

Wenn alle nur das Beste wollen – Begegnung mit dem Umfeld der Klient/innen

Esther Ludwig Koch
Psychogerontologin Dipl.Univers.
Systemische Beraterin MAS FH Zürich
Erwachsenenbildnerin
estherludwig@bluewin.ch

Zwei Thesen zum Anfang

1. Sie leisten mit Ihren Besuchen einen wertvollen Beitrag zum Wohlergehen, nicht nur des/der Klient/in, sondern des ganzen Familiensystems
2. Die Lebensqualität des/der Besuchten wird gestärkt, wenn die Personen im Umfeld miteinander im Gespräch sind, gegenseitig Vertrauen haben und konstruktiv zusammenarbeiten

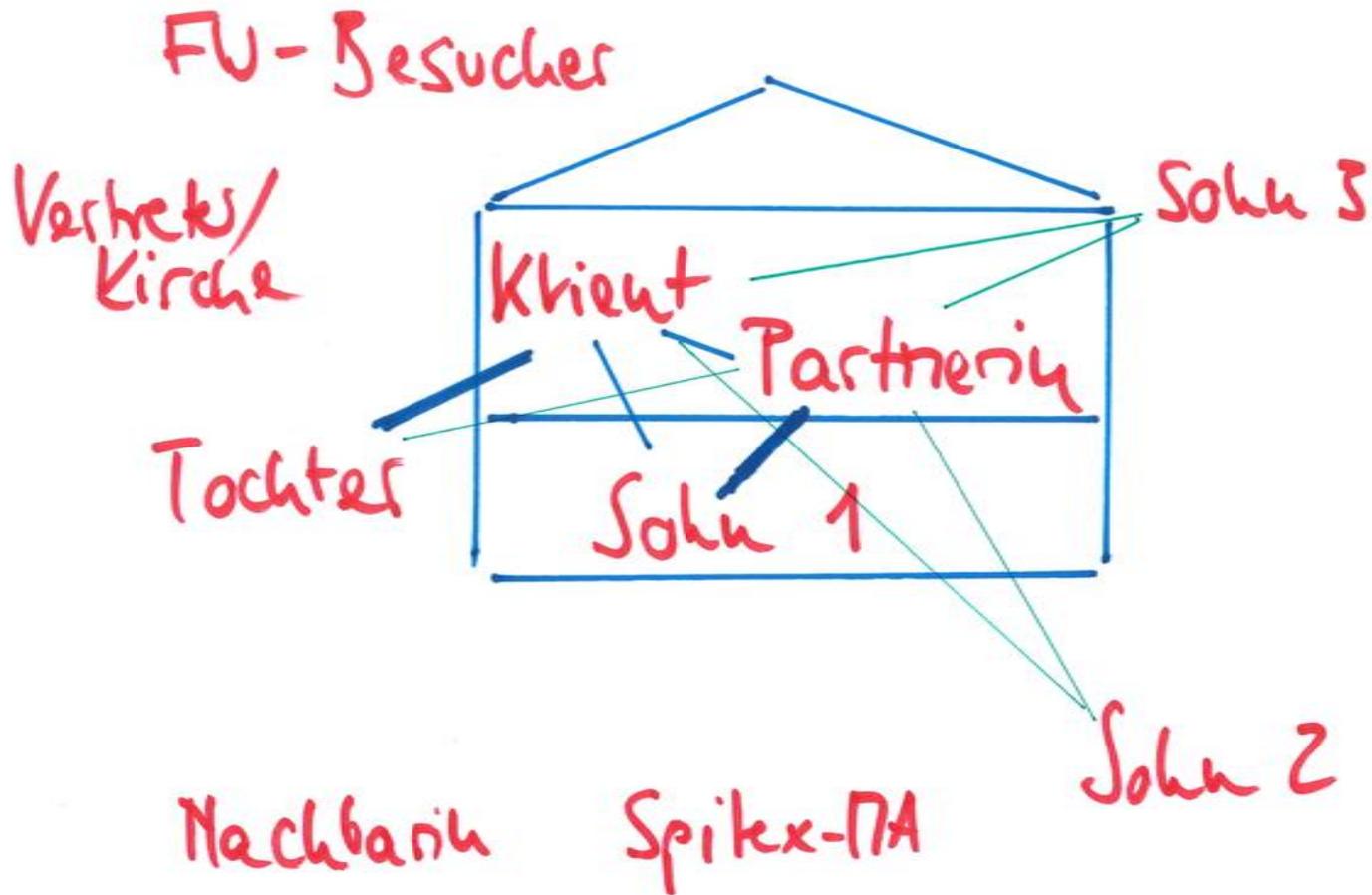
Themen

- Das soziale Umfeld als (Unterstützungs-) System
- Die nächsten Angehörigen/die pflegenden Angehörigen
- Ich als Besucher/in und Teil des Systems
- Schwierige Situationen
- Hilfreiches für das Gespräch mit Klient, Angehörigen usw.

Das soziale Umfeld – wer ist das?

- Partner/in
- Töchter und Söhne
- Schwiegertöchter und Schwiegersöhne
- Nichten und Neffen
- Geschwister
- Freundinnen und Freunde
- Nachbarn
- Beiständin/Beistand
- Spitex-Mitarbeitende oder Pflegende in der Institution
- Haushalthilfen
- Arzt/Ärztin
- Ergotherapeut/in, Physiotherapeut/in usw.
- Pfarrer/in, Kirchenvertreter/in

Beispiel: Klient und sein System



Fragen zum Bezugspersonen-System

- Welche Aufgaben übernehmen die einzelnen Personen?
- Wer trägt die Hauptlast der Pflege/Betreuung?
- Welche Beziehung haben die einzelnen Angehörigen zur Klientin?
- Wie funktioniert die Zusammenarbeit in diesem System?
- Was läuft bereits gut in der Zusammenarbeit?
- Wo bestehen eventuell Spannungen, Unsicherheiten, Misstrauen?
- Wie läuft der Informationsfluss innerhalb des Systems?
- Was weiss ich über die Geschichte der nächsten Angehörigen mit dem Klienten?

Zwischenhalt 1

Bitte zeichnen Sie «Ihr» Angehörigensystem kurz auf, mit allen relevanten Personen, die dazu gehören.

Bitte tauschen Sie dann mit Ihrer Sitznachbarin aus über die Frage:

Was fällt mir auf, wenn ich das Bild „meines“ Angehörigensystems betrachte?

Die pflegenden Angehörigen

- «Unsichtbares Fundament» innerhalb des Gesundheitswesens
- Heterogene Gruppe von Personen
- Bei älteren Pflegebedürftigen sind das am häufigsten: Partnerinnen, Partner, Töchter, Schwiegertöchter
- Sehr unterschiedliche Pflegesituationen, bedingt durch Krankheitsbild, Krankheitsphase, Wohnsituation, Anzahl pflegender Angehöriger, usw.
- Die Angehörigen leisten «care»: Pflege und Betreuung, ein Sich-Kümmern im Alltag: physisch, psychisch, sozial, administrativ
- Hohe Kompetenzen, Expertentum für Pflege, Betreuung, Umgang mit dem Klienten
- Die Angehörigen bieten der Klientin Kontinuität, Vertrautheit
- Beeinträchtigung der Lebenszufriedenheit, Überlastungssituationen sind bei pflegenden Angehörigen häufig

„Typische“ Belastungen der pflegenden Angehörigen

- Intensität der Pflege, teilweise körperliche Belastung, unterbrochene Nächte, Notfallsituationen
- Eingespannt-Sein, Angebundensein, Durchhalten-Müssen
- Veränderungen in der Partnerschaft, Verschiebungen im familiären Gefüge, Konflikte in der Familie, Rollenkonflikte
- Schwierige Vereinbarkeit mit andern Aufgaben: Beruf, Vereinstätigkeit, Elternsein, Grosselternsein usw.
- Hohe Verantwortung, Schuldgefühle
- Finanzielle Probleme
- Mangelnde soziale Kontakte
- Einblick fremder Menschen in den häuslichen Bereich und die innerfamiliären Kommunikationsmuster

Zwischenhalt 2

**Welche spezifischen Belastungen von
nächsten Angehörigen nehmen Sie
bei Ihren Besuchen wahr?**

Häufige Bedürfnisse der nächsten Angehörigen

- Information und Beratung in Bezug auf Krankheit, Umgang mit Patient/in, Unterstützungsangebote
- Entlastung und Erholung
- Verständnis und Anteilnahme
- Anerkennung und Würdigung ihrer Leistungen
- Zuwendung und «auch mal verwöhnt werden»

Fragen zu mir, als Besucher/in, und als Teil dieses Systems1

- Wer ist meine Auftraggeberin?
- Was ist mein genauer Auftrag?
- Welche Aufgaben und Zuständigkeiten habe ich?
- Welche Aufgaben übernehme ich eventuell darüber hinaus?
- Welche Aufgaben habe ich definitiv *nicht*, bzw. sollte ich nicht übernehmen?
- Was sind meine Rollen?
- Welche Rolle passt eventuell nicht zu meinem offiziellen Auftrag?

Fragen zu mir als Besucher/in... 2

- Wo stehe ich im System?
- Wie sind meine Sympathien verteilt im Familiensystem?
- Welche Erwartungen habe ich an die Angehörigen?
- (Wie und wo) erhalte ich Anerkennung, Wertschätzung, Unterstützung?
- Wie würde die Angehörige X meinen Beitrag an die Lebensqualität des/der Klient/in beschreiben?
- Was ist mir besonders wichtig in der Zusammenarbeit mit den Angehörigen?
- Wohin kann ich mich wenden, wenn Situationen auftauchen, bei denen ich nicht mehr weiter weiss?

Wie und wo können schwierige Situationen entstehen?

Mit dem/der Klient/in:

Sozial unangemessenes Verhalten, Aggressivität und Gewalt, Selbst- und Fremdgefährdung, starke Depressivität, suizidale Aussagen, Notfallsituationen

Mit den Angehörigen:

(Unterschwellige) Konkurrenzsituationen, Unsicherheiten oder Uneinigkeit bzgl. Auftrag, Umgang zwischen Klient und Angehörigen, Verdacht auf häusliche Gewalt

Im Rahmen der Organisation:

Schnittstellen, Informationsfluss, Auftrag, Einführung in die Aufgabe und fachliche Begleitung, Zusammenarbeit mit der Ansprechperson

Hilfreiche Grundsätze für Gespräche

(Empfehlungen aus der systemisch-ressourcenorientierten Therapie und Beratung)

- Wir sollten das Umfeld mit-bedenken und die Wechselwirkungen innerhalb des Umfelds
- Jeder Mensch nimmt die Realität auf seine eigene Weise wahr und entwickelt individuelle, subjektive Einschätzungen dazu
- Jeder Mensch ist Experte für sein eigenes Leben und entwickelt seine eigenen Lösungsstrategien. Es ist aber hilfreich, wenn wir ihm/ihr die Bewältigung der Probleme zutrauen.
- «Das, was mein Gegenüber tut, ist das Beste, was er/sie in diesem Moment, in dieser Situation, mit seiner Geschichte, mit seiner Persönlichkeit, tun kann»
- Wir sollten Respekt haben vor dem, was wir nicht wissen
- «Höre nie auf, nach Ressourcen zu suchen...»

In der Regel nicht hilfreich...

- Ratschläge erteilen, wenn sie nicht ausdrücklich gewünscht werden, „Du-Botschaften“ senden, bspw. „Sie sollten unbedingt....“
- Interpretieren und „analysieren“, bspw.: „Das tut sie, weil sie ein schlechtes Gewissen hat...“, „Das ist schwierig für ihn, weil er als Kind damals..“
- „Trösten“, bspw. „Das wird schon“ , oder „Aber schauen Sie doch, wie die Sonne scheint heute“
- Bagatellisieren, bspw. „Das ist doch nicht so schlimm...“, «Das meint sie doch nicht so..»
- Koalitionen eingehen, «Geheimniskrämerei»...

Hilfreiches Verhalten im Gespräch mit den Angehörigen

- Aufmerksam, ruhig, konzentriert zuhören
- Sich in die Situation des Gegenübers einfühlen, innerlich mitgehen
- Nachfragen, wenn ich etwas nicht verstanden habe
- Zusammenfassen: „Habe ich richtig verstanden, dass...?“
- Ermutigen, Ressourcen aufzeigen
- Kritik zunächst annehmen, anhören, Verständnis zeigen, erst dann erklären, rechtfertigen

Vertrauen aufbauen...

- «Rapport abgeben»: über den Besuch informieren
- Koalitionen vermeiden...
- In Konkurrenzsituation nicht einsteigen...
- Das Expertentum der Angehörigen respektieren
- Belastung, bisherige Lösungsversuche, Durchhalten, Engagement, Bewältigungsstrategien bei den Angehörigen heraushören und würdigen

Sie als Besucher/Besucherin

- Sie leisten mit Ihren Besuchen einen äusserst wertvollen Beitrag zur Entlastung und zum Wohlergehen des *ganzen* Familiensystems
- Bei Ihren Einsätzen arbeiten Sie alleine, nicht in einem Team >> Sie dürfen sich Hilfe holen!
- Richtlinien, Weisungen, Statuten, Rapporte?
- Erfahrungsaustausch, Intervision, Supervision?

Danke fürs Zuhören!

