

Das pulsierende Herz einer Einrichtung ist die Rezeption

Die Mitarbeitenden an der Rezeption nehmen bei der Kommunikation mit allen Besucher:innen eines Pflegeheims eine Schlüsselrolle ein.

Von Margarete Stöcker

Sie haben kurzfristig Ihren Traumurlaub gebucht und stellen dann fest, Ihr Ausweis ist abgelaufen. Nun müssen Sie zu Ihrem Einwohnermeldeamt und brauchen dringend und schnell einen neuen Ausweis. Was würden Sie sich wünschen?

Einen empathischen Menschen, der Ihre Notlage versteht! Einen Menschen, der Sie freundlich begrüßt und über alle Möglichkeiten informiert. Ebenso freuen wir uns über freundliche Begrüßungen im Hotel, im Restaurant und vieles mehr, genauso wie in einer Einrichtung der stationären Langzeitpflege.

Die Rezeption einer Einrichtung ist das pulsierende Herzstück einer Einrichtung, extern und intern. Jeder Mitarbeiter, jede Mitarbeiterin einer Einrichtung ist wichtig und der gemeinsame Nenner ist die Bewohnerschaft. Zu fast jedem Bewohner kommen noch Angehörige, die viele Fragen, Wünsche und Bedürfnisse haben. Leider drückt dies nicht jeder Mensch freundlich aus. Immer wieder kann es zu Konflikten kommen. Weiterhin kommen Lieferanten, Ärzte, weitere Therapeuten, Referenten und viele weitere mit Bedürfnissen. Allen gemeinsam ist, sie wollen etwas von den Mitarbeiter:innen der Rezeption. Und damit noch nicht genug: Es müssen noch Tele-

fonate geführt werden und natürlich sind noch Verwaltungsaufgaben zu erledigen.

Menschen brauchen also von Mitarbeiter:innen der Rezeption Informationen, diese aber auch von anderen. Für alle Mitarbeiter:innen des Hauses, die Veranstaltungen planen, sollte es eine Selbstverständlichkeit sein, dass eine Information wer, wann, warum ins Haus kommt, vorhanden ist. Es macht keinen professionellen Eindruck, wenn beispielhaft ein Referent ins Haus kommt und an der Rezeption die Suche nach Informationen beginnt.

Jetzt kommen Sie als Führungskraft ins Spiel. Sorgen Sie dafür, dass relevante Informationen den Mitarbeiter:innen der Rezeption zur Verfügung stehen. Dazu gehören auch Informationen über Einzüge von

neuen Bewohnern. Der Betroffene verliert gerade sein Zuhause und Sie wissen, der erste Eindruck ist entscheidend.

Ein weiteres großes Feld können die Begegnungen mit Angehörigen sein. Wie geschrieben, können sie nicht immer entspannt verlaufen. Manchmal sind Menschen mit sehr vielen emotionalen Geschichten beladen und Mitarbeiter:innen einer Rezeption werden dann als „Prellbock“ oder „Blitzableiter“ benutzt. Sie müssen sich nicht alles gefallen lassen. Jedoch vertreten sie als Mitarbeiter:innen die Einrichtung.

Sie kennen den Satz: „Ist der Ruf erst ruiniert, lebt es sich sehr ungeniert“. Er trifft nicht auf Pflege-Einrichtungen zu. Einrichtungen brauchen oft Jahre, um einen schlechten

Ruf wieder zu verlieren. Daher kann Ihnen das Wissen über eine gelingende Kommunikation helfen, in Situationen allen Beteiligten empathisch zu begegnen.

Was zeichnet uns Menschen aus? Wir sind empathische Wesen und gleichzeitig streben wir danach, unsere Ziele zu erreichen und unsere Bedürfnisse zu befriedigen. Was bedeutet dies jedoch in der Begegnung von Menschen im beruflichen Setting und besonders in der Gesundheitsbranche und somit im sozialen Miteinander? Das Menschenbild eines Einzelnen wirkt auf jede Kommunikation, denn jeder Mensch ist das Ergebnis seiner Biografie. Um diese Einflussfaktoren zu verstehen, betrachten wir die Bedürfnisse von Menschen. Bekannt ist Maslow mit sei-

ner Bedürfnispyramide. Reichen diese erfüllten Bedürfnisse aus, um zufrieden zu sein?

Klaus Grawe, ein deutscher Psychotherapieforscher, entwickelte ein Modell, um psychische Bedürfnisse zu erkennen und zu verstehen. Die von ihm beschriebenen Bedürfnisse streben alle Menschen an. Werden diese Bedürfnisse nicht erkannt oder auf Dauer nicht befriedigt, führt es zu einer Schädigung der psychischen Gesundheit und des Wohlbefindens.

Überlegen Sie kurz: Mit welchen Bedürfnissen treten Ihnen Angehörige Ihrer Bewohner:innen gegenüber? Klaus Grawe benennt dazu folgende Bedürfnisse:

Das Bedürfnis nach Lustgewinn und Unlustvermeidung:

- Menschen streben ab ihrer Geburt an, lustvolle Erfahrungen zu machen und versuchen unangenehme und schmerzhaft Erfahrungen zu vermeiden.
- Angehörige haben oft ein schlechtes Gewissen.

Das Bindungsbedürfnis:

- Gerade am Beginn des Lebens spielt das Bindungsbedürfnis eine wichtige Rolle. Ein kleines Kind ist auf die Hilfe anderer Menschen angewiesen.
- Angehörige „übergeben“ Ihnen Ihre Mütter oder Väter, Ehemänner oder -frauen

Das Bedürfnis nach Selbstwerterhöhung und Selbstwertschutz:

- Menschen streben von Kindheit an, sich als gut zu erleben und wertgeschätzt zu werden.
- Angehörige erleben oft das Gefühl, nicht ausreichend gehandelt zu haben.

Das Bedürfnis nach Orientierung und Kontrolle:

- Menschen möchten eigene Entscheidungen treffen und fühlen sich nicht wohl in einer Situation, die sie nicht beeinflussen können und der sie ausgeliefert sind.
- Angehörige betreten eine für sie „fremde“ Welt und wissen oft nicht, was zu tun ist.

Das Bedürfnis nach Konsistenz:

- Dieses Bedürfnis beschreibt das grundsätzliche Bestreben des Menschen nach Stimmigkeit.
- Angehörige brauchen auch Bestätigung.

Werden Grundbedürfnisse nicht erkannt bzw. nicht befriedigt, kommt es zu Spannungen, die sich in unfreundlichen Gesprächen entladen können. Das Verstehen darüber, wie das Verhalten von Menschen geprägt ist, kann Ihnen helfen, mehr Gelassenheit zu entwickeln. Eine gute Gesprächsführung und eine wertschätzende Haltung führen zum Ziel.

Die Autorin betreibt das Bildungsinstitut für Sozial- und Gesundheitsberufe und das Mimikresonanz-Institut: fortbildung.vorort.de

BEDÜRFNISSE, DIE ALLE MENSCHEN ANSTREBEN



Das Modell nach Klaus Grawe.

Grafik: Maria Reichenzauer