

# Umgang mit Angehörigen

**BESCHWERDEMANAGEMENT  
UND  
DEESKALATION**

---

# ANGEHÖRIGE IN DER PFLEGE

× ..... nicht immer einfach.....

---

✘ .... Manches mal auch nervenraubend.....

---

**ABER WORAN LIEGT DAS ????????**

# DAS EMOTIONALE VERHÄLTNIS.....

.....Zwischen Pflegebedürftigem und Angehörigen.....achten, respektieren, vertrauen sie sich, oder ist die Beziehung familiengeschichtlich belastet?

# PERSÖNLICHKEITSSTRUKTUR DES ANGEHÖRIGEN.....

---

- ✘ - geringer Informationsstand
- ✘ - mangelhafte Problemlösungsstrategien
- ✘ - Hoher Anteil negativer Gefühle
- ✘ - Angst selbst zu erkranken
- ✘ - Angst den Ansprüchen nicht gewachsen zu sein
- ✘ - Selbst schon recht alt
- ✘ - Konflikte in Familie
- ✘ - Streit über Zuständigkeiten

- 
- ✘ - unrealistische hohe Erwartungen
  - ✘ - wissen alles besser
  - ✘ - scheuen sich mehr Verantwortung zu übernehmen
  - ✘ - schlechtes Gewissen

# VERWANDTSCHAFTSGRAD

---

- ✘ - je näher um so schwieriger
- ✘ - Rollen verändern sich gravierend

# IN STATIONÄREN EINRICHTUNGEN

- ✘ In der stationären Altenpflege bemängeln Pflegende die Abwesenheit von Angehörigen, aber auch ihre „übergroße“ Besorgnis und Verhaltensweisen, wie „sich unqualifiziert in die Pflege einzumischen“

- 
- ✘ Angehörige fühlen sich in einer Art Statistenrolle. Sie nehmen sich als Störfaktor wahr

# EINBINDUNG VON ANGEHÖRIGEN

- ✘ Pflegekräfte die über Jahre hinweg Menschen pflegen und begleiten, sind der Gefahr ausgesetzt, sich zu stark mit der pflegebedürftigen Person oder auch mit anderen Familienmitgliedern zu identifizieren.
- ✘ Wenn Sie .....

.....zum Beispiel:

---

Mängel oder Schwachstellen in der Begleitung des Pflegebedürftigen feststellen und den Schuldigen dafür in den Angehörigen ausmachen.

Oder.....

.....sie erleben...

---

Vernachlässigung und Ausbeutung und fühlen sich wie gelähmt, hilf- und machtlos, daran etwas zu verändern. Sie erleben Familienkonflikte und Streit, identifizieren sich mit einem Familienmitglied, werden parteiisch und verbünden sich mit diesem gegen die anderen.

..... hierbei besteht die Gefahr...

---

.....

- Die nötige professionelle Distanz zu verlieren
- Zu einem Teil der Familiendynamik zu werden
- Ihre Unabhängigkeit aufzugeben
  
- .....Dadurch.....

---

.... blockieren sie selbst sinnvolle Lösungsmöglichkeiten und die Zusammenarbeit mit den Angehörigen.

Sie können dadurch nicht mehr professionell beraten.

Um dem zu entkommen ist eine kollegiale Beratung im Team sehr hilfreich!

# AUS DEM ALLTAG

---

- ✘ Ein Raunen geht durch das Kollegenteam, als die Tochter von Frau Meier sich der Wohnküche nähert. Keiner erwidert ihren Blick, als sie sich beim Eintreten auffordernd umsieht. Niemand möchte derjenige sein, der diesmal angesprochen wird. Alle erahnen, dass wieder lange kritisierende Ausführungen über all das kommen werden, was aus Sicht der Tochter mal wieder nicht geklappt hat.

- 
- ✘ Niemand ist ohne Grund immer unzufrieden und so herausfordernd wie die Tochter von Frau Meier. Von daher ist es zunächst hilfreich, sich bewusst zu machen, was die mögliche Ursache für das Verhalten sein kann. Der Weg bis zur Entscheidung des Heimeinzuges ist oftmals geprägt von einer vielseitigen intensiven Emotionalität.

- 
- ✘ Da sind Trauer, Hilflosigkeit und Überforderung, die den Boden in der alltäglichen Begleitung ausmachen. Da sind der Druck des Umfeldes mit seinen Erwartungen sowie der Wunsch auf ein Eigenleben mit den ganz persönlichen Bedürfnissen.

---

**UND DA SIND DIE NICHT ERFÜLLBAREN, MANCHMAL  
UNAUSGESPROCHENEN ERWARTUNGEN DER  
BETROFFENEN, DIE BEI VIELEN ANGEHÖRIGEN GROßE  
SCHULDGEFÜHLE HINTERLASSEN. BEI MANCHEN  
BEWIRKEN GERADE DIESE SCHULDGEFÜHLE, DASS SIE  
SICH ZURÜCKZIEHEN. ANDERE DAGEGEN FANGEN AN  
ZU KÄMPFEN UND DAS ZEIGT SICH GGF. ÜBER EINE  
SEHR FORDERNDE ART DEN MITARBEITERN IN EINER  
EINRICHTUNG GEGENÜBER.**

# GEHEN SIE OFFEN AUF DIE ANGEHÖRIGEN ZU

- ✘ Nutzen Sie dabei die Chance der Teamarbeit. Überlegen Sie gemeinsam, wer in Ihrem Team das Gefühl hat, einen guten und wertschätzenden Kontakt zu dem Angehörigen aufbauen zu können. Kommt der betreffende Angehörige dann zukünftig in Ihr Haus, gehen Sie offen auf ihn zu.

# BETEILIGEN SIE DIE ANGEHÖRIGEN

- ✘ Der Weg der Beteiligung gestaltet sich vielseitig. Bieten Sie Angehörigen die Teilhabe an Ihren Planungen, ggf. auch Vorbereitungen und Durchführungen bei Festen und individuellen Aktivierungsangeboten an. Nicht jeder wird darauf zurückgreifen wollen, aber dieses Angebot signalisiert, dass Angehörige grundsätzlich willkommen sind.
- ✘ Gleichwohl bieten Sie auch den Angehörigen Informationen über Ihre regelmäßigen Angebote im Haus an. Informieren Sie diese zudem rechtzeitig über Änderungen und Neuerungen, etwa wenn Angebote gestrichen werden oder sich Tage und Zeiten verändern.

# ERWARTUNGEN UND WÜNSCHE DER ANGEHÖRIGEN

---

- ✘ Klären Sie Erwartungen und Wünsche der Angehörigen ab. Das räumt von vornherein Missverständnisse und unrealistische Forderungen aus und Sie haben so die Chance, in diesem Gespräch Ihre Möglichkeiten und Grenzen klar zu benennen. So bekommen Angehörige auch Ihr Bemühen mit, dass Sie Ihren möglichen Rahmen für den betreffenden Bewohner ausschöpfen

- 
- ✘ Damit Angehörige sich ernst genommen und auch wertgeschätzt fühlen, ist es wichtig, dass Sie grundsätzlich sehr verlässlich in Ihren Informationen, Zusagen und Absprachen sind.

# GREIFEN SIE GEFÜHLE DER ANGEHÖRIGEN AUF

- ✘ Scheuen Sie sich nicht, die ggf. hinter dem fordernden Verhalten liegenden Gefühle wie die große Sorge, Hilflosigkeit und Angst oder auch die mögliche Trauer anzusprechen und entsprechend zu begleiten.

# BEWERTEN SIE NICHT

---

- ✘ Mischen Sie sich grundsätzlich nicht in Familienangelegenheiten ein. Wenn Angehörige Ihnen ihr Erleben erzählen, geben Sie den gezeigten Gefühlen Raum und begleiten Sie diese entsprechend. Vermeiden Sie aber jegliche persönlichen Bewertungen der Familiensituationen oder vermittelnde Aktionen außerhalb Ihrer Einrichtung.

# WECHSELN SIE DEN BLICKWINKEL

- ✘ Fordern Menschen uns durch Ihr Verhalten heraus, hilft es manchmal, den Fokus nicht nur auf das Anstrengende im Miteinander zu richten.
- ✘ Tipp: Wechseln Sie auch mal den Blickwinkel und fragen Sie sich: „Gibt es auch etwas an diesem Angehörigen, was ich schätze?“ Das bietet sich eher „zwischen den Begegnungen“ an. Ggf. können Sie „diese Seite“ in ihrem nächsten Kontakt wertschätzend mit einfließen lassen.

# ANREGUNGEN, WIE SIE FÜR SICH SORGEN

- ✘ Egal, wie viel Verständnis und Wissen Sie haben, je nach eigener Befindlichkeit gelingt es nicht immer, diese Gelassenheit im Umgang aufzubringen. Sorgen Sie auch für sich und suchen Sie sich gerade nach solchen herausfordernden Situationen bewusst kleine Inseln zum Auftanken.

# WAS DER ANGEHÖRIGE ERTRAGEN MUß:

---

- ✘ Die Persönlichkeitsveränderung des früher so vertrauten, lieben Menschen
- ✘ Unverständnis und Vorwürfe
- ✘ Die eigenen körperlichen Beschwerden
- ✘ Den Verlust jeden persönlichen Freiraumes
- ✘ Den Rollenwechsel
- ✘ Ohnmacht gegenüber dem Verlauf der Erkrankung

# FOLGEN DER ÜBERLASTUNG:

---

- ✘ Physische Erschöpfung / Psychische Erschöpfung
- ✘ Psychosomatische Erkrankungen
- ✘ Depressionen
- ✘ Ratlosigkeit
- ✘ Hilflosigkeit
- ✘ Soziale Isolation
- ✘ Der Helfer braucht selbst dringend Hilfe

**Umgang mit Angehörigen  
Beschwerdemanagement,  
Deeskalation.  
Teil 2**

- ▣ Pflegekräfte sind täglich gefordert, Gespräche mit Patienten und Angehörigen zu führen, auf Fragen zu antworten, Ängste aufzugreifen und sich in die Situation des Gesprächspartners einzufühlen und dies manchmal unter enormen Stressbedingungen im Stationsalltag
- ▣ Einfühlungsvermögen und gegenseitiger Respekt sind die Voraussetzung für ein gutes Gespräch

# UMGANG MIT ANGEHÖRIGEN

Grundsätzliches:

# Feedback

Unter Feedback versteht man eine Reaktion auf ein Gespräch oder auf eine Aussage.

Feedback ist immer eine Verschmelzung von

- Wahrnehmung
- Gefühl
- Interpretation

# Feedback Regeln

- Beschreibe konkretes Verhalten
- Gib auch positives Feedback
- Sage, was das Verhalten des anderen bei dir an Gefühlen ausgelöst hat
- Gib evtl. Verhaltensalternativen
- Formuliere dein Feedback angemessen, beachte die Verfassung des anderen
- Beschränke dich auf das Wesentliche
- Gebe niemals eine persönliche Bewertung ab
- Beschreibe nie Eigenschaften, Vermutungen oder Interpretationen
- Gib niemals Ratschläge

# Die Nachricht, Gegenstand der Kommunikationsanalyse

Ein und die selbe Nachricht hat viele Botschaften.

Dadurch ist es manchmal nicht einfach die Nachricht so zu entschlüsseln, wie der Sender sie beim versenden gemeint hat.

# 4 Aspekte einer Nachricht

- **Sachinhalt**

- Worüber ich informiere

- **Selbstoffenbahrung**

- Was ich von mir selbst kundtue

- **Beziehung**

- Was ich von dir halte

- **Appell**

- Wozu ich dich veranlassen möchte

# 4 Ohren des Empfängers

Ein Ehepaar ist mit dem Auto unterwegs.

Die Frau sitzt am Steuer.

Ehemann: „Du, die Ampel ist grün“

Ehefrau : „Fahre ich, oder fährst du“

# Das 4-Ohren Modell

## (Schulz von Thun)

Ein Ehepaar ist mit dem Auto unterwegs. Die Frau sitzt am Steuer.

Ehemann: „Du, die Ampel ist grün“ Ehefrau : „Fahre ich, oder fährst du“

**Sachinhalt:** (worüber ich informiere)

Die Ampel ist grün!

**Selbstoffenbahrung:** ( was ich von mir selbst kundgebe)

Ich sehe das die Ampel grün ist!

**Beziehung:** ( Was ich von dir halte)

Du hast die grüne Ampel übersehen!

**Appell** ( wozu ich dich veranlassen möchte)

Achte auf die Ampel!

# Man kann es auch so sehen...

Ein Ehepaar ist mit dem Auto unterwegs. Die Frau sitzt am Steuer.

Ehemann: „Du, die Ampel ist grün“ Ehefrau : „Fahre ich, oder fährst du“

**Sachinhalt:** (worüber ich informiere)

Die Ampel ist grün!

**Selbstoffenbahrung:** ( was ich von mir selbst kundgebe)

Ich glaube du bist eine schlechte Autofahrerin

**Beziehung:** ( Was ich von dir halte)

Du kannst kein Auto fahren übersiehst die Ampeln

**Appell** ( wozu ich dich veranlassen möchte)

Fahr vernünftig und achte auf die Ampel!

# Manchmal ist es rein sachlich gemeint

Sie sollten bei jeder Aussage einer Person immer auch bedenken, dass die Aussage rein sachlich gemeint sein könnte.

# Ihr Feedback ist entscheidend für den weiteren Gesprächsverlauf

Unter Feedback versteht man eine Reaktion auf  
ein Gespräch oder auf eine Aussage.

Feedback ist immer eine Verschmelzung von

- **Wahrnehmung**
- **Gefühl**
- **Interpretation**

# Wahrnehmung / Interpretation / Gefühl

Wir nehmen neben dem gesprochenem Wort (verbal)  
natürlich auch einen gewissen Tonfall wahr.  
(paraverbal)

Auch das nonverbale wie Mimik und Gestik färben  
unsere Interpretation des Gesagten.

Das Gefühl welches durch unsere Wahrnehmung und  
Interpretation ausgelöst wird entscheidet über unsere  
Reaktion / Feedback

# Explizite / Implizite Nachrichten

- **Die Explizite Nachricht**

Man wird explizit / sehr umfassend informiert

- **Die implizite Nachricht**

Man redet um den heißen Brei ohne es direkt zu sagen

# Kongruente / Inkongruente Nachricht

- **Kongruente Nachricht**

Diese ist stimmig. Verbales stimmt mit dem nonverbalen überein

- **Inkongruente Nachricht**

Diese ist unstimmgig. Das Verbale passt nicht zu dem nonverbalen

# Kommunikationskanäle

- Lautsprache
- Körpersprache
- Hören
- Sehen
- Tasten
- Riechen
- Schmecken

# Watzlawik die 5 Axiome

- Man kann nicht nicht kommunizieren
- Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und Beziehungsaspekt
- Die Beziehung ist durch Annahmen (Vorurteile) über den anderen geprägt
- Kommunikation ist sowohl eindeutig (Logik) wie vieldeutig (Gefühle)
- Kommunikation verläuft auf gleicher oder hierarchischer Ebene

Im Zusammenleben mit anderen Menschen ist jedes Verhalten Kommunikation.

Auch schweigen, Bewegungslosigkeit, sich Abwenden oder Nicht Antworten sind Kommunikation.

Sie teilen dem anderen mit: Lass mich in Ruhe, ich will jetzt nicht reden.

# Kommunikationsstörungen

Die meisten Konflikte entstehen durch Kommunikationsstörungen.

# Kommunikationsstörungen:

- Wenn eine Sprach- oder Sprechstörung vorliegt
- Wenn ein Gesprächspartner schwerhörig oder taub ist
- Wenn eine Botschaft vom Empfänger falsch verstanden wird
- Wenn sich die Botschaft der Beziehungsebene und die Botschaft der Sachebene widersprechen

# Gesprächsstörer

- Befehlen
- Überreden
- Von sich reden
- Vorwürfe machen
- Bewerten
- Ausfragen
- Herunterspielen

Wenn zwischen zwei Menschen Spannungen, Konflikte, Antipathien oder andere negative Gefühle vorherrschen ist ein „nur“ sachliches Gespräch nicht möglich.

Man hört und sieht nur das, was man hören will und was die bereits bestehende Meinung über den anderen bestätigt

Deshalb überwiegt bei einer gestörten Beziehung der Beziehungsaspekt der Kommunikation über den sachlichen Aspekt.

# Gesprächsfördernde Reaktionen sind solche, die dem Angehörigen vermitteln das.....

- seine Gefühle, Meinungen und Ansichten verstanden und als seine subjektiven Äußerungen akzeptiert werden.
- man am Gespräch und am Gesprächspartner interessiert ist und das Gespräch weiterführen möchte.
- man sich nicht nur als passiver Zuhörer zur Verfügung stellt, sondern sich auch selbst ernst nimmt und mit seinen Gefühlsreaktionen in das Gespräch mit einbringt

# Gesprächsförderer

- wiederholen, umschreiben
- Zusammenfassen
- Klären
- Nachfragen
- Gefühle ansprechen
- Weiterführen
- Denkanstoß geben

# Interesse zeigen / aktives zuhören

Im Gegensatz zum nur passivem zuhören und über sich ergehen lassen bedeutet **aktives zuhören** :

- Blickkontakt suchen
- Aufmerksam sein
- Nicht ablenken durch z.B. Aktenstudium
- Zustimmende nonverbale Äußerungen
- Zustimmende verbale Kurzäußerungen

**Es geht um die Kongruenz, von  
geäußertem Interesse am anderen und der  
entsprechenden Körperhaltung und  
inneren Einstellung!**

# Paraphrasieren

Der Zuhörer soll dem Erzählenden Feedback geben, was er verstanden hat.

Missverständnisse werden so direkt geklärt

Er soll aber nicht platt wiederholen was der andere gesagt hat, sondern mit eigenen Worten verdeutlichen was er verstanden hat.

# Spiegeln

Hier geht es nicht um das wiederholen des  
gesagten, sondern um das spiegeln der  
gefühlsmäßigen Botschaft, die eben oft nur  
zwischen den Zeilen herauszuhören ist.

# Mitteilung der eigenen Gefühle

Indem der Zuhörer seine eigenen Gefühle mitteilt, kann er viel Verständnis für den Erzählenden ausdrücken.

Die Mitteilung unserer eigenen Gefühle ist auch für den Erzählenden ein wertvolles Feedback, was seine Darstellung bei anderen an Gefühlen positiver oder negativer Art auslöst.

# Gesprächsblockierende Antworten/Reaktionen

- Wenn der Erzählende in seinen geäußerten Gefühlen nicht akzeptiert, sondern abgewertet wird. Er bekommt das Gefühl vermittelt, das seine Gefühle nicht erlaubt sind.
- Wenn der Erzählende deutlich die moralische oder sonstige Überlegenheit des Zuhörers zu spüren bekommt
- Wenn der Erzählende den Eindruck gewinnt, der Zuhörer traue ihm nicht zu, mit seinen Problemen fertig zu werden oder eine Lösung zu finden

# Desinteresse zeigen

Abbrechen des Blickkontaktes, aus dem Fenster schauen, gelangweilt Fingerübungen machen oder in Unterlagen blättern wird als inkongruentes Verhalten empfunden

# Themenwechsel

Dies ist ein sehr beliebtes Mittel der alltäglichen Kommunikation, um Desinteresse an der Fortsetzung des Gespräches oder zumindest an dem angeschnittenen Thema zu zeigen

# Interpretation

- ▣ In das Verhalten des Erzählenden wird etwas hineininterpretiert, der Erzählende fühlt sich unverweigerlich angegriffen und wer sich angegriffen fühlt, verbarrikadiert sich oder schlägt zurück. Beides ist für die Fortsetzung des Gespräches nicht förderlich, weil dann die Akzeptanz fehlt.

# Ratschläge

In der Regel sucht der Erzählende immer einen Rat. Doch vorschnell einen Rat zu geben, kann auch fehlschlagen, da Ratschläge meist aus der eigenen Erfahrung resultieren. Damit treffen wir aber die Erfahrung und die Situation des anderen wahrscheinlich nicht, weil jeder Situationen anders erlebt

# Verneinung der Gefühle

Werden geäußerte Gefühle des Erzählers nicht akzeptiert, sondern abgewertet und abgewehrt, stellt sich bei ihm sehr schnell das Empfinden ein, das er nicht so sein darf wie er ist. Er fühlt sich abgelehnt, die Vertrauensbasis ist verloren und er zieht sich zurück zum Schutz vor weiterer Ablehnung.

# Frühere Äußerungen als Waffe

Vertrauensvoll geäußerte Mitteilungen aus früheren Gesprächen dürfen nicht gegen den Erzählenden gewendet werden, um ihn ins Unrecht zu setzen.

Der Erzählende fühlt sich sonst angegriffen und das Gespräch ist blockiert

# Emotionale Verpflichtung

Es wird versucht dem Erzählenden ein schlechtes Gewissen einzureden, indem er emotional verpflichtet und moralisch unter Druck gesetzt wird.

Scham- und Minderwertigkeitsgefühle, die beim Erzählenden erzeugt werden, erfüllen einen ähnlichen Zweck

Der richtige Umgang mit Angehörigen  
beginnt schon beim  
Aufnahmegespräch im Heim.

Dabei gilt es, verschiedene  
Dimensionen zu berücksichtigen:

- Pflege ist eine Dienstleistung. d.h. jeder hat das selbstverständliche Recht diese Leistung in Anspruch zu nehmen, wenn sie seinen Bedürfnissen entspricht
- Der Angehörige braucht also kein schlechtes Gewissen zu haben, wenn er selbst nicht mehr in der Lage ist, seinen bisherigen Pflegeanteil zu übernehmen, er darf sich professionelle Hilfe holen.

- Er braucht ein Klima der Zusammenarbeit. Dazu müssen Bedürfnisse abgeklärt und Ziele abgesprochen werden
- Er braucht sorgfältige Informationen über Pflegegrade, Leistungskomplexe und private Zuzahlungen
- Er braucht Zeit für Gespräche in Form von z.B. Sprechstunden für Angehörige, Angehörigentreffen

- Im Mittelpunkt unserer Arbeit steht immer der Bewohner oder Kunde. Zu seinem Wohlergehen müssen Angehörige und professionell Pflegende an einem Strang ziehen. Es muss nach Kompromissen zwischen den unterschiedlichen Bedürfnissen und Interessenlagen gesucht werden.

- Die Angehörigen sollen nach Möglichkeit in das Stationsgeschehen miteinbezogen und durch Delegation von Teilaufgaben, z.B. Spazierengehen mit eingebunden werden
- Bei Beschwerden ist es hilfreich, auf den dahinter versteckt liegenden Wunsch zu hören oder darauf einzugehen

- Bevor wir uns in Interpretationen und Unterstellungen ergehen, sollten wir dem Gesprächspartner unsere Beobachtung und Interpretation als Feedback zur Verfügung stellen.
- Es ist hilfreich, die eigenen Grenzen aufzuzeigen und die Grenzen der Angehörigen zu respektieren

- Im Dreieckskontrakt von Pflegenden / Bewohner(Patient) und Angehörigem ist es die professionelle Aufgabe der Pflegenden zu vermitteln. Niemals hat nur eine Seite Recht, sondern die Wahrheit liegt immer irgendwo dazwischen.

**Vielen Dank für Ihre  
Aufmerksamkeit**