

Zeitschrift: Curaviva : Fachzeitschrift
Herausgeber: Curaviva - Verband Heime und Institutionen Schweiz
Band: 87 (2016)
Heft: 9: Kommunikation : die Herausforderungen für Heime und Institutionen

Artikel: Pflegende sind auch verantwortlich für das Verhältnis zu den Angehörigen : das Gespräch fördern und ins Heimleben integrieren
Autor: Treppe, Urs
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-804208>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

Download PDF: 20.07.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

Pflegende sind auch verantwortlich für das Verhältnis zu den Angehörigen

Das Gespräch fördern und ins Heimleben integrieren

Das Verhältnis zwischen Pflegepersonal und den Angehörigen von Heimbewohnern ist oft geprägt von Missverständnissen, falschen Vorstellungen und unterschiedlichen Ansichten. Pflegende und Angehörige müssen aufeinander zugehen. Die beste Kommunikationsform dafür: Ein Gespräch.

Von Urs Tremp

Frust und Ärger steigern sich oft auf beiden Seiten – bis es zum Eklat kommt. Es wird laut und heftig, nicht selten zügeln dann die Angehörigen unter Absingen wüster Lieder den pflegebedürftigen Vater oder die demente Mutter in ein anderes Heim. Kommt es ganz dick, schalten sie die skandalhungrige Presse ein: Ein Streit im Alters- und Pflegeheim gibt alleweil eine knallige Geschichte her – geharnischte Leserbriefe inklusive.

Immer wieder kommt es so weit, obwohl es nicht sein müsste. Viele Heime haben inzwischen erkannt, wie wichtig die Angehörigenarbeit ist. Noch vor fünf Jahren war es ein bahnbrechendes Pilotprojekt, als das Alterszentrum Wengistein in Solothurn für zwei Jahren die aktive Zusammenarbeit mit Angehörigen unter wissenschaftliche Beobachtung stellte, um grundlegende Erkenntnisse über

den Wert dieser Arbeit zu erlangen. Heimleiter Hansruedi Moor-Minikus kam nach der Pilotphase zum Schluss: «Zu behaupten, dass eine intensive Zusammenarbeit mit Angehörigen zu weniger Konflikten führt, ist wohl falsch. Gut möglich, dass es an der Oberfläche sogar zu mehr Auseinandersetzungen kommt. Dafür schwelen sie nicht im Untergrund, sondern kommen ans Tageslicht, werden angesprochen und aus dem Weg geräumt.»

Moor ist inzwischen als Wanderprediger für die Angehörigenarbeit an Fachkongressen und Weiterbildungsveranstaltungen unterwegs. Und er rät den Heimen dringend, diese Arbeit an die Hand zu nehmen und sie nicht stiefmütterlich zu behandeln: «Die Generation von Angehörigen, die heute zur Kundenschaft von Alterszentren zählt, erfährt die Arbeit im Zentrum als Dienstleistung, für die sie bezahlt und auf die sie ein Recht hat. Vorbei sind die Zeiten, in denen man sich vorbehaltlos den Gegebenheiten fügte und vorauseilender Gehorsam die Regel war. Künftige Generationen werden mit einer neuen Selbstverständlichkeit den Aufenthalt ihrer Eltern mitgestalten und individualisieren.»

Angehörige sind Beteiligte

Tatsächlich: Konflikte schafft man mit einer intensiveren, auch systematischeren Angehörigenarbeit nicht aus der Welt. Ihnen wird aber das Gift genommen, das sich dann zu sammeln beginnt, wenn Unstimmigkeiten nicht an- und ausgesprochen werden. «Die Angehörigen», sagt Moor, «werden zu Beteiligten. Die Verantwortung verteilt sich so auf mehrere Schultern.»

Das ist kein Abschieben der Verantwortung, sondern eigentlich die logische Folge der Konstellation, die sich ergibt, wenn Menschen aus der familialen Umgebung in eine Institution

zügeln. Das Heimpersonal lernt die Menschen erst mit diesem Umzug kennen. Die Angehörigen aber waren über Jahrzehnte deren engste Lebensbegleiter. Sie sind für die Heimbewohnerinnen und -bewohner die Verbindung zum früheren Leben. Diese Verbindung darf nicht gekappt werden, denn sie stärkt bei den Pflege- und Betreuungsbedürftigen das Gefühl, aufgehoben und weiterhin Teil eines sozialen Systems zu sein, das über viele Jahre ein verlässliches Netz war und es bleiben soll.

**Die Angehörigen
waren über
Jahrzehnte die
engsten Lebens-
begleiter.**

>>



Heimbewohner, Angehörige, Pflegefachfrau: Das Gespräch suchen, wenn sich Fragen, Probleme und neue Massnahmen ankündigen.

Foto: Keystone/Gaetan Bally

Die Angehörigen gehören zur Biografie der Heimbewohnerinnen und -bewohner und können nicht ausgeblendet werden. Sie sind unwillkürlich Teil des Pflege- und Betreuungsalltags. Sie sind davon auszuschliessen, hiesse: die zu Betreuenden von einem Teil ihrer Person zu amputieren. Es nicht zu tun, ist Verpflichtung und Aufgabe auch für die Pflegenden und Betreuenden. Sie brauchen dazu die aktive und kooperative Zusammenarbeit mit den Angehörigen.

Termine, Sprechstunden, Angehörigenräte

Was sich so leicht anhört, ist oft schwierig, und im Alltag gibt es viele Fallen. Darum ist wichtig, Gespräche zu führen – institutionell mit fixen Gesprächsterminen, Sprechstunden und in Angehörigenräten –, vor allem aber auch situativ, wenn sich Fragen, Probleme, neue Bedürfnisse und Massnahmen ankündigen. Die Angehörigen kennen die Pflegebedürftigen seit vielen Jahren, oft haben sie diese vor dem Heimeinzug schon zuhause gepflegt und betreut, wissen also, was sie gerne haben, auf welche Gewohnheiten und Vorlieben sie auch jetzt, da sie krank und alt sind, nicht verzichten wollen. Sie wissen oft, was ihnen körperlich und mental guttut. Das ist gerade dann wichtig, wenn die Pflegebedürftigen es nicht mehr aussprechen können.

«Standardisierte Angehörigen-gespräche erweisen sich als präventive Massnahme.»

Angehörigenarbeit ist also etwas anderes als die zufällige Begegnung von Pflegepersonal und Angehörigen im Heimalltag. Sie soll geregelt und verbindlich festgemacht sein. Wichtig ist in jedem Fall, dass die Kommunikation zwischen Heim und Angehörigen nicht schriftlich (per Brief oder elektronisch), sondern – ausser wenn es unumgänglich ist – im gegenseitigen Gespräch stattfindet. Darum kommt der Schulung der Heimmitarbeitenden in Gesprächsführung eine grosse Bedeutung zu. Eine gute

Gesprächskultur muss entstehen und dauernd gefördert werden. Von Belang dafür sind:

- Kompetenz
- Selbstbewusstsein
- Empathie
- Kritikfähigkeit
- Belastbarkeit.

Diese Fähigkeiten müssen beim Pflegepersonal gestärkt und so ausgebildet werden, dass die

Pflegenden sich einem Gespräch auch stellen, wenn dieses schwierig zu werden droht. Es gibt noch viel zu oft die Tendenz, unangenehmen Auseinandersetzungen aus dem Weg zu gehen in der Hoffnung, die Sache erledige sich von selbst. Eine trügerische und zumeist falsche Hoffnung – und in der Konsequenz oft fatal, denn just so entstehen Missverständnisse, Fehlinterpretationen, Missmut und Aggression. «Die in Kommunikation geschulten Mitarbeitenden sind befähigt, Konflikte mit Ange-

hörigen oder Bewohnerinnen und Bewohnern selbstbewusst und kompetent zu besprechen», sagt Moor. «Dazu sorgt ihr vertieftes Verständnis für systemische Zusammenhänge für mehr Verständnis der Situation der Angehörigen, was wiederum zu Lösungen führt, die nachhaltig befriedigen.» Und die Atmosphäre im Heim entspannen: «Die zahlreichen Angehörigengespräche, die die Zentrumsleitung und Kaderangestellten führen, beruhigen den Betrieb. Auf den Abteilungen werden weniger Spontangespräche mit dem Anspruch auf sofortige Problemlösung geführt. Standardisierte Angehörigengespräche erweisen sich als präventive Massnahme. Was sich sonst auf den Abteilungen undifferenziert manifestieren würde, kann über die standardisierten Gespräche teilweise abgefangen werden. Das ermöglicht insbesondere den Pflegefachmitarbeitenden ein effizienteres Arbeiten.»

Sich einem Gespräch auch stellen, wenn dieses schwierig zu werden droht.

Die Angehörigen müssen wissen, dass auch das Heim das Beste für seine Bewohnerinnen und Bewohner im Sinn hat. Die Angehörigen müssen das Vertrauen aufbringen und die professionelle Pflege nicht als Verdrängung der eigenen Person im Beziehungsgefüge der zu Betreuenden sehen. Für die Biografie der Pflegebedürftigen bleiben die Angehörigen immer die wichtigsten Menschen, fachlich aber geben die Angehörigen Verantwortung ab. Das heisst: Die Pflegenden sind die Kompetenzpersonen im gesundheitlichen-pflegerischen Bereich und übernehmen auch den Lead bei der gemeinsamen Pflege und Betreuung der Heimbewohnerinnen und -bewohner. Dies kann zu Friktionen führen: Die Angehörigen verstehen nicht, was warum wie gemacht wird, und taxieren eine Handlung oft vorschnell als schlechte Pflege. Darum sollen die Pflegenden und Betreuenden offen sein für die Fragen, Sorgen und Vorschläge der Angehörigen. Sie erklären, warum es aus medizinisch-pflegerischen Gründen angezeigt ist, so zu handeln, wie sie handeln. In Fragen der Biografie und der Lebenserfahrungen aber sind die Angehörigen die Kompetenzpersonen.

Gespräche brauchen Zeit und Ruhe

Häufig beklagen Angehörige, dass die Pflegenden keine Zeit für Gespräche haben. Das kann zum Gefühl führen, man verheimliche etwas. Heime sollten einberechnen, dass es für Gespräche Zeit braucht. Vor allem sollen die Angehörigen wissen, wer ihr Ansprechpartner oder ihre Ansprechpartnerin ist. Das Heim muss dies verbindlich festlegen. Die Pflegefachperson ist so auch angehalten, dauernd auf dem neuesten Informationsstand zu sein über den Zustand der zu Pflegenden.

Selbstverständlich gibt es Menschen, die kommunikativer sind als andere, schneller, sympathischer und selbstbewusster auf andere zugehen können. Doch Kommunikation ist lernbar, auch für eher scheue, im Umgang mit anderen Menschen weniger gewandte Menschen. Im Training kann man erkennen, wie Fallen und Missverständnisse entstehen – und wie man sie vermeidet. Man kann lernen

- wie man vorurteilslos zuhört
- wie man den eigenen Standpunkt vertritt, ohne den anderen zu überfahren

- wie man Kompromisse aushandelt.

Ein Kommunikationstraining kann viel bewirken und sollte nicht an den finanziellen Möglichkeiten eines Heims scheitern. Zudem muss das Heim dafür sorgen, dass ein Gespräch in einer ungestörten Umgebung stattfinden kann und dafür ausreichend Zeit vorhanden ist.

Unmöglich wird ein zielführendes Gespräch durch

- aggressives Verhalten (Angreifen, Schimpfen und Meckern)
- beschwichtigendes Verhalten (Problem nicht ernst nehmen oder verniedlichen: «Es wird schon werden»)
- indirekte Angriffe (Beispiel: «Sei doch vernünftig!»)
- vom Thema abschweifendes Verhalten (Gespräch auf ein nicht zum Problem gehörendes Thema lenken).

Daraus folgen Regeln für die Kommunikation:

- Klar sagen, was man selbst möchte und fühlt.
- Verhaltensvorschriften vermeiden, wie zum Beispiel: «Sie müssten», «Sie sollten», «bedenken Sie». Solche Aussagen führen in eine Kampfzone.
- Eine Botschaft, die man überbringen möchte, nicht zerreden.
- Sich zu fragen getrauen.
- Das Gespräch immer offen auf seine Struktur zurückführen.

Folgende Punkte sollten darum vom Pflegepersonal berücksichtigt und bedacht werden:

- In Pflegeeinrichtungen ist die Informationssammlung über den Bewohner und die Bewohnerin sehr wichtig, um eine individuelle Versorgung zu garantieren. Hier können Angehörige sehr hilfreich sein, besonders bei Bewohnern mit Demenz.
- Angehörige können Informationen auch ergänzen.
- Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen können von den Erfahrungen und vom Wissen der Angehörigen, die zu Hause gepflegt haben, profitieren.
- Um Missverständnisse zu vermeiden, benötigen Angehörige klare Informationen über die Pflegeeinrichtung.
- Etliche Angehörige werden im Vorfeld nicht über Demenz aufgeklärt; sie benötigen Informationen darüber.
- Angehörige wollen über den Zustand ihrer Lieben informiert werden, da sie auch weiterhin an deren Leben teilhaben möchten.
- Ängste und Sorgen von Angehörigen sollten von den Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen sensibel behandelt werden.
- Gegenseitige Unterstützung der Angehörigen untereinander wäre von Vorteil.
- Angehörige und auch Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen möchten Anerkennung für ihre Leistung erhalten.
- Für einen guten Informationsaustausch zwischen Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen und Angehörigen ist eine effektive Kommunikation Voraussetzung.
- Wie mit Beschwerden umgegangen wird, sollten Mitarbeiter, Mitarbeiterinnen und Angehörige wissen.
- Gibt es Probleme oder Anliegen, sollten Mitarbeiter, Mitarbeiterinnen und Angehörige dazu ermutigt werden, diese mit der Leitung zu besprechen.
- Oft kommt es zwischen den Angehörigen zu Konflikten, besonders bei Demenz. Hier sollte der Mitarbeiter und die Mitarbeiterin zu vermitteln versuchen. ●