

Professionell handeln im Privatem

TAGESPFLEGEN SIND ZUNEHMEND Kontakt- und Begegnungszentren der Stadtteile. Und als Leitung Ihrer Tagespflege sind Sie bekannt wie ein bunter Hund, sozusagen eine „öffentliche Person“. Das führt manchmal zu schwierigen Situationen im privaten Umfeld, die Ihr ganzes professionelles Geschick fordern.

TEXT: KARLA KÄMMER

Als Leitung der Tagespflege sind Sie nicht nur in Ihrer Fachlichkeit, sondern auch als Person sehr wichtig. Sie gestalten verlässliche, tragfähige Beziehungen, sie geben Halt und Orientierung und ermöglichen positive soziale Entwicklungen. Sie sprechen mit unterschiedlichsten Interessenpartnern, leiten, beraten, informieren, verbinden und intervenieren. Da kommen manchmal komplexe Gesprächskontexte und Anforderungen auf Sie zu, in denen Sie sich professionell bewegen müssen, insbesondere dann, wenn Sie am Arbeitsort wohnen. Hier begegnen Sie nicht selten in Ihrer Freizeit den „schwierigen“ Angehörigen Ihrer Gäste, z. B.: Es ist Samstag, Sie stellen sich an der Fleischtheke bei REWE in die Reihe. Ihr Blick schweift zur Käsetheke nebenan und Sie erkennen die Kinder von Ihrem Tagespflegegast Frau Schneider. Einfach wegsehen hilft da nicht. Schon haben die Sie erspäht und steuern mit ihrem vollgepackten Einkaufswagen munter winkend und lauthals plaudernd auf Sie zu: Ob Sie nicht auch fänden, dass die Mutti so stark abgebaut hat? Dass sie einem den letzten Nerv tötet mit ihrer ständigen Fragerei! Und überhaupt – furchtbar, so eine Demenz, oder? „Da möchte man doch lieber vorher sterben!“ Datenschutz? Persönlichkeitsrechte der alten Dame? Fehl-



KARLA KÄMMER
Organisations-
beraterin & Lösungs-
orientierter Coach
und Pflegefachfrau,
kaemmer-beratung.de

zeige. Sie haben das Gefühl, der ganze Supermarkt beobachtet die Szene und wartet auf Ihre Antwort. Sie möchten im Boden versinken.

Wie können Sie ihre Klientin und ihre Privatsphäre schützen und sich klar positionieren, ohne unhöflich zu sein? Hier hilft es, sich des eigenen professionellen Habitus zu vergegenwärtigen.

Professionell auftreten

Der Soziologe Ulrich Oevermann beschreibt, dass es bestimmte berufliche Tätigkeiten gibt, die einen „professionellen Habitus“ verlangen. Er begründet dies mit der Nicht-Standardisierbarkeit der Handlungsanforderungen eines Berufes. In manchen Bereichen gibt es Aufgaben, die nicht einem bestimmten Schema folgend „abgearbeitet“ werden können. Dies gilt z. B. für die Medizin, die Soziale Arbeit und auch für die professionelle Pflege. Also auch für Sie als Profi im sozialen Nah-

raum. Sie müssen Ihr Fachwissen und Ihre Fähigkeiten auf den jeweiligen Einzelfall bezogen zur Anwendung bringen – jetzt eben an der Fleischtheke ...

Hierzu gehören die Klarheit in der professionellen pflegerischen Rolle, die Bewusstheit für die Nützlichkeit der eigenen Funktion für das Wohlergehen der pflegebedürftigen Menschen in unserer Gesellschaft, eine geeignete Balance zwischen Nähe und Distanz, Verschwiegenheit und Klient:innenorientierung. Es gilt für Sie der ICN-Ethikkodex für Pflegefachpersonen. Das ist eine mit der Erlaubnis zur Führung der Berufsbezeichnung verbundene verpflichtende Erklärung der ethischen Werte, Verantwortlichkeiten und beruflichen Rechenschaftspflicht von Pflegefachpersonen.

Zurück zur Fleischtheke bei REWE. Die Angehörigen von Frau Schneider verletzen mit ihrem Gesprächsangebot gleich mehrere Grenzen: Sie berücksichtigen nicht das Interesse nach Privatsphäre und Schutz, indem sie intime Informationen über die Person lauthals im öffentlichen Raum preisgeben. Sie übertreten auch Ihren Schutzraum als Professionelle, indem sie Sie in Ihrer Freizeit in ein dienstliches Gespräch verwickeln, und sie führen Sie in Versuchung, zu sehr persönlichen Dingen einer Klient:in, die Sie in Ihrem Berufs-



EMOTIONALE VERWICKLUNGEN UND STRESS VORBEUGEN

So gestalten Sie professionelle Beziehungen im Alltag

- Richten Sie eine persönliche Sprechzeit ein: Hängen Sie die Zeiten in der Tagespflege aus, machen Sie sie auf Ihrer Homepage bekannt. Bitten Sie um Reservierung.
- Treffen Sie dialogische Absprachen: Menschen mögen es, autonome Entscheidungen treffen zu können. Schaffen Sie Wahlmöglichkeiten.

- Stützen Sie „Selbstwirksamkeitserleben durch Kontiguität“: Menschen möchten als Person wahrgenommen zu werden. Geben die Möglichkeit, Fragen per E-Mail an Sie zu richten und beantworten Sie diese zeitnah. Geben Sie zeitnah persönliche und konstruktive Rückmeldungen zu eingereichten Lösungen und Lösungsvorschlägen. Reagieren Sie auf persönliche Fragen und E-Mails einfühlsam und wohlwollend.

Als öffentliche Person werden Sie immer wieder in privaten Situationen, beispielsweise im Supermarkt, mit Ihrer professionelle Rolle konfrontiert.

So kommen Sie rasch in Ihre Professionsrolle: Sie stellen Ihre Füße hüftbreit auf (fester Grund). Vielleicht gelingt es Ihnen, mit einem souveränen Lächeln zu sagen: „Hallo, Frau/Herr XY, guten Tag! Ich höre, dass es einige wichtige Fragen gibt. Lassen Sie uns doch am Montag gegen Mittag telefonieren, dann können wir einen Termin abstimmen und alles zusammen mit Frau Schneider besprechen. Sie haben doch meine direkte Nummer? Prima. Dann wünsche ich Ihnen noch ein schönes Wochenende.“ Sie nicken, drehen den Kopf zur Auslage zurück und beenden so den Kontakt äußerlich und innerlich.

Und dann: Ende der Situation. Aus. Vorbei. Das Wochenende als Privatperson geht weiter. ✨

Im 3. Teil der neuen Serie „Nähe und Distanz“ geht es in TP 9 um das Thema „Konflikte im ‚Nahbereich‘ meistern“.

kontext erfahren haben, ohne deren Erlaubnis und Einwilligung mit ihnen zu sprechen, ja Stellung zu nehmen – und das in der Öffentlichkeit.

In die Metaperspektive gehen

Was tun? Tief durchatmen (den Ärger beim Ausatmen loslassen) und einen Schritt zur Seite treten (Raum schaffen), die Schultern lockern und in die Metaperspektive gehen (vielleicht einen mentalen Helikopter besteigen) und mit Abstand auf die skurrile Situation blicken: Sie

Bestimmte berufliche Tätigkeiten verlangen nach einem „professionellen Habitus“.

nehmen wahr, dass diese Menschen (trotz aller Fröhlichkeit in der Ansprache) wahrscheinlich selbst aus einer Situation der Sorge und vielleicht auch Überforderung heraus Sie an einem ungeeigneten Ort um Rat fragen. Weil sie Sie jetzt hier sehen. Warum fragen sie gerade Sie? Weil Frau Schneider in Ihre Tagespflege geht, weil Sie kompetent und zugänglich, verbindlich sind, weil Sie niederschweligen Kontakt ermöglichen und es ein geringes Risiko gibt, von Ihnen bloßgestellt oder gemäßregelt zu werden.



Foto: AdobeStock/KOTO