



# Teil 1: Grundsätze

# 1 Finden Sie heraus, wer das Problem hat

BEISPIEL -

## Dora

Dora kam Mitte April in die Kurzzeitpflege. Auf ihren unruhigen Wanderungen über die Station taucht sie immer wieder im Dienstzimmer auf und bittet um ihre Schlüssel, weil sie nach Hause in ihre Wohnung zurückkehren will. Auch heute verlangt Dora wieder nach ihren Schlüsseln. Sie besteht darauf, dass man sie ihr aushändigt. Lisa, die gerade im Dienstzimmer ist, droht sie mit sehr aggressiver Stimme: „Ich will meine Schlüssel, und wenn Sie sie mir nicht geben, gehe ich zur Polizei. Ich weiß, dass Sie sie verstecken.“ Dann beginnt sie, in Kisten und Schränken herumzuwühlen. Als Lisa sie auffordert, damit aufzuhören, geht sie weg. Kurz darauf sieht Lisa, wie Dora die Straße überquert. Sie ist auf dem Weg nach Hause.

## Probleme und Lösungen

Der Grundsatz „Finden Sie heraus, wer das Problem hat“ ist einfach. Bei dem Beispiel von Dora endet eine schwierige Situation damit, dass sie geht. Für die Pfleger ist das ein großes Problem. Für Dora ist es eine Lösung. Für sie besteht kaum ein Grund, ihr Verhalten zu ändern. Sie hat eine hervorragende Lösung für ein schwieriges Problem gefunden. Die Pfleger stehen jedoch vor einem Dilemma. Für jemanden verantwortlich zu sein, der sich nicht zurechtfindet, ist ein großes Problem, vor allem, wenn derjenige in seine alte Wohnung zurückwill.

Wenn die Pfleger in dieser Situation zu dem Schluss kommen, dass Dora diejenige mit dem Problem ist, wird es kompliziert, weil sie dann von ihr verlangen, dass sie ihr Verhalten ändert. Für Dora ist es jedoch keinesfalls problematisch, dass sie aus dem Pflegeheim verschwindet, und sie hat nicht vor, eine gute Lösung gegen eine schlechte einzutauschen. Vielmehr müssen Lisa und ihre Kollegen dafür sorgen, dass es gar nicht so weit kommt. Bei ihnen muss der Anreiz, ihr eigenes Verhalten anzupassen, größer sein als bei Dora. Sie sind die Profis. Dora dagegen ist eine Bewohnerin in Kurzzeitpflege. Sie hat nachweislich Schwierigkeiten, ihren Alltag zu bewältigen. Die aktuelle Situation lässt sich dadurch entschärfen, dass ein Pfleger hinter Dora hergeht. Im nächsten Schritt müssen die Pfleger verhindern, dass sich die Situation wiederholt. Dora einzusperren, um sie besser unter Kontrolle zu haben, ist keine Lösung. Außerdem wäre eine solche Maßnahme weder legal noch vernünftig. Pflegende dürfen keine Gewalt anwenden, um die Kontrolle zu behalten.

## BEISPIEL -

**Dora**

Lisa folgt Dora. Sie läuft nicht, sondern geht ihr ruhig und unaufgeregt nach, bis sie sie eingeholt hat. Lisa fragt: „Was machen Sie, wenn Sie nach Hause kommen?“ „Ich will nach Hause, weil es da warm ist“, sagt Dora und reibt sich die nackten Arme. „Ist Ihnen kalt?“, fragt Lisa. „Möchten Sie einen warmen Pullover anziehen? Kommen Sie, wir gehen rein und suchen Ihnen einen warmen Pullover heraus.“ Zusammen kehren sie ins Heim zurück und holen einen Pullover aus dem Schrank, den Dora anzieht. Dora setzt sich ins Wohnzimmer, lächelt und winkt Lisa zu, die wieder ins Dienstzimmer geht.

## BEISPIEL -

**Frederick**

Frederick kommt aus seinem Zimmer gestürmt und ruft: „Feuer, Feuer!“ Einige Pfleger eilen herbei und stellen schnell fest, dass es nirgendwo brennt. Dunja, eine Pflegeassistentin, erklärt ihm: „Nein, hier ist kein Feuer. Kein Feuer und kein Rauch.“ Frederick schiebt sie beiseite und schreit: „Feuer, Feuer!“, während er den Flur hinunterhastet.

Dunja folgt ihm mit einigen Kollegen. Gemeinsam versuchen sie, ihn festzuhalten, doch er schlägt nach ihnen und ruft umso lauter. Die Pfleger alarmieren die Stationsschwester und erklären ihr, dass Frederick vollkommen paranoid sei und ein Beruhigungsmittel brauche. Die Schwester geht zu Frederick und fragt ihn: „Wo brennt es denn?“ Frederick hört auf zu rufen und antwortet: „Im Bein, im Bein.“ Die Schwester fragt ihn: „Tut Ihnen das Bein weh? Möchten Sie etwas gegen die Schmerzen?“ Offensichtlich erleichtert lässt sich Frederick in einen Sessel sinken und meint: „Ja, bitte. Gut, dass Sie gekommen sind.“

Auch für Fredericks Verhalten gibt es einen Grund. Ihm tut das Bein weh, aber er versteht es nicht. Seine Interpretation, dass es irgendwo brennt, resultiert aus seiner Unfähigkeit, die Schmerzen in einen Kontext einzubetten. Da er glaubt, etwas habe Feuer gefangen, ist es für ihn nur folgerichtig, dass er aus seinem Zimmer gelaufen kommt und Hilfe holen will.

Dunja und die anderen Mitarbeiter verstehen nicht, was vor sich geht. Zuerst versuchen sie, Fredericks Wahrnehmung zu korrigieren (eine Form des Lenkens ohne Rücksicht auf seine Wahrnehmung), und als das nicht funktioniert, kommen sie zu dem Schluss, dass er ein Sedativum braucht, um sich zu beruhigen. Für sie ist Fredericks Herumlaufen und Rufen ein Problem. Für Frederick ist es jedoch eine Lösung. Sein Problem ist natürlich, dass er Schmerzen hat. Erst als die Pflegekraft ihn fragt, was er erlebt, hat der Rest der Belegschaft Zugang zu

seinem Problem, sodass es gelöst werden kann. Und dadurch wird auch das Problem der Mitarbeiter gelöst. Von Frederick zu erwarten, dass er das Problem des Mitarbeiterstabs löst, ist weder realistisch noch vorausschauend gedacht. Daher ist es auch nicht hilfreich, wenn sie Frederick auffordern, ruhig zu sein, oder ihm zeigen, dass im Haus kein Feuer ausgebrochen ist.

Dieses Buch beschäftigt sich mit der Frage, wie wir in der Pflege älterer Menschen mit den Problemen umgehen, mit denen wir uns konfrontiert sehen. Gleich zu Beginn möchten wir aber klarstellen, dass es bei den Problemen, die wir hier aufzeigen, um die Probleme geht, die wir selbst erleben. Man könnte auch sagen, dass wir uns in diesem Buch damit beschäftigen, wie wir die Probleme lösen können, mit denen wir konfrontiert sind, und nicht damit, wie die älteren Menschen zur Lösung unserer Probleme beitragen können. Meist lösen sie ihre Probleme selbst. Dabei bedienen sie sich nicht unbedingt der Mittel, die wir für angemessen halten. Tatsächlich greifen sie oft genug zu Mitteln, die zu problematischen Situationen führen und in denen rasches Handeln gefragt ist. Als Pflegende müssen wir uns jedoch der Tatsache bewusst sein, dass wir mehr Verantwortung tragen als diejenigen, die uns anvertraut sind, und das aus mehreren Gründen. Wir sind Profis. Sie sind es nicht. Daher ist es nur natürlich, dass wir die Verantwortung übernehmen. Und die Probleme, denen wir uns gegenübersehen, lassen sich nur lösen, wenn wir diese Verantwortung akzeptieren.

## ---ZUSAMMENFASSUNG

Oft wird herausforderndes Verhalten als ein Problem desjenigen gewertet, der dieses Verhalten an den Tag legt. Im Grunde entstehen Probleme aber erst, wenn wir mit bestimmten Verhaltensweisen nicht umzugehen wissen. Um wirkungsvoll handeln zu können, müssen wir also verstehen, dass wir diejenigen mit dem Problem sind, wenn wir keine Methoden an der Hand haben, mit dem Verhalten umzugehen.