

Nähe und Distanz

Die gefühlte Qualität, Teil 6 – Der professionelle „Abstand“

Pflege ist ohne Nähe nicht möglich. Schon rein praktisch kann kein Mensch aus einer Entfernung gewaschen werden. Diese Nähe ist fördernd und schwierig zugleich. Die Nähe wird gefördert durch die Zeit, die Geschichte, das Erlebte. Die Pflege(kraft) wird zunehmend Teil des Alltags und der Alltagsgestaltung, oft wird sie auch schon als Familienbestandteil angesehen. Allerdings ist diese Nähe nicht freiwillig entstanden, sondern aus einer Notsituation heraus. Hilfe war nötig und wurde bestellt. Die Pflege kommt mit einem Auftrag in den Haushalt, und nicht (zunächst) als Freund. Die entstehende Nähe kann sich positiv auf die Lebenssituation auswirken, sie kann aber auch zu Abhängigkeiten auf beiden Seiten führen. Je vertrauter man mit einem Menschen wird, umso mehr liegt einem sein persönliches Wohlergehen am Herzen. Die Nähe kann allerdings genauso auch ausgenutzt werden: „Ach Schwester, den Mülleimer könn'se doch auch noch mitnehmen.“ In diesem Spannungsfeld bewegen sich die Pflegekräfte täglich. Wie gelingt es, die professionell und menschlich notwendige Nähe zuzulassen, aber gleichzeitig auch klare Grenzen zu ziehen? Dazu einige (nicht abschließende) Gedanken:

Sprache vermittelt Nähe

Durch Sprache wird Nähe und/oder Distanz ausgedrückt. Gerade deshalb ist es für viele Pflegekunden wichtig, die Schwester „Schwester“ nennen zu dürfen und nicht etwa „Frau ...“. Zu dieser ‚Nähe‘ gehört dann auch, dass die Schwester eigentlich für alles da ist und das eine oder andere eben mal schnell mit machen kann. Es ist ja schließlich „die Schwester“. Viele Pflege Mitarbeiter bestehen auch darauf, nur als Schwester angesprochen zu

werden. Teilweise auch, um ihren Nachnamen zu verbergen, damit Kunden nicht im Telefonbuch ihre Privatnummer herausfinden und wählen. Allerdings kann diese Distanz zum Kunden auch anders erreicht werden. Indem geklärt ist, dass kein Mitarbeiter privat anzurufen ist. Falls dies dennoch (gerade im ländlichen Bereich) geschieht, liegt es an der Schwester und am Team, sachgerecht zu reagieren (Pflegeabsprachen etc. nur über die Büronummer und auf keinem anderen Weg!).

Anders sieht es beispielsweise am Telefon oder beim Gespräch mit Kostenträgern aus: „Wenn nur die Schwester dran ist, dann will ich doch mal lieber die Pflegedienstleitung sprechen, oder jemand, der was zu sagen hat!“ Viele Schwestern, die sich auch am Telefon mit „... Schwester Andrea...“ melden, begründen dies damit, dass die Kunden den Nachnamen nicht kennen und daher verwirrt wären. Wenn man erst einmal weiß, wer anruft, kann man ja immer noch erläutern, dass man „Schwester Andrea“ ist, aber zuerst ist es besser und professioneller, sich mit „...Andrea Meyer“ zu melden.

Auch Namensschilder animieren zu falscher Nähe, wenn sie ausschließlich „Schwester Andrea“ lauten. Sie sind dann auch noch abwertend, wenn berufsständisch korrekt ausschließlich die Krankenschwestern und Altenpfleger das „Schwester“ im Namensschild führen, die anderen Pflege- bzw. Hauswirtschaftskräfte aber nicht, oder eine andere Bezeichnung. Hilfreicher ist es, auf den Namensschildern Vor- und Zunahme aufzuführen, nur bei Leitungs- oder Funktionskräften wie PDL oder Qualitätsbeauftragte auch die Tätigkeitsbezeichnung.

„Wir gehen jetzt Baden“

Der Plural hat in der Pflege inzwischen weitgehend ausgedient. Das „Wir wollen jetzt mal baden“ kontern auch immer mehr Kunden mit Nachfragen wie „Haben Sie denn Ihren Badeanzug mit?“. Es dürfte jedoch spannend sein, einmal darüber nachzudenken, wie viele indirekte Aufforderungen sich sonst im Pflegealltag noch verstecken, die unklar formuliert sind!

„Meine Schwester – mein Patient“

Ebenfalls mit Nähe zu tun hat die Frage, ob ein Pflegekunde nur von einem Mitarbeiter versorgt werden sollte. Natürlich wünscht sich der Pflegekunde immer den gleichen Mitarbeiter, möglichst als Ersatz seiner Tochter. Andererseits birgt ein zu geringer Abstand

auch die Gefahr, Veränderungen aus den Augen zu verlieren. Jeder kennt dies am Beispiel von (eigenen) Kindern. Wenn die Großeltern mal wieder kommen und über die Größe staunen, stellt man selbst fest, dass man diese schleichende Veränderung gar nicht so wahrgenommen hat. Erst aus dem Abstand heraus wird es einfacher, diese wahrzunehmen. Gleiches gilt auch in der Pflege: der systematische Tausch bzw. die Versorgung als Team bringt auch den Vorteil, immer wieder professionellen Abstand gewinnen zu können.

Nur mit Abstand kann dauerhaft gute Pflege funktionieren, nur mit Abstand ist Nähe gut.

Veröffentlicht in:

PDL Praxis, Häusliche Pflege, Ausgabe 01/2006

© **Andreas Heiber**

System & Praxis Andreas Heiber

Platzstraße 49a, 33611 Bielefeld

Tel. 0521/801 8247, Fax: 0521/801 8248

E-mail: Heiber@SysPra.de; www.SysPra.de