

## Die Abteilung

☞ **mcb** ist ein professioneller psychosozialer Dienstleister, welcher die MitarbeiterInnen Ihrer Institution in beruflichen und privaten/ familiären Problemstellungen durch individuelles Coaching und Beratung unterstützt.

Die angebotenen Coaching- und Beratungsleistungen ermöglichen Ihren MitarbeiterInnen eine nachhaltige Verbesserung der individuellen Arbeitssituation und Erhaltung bzw. Wiedererlangung der Arbeitszufriedenheit.

Wir garantieren unseren KlientInnen selbstverständlich die absolute Vertraulichkeit über die uns anvertrauten Sachverhalte sowie die Einhaltung der einschlägigen Datenschutzbestimmungen.

### Anmeldung

Gerne können Sie mit uns per E-Mail [mcb@tilak.at](mailto:mcb@tilak.at) oder telefonisch unter **050 504-269 00** einen persönlichen Termin vereinbaren.

Unsere Bürozeiten sind von **Montag bis Donnerstag von 08:00 bis 16:30 Uhr** und am **Freitag von 08:00 bis 12:00 Uhr**.

Falls Sie außerhalb der Bürozeiten anrufen, können Sie uns gerne eine Nachricht hinterlassen.  
Wir rufen Sie umgehend zurück.

### Das Angebot

- ☞ Coaching
- ☞ Individualtraining
- ☞ Beratung



### Ort

Stieglbräu-Gebäude  
Wilhelm Greil-Straße 25  
6020 Innsbruck  
2. Stock  
(gegenüber Landhausgarage)

### Kontakt

Sekretariat ☞ **mcb**  
Telefon: +43 (0)50 504-269 00  
Telefax: +43 (0)50 504-67 269 00  
E-Mail: [mcb@tilak.at](mailto:mcb@tilak.at)  
Internet: <http://mcb.tilak.at>



## Anti-Stress-Coaching

**Herausforderungen/  
Überforderungen  
in der Pflege alter Menschen**

TILAK - PR und Kommunikation - 12/13

## Pflege alter Menschen

Pflegende müssen sehr viel Ausdauer und Geduld für die Pflege von alten Menschen aufbringen. Ältere Menschen haben ein anderes subjektives Erleben als jüngere Menschen, welche zudem noch im Berufsleben stehen.

Die hohe Arbeitsbelastung, Fehlzeiten, Personalfuktuation, Zeit- und Qualitätsdruck erschweren es den Pflegenden sich umfassend Zeit für ältere pflegebedürftige Menschen zu nehmen bzw. die Behandlungsschritte immer individuell anzupassen. Diese Problematik setzt die Pflegenden unter enormen Stress.

Unter Zeitdruck durchgeführte pflegerische Tätigkeiten wirken sich auf ältere Menschen belastend aus. Zudem sind diese leicht irritierbar und können sich schwer auf Veränderungen einstellen. Ihre Erwartungshaltung an Pflegende ist sehr hoch und kann bei Nichterfüllung sehr schnell zu Enttäuschung führen. Mögliche Reaktionen seitens älterer pflegebedürftiger Menschen aber auch seitens der Pflegenden können sowohl verbaler als auch körperlicher Natur sein und mitunter sogar zu wechselseitigen aggressiven Übergriffen führen.

Aber auch der geäußerte Unmut und die Unzufriedenheit von Angehörigen kann die Beziehung zwischen Pflegenden und alten Menschen belasten bzw. überfordern.

## Aggression als Enttäuschung einer Erwartungshaltung

Aggression in der Pflegebeziehung ist nach wie vor ein Tabuthema. Menschen, die im Gesundheitswesen arbeiten sind immer wieder mit Aggressionen von und an hilfsbedürftigen Menschen konfrontiert.

Sowohl alte pflegebedürftige Menschen als auch deren Pflegende haben hohe Erwartungen an die gemeinsame Beziehung. Nicht immer sind diese jedoch in der erhofften Qualität realisierbar. Nichterfüllte Erwartungshaltungen führen zu Enttäuschungen und daraus können sich Aggression und damit sowohl psychische als auch physische Übergriffe entwickeln. Folgende Übergriffe sind denkbar:

### Handlungen von Pflegenden

- ➔ Eine hilfsbedürftige Person ruckartig mit Schwung auf die Bettkante setzen, aus dem Tiefschlaf reißen, nicht ansprechen, Licht brennen lassen, etc.
- ➔ „Füttern“, anstatt das Essen dem Eingabe-Rhythmus entsprechend einzugeben
- ➔ Beschimpfungen, verbale Angriffe, grobe Kränkungen
- ➔ Einschüchterung, Drohungen, Isolierung
- ➔ Ausdrücken von Verachtung z. B. „Omi, schlucken!“
- ➔ Demütigung (in Anwesenheit einer dritten Person kindlich über den alten Menschen sprechen) etc.

### Handlungen alter Menschen

- ➔ Pflegende zwicken, beißen, schlagen, anspucken etc.
- ➔ Beschimpfungen, grobe Kränkungen
- ➔ Verbale Angriffe
- ➔ Demütigung (in Beisein der Pflegeperson diese vor dem Angehörigen abzuwerten) etc.

## Coaching

Coaching unterstützt Pflegende die Ursachen für diese Überforderungen zu erkennen und in vertraulichen Gesprächen individuelle Lösungsansätze für Ihre Probleme zu erarbeiten.

In einem Coaching können folgende Themen bearbeitet werden:

### Die Rolle der Führung

- ➔ Analyse des eigenen Führungsverhaltens
- ➔ Ergründen des eigenen Führungsverständnisses
- ➔ Eigene Erfahrungen mit Aggression
- ➔ Umgang mit Aggression von MitarbeiterInnen an pflegebedürftigen Personen
- ➔ Umgang mit MitarbeiterInnen, welche Aggressionen ausgesetzt sind/waren

### Die Rolle der Pflege

- ➔ Rollenverständnis, Rollenkonflikt
- ➔ Stress, Überforderung
- ➔ Umgang mit Aggression
- ➔ Vernachlässigung (aktiv und passiv)
- ➔ Misshandlungen (körperliche, psychische, finanzielle) erkennen und Lösungen erarbeiten
- ➔ Umgang mit Demütigungen, Kränkungen durch pflegebedürftige Personen/Angehörige
- ➔ Eigene Stereotypen und Vorurteile erkennen
- ➔ Umgang mit passiver Mitwisserschaft