führen und coachen - konkret

Fallbeispiele aus dem Forum FaGe / AGS Frühjahr 2023

Fallbeispiel 1

Nähe und Distanz

Hilda, Lernende 1. Semester FaGe, begleitet ihre Tagesbezugsperson zum Zuschauen bei der Körperpflege von Herr Kaspar. Er ist ein sehr liebenswerter Patient, hat aber starke Schmerzen seit seinem Sturz mit Oberschenkelhalsbruch. Während der Körperpflege, es sitzt mit nacktem Oberkörper vor dem Lavabo, erzählt er, dass er sich so einsam fühlt. Seine Frau ist im Altersheim – jetzt kann er sie nicht besuchen. Das und seine Schmerzen belasten ihn so sehr, dass er zu weinen beginnt. Die Tagesbezugsperson legt ihm einen Arm um die Schulter, um ihn zu trösten. Er schmiegt seinen Kopf an ihre Schulter, um das Gesicht und die Tränen zu verstecken. Die TBP lässt dies geschehen und streicht ihm über den Kopf zum Trösten.

Einige Tage später soll Hilda dieselbe Körperpflege in Begleitung ihrer Berufsbildnerin selbst durchführen. Ihr Verhalten ist sehr distanziert und sie lässt kaum eine Unterhaltung aufkommen. Als die Berufsbildnerin sie danach darauf anspricht, erzählt Hilda vom ersten Mal und dass es sie ekeln würde, wenn sie Herrn Kaspar auf diese Weise trösten müsste. Sie wolle deshalb nicht, dass es zu einem persönlichen Gespräch käme und diese Emotionen bei Herrn Kaspar wieder aufkämen.

→ Was löst diese Geschichte bei mir aus?

→ Welche Fragen gehen mir durch den Kopf?

- Professionelle Berührungen sollen im Team / mit den Lernenden thematisiert werden.
- Über den Kopf streichen ist keine professionelle Berührung sondern grenzüberschreitend.
- Eigene Grenzen setzen.
- Grenzen mit Lernenden besprechen.
- Besuch der Ehefrau ermöglichen?

Fallbeispiel 2

Folgen von Zeitmangel

Herr Stocker, 78, früher sehr sportlich, aktiv und gesundheitsbewusst ist an Parkinson erkrankt und braucht viel Pflege. Er ist sehr klar, selbstbestimmend, dankbar.

Die Morgenpflege ist sehr aufwändig: Morgentoilette, diverse Medikamente einnehmen, Anziehen, Kathetersackwechsel, Verabreichung von Flüssigkeit sowohl oral als auch durch die PEC-Sonde und Start Levodopamin-Pumpe. Wenn man ihn wertschätzend, seine Autonomie und Selbständigkeit würdigend und ressourcenorientiert pflegt, benötigt es rund 1h40min. Nun stehen Pflegende jedoch unter Zeitdruck und bestimmen mit ihren hastigen, für den Kunden nicht nachvollziehbaren Handlungen das Arbeitstempo. Teilweise verabreichen sie das Levodopamin zu spät, was dem Kunden verunmöglicht, seine Autonomie zu bestimmen.

Die Reaktion des Kunden ist nicht zu unterschätzen: er fühlt sich übergangen, verweigert seine Mitarbeit und behindert so ein flüssiges Arbeiten. Dies hat Auswirkungen auf die Pflege bei folgen-den Terminen, führt zu groben Berührungen (beidseits) und kann eine Situation zunehmend verschärfen. Für unerfahrene, zurückhaltende Lernende kann es zu unschönen Situationen kommen.

→ Was ist wichtig, bei Problemen, die durch Zeitmangel entstehen?

→ Wie gehst du, wie geht dein Betrieb mit der Herausforderung von Ausbildung unter Zeitdruck um?

- Zeitplanung / Organisation: es lohnt sich, genügend Zeit einzuplanen, da ansonsten noch mehr Aufwand entsteht.
- Besonders für Lernenden genügend Zeit einplanen.
- Spannungsfeld thematisieren.
- Lernstand der Lernenden überprüfen.

Fallbeispiel 3

Allein mit einem schizophrenen Patienten

FaGe Lernende Annina hat den Auftrag, mit einem 53-jährigen Patienten, der unter der Schizophrenie leidet, ein Abendessen zu kochen. Sowohl sie als auch der Patient machen dies gerne und haben es auch schon mehrfach zusammen gemacht. Bereits in der Vorbereitung merkt Annina, dass er zerfahren, unkonzentriert, unruhig und nervös wirkt. Sie versucht trotzdem das Kochen durchzuführen. Der Patient wird immer gestresster. Er ist starker Raucher und fragt, ob er jetzt eine rauchen gehen kann. Die Lernende bejaht und er verlässt die Küche. Sie bleibt allein in der Stationsküche zurück. Nach ein paar Minuten kommt der Patient zurück und wird ihr gegenüber verbal ausfällig.

→ Hat Annina etwas falsch gemacht?

→ Wie muss Annina auf solche Situationen vorbereitet werden?

- Annina hätte Hilfe geholt.
- Vorgehensweise sollte sehr detailliert mit Lernenden besprochen werden.

Fallbeispiel 4

Teamgeist

Fatima, die Lernende AGS in einem Pflegeheim, wird von der Bewohnerin Frau Müller sehr übel beschimpft, obwohl nichts vorgefallen ist. Frau Müller ist nicht dement. Sie lästert laut und sehr unangepasst in Anwesenheit der Tagesbezugsperson über Fatima. Die Tagesbezugsperson bestätigt Frau Müller und lästert in Anwesenheit der Lernenden mit, ohne die Lernende in Schutz zu nehmen.

→ Wie hättest du dich als Lernende gefühlt und wie hättest du reagiert?

→ Die Beschimpfung könnte einen rassistischen Hintergrund haben. Wie geht dein Team damit um?

- Grundhaltung gegenüber Menschen muss im Team thematisiert werden.
- Das Team stellt sich klar vor die Lernenden.
- Situation im Auge behalten.

Fallbeispiel 5

Reagieren im Geschehen

Die Lernende Sarah, FaGe im 1. Lehrjahr, bekommt von der Tagesverantwortlichen (TV) den Auftrag, Herrn Meier in die Tagesstruktur zu bringen. Herr Meier hat seit seiner Kindheit eine schwere geistige Beeinträchtigung, kann sich verbal nicht ausdrücken, nur mit Gesten. Er versteht aber einfache, verbale Sprache.

Hr. Meier ist im Essraum und steht vor seinem Tisch. Im Essraum sind andere Bewohnende beim Frühstück. Andere Bewohnende bewegen sich im Raum. Das Radio läuft. Eine andere Lernende hat ihre praktische IPA und ist dabei, einer Bewohnerin das Frühstück vorzubereiten. Die vorgesetzte Fachkraft (VF) steht daneben und macht sich Notizen. Vom Tagesteam ist ansonsten niemand im Raum.

Sarah geht zu Herrn Meier, sagt ihm, dass er mitkommen soll und nimmt ihn am Arm. Herr Meier stösst sie weg, dabei fällt ihre Brille runter. Mit hocherhobenen um sich schwingenden Armen geht er auf Sarah los. Sie geht weg, er geht ihr hinterher, weiterhin um sich schlagend. Die VF stellt sich zwischen die beiden und schickt Sarah ins Stationsbüro. Sie ruft die TV an, die sofort kommt. Sarah weint und ist sehr geschockt über den Vorfall.

→ Was darf auf keinen Fall als Nächstes geschehen?

→ Hätte die Situation vermieden werden können?

Wenn ja: wie?

Wenn nein: was ist jetzt zu tun?

- Keine Vorwürfe: Reflektion der Situation durchführen.
- Vorschläge für den Alltag erarbeiten.
- Situation im Raum entschärfen (Radio…)

Fallbeispiel 6

Demenz und Gewalt

Frau Tester ist an einer Demenz erkrankt. Sie ist körperlich nicht sehr mobil. Mit Unterstützung einer Pflegeperson kann sie ein paar Schritte gehen, sonst ist sie im Rollstuhl. An diesem Morgen ist sie sehr aufgeregt, es ist unklar, was sie will und wieso sie so wütend ist. Sie schimpft laut. Die Lernende Alina, AGS im 2. Lehrjahr, will sich um Frau Tester kümmern und sie beruhigen. Sie geht zu Frau Tester hin und geht vor dem Rollstuhl in die Knie, um mit ihr auf Augenhöhe zu sein. In diesem Moment holt Fr. Tester aus und schlägt Alina mit der Faust ins Gesicht.

→ Wie hätte ich im Alter der Lernenden darauf reagiert?
→ Wie reagiere ich heute?
→ Was ist der Grund, dass ich anders reagiere?

Fallbeispiel 7

Sexuell belästigt

Eine Mitarbeiterin gibt Karl, Lernendem FaGe 2. Semester, einen Klapps auf den Po. Karl reagiert nicht sofort, erzählt dies aber seiner Tagesbezugsperson. Ihre Antwort ist, er solle kein Drama machen, das sei ja nicht so schlimm.

→ Was könnte die Reaktion der Lernenden sein?
→ Was machst du als Berufsbildnerin, damit du solche Vorfälle überhaupt mitbekommst?

- Erfragen von «Wie geht's dir?».
- Praxisberatung
- In strukturierter Besprechung reflektieren.

Fallbeispiel 8

Kritische Folgen von sinnvollen Massnahmen

Miriam arbeitet als Lernende 1. Lehrjahr KV in einem grossen Betrieb. Ein Lernender aus dem 3. Lehrjahr belästigt sie, berührt sie unsittlich und versucht auch, sie zu küssen. Sie befreit sich aus der Situation, ist jedoch sehr aufgewühlt und weiss nicht, was sie machen soll. Eine Freundin rät ihr, der Berufsbildenden vom Vorfall zu erzählen. Die Berufsbildende nimmt die Geschichte ernst und versetzt den Lernenden in eine andere Abteilung. Sarah hat jetzt aber Angst, dass er sich rächen könnte. Sie kann einer Begegnung in der Berufsfachschule schlecht aus dem Weg gehen.

→ Wie rätst du ihr als Bekannte / Freundin / Mutter?

→ Was würdest du als Berufsbildnerin tun, wenn sie damit zu dir kommt?

- Sexuelle Nötigung ist ein Straftatbestand: Fürsorgepflicht Berufsbildende.
- Kompetenz der Berufsbildenden, den Lernenden zu versetzen?
- Aktiv zuhören.
- Organigramm einhalten.
- Lernenden unterstützen.

Fallbeispiel 9

Rücksicht bei der Planung?

Fr. Gruber lebt seit ca. einem Jahr im Pflegeheim. Sie hat MS und ist vom Hals abwärts gelähmt. Kognitiv ist sie sehr fit, hat ein sehr gutes Gedächtnis und sich verbal gut ausdrücken. Sie hat sehr genaue Vorstellungen davon, wie alles sein und ablaufen soll. Ihr Tagesablauf ist genau strukturiert und muss so von den Pflegenden eingehalten werden.

Sebastian, Lernender FaGe im 2. Lehrjahr, soll Fr. Gruber heute pflegen und aufnehmen. Er geht ins Zimmer und begrüsst Fr. Gruber. Er macht alles Material bereit und will mit der Körperpflege beginnen. Fr. Gruber beschwert sich, warum sie von einem Lernenden betreut wird, sie sei ein schwieriger Fall und könne nur von Fachpersonal gepflegt werden. Trotzdem lässt sie es zu, dass Sebastian weiter macht. Fortwährend schimpft sie mit ihm, er mache alles falsch, beleidigt ihn sehr persönlich und fragt ihn immer wieder, ob er überhaupt schon etwas gelernt hat in seiner Ausbildung, er könne ja gar nichts. Später beschwert sich Fr. Gruber bei der Stationsleiterin und sagt ihr, sie wolle nicht mehr von Hilfspersonal und Lernenden gepflegt werden. (Anna)

→ Wie soll das Pflegeteam damit umgehen in der Planung?

→ Wie führe ich Sebastian, falls er trotzdem wieder zu Frau Gruber muss?

- Dem Lernenden Sicherheit geben.
- In schwierigen Situationen den Lernenden nicht allein lassen.
- Unterstützen.

Fallbeispiele 10 + 11

Absenzen

Verena ist im zweiten Lehrjahr. Bis anhin hat sie ordentlich gearbeitet und ist nicht negativ aufgefallen. Seit einiger Zeit kommt die Lernende öfter zu spät und wirkt müde und unkonzentriert. Aus der Berufsfachschule kommt die Meldung, dass Verena auch in der Schule mehrere unentschuldigte Absenzen aufweist.

→ Wie gehe ich als BB Praxis das nächste Gespräch an?

→ Was ist mir für den weiteren Verlauf wichtig?

- Als Vertrauensperson handeln.
- Ansprechen, Grund ermitteln und Konsequenzen aufzeigen.

Probleme im privaten Umfeld

Lisette, ist eine ruhige zurückgezogene Lernende. Sie ist sehr schreckhaft, vor allem bei lauten Geräuschen wie schlagenden Türen oder lauten Stimmen aber auch bei unerwarteten Bewegungen von Mitmenschen. Du bemerkst öfter mal blaue Flecken an ihren Armen und vermutest, dass sie zuhause körperlicher Gewalt ausgesetzt ist. Du fragst sie danach.

→ Was machst du als BB Praxis, wenn sie es abstreitet?

→ Was sind deine Möglichkeiten, wenn sie den Verdacht bestätigt?

- Zwingend ansprechen.
- Beratungsstelle empfehlen, z. B. NIBE
- Selbst bei Fachstellen nachfragen, wie vorzugehen ist (KESB).

Fallbeispiel 12

Helikoptereltern

Hans, Lernender 2. Lehrjahr, vergisst immer mal wieder Aufgaben, die er zu erledigen hätte. Die BB Praxis muss allem hinterher sein. Sie bringt es zum wiederholten Mal im Gespräch mit ihm auf den Tisch. Er reagiert sehr ungehalten und scheint das Problem immer noch nicht zu verstehen. Die BB Praxis verwarnt ihn und fordert Hans auf, Lösungsvorschläge zu bringen.

Am nächsten Tag beschweren sich die Eltern über den Umgang mit ihrem Sohn. Er hätte zu viel Belastung, da könne man ja nicht immer an alles denken, das sei normal für einen Jugendlichen und von ihm auch noch Lösungsvorschläge für den Fachkräftemangel zu erwarten sei eine Frechheit.

→ Wie gehe ich als BB Praxis jetzt vor?

→ Ist das Vorgehen abhängig davon, ob Hans schon volljährig (18) ist oder nicht?

Podiumsdiskussion

Susanne Hollenstein im Gespräch mit

- **Stefan Wiestner, Jobcoach**
- **Eveline Rossi, PDGR**
- **Michelle Carnot, Flury Stiftung**
- **Debbie Schaniel, Spitex Albula/Churwalden**
- **Anna Raschein, EPAT**

Die wichtigsten Erkenntnisse:

- Vertrauen aufbauen, Vertrauensperson und Vorbild sein, Vertrauen haben.
- Richtlinien für sexuelle Belästigung, Gewalt und Aggression thematisieren und einhalten.
- Anlaufstellen immer bereit halten.
- Als Vertrauensperson eigene Grenzen kennen, im Zweifelsfall Fachleute fragen.
- Das Team bei der Ausbildung der Lernenden mit einbeziehen, als Team hinter den Lernenden stehen.
- Schwierige Situationen immer reflektieren und nicht zu schnell abhaken und vergessen.
- Proaktive Gespräche führen, auch dann, wenn es scheinbar «rund» läuft.
- Nichts tun ist auch keine Lösung: Mut zum Gespräch.
- Hartnäckig bleiben, manchmal braucht es mehrere Gespräche für den Vertrauensaufbau.

Reflektion der Teilnehmenden