

Titel: Konfliktpotentiale und deren Bearbeitung in Pflegeeinrichtungen aus der Sicht von Angehörigen

Einleitung: Die Masterthesis setzt sich mit Konfliktpotentialen und deren Bearbeitung in Pflegeeinrichtungen aus der Sicht von Angehörigen auseinander. Zur Entstehung von Konflikten kommt es überall dort, wo zwischenmenschliche Handlungen passieren und unterschiedliche Bedürfnisse aufeinandertreffen.

Nicht alle älter werdende Menschen werden bis zum Lebensende in häuslicher Gewalt wohnen können und ihre letzte Lebensphase in einer Pflegeeinrichtung verbringen. Das Leben in einer solchen bedeutet nicht nur für die betroffenen Personen eine enorme Umstellung, auch für Angehörige ist diese Situation vielfach mit Stress und Sorgen verbunden und oftmals mit Konflikten einhergehend.

Die Zielsetzung der vorliegenden Masterarbeit war festzustellen, inwieweit Angehörige Konflikte in Pflegeeinrichtungen wahrnehmen bzw. selbst darin involviert sind. In weiterer Folge wurde eruiert inwieweit Mediation ein sinnvolles Instrument für die Bearbeitung zwischenmenschlicher Störfelder sein kann.

Methode: Für die Bearbeitung wurde ein qualitatives Erhebungsverfahren, im Speziellen die Durchführung von narrativen Interviews herangezogen. Durch die dem narrativen Interview zu Grunde liegende offene Herangehensweise wurde ein Zugang zu der persönlichen Perspektive sowie der individuellen Erfahrung der Betroffenen erlangt. Insgesamt wurden zwölf Personen, fünf Männer und sieben Frauen interviewt, die zwischen 50 und 93 Jahre alt waren. Die Interviewdauer betrug zwischen 20 und 130 Minuten, insgesamt konnte ein Interviewmaterial von 599 Minuten für die Auswertung herangezogen werden. Die Auswertung erfolgte regelgeleitet, reduzierend gefolgt von einer induktiven Kategorienbildung.

Ergebnisse: Im Zuge der Analyse wurden neun Kategorien gebildet und im Anschluss ausgewertet. Von inneren Konflikten waren alle Gesprächsteilnehmer betroffen. Konflikte zwischen Heimbewohnern werden überwiegend durch die Bewohner selbst geregelt. Bezgl. Konflikten zwischen Personal und Heimbewohnern wurden als Ursache Abwehr, Sprache/Kultur/Generationen, Essgewohnheiten, Ausgeliefert sein, Verlust und Demenz genannt. Wiederholt wurde auch Probleme, die auf Umstellungen bzw. Änderungen innerhalb einer Pflegeeinrichtung entstehen genannt und zählen somit zu Veränderungskonflikten. Familiäre Aspekte betrafen Themen zu Geschwistern, Angehörige und Entfernung. Zum Thema Finanzielle Aspekte kamen Leisten können, Finanzielle Belastung, Selbstzahler und Besachwalterung zur Sprache. Die Medizinische Versorgung betraf Inhalte wie ärztliche

Betreuung, physikalische Therapie, Medikamente sowie pflegerische Betreuung. Ausführungen zum Aspekt der Pflege bezogen sich auf die Art der Pflege, der Entscheidung Pflegeeinrichtung, Kriterien für die Auswahl, Zimmergröße sowie Service/Entlastung/Versorgung. Bezüglich Konfliktbewältigungsstrategien konnten Aussagen hinsichtlich Selbstinitiative, Initiative durch Angehörige, Maßnahmen durch Pflegeeinrichtungen und Motivation durch Angehörige eruiert werden.

Nachfolgende Tabelle zeigt die Auswertung der Kategorien.

Tabelle 1: Auswertung der Kategorien

Interview Nr.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Anzahl gesamt
Kategorie													
Innere Konflikte	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	12
Konfliktpotential zw. HeimbewohnerInnen	x	-	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	11
Konfliktpotential zw. Personal und HeimbewohnerInnen	x	-	-	x	-	x	x	x	x	x	-	x	8
Veränderungskonflikte	x	x	-	x	x	x	-	-	x	x	-	x	8
Familiäre Aspekte	x	x	x	x	x	x	x	x	-	-	-	-	8
Finanzielle Aspekte	x	-	-	-	x	x	x	-	x	-	-	-	5
Medizinische Versorgung	-	-	-	x	x	-	x	-	x	x	x	-	6
Aspekt Pflege	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	12
Konfliktbewältigungsstrategien	x	-	-	x	x	x	x	-	x	x	x	x	9
Anzahl der Kategorien/Interview	8	4	4	8	8	8	8	5	8	7	5	6	

Die gebildeten Kategorien stehen zum Teil in engem Zusammenhang zueinander, die Aussagen sind zum Teil überlappend und wurden letztendlich der aussagekräftigsten Kategorie zugeordnet.

Conclusio: Angehörige von Bewohnern einer Pflegeeinrichtung nehmen unterschiedliche Konflikte wahr, beobachten diese, greifen allerdings erst dann ein, wenn diese nicht mehr in der Lage sind, für ihre Anliegen einzutreten.

Die Organisationsstrukturen in den Einrichtungen sehen mittlerweile Konfliktmanagementsysteme vor, so dass Konflikte im eigentlichen Sinne sehr selten vorkommen. Allerdings kann eine Mediation sehr wohl bei Familienstreitigkeiten, Erbschaftsstreitigkeiten, Generationenkonflikten, die aufgrund der Versorgung von Bewohnern in einer Pflegeeinrichtung zwischen Angehörigen immer wieder auftreten, durchgeführt werden.