



Annelies Fitzgerald und Gerda Zwick

Patientenorientierte Gesprächsführung  
im Pflegeprozess

Gedicht, Geschichte und Zeichnungen von  
Sefika Ohorn  
und Beiträge von  
Alexander Seidl

SpringerWienNewYork

DGKS Mag. Dr. Annelies Fitzgerald  
Lerchengasse 36/10  
A-1080 Wien

DGKS OSr. Gerda Zwick  
Herzog-Friedrich-Platz 4/1  
A-3001 Mauerbach

Das Werk ist urheberrechtlich geschützt.  
Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Nachdruckes, der Entnahme von Abbildungen, der Funksendung, der Wiedergabe auf fotomechanischem oder ähnlichem Wege und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten.

© 2001 Springer-Verlag/Wien

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Buch berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Satz: Bernhard Kollmann, A-1130 Wien  
Druck: Manz Crossmedia, A-1051 Wien  
Umschlagbild und Abbildungen: Sefika Ohorn

Gedruckt auf säurefreiem, chlorfrei gebleichtem Papier - TCF  
SPIN: 10894760

Die Deutsche Bibliothek – CIP-Einheitsaufnahme  
Ein Titeldatensatz für diese Publikation ist bei  
Der Deutschen Bibliothek erhältlich

Mit zahlreichen Abbildungen

ISBN 3-211-83664-0 Springer-Verlag Wien New York

Oft fragte ich mich:  
Was bedeutet das Leben?

Das Leben ist, dachte ich,  
Stunden und Tage,  
Jahre und Jahrzehnte ...

Das Leben sind Begegnungen  
und Freuden,  
Abschiede und Tränen.

Das Leben sind Blumen und Sonne,  
Lachen und Reden,  
das alles ...  
und dann bleibt noch immer  
so viel Platz fürs Leben,  
dass das Leben mit Leben ausfüllt.

Sefika Ohorn

## Vorwort

Dieses Buch ist für die Weiterentwicklung einer modernen Gesundheits- und Krankenpflege sowie für die Umsetzung einer patientenorientierten Gesprächsführung im Pflegeprozess ein wertvoller Lehr- und Lernbehelf. Aufgrund des praxisorientierten Aufbaues ist dieses Buch sowohl für die Grundausbildung als auch für die Fort- und Weiterbildung eine wertvolle Unterstützung. Mit den praktischen Beispielen wird eine klare und anschauliche Beschreibung der Gesprächsführung, der Techniken im Rahmen der Gesprächsführung sowie der Auswirkung einer guten Kommunikation für Patienten und Angehörige beschrieben. Eine Beschreibung, die noch an Bedeutung und Brisanz gewinnt, wenn man sich die vielen, weit reichenden Folgen vor Augen führt, die sich dann ergeben, wenn Kommunikation und Information in der Pflege unzureichend ausgebildet ist. Der Wert des Buches liegt darin, dass es uns das Geheimnis der Kommunikation in der Pflege auf Expertenstufe näher bringt und gleichzeitig ein Bewusstsein dafür schafft, dass Kommunikation ein unabdingbarer Bestandteil einer modernen Gesundheits- und Krankenpflege ist und als solches nicht nur respektiert, sondern gelernt und geübt werden muss.

Für alle, denen das öffentliche Bild von Gesundheits- und Krankenschwestern/pflegern und ihre Rolle in gesundheitspolitischen Zusammenhängen am Herzen liegt, ist dieses Buch eine Quelle für Ideen und Bilder, derer wir uns in Gesprächen mit Anderen und zur Erweiterung unseres eigenen Verständnisses, von dem was Pflegenden tun, bedienen können. Die Autoren haben ein bemerkenswertes, auf Expertenbasis erstelltes Werk verfasst, das uns in das Wirken engagierter Gesundheits- und Krankenschwestern/pflegern neue Einblicke verschafft.

Generaloberin Charlotte Staudinger  
Akad. gepr. Krankenhausmanagerin  
Leiterin der Direktion Kranken- und Altenpflege des Wiener  
Krankenanstaltenverbundes

Wien, September 2001

# Inhaltsverzeichnis

Wozu noch ein Buch über Kommunikation und Pflege? . . . . .	1
Grundlage für den Pflegeprozess ist der Aufbau einer sinnvollen Pflegebeziehung. . . . .	3
Unsere Sinnesorgane und ihre Bedeutung im Gespräch mit dem Patienten . .	19
Sprache, die Tür zwischen innen und außen . . . . .	39
Das Gespräch mit dem Patienten für die Pflegeanamnese. . . . .	43
Faktoren, die ein Gespräch beeinflussen . . . . .	59
Warum Gespräche mit bestimmten Personen schwierig sein können . . . . .	61
Warum Gespräche zu bestimmten Themen schwierig sein können . . . . .	65
Verallgemeinerungen, Verzerrungen und Tilgungen in unserer Sprache . . . . .	71
Die Pflege planen. . . . .	81
Mit dem Patienten Pflegeziele vereinbaren. . . . .	85
Einige Überlegungen zur Selbstbestimmung des Patienten . . . . .	95
Gesundheitsberatung im Gespräch . . . . .	97
Beenden der Pflegebeziehung. . . . .	99
... und da nahm ich mir einmal Zeit. . . . .	101
Anhang 1 . . . . .	105
Anhang 2 . . . . .	111
Bücher zum Thema . . . . .	119
Biografien . . . . .	123

# Wozu noch ein Buch über Kommunikation und Pflege?

Weil bei Gesprächen mit dem Patienten, bei der Formulierung des Pflegebedarfes oder bei der Vereinbarung über Pflegemaßnahmen mit dem Patienten die Art und Weise, wie wir mit ihm reden, eine grundlegende Rolle spielt. Bei Trainings in verschiedenen Spitälern und Pflegeheimen und in der Funktion als Pflegepersonen beobachten wir, wie notwendig das Verständnis des Pflegeprozesses und eine neue, erweiterte Form von professioneller Kommunikation als Basisfertigkeit jeder Pflegeperson ist. Schritt für Schritt bewegt sich die Pflegeperson in Richtung tatsächlicher Patientenorientierung. Ein entscheidender Schwerpunkt liegt dabei auch auf dem Gesprächsverhalten. Diese Entwicklung ist relativ neu und noch nicht allen Beteiligten voll bewusst. Sie ist jedoch äußerst bedeutsam für die Pflegeperson von heute im veränderten Arbeitsprozess und soll deshalb in diesem Buch beschrieben werden.

Der Zweck dieses Buches liegt vor allem in der praktischen Anwendung. Neben dem logischen Ablauf des Pflegeprozesses soll der Werkzeugkoffer der Kommunikation für diesen Zusammenhang beschrieben werden. Gespräche zu führen und lenken, Fragen einfach und klar zu formulieren und Ziele mit dem Patienten oder den Angehörigen zu vereinbaren sind Fertigkeiten, die den Ablauf für Patienten und Pflegeperson erleichtern. Dieses Buch will Ihnen dabei helfen.

Haben Sie jemals Augenblicke erlebt, als Sie von einem Gespräch wirklich begeistert waren? Vielleicht haben Sie sich gefragt: Wie habe ich das geschafft? Wie habe ich das gemacht? Es ist ein gutes Gefühl. Schön, wenn sich das wiederholen ließe. Und genau darum geht es sachlich: Dass Sie das, was in einem

Gespräch hilfreich ist, ganz bewusst auch wiederholen können. Dass Sie, ganz bewusst, Ihre Fähigkeiten und Fertigkeiten einsetzen können um ein Gespräch so zu führen, wie Sie es wirklich wollen. Es ist ein Weg, Ihre persönliche Kompetenz in der Kommunikation zu entdecken und zu entfalten und das Beste für Sie und Ihren Gesprächspartner ans Licht zu bringen. Es geht hier um praktische Fertigkeiten, die uns diesen Zielen näherbringen, und um die Fähigkeit, in einem Gespräch wirklich das zu erreichen, was wir erreichen wollen. Es geht aber auch um all die Dinge, die hinter dem stehen, was Sie dann tun. Es geht um Wahrnehmung, um Verarbeitung unserer Eindrücke und um unsere Einstellung. Manchmal geht es aber auch um unterschiedliche Erwartungen zweier Menschen, die zu Konflikten führen können. Auch Vorstellungen über Personen oder Situationen können ein Gespräch einfacher oder schwieriger machen.

Damit die Verständigung mit unseren Patienten besser funktionieren kann, ist es wichtig sich darüber bewusst zu sein, das, was auch immer passiert, von jedem Menschen auf seine persönliche Weise wahrgenommen und erlebt wird. Jeder verarbeitet seine Realität anders und manchmal bleiben die unterschiedlichen Auffassungen derselben Realität bestehen und können zu Spannungen und Missverständnissen führen. Bei der Suche nach Erklärungen dafür landet man beim unterschiedlichen Wesen von Menschen. Es ist sicher nicht möglich der Vielfalt aller Patienten und Pflegepersonen in diesem Buch gerecht zu werden. Und doch möchten wir Ihnen in diesem Buch vier verschiedene Menschen vorstellen, die auf der Station aufgenommen werden.

In den meisten Kapiteln finden Sie auch immer wieder Tipps für die Praxis. Diese sind allgemein gehalten und als Anregungen gedacht. Sie können diese Anregungen ähnlich betrachten wie das Warenangebot in einem Supermarkt. So wie dort haben wir uns bemüht eine breite Palette von nützlichen Dingen für Sie zusammenzustellen. Dadurch haben Sie die Möglichkeit sich aus dem Buch das herauszusuchen, was Ihnen für Ihre Arbeit und für Ihre Gespräche mit Patienten am wichtigsten und am nützlichsten erscheint. Ergänzen Sie die Inhalte durch Ihre eigenen Erfahrungen und fühlen Sie sich frei, die Dinge auszuprobieren, die Sie gerne ausprobieren möchten und heben Sie sich die anderen für später auf.

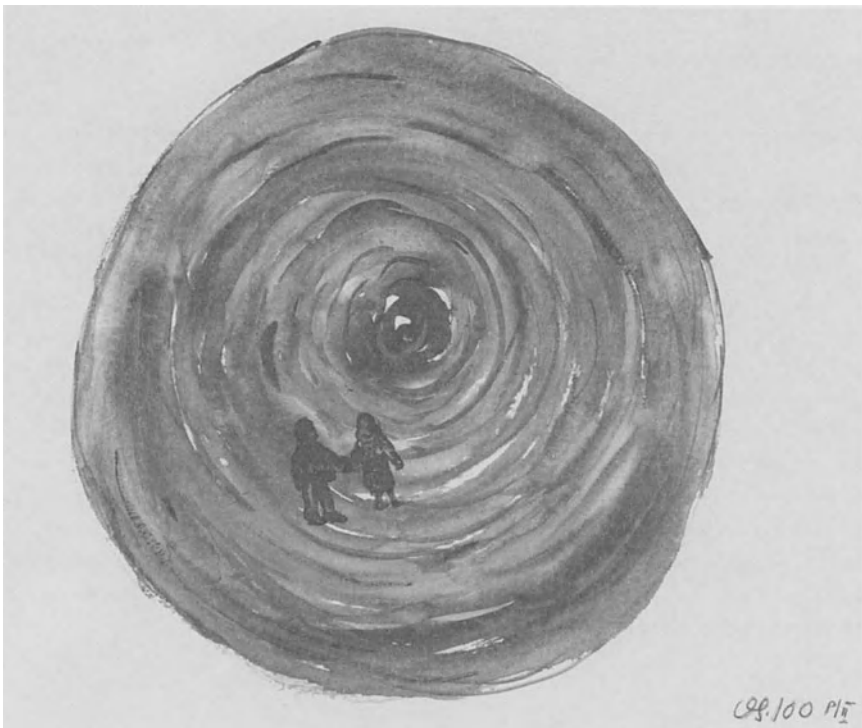
Wenn wir in diesem Buch von dem Patienten und der Pflegeperson schreiben, so meinen wir damit genauso Patientinnen und weibliche wie männliche Pflegepersonen, erwähnen dies aber zur Erleichterung des flüssigen Lesens nicht jedesmal extra.

Sie finden hier Beispiele aus dem Alltag im Krankenhaus, Erlebnisse zwischen Patienten und Pflegepersonen während des Krankenhausaufenthaltes, die natürlich frei erfunden, aber ebenso wahr sein können.



... ein neuer Tag beginnt.  
Auf meinem Weg zur Arbeit ins Krankenhaus  
denke ich daran,  
was dieser Tag wohl bringen wird,  
und der Begriff „Pflegeprozess“  
geht mir durch den Kopf ...

**Grundlage für den Pflegeprozess  
ist der Aufbau einer sinnvollen  
Pflegebeziehung**



Die Pflegebeziehung bildet den Rahmen für die Begegnung von Patienten und Pflegepersonen. Um diese Pflegebeziehung sinnvoll zu gestalten „gehen die Pflegepersonen ein Stück“ im Leben des Patienten „mit“. Will das wirklich jeder Patient? Kann das tatsächlich jede Pflegeperson? Was bedeutet „mitgehen“ überhaupt?

Pflegebeziehung heißt im Stationsalltag die individuellen Bedürfnisse des Patienten in den Mittelpunkt zu stellen. So soll die Pflegeperson versuchen nachzuvollziehen, wie der Patient sich momentan fühlt und was für ihn gerade wichtig ist. Sie soll sich aber auch an Wahrnehmungen und Einschätzungen durch den Patienten orientieren.

Dazu einige Beispiele:

- Welche Bedeutung haben Krankheit und Gesundheit für den Patienten?
- Wie geht er mit seiner Gesundheit um?
- Wie nimmt er seine persönlichen Ressourcen wahr?
- Wie erlebt er seinen Gesundheitszustand?
- Welche Bedeutung haben für ihn soziale Ressourcen?

Im Stationsalltag ist die Aufnahme des Patienten der Beginn der Pflegebeziehung. Dieser erste Kontakt mit dem Patienten kann bestimmen, wie diese Pflegebeziehung verlaufen wird. Oft sind die Rahmenbedingungen der Aufnahmesituation mitbestimmend, ob dieser erste Kontakt erfolgreich verläuft oder nicht... Wie sieht der Raum aus? Wo findet die Aufnahme statt? Wie ist die Aufnahme in den Ablauf eingegliedert? Wer macht was? Jede Station hat ihre entsprechenden Aufnahmegewohnheiten, wir können sie auch Aufnahmerituale nennen. Auch ob es sich um eine geplante oder ungeplante (akute) Patientenaufnahme handelt, kann einen Unterschied für alle Beteiligten bedeuten. Diese Aufnahmesituation jedoch, dieser erste Kontakt, beeinflusst und bestimmt die Beziehung zwischen Pflegeperson und Patient. Ungeplante Aufnahmen können sozusagen (und wenn wir ehrlich sind – manchmal ist es so) zu einem unpassenden Zeitpunkt kommen. Gerade jetzt, wo noch die „Morgenroutine“ im Laufen ist, wo noch alle Betten belegt sind, der Patient, der entlassen werden soll, sich nicht wohl fühlt oder eine Kollegin erkrankt ist, kommt auch noch eine Aufnahme. Sie kennen sicher noch viele ähnliche Beispiele.

## Vier Patienten sind heute zur Aufnahme vorgesehen ...

# Die Aufnahme als Beginn eines Prozesses

Falls es möglich ist, sollten Sie sich vor dem ersten Kontakt mit dem Patienten über ihn informieren. Das können persönliche Angaben, wie zum Beispiel Alter, Beruf, soziale Versorgung oder der Familienstand sein. Vor allem sollten Sie den konkreten Aufnahmegrund kennen und auch über den Schweregrad der Erkrankung informiert sein. Auch Informationen von Kollegen oder anderen Berufsgruppen sollten Sie nutzen. Nach dieser Vorinformation kommt es zum ersten Kontakt zwischen Ihnen und dem Patienten. In dieser Phase findet ein erstes „Abtasten“ zwischen Patient und Pflegeperson statt.

## Herr Ordnung ist der erste Patient, der die Station betritt

Pünktlich, so wie es immer seine Art ist, steht er vor Ihnen. Er hat sich schon seit Tagen auf die Aufnahme vorbereitet, seine Sachen gepackt und immer wieder kontrolliert, ob er auch nichts vergessen hat. Seine Erscheinung ist sehr ordentlich und seine Kleidung korrekt und sehr gepflegt. Mit seiner geraden aufrechten Haltung wirkt er fast ein bisschen steif, wie er dort in der Türe steht. Regeln und Vorschriften haben sein Leben bestimmt und höflich wartet er, bis die Pflegeperson sich ihm zuwendet. Da er ein verlässlicher und absolut pflichtbewusster Mensch ist, hat er auch alle seine Unterlagen gesammelt und sortiert mitgebracht. Ihm ist es wichtig alles geordnet zu haben. Auch zuhause hat er noch einmal kontrolliert, ob auch alles an seinem Platz steht, ob alles perfekt und geregelt ist. Sein Taxi ins Krankenhaus hat er schon vor Tagen bestellt und noch einmal nachgefragt, ob das auch funktionieren wird. Es hat auch gut geklappt. Jetzt steht er also hier und wartet, bis die Pflegeperson ihn anspricht. Sein Blick streift über die vielen Ordner und Mappen, die im Regal über dem Schreibtisch stehen, über die Fächer, wo die unterschiedlichen Formulare gesammelt sind, und die Röhrchen, die in einem eigenen Ständer auf dem Tisch neben der Wand stehen. Es riecht ein wenig nach Desinfektionsmittel, er denkt daran, was jetzt wohl zuerst geschehen wird, was ihm bevorsteht, und wartet ...

*Was, glauben Sie, ist für die Betreuung von Herrn Ordnung besonders wichtig?*

A series of 18 horizontal grey bars stacked vertically, providing a space for handwritten answers to the question above. Each bar is approximately 15 pixels high and spans the width of the page.



### **Tipps für die Praxis**

- Bereiten Sie alle notwendigen Formulare für die Aufnahme vor, bevor Sie sich Herrn Ordnung zuwenden.
- Schenken Sie seinen mitgebrachten Befunden und sonstigen Unterlagen die notwendige Aufmerksamkeit.
- Erledigen Sie die einzelnen Aufnahmeformalitäten korrekt und nacheinander.
- Zeigen Sie ihm sein Zimmer und die notwendigen Einrichtungen der Station.
- Geben Sie Herrn Ordnung anschließend Zeit, seine persönlichen Utensilien einzuräumen, er schätzt auch im Krankenhaus seine Ordnung.
- Falls Sie schriftliche Informationen haben, geben Sie ihm diese.
- Geben Sie ihm ausreichend Informationen über den Tagesablauf an der Station (wann sind die Essenszeiten, Visite, Besuchszeit ...), so kann sich Herr Ordnung orientieren und wie gewohnt seinen Tag planen.
- Halten Sie Ordnung in seiner Umgebung.
- Bemühen Sie sich um Pünktlichkeit.
- Informieren Sie Herrn Ordnung über alle Handlungen immer so früh wie möglich, er benötigt Zeit für seine Vorbereitungen.
- Geben Sie ihm so gezielte Anleitungen wie möglich, das gibt ihm Sicherheit.

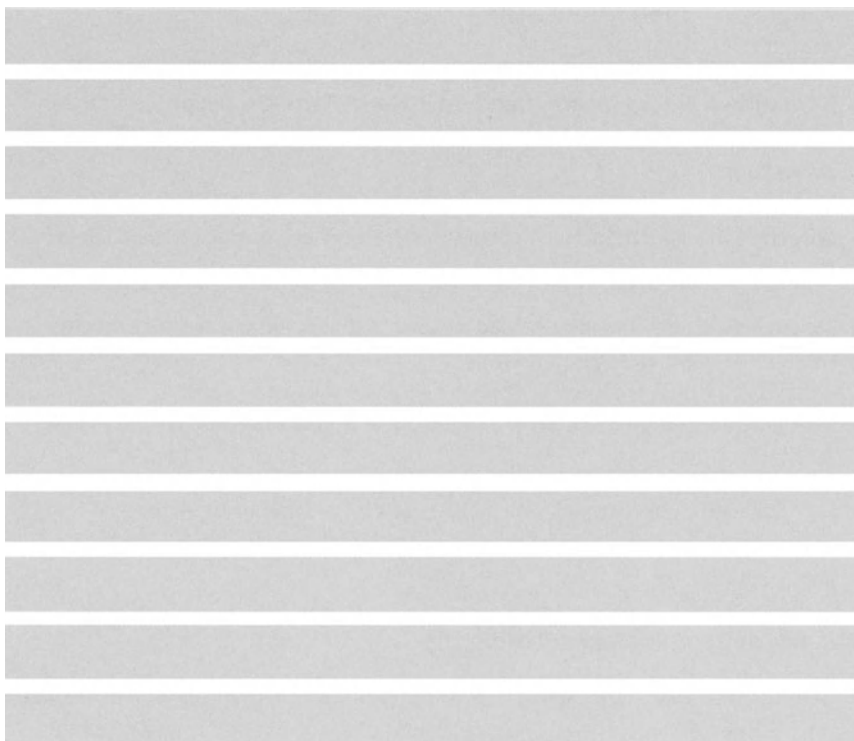
### ***Was würde zum Konflikt führen?***

Da Herr Ordnung von zuhause gewohnt ist, seine täglichen Lebensaktivitäten zu planen, würde es mit ihm am ehesten zum Konflikt kommen, wenn die einzelnen Handlungen und Formalitäten unstrukturiert erledigt werden. Er benötigt klare Strukturen und möchte genaue Anweisungen, was er wann und wo zu tun hat. Gibt man ihm zuwenig oder zu spät die notwendigen Informationen, wird er verunsichert, da er sich darauf nicht einstellen konnte. Auch kurzfristige Änderungen von geplanten Abläufen können bei ihm Unmutsäußerungen auslösen. Herr Ordnung erwartet von Ihnen Genauigkeit und Pünktlichkeit. Wenn er seine Medikamente um acht Uhr einnehmen soll, dann möchte er diese auch pünktlich und nicht zehn Minuten später erhalten.

## **Und in diesem Moment kommt auch Herr Sachlich zur Aufnahme**

Kühl und etwas distanziert wirkt er, wie er bei der Türe hereinkommt. Rasch erfasst er die Situation und möchte klare Informationen, was von ihm jetzt verlangt wird. Keine Gefühlsregung ist an ihm zu erkennen, emotionale Regungen hasst er überhaupt. Seine Stärke sind klares Denken und Analysieren und dabei lässt er sich nicht von Gefühlen ablenken. Auch hier in dieser Situation sind ihm exakte Informationen wichtiger als ein nettes Gespräch über sein Befinden. Überhaupt kann er mit Menschen, die ihm zu nahe kommen, nicht so gut umgehen. Manche behaupten ja von ihm, er sei verletzend und zynisch, aber das ist eben notwendig, um sich den nötigen Abstand zu anderen Personen zu bewahren. Gut, dass die Schwester wenig Zeit hat und sich auf das Wesentliche konzentriert. Nichts ärgert ihn ja mehr als Unterhaltungen über freundliche Nebensächlichkeiten. Er ist schließlich kein „Dampfplauderer“.

*Was, glauben Sie, ist für die Betreuung von Herrn Sachlich besonders wichtig?*

A series of 12 horizontal gray bars, stacked vertically, intended for writing an answer to the question above. Each bar is approximately 15 pixels high and spans most of the width of the page.



### **Tipps für die Praxis**

- Informieren Sie sich ausreichend über Herrn Sachlich, bevor Sie mit den Aufnahmeformalitäten beginnen, denn er mag es nicht, doppelt gefragt zu werden.
- Sprechen Sie Herrn Sachlich sofort mit Namen an, damit er weiß, dass Sie informiert sind.
- Stellen Sie sich bei ihm vor und sagen Sie ihm Ihre Funktion, denn er möchte wissen, mit wem er es zu tun hat.
- Vermeiden Sie lange Erklärungen, sagen Sie ihm kurz und prägnant, was alles zu erledigen ist.
- Herr Sachlich weiß meistens sehr genau, was er will, daher ist es oft besser ihn zu fragen, ob er noch weitere Informationen benötigt oder nicht.

#### ***Was würde zum Konflikt führen?***

Herr Sachlich möchte möglichst schnell und ohne Umwege seine persönlichen Dinge im Krankenhaus erledigt haben. Er erwartet von Ihnen die rasche und kompetente Erledigung der ihn betreffenden Formalitäten. Mit Herrn Sachlich würden sich sehr bald Konflikte ergeben, wenn er den Eindruck hätte unnötig Zeit zu vergeuden. Er möchte auf seine Fragen kurze, prägnante und kompetente Antworten. Antworten Sie zu ausführlich oder wirkt Ihre Antwort unsicher, kann dies durchaus eine heftige negative Reaktion bei ihm auslösen.

Es ist keine Stärke von Herrn Sachlich, Gefühle zu zeigen oder diese zuzulassen. Daher reagiert er auf emotionale Zuwendung meist sehr ablehnend. Auf körperliche Nähe und Berührung reagiert er eher befremdet. Kommen Sie ihm zu nahe, so verhält er sich oft harsch und ungehalten. Herr Sachlich ist von Natur aus eher kritisch, daher nimmt er Ihre Empfehlungen oft nicht entgegen ohne diese zu hinterfragen. Sind Sie darauf nicht vorbereitet oder gehen Sie darauf nicht ein, erweckt dies erst recht sein Misstrauen und kann zu Konflikten führen.



## Die nächste Aufnahme ist Frau Harmonie

„Guten Morgen“ – eine warm und angenehm klingende Stimme erhellt den Raum. In der Tür steht Frau Harmonie. Sie ist eine sehr einfühlsame Frau, die sich immer für andere einsetzt. Sie strahlt Wärme und Herzlichkeit aus. Dass alles harmonisch verläuft, ist für sie das Wichtigste. Unter Spannungen und Unstimmigkeiten leidet sie fast körperlich. Ihre Stärke ist ihr Gefühl. Sensibel nimmt sie alles von anderen Menschen auf, ihr entgeht keine noch so kleine Gefühlsregung des anderen. Und sie reagiert auch darauf. Oft setzt sie sich für andere so sehr ein, dass sie dabei auf sich selbst vergisst. Am liebsten würde sie alle in ihrer Nähe haben. Ihre Tochter, die sie bis zur Türe begleitet hat, musste schon gehen und so steht Frau Harmonie jetzt abwartend in der Türe.

*Was, glauben Sie, ist für die Betreuung von Frau Harmonie besonders wichtig?*





### Tipps für die Praxis

- Versuchen Sie eine angenehme Aufnahmeatmosphäre zu schaffen (wenn möglich Ruhe, Zeit, keine Hektik).
- Nehmen Sie mit Frau Harmonie zuerst Körperkontakt auf. Geben Sie ihr die Hand und halten Sie sie ruhig etwas länger, als Sie es sonst tun.
- Leiten Sie das Gespräch nicht sofort mit Fachfragen ein, sondern beginnen Sie mit allgemeinen Fragen.
- Fragen Sie nach ihren Empfindungen und Gefühlen.
- Achten Sie besonders auf die Körpersprache von Frau Harmonie, denn sie stellt ihr eigenes Wohlbefinden oft für andere zurück.
- Nehmen Sie so oft wie möglich Körperkontakt auf und halten Sie ihre Hand, denn sie mag Berührungen.
- Achten Sie auf Ihre eigene Körpersprache, Frau Harmonie ist sehr sensibel dafür.

### *Was würde zum Konflikt führen?*

Mit Frau Harmonie können dann Konflikte entstehen, wenn sie zuwenig emotionale Zuwendung und zuwenig Aufmerksamkeit bekommt. Sie fühlt sich dann vernachlässigt und interpretiert das Verhalten der Pflegeperson oft mit „Die mag mich nicht“ oder „Dieser Schwester bin ich nicht sympathisch“. Frau Harmonie verbalisiert ihren Ärger vielleicht nicht sofort, sondern sie versucht durch ihr Verhalten, über ihre Körpersprache und Mimik auf sich aufmerksam zu machen. So kann es sein, dass sie sich immer mehr in sich zurückzieht, kaum Blickkontakt hält und sehr wenig spricht. Es kann aber auch das Gegenteil eintreten. In diesem Fall versucht sie sich Ihre Zuneigung und Zuwendung auf Umwegen zu holen. Es kommt vielleicht dazu, dass Frau Harmonie öfter als üblich läutet und nicht wirklich etwas benötigt. Oder es werden vermehrt Hilfestellungen von Ihnen verlangt, die sie zum Teil bereits selbständig durchführen könnte. Kommt es mit Frau Harmonie zu einer offenen Eskalation, so ist dies meist mit starken Emotionen, mit Tränen oder Wutausbrüchen verbunden.

## Frau Wunderbaum kommt auf die Station

Besser gesagt, sie kommt nicht, sie erscheint. Und das auch noch eine halbe Stunde zu spät. Mit ihrem sprühenden Charme stürzt sie auf die Pflegeperson zu, verkündet lautstark, dass sie schon hier sei, und wird sofort zum Mittelpunkt des Geschehens. Sie gehört nicht zu jenen grauen, unscheinbaren Personen, die nicht auffallen, sondern sie ist eine heitere, schillernde, turbulente Frau. In ihrer Gegenwart gibt es sicher keine Langeweile. Schon an ihrer Kleidung kann man das erkennen. Wie ihre Persönlichkeit ist auch ihre Erscheinung bunt und extravagant. Frau Wunderbaum hat ihren Termin für die Aufnahme ja fast vergessen, weil ihr wieder eine äußerst wichtige Angelegenheit dazwischengekommen ist. Sie hat von einer anderen Behandlungsmethode gehört und ist fasziniert davon. Sie lebt nach dem Motto „Alles Neue ist gut“. Ob dieses Andere, Neue auch wirklich so sinnvoll ist, ist in dem Moment, wo sie es kennenlernt, nicht so wichtig. Mit Begeisterung lässt sie sich darauf ein. Aber jetzt ist sie ja hier. Und für Frau Wunderbaum hat die Gegenwart, der Augenblick die grösste Bedeutung. Da muß alles bewegt sein, es muss sich alles um sie drehen. Deshalb findet sie das, was jetzt mit ihr geschieht, auch ungeheuer wichtig und notwendig. Sie liebt Neues in jeder Form und das hier ist ja fast ein Abenteuer. Gleich springen ihr diese einfallslosen Kleider der Krankenschwestern ins Auge, na, sie hätte da schon Ideen dazu. Sie ist bekannt für ihren Einfallsreichtum und ihre Kreativität.

***Was, glauben Sie, ist für die Betreuung von Frau Wunderbaum besonders wichtig?***

---

---

---

---

---

---

---

---



### Tipps für die Praxis

- Wenn Sie mit Frau Wunderbaum die Aufnahmeformalitäten erledigen, schenken Sie ihr Ihre ganze Aufmerksamkeit.
- Geben Sie Frau Wunderbaum so viel Freiraum wie möglich.
- Wiederholen Sie wichtige Informationen öfters, denn sie hat so viele „Ideen im Kopf“ und kann dadurch leichter etwas vergessen.
- Geben Sie ihr besonders wichtige Informationen schriftlich.
- Nützen Sie die Kreativität von Frau Wunderbaum, dies kann für die Betreuung und die Station positiv sein.
- Pünktlichkeit ist keine Stärke von Frau Wunderbaum, planen Sie daher einen „Zeitpolster“ ein.
- Lassen Sie Frau Wunderbaum wenn möglich immer Alternativen, denn sie möchte entscheiden.
- Es sind ihr Äußerlichkeiten wie gute Kleidung, Kosmetik und allgemeine Attraktivität sehr wichtig. Sie würde sich in einem Spitalshemd furchtbar fühlen, daher achten Sie darauf, dass sie ihre persönlichen Gegenstände und Utensilien verwenden kann.

### *Was würde zum Konflikt führen?*

Frau Wunderbaum sieht sich gerne im Zentrum des Geschehens. Hat sie das Gefühl, nicht wichtig genommen zu werden, so fordert sie meist sehr heftig mehr Aufmerksamkeit. Sie schätzt Individualität und persönliche Betreuung. Sie benötigt ihre Freiräume und besteht auf ihr Recht zu entscheiden. Muß sich Frau Wunderbaum zu sehr den Vorgaben und Stationsrichtlinien anpassen, so erweckt das ihren Widerstand und kann leicht zum Konflikt führen. Sie bringt gerne Ideen ein und ist auch aufgeschlossen gegenüber neuen Methoden oder Therapien. Werden ihre Vorschläge kategorisch abgelehnt, fühlt sie sich eingeengt und bevor-