

# Wie gelingt die konstruktive Kommunikation mit Angehörigen?

## 1. Empathie: In die Angehörigen hineinversetzen

Zu berücksichtigen ist: Der Weg bis zur Entscheidung des Heimeinzuges wird von einer intensiven Emotionalität geprägt. Es herrschen Trauer, Hilflosigkeit, Schuldgefühle, Überforderung sowie Pflichtbewusstsein und Verantwortungsgefühl. Viele Angehörige haben das Gefühl ihre Verwandten „abzuschieben“. Sie haben ein schlechtes Gewissen. Die Beziehungssituation zwischen dem Angehörigen und dem Pflegebedürftigen ist vorbelastet. Die nicht ausgesprochenen Erwartungen auf beiden Seiten hinterlassen negative Empfindungen.

Scheuen Sie sich nicht, die hinter den fordernden Verhaltensweisen liegenden Gefühle wie Sorge, Hilflosigkeit, Angst und Trauer anzusprechen und zu begleiten. Geben Sie den gezeigten Gefühlen Raum und begleiten diese, ohne sich in die Familiensituation einzumischen.

## 2. Offen auf Angehörige zugehen und ausreden lassen

Ein Teamgespräch kann dazu beitragen, die im obigen Beispiel genannte Situation aufzulösen. Überlegen Sie gemeinsam, wer aus dem Team das Gefühl hat, einen guten und wertschätzenden Kontakt zu der Angehörigen aufbauen zu können. Kommt die Angehörige das nächste Mal in die Einrichtung, soll diese Person offen auf sie zugehen.

Zur Wertschätzung gehört es, den Gesprächspartner ausreden zu lassen. Ein ausgeglichenes Verhältnis zwischen Sprechen und Hören sorgt für eine höhere Gesprächsqualität.

## 3. Die Angehörigen ernst nehmen

Emotionen von Angehörigen können in einer fordernden Art gegenüber den Pflegekräften gipfeln. Negative Gefühle drücken emotionale Menschen nicht sachlich aus. Es kommt zu Klagen und Vorwürfen, wie

1. „Die Hose meiner Tante ist schmutzig, sie sieht ungepflegt aus.“
2. „Auf dem Flur stinkt es“.
3. „Sind hier alle unpünktlich?“

Hilfreich für den Umgang mit diesen Situationen ist es, dass sich der Gesprächspartner von der Pflegeperson ernst genommen fühlt. Damit das gelingt, versuchen Sie als Pflegekraft die wahren Sorgen hinter der Kritik zu erkennen.

Gute Beispiele für konstruktive und lösungsorientierte Reaktionen auf diese Situationen sind folgende:

1. „Ihre Tante sieht auf alten Fotos gepflegt aus. Ich weiß, dass sie viel Wert auf ihr Aussehen gelegt hat. Die Flecken auf der Hose stammen von vom Kaffeekränzchen mit ihrer Zimmernachbarin. Wenn Sie möchten erzähle ich Ihnen, was für einen lustigen Nachmittag die beiden miteinander verbracht haben.“
2. „Sie haben Recht, auf dem Flur riecht es heute unangenehm. Haben Sie ein paar Minuten Zeit für mich? Ich zeige Ihnen, wo das Problem liegt. Unsere Haustechnik ist unermüdlich im Einsatz.“
3. „Entschuldigen Sie, ich verstehe, dass Sie viel zu tun haben und verärgert sind, weil Sie auf mich warten mussten. Ich habe gerade nach einer Heimbewohnerin gesehen, die sich heute nicht wohlfühlt. Ehrlich gesagt, es passiert im Alltag, dass ich für ein paar Minuten die Uhr außer Acht lasse. Zum Beispiel, wenn ich mit Ihrer Mutter über alte Zeiten spreche.“

Die Pflegekraft zeigt, dass Sie die Kritik und die Bedürfnisse ihres Gegenübers ernst nimmt. Gleichzeitig liefert sie eine valide Erklärung für das Geschehene und bietet weitere Anknüpfungspunkte für das Gespräch. Die Situation entspannt sich und ein Austausch auf Augenhöhe wird eingeleitet.

#### **4. Die Angehörigen beteiligen**

Der Weg der Beteiligung von Angehörigen sind vielseitig. Bieten Sie die Teilhabe an Planungen, Vorbereitungen und Durchführungen bei Festen und individuellen Aktivierungsangeboten an. Diese Angebote signalisieren, dass Angehörige im Alltag der Pflegeeinrichtung willkommen sind. Darüber hinaus liefern sie wichtige Informationen rund um den Alltag des Heimbewohners.

Damit Angehörige sich ernst genommen fühlen ist es wichtig, dass Verlässlichkeit in getroffenen Informationen, Zusagen und Absprachen herrscht.

#### **5. Wünsche und Erwartungen der Angehörigen respektieren**

Klären Sie, möglichst vor oder direkt nach dem Einzug des Heimbewohners, die Erwartungen und Bedürfnisse der Angehörigen ab. Das räumt Missverständnisse und unrealistische Forderungen von vornherein aus. Des Weiteren bietet dieses Gespräch eine gute Gelegenheit, um die Möglichkeiten und Grenzen der Pflege klar zu benennen. Es signalisiert Angehörigen Ihr Bemühen, den möglichen Rahmen für den Heimbewohner vollständig auszuschöpfen. Lassen sich Wünsche nicht erfüllen, erläutern Sie sachlich und fachlich fundiert den Hintergrund.

## **6. Den Blickwinkel wechseln**

Fordern Angehörige Sie im Alltag durch ihre Verhaltensweisen heraus, legen Sie den Fokus nicht ausschließlich auf das Anstrengende im Miteinander. Wechseln Sie den Blickwinkel und fragen Sie sich: „Was schätze ich an diesem Angehörigen?“. Diese Aspekte können Sie in ihrem nächsten Kontakt wertschätzend einfließen lassen.

## **7. Nichts persönlich nehmen – positiv bleiben**

Für Angehörige ist es wichtig, ein offenes Ohr zu haben und ihren Ärger loswerden zu können. Versuchen Sie, dem Angehörigen Ihren Blickwinkel als professionelle Betreuungskraft zu vermitteln und rechtfertigen Sie Geschehnisse oder medizinisch-pflegerische Maßnahmen mit fundierten Fachkenntnissen. Das zeugt von Kompetenz und entzieht dem Konflikt lösungsorientiert die Grundlage.

Ist Kritik berechtigt, geben Sie Versäumnisse zu und entschuldigen sich. Besprechen Sie gemeinsam, wie in Zukunft eine Veränderung erfolgen kann.

Damit die Kommunikation mit Angehörigen auf Augenhöhe gelingt, sollte eine klare und eindeutige Sprache verwendet werden, möglichst ohne Fachjargon.

## **8. Die Kunst des aktiven Zuhörens: Gehörtes paraphrasieren**

Eine wichtige Kommunikationstechnik besteht darin, Aussagen von Gesprächspartnern zu wiederholen, um zu überprüfen, ob sie richtig verstanden wurden. Gleichzeitig signalisiert das Paraphrasieren dem Gegenüber, dass ihm aufmerksam zugehört wurde.

## **9. Das Diagnosegespräch gestalten**

Diagnosegespräche mit Angehörigen gehören für Pflegepersonen zum Berufsalltag. Bei Erkrankungen, wie zum Beispiel Demenz, stellt das Diagnosegespräch den ersten Schritt zu einer langfristigen Kommunikation mit dem Angehörigen dar. Wichtig ist, dass sich Pflegekräfte für das Gespräch wappnen. Die Überbringung der Diagnose stellt eine Ausnahmesituation für den Angehörigen dar.

Das Diagnosegespräch sollte ohne Störfaktoren und sitzend in einem separaten Raum stattfinden. Die Einleitung kann für den weiteren Gesprächsverlauf entscheidend sein.

Beginnen könnte eine Betreuungskraft folgendermaßen: „Wie Sie bemerkten, hat Ihr Angehöriger seit längerer Zeit Probleme mit dem Kurzzeitgedächtnis. Wir haben mit dem behandelnden Arzt gesprochen, der Untersuchungen durchgeführt hat...“.

Konkrete Formulierungen in verständlichen Worten, ohne Fachjargon, eine ruhige Stimme und direkter Augenkontakt sorgen dafür, dass der Angehörige dem Gespräch folgen kann. Benennen Sie die aktuellen und zu erwartenden Einschränkungen. Zeigen Sie auf, wie der Heimbewohner in der Einrichtung unterstützt wird, um die Lebensqualität zu wahren. Beziehen Sie den Angehörigen bewusst ein. Dazu gehört ihm aufzuzeigen, welche Möglichkeiten der Unterstützung in seiner Macht liegen.

## **10. Das Belastungsempfinden der Angehörigen thematisieren**

Häufig sind Angehörige, bevor der Angehörige ins Pflegeheim einzieht, mit Belastungen konfrontiert. Vor allem, wenn der Angehörige zuvor für die Pflege verantwortlich war. Mit dem Heimeinzug lösen sich für den Angehörigen Belastungen auf, neue kommen hinzu. Das Ausmaß des Belastungsempfindens hängt entscheidend von der Beziehungssituation zu dem Pflegebedürftigen ab.

Für die Kommunikation mit dem Angehörigen ist es hilfreich, wenn Sie sich in diese Situation hineinversetzen können. Sprechen Sie offen über seine Belastungen. Das sorgt für ein vertrauensvolles Verhältnis und verhilft zu einem offenen Dialog.

Quelle: Pro Pflegemanagement. (k.J., Februar 2023). Die Kommunikation mit Angehörigen und Heimbewohnern meistern: Tipps für den Dialog im Pflegealltag. Retrieved from [Die Kommunikation mit Angehörigen und Heimbewohnern meistern: Tipps für den Dialog im Pflegealltag \(ppm-online.org\)](https://www.ppm-online.org/)