

Oksana Baitinger

Der gelungene Einstieg in die Pflegepraxis

Die schlimmsten Situationen und
wie man sie übersteht

Der Fach-
Ratgeber für
Azubis in der
Pflege

PFLEGE

kolleg



S

schlütersche

Oksana Baitinger

Der gelungene Einstieg in die Pflegepraxis

PFLEGE

kolleg

Die schlimmsten Situationen und wie man sie übersteht

schlütersche

Dr. Oksana Baitinger ist Entwicklungspsychologin und Dozentin für Psychologie und Kommunikation. Sie arbeitet schwerpunktmäßig in der Ausbildung von Pflegekräften und Erziehern.

Nichts ist praktischer als eine gute Theorie.
KURT LEWIN



**Der Pflegebrief Newsletter – für die schnelle Information zwischendurch
Anmelden unter www.pflegen-online.de**

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.ddb.de> abrufbar.

ISBN 978-3-89993-376-5 (Print)

ISBN 978-3-8426-8818-6 (PDF)

ISBN 978-3-8426-8819-3 (EPUB)

**© 2016 Schlütersche Verlagsgesellschaft mbH & Co. KG,
Hans-Böckler-Allee 7, 30173 Hannover**

Alle Angaben erfolgen ohne jegliche Verpflichtung oder Garantie des Autoren und des Verlages. Für Änderungen und Fehler, die trotz der sorgfältigen Überprüfung aller Angaben nicht völlig auszuschließen sind, kann keinerlei Verantwortung oder Haftung übernommen werden. Alle Rechte vorbehalten. Das Werk ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der gesetzlich geregelten Fälle muss vom Verlag schriftlich genehmigt werden. Die im Folgenden verwendeten Personen- und Berufsbezeichnungen stehen immer gleichwertig für beide Geschlechter, auch wenn sie nur in einer Form benannt sind. Ein Markenzeichen kann warenrechtlich geschützt sein, ohne dass dieses besonders gekennzeichnet wurde.

Reihengestaltung: Groothuis, Lohfert, Consorten, Hamburg
Umschlaggestaltung: Kerker + Baum, Büro für Gestaltung GbR, Hannover
Titelfoto: Bastian Klamke, Berlin
Satz: PER Medien & Marketing GmbH, Braunschweig
Druck: Stürtz GmbH, Würzburg

INHALT

Vorwort	9
Zum Konzept des Buches	12
Ein gelungener Start?	14
Schritt 1 – Das Problem erkennen: Was ist Professionalität in der Pflege? ..	15
Problemläuterung: Berufliche Rollenkonflikte durch unterschiedliche Erwartungen	17
Schritt 2 – Lösungsweg: Rollendistanz entwickeln	20
Schritt 3 – Handlungsoptionen: Lösungen finden und umsetzen	21
Schritt 4 – Reflexion: Was wurde erreicht?	22
Was ist gutes Altern, was ist schlechtes Altern?	23
Schritt 1 – Das Problem erkennen: Das Verständnis vom Alter und Altern	24
Problemläuterung: Veränderungen im Alter – Theorien	26
Schritt 2 – Lösungsweg: Die eigenen Einstellungen zum Alter reflektieren	31
Schritt 3 – Handlungsoptionen: Strategien umsetzen, erfolgreiches Altern (mit-)gestalten	31
Schritt 4 – Reflexion: Motivation durch Erfolg	32
Die unfreundliche und unkooperative Bewohnerin	33
Schritt 1 – Das Problem erkennen: Angemessene Kommunikation in der Pflege	34
Problemläuterung I: Der Teufelskreis gescheiterter Kommunikation	35
Problemläuterung II: Patronisierende Kommunikation/»Secondary Baby Talk«	37
Schritt 2 – Lösungsweg: Erfolgreich kommunizieren	38
Schritt 3 – Handlungsoptionen: Konstruktive Kommunikation erproben ..	39
Schritt 4 – Reflexion: Professionelle Kommunikation ist wertvoll	39
»Was versteht sie überhaupt?«	40
Schritt 1 – Das Problem erkennen: Jedes Verhalten ist Kommunikation ..	41
Problemläuterung I: Kommunikation und das Selbstwertgefühl	44
Problemläuterung II: Nonverbale Kommunikation und Emotionen	46

Schritt 2 – Lösungswege: Nonverbale Signale wahrnehmen, Emotionen deuten	48
Schritt 3 – Handlungsoptionen: Pflegerische Maßnahmen nicht ohne Beziehungsgestaltung	50
Schritt 4 – Reflexion: Fehlerkorrektur und ein neuer Anfang	52
Ekel: Dilemma zwischen Pflicht und Flucht	53
Schritt 1 – Das Problem erkennen: Eigene Gefühle wahrnehmen	54
Problemläuterung: Ekelgefühle in der Pflege	54
Schritt 2 – Lösungswege: Eigene Ekelgefühle beeinflussen lernen	55
Schritt 3 – Handlungsoptionen: Ekelgefühle nicht verdrängen, Achtsamkeit mit sich selbst	56
Schritt 4 – Reflexion: Souveränität und Ausgeglichenheit helfen bei der Überwindung von Ekel	57
Verzweiflung: Eine starke Emotion!	58
Schritt 1 – Das Problem erkennen: Beruhigungsstrategien bei starken Emotionen eines Bewohners	59
Problemläuterung I: Emotionen oder Rationalität – was steuert das Verhalten?	60
Problemläuterung II: Die linke und die rechte Hirnhälfte	63
Schritt 2 – Lösungswege: Hirnhälften integrieren	64
Schritt 3 – Handlungsoptionen: »Sich-geföhlt-Föhlen«, die Integration der beiden Hirnhälften umsetzen	65
Schritt 4 – Reflexion: Individuelle Angebote stabilisieren	66
Der plötzliche Wutausbruch	67
Schritt 1 – Das Problem erkennen: Wut als Zeichen der Fehlanpassung wahrnehmen	68
Problemläuterung: Strategien im Alter – Selektion, Optimierung und Kompensation	68
Schritt 2 – Lösungswege: Wut zähmen	72
Schritt 3 – Handlungsoptionen: Bewältigung von Verlusten unterstützen, Wutausbrüche vermeiden	72
Schritt 4 – Reflexion: Änderungen und Privatsphäre beachten	74

Demenz – eine ganz eigene Welt	75
Schritt 1 – Das Problem erkennen: Desorientierung bei Demenz	76
Problemläuterung: Zugänge zur Realität eines Demenzkranken	78
Schritt 2 – Lösungsweg: Andere Realitäten akzeptieren	81
Schritt 3 – Handlungsoptionen: Innere Sicherheit vermitteln	82
Schritt 4 – Reflexion: Akzeptanz der »anderen Welt«	83
Heim ist kein Daheim	84
Schritt 1 – Das Problem erkennen: Altenheim als »Heim« für alte Menschen verstehen	85
Schritt 2 – Lösungswege: Autonomie der Bewohner fördern	93
Schritt 3 – Handlungsoptionen: Aktivität und Selbstbestimmung ermög- lichen	96
Schritt 4 – Reflexion: Strukturen finden und Freiheiten gewähren	100
Biografiearbeit	102
Schritt 1 – Das Problem erkennen: Unberücksichtigte Biografie und Erfahrungen der Betroffenen	103
Schritt 2 – Lösungswege: Biografische Zugänge suchen	107
Schritt 3 – Handlungsoptionen: Erinnerungen durch Biografiearbeit erleben lassen	110
Schritt 4 – Reflexion: Biografien berücksichtigen	113
Intimpflege	115
Schritt 1 – Das Problem erkennen: Tabuthemen Geschlechtlichkeit und Sexualität	116
Schritt 2 – Lösungswege: Dem Geschlecht seinen Platz geben	122
Schritt 3 – Handlungsoptionen: Verständnis für die Rollen der Pflege- kräfte erweitern	124
Schritt 4 – Reflexion: Enttabuisierung vorantreiben	125
Gewalt! Wo beginnt sie?	126
Schritt 1 – Das Problem erkennen: Gewalt begreifen und adäquat erfassen	127
Schritt 2 – Lösungswege: Feindseligkeit und Aggression bzw. Gewalt verstehen	131
Schritt 3 – Handlungsoptionen: Strategien zur Gewaltvermeidung	134
Schritt 4 – Reflexion: Das eigene Verhalten kritisch prüfen	135

Tod eines alten Mannes	136
Schritt 1 – Das Problem erkennen: Sterben in den Einrichtungen der stationären Altenpflege	137
Schritt 2 – Lösungswege: Sterben und Tod begegnen	140
Schritt 3 – Handlungsoptionen: Tod anerkennen und Sterben begleiten ..	142
Schritt 4 – Reflexion: Offenheit und Miteinander	143
Jetzt reicht's: Schluss!?	144
Schritt 1 – Das Problem erkennen: die Hilflosigkeit der Helfer	145
Schritt 2 – Lösungswege: Schwachstellen- und Ressourcenanalyse durchführen	148
Schritt 3 – Handlungsoptionen: Im Beruf bleiben, Rahmenbedingungen ändern	150
Schritt 4 – Reflexion: Perspektiven eröffnen	150
Zum Schluss	151
Literatur	153
Register	158

VORWORT

Theorie und Praxis werden in der Pflegeausbildung häufig als zwei Pole betrachtet, die schwer oder fast gar nicht zu verzahnen sind, die gar in einem Widerspruch zueinander stünden. Allzu oft höre ich Auszubildende klagen »In der Theorie heißt es so ..., aber in der Praxis sieht es ganz anders aus!« Nun steht eine angehende Pflegekraft vor der Schwierigkeit, mit diesem Widerspruch umzugehen. Wie soll sie bloß handeln?

Die große Verunsicherung und teilweise auch Überforderung seitens der Auszubildenden spüren nicht nur die Pflegeschulen und die Praxisanleiter vor Ort. Auch Ergebnisse großer bundesweiter Umfragen bestätigen diesen (traurigen) Trend.

So gaben im letzten ver.di-Ausbildungsreport (2015)¹ rund 12,2 Prozent der Auszubildenden in der Gesundheits- und (Kinder-)Krankenpflege an, sich in der Pflegepraxis überfordert zu fühlen. Bei den Auszubildenden in der Altenpflege liegt dieser Wert sogar bei 22,2 Prozent – das ist nahezu jeder Vierte! Auszubildende beklagen sich über die fehlende Verknüpfung von Theorie und Praxis in ihrer Ausbildung. In den Zahlen des ver. di-Reports heißt das: 19,5 Prozent der Pflege-Azubis fühlen sich »überwiegend nicht gut angeleitet« und sogar 27,4 Prozent klagen darüber, »nicht gut angeleitet« worden zu sein.

Angesichts solcher Zahlen stellen sich mir folgende Fragen:

- Womit beginnt eine »gute Praxisanleitung«?
- Welche Rolle spielt das im Unterricht erworbene theoretische Wissen der Auszubildenden in der Praxis?
- Können »Theorie« und »Praxis« überhaupt zueinanderfinden oder sind es Gegensätze, die grundsätzlich keine Verzahnung vertragen?
- Würde eine »praxisnahe Vermittlung« des Grundlagenwissens aus dem Ausbildungsrahmenplan eine sinnvolle Anwendung in der Praxis finden?
- Oder soll die Praxis den Versuch unternehmen, ein Stück Selbstverantwortung und kritische Auseinandersetzung mit eigenem pflegerischem

¹ <https://www.verdi.de/++file++56e682de6f68441f5300004c/download/Ausbildungsreport%20Pflege%202015.pdf>, abgerufen am 12.04.2016

Handeln einzuführen und zu praktizieren (nach dem Konzept der »kontrollierten Praxis«)?

»Nichts ist praktischer als eine gute Theorie«, sagte bereits der Psychologe Kurt Lewin, dem wir die Theorie über die Führungsstile zu verdanken haben. Diesen Leitspruch habe ich daher dem vorliegenden Buch vorangestellt.

In meiner Arbeit als Dozentin mit angehenden Fachkräften vertrete ich die Position, dass die Verzahnung von Theorie und Praxis nicht an einem konkreten »Ort« stattfindet, sondern in den Köpfen der Menschen, die den Anspruch haben, ihren Beruf fachlich fundiert auszuführen.

Eine **fachlich fundierte Arbeit beginnt mit der wertneutralen Beobachtung** der Patienten und Klienten sowie mit der Bewertung dieser Beobachtungen. Diese münden im nächsten Schritt in die **Zielsetzungen der professionellen Handlungen**. Die Schwerpunkte für die Beobachtung wie auch die Grundlagen für die fachlich richtigen Deutungen stammen nicht aus der »Praxis« oder dem »Bauchgefühl« der Pflegekräfte mit viel Berufserfahrung (nach dem Motto »So haben wir das immer gemacht«). **Sie sind allein aus Theorien abgeleitet**. Ich verwende bewusst den Begriff »Theorie« in der Mehrzahl, denn es gibt »die eine Theorie« genauso wenig wie »die Praxis«. Es existieren etwa vielzählige Theorien aus Pflegewissenschaft, Medizin, Psychologie, Sozialwissenschaft, Philosophie und Ethik, die für das professionelle Handeln von Pflegekräften in unterschiedlichen Arbeitsfeldern von Bedeutung sind.

Die Fähigkeit der Fachkräfte (übrigens der Fachkräfte aus allen sozialen Berufen), ihre Beobachtungen anhand von theoretischen Grundlagen zu bewerten, zu deuten und daraus Ziele für ihre Arbeit mit den Klienten/Patienten abzuleiten, nennt man **Deutungskompetenz**. Bei der Deutungskompetenz handelt es sich keinesfalls um eine »Erprobung« theoretischer Konzepte in der Praxis – theoretische Konzepte sind nicht dazu da, erprobt zu werden. **Theorien sind schlicht und einfach Erklärungen unterschiedlicher Phänomene aus unterschiedlichen Perspektiven**.

Wichtig

- Die Theorie-Praxis-Verknüpfung besteht also in der Deutungskompetenz jeder Fachkraft!
- Die schulische Ausbildung dient dazu, die Deutungskompetenz zu erwerben.

Dieses Buch ist aus meinen langjährigen Unterrichtserfahrungen entstanden. In meinen Seminaren kamen und kommen bei der Analyse von Praxis-situationen häufig Fragen («Warum macht er das?») und Zweifel («Was soll ich tun?») der Auszubildenden zur Sprache. Viele Situationen bringen die Lernenden an ihre persönlichen Grenzen, da sie nicht wissen, was sie tun können oder sollen. Die gesamte Klasse sucht nach möglichen Erklärungen. Hierfür ist es erforderlich, einen Abstand zur geschilderten Situation zu gewinnen, um die Perspektiven aller Beteiligten zu rekonstruieren und Lösungen zu finden.

Diese Lösungen in schwierigen pflegepraktischen Situationen durch theoretische Überlegungen zu finden, ist die Grundlage des vorliegenden Buches. Ich lade Sie ein, mit auf die spannende Entdeckungsreise zu gehen, um eine wunderbare Welt des professionellen »Wissens und Könnens« zu entdecken.

An dieser Stelle bedanke ich mich bei der Leitung, den Dozentinnen und Dozenten sowie den Schülerinnen und Schülern der Pflegeschule der AWO Akademie Potsdam. Sie haben ihre Praxiserfahrungen mit mir geteilt und somit zur Auswahl der im Buch analysierten Situationen beigetragen.

Mein besonderer Dank geht an die Schlütersche Verlagsgesellschaft, insbesondere an Frau Petra Heyde, für ihre Unterstützung bei der Konzeptentwicklung und Umsetzung des Projekts.

Berlin, im Juni 2016

Dr. Oksana Baitinger

ZUM KONZEPT DES BUCHES

Das Buch ist als eine Reihenfolge von Situationen konzipiert, die die Pflege-schülerin Anna während ihrer ersten Praxisphasen in einer Pflegeeinrichtung erlebt. Anna steht stellvertretend für die Erfahrungen der Auszubildenden am Anfang ihrer Pflegeausbildung. Auch die Beobachtungen aus der Pflegepraxis (Arens 2005; Knobling 1988; Sachweh 1999; Stöhr 2007) finden ihren Platz in den schwierigen Praxissituationen, die Anna nun meistern muss. Annas Erlebnisse verwirren und verunsichern sie, teilweise ist Anna sogar fassungslos und fühlt sich überfordert. Sie möchte sich aber in ihrem Beruf als Pflegerin etablieren und sich darin sicher fühlen. Der Situationsbeschreibung folgen vier Lösungsschritte, die Anna jeweils helfen, den »Praxisschock« zu verstehen und für sich zu lösen.

Der jeweilige Lösungsweg von der jeweiligen Situationen zur professionellen Deutung und der nachfolgenden Erarbeitung von Handlungsoptionen gibt einen Denkprozess wieder:

Nach der **Beschreibung der Situation (Praxisbeispiel)** erfolgen vier Schritte:

1. Die analytische **Herausarbeitung eines Problems**. Damit die Darstellung überschaubar bleibt, wird in jeder Praxissituation nur ein Analyseschwerpunkt behandelt.
2. Die Darstellung des **für die Erklärung notwendigen Fachwissens**.
3. Das Erarbeiten von **Deutungen/Erklärungen der beschriebenen Situation, die mit notwendigen Handlungsmöglichkeiten** in Verbindung gebracht werden.
4. Das **Erproben und Auswerten dieser Handlungsmöglichkeiten**: Welche Strategien haben zu einer Verhaltensänderung geführt und welche nicht?

Die geschilderten Situationen spielen in einer stationären Pflegeeinrichtung, sind aber inhaltlich auch auf die stationäre Gesundheits- und Krankenpflege sowie in großen Anteilen auf eine ambulante Pflege übertragbar. Die »Schocks« sind – egal in welcher Richtung der Pflegeausbildung Sie sich befinden – die gleichen. Inzwischen ist im Übrigen auch in der allgemeinen Gesundheits- und Krankenpflege rund ein Viertel der Patienten über 75 Jahre alt.

Alle Situationsanalysen gehen von einer menschenzentrierten Pflege aus, die das Wohlbefinden und die gute Lebensqualität aller Beteiligten (Bewohner, Patienten, aber auch der Pflegekräfte!) zum Ziel hat.

»Nichts ist praktischer als eine gute Theorie«, sagte bereits Kurt Lewin, dem wir die Theorie über die Führungsstile zu verdanken haben. Dieser Leitspruch wurde daher auch dem vorliegenden Buch vorangestellt.

Lernen Sie zusammen mit Anna, keine Angst vor »der Theorie« zu haben und entdecken Sie die Welt des lebendigen Fachwissens für sich! So können Sie Ihre Arbeit auf der Grundlage dieses »Vermögens« deuten und finden Spaß und Zufriedenheit bei Ihrer sinnvollen Tätigkeit.

Hinweis

Sämtliche Namen aus den Praxisbeispielen sind frei erfunden und stehen in keinerlei Zusammenhang mit lebenden oder verstorbenen Personen.

EIN GELUNGENER START?

Praxisbeispiel: Der erste Tag auf Station

Anna freut sich sehr auf den ersten Tag ihrer Praxisphase, obwohl sie auch etwas unsicher ist. »Wie wird es morgen in der Praxis – wie werde ich mich anstellen?« Am Sonntagabend verabschiedet sie sich früher als sonst von ihren Facebook-Freunden und geht zeitig ins Bett. »Schließlich muss ich morgen früh aufstehen und fit sein.« Das ist allerdings gewöhnungsbedürftig und löst auch Bedenken bei ihr aus: »Muss ich nun immer so früh zu Bett gehen und verpasse ich dann nicht zu viel?« Doch Aufregung und Freude auf den ersten Praxiseinsatz sind größer und überdecken ihre Sorgen.

Montag, 06:15 Uhr

Am Montag ist Anna pünktlich um 06:15 Uhr auf der Station. Die Wohnbereichsleiterin Monika begrüßt sie, fragt, ob sie Anna duzen darf. Dann zeigt sie ihr ihren Schrank, lässt sie schnell umziehen und führt sie auf die Station. »Deine Aufgabe!«, sagt sie und deutet auf die weißen Türen der Etage. »Zuerst Körperpflege und danach Frühstück um acht Uhr. Alle Utensilien findest du auf diesem Wagen. Wir sind heute unterbesetzt, so wie leider fast immer. Du hast ja alles Notwendige für den Anfang in der Schule gelernt, somit kommst du bestimmt alleine klar. Beeile dich ein bisschen!«

Dann verschwindet Monika schnell. Anna steht da und hat sieben weiße Türen vor sich. »Was kommt auf mich zu? Werde ich klarkommen? Werde ich alles richtig machen?« Fragen über Fragen kreisen durch ihren Kopf. Aber sie ist ja nicht zum Denken, sondern zum Arbeiten hier. Anna öffnet die erste Tür ...

Im Einbettzimmer ist es noch dunkel. Anna öffnet vorsichtig die Vorhänge, dreht sich um und begrüßt die alte Dame, die sie freundlich aus dem Bett heraus anguckt. »Guten Morgen, ich bin Pflegeschülerin Anna! Heute ist mein erster Tag.« Die Frau nickt, lächelt Anna an und stellt sich vor. Frau Müller heißt sie und ist 78 Jahre alt. Anna hilft Frau Müller beim Aufstehen, begleitet sie ins Bad. Die Morgenpflege mit der Bewohnerin klappt wie im Lehrbuch. Anna wird immer sicherer und fühlt sich wohl.

Am Ende bekommt sie dankbare Blicke und ein Lob von Frau Müller. Stolz verlässt Anna das Zimmer und ist mit ihrer ersten »Amtshandlung« zufrieden. Die nette Frau Müller hat sie gleich bei ihrer ersten Pflegehandlung gut kennengelernt.

07:00 Uhr

Im Flur trifft Monika auf Anna: »Wie viele hast du geschafft?« Als Monika hört, dass Anna nur bei Frau Müller war, ist ihre Empörung groß. »Eine **professionelle** Pflegekraft muss schnell sein – sonst ist das alles nicht zu schaffen!« Jetzt müssen Annas Kollegen wegen ihrer Trödelei noch mehr schufteten.

→ **Analyseschwerpunkt: Selbstverständnis des Pflegeberufs**

Um die Situation professionell zu lösen, muss die Pflegekraft ...

- das Problem erkennen, benennen sowie
- Lösungswege entwickeln, die dann
- umgesetzt und erprobt sowie schließlich
- hinsichtlich ihrer Ergebnisse reflektiert und ggf. korrigiert werden.

Schritt 1 – Das Problem erkennen: Was ist Professionalität in der Pflege?

»Eigentlich habe ich alles richtig gemacht«, denkt Anna. »Ich habe mich an die Pflegeabläufe im Lehrbuch gehalten und mir Zeit für Frau Müller genommen.« Auf der anderen Seite stehen aber die Anforderungen des Pflegealltags, die Monika unmissverständlich geäußert hat: Eine professionelle Pflegekraft muss die Grundpflege bei mehr als einem Patienten in einer Stunde »schaffen«. Diese Anforderung steht jedoch im Konflikt zu Annas Vorstellungen aus dem Theorieunterricht. Deshalb fragt sich Anna nun: »Können gute Pflege und schnelles Arbeiten miteinander vereinbart werden? **Ist das dann professionell?**«

Anna vermutet das Problem in einem Widerspruch zwischen »Theorie und Praxis«: Quasi dem Gegensatz der professionellen Rolle und der professionellen Arbeit (Theorie) wie sie gelehrt und gelernt wird und deren Umsetzung unter den realen Bedingungen im Alltag einer Einrichtung

(Praxis). Was verbirgt sich unter dem Wort »Professionalität« und wie setzt man Professionalität im Alltag um?

Pflegekräfte erfüllen vielfältige Aufgaben. Anna erinnert sich an eine Mind-Map, die sie im Unterricht anhand eines Lehrbuches gemacht hat (vgl. Bohnes et al. 2012).



Abb. 1: Aufgaben der Pflegekräfte – eine Übersicht.

Das besondere Profil des Berufes wird neben den medizinisch-pflegerischen Aufgaben auch durch die sozialpflegerischen Aufgaben bestimmt. Der Aufbau einer Beziehung zum älteren Menschen bleibt elementarer Bestandteil des Berufsbildes. Aus diesem Grund hat sich Anna nichts vorzuwerfen – sie nahm sich Zeit für Frau Müller, ging auf die Bedürfnisse der alten Dame ein und unterstützte sie bei der Morgenpflege. Dabei gab sie zwar Hilfestellungen, unterstützte aber auch die Selbstständigkeit der alten Dame, indem sich diese in ihrem eigenen langsamen Tempo zum Teil selbst waschen konnte.