

Das Beziehungsdreieck pflegen

Eine Angehörigenarbeit, die von Empathie und Wertschätzung geprägt ist, führt zu mehr Zufriedenheit und Wohlbefinden der An- und Zugehörigen und damit auch der Menschen, die im Heim leben.

Text: Sabine Richartz

Kann doch nicht sein, dass keiner sich um meine Mutter sorgt!“ „Sie hat schon wieder schmutzige Fingernägel.“ Oder: „Keiner kümmert sich um meinen Mann. Ständig sitzt er allein in seinem Zimmer!“ Kennen Sie solche Beschwerden? Manche Angehörige bringen uns zur Weißglut – anderen gehen wir aus dem Weg. Warum? Wir fühlen uns den Emotionen der Angehörigen hilflos ausgeliefert oder haben keine schnelle Lösung auf die meist wiederkehrenden Themen parat. Die Konsequenz? Die Angehörigen fühlen sich unverstanden und ungehört. Aus einer kleinen, ungehörten Bitte kann so schnell ein emotionaler Konflikt werden. Warum eine gute Beziehung zum Angehörigen wichtig ist, liegt auf der Hand: nur im Beziehungsdreieck Bewohner:innen – Angehörige – Einrichtung gelingt eine wertschätzende und bedürfnisorientierte Betreuung.

Angehörige sind auch nur Menschen mit Gefühlen

Vor dem Einzug ins Heim vollzieht sich bereits eine längere Phase, in denen die Angehörigen die Pflege und Betreuung selbstständig zu Hause durchführen. Diese ist ein 24-Stunden-Job – meist als zusätzliche Leistung neben dem eigenen Leben. Insbesondere dann, wenn die Person demenziell verändert ist. Dabei verändern sich die Rollen: Die Tochter verbietet ihrem Vater das Autofahren oder fordert ihn zum Rasieren und Waschen auf, der Mann führt den Haushalt seiner erkrankten Ehefrau – fast immer führt die zunehmende Hilfsbedürftigkeit von Menschen mit Demenz dazu, dass sich die Beziehungen innerhalb der Familie verändern. Aus zwei gleichrangigen Ehepartnern wird eine ungleiche Partnerschaft. Oder die Eltern-Kind-

Abhängigkeit verändert sich: Plötzlich wird der pflegebedürftige Vater von seiner Tochter umsorgt. Der Prozess vollzieht sich schleichend und geht doch zusehends zur Lasten des pflegenden Angehörigen – sowohl psychisch als auch physisch. Ob Rückenbeschwerden, Depressionen oder Verdauungsprobleme – viele pflegende Angehörige sind im Vergleich kränker als nicht pflegende Personen. Der Schritt, Vater, Mutter oder den Ehepartner in die Obhut einer Einrichtung zu geben, vollzieht sich meist erst dann, wenn die persönlichen Kräfte und Ressourcen aufgebraucht sind. Gerade bei Angehörigen von Menschen mit Demenz hat ein langer Trauerprozess begonnen, der mit dem Heimeinzug von vielen Gefühlen begleitet wird (vgl. „Mehr zum Thema“).

Die Gefühle sind vielfältig:

- Schuld: „Ich habe versagt! Er wollte nie ins Heim...“
- Frust: „Obwohl ich mich so bemüht habe, war alles vergebens!“
- Trauer: „Ich kriege meine Mutter nicht mehr zurück!“
- Ohnmacht: „Ich kann es nicht ändern!“
- Einsamkeit: „Nach 30 Ehejahren bin ich allein.“

Der Prozess der Heimaufnahme belastet auch Angehörige. Mit dem Einzug beginnt für den Angehörigen eine belastende Zeit. Die Verantwortung für die Pflege und Betreuung des geliebten Menschen an fremde Menschen zu übertragen, fällt in der Regel nicht leicht. Gleichzeitig ist der Angehörige mit persönlichen Schuldgefühlen beschäftigt, weil die Pflege in der vertrauten Umgebung nicht mehr gewährleistet werden kann. Gerade in dieser Zeit ist der Angehörige skeptisch. Fragen wie „Habe ich mich für



Fotos: Werner Krüper (3)



Auch wenn Sie bestimmte Beschwerden immer wieder von Angehörigen hören. Für die betreffende Person ist es das erste Mal.

die richtige Einrichtung entschieden?“ oder „Wir es ihm/ ihr hier gutgehen?“ können mit dieser ersten Phase einhergehen. Nicht selten geschieht der Einzug aus familiären Druck – die Kinder machen sich Sorgen um das Wohlergehen der pflegenden Mutter und üben so lange Druck aus, bis der Vater in die Einrichtung zieht. Manchmal vollziehen sich familiäre Dramen – da kommt Mutter ins Heim, wenn die pflegende Schwester im Urlaub ist – ohne deren Wissen. Nachvollziehbar, dass das Konfliktpotenzial hoch ist. Nicht selten wird der familiäre Konflikt auf die Pflegeeinrichtung übertragen und dort ausgetragen.

Auch der Pflegebedürftige bestärkt mit Sätzen wie „Wann komm ich wieder nach Hause?“ oder „Nimmst du mich wieder mit?“ die Schuldfrage. Bei Menschen mit Demenz wird der Umzug in die Langzeitpflegeeinrichtung nicht mehr verstanden, es kommen vielleicht Unruhephasen oder Stürze vor (laut Statistik häufen sich diese kurz nach Heimeinzug). Möglicher-

weise verläuft sich der demenziell veränderte Mensch beim Versuch, den Weg nach Hause zu finden. All diese Faktoren tragen auch seitens der Bewohner:in dazu bei, dass der Angehörige emotional unter Druck gerät. Angehöriger – Bewohner:in -Einrichtung: Ein wirres Beziehungsgeflecht entsteht, das Transparenz, Kommunikation, einen wertschätzenden Umgang und ein Fünkchen Empathie benötigt, um in dieser vor allem ersten hochkonfliktreichen Zeit, die Beziehung zwischen den Mitarbeitenden, den Angehörigen und den Bewohner:innen zu stärken. Das Ansprechen der Gefühle des Angehörigen und das Aussprechen des Mutes, die Entscheidung für die Einrichtung zu treffen, kann hier dafür sorgen, Wertschätzung entgegenzubringen und erstes Vertrauen aufzubauen.

Vergegenwärtigen Sie sich die Bedürfnisse, die Angehörige haben.

Verschiedene Typen von Angehörigen

Nach einigen Jahren in der Altenpflege unterscheide ich einige Typen an Angehörigen. Einige leben ihr Leben weiter, sind dankbar, dass ihre Väter oder Mütter gut versorgt sind und tätigen regelmäßige Besuche. Bei manchen werden die Besuche seltener. Einige kommen aus persönlichen Gründen nicht, andere, weil sie die Pflegebedürftigkeit und das Leid der Mutter

oder des Vaters kaum ertragen können. Wieder andere Töchter oder Söhne kümmern sich um das psychosoziale Wohl der Pflegebedürftigen. Diese begleiten ihre Lieben häufig in die Gruppenangebote, bieten sich auch an, um die Betreuungskräfte zu unterstützen, unternehmen Spaziergänge, spielen oder lesen vor. Oft habe ich erlebt, dass sich diese Töchter mit anderen Angehörigen, Bewohner:innen oder Personal anfreunden.

Während Töchter und Söhne, die zuvor die Pflege ihrer Eltern geleistet haben, in die Zukunft schauen, sieht es für Ehepartner anders aus: Sie tun sich in der Regel schwer, nach vorne zu schauen und beteiligen sich weiter an der Pflege. Häufige Besuche, Übernahme von Pflege- oder Betreuungsleistungen werden von diesen aktiv pflegenden Angehörigen, trotz Pflege und Betreuung von professioneller Seite, weiterhin getätigt. Sie verbringen viel Zeit beim Angehörigen – oft sind tägliche Besuche die Regel.

Es gibt aber auch Angehörige, die sich das Ziel gesetzt haben, sich eher passiv zu verhalten und die Einrichtung auf Qualität hin regelmäßig zu kontrollieren. Das Ziel ist, wie auch schon bei vorhergehenden beschriebenen Fällen, für das Wohlergehen der Angehörigen zu sorgen. Dieses Verhalten birgt das meiste Konfliktpotenzial. Dieser Angehörigentyp geht davon aus, dass das Pflegeheim seiner Aufgabe nicht nachkommt.

Empathisch auf Beschwerden eingehen

Damit es gar nicht erst zu Konflikten kommt, ist es ratsam, das Gespräch zu suchen. Die Betreuungskraft kann über das Biografiegespräch mit den Angehörigen in Kontakt kommen. Mit diesem ersten Kontakt geben wir den Angehörigen das Gefühl, dass dieser nicht alleingelassen wird. Gut gemeinte Ratschläge sind in dieser Phase nicht erforderlich – der Angehörige benötigt einen empathischen Zuhörer. Zuhören ist auch wichtig, wenn es zu Beschwerden kommt. Gerade im Alltagsstress können wir nicht immer geduldig auf die Anliegen der Angehörigen eingehen. Da ist es möglich, einen Termin auszumachen, um die nötige Ruhe und Zeit für ihre Belange einzuräumen.

Auch wenn Sie bestimmte Beschwerden immer wieder hören: die Wäsche ist verschwunden, das Essen hat nicht geschmeckt oder die Bewohner:in sollte doch mehr aus dem Zimmer herauskommen – für die Person, die grade vor Ihnen steht, ist es das erste Mal, dass sie dies äußert. Ein Perspektivwechsel ist in dieser Situation oft von Vorteil: Stellen wir uns vor, wir besuchen unseren Partner oder unsere Eltern in der Einrichtung. Auch da wäre uns wichtig, ernst genommen zu werden. Der Angehörige möchte weiterhin ein Teil des Lebens der Bewohner:in bleiben – auch wenn die Pflege und Betreuung nun von anderen übernommen wird.

Bedürfnisse sind nicht immer deckungsgleich

Der Angehörige ist derjenige, der, insbesondere dann, wenn die Bewohner:in sich nicht mehr äußern kann, die Rolle des Fürsprechers übernehmen muss. Manchmal wird der Angehörige von der Bewohner:in auch in die Rolle des Fürsprechers gedrängt. So mancher Konfliktpunkt entsteht, weil die Mutter ihre Tochter wegen den trockenen Kartoffeln, dem weichgekochten Gemüse oder der kurz angebundenen Pflegekraft in den Kampf schickt.

Auch umgekehrt ist ein Konflikt programmiert: Eines Tages wurde ich mit der Beschwerde einer Tochter konfrontiert: „Hier werden keine Ausflüge angeboten. Das kann doch nicht sein. Ich möchte, dass meiner Mutter regelmäßig ein Ausflug geboten wird!“. In erster Linie fühlen wir uns in solch einem Fall angegriffen. Unterstellt uns die Angehörige, wir würden zu wenig für die Bewohner:in tun? In dem Fall war die Dame stark demenziell verändert und zog sich gerne auf ihr Zimmer zurück. Die Aufregung, Lärm oder einfach zu viele Reize forderten sie sehr. Ein Ausflug in eine andere Umgebung würde sie nicht nur vielen neuen Reizen aussetzen, die fremde Umgebung wäre auch ein Faktor, der zur Unsicherheit der demenziellen Bewohner:in weiter beitragen würde. Tun wir also mit dem Ausflug der Bewohner:in gut, oder möchten wir die Wünsche der Tochter erfüllen? Sowohl im ersten als auch im zweiten Fall ist Feingefühl nötig. Wir müssen die Wünsche und Bedürfnisse des Angehörigen und der Bewohner:in genau unter die Lupe nehmen. Beginnen Sie damit, den Angehörigen für sein Engagement zu loben. Bedanken Sie sich für seine Anteilnahme.

Über Demenz aufklären – Möglichkeiten für die Zusammenarbeit mit Angehörigen

- Führen Sie persönliche Gespräche bezogen auf individuelle Situationen.
 - Richten Sie eine Demenzsprechstunde ein.
 - Bieten Sie Angehörigenabende oder Veranstaltungen zum Thema Demenz an.
 - Stellen Sie Kontakt her zu Selbsthilfegruppen in der Umgebung.
 - Legen Sie Broschüren zum Thema Demenz in der Einrichtung aus.
-



Der Angehörige ist ein Teil des Pflegeprozesses und trägt maßgeblich zum Wohlbefinden der Bewohnerinnen und Bewohner bei.

Ein gewaltfreier Kommunikationsstil, in dem Sie die Gefühle und Bedürfnisse des Angehörigen in den Mittelpunkt stellen, gibt Raum für eine offene und wertschätzende Zusammenarbeit.

Gerade die fortschreitende demenzielle Veränderung setzt für Angehörige bereits zu Lebzeiten einen Trauerprozess in Gang. Sie betrauern die kognitiven Verluste des geliebten Menschen. Während für uns der Mensch mit Demenz unter den Gesichtspunkt der vorhandenen Ressourcen gesehen wird, stehen für Angehörige oft die Defizite stärker im Vordergrund. Sätze wie „Er war so ein belesener Mann, und nun ist nichts davon übrig“ oder „Sie war so eine tatkräftige Frau, die die Familie durch die schlimmsten Krisen gebracht hat, und nun ist sie selbst auf Hilfe angewiesen“ kommen oft vor. Gleichzeitig erlebe ich, wie Angehörige ihre demenziell veränderten Lieben auf die Probe stellen, um sich selbst zu vergewissern, dass noch ein Stück des geliebten Menschen da ist. Sätze wie „Weißt du noch, wie dein Enkelkind heißt?“ oder „Du musst doch wissen, wie alt du bist!“ beide Seiten gleichermaßen. In solchen Fällen kann eine empathische Begleitung und Hilfe bei der Kommunikation zwischen Angehörigen und Mensch mit Demenz durch einen Dritten vorteilhaft sein (siehe Beitrag von Maria Metzger auf den Folgeseiten). Tipps zur Gestaltung von Besuchen, wie gemeinsame Spaziergänge zu unternehmen oder in Fotoalben zu blättern als Alternative zu einem Gespräch, das sich um

Mehr zum Thema
Lesen Sie auch die Beiträge in **aktivieren** von Stephan Kostrzewa „Vom Konflikt zum Verstehen“ zu Informationsveranstaltungen für Angehörige zum Thema Demenz (3/2020) und von Sandra Zenz „Wenn Beziehungsfäden reißen“ zur Trauer der Angehörigen von Menschen mit Demenz (2/2022).

das Thema „Wann komm ich wieder nach Hause“ dreht, werden in der Regel von Angehörigen gerne und dankbar angenommen. Auch Fragen zur Gestaltung von Abschieden nach dem Besuch ergeben sich gerade dann, wenn die Bewohner:in unruhig ist. Angehörige wollen in der Regel nur das Beste für ihre Lieben. So nehmen sie auch dankbar Tipps und Ratschläge von professionellen Helfern an. Der Angehörige ist ein Teil des Pflegeprozesses und trägt maßgeblich zum Wohlbefinden der Bewohner:in bei. Wenn wir ihn mit seinen Gefühlen und Bedürfnissen mit in den Blickpunkt rücken, sorgen wir für ein besseres Miteinander und minimieren das Konfliktpotenzial. ●



Sabine Richartz
Diplom-Pädagogin, Leitung Sozialer Dienst, QM-Beauftragte, Dozentin Seniorenzentrum St. Franziskus, St. Augustin (bei Bonn), demenz-dolmetscher.de