

„Schwierig sind die Anderen“

**Störungen und Lösungen
in der Hospizarbeit**

Prof. Dr. Ernst Engelke

1 Störungen in Feldern der Hospizarbeit

Die Leiterin einer Sozialstation beschwert sich beim Vorstand eines Hospizvereins:

Zwei Hospizhelferinnen/ehemalige Krankenschwestern würden ihre Patienten pflegen und die Pflege der Sozialstation öffentlich schlecht machen.

Diese Übergriffe und die Kritik weist sie entschieden zurück und fordert Besserung.

2 Worin besteht eigentlich die Störung?

Was stört?

Wer stört?

Etwas wird nicht so gesehen, wie ich das sehe.

Etwas wird nicht so gemacht, wie ich das möchte.

3 Wer ist beteiligt?

Leiterin der Sozialstation
Vorstand des Hospizvereins
Koordinatorinnen
Hospizhelferinnen
Pflegerinnen der Sozialstation
PatientInnen
Angehörige
HausärztInnen

4 Auftrag geht an die Koordinatorin

Die Koordinatorin spricht mit den beiden, um die Störung mit dem Hospizverein zu beseitigen.

Beide Hospizhelferinnen wussten, dass Pflege nicht ihre Aufgabe als Hospizhelferin ist.

Wie reagieren die beiden?

5 Für gewöhnlich wird so geantwortet:

„An mir liegt es nicht!“

Schwierig sind die Anderen.

Schuld sind die Anderen.

Verantwortlich sind die Anderen.

„Ich meine es doch nur gut.“

Schwierigkeiten sind noch keine Konflikte,
daraus können aber leicht Konflikte werden,
wenn zum Beispiel darauf bestanden wird:

Schwierig sind die Anderen.
Schuld sind die Anderen.
Verantwortlich sind die Anderen.

„Ich meine es doch nur gut.“

6 Der Konflikt kann eskalieren

Modell nach Friedrich Glasl

Die erste Hauptphase:

Noch sind viele Wege, den Konflikt zu lösen, offen.

Die zweite Hauptphase:

Es gibt es nur noch Gewinner und Verlierer.

Die dritte Hauptphase:

Es gibt es nur noch Verlierer.

Die erste Hauptphase:

Verhärtung:

„Standpunkte“ – Bewusstsein bestehender Spannungen

Debatte / Polemik:

Polarisieren – Klischees – Taktiken – Kampf um
Überlegenheit

Taten statt Worte:

Strategie der vollendeten Tatsachen – „Wir-Gefühl“ geht
verloren – Gegenseitige Fehldeutung der Taten

Die zweite Hauptphase:

Images und Koalitionen:

Stereotype Klischees – Feindbilder – Werben um Anhänger – Eigenes Verhalten als Reaktion

Gesichtsverlust:

Persönliche Angriffe – Bloßstellung – Inszenierte Entlarvung – Verlust der Außenwahrnehmung

Drohstrategien:

Drohung /Gegendrohung – Stress durch Ultimaten – Selbst provozierte Handlungszwänge

Die dritte Hauptphase:

Begrenzte Vernichtungsschläge:

Keine persönlich-menschliche Beziehungsqualität –
Begrenzte Zerstörung – Dem Gegner soll gezielt geschadet

Zersplitterung:

Zusammenbruch des Feindes – gänzliche Zerstörung

Gemeinsam in den Abgrund:

Drohung /Gegendrohung – Stress durch Ultimaten –
Selbstbindungsaktivitäten – Selbst provozierte
Handlungszwänge

7 Lösungswege

Konflikte erkennen und anerkennen.

Mindestens zwei Parteien Ziele, Bedürfnisse,
Wünsche oder Strebungen,

treffen auf einander,

schließen sich gegenseitig aus.

Entscheidungsdruck besteht

8 Welches ist meine Rolle?

Zu unterscheiden und zu beachten ist:

Bin ich Partner im Konflikt?

Greife ich von außen in den Konflikt ein?

Werde ich um Vermittlung von einer Partei
gebeten?

Werde ich um Vermittlung von beiden Parteien
gebeten?

9 Voraussetzungen

Wahrnehmen und anerkennen,

dass überhaupt ein Konflikt existiert,

jede Konfliktpartei zum Entstehen und auch zur Fortführung des Konfliktes beiträgt.

Was ist konkret mein Anteil an dem Konflikt?

Die Möglichkeiten der Konfliktbewältigung
hängen von der Art
und der Eskalation des Konfliktes ab.

Deshalb zunächst sorgfältige ANALYSE des
Konfliktes

10 Analyse

Worum geht es eigentlich?

- Konfliktverlauf und Dynamik der Eskalation
- Streitpunkte der Konfliktparteien
- Grundeinstellungen der Konfliktparteien zum Konflikt und deren subjektives strategisches Kalkül.
- Konfliktparteien und ihre innere Beschaffenheit

11 Multiperspektivische Angehensweise

- Personenorientiert
- Interaktionsorientiert
 - Strukturzentriert
- Kompetenzzentriert

Eine Hospizhelferin sagt: *„Der Patient war noch nicht gewaschen.“*

Vier Fokussierungen:

Auf **Ich**: *„Ich dulde keine Ausreden.“*

Auf **Du**: *„Sie haben einfach Mitleid gehabt?“*

Auf **Es**: *„Es gehört zur guten Pflege, dass Patienten morgens gewaschen werden.“*

Auf **Lebenswelt**: *„Was hat denn der Patient dazu gesagt?“*

12 Symbole bei Beendigung eines Konfliktes

wie zum Beispiel

Handschlag, gemeinsames Essen, Unterschrift unter eine gemeinsame Erklärung usw.

Die Symbole müssen als passend erlebt werden, damit sie authentisch vollzogen werden können.

13 Vorsorge

Absprachen

für das Vorgehen bei Rückfällen treffen

Herzlichen Dank
für Ihr Interesse
und
Ihre Aufmerksamkeit!

Ernst Engelke

Gegen die Einsamkeit Sterbenskranker

Wie Kommunikation gelingen kann

LAMBERTUS