

Arbeitshilfe AH6-1.2

Gesprächstraining als kleine, wiederholbare, interne Trainingseinheiten – ein Handout zu den Schritten im Training

Marina Ney

Warum dieses Training?

Kontakte mit Angehörigen finden manchmal geplant (Aufnahmegespräch, Angehörigenabende, Tag der offenen Tür, Feste), aber zum größeren Teil unvorhergesehen statt. Wenn Angehörige Fragen haben oder Anlass zur Kritik sehen, möchten sie das in der Regel gleich loswerden.

Die Ansicht der Angehörigen beeinflusst die Stimmung und das Verhalten Ihrer Bewohnerinnen und Bewohner.

Die Meinung der Angehörigen entscheidet mit darüber, wie Ihr Haus bewertet und zukünftig nachgefragt wird.

Wozu soll das Training nutzen?

Das Training soll ausschließlich auf Gespräche im Alltag, auf sogenannte informelle Gespräche, vorbereiten.

1. Sie sollen wissen, wie Sie am besten und sicher reagieren, wenn Angehörige fordernd bis verärgert auf Sie zukommen.
2. Sie sollen wissen, wie Sie in Ihrem Haus auf den Informationsbedarf der Angehörigen noch besser eingehen können.

Welche Erwartungen haben Sie an das Training?

1. Schritt:

Gespräche, wie sie vorkommen können, aber nicht sollen

Situation: Sie sind gerade mit einem Bewohner oder mit einer Aufgabe im Wohnzimmer des Wohnbereichs beschäftigt. Die Angehörige ist vor ein paar Minuten ins Haus gekommen und in das Zimmer zum Bewohner gegangen. Nun kommt sie ziemlich aufgebracht auf sie zu ...

Gespräch 1 zwischen einer Angehörigen (A) und einer Pflegekraft (P)

A: ... also ich muss Sie jetzt leider mal unterbrechen. Es kann doch nicht sein, dass mein Mann schon wieder jemand im Zimmer hatte, der dachte es wäre seins. Das muss doch in den Griff zu kriegen sein mit der viel gerühmten Privatsphäre ...

P: (hält in ihrer Tätigkeit inne) Es tut mir leid, aber ich weiß davon nichts. Wann soll das denn gewesen sein?

A: Das wusste mein Mann nicht genau. Und ich bin ja nicht ständig hier, um dabei gewesen zu sein. Aber das war jetzt schon das vierte oder fünfte Mal!

P: Sie wissen ja, wir haben nicht so viel Personal, dass wir immer hinter jedem Bewohner stehen können, da kommt das eben vor. Am besten, Sie wenden sich da mal an unsere Wohnbereichsleiterin.

A: Na fein. Und wo find ich die jetzt?

P: Sie hatte heute Frühdienst und morgen ... ich weiß jetzt gerade nicht, ob früh oder spät ... Ich muss jetzt erst mal weiter mit Frau Moll zum Tisch. Ich frag dann mal.

Situation: Die Betreuungskraft spricht mit dem Bewohner auf dem Weg in die Wohnküche: Wir gucken mal, ob der Spüler schon zum Ausräumen bereit ist, dann können wir gleich zusammen den Tisch decken, ja? Eine Angehörige sitzt mit einem anderen Bewohner bereits dort am Tisch, offensichtlich wartend und sagt zur Betreuungskraft:

Gespräch 2 zwischen einer Angehörigen (A) und einer Mitarbeiterin der Betreuung (B)

A: Ach so, Sie bringen das Küchenpersonal!

B: Frau Bieger war und ist gern noch ein bisschen Hausfrau.

A: Ja, das wollte mir mein Mann auch immer einreden.

B: Wir reden hier niemandem was ein.

2. Schritt:

Ihre Erfahrungen und Bewertung zu den Gesprächsbeispielen

In diesem Schritt bewerten die Teilnehmenden auf Basis ihrer Erfahrungen die vorgestellten Gesprächsbeispiele kritisch, geben Beispiele aus ihrer eigenen Praxis und machen Änderungsvorschläge.

3. Schritt:

Unser Wissen und unsere Empfehlungen

- Zur Situation: Die Bewohnerinnen und Bewohner und die Angehörigen stehen im Mittelpunkt:
 - Situation kontrollieren
 - sich selbst kontrollieren
 - sich zuwenden und Kontaktaufnahme begrüßen

- Antwort soll zeigen, was Sie verstanden und wahrgenommen haben:
 - Inhalt (widerspiegeln)
 - Gefühl (nachfühlend vermuten)
 - Bedürfnis/Bitte/Wunsch (vermuten/wertschätzen)

- Antwort soll Klärung vorbereiten:
 - auf Situation hinweisen
 - vorläufiges Angebot machen
 - Verbindlichkeit herstellen und danken

4. Schritt:

Gespräche, wie sie ablaufen sollten (Übung)

Zurück zur Situation: Sie sind gerade mit einem Bewohner oder mit einer Aufgabe im Wohnzimmer des Wohnbereichs beschäftigt. Die Angehörige ist vor ein paar Minuten ins Haus gekommen und in das Zimmer zum Bewohner gegangen. Nun kommt sie ziemlich aufgebracht auf sie zu ...

Gespräch 1 zwischen einer Angehörigen (A) und einer Pflegekraft (P)

A: ... also ich muss Sie jetzt leider mal unterbrechen. Es kann doch nicht sein, dass mein Mann schon wieder jemand im Zimmer hatte, der dachte es wäre seins. Das muss doch in den Griff zu kriegen sein mit der viel gerühmten Privatsphäre ...

P:

A:

P:

A:

P:

Situation: Die Betreuungskraft spricht mit der Bewohnerin Frau Krüger auf dem Weg in die Wohnküche: „Wir gucken mal, ob der Spüler schon zum Ausräumen bereit ist, dann können wir gleich zusammen den Tisch decken, ja?“ Eine Angehörige sitzt mit einem anderen Bewohner bereits dort am Tisch, offensichtlich wartend und sagt zur Betreuungskraft.

Gespräch 2 zwischen einer Angehörigen (A) und einer Mitarbeiterin der Betreuung (B)

A: Ach so, Sie bringen das Küchenpersonal!

B:

A:

B:

5. Schritt: Ein Gespräch, wie es ablaufen sollte (Muster)

Zurück zur Situation: Sie sind gerade mit einem Bewohner oder mit einer Aufgabe im Wohnzimmer des Wohnbereichs beschäftigt. Die Angehörige ist vor ein paar Minuten ins Haus gekommen und in das Zimmer zum Bewohner gegangen. Nun kommt sie ziemlich aufgebracht auf sie zu ...

Gespräch zwischen einer Angehörigen (A) und einer Pflegekraft (P)

A: Schwester Marie! Ich muss jetzt doch mal sagen, es kann nicht sein, dass schon wieder jemand einfach ins Zimmer kommt, wieder diese Frau mit Alzheimer ...

P: ... Frau Seidel, Sie sind heute bei Ihrem Mann, das ist schön. Einen Augenblick bitte So, jetzt kann ich Ihnen besser zuhören.

A: Ja also nochmal: Mein Mann braucht seine Privatsphäre! Das steht doch groß auf Ihrem Prospekt – man hat hier seine Privatsphäre!

P: Wenn ich Sie richtig verstanden habe, kommen andere Bewohner ins das Zimmer Ihres Mannes.

Sie ärgern sich und sind beunruhigt, weil Ihren Mann das stört und ihn erschrickt.

Sie möchten sicher sein können, dass er in seinem privaten Zimmer nicht gestört wird und wünschen sich, dass wir dafür sorgen.

A: Genau, und das muss einfach anders laufen! Das macht ihn fix und fertig, das weiß ich!

P: Wir können in (fünf bis zehn) Minuten miteinander reden, nachdem ich Frau Wegner in die Wohnküche begleitet habe. Dann vereinbaren wir, wie wir in Ihrer Angelegenheit am besten vorankommen.

6. Ein Merkzettel

Situation

Inhalt Gefühl Bedürfnis/Bitte/Wunsch

Klärungsangebot (organisatorisch oder inhaltlich)