

Cornelia Knobling

Konfliktsituationen im Altenheim

Eine Bewährungsprobe
für das
Pflegepersonal

Lambertus

Inhalt

VORWORT

9	EINLEITUNG
10	0.1 Erhebung der Daten
12	0.2 Auswahl der Gesprächspartner
18	0.3 Auswertung der Gespräche
21	0.4 Kurzcharakteristik der Gesprächspartner
29	QUELLEN FÜR KONFLIKTE
29	1. Lebensgeschichte der Heimbewohner und Pfleger
29	1.1 Heimeintritt
37	1.2 Berufswahl
42	1.3 Folgen für die Aus- und Fortbildung
44	2. Lebens- und Arbeitsbedingungen im Altenheim
44	2.1 Lebensbedingungen
53	2.2 Exkurs: „Ein Heim ist kein Daheim“
60	2.3 Arbeitsbedingungen
76	2.4 Vergleich der untersuchten Institutionen
78	2.5 Das Alten- und Pflegeheim als „totale Institution“
84	2.6 Folgen für die Aus- und Fortbildung
87	KONFLIKTSITUATIONEN AUS DER SICHT PFLEGEBEDÜRFTIGER HEIMBEWOHNER
87	3. Intimpflege
87	3.1 Sichtweise Betroffener
112	3.2 Exkurs: Die „garstigen“ und die „netten“ Pfleger
127	3.3 Folgen für die Aus- und Fortbildung
133	4. Ankleiden
133	4.1 Sichtweise Betroffener
144	4.2 Folgen für die Aus- und Fortbildung
147	5. Essensausgabe, Füttern
147	5.1 Sichtweise Betroffener
158	5.2 Folgen für die Aus- und Fortbildung

162	6.	Schmerzlinderung
162	6.1	Sicht weise Betroffener
167	6.2	Folgen für die Aus- und Fortbildung
171		KONFLIKTSITUATIONEN AUS DER SICHT JUNGER ALTENPFLEGER
171	7.	Der Umgang mit den Aggressionen von Heim- bewohnern
172	7.1	Sichtweise Betroffener
196	7.2	Folgen für die Aus- und Fortbildung
212	8.	Der Umgang mit der Sexualität von Heim- bewohnern
214	8.1	Sicht weise Betroffener
223	8.2	Folgen für die Aus- und Fortbildung
225	9.	Der Umgang mit Sterbenden
225	9.1	Sichtweise Betroffener
237	9.2	Folgen für die Aus- und Fortbildung
240	10.	Der Umgang mit Toten
240	10.1	Sichtweise Betroffener
266	10.2	Folgen für die Aus- und Fortbildung
269		KONFLIKTSITUATIONEN IM ALTENHEIM ALS BEWÄHRUNGS- PROBE FÜR DAS PFLEGEPERSONAL
269	11.	Profil der ermittelten Anforderungen an professio- nelle Helfer in Altenheimen
269	11.1	Interaktive Kompetenz. Globalziel für die Aus- und Fortbildung
270	11.2	Anforderungen an die interaktive Kompetenz professioneller Helfer in Altenheimen
277		Schlußbemerkung
281		Anmerkungen
289		Literatur
299		Abkürzungen, Zitationsweise