

Stress mit pflegenden Angehörigen?! – 12 Impulse zum konstruktiven Umgang mit Konflikten

Die Beziehungsgestaltung mit pflegenden Angehörigen ist für professionell in Pflege und Betreuung Tätige nicht immer frei von Konflikten. Das meist komplexe Pflege-, Betreuungs- und Beziehungsgeflecht ist der Nährboden für vielfältige Missverständnisse und gegensätzliche Interessen.

Ohne den Anspruch auf Vollständigkeit zu erheben, hierzu ein paar Beispiele: Die Ansichten darüber, wie Pflege und Betreuung aussehen sollen, gehen auseinander. Ansprüche und Erwartungen der pflegenden Angehörigen passen nicht zum Leistbaren. Angebotene Hilfe wird abgelehnt. Die viel beschworene Chemie stimmt nicht. Die Meinungen, was gutes Sterben ausmacht, gehen auseinander.

Professionell Pflegende und Betreuende müssen einen Weg finden, mit Konflikten so umzugehen, dass sie trotz des Konflikts ihrem Pflege- und Betreuungsauftrag gerecht werden können.

Die folgenden 12 Impulse beziehen sich auf hilfreiche Einstellungen zu und Verhaltensweisen im Umgang mit Konflikten hinsichtlich der Gestaltung der Arbeitsbeziehung mit pflegenden Angehörigen:

1. Betrachten Sie Konflikte als Lernchance und nicht als etwas, das nicht sein darf. Konflikte gehören zum menschlichen Leben wie der Senf zur Weißwurst.
2. Finden Sie den gesunden goldenen Mittelweg zwischen ihren Ansprüchen und der Arbeitswirklichkeit! In einem Bild ausgedrückt: Die starre Fichte bricht leichter im Sturm als die flexible Birke! D.h. allerdings nicht Anpassung um jeden Preis. Sie müssen sich schon auch noch selber im Spiegel anschauen können für das, was Sie tun oder lassen!
3. Trennen Sie zwischen Person und Rolle. Wenn Kund*innen, sprich pflegende Angehörige, Sie kritisieren, bezieht sich das auf Ihre Rolle als ‚Dienstleister*in‘ und nicht auf Sie als Person.
4. Unterscheiden Sie Situationen und Verhaltensweisen, die Sie unmittelbar ändern können, von Situationen und Verhaltensweisen, die Sie nicht verändern können!
5. Machen Sie sich klar, wofür Sie Verantwortung tragen: Sie tragen Verantwortung für Ihr Reden und Ihr fachliches Handeln! Sie tragen keine Verantwortung für die Entscheidungen, die andere treffen!
6. Schaffen Sie sich neue Einsichten, indem Sie die Konfliktkonstellation mal vom Standpunkt eines externen Beobachters betrachten oder versetzen Sie sich in die Rolle der pflegenden Angehörigen und versuchen Sie gleichsam mit deren Augen zu sehen, mit deren Ohren zu hören und mit deren Herzen zu fühlen!
7. Unterlassen Sie eskalierende Maßnahmen wie persönliche Angriffe, Schuldzuweisungen, öffentliches Bloßstellen, Drohungen.

8. Verzichten Sie darauf, Ihre Meinung auf alle Fälle durchzusetzen und sprechen Sie mit den pflegenden Angehörigen über deren und Ihre Ziele, Interessen und Bedürfnisse!
9. Suchen Sie nach Gemeinsamkeiten und Lösungen zum Wohle des pflegebedürftigen Menschen.
10. Verständigen Sie sich über einige wenige Regeln, wie Sie künftig miteinander umgehen wollen (z.B. Konflikte zeitnah und direkt ansprechen, regelmäßige Feedbackgespräche über die Gestaltung der Arbeitsbeziehung, transparente Informationspolitik betreiben etc.).
11. Beziehen Sie unabhängige Dritte als Vermittler oder Mediatoren ein, wenn ein selbst gesteuerter Dialog nicht zustande kommt oder der Konflikt schon eine längere Geschichte hat.
12. Machen Sie sich klar, dass eine im gegenseitigen Respekt vollzogene Beendigung der beruflichen Beziehung für alle Beteiligten besser sein kann als das krampfhaft Bemühen, eine schwer gestörte Arbeitsbeziehung um jeden Preis aufrecht erhalten zu wollen.

Abschließend noch zwei Zitate zum Nachdenken und zur Stärkung der Selbstmanagementkompetenz bei Konflikten:

„Gott gebe mir die Gelassenheit,
Dinge hinzunehmen, die ich nicht ändern kann,
den Mut, Dinge zu ändern, die ich ändern kann,
und die Weisheit, das eine vom anderen zu unterscheiden.“

Spruch der Anonymen Alkoholiker

„Ziel eines Konfliktes oder einer Auseinandersetzung soll nicht der Sieg,
sondern der Fortschritt sein.“

Joseph Joubert (1754- 1824), französischer Moralist und Essayist.

Die genannten 12 Impulse zum konstruktiven Umgang mit Konflikten sind für jegliche Form von Konflikten im privaten und beruflichen Zusammenhang anwendbar.

Reinhard Fukerider (Dipl.-Theol.)
Coach (DGfC), Supervisor, Mediator, Trainer
Fachbuchautor
www.fukerider.com