



Foto: JGetty Images

Beratungsgespräche in der Pflege

„Bitte bleiben Sie hier ...“

1. Teil: In der Pflege ergibt sich ein Beratungsanlass oft ad hoc – bei der Grundpflege, der Wundversorgung oder beim Toilettengang. Im Folgenden wird ein typisches Beratungsgespräch aus dem Pflegealltag eines Altenheims vorgestellt. Dieses Gespräch wird anschließend aus psychologischer „Beratungsexpertise“ kommentiert.

Neue Serie: Beratungsgespräche in der Pflege

In den nächsten Monaten werden wir in einer losen Folge Beratungsgespräche aus dem Pflegealltag vorstellen. Diese Gespräche wurden im Krankenhaus oder Altenheim aufgezeichnet, transkribiert und einem Beratungsexperten zur Kommentierung vorgelegt. Dabei sollen Elemente einer „guten“ Beratung aufgezeigt werden. Die Beratungsgespräche bieten Pflegenden wie Lehrpersonen hilfreiches Material zur Reflektion.

In der Pflege finden Beratungen häufig handlungsbegleitend statt. Diese Situation ist typisch für die Pflege – sie ist also keine Schande, sondern eine Möglichkeit. Pflegenden sollten pflegerische Handlungen vielmehr als bisher nutzen, um mit Patienten und Angehörigen zu kommunizieren. Pflegenden werden sich in den Gesprächsbeispielen wiederfinden und können ihr Verhalten reflektieren. Auch können die Texte in Seminaren zu Gesprächsführung/Beratung eingesetzt werden. Empfohlen sind die Texte vor allem Lehrern aller Bildungsstufen in der Pflege für die Lehre.

Beratungsgespräch im Altenheim

S = Susanne Schippmann, Altenpflegerin

B = Bodo Brinkhoff, 84 Jahre, wohnt im Altenheim

B (sitzt im Tagesraum): Schwester, ich hätte da mal ein Bedürfnis ... ich muss mal zum Klo. Geht schnell, ist nur klein.

S (macht sich mit B auf den Weg): Das mit dem Laufen klappt ja heute gut! Sind das die neuen Hausschuhe?

B: Jaja, sind ein flottes Modell (lacht), hat auch lang genug gedauert, bis meine Tochter sie besorgt hat (grummelt). Die lässt sich eh zu wenig sehen.

S: War sie nicht erst gestern da und hat die Hausschuhe gebracht?

B: Jaja, aber sie ist auch mal wieder so schnell weg, wie sie gekommen ist.

S: Also kommt sie schon, aber sie bleibt zu kurz.

(Haben inzwischen die Toilette erreicht, S hilft Hose herunterziehen usw.)

B: Genau. Die kommt und wirft mir die Brocken hin und dann ist sie auch wieder weg. Naja, hat ja auch den Haushalt, die Arbeit, da bleibt nicht viel Zeit.

S: Haben Sie mal mit ihr darüber geredet, dass Sie das als „Brocken hinwerfen“ empfinden?

B: Nee, wozu? Dann sagt sie, sie kommt doch und ich sei nie zufrieden.

S.: War das denn die ganze Zeit schon so, Sie sind ja schon drei Jahre bei uns?

B.: Anfangs kam sie mehr, jetzt kümmert sie sich auch um die Enkel. Ich will aber nicht klagen. Nachher kommt sie dann gar nicht mehr. Das können Sie sich knicken.

S: Ich geh dann mal raus und lass Sie in Ruhe.

B: Aber nicht zu weit weg laufen!

S: Nee, ich warte vor der Tür. (S geht vor die Tür, lässt sie einen Spalt offen)

B: Ich will ja auch nicht undankbar meiner Tochter gegenüber

sein. Sie macht ja doch viel für mich.

S: Sie haben doch sicher auch viel für Ihre Tochter getan.

B. Natürlich! Ist doch mein einziges Kind, war immer meine Prinzessin.

S: Ich hab immer das Gefühl, Sie haben ein sehr offenes, liebevolles Verhältnis.

B: Das haben wir auch, es ist nur die Zeit.

S: Vielleicht sagen Sie Ihrer Tochter, dass es schön wäre, wenn sie mehr Zeit mitbringen könnte, auch wenn sie dann nicht so oft kommt.

B: Ja, vielleicht ...

S: Oder Sie bereiten mal eine kleine Überraschung vor. Wenn sie das nächste Mal kommt, kaufen wir ein paar Blumen für Ihre Tochter und decken eine festliche Kaffeetafel.

B: Ja, geht das denn?

S: Klar, warum nicht? Wir schicken den Zivi Blumen holen und sagen wegen Kaffee und Kuchen in der Küche Bescheid.

B: Das wär ja toll!

S: Dann machen wir das doch so!

B: Dann machen wir das so!

(Kurzes Schweigen)

B: Soll ich denn da was Besonderes anziehen?

S: Wenn Sie wollen?

B: Was denn? Was meinen Sie denn, so als Frau?

S: Ich finde ja immer toll, wenn Sie Ihr braunes Ensemble anziehen, die Stoffhose und den Pullunder.

B: Und welches Hemd?

S: Ich würde das Weiße nehmen, das hat so was Festliches.

B: Gut, dann ist das auch geklärt.

(Kurzes Schweigen)

S: Fertig?

B: Mmmh, geht doch nicht so schnell. Dachte, es wär nur klein, aber jetzt drückt es doch arg! Ich war schon vier Tage nicht und die ganze Zeit fühle ich mich deshalb elend. Es ist alles Mist, wenn man so alt ist und nichts mehr klappt. Bitte bleiben Sie hier.

S: Ja, ich warte ... die Zeit nehm' ich mir. Et kütt wie et kütt.

B: Ich versteh das gar nicht. Verstopfung hatte ich früher nie!

Da ist es eher geflutscht (lacht). Ich hatte schon immer einen nervösen Darm, wissen Sie, wenn es Schwierigkeiten gab, bin ich nicht mehr vom Klo gekommen!

S: Das kann ich gut verstehen, mir geht's da ähnlich. Aber im Urlaub bin ich auch immer verstopft, ich esse dann Backpflaumen. Wie ist es mit der Verstopfung, drückt es gerade sehr?

B: Ja, aber da muss man durch. Von dem ganzen chemischen Zeug zur Verdauung halte ich nichts. Dann kann man nachher gar nicht mehr ohne. Entweder der Herr lässt's kommen oder nicht (lacht).

S: Naja, es gibt ja auch sanfte Medikamente, wie Lactulose, die nur anregend sind. Aber ich geb Ihnen Recht, viel kann man ja auch mit Bewegung und der Ernährung machen, Medikamente sollte man erst nehmen, wenn nichts anderes mehr geht.

B: Bewege ich mich denn nicht genug?

S: Naja, halt nach Ihren Möglichkeiten. Mehr wäre natürlich gut.

B: Ja, an mir soll's da nicht liegen, ich bin immer für einen Spaziergang zu haben.

S: Soll ich mal versuchen, da was zu organisieren? Da kommen ja ein paar Schüler immer Dienstag und Donnerstag, vielleicht kann man da was machen.

B: Das wär mal ne Idee. (Kurzes Schweigen) Und wie ist das mit dem Essen? Ich kann ja nur das essen, was ich hier bekomme, da kann ich ja nicht viel machen. Jemand hatte mir mal Leinsamen bestellt, aber das Vogelfutter krieg ich nicht runter.

S: Die Kost hier ist schon recht ausgewogen, aber Sie müssen ja vor allem trinken.

B: Und dann flutscht es?

S: Ich kann natürlich nichts versprechen, aber schaden tut es nicht.

B: Was soll ich denn trinken? Schnaps und Bier (lacht)?

S: Am besten sind natürlich Wasser, Tee und Fruchtsaft-schorlen. Buttermilch ist auch anregend. Was mögen Sie denn so?

B: Ja, Buttermilch ist gut, aber mit Tee bleiben sie mir weg, wenn ich den trinken muss, fühle ich mich todkrank.

S: Müssen sie ja nicht, und wenn Sie Buttermilch mögen, ist das ja auch schon super. Und ansonsten kommt es ja auch auf die Menge an.

B: Naja, da hab ich keinen Überblick, so was merk ich mir nicht.

S: Sie können ja mal eine Strichliste machen, ein Strich für jedes getrunzene Glas, das sind so 200 ml. Ihr Kaffeebecher, da passen

auch so 200 ml rein. Dann können Sie das am Ende ausrechnen. Fünf Striche sind ungefähr ein Liter.

B: Das ist ne gute Idee, das probier ich morgen mal aus.

S: Okay, und ich sorg dafür, dass Sie jeden Tag ein großes Glas Buttermilch bekommen.

B: Und Sie denken auch an die Blumen und den Kaffeetisch. Ich glaub, Hilde kommt nächsten Donnerstag Nachmittag wieder.

S: Ich denk dran, versprochen.

B: Gut, jetzt bin ich fertig. Sie

können wieder reinkommen. (S geht hinein)

S: Und, hat alles geklappt, sind Sie erleichtert?

B: Rundum erleichtert. Danke, Schwester!

Anschrift für die Verfasser:

Mareike. Tolsdorf, Altenpflegerin, BScN
Dr. Angelika Abt-Zegelin,
Pflegewissenschaftlerin
Institut für Pflegewissenschaft,
Universität Witten/Herdecke
E-Mail: zegelin@uni-wh.de
www.uni-wh.de/pflege

Kommentar von G.G. Bamberger, Dipl.-Psychologe

„Eine Begegnung voller Liebe“

Wenn ein Berater über sein Metier redet, über das helfende Gespräch, dann wird sehr schnell klar, dass hier wirklich Professionalität gefordert ist. Da geht es nämlich um Dinge wie Kontakt, Empathie, Ressourcenorientierung Selbstkongruenz, Self-efficacy, Reframing, positive Konnotation, Utilisationskompetenz, Konsistenzförderung usw. Ebenso sind damit klare Vorstellungen über einen beratungsadäquaten Kontext verbunden: Ein dialogisches Setting in einem ruhigen Beratungszimmer, ungestört für mindestens eine Stunde, und beide, Berater wie Klient, haben sich bewusst dazu zusammengefunden. Der Berater verfügt selbstverständlich angesichts all dieser Komplexität über eine akademische Qualifikation mit langwierigen Fortbildungen (z. B. so wie im Psychotherapeutengesetz von 1999 detailliert geregelt).

Und hier nun das Transkript einer Unterhaltung zwischen einer Altenpflegerin und einem Alten auf der Toilette (!), was als „Beratungsgespräch“ vorgestellt wird ...

Ist das ernst gemeint???

Eine bewegende emotionale Reise

Wenn man dieses Transkript liest und sich dabei mit dem Beratenen, Herrn Brinkhoff, identifiziert, der mit Sicherheit von all der Komplexität beraterischer Interventionen nichts ahnt, wird man auf eine bewegende emotionale Reise mitgenommen:

Da ist jemand, der zunehmend Gebrechlichkeit registriert und selbst im intimen Bereich seine Hilfsbedürftigkeit eingestehen muss, dem das auch peinlich ist, sodass er nur um eine kleine Hilfe bei einem kleinen Geschäft bittet ...

Da ist jemand, der trotz der guten physischen Versorgung doch unter Hunger leidet, dem Hunger nach sozialer

Zuwendung, nach seiner Familie, die so klein geworden ist und nur noch minutenweise erfahren werden kann ... Da ist jemand, den das Leben abgeschrieben und abgeschoben hat, der aber weiterhin teilhaben möchte und insgeheim von dem träumt, was die Fülle des Lebens ausmacht ...

Da ist jemand, von dem ich mir gut vorstellen kann, dass *ich* der sein werde, wenn noch ein oder zwei Jahrzehnte dazukommen ... Spätestens an der Stelle und bei dieser Vorstellung spüre ich, wie depressive Gefühle immer näher rücken ...

Und doch und andererseits: Wenn ich höre, was diese Altenpflegerin, Frau Schippmann, zu mir sagt, dann fühle ich mich zugleich gehalten, bestärkt, ermutigt ...

Da ist jemand, der sich Zeit für mich nimmt, der tatsächlich hinhört auf das, was mich bedrückt, der auch noch versteht, wie es mir dabei ergeht, der zugleich von positiven Seiten bei mir zu berichten weiß, der mich einlädt, nach vorne zu blicken, der Ideen von Zukunft ins Spiel bringt, der mich wieder sehen lässt, wie ich als Gestalter meines Lebens Einfluss nehmen kann, und der mir mit all dem meiner Seele Lebendigkeit schenkt – jene Lebendigkeit, die mich wieder beflügelt und träumen lässt ... Momente des Glücks, Augenblicke der Fülle und Erfahrung von Sinn ...

An dieser Stelle und bei diesem Gefühl erinnere ich mich an Ezzelino von Wedel, Theologe und Publizist, der in einer Radiosendung von Rosvita Krausz, 2005, gesagt hat: „Meine Erfahrungen mit Gesprächen sind so, dass ein gutes Gespräch wie eine Art Liebesbegegnung ist ... Damit das überhaupt zustande kommt, muss man wissen, dass jeder Mensch ja ein vereinzelt und bedürftiges Wesen ist und offensichtlich jeder Mensch den Wunsch hat, aus sich selbst herauszukommen und sich

zu ergänzen an und mit einem anderen Menschen. Ich glaube, dass ein gutes Gespräch genau das ist: Wir sind hungrige Wesen, wir wollen ernährt werden vom anderen ... und wir wollen vom anderen nicht nur ‚etwas‘ bekommen, wie Informationen oder sachdienliche Hinweise, sondern wir wollen den anderen Menschen selber.“

Zeit, Achtsamkeit und Wertschätzung

Wenn ich mich wieder zurückhole in die Position des Beraters, der dieses Gespräch kommentieren soll, dann kann ich nun all meine professionellen Begrifflichkeiten nutzen, um zu beschreiben, was sich hier „tatsächlich“ ereignet hat:

Da ist zuallererst und vor allem Zeit! Die Altenpflegerin hat sich Zeit genommen – und zwar für mich! Aber da ist ein entscheidender Unterschied, der den Unterschied macht: Die Begleitung zur Toilette hätte auch so Zeit gekostet, wahrscheinlich sogar dieselbe Zeit. Und in dieser Zeit hätte die Pflegerin einfach warten können, bis das Geschäft erledigt ist, vielleicht sogar noch etwas zur Eile drängen, weil ich ja nicht der Einzige auf der Station bin, von meiner Sorte gibt es nämlich viele ... und überhaupt ist alles zu viel ... Solche Aussagen sind dabei immer auch Einsagen. Es ist also nicht nur die Zeit an sich, sondern darüber hinaus die persönliche „Präsenz“ in dieser Zeit.

Neuerdings spricht man in der Psychologie auch von „Achtsamkeit“, der uneingeschränkten Offenheit für das, was im Moment ist, während wir sonst meist konzentriert und zielorientiert unterwegs sind und nur das wahrnehmen, was gerade Sache ist. Hier also die Aufmerksamkeit für die ganze Situation, einschließlich meiner eigenen Person in der Interaktion mit dieser Situation, dort die Aufmerksamkeit nur für die eine Sache, sodass für nichts anderes mehr Raum ist. Vielleicht macht es der englische Fachbegriff noch deutlicher: „mindfulness“. Dieser Begriff der Achtsamkeit gefällt mir sehr gut, weil er überleitet zu einer zweiten besonderen Qualifikation dieser Pflegerin, nämlich ihre Fähigkeit zur Wertschätzung.

Wertschätzung des Hier und Jetzt, Wertschätzung dessen, was in diesem Hier und Jetzt passiert, und all derer, die im Hier und Jetzt miteinander zu tun haben. Der große Nestor der Gesprächspsychotherapie, der Amerikaner Carl Rogers, hat diese Wertschätzung des Klienten als das wichtigste Werkzeug professioneller Helfer beschrieben. Auch die aktuelle Psychotherapieforschung sieht in einer emotional unterstützenden Beziehung *den* zentralen Wirkfaktor für positive Entwicklungsimpulse. Gerne würde ich hier auf die Bedingungen eingehen, wie Achtsamkeit und Wertschätzung beim Helfer selbst wachsen können – hier wäre das Stichwort „Selbstfürsorge“ zu nennen – aber das hätte einen eigenen Artikel verdient, denke ich. Zumal ich davon überzeugt bin, dass hier der große Mangel besteht bei den Pflegern. Mit meinem Plädoyer für professionelles Gesprächsverhalten soll nicht noch ein Mehr an Anforderungen den Pflegern aufgepackt werden – vielmehr würde ich mir wünschen, jene Bedingungen zu reflektieren, die das Wachstum sol-

cher Fähigkeiten fördern. Aber, wie gesagt, das wäre ein eigener Beitrag.

Assistenz bei der Suche nach den eigenen Ressourcen

Also da sind Zeitnehmung, Achtsamkeit, Wertschätzung – und als viertes: „Ressourcenorientierung“. Beratung ist keine Substanz, die dem Klienten zugeführt, neue physische und damit dann auch psychische Energien freisetzt. Beratung ist vielmehr eine Assistenz bei der Suche nach solchen Energien, die an sich vorhanden sind, aber unter besonderen Umständen irgendwie vergessen wurden, aus dem Blick verschwunden sind. Genau für diesen Sachverhalt verwendet man in der Beratungspsychologie gerne den Begriff „Ressourcen“ – und spricht dann von ressourcenorientierter Beratung. In diesem Zusammenhang muss unbedingt der „Einstein“ der Psychotherapie erwähnt werden, der amerikanische Psychiater und Psychotherapeut Milton Erickson, der in Abgrenzung zu Sigmund Freud ein ganz neues Verständnis des Unbewussten entwickelt hat, nämlich als Ort der unendlichen Fülle von Kompetenzen. Für ihn gilt – mit Blick auf Beratung und Psychotherapie: „Das einzige, was wirklich wichtig ist, ist die Einsicht, dass es keine Person gibt, die ihre wahren Fähigkeiten je kennt.“ Sie werden kein neueres Lehrbuch zur Beratungspsychologie finden, das auf dieses Konzept verzichtet.

Jemand, der Fenster und Türen wieder öffnet

Nach Zeitnehmung, Achtsamkeit, Wertschätzung und Ressourcenorientierung möchte ich noch eine fünfte besondere Beratungskompetenz dieser Altenpflegerin hervorheben: Es ist die der „Lösungsfokussierung“. So einfühlsam sie auf die beklagten Umstände und Lebensgefühle von Herrn Brinkhoff eingeht, sie belässt es nicht dabei, sondern bringt mit Blick auf die vorhandenen Ressourcen neue Verhaltens- und Gestaltungsmöglichkeiten ins Spiel – behutsam als Möglichkeiten (!) und nicht als Allerweltstipp in der Art von „Du solltest einfach ...“ oder „Da muss man halt ...“. Unsere emotionale Befindlichkeit ist immer davon abhängig, worauf wir den Fokus unserer Aufmerksamkeit richten. Wenn das Leben von den äußeren Bedingungen her gesehen eng geworden ist, neigen wir dazu, auch unsere Sicht der Welt einzuengen und es uns dadurch zusätzlich eng zu machen. Hier erlebe ich die Altenpflegerin wie jemanden, der die Fenster und Türen in einem abgedunkelten Raum wieder öffnet und Licht hereinlässt, Licht und Wärme – und Leben.

Es sind also fünf professionelle beraterische Fertigkeiten, mit denen Frau Schippmann sich tatsächlich als professionelle Beraterin „outet“: Zeitnehmung, Achtsamkeit, Wertschätzung, Ressourcenorientierung und Lösungsfokussierung. Aber tatsächlich war es nichts anderes als eine Begegnung voller Liebe. Aber behalten Sie das für sich – wo sollten wir Berater mit all unserem komplexen Fachwissen sonst hin?

Günter G. Bamberger ist Coach (www.coachwalk.de) und Autor, „Lösungsorientierte Beratung“ Beltz-Verlag