

## Konflikte in der Pflegesituation

# Mediatoren holen alle an einen Tisch

Wer kennt nicht Situationen, die sich so oder ähnlich darstellen wie das Fallbeispiel (siehe rechts)? Als Allgemeinmediziner hört man unendlich viele Geschichten, die große Ähnlichkeiten mit der beschriebenen Problematik haben: In Pflegesituationen entstehen häufig Ärger, Frustration und Enttäuschung in den betroffenen Familien. Es wird viel Kraft in Konflikte investiert, obwohl die Betreuungsaufgabe schon sehr aufwändig ist. Mediation kann helfen, verfahrenere Situationen zu entspannen und im Sinne aller Betroffenen Lösungen aufzuzeigen.

### Hintergrund

Unter bestimmten Voraussetzungen ist für eine Mediation eine Kostenübernahme durch die Pflegekasse möglich. Die Kostenübernahme darf jedoch nicht der Gesetzeslage widersprechen und somit ist eine Einzelfallprüfung notwendig. Aber auch, wenn eine Kostenübernahme nicht gewährleistet sein sollte, kann Mediation als Möglichkeit privat genutzt werden.

Mediatoren findet man in vielen regionalen Zusammenschlüssen (z.B. Regionalgruppe Mediation Bonn-Rhein/Sieg, [www.bonn-mediation.de](http://www.bonn-mediation.de)), es gibt Listen bei den Bundesverbänden [www.bmev.de](http://www.bmev.de) oder [www.bafm.de](http://www.bafm.de) und überregionale Listen wie [www.mediatorsuche.de](http://www.mediatorsuche.de)

**D**In allen Kulturen unserer Welt gibt und gab es Verfahren, um Meinungsverschiedenheiten zu einem gütlichen Ausgleich zu bringen. Das ist auch das Ziel von Mediation. In dem strukturierten Ablauf werden Lösungs- und Entscheidungsprozesse ermöglicht. Dabei greift der Mediator nicht in die Entscheidung ein (im Gegensatz zum Gericht), sondern ermöglicht das notwendige Gespräch der Kontrahenten. Er ist unparteiisch (allparteiisch), er kennt vorher die Zusammenhänge nicht, er kennt keinen der beteiligten Menschen. Der Mediator baut eine tragfähige Beziehung zu jeder Partei auf und bemüht sich, durch Nachfragen die Sichtweisen aller Anwesenden zu verstehen. Bei der klärenden Befragung sind alle Beteiligten anwesend, sodass jeder vom anderen hört, welche Meinung dieser hat. Im Unterschied zum Alltagsgespräch darf jeder seine Meinung und Einstellung ohne Störung darlegen. Nur Verständnisfragen des Mediators sind erlaubt. Im familiären Kontext, und um den handelt es sich üblicherweise, hatten die Gesprächspartner häufig kaum einmal die Gelegenheit, die eigenen Vorstellungen ohne Unterbrechung, darzulegen. „Aussprechen lassen“ gehört nicht zu den Kompetenzen innerhalb von Familien. Im Zuhören wächst dann das gegenseitige Verständnis. Bewertungen und Vorgehalten unterbleiben, Unklarheiten werden bereinigt.

Haben so alle Gesprächspartner die persönlichen Vorstellungen dargelegt, folgt der lösungsorientierte Teil der gemeinsamen Arbeit: Zu dem eindeutigen Thema, auf das sich alle einigen konnten, äußern alle ihre persönlichen Bedürfnisse. Nicht selten wundern sich die Gesprächspartner darüber, wie sich ihre ursprünglich diffusen Vor-

stellungen in eindeutige Bedürfnisse formulieren lassen. Mit Hilfe von außen findet ein Klärungsprozess statt. So können Tabus angesprochen, Missverständnisse aufgelöst und Vorannahmen entschärft werden. Die Konfliktparteien erlernen, mehr das Verbindende wahrzunehmen und Wege aus dem Trennenden zu finden. Im Vordergrund stehen Lösungsideen. Dabei wollen alle nur das Beste für den Pflegebedürftigen. Dieser gemeinsamen „Arbeit durch den Konflikt“ folgt der Lösungsprozess. Aus den identifizierten Bedürfnissen, die vielfach gleichlautend sind, lassen sich Wege finden, wie im konkreten Fall die Lösung aussehen kann.

Wollen verschiedene Familienmitglieder in einer Betreuungssituation ihren Teil einbringen, muss die Lösungsidee einvernehmlich anerkannt werden. Es müssen aber auch die persönlichen Bedürfnisse, die unabhängig von der Betreuungsaufgabe bestehen, beachtet werden. Nur dann hat eine entsprechende Vereinbarung bestand. Um das auf Dauer zu gewährleisten, muss für Klarheit und Transparenz gesorgt werden. So kann sich ein neues Vertrauen zwischen den beteiligten Familienmitgliedern entwickeln. Verbindliche Absprachen, gemeinsame Anpassung der Lösung an sich ändernde Umstände, Information und gegenseitiger Respekt ermöglichen dann, die gemeinsame Aufgabe vor persönliche Empfindlichkeiten oder Rivalitäten zu stellen.

Anschrift des Verfassers:  
Dr. med. Heinz Pilartz  
Arzt für Allgemeinmedizin und Mediator CfM  
E-Mail: [kontakt@forum-m-pilartz.de](mailto:kontakt@forum-m-pilartz.de)

Foto: fotolia

## Fallbeispiel

Ein älteres Ehepaar wird im eigenen Haus durch Fremdkräfte betreut. Auch die Kinder beteiligen sich aktiv an der Betreuung und fühlen sich mit verantwortlich. Der Ehemann hat starke Herzprobleme und die Frau eine beginnende Demenz. Trotz dieser relativ guten Ausgangslage herrscht eine äußerst schlechte Stimmung: Die Kinder misstrauen einander, die Betreuungskräfte klagen, die alte Dame fühlt sich entmündigt. Der Ehemann „flüchtet“ immer wieder ins Krankenhaus.

Im Vorgespräch erklärt die Ehefrau, dass sie nicht mehr in die eigene Küche dürfe, die Hilfskräfte unzuverlässig und unverschämt seien, der Sohn sie regelmäßig beschimpfe und Geld veruntreue.

Kinder und Betreuungskräfte stellen das etwas anders dar: Die Mutter sabotiere die Hilfen und nehme die Medikamente nicht ein, die Hilfskräfte wollten nicht wiederkommen.

Es herrscht Aufruhr und gegenseitiges Misstrauen – keine gute Voraussetzung für einen ruhigen Lebensabend oder einen verantwortungsvollen Einsatz der Kinder. Es wird vereinbart, mit Hilfe von Mediation einen Konsens zu suchen.

In der Mediation des Paares und der Kinder darf zunächst jedes Familienmitglied die persönliche Sichtweise darstellen. Der Mediator versucht, durch Nachfragen jeden Einzelnen zu verstehen. Alle Anwesenden hören zu. Unter anderem wird deutlich, wie gekränkt sich der Sohn fühlt. Er hat die Hilfen organisiert und besucht die Eltern täglich. Er höre lediglich Vorwürfe und Angriffe von der Mutter. Es wird jedoch auch klar, dass diese die Hilfsangebote durchaus anerkennt. Sie will aber im Rahmen ihrer Möglichkeiten aktiv bleiben und sich im eigenen Haus nicht missachtet fühlen.

In der Mediation haben alle Sichtweisen Gewicht. Die Gesprächspartner werden gebeten, Wünsche für die weitere Versorgung zu äußern. Viele sehr unterschiedliche Punkte kommen zur Sprache. Alle einzelnen Punkte werden mit Blick auf die Zukunft betrachtet: Hilfe ist und bleibt bedeutsam. Die Mutter will Aufgaben und Autonomie, die Tochter braucht für ihr Selbstverständnis Klarheit mit Blick auf die medizinische Versorgung.

Seitdem die unterschiedlichen Meinungen zu einem Gesamtkonzept zusammengefügt wurden, fühlen sich alle Familienmitglieder wahrgenommen und können entsprechend ihrer Verantwortung handeln. Es gibt Klarheit, Zuständigkeiten und für jeden auch Grenzen.