen 17a

Fokus: Umgang mit spannungsgeladenen Situationen

Methoden: Rollenspiel mit zwei Personen sowie Beobachterinnen und Beobachtern; alternativ: lösungsorientierte Gruppendiskussion.

Zeit: ca. 60 Minuten (ca. 5 bis 10 Minuten pro Rollenspiel + 5 Minuten Diskussion pro Szene, ca. 3 bis 4 Szenen)

Ziele: Reflexion von Situationen in der Pflege mit hohem Spannungspotential und Erarbeitung von hilfreichen Kommunikationsmöglichkeiten.

Anregungen für den Einstieg

Im Pflegealltag tauchen immer wieder spannungsgeladene Situationen mit Pflegebedürftigen und ihren Angehörigen auf. Ursache sind häufig Missverständnisse, Fehlinterpretationen oder die aktuelle psychische Belastung des oder der Betroffenen.

Um spannungsgeladene Situationen professionell aufzulösen, ist es wichtig, dass Pflegendе sie rasch erkennen und angemessen darauf reagieren. Eine wichtige Voraussetzung ist die Einstellung, dass nicht die Personen „schwierig“ sind, sondern die Situation als solche.

Um eine Situation professionell zu erfassen, ist es hilfreich, Ursachen, Auslöser und Verhaltensweisen der Betroffenen auseinanderzuhalten und diese neutral und klar anzusprechen: Ursachen sind grundlegende Faktoren, die häufig schwer veränderbar sind, wie etwa chronische Krankheiten und Symptome, psychische Störungen, Krisen, Demenz, Sucht, allgemeine psychosoziale Belastungen. Auslöser sind häufig der sprichwörtliche Tropfen, der ein Fass zum Überlaufen bringt, wie etwa akuter Schmerz, eine falsche Berührung, eine persönliche Enttäuschung oder Kränkung. Die Handlungen umfassen alles, was ein Mensch in einer gespannten Situation tut und sagt, wie etwa eine verweigerte Kooperation, Gesprächsverweigerung, verbale und physische Aggression.

Um schwierige Situationen aufzulösen, ist es wichtig die zur Verfügung stehenden Handlungsmöglichkeiten zu kennen. In der Regel können Pflegepersonen bei den Auslösern und/oder den Handlungen ansetzen, um im Gespräch zu erarbeiten, wie für die Betroffenen die aktuelle Situation verbessert werden kann.

Wichtigste Handlungsmöglichkeiten zur Entschärfung angespannter Situationen:

- ▶ Signale auf der Beziehungsebene beachten, konsequent Person und Verhalten trennen und mit genauem Nachfragen zeigen, dass man das Anliegen der Betroffenen verstehen und darauf eingehen möchte.
- ▶ Genau nachfragen, ob alle nötigen Informationen vorhanden sind und wo eventuell noch Informationsbedarf besteht. Darauf achten, wie aufnahmefähig die Person im Moment ist und direkt an bestehende Wissensbestände der Betroffenen anknüpfen. Wenn Verhaltensänderungen angestrebt werden, hilft es, Wahlmöglichkeiten anzubieten.

Beispiele für hilfreiche Fragen

- ▶ Worum geht es:
Durch welche Verhaltensweisen entsteht das Problem (Wie? Wo? Wann?)?
- ▶ Wie nimmt die pflegebedürftige Person oder die Angehörigen die Situation wahr?
- ▶ Welche (unerfüllten) Bedürfnisse könnten hinter dem Verhalten stehen?
- ▶ Welche (unausgesprochenen) Ängste, Zweifel könnten hinter dem Verhalten stehen:
Was können wir zukünftig besser berücksichtigen?

Tipps und Hinweise zur Methode/Anregungen zum Rollenspiel

- ▶ Führen Sie zunächst kurz in das Thema ein. Was ist das konkrete Thema? Warum ist es wichtig? Wie werden Sie vorgehen?
- ▶ Sammeln Sie in der Gruppe Beispiele aus der Praxis und wählen Sie gemeinsam mit den Teilnehmerinnen und Teilnehmern 2 bis 3 Situationen aus, die geeignet für eine gemeinsame Reflexion bzw. ein Rollenspiel sind.
- ▶ Motivieren Sie die Teilnehmerinnen und Teilnehmer indem Sie die Ziele verdeutlichen und Spaß am „Theaterspielen“ vermitteln (Es darf gelacht werden!). Bieten Sie an, selbst eine pflegebedürftige Person zu spielen und lassen Sie dann die Regie führen.
- ▶ Spielen Sie in einem Rollenspiel mit zwei Personen und Beobachterinnen bzw. Beobachtern eine konkrete spannungsreiche Situation aus dem Pflegealltag nach.

Beispielsituation: Eine pflegebedürftige Person lehnt zum wiederholten Male auf tendenziell aggressive Weise die Körperpflege ab.

Das Rollenspiel besteht aus zwei Schritten:

- (1) Spielen Sie das Gespräch mit der pflegebedürftigen Person oder einer oder einem Angehörigen so nach, dass diese oder dieser „schwieriges Verhalten“ aufrechterhält. Reflektieren Sie diese Situation gemeinsam.
 - (2) Im zweiten Schritt führen Sie das Gespräch so, dass Sie herausfinden, wo das Problem ist und Lösungen finden können, wie Sie das Problem auflösen. Reflektieren Sie diese Situation ebenfalls gemeinsam.
- ▶ Ermutigen Sie die Teilnehmerinnen und Teilnehmer, möglichst spontan zu spielen, unterbrechen Sie die Szenen nicht, aber geben Sie nötigenfalls Hilfestellung, wenn die Spielerinnen und Spieler nicht weiter wissen. Beziehen Sie dabei die anderen Teilnehmerinnen und Teilnehmer mit ein: Fragen Sie nach Wahrnehmungen und Handlungsvorschlägen.
 - ▶ Zum Abschluss des Rollenspiels tauschen sich die Kleingruppen im Plenum über ihre Erfahrungen aus.

Fassen Sie die wichtigsten Erkenntnisse aus den Rollenspielen zusammen. Geben Sie grundsätzliche Empfehlun-

gen zur Kommunikation in spannungsreichen Situationen (siehe u.a. Text oben Diskussionsimpuls/Anregungen für den Einstieg).

Literaturtipps

Hausmann, Clemens (2005). Psychologie und Kommunikation für Pflegeberufe. Ein Handbuch für Ausbildung und Praxis. Wien: Facultas Verlags- und Buchhandel AG.

INQA-Pflege Arbeitshilfe (2010). Kommunikation und Interaktion in der Pflege, S. 23. Download: www.inqa.de.