

Grundhaltung/Grundsätze/Beziehungsgestaltung in der Angehörigenarbeit

Situation gestalten

- Positive Grundeinstellung!
(Freundlichkeit und ein Lächeln tut jedem gut!)
- Mache den ersten Schritt → gehe auf Angehörige zu → gehe in Blickkontakt!
- Schaffe eine angenehme Atmosphäre!

Beziehung aufbauen

- Höre zu!!! → Frage interessiert nach
- Achte auch auf die nonverbale Kommunikation! → überprüfe deine Wahrnehmung
→ nimm die vielfältigen Signale wahr (Stimme, Körperhaltung, Zittern, Atmung, ...)
- Aktives Zuhören! → überprüfe das Gehörte, ob du es richtig verstanden hast
- Berücksichtige die Kommunikationsformen! (Virginia Satir) → (anklagen, ablenken, beschwichtigen, rationalisieren)
- Wertschätze das Engagement/die Leistung der Angehörigen!
- Versetze dich in die Situation der Angehörigen! → Wie ginge es mir?
- Lasse Emotionen (Weinen, Trauer, ...) zu!
- Beobachte dein Verhalten, Reflektiere deine Handlungen! → nimm dich selber wahr
(Was könnte die Situation mit mir zu tun haben?)

Informationen sammeln/wissen/verstehen

- Verschaffe dir einen Überblick! (z.B. Genogramm, ...)
- Frage Angehörige um ihr Wissen/ihre Meinung! → Angehörige sind sehr oft
Spezialisten → wissen sehr viel
- Du musst wissen, wer dein „Haupt“-Ansprechpartner ist!
- Beachte das Setting! (Ausgeglichenheit zwischen MitarbeiterInnen und Angehörigen)

- Informiere über Krankheit, Ziele, Maßnahmen, ...!

Lösungen entwickeln/eigene Grenzen

- Überprüfe die Erwartungen und Wünsche der Angehörigen!
- Sag, wenn etwas nicht machbar ist!
- Ich darf mir auch etwas wünschen/einfordern!
- Erkenne deine Grenzen!
- Fordere Unterstützung ein (z.B. LeiterIn, ...)!
- Suche gemeinsam mit den Angehörigen nach Möglichkeiten und Lösungen!

Abschluss → Übergang ins Tun

- Kläre mit den Angehörigen „Wer macht was“!
- Gegenseitige Information (Telefon, ...)!
- Sichere die weitere Beziehung!
- Bedanke dich für das Gespräch und die Offenheit!
- Vereinbare das nächste Gespräch!
- Sei verlässlich! → Versprechen, Termine einhalten

Balanciere Nähe und Distanz passend aus!

- Verschaffe dir Klarheit über deine Rollen!
- Nimm deine eigenen Befindlichkeiten, Gefühle, Wünsche wahr!
- Wenn über Angehörige im Team gesprochen wird, so sollte immer ein grundlegender Respekt eingehalten werden!
- Ärger und sonstige negative Gefühle, die Angehörige betreffen, sollen im Team Platz haben - aber immer als Ausdruck der Emotion einer MitarbeiterIn und nicht als Zuschreibung zu einem Angehörigen!

Viel Spaß und Freude bei der Arbeit mit Angehörigen

Heinz Mittermayr