

# Kontexte des Lebens

---

Lebenssituation demenziell erkrankter  
Menschen im Heim.

Inauguraldissertation  
zur Erlangung des Grades eines  
Doktors der Philosophie

im Fachbereich Erziehungswissenschaften  
der Johann Wolfgang Goethe Universität  
zu Frankfurt am Main

vorgelegt von **Hendrik Trescher**

2011

Anhangsband zur  
Verlagsausgabe

**Verlagsausgabe: Hendrik Trescher: Kontexte des Lebens.  
Lebenssituation demenziell erkrankter Menschen im  
Heim. Wiesbaden, Verlag für Sozialwissenschaften (VS),  
2013.**

## **Inhalt**

<b>I</b>	<b>Analyseteil.....</b>	<b>2</b>
1	Analyse des Protokolls Gürtler II.....	3
2	Analyse des Protokolls Gürtlerl III .....	25
3	Analyse des Protokolls Gürtler IV .....	36
4	Analyse des Protokolls Hartz II .....	45
5	Analyse des Protokolls Hartzl III.....	72
6	Analyse des Protokolls Hartz IV .....	82
7	Analyse des Protokolls Gabler II .....	92
8	Analyse des Protokolls Gabler III.....	114
9	Analyse des Protokolls Gabler IV.....	137
10	Analyse des Protokolls Floss II.....	145
11	Analyse des Protokolls Floss III .....	153
12	Analyse des Protokolls Floss IV .....	176
<b>II</b>	<b>Originalprotokolle* .....</b>	<b>188</b>

\*Die Originalprotokolle sind in der jeweiligen Originalformatierung belassen

# I Analyseteil

## 1 Analyse des Protokolls Gürtler II

### Zeilen 138 – 156

#### **Frau Gürtler schläft noch immer.**

Dadurch, dass sie „noch immer“ schläft, ist davon auszugehen, dass dieser Umstand wohl unüblich ist, ob für ihre Person oder für den geregelten Ablauf der Station sei dahingestellt. Zumindest ist davon auszugehen, dass es die Beobachterin dies so empfindet, weil Frau Gürtler seit dem Eintreffen der Beobachterin schläft; in diesem Fall bezöge sich das „noch immer“ auf die Beobachtungssituation.

Es kann angenommen werden, dass es sich um einen privaten Raum handelt, da man für gewöhnlich nur dort schläft. Es ist zu vermuten, dass es sich um Frau Gürtlers Zimmer handelt.

#### **Kaum zwei Minuten später betritt schon wieder jemand den Raum.**

Das „schon wieder“ zeigt, dass mindestens eine andere Person und die Beobachterin selbst zuvor den Raum betreten haben. Dass die Beobachterin bereits im Zimmer der Frau Gürtler sein muss, wird dadurch klar, dass sie die Person, die hineinkommt als „jemand“ bezeichnet. Somit konnte sie die Person vorher nicht sehen, um sie zu beschreiben. Zudem wird nun klar, dass es sich um einen öffentlichen Raum handelt, da es für diesen charakteristisch ist, wenn Menschen den Raum betreten, ohne zuvor zu klopfen, und häufig herein- und herausgehen.

#### **Es ist die Schwester, die beim Anbahnungsgespräch so stolz war, dass Frau Gürtler so toll selbst unterschreiben kann.**

Dadurch, dass die Schwester stolz auf die ‚Künste‘ des Unterschreibens der Frau Gürtler ist oder war, wird verdeutlicht, dass Frau Gürtler den Status eines Unmündigen zugewiesen bekommt. Es wird ein anderer Maßstab für sie angelegt, als für ‚normale‘ (mündige) Menschen. Dieser Maßstab kann sich an institutionsinternen ‚Durchschnittswerten‘ orientieren oder an angenommenen entwicklungspsychologischen Werten, also der Erfahrung mit Menschen, die den gleichen Status der Frau Gürtler (den Status der Verwirrten) haben. Frau Gürtler wird zu einer ‚Halb-Heldin‘, von der einerseits gesagt wird, dass sie ob ihres Status nichts mehr kann, die andererseits aber eine simple, alltägliche Leistung, welche sie Zeit ihres Lebens ausgeführt hatte, doch noch nicht verlernt hat. Dafür wird sie nun gerühmt. Es handelt sich also auch um einen Infantilisierungsprozess, da Frau Gürtler für etwas Alltägliches gelobt wird, wie ein Kind, dass das Unterschreiben erst lernen muss. Letztlich freut sich die Schwester auch nicht darüber, dass eine Fähigkeit von Frau Gürtler erlernt, beziehungsweise nicht verlernt wurde, sondern, dass sie eine Fähigkeit, die sie ihr Leben lang eingeübt hat, auf Nachfrage noch ausüben kann. Dadurch, dass die

Schwester stolz auf Frau Gürtler ist, zeigt sie eine gewisse Verbundenheit zu ihr. Wenn man das ‚stolz auf etwas sein‘ näher betrachtet, wird klar, dass man nur auf etwas stolz sein kann, was man selbst erreicht hat oder an dessen Erreichen oder an dessen Status man glaubt, in irgendeiner Art und Weise beteiligt gewesen zu sein. In etwa wie ein Lehrer, der sich besonders bemüht hat, dass ein Schüler einen Gegenstand sachlich erschließt und er mit ihm lange daran gearbeitet hat. Ähnlich könnte sich die Situation hier verhalten, die Schwester könnte mit Frau Gürtler das Unterschreiben konkret geübt haben, darauf ist hier allerdings nicht unbedingt zu schließen, zumal es aus dem Protokoll nicht hervorgeht. Die Schwester hebt letztlich die noch vorhandenen Fähigkeiten von Frau Gürtler heraus und will dadurch ihre gute Pflege und Fürsorge in den Vordergrund stellen, beziehungsweise ausdrücken, dass sie einen Anteil an dem (Noch-) Können der Frau Gürtler hat, tatsächlich wird aber deutlich, dass Frau Gürtler von der Schwester über ihr ‚Stigma‘<sup>1</sup> (als unvollkommen) wahrgenommen wird.

**Sie kommt herein mit den Worten: „Na heut haben’s aber keinen guten Tag erwischt.“**

Wenn jemand ‚mit den Worten hereinkommt‘, dann ist das die direkte Folge auf das Eintreten beziehungsweise das Öffnen der Türe (angenommen, die Tür war geschlossen), somit spricht die Schwester zunächst die Beobachterin an, nicht aber Frau Gürtler, da Frau Gürtler schläft. Für Frau Gürtler heißt das, dass sich Menschen in ihrer Gegenwart über sie unterhalten. Ungeachtet dessen, dass davon auszugehen ist, dass Frau Gürtler noch immer schläft, stellt dies einen massiven Eingriff in ihre Privatsphäre dar. Zudem wird zumindest billigend in Kauf genommen, dass sie aufwacht. Anschließend wird das Verhalten von Frau Gürtler bewertet. Gleichzeitig wird ein Vergleich zwischen dem gegenwärtigen Verhalten der Frau Gürtler mit anderem Verhalten von ihr gezogen, denn es macht nur Sinn, einen Zeitpunkt (heute) herauszuheben, wenn dieser im Vergleich zu einem anderen (sonst) steht. Es zeigt sich also, dass ihr Verhalten einer ständigen Beobachtung und Bewertung ausgesetzt ist.

Dadurch, dass der Tag für die Beobachterin nicht gut ist, wenn Frau Gürtler sich so verhält, wie sie es akut tut, drückt die Schwester aus, dass nur eine Beobachtung von Agilität beobachtungswert ist.

**In der Hand hält sie einen Teller mit dem gleichen wie vorher oben und stellt ihn wieder auf den Tisch.**

Es ist unklar was mit ‚oben‘ gemeint ist.

Lesart 1: ‚Die Schwester hält einen Teller mit dem gleichen wie vorher oben darauf und stellt ihn wieder auf den Tisch‘. Dann würde sich oben drauf entwe-

---

<sup>1</sup> Es sei auf die diesbezüglichen Ausführungen in Kapitel 3.2 verwiesen.

der auf das Essen (Lesart 1a) oder auf eine Frischhaltehaube (Lesart 1b) beziehen.

Sollte es sich bei der Beschreibung der Beobachterin um das Essen handeln, würde das „wieder auf den Tisch“ implizieren, dass sie zuvor „einen Teller mit dem gleichen“ Essen auf den Tisch stellte, nicht aber „den Teller mit dem selben (also je konkret gleichen)“ Essen.

Die Konstruktion unbestimmter Artikel (einen) und die konkrete Benennung eines konkreten Gegenstandes durch das ‚wieder‘ wäre in diesem Zusammenhang etwas irreführend gewählt.

Sollte es sich (ausgehend von Lesart 1) um eine Frischhaltehaube handeln, dann würde die Beobachterin diese mit „das gleiche“ bezeichnen, das hieße, dass diese für sie ein unbekanntes und nicht näher beschreibbares Objekt handeln würde. Davon wäre aufgrund des Bildungshintergrundes der Beobachterin nicht auszugehen.

Sollte es sich bei „oben“ um ein ‚oben halten‘ im Sinne von ‚hoch halten‘ handeln (Lesart 2), wäre eher gegeben, dass sich „das gleiche“ auf ein gleiches Essen bezieht. Sie würde aber nicht unterstellen, dass es dasselbe Essen ist. Es wäre auch möglich, dass sich das „oben“ auf eine Begebenheit bezieht, die zuvor räumlich oben, also auf einer Station, die baulich höher liegt als das Zimmer der Frau Gürtler, bezieht (Lesart 3). Vielleicht hat die Beobachterin zuvor eine andere Station besucht und gesehen, dass dort das gleiche Essen ausgeteilt wird. Das „wieder“ spricht allerdings dagegen. Es sei denn, sie hätte die Schwester zuvor beobachtet, wie diese in verschiedenen Zimmern (oben) immer wieder Essen ausgeteilt hätte und auf den (jeweiligen) Tisch gestellt hätte. Davon ist hier aber eher nicht auszugehen.

Lesarten 1b und 3 sind also eigentlich auszuschließen oder zumindest sehr unwahrscheinlich. Lesart 1a oder 2 erscheinen aus oben genannten Gründen eher plausibel. Beiden ist gemein, dass die Beobachterin davon ausgeht, dass das Essen das gleiche, aber nicht dasselbe ist. Das Essen wurde also möglicherweise erneut frisch für Frau Gürtler gemacht, vielleicht ist es aber auch das letzte übriggebliebene zubereitete Essen.

Aufgrund der Uhrzeit ist darauf zu schließen, dass es sich um das Frühstück der Frau Gürtler handelt.

**Sie geht zu den Vorhängen und murmelt mehr zu sich selbst: „I wird do amal.“**

Die Schwester will wohl Frau Gürtler mittels Lichteinstrahlung ins Zimmer wecken. Sie beschreibt diesen Vorgang für sich selbst als Vollzugshandlung „I wird do amal“ (Hochdeutsch: Ich werde dann (ein-) mal); hierbei handelt es sich nur um einen Satzanfang, gemäß ihres Handelns müsste der Satz mit ‚die Vorhänge aufziehen und Frau Gürtler (damit) wecken‘ oder ähnlich enden. Dass es

sich nicht um offene Vorhänge handelt, die sie zuziehen will, etwa, damit Frau Gürtler besser schlafen kann, legt bereits das mitgebrachte Frühstück nahe. Es ist aber theoretisch möglich, zumal das Frühstück möglicherweise erneut frisch gemacht wurde und dies unter Umständen zu einem späteren Zeitpunkt wieder getan würde.

Wird davon ausgegangen, dass die Vorhänge nun aufgezogen werden, um die Norm der Institution, dass die Bewohner zu bestimmten Zeiten und oder Ereignissen wach sein sollen, aufrechtzuerhalten, handelt es sich dabei für Frau Gürtler allerdings um reine Schikane. Sie kann nicht schlafen, wann sie möchte; hinzu kommt die Art und Weise, wie versucht wird, sie zu wecken. Es ist nun annehmbar, dass es sich um Frau Gürtlers Zimmer handelt, da zuvor Vorkehrungen für das Schlafen getroffen wurden (die Gardinen waren, wie oben gezeigt, annehmbar zu). Damit wird dann aber auch deutlich, dass Frau Gürtler keinen privaten Raum hat, sondern dass ihr Zimmer öffentlich ist. Schließlich kommen und gehen Dritte und unterhalten sich dort. Zudem wird nicht einmal angeklopft, bevor der Raum betreten wird.

**Sie zieht die Vorhänge zurück und der Raum wird deutlich heller.**

Sie hätte viele andere Möglichkeiten gehabt, Frau Gürtler zu wecken, wobei bis jetzt noch nicht geklärt ist, ob überhaupt eine äußere Notwendigkeit des Weckens besteht, wie etwa ein dringender Arzttermin.<sup>2</sup> Das Wecken durch das Zurückziehen der Vorhänge ist keineswegs als ‚behutsam‘ zu bezeichnen und zeigt, dass Frau Gürtler objektiviert wird, da es ein simpler mechanischer Vorgang ist, die Vorhänge aufzuziehen. Die Schwester hätte sich an Frau Gürtlers Bett setzen können und sie langsam wecken können.

**Ich blicke zu ihr und meine, dass das auch dazu gehört,**

Wenn mit ‚meinen‘ erneut ‚sagen‘ gemeint ist, dann sieht sich die Beobachterin genötigt, auf die Aussage der Schwester zu reagieren. Sie untermauert in diesem Fall ihr alltagssoziologisches Interesse. Da aber nur aufgrund der konsequenten Verwendung von Umgangssprache seitens der Beobachterin darauf zu schließen wäre, das Protokoll das aber eigentlich nicht hergibt, muss hier davon ausgegangen werden, dass die Beobachterin hier nur dieser Meinung ist und somit nichts ausspricht. Sie trifft also keine entgegennende Aussage. In diesem Fall ist anzunehmen, dass der Aussage eine negative Konnotation innewohnt, wie etwa, wenn sie sich selbst erklärt, dass es neben den schönen oder interessanten Aspekten der Beobachtung auch dazugehört, Frau Gürtler schlafen zu sehen.

**woraufhin sie antwortet: „Ja, aber grad bei der Frau Gürtler gäb’s so viel zu sehen**

---

<sup>2</sup> Aus dem ‚Protokollkopf‘ geht hervor, dass die Beobachtung am 14.05.2008 stattfand, dies war ein Mittwoch, somit besteht die Möglichkeit, dass sie einen (eventuell auswärtigen) Termin hatte.

Wenn die Schwester auf das ‚Meinen‘ der Beobachterin antwortet, ist klar, dass mit ‚meine‘ zuvor ‚sage‘ ausgedrückt werden sollte, da nicht davon auszugehen ist, dass die Schwester die Gedanken der Beobachterin lesen kann. Die Beobachterin sah sich also zuvor genötigt auf die Aussage der Schwester zu reagieren.

Das ‚Ja, aber‘ ist ein Rückbezug auf die zuvor getätigte Aussage, dass die Beobachterin einen schlechten Tag erwischte hätte, woraufhin diese widersprach. Dem wiederum widerspricht die Schwester nun.

Das ‚grad‘ hebt Frau Gürtler aus der Gruppe der in der Station betreuten Menschen hervor. Mit der Aussage, dass es bei Frau Gürtler so viel zu sehen gäbe, beschreibt sie Frau Gürtler als aktiv, beziehungsweise als eine Person, die in irgendeiner Hinsicht sehr viel Aktivität zeigt, die sie von anderen unterscheidet.

#### **auch mit der Qualität,**

In der Aussage der Schwester ist erneut ihr Stolz zu erkennen. In diesem Fall bezieht er sich auf die ‚Qualität‘. Das Ansprechen der ‚Qualität‘ könnte Bezug nehmen auf den Titel der Studie, in dessen Rahmen die Beobachtungen gemacht wurden (‚Lebensqualität im Pflegeheim‘), dann würde die Schwester jedoch ‚Lebensqualität‘ mit ‚Qualität‘ gleichsetzen. Ebenso ist ein Bezug zum sogenannten ‚Qualitätsmanagement‘<sup>3</sup> möglich. Altenheime sind dazu verpflichtet (in Deutschland: SGB XI §80 (2), beziehungsweise 80a (2)), ein solches durchzuführen. Dieses soll die Qualität von Pflegesachleistungen gewährleisten. Dies geschieht in der Praxis vor allem durch standardisierte Fragebögen, die mit Bewohnern, Angehörigen und Personal ausgefüllt werden. Somit könnte die Schwester denken, dass die Beobachterin, die im Qualitätsmanagement verordnete ‚Qualität‘ (der Pflege) von der Beobachterin untersucht wird.

Es ist auch möglich, dass Qualität eine Untermauerung der Aussage sein soll, dass man viel sehen kann bei Frau Gürtler. In diesem Falle wäre ‚Qualität‘ im Sinne von noch vorhandenen Fähigkeiten im Vergleich zu ihren Mitbewohnern gemeint.

Es wird letztlich nicht ganz klar, was die Schwester ausdrücken will und was ihre Vorstellung von Qualität ist.

#### **weil die is normal immer unterwegs.“**

Jetzt stellt sie dar, dass Frau Gürtler eine hohe Qualität habe, weil sie immer unterwegs sei. Somit hat sie ein Verständnis von ‚Qualität‘ im Sinne von ‚Qualitäten‘ also ‚Fähigkeiten‘. Damit verdeutlicht sie aber auch, dass sie Bewohner qualitativ höher bewertet, wenn diese (noch) viel können, wenn sie also agiler (als Frau Gürtler gerade) und viel ‚unterwegs‘ sind. Durch den zuvor gezeigten

---

<sup>3</sup> Ein Beispiel für einen Vorschlag für das ‚Qualitätsmanagement‘, allerdings schon in differenzierterer Form als gemeinhin üblich liefert Grond. Vgl. Grond, Erich: Pflege Demenzkranker. a. a. O., S. 86ff.

Stolz der Schwester ist auch deutlich geworden, dass sie die ‚Qualität‘ der Frau Gürtler ein Stück weit auf ihre eigene Qualität, respektive auf die Qualität ihrer Arbeit und gegebenenfalls die der anderen Pflegenden zurückführt.

**Sie geht zu Frau Gürtlers Bett, richtet ihr den Polster so, dass sie ihren Kopf darauf legen kann, und spricht laut zu ihr.**

Sie spricht erst jetzt zu Frau Gürtler, nachdem sie sich mit der Beobachterin unterhalten, die Gardinen bereits geöffnet und dann „den Polster“ zurechtgelegt hat. Dass die Schwester laut zu Frau Gürtler spricht, kann schlicht dem Zweck des Weckens geschuldet sein, deutet aber zunächst auf den ‚Behindertenstatus‘ der Frau Gürtler hin. Man spricht nur laut mit Menschen, von denen man bewusst oder unbewusst ausgeht, dass sie einen nicht verstehen, also Schwerhörige zum Beispiel, aber auch Blinde; bei letzteren wird der Mensch oft ob seiner Behinderung komplett als defizitär bewertet, dementsprechend tendieren Menschen oft dazu, „eine lange Kette Unvollkommenheiten auf Basis der ursprünglichen“<sup>4</sup> zu unterstellen.<sup>5</sup> Es kann sein, dass Frau Gürtler gut hört, aber dass die Schwester trotzdem laut mit ihr spricht, weil sie bewusst oder unbewusst davon ausgeht, dass Frau Gürtler vieles nicht (mehr) kann. Dies ist allerdings kein zwingend gegebener Schluss.

Es ist eher anzunehmen, dass das laute Sprechen entweder aufgrund einer Schwerhörigkeit der Frau Gürtler stattfindet (vielleicht trägt sie zum Schlafen kein Hörgerät, welches sie möglicherweise sonst trägt). Es ist auch möglich, dass das laute Sprechen der Schwester schlicht den Zweck des Weckens erfüllen soll, schließlich scheint Frau Gürtler einen tiefen Schlaf zu haben, zumal sie anscheinend nicht erwacht ist, obwohl sich die Beobachterin und die Schwester in ihrem Zimmer unterhalten haben.

**„Na Frau Gürtler. Wie geht’s dir denn?“**

Das „na“, zeigt bereits eine Vertrautheit, man benutzt es nur vertrauten Personen gegenüber als Ansprache. Dass sie Frau Gürtler zunächst „Frau Gürtler“ nennt, sie dann aber duzt, zeigt zunächst eine gewisse Paradoxie. Jemanden beim Nachnamen nennen und ihn trotzdem zu duzen ist im Deutschen nicht korrekt. Eine Ausnahme ist unter Kassiererinnen des gleichen Betriebes gegeben. Die Ansprache mit dem Nachnamen zeigt zunächst eine gewisse Distanz, das Duzen jedoch eine eindeutige Nähe. Im Deutschen gibt es auch die Mischform, jemanden beim Vornamen zu nennen, ihn aber dennoch zu siezen. Dies ist das sogenannte ‚Hamburger Sie‘ etwa in manchen sozial- oder geisteswissenschaftlich-universitären Kreisen. Der Ansprache mit dem Vornamen drückt

---

<sup>4</sup> Goffman, Erving: Stigma, a. a. O., S. 14.

<sup>5</sup> Goffman benennt hier exemplarisch, dass man (unter anderem) dazu neigt, mit blinden Menschen lauter zu sprechen, weil man qua Status des Blinden auch die ‚Unvollkommenheit‘ der Taubheit unterstellt. Vgl. ebd..

hierbei eine gewisse Vertrautheit und das Siezen einen Respekt dem anderen gegenüber aus und ist auch für die Ebene des Umgangs, wie etwa an der Universität wichtig, um etwa Argumente von Personen zu kritisieren, nicht aber Personen. Somit wahrt das Siezen das professionelle Image des anderen. Die hier angewandte Form findet man, kulturell bedingt, etwa in Osteuropa. Dort schreibt man aber auch, wie beispielsweise in Ungarn zuerst seinen Familiennamen, dann den gegebenen Namen. Dadurch, dass die Schwester hier die Form ‚Nachname und Du‘ verwendet zeigt sie zunächst den emotionalen Abstand, ihre spezifische Sozialbeziehung zu Frau Gürtler, mit dem Du, verordnet Sie Frau Gürtler aber ihr gegenüber diffus zu sein.<sup>6</sup> Es handelt sich also um einen Ausdruck der Rollenverteilung. Das Siezen ist einer anderen Person ist ein Ausdruck von Mündigkeit dieser.<sup>7</sup> Dies unterlässt die Schwester hier.

**Frau Gürtler wacht auf und blickt die Schwester an. Nach einem kurzen Moment meint sie: „Geht eh schon gut.“**

Frau Gürtler ist nun also wach.

Das „eh“ wird entweder wie ein ‚sowieso‘ benutzt (‚Ich gehe eh zur Post, da kann ich auch gleich [...]‘) oder es ist ein dialektalsprachlicher Strecklaut, der schon öfters in den Protokollen vorkam. Wenn es im Sinne von ‚sowieso‘ gemeint ist, kann es sich um eine kurze Antwort handeln, die weiteres Nachfragen unterbindet. Das „schon“ (hier erwartbar mit langem „o“) zeigt, dass das Wohlbefinden morgens bereits eingetreten ist und sich somit die Schwester darum nicht mehr zu kümmern braucht. Damit hat die Schwester nun auch ihr Ziel erreicht. Letztlich erhält sie damit die institutionellen Normen und Gegebenheiten aufrecht; dazu gehört auch, dass von Frau Gürtler eine gewisse Gefügigkeit verlangt wird. Es ist nicht klar, ob es Frau Gürtler wirklich gut geht, ebenso wenig, ob die Schwester hier eine ernstzunehmende Frage stellt, die sie beantwortet haben möchte. Es ist durchaus möglich, dass sie nur die Handlung zum Abschluss bringen möchte, an deren Ende das Ritual mit der Frage nach dem Wohlbefinden steht. Es muss in diesem Zusammenhang erwähnt werden, dass ‚Wie geht es Ihnen?‘ oder Abwandlungen davon Begrüßungsrituale sind, die im Sinne der Höflichkeit getätigt werden und nicht immer mit einem dahinterstehenden Interesse am Ergehen des Anderen verbunden sind. Dementsprechend muss auch die Antwort nicht immer zwingend dem tatsächlichen Gemütszustand der antwortenden Person entsprechen. Es könnte sich hier um eine ritualisierte Antwort handeln, da die gängige Antwort auf die Frage danach, wie es

---

<sup>6</sup> Sei auf den kategorialen Unterschied zwischen diffusen und spezifischen Sozialbeziehungen nach Oevermann verwiesen. Vgl. Oevermann, Ulrich: Professionalisierungsbedürftigkeit und Professionalisiertheit pädagogischen Handelns, a. a. O., S. 40.

<sup>7</sup> Vgl. Besch, Werner: Duzen, Siezen, Titulieren. Zur Anrede im Deutschen heute und gestern. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht, 1996, S. 16ff.

geht, ‚gut‘ lautet. Lediglich unter Vertrauten, bei denen angenommen werden kann, dass die Frage ernst gemeint ist, wäre lebenspraktisch auch eine andere Antwort erwartbar. Eigentlich erübrigt sich hier die Frage der Schwester, wenn sie sich ihre Methode des Weckens vor Augen führt.

**Soll ich wieder?“**

Frau Gürtler scheint zu wissen, wie die ‚Morgenroutine‘ weitergeht. Mit der Frage danach, ob sie etwas soll, gibt sie auch ihren Status der Schwester gegenüber wieder. Die Schwester ist in der Position zu sagen, was Frau Gürtler tun soll, sie handelt auch nicht von sich aus, sie fragt vorher.

**Beim letzten Satz beginnt sie sich aufzurichten.**

Sie ist es wohl gewohnt, geweckt zu werden und aufgefordert zu werden, aufzustehen, sie hat also die Routine, wie mit ihr umgegangen und wie sie gepflegt wird, verinnerlicht.

**Die Schwester bedeutet ihr liegen zu bleiben und meint, sie solle sich noch ausruhen, aufstehen könne sie ja dann später.**

Es ist davon auszugehen, dass mit ‚meint‘ ‚sagt‘ gemeint ist, wie umgangssprachlich respektive mundartlich gängig.

Die Schwester ‚bedeutet ihr‘, das heißt also, dass sie nicht mit ihr spricht, sondern nur ein Zeichen gibt, ähnlich wie ein Kaiser oder ein Offizier gegenüber Untergebenen. Dass Frau Gürtler jetzt liegen bleiben soll, führt die ganze Aktion des Weckens ad absurdum. Es muss also einem höheren Ziel als dem temporären Wohlbefinden der Frau Gürtler dienen, etwa der Aufrechterhaltung eines generellen Tagesablaufs. Fraglich ist dann auch, warum die Schwester das Frühstück mitgebracht hat.

**Frau Gürtler sackt auf ihr Bett zurück und die Schwester meint: „Schauens, an lieben Besuch haben’s auch da, dann sind’s nicht so alleine.“**

Erneut wird ‚meint‘ seitens der Beobachterin als Synonym für ‚sagt‘ verwandt. Nun wird Frau Gürtler doch wieder gesiezt. Von zentraler Bedeutung ist, dass die Schwester die Beobachterin als ‚an lieben Besuch‘ bezeichnet.<sup>8</sup> Nun ist es nicht die Intention der Beobachterin, lieb zu sein und sie kommt auch nicht, damit Frau Gürtler nicht allein ist. Für beides ist eigentlich die Schwester zuständig. Sie suggeriert also Frau Gürtler, dass die Beobachterin diejenigen Aufgaben erfüllt, die sie nicht erfüllt. Die Schwester äußert mit ‚dann sind’s nicht so alleine‘, dass sie Vereinsamungstendenzen bei Frau Gürtler beobachtet hat.

**Frau Gürtler blickt zu mir und lächelt mich an. Die Schwester verlässt dann das Zimmer und Frau Gürtler blickt nach oben ins Leere.**

Frau Gürtler nimmt die Beobachterin wahr und begrüßt sie, wie sich Fremde begrüßen, auch wenn die Situation sonst eher keine fremde ist, da die Beobach-

---

<sup>8</sup> Letztlich handelt es sich hierbei auch um eine Missachtung der Beobachterin in ihrer Rolle, dies soll hier aber nicht weiter ausgeführt werden.

terin sich in den Privaträumen von Frau Gürtler aufhält. Die Schwester hat ihre Aufgabe erfüllt und andere indirekt an die Beobachterin abgegeben, somit geht sie. Es kommt nun zu einer lebenspraktisch paradoxen Situation, da die Beobachterin im Zimmer der Frau Gürtler ist und wohl in deren Anwesenheit auch war, als diese schlief. Nun wurde Frau Gürtler geweckt und wird von einer ihr fremden Person beim Schlafen, beziehungsweise beim Im-Bett-Liegen beobachtet. In der routinemäßigen Lebenspraxis würden zwei Menschen, die sich längere Zeit gemeinsam in einem (kleinen / privaten) Raum aufhalten ein Gespräch suchen.<sup>9</sup>

**Ihr Kopf liegt am Kissen, aber an ihrer sonstigen Körperhaltung hat sich nichts geändert. Wenige Augenblicke später werden ihre Augen immer schwerer und schließlich schläft sie wieder.**

Mit dem Ausdruck „ihre Augen [werden] immer schwerer“ ist annehmbar gemeint, dass sich die Augen der Frau Gürtler langsam schließen.

Das dokumentiert endgültig die Absurdität des ganzen Vorganges des Weckens. Es ist anzunehmen, dass die Schwester Frau Gürtler zur Vorführung, zu ‚Qualitätszwecken‘ und / oder um den intrainstitutionellen Alltag aufrechtzuerhalten, geweckt hat.

#### **Zeilen 190 – 284**

**Dann beginnt sie langsam das Ende der Decke einmal umzustülpen und schließlich schlägt sie die Decke auf die Seite, sodass ihre Beine frei werden. Meine Beobachtung war richtig. Ihre Beine liegen angewinkelt. Sie hat einen Rock an, der ihr über die Knie hochgerutscht ist. Ihre Beine sind ganz dünn und auf den Schienbeinen kann ich blaue Flecken und Blutergüsse erkennen. Nun streckt sie ihre Beine aus, stellt sie auf den Boden und zieht den Rock ein Stück nach unten. Sie bleibt kurz so sitzen, sieht herum, blickt aber nicht zu mir. Dann streckt sie sich ganz weit mit der rechten Hand auf die linke Seite, wo neben ihrem Bett das Nachtkästchen steht.**

Es ist annehmbar, dass Frau Gürtler nun aufsteht. Die blauen Flecken im unteren Beinbereich könnten darauf hindeuten, dass sie hin und wieder hinfällt oder gegen Dinge läuft und sich dabei stößt. Dieser Schluss ist allerdings nicht gesichert.

**Am Boden vor dem Nachtkästchen stehen lederne Schuhe, mit dicker Sohle, die bis über den Knöchel reichen. Vorne haben die Schuhe drei Klettverschlüsse und sind zwischen den Verschlüssen offen. Frau Gürtler nimmt beide Schuhe mit der rechten Hand und zieht sie sich vor die Füße.**

---

<sup>9</sup> Letztlich ist diese Ausführung im Bezug auf die Forschungsfrage nebensächlich; sie verdeutlicht aber, dass es in Beobachtungssituationen mitunter zu Szenen kommt, die lebenspraktisch untypisch sind.

Die Tatsache, dass die Schuhe ledern sind, deutet zumindest darauf hin, dass es sich nicht um Hausschuhe handelt, sondern um Straßenschuhe. Da sie auch einen Rock trägt, ist davon auszugehen, dass sie, obwohl sie im Bett lag, kein Nachthemd mehr trägt. Die Schuhe mit dicken Sohlen deuten auf Boots hin, in denen der Fuß besonders guten Halt finden soll, erst recht, wenn sie wie hier über den Knöchel gehen. Das Tragen von Schuhen mit Klettverschluss ist allerdings in der routinemäßigen Lebenspraxis eher bei Kindern üblich. Zwar trägt sie in Protokoll I auch Schuhe mit Klettverschluss, dabei handelt es sich aber auch um Hausschuhe, die in der routinemäßigen Lebenspraxis qua Status nicht in der Öffentlichkeit getragen werden. Geht man davon aus, dass Frau Gürtler die ledernen Schuhe mit Klettverschluss nicht selbst ausgesucht hat und dann damit in die Öffentlichkeit geht, ist das eine für alle anderen sichtbare Infantilisierung. Nun wäre es aber möglich, dass Frau Gürtler Schnürschuhe selbst nicht mehr an- und ausziehen kann und dass sie dennoch Schuhe benötigt, die am Fuß befestigt werden und keine Hausschuhe oder Slipper, also Straßenschuhe sind. Die Tatsache, dass sie in Protokoll I auch Hausschuhe trägt, die ebenfalls mit Klettverschluss geschlossen sind, unterstützt diese Lesart.

Somit würde sich hier die Frage stellen, ob das Erhalten des eigenständigen Schließens der Schuhe und damit verbunden ein Stück weit Autonomie die oben genannte Infantilisierung rechtfertigt.

**Nun nimmt sie den linken Schuh und zieht ihn sich an. Auf ihren Füßen trägt sie Nylonsöckchen. Das Söckchen an ihrem linken Fuß ist über die Ferse nach unten gerutscht und reicht nur mehr bis zum Mittelfußknochen. Trotzdem schlüpft sie mit dem linken Fuß in ihren Schuh. Dann widmet sie sich dem rechten Fuß. Das Söckchen dort ist nicht verrutscht, aber sie hebt den Fuß, sodass sie mit den Händen nach unten kommt, und zieht das Söckchen ganz aus. Ihre Zehen sind relativ kurz und der große Zeh ist sehr schräg nach rechts verbogen. Die Zehennägel sind etwas länger. Schließlich schlüpft sie auch mit diesem Fuß in den Schuh hinein. Jetzt widmet sie sich wieder dem linken Schuh. Die unteren beiden Klettverschlüsse sind bereits zu, der obere allerdings ist offen und das Band ist aus der Lasche herausgerutscht. Sie werkelt daran herum, versucht das Band auf der anderen Seite irgendwo zu fixieren, sieht aber die Lasche nicht. Sie setzt sich auf, holt einige Male tief Luft und beugt sich dann wieder tief nach unten zum rechten Schuh. Hier ist nur der unterste Klettverschluss zu, der mittlere ist durch die Lasche gezogen, aber offen und der oberste ist ganz aus der Lasche herausen. Den mittleren zieht sie ganz fest zu und versucht ihn dann auf derselben Seite wie die Lasche ist an den Schuh zu drücken. Sie merkt nicht, dass das Gegenstück zum Klettverschluss auf der anderen Seite ist. Lange versucht sie es irgendwie, doch es gelingt ihr nicht. Dann widmet sie**

sich dem obersten Band. Frau Gürtler versucht es mit dem mittleren zu verbinden, es unter das mittlere Band zu schieben und das so festzudrücken. Doch es gelingt ihr nicht. Sie setzt sich wieder auf, atmet erneut ein paar Mal durch und versucht es noch einmal am linken Schuh. Diesmal findet sie die Lasche und steckt das Band durch, doch sie weiß nicht, wie sie den Klettverschluss jetzt schließen soll. Sie hält kurz inne, macht dann den untersten Klettverschluss auf, schließt ihn wieder und tut es mit dem oberen gleich. Nach kurzem Probieren hat sie das Band schließlich ganz gerade, sodass es sich optimal auf das Gegenstück des Klettverschlusses legt und der Schuh fest zu ist. Wieder setzt sie sich auf, blickt kurz um sich und bückt sich dann zum rechten Schuh. *Ich denke mir, dass sie jetzt wohl das Prinzip verstanden hat*, doch es gelingt ihr noch immer nicht die beiden Klettverschlüsse zu schließen. Sie fädelt nun das mittlere Band durch die Lasche des obersten Verschlusses. Dann versucht sie es irgendwie zu schließen, hat das Band aber nicht schräg genug, damit es wieder auf das Gegenstück trifft. Während sie eine Zeit lang so herum probiert sehe ich mir ihre Beine an. Sie sind ganz dünn, wobei mir das rechte Knie noch dünner vorkommt als das linke. Dann sehe ich eine Narbe am Knie, *die wie eine Operationsnarbe von einem neuen Kniegelenk aussieht*. Vor allem um die Fußfesseln hat sie viele blaue Flecke und Blutergüsse. In dem Moment setzt sie sich wieder auf. Sie blickt mich ganz kurz an. *Ich habe schon von Anbeginn an den Wunsch aufzuspringen und ihr zu helfen, halte mich aber am Sessel mit dem Gedanken, dass ich ja sonst auch nicht da wäre und sie sich wohl auch so lange damit abkämpfen würde. Trotzdem bleibt ein schlechtes Gewissen und als sie mich ansieht, würde ich mich am liebsten auflösen*. Noch einmal bückt sie sich nach unten zu ihrem Schuh. Diesmal gelingt es ihr nach einiger Zeit den mittleren Klettverschluss zu schließen, obwohl er noch immer in der obersten Lasche steckt. Sie versucht das obere Band am mittleren festzumachen. Es hält ganz kurz und sie versucht aufzustehen, doch in dem Moment geht es wieder auf. Sie setzt sich also wieder hin und schiebt diesmal das Band unter den mittleren Klettverschluss. Das hält ganz gut und jetzt kann sie aufstehen.

- Leerzeile -

**Sie steht, dreht sich um, geht ein paar ganz kleine Schritte und setzt sich dann ans Bettende.**

Dies ist für das Analyseverfahren der Objektiven Hermeneutik eine ungewöhnlich lange Sequenz. Da der Fall im objektiv-hermeneutischen Sinne so angesiedelt ist, dass nach dem Umgang mit der Frau Gürtler analysiert wird, erscheint diese gewählte Sequenz hier dennoch sinnhaft.

Es handelt sich hierbei um eine ganz exzellente Beschreibung dessen, wie Frau Gürtler in detail zur Problemlösung fähig ist. Sicherlich ist sie kognitiv eingeschränkt, da sie die Funktionsweise des Klettverschlusses nicht sofort versteht, beziehungsweise es wohl (in diesem Moment) nicht mehr weiß. Dennoch zeigt sich hieran, dass Frau Gürtler grundsätzlich zur Problemlösung fähig ist. Sie ist also nicht rein passiv und verwirrt, wie es in Protokoll I hin und wieder den Anschein hatte. Zudem vollzieht sie eine Handlung, auch wenn sie den einen Schuh nicht so schließt, wie eigentlich vorgesehen. Sie stellt sich einer lebenspraktischen Aufgabe und löst sie. Das wird deshalb hier so hervorgehoben, weil es sich um ein persönliches Erfolgserlebnis, einen persönlichen Erhalt der Autonomie handelt.

Frau Gürtler vollzieht hier sinnlogisch intelligente Handlungen.

Hier wird insofern der totale Charakter des Heimes durchbrochen, als dass ihr autonomes Handeln ermöglicht wird, in dem ihr die Möglichkeit gegeben wird, dass sie ihre Schuhe selbst anzieht.

**Sie blickt um sich und holt einige Male Luft. Dann steht sie neuerlich auf und geht in Richtung Türe. Schön langsam stehe auch ich auf, nehme meinen Sessel und stelle ihn zurück an den Tisch. Als ich fertig bin, ist sie schon fast am Gang und gerade dabei die Türe hinter sich zu schließen. Mit ein paar schnellen Schritten hole ich sie ein. Sie sieht mich und macht die Türe wieder einen Spalt weiter auf, sodass auch ich das Zimmer verlassen kann. Ich lächle sie an und sie lächelt zurück. Dann schließe ich die Türe hinter mir.**

Es ist annehmbar, dass Frau Gürtler die Beobachterin zunächst nicht wahrgenommen hat oder davon ausgegangen ist, dass diese im Zimmer bleiben wollen würde. Die Tatsache, dass sie allerdings die Tür für die Beobachterin erneut öffnet, zeigt, dass sie auch hier sehr klar und höflich agiert.

Es deutet sich an, dass die kognitiven Einschränkungen, die Frau Gürtler punktuell hat, sich nicht auf alle Lebensbereiche beziehen und möglicherweise auch nur temporär auftreten.

**Langsam geht Frau Gürtler weiter Richtung Aufenthaltsbereich. Beim Schwesternstützpunkt sieht die Schwester, die auch als Letztes im Zimmer war, sie. Die Schwester meint daraufhin: „Na schau wer da ist.“**

Es ist davon auszugehen, dass mit „meint“ „sagt“ gemeint ist, wie umgangssprachlich respektive mundartlich gängig. Wieder beginnt eine Schwester mit Frau Gürtler ein Gespräch mit „Na“. Es ist keine Besonderheit, dass Frau Gürtler „da“ ist, schließlich wohnt sie dort. Die Schwester spricht erneut mit ihr wie mit einem kleinen Kind. Frau Gürtler wird infantilisiert.

**Zu einer anderen Schwester hingewandt sagt sie: „Schau (zeigt auf Frau Gürtler) sie hat sich ganz alleine die Schuhe angezogen und ist heraus gekommen.“**

Nun wird sich auf institutioneller Ebene über das ‚(Noch-)Können‘ der Bewohnerin unterhalten. Letztlich werden damit aber die Defizite der Frau Gürtler benannt. Außerdem kann sich Frau Gürtler in diesem Moment gewiss sein, dass sie ständig überwacht und ihr Verhalten ständig bewertet wird.

Lesart 1: Die ‚andere Schwester‘ hatte zuvor behauptet, dass Frau Gürtler nicht mehr dazu in der Lage sei, allein aus ihrem Zimmer zu kommen und sich die Schuhe zuzubinden. Sie wird also nun von der ‚einen Schwester‘ berichtigt. Dass dies öffentlich getan wird, ist dennoch eine Veröffentlichung der Defizite der Frau Gürtler und es wäre vermeidbar gewesen.

Lesart 2: Die Aussage hat einen Charakter des Lobes, allerdings wird hier an einem Maßstab gemessen, der nur für Frau Gürtler, maximal noch für andere Bewohner gilt. Es ist im Bezug auf mündige Menschen nämlich nicht verwunderlich, wenn diese sich die Schuhe anziehen und sich ein paar Meter weit bewegen. Sie wird also erneut über ihr Defizit wahrgenommen.

**Das ihre Schuhe nicht ordentlich zu sind *scheint sie nicht zu stören.***

Es ist zunächst anzunehmen, dass es sich bei dem Wort ‚[d]as‘ eigentlich um ein ‚dass‘ handelt, denn sonst wäre der Satz nicht sinnlogisch strukturiert.

Es ist ebenso Ansichtssache, wann Schuhe ‚ordentlich zu‘ sind, respektive wie und ob sie ‚ordentlich zu‘ sein sollten. Prinzipiell muss die Schwester davon ausgehen, dass Frau Gürtler die Schuhe so trägt, wie sie sie trägt, weil sie es möchte. Der Schluss, dass sie sie so trägt, weil sie sie nicht anders anziehen kann, ist nicht zulässig, da es hierfür keine hinreichende Begründung gibt. Vielleicht hat sie Blasen an den Füßen oder ähnliches. Außerdem gibt es Menschen, unter adolescenten Jugendlichen sehr verbreitet, die ihre Schuhe aus modischen Gründen ‚nicht ordentlich‘ zumachen. Sicherlich hat die Beobachterin gesehen, dass Frau Gürtler ihre Mühen damit hatte, die Schuhe anzuziehen. Die Schwester wahrt die Autonomie der Frau Gürtler, indem sie nicht eingreift.

Die Beobachterin bemerkt hier eine Ordnungsabweichung, die Beobachtung selbst besteht darin, dass die Schuhe nicht zu sind. ‚[O]rdentlich‘ ist ein Adjektiv, welches die Beobachterin einfügt, es ist also eine Interpretation. Diese sagt aber etwas über die Beobachterin aus, da unterstellt werden kann, dass, wenn man eine Ordnung benennt, diese auch für richtig erachtet, solange man selbst keinen Einspruch dagegen formuliert. Es wird deutlich, dass sie es für nicht ‚richtig‘ hält, wenn Frau Gürtler mit nicht korrekt geschlossenen Schuhen herumläuft. Die Beobachterin, das ist zu unterstellen, meint also ein Versorgungsdefizit beobachtet zu haben, und versucht dies darzustellen. Es scheint keine Notwendigkeit zu bestehen, dass die Schuhe ‚ordentlich zu sind‘, schließlich halten

die Klettverschlüsse die Schuhe wohl am Fuß. Die tendenzielle Infantilisierung durch das Tragen der Klettverschlussschuhe wäre so oder so gegeben, da Schuhe mit Klettverschlüssen in der routinemäßigen Lebenspraxis eher Kinderschuhe sind, zumindest bei Straßenschuhen trifft dies zu.

Also bleibt festzuhalten, dass solange niemand interveniert, die Autonomie der Frau Gürtler gewahrt bleibt. Da ihr auch unter Beobachtung noch zugebilligt wird ihre Schuhe so zu tragen, wie sie es für richtig hält.

**Sie nimmt Frau Gürtler unter dem Arm**

Es besteht keinerlei Notwendigkeit Frau Gürtler unter dem Arm zu nehmen, da diese gerade, anscheinend problemlos, aus ihrem Zimmer einige Meter gegangen ist. Somit wird ihr eine Schwäche oder eine Beeinträchtigung unterstellt, welche sie gar nicht hat. Außerdem gibt es keinerlei Grund, sie nicht allein weiterlaufen zu lassen. Es handelt sich um einen körperlichen Übergriff und somit um eine Demütigung seitens der Schwester.

**und führt sie langsam**

Es besteht auch keine erkennbare Notwendigkeit Frau Gürtler zu führen, geschweige denn, langsam zu gehen, schließlich hatte sie zuvor Orientiertheit und Agilität bewiesen.

**und zur Musik schunkelnd**

Nun scheint es Musik im Hintergrund zu geben, die Schwester ist darauf bedacht, dieses (annehmbar) ‚Element der psychosozialen Betreuung‘ hervorzuheben und versucht, Frau Gürtler dafür zu gewinnen. Sie entscheidet sich aber nicht dafür, Frau Gürtler zu fragen, ob sie sich denn führen lassen will und dabei noch ein bisschen schunkeln will. Es findet etwas innerhalb des Strukturrahmens der Station statt und die Bewohnerin soll der Situation angepasst werden, nicht die Situation der Bewohnerin. Vielleicht mag Frau Gürtler die Musik gar nicht, vielleicht tanzt sie nicht gern und / oder möchte lieber mit einem Mann tanzen oder zumindest nicht beim Gehen mit der Schwester.

Sicherlich versucht die Schwester, mit Frau Gürtler zu interagieren und sie zu aktivieren, allerdings bleibt unverständlich warum sie einfach Dinge an ihr vollzieht, ohne mit ihr darüber zu sprechen.

**zum Aufenthaltsbereich, wo seit einiger Zeit ein Akkordeonspieler musiziert.**

Nun wird auch klar, dass es sich um ein fest geplantes Element im Rahmen der Beschäftigung der Bewohner des Altenheims handelt. Das Akkordeonspiel spricht in der Regel nur bestimmte gesellschaftliche Kreise an. Es sei denn, es wird in traditioneller Folk- oder Volks-Musik als Begleitinstrument in der Regel zu Seemanns- oder Heimatliedern verwandt, wie etwa zum weltweit wohl bekanntesten Seemannslied, dem irischen Folksong ‚I’m A Rover‘ (in der deut-

schen Fassung ‚An der Nordseeküste‘).<sup>10</sup> Da Österreich 150 Jahre lang bis zum ausgehenden 19. Jahrhundert Seefahrnation war, ist es zumindest möglich, dass es solche oder ähnliche Traditionen dort noch gibt. Wenn dem nicht so sein sollte, kann davon ausgegangen werden, dass der Akkordeonspieler vor allem Heimatlieder, alte Schlager oder Kammermusik spielt, das lässt sich schlicht aus der Verwendung des Akkordeons als Musikinstrument herleiten; in jedem Fall handelt es sich wohl um Folkmusik oder Kammermusik – Frau Gürtler wird nicht gefragt, ob ihr das gefällt oder ob sie dafür zum Aufenthaltsbereich gebracht werden will. Es ist möglich, dass das Personal weiß, dass Frau Gürtler solche Musik mag, dennoch hat sie keine Entscheidungsmöglichkeit, wie sie sich dazu verhalten soll. Oder kurz: die Schwester verordnet ihr eine Rolle der Passivität im Sinne der Entscheidungsfindung, d.h. sie soll sich den äußeren Gegebenheiten anpassen, gleichzeitig aber aktiv an diesen teilnehmen. Andererseits muss allerdings auch bedacht werden, dass es unter Umständen eine der wenigen Möglichkeiten ist, Frau Gürtler zu einer Handlung zu aktivieren. Letztlich ist die Situation ambivalent zu betrachten.

**Sie führt sie zu einem Sessel am senkrecht stehenden Tisch.**

Sie wird also auch weiterhin infantilisiert und bleibt passiv. Es ist sicherlich möglich, dass Frau Gürtler Hilfe beim Gehen benötigt, dennoch ist sie zuvor allein aus ihrem Zimmer gelaufen.

**Schwester Krista kommt dazu und bringt Frau Gürtler einen Teller mit einem großen Becher, einem kleinen Medizinbecher, in dem ein Schluck einer gelblichen Flüssigkeit ist und einigen Stücken Weißbrot mit Butter.**

Es wird davon ausgegangen, dass Frau Gürtler immer noch steht. Der ‚Schluck einer gelblichen Flüssigkeit‘ deutet auf ein Abführmittel (Laktulose) hin. Der Schluss ist allerdings nicht gesichert. Es ist nicht klar, ob mit Frau Gürtler besprochen wurde, was sie zu essen bekommt. Auch ist nun unverständlich, warum mit ihr nicht darüber gesprochen wird, dass es essen gibt, sondern dass sie lediglich in den Aufenthaltsbereich geführt wurde. Dies ist eine Missachtung der Person.

**Die andere Schwester hilft Frau Gürtler sich zu setzen und Schwester Krista kniet sich vor Frau Gürtler und redet mit ihr.**

Nun wird sich zum ersten Mal mit ihr unterhalten, seit sie ihr Zimmer verlassen hat. Dies ist insofern verwunderlich, als dass in der Zwischenzeit einige Handlungen mit beziehungsweise an ihr vollzogen wurden.

**Einige Augenblicke später steht Frau Gürtler wieder auf und geht mit der anderen Schwester wieder zu ihrem Zimmer. Als sie bei mir vorbei kommen erklärt sie mir, dass Frau Gürtler aufs Klo müsse.**

---

<sup>10</sup> Das Akkordeon wird darum auch Schifferklavier genannt.

Letzteres ist wohl Ergebnis der Unterhaltung der beiden Damen. Hätte zuvor eine Unterhaltung stattgefunden, wäre Frau Gürtler wohl ‚aufs Klo‘ gegangen, bevor sie in den Aufenthaltsbereich geführt wurde. Es ist nicht klar, ob Frau Gürtler harn- und / oder stuhlinkontinent ist. Wenn ja, geht es hier eher um das Wechseln einer Windel. Sollte Frau Gürtler nicht inkontinent sein, dann muss hier davon ausgegangen werden, dass sie dennoch den ‚Klogang‘ nicht alleine bewältigen kann.

Sollte es sich tatsächlich um ein Windelwechseln handeln, wahrt die Schwester die Würde der Frau Gürtler gegenüber der Beobachterin, also nach außen hin, da sie ihr Defizit nicht veröffentlicht.

**- Leerzeile -**

**Langsam gehen sie den Gang entlang und die Schwester schunkelt weiter im Takt. Dann, in der Höhe des Stützpunktes, bleibt Frau Gürtler stehen und atmet sehr tief durch. Ihre rechte Hand hält sie leicht an ihren Bauch und ihr Gesicht verzieht sich wie als hätte sie Schmerzen. Die Schwester blickt bedrückt drein und fragt: „Geht’s nicht mehr Frau Gürtler?“ Frau Gürtler schüttelt leicht den Kopf.**

Das Gehen scheint also doch eine Anstrengung für Frau Gürtler darzustellen, dies relativiert einerseits das ständige Führen der Frau Gürtler, andererseits wird dann nicht klar, warum Frau Gürtler zunächst in den Aufenthaltsraum geführt wird, sie sich dort hinsetzt, um anschließend wieder zurück auf die Toilette geführt zu werden. Dies wäre annehmbar vermeidbar gewesen, wenn man mit ihr gesprochen hätte. Die Schwester zeigt sich hier fürsorglich gegenüber Frau Gürtler.

**Mittlerweile hat sich die Schwester vor Frau Gürtler gestellt und hält ihre beiden Hände. Nun meint sie: „Na ein paar Schritte noch.“ Langsam geht die Schwester rückwärts und hält noch immer Frau Gürtlers Hände.**

Die Schwester ist weiterhin fürsorglich und aufmunternd. Sie ist um eine gemeinsame Krisenbewältigung bemüht.

**Frau Gürtler folgt ihr und sie gehen gemeinsam aufs Klo.**

Es ist hier wohl davon auszugehen, dass sie gemeinsam die Räumlichkeit ‚Klo‘ betreten. Die Möglichkeit, dass sie gemeinsam ‚aufs Klo‘ gehen, wie das lebenspraktisch junge Frauen manchmal tun, ist hier dadurch nicht gegeben, dass eine Person die andere führt; somit haben sie beide nicht den gleichen sozialen Status. Es ist ferner anzunehmen, dass es sich um eine Bewohnertoilette handelt, da Bewohner zu Personaltoiletten in Totalen Institutionen in aller Regel keinen Zugang haben. Damit scheint nun klar zu sein, dass Frau Gürtler ‚aufs Klo‘ gehen wird.

**Ich bleibe draußen vor der Türe stehen und höre zu was gesagt wird.**

Die Beobachterin wahrt die Intimsphäre der Frau Gürtler räumlich, indem sie vor der Tür stehen bleibt, sozial aber nicht, da sie weiter zuhört, dies ist allerdings Teil des Beobachtungsvorgangs.<sup>11</sup>

#### **Die Schwester hilft Frau Gürtler aufs Klo**

Zunächst ist eine solche Handlung allein schwer hörbar, die Beobachterin stellt nicht dar, was sie genau hört. Es handelt sich also um einen Schluss der Beobachterin. Die Richtigkeit dieser Annahmen soll hier einmal unterstellt sein, da es sich um einen logischen, also nachvollziehbaren Schluss handelt.

Dass die Schwester Frau Gürtler aufs Klo führt, zeigt die Hilflosigkeit der Frau Gürtler und Angewiesenheit auf das Personal an. Unabhängig davon, ob sie diese Hilfe physisch benötigt oder nicht, sind die Abläufe so, dass sie gewisse Dinge des alltäglichen Lebens nicht mehr tun kann. Dass die schlichte Anwesenheit einer anderen Person beim Toilettengang bereits einen massiven Eingriff in die Privatsphäre darstellt, versteht sich, wobei hier noch nicht gesagt werden kann, ob und in welcher Form Frau Gürtler Hilfestellungen bei Ausscheidungen bekommt, zunächst wurde nur beschrieben, dass ihr ‚aufs Klo‘ geholfen wurde, sie nun also dort sitzt. Es muss sogar noch davon ausgegangen werden, dass Frau Gürtler noch angekleidet ist, da auch ein Ausziehen nicht beschrieben wurde. Wobei auch erwähnt sein muss, dass es sicherlich schwierig ist für die Beobachterin solche Vorgänge im Einzelnen zu hören, noch dazu durch eine geschlossene Tür.

#### **und fragt sie dann: „Soll ma zurück mit dem Wagerl fahren?“**

Das „ma“ ist ein umgangssprachlich dialektales ‚wir‘ und wird bedeutsam, weil auch hier herausgehoben wird, dass Dinge zusammen erledigt werden. Die Schwester suggeriert damit, dass sie auf jeden Fall bei Frau Gürtler bleibt, bis die Pflegehandlung endgültig abgeschlossen ist. Es steht eine gemeinsame Krisenbewältigung an. Somit ist sie weiterhin fürsorglich. Dabei ist klar, dass die Schwester selbst nicht „mit dem Wagerl fahren“ wird. Mit ‚Wagerl‘ ist entweder ein Gehwagen, ein Rollstuhl oder ein sogenannter ‚Rollator‘ gemeint.

#### **Frau Gürtler gibt keine für mich hörbare Antwort. Dann kommt Schwester Krista ins Zimmer und sagt: „Ich bin schon wieder da.“**

Dass Schwester Krista hier einfach ins Zimmer kommt, ist erneut ein Eingriff in die Privatsphäre der Frau Gürtler. Es wird nun endgültig klar, dass ‚Klo‘ oben eine Räumlichkeit beschreibt, ebenso wie „Zimmer“ hier. Es ist also nun davon auszugehen, dass sich die Beobachterin im Zimmer der Frau Gürtler befindet, während Frau Gürtler und die Schwester im daran angrenzenden Bad oder ‚Klo‘ sind, so dass davon ausgegangen werden kann, dass die hereinkommende

---

<sup>11</sup> Es sei noch einmal erwähnt, dass das Beobachtungssetting entsprechendes Verhalten der Beobachterin so vorsieht.

Schwester das Zimmer der Frau Gürtler betritt und mit der Schwester, die mit Frau Gürtler im Bad oder ‚Klo‘ ist, spricht.

Wenn das ‚schon‘ in ‚Ich bin schon wieder da‘ als solches mit langem ‚o‘ verstanden wird wäre davon auszugehen, dass sie zuvor dort und dann wieder weg war, etwa, weil sie einen Gegenstand aus dem Zimmer geholt hat und nun noch einen holen will oder diesen zurückbringen möchte. Die zweite Möglichkeit ist, dass es sich um ein ‚schon‘ mit einem kurzen ‚o‘ handelt. Das hieße, dass die Aufgabe, sich mit Frau Gürtler zu beschäftigen ihre Aufgabe gewesen wäre, sie aber kurz weg war, aus welchem Grund auch immer.

Zentral ist in beiden Fällen aber das ‚da‘. ‚Da‘ beschreibt einen Ort. Da aber die andere Schwester und Frau Gürtler erst kurz zuvor in das Zimmer gegangen sind und Schwester Krista bisher noch nicht ‚da‘ war und es keine Anzeichen dafür gibt, dass sich noch eine andere Person in dem Zimmer befindet, die sie angesprochen haben könnte, da auch die Beobachterin vor dem ‚Klo‘ stehengeblieben ist, wird klar, dass mit ‚da‘ der variable Aufenthaltsort des Vollzugsobjektes, also Frau Gürtler, gemeint ist. Somit drückt sie implizit aus, dass Frau Gürtler nicht allein gelassen werden kann, dass sie zuständig ist für Frau Gürtler und dass diese keine Person, sondern ein Ort, also ein Körper des Vollzugs ihrer Tätigkeit ist.

Schwester Krista hätte draußen warten können, ihre Anwesenheit erscheint unnötig.

**Sie übernimmt das restliche „Klogehen“ und die andere Schwester geht zurück in den Aufenthaltsbereich.**

Die hereinkommende Schwester scheint also auch das ‚Klo‘ betreten zu haben. Die Beobachtung bleibt ungenau und assoziativ, dies sei an dieser Stelle aufgrund der schambesetzten Situation nicht bemängelt.

Nun wird die Zuständigkeit der Schwester Krista endgültig deutlich, damit war das ‚schon‘ im Satz zuvor eines mit einem kurzen ‚o‘. In dem sie das restliche ‚Klogehen‘ übernimmt, wird deutlich, dass es für sie wichtiger ist, dass sie ihre Aufgabe erfüllt und die andere Schwester nicht an ihrer statt arbeiten lässt, denn die Toilettensituation für Frau Gürtler so würdevoll wie möglich zu gestalten. Auch wird dadurch deutlich, dass das ‚mit Frau Gürtler aufs Klo gehen‘ eine unangenehme Tätigkeit sein muss, da man sie jemand anderem nicht zumuten will. Dies alles geschieht vor den Augen von Frau Gürtler, während diese auf dem Klo sitzt. Es wird auch klar, dass die erste Schwester die angekündigte gemeinsame Krisenbewältigung des Zurückgehens nicht mehr vollzieht. Dies suggeriert Frau Gürtler, dass es sich bei der Ankündigung der bevorstehenden gemeinsamen Krisenbewältigung nur um eine Floskel handelte, zumal die Schwester, die die gemeinsame Krisenbewältigung ankündigte, den Raum alleine verlassen hat.

**Schwester Krista fragt nun Frau Gürtler, ob sie denn die Einlage nicht drin haben wolle und erklärt ihr, dass es dazu ist, dass wenn es ein bissl tropft, es aufgesaugt wird. Frau Gürtler gibt wieder keine hörbare Antwort – *den Geräuschen nach hat sie die Einlage aber genommen.***

Die Frage der Schwester „ob sie denn die Einlage nicht drin haben wolle“ legt durch das „denn [...] nicht“ nahe, dass es sich um eine alltägliche Sache handelt. Zudem suggeriert die Schwester, dass es verwunderlich wäre, wenn Frau Gürtler die Einlage nicht wollen würde. Eine solche Formulierung wendet man aber nur gegenüber einer unmündigen oder einer unwissenden Person an. Als Beispiel für den Fall der unmündigen Person kann gelten, wenn man zu einem Kind sagen würde ‚willst du denn dein Eis nicht essen‘, weil man davon ausgeht, dass es sein Eis normalerweise gern isst. Die einzig andere Möglichkeit wäre gegenüber einer Person, die die Materie nicht kennt, ob mündig oder unmündig spielt dabei keine Rolle. Hier kann als Beispiel gelten, wenn eine Person das erste Mal Spargel essen und die Köpfe liegen lassen würde und jemand sagen würde: ‚Willst Du die Spargelköpfe denn nicht essen?‘.

Schwester Krista drückt hier aus, dass sie entweder die Entscheidung, die Einlage nicht zu wollen, nicht als vollwertigen Entschluss akzeptiert oder davon ausgeht, dass Frau Gürtler nicht weiß, wozu die Einlage dient. Letzteres ist aber sehr unwahrscheinlich, da angenommen werden kann, dass Frau Gürtler eine solche Einlage täglich trägt beziehungsweise zumindest täglich angeboten bekommt. Es handelt sich somit bei der Frage in Verbindung mit der anschließenden Erklärung, wozu die Einlage dient, um eine Infantilisierung. Es bleibt offen, ob Frau Gürtler normalerweise die Einlage will oder nicht und somit, ob Schwester Krista wirklich verwundert darüber ist oder nicht. Letztlich wird hier angedeutet, dass es eigentlich nicht zur Debatte steht, ob Frau Gürtler eine Einlage in die Hose bekommt oder nicht. Solche Dinge sind in einem Pflegeplan geregelt, es ist festgelegt, ob jemand Einlagen bekommt oder nicht.

**Dann höre ich Schwester Krista sagen: „Oje, was ist denn da passiert?“**

Schwester Krista drückt mit „Oje“ zunächst ein ‚Unglück‘ aus. Mit „was ist denn da passiert?“ stellt sie eine rein rhetorische Frage. Sie hat bereits gesehen, was da passiert ist.

Es ist nicht endgültig klar, was sie mit ihrem Ausspruch benennt. Mit der Frage drückt sie eine Passivität der Frau Gürtler aus. Es muss sich um also um ein Geschehnis handeln, an dem Frau Gürtler scheinbar nur passiv beteiligt war. Sollte sie sich auf eine Ausscheidung der Frau Gürtler beziehen, würde sie Frau Gürtler in eine Situation bringen, in der sie sich für ihre physische ‚Dysfunktion‘ rechtfertigen muss. Erneut spräche sie mit ihr wie mit einem Kleinkind und behandelte sie auch entsprechend. Sollte es sich tatsächlich um die Ausscheidungen

der Frau Gürtler handeln, hätte sie den Vorfall, was auch immer passiert ist, unkommentiert lassen können.

Es könnte sich aber auch um einen Fleck auf der Kleidung der Frau Gürtler oder um etwas ähnliches handeln.

Die Passage zeigt deutlich, dass Frau Gürtler stark hilfebedürftig ist bei der Bewältigung des Alltags.

## **Protokollfazit / Fallstrukturhypothesen**

### *Zum Fall der Frau Gürtler*

Es zeigt sich erneut, dass Frau Gürtler zumindest in einigen Teilbereichen ihres Lebens sehr hilfebedürftig ist. Zusätzlich wird angenommen, dass ihr teilweise Hilfeleistungen über das nötige Maß hinaus zuteilwerden. Sie wirkt einige Teilbereiche ihres Lebens betreffend desorientiert, andererseits ist sie aber zu einem aktiven Problemlösungsverhalten in der Lage. Das zeigt die Szene, in der sie ihre Schuhe anzieht, sehr klar. In der ersten Passage wird deutlich, dass ihre Privatsphäre nicht geachtet wird. Es wird in ihrem Zimmer über sie gesprochen, sie wird zu institutionellen Vorführzwecken oder zur schlichten Aufrechterhaltung des Stationsalltags geweckt. Diese Handlung einer Schwester geschieht annehmbar, damit die Beobachterin etwas von der „Qualität“ (wie es die Schwester nennt) der Frau Gürtler sehen kann. Es wird zudem nicht angeklopft. Außerdem erhält sie Hilfestellung bei den Ausscheidungen, was, auch wenn es geboten ist, einen Eingriff in ihre Intimität darstellt. Sie wird oftmals über ihre Defizite wahrgenommen, dementsprechend wird auch seitens des Personals mit ihr umgegangen. Die (negative) Wahrnehmung ihrer Person reicht hin bis zur Wahrnehmung als einem defizitärem Wesen, sie erhält also nicht den Status einer (mündigen) Person;<sup>12</sup> dies zeigte sich besonders deutlich im Stolz der Schwester ob des Unterschreibens der Frau Gürtler. Eine Ausnahme bildet hier die positive Bestärkung und das einfühlsame Sprechen einer Schwester mit der Frau Gürtler, während diese zur Toilette geführt wird. Dennoch kommt es zu weiteren Szenen der Infantilisierung, wenn sie zum Beispiel geduzt wird. Die im Protokoll auftretenden Schwestern sehen sie eher als Pflegeobjekt, denn als Person, so geschieht,

---

<sup>12</sup> Es sei festgehalten, dass hier zwischen zwei sozialen Kategorien unterschieden wird; während die ‚Person‘ über ihre Persönlichkeit und Autonomie verfügt und ihr diese auch zugebilligt werden, werden dem ‚Wesen‘ diese weitgehend aberkannt. Die Person dessen, der als Wesen behandelt wird, wird auf eine technische Ebene der Existenz reduziert. Eine kategoriale Unterscheidung zwischen ‚Person‘ und ‚Wesen‘, die vor allem von einem Begriff von sich selbst abhängt, wie beispielsweise Singer sie macht, ist hier nicht gemeint. (Zur Unterscheidung: Vgl. Singer, Peter: Praktische Ethik. 2. Aufl.. Stuttgart: Reclam, 1994, S. 123ff.)

während Frau Gürtler auf der Toilette sitzt, eine Übergabe der ‚Patientin‘ Gürtler an eine andere Schwester. Dies ist in ganz besonderem Maße zu bemängeln, als dass die Schwester, die zuerst mit Frau Gürtler auf der Toilette war, eine gemeinsame Krisenbewältigung für die Zeit nach dem Toilettengang (den Rückweg in den Aufenthaltsraum betreffend) ankündigte. Durch den Wechsel der Pflegekraft wird die in Aussicht gestellte gemeinsame Krisenbewältigung verhindert. Interessant ist in diesem Zusammenhang, dass die Schwester, die die gemeinsame Krisenbewältigung in Aussicht stellte, die gleiche Schwester ist, die zuvor sehr einfühlsam mit der Frau Gürtler sprach, als sie sie zur Toilette führte. Es entsteht der Eindruck, dass einzelne Mitglieder des Pflegepersonals hinter der Bewohnerin Frau Gürtler auch noch die Person der Frau Gürtler sehen und entsprechend mit ihr umgehen. Bei den meisten Mitgliedern des Personals ist dies allerdings nicht zu erkennen.

Prinzipiell wird hier versucht, Frau Gürtler an die Abläufe auf der Station anzupassen, in etwa als mit ihr ‚geschunkelt‘ wird, bloß weil im Hintergrund ein Akkordeonspieler zu hören ist. Sie selbst zeigt sich gefügig und scheint die routinisierten Abläufe am Morgen zu kennen, so fragt sie, ob sie aufstehen soll und drückt damit gleichzeitig ihren geringen Status aus.

Auf der anderen Seite sind durchaus auch Tendenzen erkennbar, wenn auch in geringen Maßen, dass seitens des Heims versucht wird, die Autonomie der Frau Gürtler zumindest teilweise aufrecht zu erhalten. So zum Beispiel, als die Schwestern nicht eingreifen, als Frau Gürtler, die selbstständig ihre Schuhe angezogen hat, diese aber laut der Beobachterin nicht „ordentlich“ geschlossen sind, auf den Gang lief. Zwar unterhalten sich die Schwestern über die Schuhe, dennoch wahren sie ihre Autonomie und Eigenständigkeit, indem sie es Frau Gürtler zubilligen, die Schuhe so zu tragen.

Eine Ambivalenz im Umgang mit demenziell erkrankten Menschen zeigt sich im hier vorliegenden Fall der Frau Gürtler darin, dass Frau Gürtler Straßenschuhe mit Klettverschlüssen trägt. Dies ist zwar zumindest eine tendenzielle Infantilisierung, dennoch wird ihre Autonomie darin bestärkt, als dass sie so selbst dazu in der Lage ist, ihre Schuhe an- und auszuziehen.

#### *Zum Fall der Station M in Haus A*

Es deutet sich wieder an, dass der Bewohner vom Personal primär als ‚Arbeit‘ angesehen wird. Das hat dieses Protokoll im Einzelfall gezeigt, insbesondere als eine Schwester mit Frau Gürtler aufs Klo geht und dann, während dieses Vorganges, von einer anderen abgelöst wird. Vordergründig ist für die Schwestern also die Verrichtung ihrer Arbeit und nicht die Würde der Bewohnerin. Dennoch kann auch davon ausgegangen werden, dass die Einrichtung versucht, Nischen des Autonomieerhalts für ihre Bewohner zu schaffen.

Es wird versucht, den Bewohner an die Angebote der Institution anzupassen (hier im Fall des Akkordeonspielers). Es hat sich erneut gezeigt, dass das Personal die Räumlichkeiten der Bewohner nicht als solche respektiert, sondern sie viel mehr als öffentliche Räume betrachtet. Der Bewohner wird in eine kindsähnliche Rolle gedrängt, was die Infantilisierungen verdeutlichen. Es wird angenommen, dass man seitens des Personals gewillt ist, alle ‚notwendigen‘ physischen Hilfestellungen zu leisten, die die Bewohner benötigen, dass also in dieser Hinsicht gewissenhaft gearbeitet wird.

Weiterhin kann angenommen werden, dass es Zuständigkeiten der einzelnen Mitglieder des Pflegepersonals für die Bewohner gibt, anders ließe sich der Schwesternwechsel auf der Toilette nicht erklären.

## 2 Analyse des Protokolls Gürtlerl III

**Zeilen 38 – 45**

**Ich gehe hinter Schwester Karola her, welche zu Frau Gürtler geht, die gerade im Aufenthaltsbereich an einem Sessel sitzt. Sie beugt sich nach unten zu Frau Gürtler und begrüßt sie. Sie fragt sie wie es ihr geht und Frau Gürtler erklärt, dass sie Schmerzen habe.**

Dass Frau Gürtler der Schwester sagt, dass sie Schmerzen habe, zeigt, dass Frau Gürtler Karola als einen persönlichen Bezugspunkt wahrnimmt. Ob das nun Gewöhnung an das institutionelle Leben oder persönliches Vertrauen ist, sei dahingestellt. Dass es kein Gespräch unter Gleichen ist, zeigt sich daran, dass Frau Gürtler nicht zurückfragt; sie verhält sich diffus, weiß aber, dass sich Schwester Karola spezifisch verhalten wird und somit nichts Persönliches von sich preisgeben wird.

**Ich kann zuerst nicht verstehen wo sie Schmerzen hat, doch die Schwester fragt weiter, ob die Schmerzen oben oder unten seien.**

Wenn die Schmerzen oben oder unten sein können, muss es einen Bezugspunkt für oben und unten geben, es ist also davon auszugehen, dass sie Schmerzen an einem Bein, an einem Arm, am Rücken, im Bauch oder im Mund hat, kein anderes Körperteil lässt sich so grob nach oben und unten unterteilen.

**Frau Gürtler erklärt, dass es oben sei. Dann meint die Schwester weiter, dass sie jetzt Zähneputzen gehen und dann sind die Schmerzen vielleicht eh wieder weg**

Es wird unterstellt, dass „meint“ für „sagt“ verwandt wird.

Es bleibt anzunehmen, dass beide ins Bad gehen werden, Frau Gürtlers Zähne geputzt werden, die der Schwester jedoch nicht.

Wenn die Schwester also in der Mehrzahl spricht, dann handelt es sich erneut um eine Infantilisierung, denn sie drückt aus, dass sie Frau Gürtler zum Zähneputzen begleiten und ihr dabei helfen wird. So etwas ist in der routinemäßigen Lebenspraxis nur gegenüber (Klein-)Kindern üblich. Dennoch suggeriert das ‚wir‘ auch einen Akt der gemeinsamen Krisenbewältigung. Hier wird die Infantilisierung in Kauf genommen, um Frau Gürtler zu verdeutlichen, dass sie eine Hilfestellung erhalten wird.

Indem die Schwester ihr sagt, dass die Schmerzen dann vielleicht „eh“ weggehen würden, unterstellt sie, dass Frau Gürtler keine wirklichen Schmerzen hat, oder dass sie zumindest noch nicht alles Mögliche versucht hat, um die Schmerzen zu beseitigen. Es ist ohnehin fraglich, inwiefern Zähneputzen gegen Zahnschmerzen, unabhängig davon, wovon diese ausgelöst wurden, helfen soll. Es wird

dadurch auch klar, dass es sich um Zahnschmerzen handelt, über die Frau Gürtler klagt.

Dennoch bietet die Schwester ihre Hilfe an und scheint im Großen und Ganzen an der Schmerzlinderung bei Frau Gürtler interessiert zu sein, dennoch ist die Art und Weise, wie sie mit ihr spricht, infantilisierend.

**und wenn nicht, dann werde sie mit der Frau Doktor sprechen.**

Es ist anzunehmen, dass „Frau Doktor“ eine Ärztin ist und zwar eine konkrete Person, die beiden Gesprächspartnern bekannt ist, denn es ist ‚die‘ Frau Doktor. Wenn sie mit der Frau Doktor spricht, ist damit niemandem geholfen, sie könnten sich zum Beispiel über das Wetter unterhalten. Die Aussage, die sie aber eigentlich macht, ist die, dass sie dann der Ärztin Bescheid sagt, dass Frau Gürtler Zahnschmerzen hat und dass die Ärztin sich darum kümmern soll.

Gleichzeitig verdeutlicht die Schwester Frau Gürtler auch, dass sie ihr Schlüssel zu Außenwelt ist: sie sagt nicht, dass Frau Gürtler dann zur „Frau Doktor“ gehen soll, sondern, dass sie das für sie macht (da Frau Gürtler es nicht kann oder es ihr nicht zugebilligt wird). Die Formulierung ‚Frau Doktor‘ ist, wenn damit eine Ärztin gemeint ist und diese nicht direkt angesprochen wird, zudem eine Formulierung, die nur gegenüber Kindern gemacht (ähnlich dem ‚Onkel Doktor‘) oder als Ausdruck der Unterwerfung unter den Rang der Frau Doktor verwendet wird, wie etwa Sprechstundenhilfen dies tun.

Es ist naheliegend, dass es sich hier um eine Unterwerfung unter den Titel ‚Doktor‘ handelt. Denn wäre ‚Doktor‘ als Synonym für Arzt verwandt worden, wäre hier davon auszugehen, dass die Schwester die gegenderte Form, also ‚Frau Doktorin‘ benutzt hätte, ebenso, wie sie in diesem Fall ‚Frau Ärztin‘ hätte sagen können. Damit drückt die Schwester mit ihrer Aussage ihre Unterwerfung unter das vorherrschende medizinische Leitbild und somit auch unter die dieses Leitbild verkörpernde Personen aus.

Hätte die Schwester die Formulierung ‚Frau Doktor (Nachname)‘ verwandt, dann wäre es, zumindest für Österreich, keine unübliche Bezeichnung, da aber der Nachname fehlt, wird hier vor allem die Funktion, beziehungsweise der Titel ‚Doktor‘ beschrieben und die Verwendung des Terminus ‚Doktor‘ als Synonym für ‚Arzt‘ ist in der routinemäßigen Lebenspraxis hauptsächlich gegenüber Kindern üblich, weil in der Regel Ärzte die einzigen Doktoren sind, die mit Kindern in Kontakt kommen. Allerdings treten heute viele ‚Doktoren‘ unterschiedlichster Profession im öffentlichen Raum auf, so dass bei einer Synonymverwendung der Begriffe ‚Arzt‘ und ‚Doktor‘ nicht mehr gewährleistet ist, dass ein ‚Doktor‘ im intersubjektiven Verständnis auch immer als ‚Arzt‘ verstanden wird. Dies mag früher anders gewesen sein, auch die Synonymverwendung ist historisch gewachsen und grenzt den Arzt als Profession von den Nicht-Professionen ab.

Inhaltlich verdeutlicht die Schwester aber wieder, dass sie Frau Gürtler dabei helfen wird, dass die Zahnschmerzen behoben werden. Dies stellt einen Akt der Fürsorge dar. Dennoch ist auch hier wieder die Art und Weise wie die Schwester mit Frau Gürtler spricht infantilisierend.

**Frau Gürtler stimmt ihr zu und die Schwester hilft ihr beim Aufstehen.**

Frau Gürtler nimmt die ‚Rolle der Hilflosen‘ an; die Schwester bestimmt, was mit Frau Gürtler gemacht wird und hilft ihr dann beim Aufstehen. Wie sie das tut, ist nicht beschrieben. Vielleicht hebt sie sie hoch, vielleicht greift sie ihr physisch, vielleicht aber auch nur sprichwörtlich unter die Arme. Es wird jedoch angenommen, dass es sich um einen Akt der Fürsorge handelt.

**Zeilen 151 – 152**

**Mir fällt auf, dass sie sie manchmal Frau Gürti nennt, was mich ziemlich stört.**

Mit „sie“ ist eine weibliche Person gemeint, die mit Frau Gürtler interagiert – annehmbar eine Schwester. Sie nennt Frau Gürtler „Frau Gürti“, dies ist eine Verniedlichungsform. Eine Koseform, die eine diffuse Sozialbeziehung von dem Benannten zum Benenner voraussetzt, da man in einer diffusen Sozialbeziehung üblicherweise mit dem Vornamen angesprochen wird, erscheint die Konstruktion ‚Nachname und Koseform‘ befremdlich. Das erklärt dann auch, warum es die Beobachterin stört. Die Konstruktion ‚Nachname und Koseform‘ ist sonst nur hin und wieder in der routinemäßigen Lebenspraxis zu finden, und wenn, dann nur in Bezug auf Dritte. So wird beispielsweise der Fußballspieler Lukas Podolski in Boulevardblättern ‚Poldi‘ genannt. Allerdings würde man Herrn Podolski so nicht ansprechen.

Die Benennung einer Person mit einem Kosennamen setzt voraus, dass man eine gewisse Zuneigung vom Benenner zum Benannten besteht, es sei denn, es handelt sich um eine bewusste Verunglimpfung.

Die mit „sie“ bezeichnete Person – vermutlich eine Schwester – verlässt hier annehmbar die spezifische Sozialbeziehung, indem sie versucht Zuneigung zur Betreuten auszudrücken. Möglich wäre auch die bewusste Verunglimpfung der Frau Gürtler. So oder so bleibt festzuhalten, dass Frau Gürtler erneut verkindlicht wird.

**Zeilen 221 – 232**

**Die Schwester lobt sie**

Es kann davon ausgegangen werden, dass mit „sie“ Frau Gürtler gemeint ist, da Frau Gürtler hier die beobachtete Person ist.

Man kann jemanden nur loben, wenn man selbst eine Position inne hat, die es einem erlaubt, über denjenigen, der gelobt wird, zu urteilen. Um jemanden loben

zu können, bedarf es entweder einer Macht oder einer Kompetenz, da ein Lob eine Form einer Beurteilung ist.<sup>13</sup> So kann der Kunde den Dienstleister loben oder der Lehrer den Schüler, aber in aller Regel nicht der Schüler den Lehrer. Somit ist auch klar, dass Frau Gürtler, obwohl sie die Dienstleistung des Pflegekrankenhauses erfährt, keine Kundin ist, dies ist allenfalls ihr gesetzlicher Vormund.

**und fragt sie, ob sie probieren möchte selbst zu putzen.**

Das „probieren“ signalisiert, dass die Schwester davon ausgeht, dass die bevorstehende Handlung von Frau Gürtler im alltäglichen Falle nicht nach den hier geltenden Normen korrekt (oder gar nicht) ausgeführt wird. Es ist auch möglich, dass Frau Gürtler die Fähigkeit temporär eingebüßt hatte, etwa aufgrund einer Armverletzung, und das Zähneputzen nun erst langsam wieder lernen muss. Es bleibt aber offen und somit wird in Frage gestellt, ob sie es kann.

Wenn man davon ausgeht, dass mit „putzen“ hier nicht putzen im Sinne von verputzen von Häusern gemeint ist, handelt es sich also um eine alltägliche Handlung und es wird klar, dass Frau Gürtlers Fähigkeiten, alltägliche Handlungen zu begehen, zumindest in den Augen der Schwester, sehr eingeschränkt sind. Dass die Schwester versucht, Frau Gürtler mit ihrer Aussage zu aktivieren, damit sie selbst putzt und somit ein Stück weit Autonomie wiedergewinnt, ist eindeutig positiv zu bewerten.

Diffizil wird es aufgrund des Terminus ‚probieren‘. Andere Termini wären ebenso unpassend. Hätte sie ‚Wollen Sie es selber machen?‘ verwandt, würde das suggerieren, dass Frau Gürtler es nicht wolle. Würde sie sie auffordern, selbst zu putzen, würde sie das Risiko eingehen, dass Frau Gürtler in der je konkreten Lebenspraxis scheitert, da die Möglichkeit besteht, dass sie es nicht kann.

Hier zeigt sich, dass die Schwester den Ausdruck der kleinsten Entwürdigung wählt, dennoch geht mit ihrem Vorhaben eine Entwürdigung der Frau Gürtler einher. Diese wird aber von der Schwester in Kauf genommen, da sie das Ziel der Wiedergewinnung der Autonomie der Frau Gürtler höher bewertet.

**Frau Gürtler bejaht dies und so gibt ihr die Schwester die Zahnbürste in die rechte Hand. Frau Gürtler führt sie langsam, mit zittriger Hand zum Mund.**

Es wird klar, dass Frau Gürtler stark auf körperliche Hilfe angewiesen ist. Beim „putzen“ handelt es sich um das Zähneputzen. Frau Gürtler scheint nur in eingeschränktem Maße ihre Zähne putzen zu können.

**Relativ unkoordiniert und mit stark zittrigen Händen fährt sich Frau Gürtler im Mund herum.**

---

<sup>13</sup> Vgl. [ohne Verfasser]: Lob. In: Brockhaus-Enzyklopädie in zwanzig Bänden. 11. Band. 17. Aufl.. Wiesbaden: F. A. Brockhaus, 1970, S. 540.

Es kann nun sein, dass Frau Gürtler noch Zahnschmerzen hat und sich deshalb nur im Mund herumfährt oder dass sie sich einfach die Zähne selbst nicht mehr putzen kann. Beides ist möglich, ersteres erscheint jedoch plausibler, dies schließt letzteres aber nicht gänzlich aus.

**Die Schwester meint: „Frau Gürtler, Sie können sich auch im Spiegel anschauen.“**

Es ist davon auszugehen, dass mit „meint“ ‚sagt‘ gemeint ist, wie umgangssprachlich respektive mundartlich gängig.

Zentral ist, dass die Schwester hier Frau Gürtler auf etwas Selbstverständliches aufmerksam macht. Letztlich sagt sie ihr, dass sie nicht blind ist. Hervorzuheben ist das Wort „auch“. Sie kann sich auch, also genauso im Spiegel angucken, wie sie sich die Zähne putzen kann oder woanders hinsehen kann. Nun ist aber sich im Spiegel anzuschauen keine Fertigkeit, die Frau Gürtler verloren haben kann, wie etwa das Zähneputzen. Vielleicht schaut sie aus Müdigkeit nicht hinein oder sie sieht sich gerade etwas anderes an, während sie sich die Zähne putzt. Letztlich gibt es keinerlei Grund, warum sich Frau Gürtler beim Zähneputzen im Spiegel anschauen sollte. Die Schwester schließt annehmbar aber daraus, dass das mit dem Zähneputzen nicht so von statten geht, wie sie es für ‚ordentlich‘ erachtet. Letzten Endes stellt ihre Aussage eine Bewertung des Verhaltens der Frau Gürtler dar, die ihr in dem Maße nicht zusteht. Dass es sich beim ‚Nicht-in-den-Spiegel-Gucken‘ ebenso um eine eingebüßte Fähigkeit handelt, ist nicht hinreichend belegt. Die Schwester geht wie selbstverständlich davon aus. Sie definiert Frau Gürtler über deren Defizite und schließt auf weitere, wo annehmbar gar keine sind.

**Obwohl sie den Satz wiederholt reagiert Frau Gürtler nicht. Sie hat die Augen weitgehend geschlossen und putzt so ihre Zähne**

Warum sollte Frau Gürtler auch darauf reagieren, wenn ihr jemand sagen will, wo sie beim Zähneputzen hinsehen soll? Dass die Schwester es für relevant erachtet, dass Frau Gürtler sich im Spiegel anguckt, scheint spätestens durch die Wiederholung gegeben. Es besteht weiterhin kein erkennbarer Grund, warum Frau Gürtler sich im Spiegel angucken sollte. Das Wiederholen ist eine wiederholte Missachtung der Autonomie der Frau Gürtler, da es weiterhin ihr obliegt, wo sie beim Zähneputzen hinsieht.

**Nach ein paar Mal hin und her fahren und sehr zittrigen Bewegungen fragt die Schwester: „Darf ich jetzt übernehmen?“**

Die Schwester fragt höflich, allerdings impliziert die Frage, dass Frau Gürtler sich nicht ‚ordentlich‘ die Zähne putzt. Sicherlich geht hier das Angebot, zu übernehmen, immer mit einem Aufdecken beziehungsweise einer Vergegenwärtigung des (angenommenen) Defizits der Frau Gürtler einher. Dieses ist dem Hilfeangebot strukturell immanent. Sie hätte aber beispielsweise auch eine For-

mulierung wählen können, wie etwa: ‚Falls Sie möchten, dass ich übernehme, geben Sie mir einfach die Zahnbürste‘ oder ähnliches. Somit würde sie die Entscheidung darüber, ob Frau Gürtler das Zähneputzen an die Schwester übergeben will, bei Frau Gürtler lassen. Eigentlich ist die Frage also eine Aufforderung, ihr die Zahnbürste zu geben, damit sie der Frau Gürtler die Zähne putzen kann, und so das Zähneputzen den Anforderungen medizinischer Versorgung gerecht wird. Die Schwester wartet nicht ab, bis Frau Gürtler ihr die Zahnbürste von sich aus gibt oder sie vielleicht darum bittet, ihr zu helfen, wobei nicht ganz klar ist, wie viel Zeit inzwischen vergangen ist.

Sie lässt Frau Gürtler nicht entscheiden, wann deren Zähne richtig geputzt sind. Sie zieht gar nicht in Betracht, dass es einen triftigen Grund dafür gibt, dass Frau Gürtler sich die Zähne nicht ‚richtig‘ putzt. Ein Grund dafür können die Zahnschmerzen sein, die Frau Gürtler in der Passage zuvor erwähnt hatte.

**Frau Gürtler nimmt die Zahnbürste aus dem Mund und die Schwester nimmt sie.**

Frau Gürtler wird passiv, aber sie kann kognitiv umsetzen, was von ihr gefordert wurde. Die direkte Handlung der Frau Gürtler zeigt noch einmal, dass die zuvor gestellte Frage der Schwester („Darf ich jetzt übernehmen?“) tatsächlich eine Aufforderung war.

**Nun beginnt die Schwester ihr die Zähne zu putzen, doch Frau Gürtler fängt an zu Jammern.**

Es wird angenommen, dass es sich bei der Großschreibung des Wortes „Jammern“ um einen Tippfehler handelt und es ‚jammern‘ heißen müsste.

Da die Schwester nur beginnt, ihr die Zähne zu putzen, kann davon ausgegangen werden, dass das Ganze nicht lange gedauert hat. Indem die Beobachterin schreibt, dass Frau Gürtler anfängt zu „Jammern“, verdeutlicht sie die Rolle der Frau Gürtler; „Jammern“ ist unsicheres überzogenes Verhalten, das aber auch ein gewisse Hilflosigkeit und Schmerzempfinden ausdrückt,<sup>14</sup> anders als zum Beispiel ‚Meckern‘, das eher aggressiv und fordernd ist. Frau Gürtler verhält sich also im Auge der Beobachterin überzogen.

**Als sie auf der rechten Seite putzt meint Frau Gürtler „Au“, woraufhin die Schwester aufhört und ihr wieder den Becher zum Mund hält.**

Es ist wiederholt davon auszugehen, dass mit „meint“ ‚sagt‘ gemeint ist, wie umgangssprachlich respektive mundartlich gängig.

„Au“ wird hier als Ausdruck von Schmerz gedeutet. Es wird klar, warum Frau Gürtler nicht ‚richtig‘ geputzt hat, nämlich weil sie Schmerzen hat. Dies erkennt nun auch die Schwester und bricht das Zähneputzen ab. Somit wird in diesem

---

<sup>14</sup> Vgl. Wissenschaftlicher Rat der Dudenredaktion (Hrsg.): Der Duden in 12 Bänden. Das Standardwerk zur deutschen Sprache. 1. Band. Rechtschreibung. 21. Aufl. Mannheim u. a.: Dudenverlag, 1996, S. 382.

Fall Frau Gürtler ernst genommen. Sie wird hier nicht, wie anderenorts bereits geschehen, übergangen. Allerdings fragt die Schwester Frau Gürtler nicht, ob sie Schmerzen habe, sondern deutet das Verhalten der Frau Gürtler und reagiert ohne mit dieser darüber zu sprechen, entsprechend. So hält sie Frau Gürtler noch den Becher an den Mund. Nun scheint der Fokus der Schwester auf dem Abschluss der Pflegehandlung zu liegen. Sie fragt Frau Gürtler nicht, warum sie Schmerzen hat, was wohl in der routinemäßigen Lebenspraxis gegenüber mündigen Menschen üblich wäre, wenn diese einen Ausruf des Schmerzes tätigen. Frau Gürtler und ihre Gefühle (hier: akuter Zahnschmerz) werden übergangen. Es ist nur bedingt annehmbar, dass Frau Gürtler nicht in der Lage ist, den Becher selbst zum Mund zu führen.

Letztlich bleibt zudem festzuhalten, dass es zu der ganzen Aktion ‚Zähneputzen‘ nicht gekommen wäre, wenn die Schwester mit Frau Gürtler zuvor gesprochen hätte. Da die Schwester hier nur mit ‚Schwester‘ benannt wird, wird davon ausgegangen, dass es sich dabei nicht um Schwester Karola handelt, mit der Frau Gürtler zu Beginn des Protokoll über ihre Zahnschmerzen gesprochen hatte. Es wird daher deutlich, dass es keine Absprache zwischen der ‚Schwester‘ und ‚Schwester Karola‘ bezüglich der Zahnschmerzen der Frau Gürtler gegeben hat. Dies wäre aber geboten gewesen, um zu verhindern, dass Frau Gürtler durch das Zähneputzen weitere Schmerzen zugefügt werden. Zudem hatte Schwester Karola angekündigt, mit Frau Gürtler Zähneputzen zu gehen, was dann aber durch die hier auftretende ‚Schwester‘ durchgeführt wurde. Hierbei handelt es sich also erneut, um die Ankündigung einer gemeinsamen Krisenbewältigung, die dann aber nicht geschieht.

### **Zeilen 349 – 361**

**Nun hockerlt sie sich neben Frau Gürtler hin, sieht ihr ins Gesicht und sagt: „Ich habe eine Überraschung für Sie, Frau Gürtler.“**

‚Überraschung‘ meint ein Ereignis, welches an sich unerwartet für den Überraschten ist. Die Formulierung ‚eine Überraschung für jemanden zu haben‘ impliziert, dass es sich um eine Überraschung mit positivem Charakter für denjenigen, der die Überraschung übergibt, handelt. Dies geschieht entweder im Sinne der geteilten Freude (etwa wenn die Überraschung eine freudige Botschaft ist, die den Überbringer nicht selbst betrifft wie: ‚Sie haben im Lotto gewonnen‘) oder auch direkt (‚Ich habe eine Überraschung, wir fahren in den Urlaub‘) oder als negative Folge für den Empfänger, die den Überbringer der Überraschung selbst erfreut, dann aber unter der Annahme der Fehlsuggestion des Empfängers (‚Ich habe eine Überraschung für Sie, Sie sind entlassen‘). Die Überraschung ist also ein freudiges Ereignis für den Überbringer und suggeriert, dass sie es auch für den Empfänger ist. Also kündigt man jemandem nur eine erfreuliche Überra-

schung an, es sei denn, man will sich an seiner Fehlsuggestion ergötzen, wovon hier nicht ausgegangen werden kann. Eine unerfreuliche Überraschung würde man etwas behutsamer ankündigen.

**Frau Gürtler dreht ihren Kopf zur Pflegerin und sieht sie freudig an.**

**„Aso?“ „Ja!“, antwortet die Pflegerin.**

Das „Aso?“ der Frau Gürtler deutet ihre Überraschtheit ob der Tatsache an, dass sie eine Überraschung erhalten soll. Sie hätte also nicht damit gerechnet. Dem oben beschriebenen entsprechend, entwickelt sie eine bestimmte Spannung. Die Erwartung der Frau Gürtler scheint freudig zu sein. Die Aussage der Pflegerin ist bekräftigend.

**Dann geht sie in Richtung des Fernsehers. Dort auf dem Kasten daneben liegen 2 Stofftiere. Sie nimmt beide in die Hand und bringt sie Frau Gürtler.**

**Die Pflegerin stellt beide vor Frau Gürtler auf den Tisch**

Hierbei handelt es sich keineswegs um eine Überraschung, denn die beiden Stofftiere standen auf dem Schrank („Kasten“ bedeutet im Hochdeutschen so viel wie „Schrank“) <sup>15</sup> neben dem Fernseher. Sie sind sichtbar für alle gewesen, es ist also anzunehmen, dass sie zum Inventar der Station gehören – sie sind damit ein Alltagsgegenstand, der auch für Frau Gürtler immer zugänglich ist. Sie können somit keine Überraschung darstellen; es sei denn, man unterstellt, wie die Schwester hier, dass Frau Gürtler die Stofftiere nicht kennt, obwohl diese Teil ihrer alltäglichen Lebenswelt sind, sie also dementsprechend ist. Also drückt die Schwester nichts anderes aus, als dass sie Frau Gürtler wissen lässt, dass sie dementsprechend ist. Weiterhin ist nicht geklärt, warum sie Frau Gürtler, einer 82 Jahre alten Dame, Kuscheltiere bringt. Es ist nicht davon auszugehen, dass Frau Gürtler eine persönliche Verbindung mit diesen Gegenständen hat, denn sonst wäre anzunehmen, dass diese in ihrem Zimmer wären. Die Schwester hätte darauf verzichten können, eine Überraschung anzukündigen, sie hätte Frau Gürtler fragen können, ob sie mit ihr und den Kuscheltieren spielen will (wobei selbst das in der routinemäßigen Lebenspraxis untypisch ist und daher eine Infantilisierung darstellen würde).

**und fragt sie, welchen sie haben möchte. Frau Gürtler antwortet: „Schwarz oder Weiß?“**

Jetzt wird Frau Gürtler vor eine Auswahl gestellt, ähnlich wie ein Kind, dass nur ein Spielzeug haben darf, beispielsweise weil die Eltern der Meinung sind, es solle lernen, bescheiden zu sein. Aus der Antwort Frau Gürtlers geht nicht hervor, ob die Tiere tatsächlich schwarz und weiß sind, oder ob sie lediglich die Entscheidungssituation kommentiert, der sie ausgesetzt ist.

---

<sup>15</sup> Vgl. ebd., S. 400.

**Worauf die Pflegerin meint: „Na das ist ein Bär und das andere ist ein Panda.“**

Erneut wird das Wort „meint“ als Synonym für ‚sagt‘ verwandt.

Mit dem „Na“ widerspricht die Pflegerin Frau Gürtler (abhängig von der Aussprache des „Na“ ist es entweder negierend oder belehrend), dahingehend, dass die Stofftiere anscheinend nicht schwarz und weiß sind. Somit ist anzunehmen, dass mit der Frage von Frau Gürtler „Schwarz oder Weiß?“ die Entscheidungssituation kommentiert wurde im Sinne einer Entweder-Oder-Entscheidung.

Wie selbstverständlich geht die Pflegerin jedoch davon aus, dass Frau Gürtler die Tiere nicht (er-)kennt.

Es bleibt aber festzuhalten, dass die Schwester zumindest eines der Tiere nicht kennt, denn eine Unterscheidung zwischen „Bär“ und „Panda“ ist sinnlogisch falsch. In aller Regel ist mit ‚Panda‘ ein ‚Großer Panda‘ gemeint, dieser ist aber ein Bär, weil Große Pandas zur Familie der Bären gehören. Theoretisch könnte es sich auch um einen ‚Kleinen Panda‘ handeln, dieser ist allerdings in Europa fast unbekannt und wird wohl nicht als Stofftier produziert. Dennoch wäre auch dann die Unterscheidung sinnlogisch falsch, da ein Kleiner Panda zur Familie der Katzen gehört. Eine sinnvolle Unterscheidung auf der Ebene der Tierfamilien wäre dann ‚Katze‘ und ‚Bär‘. Auf der Ebene der Art, sollte es sich um einen Großen Panda handeln, müsste dann zwecks Unterscheidung der ‚Bär‘ genauer beschrieben werden, so dass gesagt werden könnte, es handelt sich um einen Pandabären und um einen (Art-)Bären, zum Beispiel um einen ‚Braunbären‘.

**Bei letzterem sieht sie zu mir, sie ist sich nicht sicher was es für ein Tier ist und sucht sich bei mir scheinbar Bestätigung.**

Damit ist es ein entweder nicht sehr gelungen gefertigtes Stofftier, ein Stofftier, dass ein sehr exotisches und kaum bekanntes Tier darstellt, dies würde tatsächlich für den Kleinen Panda sprechen, oder die Schwester kennt das Tier trotz seines Bekanntheitsgrades nicht.

**Ich reagiere nicht, tatsächlich aber ist es ein Koalabär.**

Damit scheidet die Möglichkeit des unbekanntes sehr exotischen Tieres aus, da davon auszugehen ist, dass die Beobachterin das Tier richtig erkennt. Es bleibt also festzuhalten, dass die Schwester sich anmaßt und dass muss in dieser Deutlichkeit gesagt werden, Frau Gürtler einen Sachverhalt zu erklären, den Grundschulkindern verstehen, sie selbst jedoch nicht, ohne dass für eine solche Art der (misslungenen) Belehrung ein Grund bestünde. Es ist vielmehr so, dass die Schwester Frau Gürtler hätte fragen können, was das für Tiere sind, die sie in der Hand hat. Allerdings wird Frau Gürtler erneut über ihr ‚Defizit‘, respektive ihren geringen Status, wahrgenommen und ihr wird daraus folgend der kleinste Grad an Allgemeinbildung abgesprochen, sie wird also stigmatisiert.

**Frau Gürtler reagiert nicht weiter**

Es scheint sie nicht weiter zu interessieren. Es gibt auch keinen Grund, warum sie auf diesen Prozess der Diskreditierung der eigenen Person reagieren sollte. **und so fragt die Pflegerin, ob sie beide haben möchte.**

Somit wird deutlich, dass die Pflegerin versucht hat, eine Krise herbeizuführen, für die überhaupt keine Notwendigkeit besteht.

**Frau Gürtler bejaht dies und so legt ihr die Pflegerin die Stofftiere jeweils einen links und einen rechts in den Arm, wie als würde Frau Gürtler zwei Babys im Arm halten, und geht dann.**

Warum Frau Gürtler die Frage bejaht, bleibt unklar. Möglich ist aber, dass sie die Gesamtsituation einfach über sich ergehen lassen will, oder dass sie der Pflegerin einen Gefallen tun will, weil sie eine Bemühung der Schwester wahrgenommen hat oder dass sie sich mit der Schwester ‚gutstellen‘ will, da sie noch auf sie angewiesen sein wird. Dass die Pflegerin ihr die beiden Stofftiere wie zwei Babys in den Arm legt erinnert sinnbildlich an ein kleines Mädchen, das mit ihren Puppen ‚Mama‘ spielt, mit dem Unterschied, dass ein kleines Mädchen das freiwillig und aus eigenem Antrieb heraus tut.

Indem sie anschließend geht, zeigt die Schwester, dass sie gar nicht mit Frau Gürtler und den Kuscheltieren spielen will, sondern dass ihr Vorhaben bereits damit erfüllt ist, dass Frau Gürtler nun die Kuscheltiere in den Armen hält.

## **Protokollfazit / Fallstrukturhypothese**

### *Zum Fall der Frau Gürtler*

Es hat sich erneut gezeigt, dass Frau Gürtler sehr viel Hilfe (physischer Art) bekommt, um ihren Alltag zu bewältigen. So zum Beispiel beim Zähneputzen. Frau Gürtler wird nicht mehr zugebilligt, selbst beurteilen zu können, wann sie Schmerzen hat, dies wird erst durch das Personal festgestellt. Das zeigt sich hier deutlich, als Frau Gürtler über Zahnschmerzen klagt und trotzdem danach zum Zähneputzen geschickt beziehungsweise gebracht wird.

Besonders deutlich wurde in diesem Protokoll allerdings, dass Frau Gürtler erneut stark infantilisiert wird. Zum einen wird sie von einer Schwester geduzt und ‚Frau Gürti‘ genannt, zum anderen gibt man ihr Kuscheltiere. Zentral ist jedoch die Art und Weise, wie mit ihr in Interaktion getreten wird. Sie wird über ihre ‚Unvollkommenheit‘ beziehungsweise den damit verbundenen Status definiert. So versucht die Schwester, die ihr die Kuscheltiere gibt, ihr zu erklären, welche Kuscheltiere sie ihr gerade gegeben hat. Es wird von vornherein unterstellt, dass Frau Gürtler nicht weiß, um welche Tiere es sich handelt.

Frau Gürtler scheint das Personal als solches zu erkennen und lässt insgesamt den Tagesablauf auf der Station, inklusive der damit verbundenen an ihr zu verrichtenden Pflegehandlungen, über sich ergehen.

*Zum Fall der Station M in Haus A*

Die Dienstkleidung und / oder die Kontinuität des vorhandenen Personals lassen Frau Gürtler eine Schwester als solche erkennen. Ebenso kennt sie die Abläufe auf der Station und ihren Rang. Der direkte Gang der Bewohner zur hauseigenen Ärztin scheint versperrt, da die Schwester entscheidet, wann sie „der Frau Doktor“ Bescheid sagt, dass diese sich um Frau Gürtler kümmern soll.

Die Benennung der Ärztin als „Frau Doktor“ ohne Nennung ihres Nachnamens deutet auf die hierarchischen Strukturen der Einrichtung hin. So wird jede Person mit ihrem Rang angesprochen. Hierzu sind wohl zwei Ausnahmen zu benennen: Zum einen wird angenommen, dass diejenigen, die keine ‚Qualifikation‘ und keinen höheren Rang haben, wie zum Beispiel Putzfrauen oder Zivildienstleistende, ohne ihren Rang benannt werden. Zum anderen bilden diejenigen eine Ausnahme, die gar keinen Rang haben können: die Bewohner. Ob bewusst oder unbewusst, vollzieht sich hier noch eine Unterteilung zwischen den beiden Gruppen, die ohne Rang benannt werden. So werden die Bewohner (zumindest hier Frau Gürtler) mit einer Koseform belegt, und somit werden sie noch unter den sonst üblichen untersten Rang geschoben.

Die Tatsache, dass eine Ärztin vor Ort ist, deutet auf das vorhandene medizinische Leitbild des Pflegekrankenhauses hin.

### 3 Analyse des Protokolls Gürtler IV

**Zeilen 22 – 32**

**Als ich eintreten will, sehe ich durch die halb geöffnete Türe, dass sie gerade ganz nackt im Zimmer steht und im Intimbereich gewaschen wird.**

Es wird davon ausgegangen, dass mit „sie“ Frau Gürtler gemeint ist.

Ein Vollzug der absoluten Entwürdigung ist es, dass jeder Besucher, jeder Fremde, jeder Mitbewohner und jeder Angestellte Frau Gürtler vom Gang aus sehen kann, wenn sie im Intimbereich gewaschen wird. Letztlich drückt man ihr gegenüber aus, dass man auf ihre persönlichen Bedürfnisse keinerlei Wert legt. Dies ist wohl auch die Interpretation der Beobachterin, welche mit „ganz“ versucht die Aussage zu verstärken, die Aussage selbst bleibt aber, dass sie nackt ist. Letztlich gehört das öffentliche Waschen im Intimbereich höchstens bei Kleinkindern zur routinemäßigen Lebenspraxis. Schlussendlich kann man hier aber nicht mehr nur von Infantilisierung sprechen, denn die stattfindende Demütigung geht weit darüber hinaus. Es ist eine Zurschaustellung ihrer Intimität und ihres sehr starken Hilfebedarfs.

**Daher trete ich nicht ein, sondern nehme am Stuhl gegenüber ihrer Zimmertüre platz.**

Es wird angenommen, dass hier gemeint ist: '[...] nehme [...] Platz!'

Die Beobachterin tritt nicht ein, um Frau Gürtlers Intimsphäre zu wahren. Aus dem Protokoll geht nicht hervor, ob die Beobachterin Frau Gürtler vom Stuhl aus weiterhin im Blick hat oder nicht. Wenn sie sie im Blick hat, ist davon auszugehen, dass sie von Frau Gürtler nicht erkannt werden möchte, wie sie sie beobachtet; annehmbar um zumindest Frau Gürtler nicht das Gefühl zu geben, beobachtet zu werden. Es wird aber hier unterstellt, dass sie nicht zusieht, da das Beobachtungssetting dies nicht vorsieht, während Frau Gürtler nackt ist.

**- Leerzeile -**

**Während ich so dasitze, wird im Aufenthaltsbereich Blutdruck gemessen und die Werte werden über den Gang den verantwortlichen Schwestern zugerufen.**

Auch das ist ein Vorgang, mit dem die Privatsphäre der entsprechenden Bewohner verletzt wird. Der Vorgang zeigt auch die totale (und innerhalb der Institution öffentliche) Kontrolle, die dort vorherrschend ist. Es handelt sich dabei um intime und vertrauliche medizinische Daten und somit vertrauliche Daten der Personen, die davon betroffen sind.

**Als zwei Putzfrauen am Zimmer vorbeigehen, bittet die eine die andere die Tür zu Frau Gürtlers Zimmer zu schließen. Als sie dies tut, blickt die andere Schwester zu mir und meint: „Oder wollen Sie schauen?“**

Es ist nicht klar, warum erst von „zwei Putzfrauen“ die Rede ist, dann aber zumindest eine der beiden eine Schwester zu sein scheint. Es ist vorstellbar, dass es sich um eine Schwester und eine Putzfrau handelt und die Schwester gemäß ihres institutionell höheren Ranges der Putzfrau eine Anweisung gibt; gesichert ist dieser Schluss allerdings nicht.

Es wird der Eindruck erweckt, dass man die Intimsphäre der Bewohnerin hin und wieder wahrte (im wahrsten Sinne des Wortes beiläufig), jedoch gibt es höhere Gründe, die dies außer Kraft setzen können, wie zum Beispiel, dass, wie hier, jemand bei einer Pflegehandlung zusehen will.<sup>16</sup>

#### **Zeilen 58 – 61**

##### **Nun verlässt auch die asiatische Schwester mit Frau Gürtler an der Hand das Zimmer.**

Das „auch“ signalisiert, dass zuvor wohl noch jemand mit im Zimmer gewesen ist, es bleibt aber unklar, ob es die Beobachterin selbst oder eine andere Schwester oder ein anderer Bewohner war. Frau Gürtler und die „asiatische Schwester“ gehen Hand in Hand. Es ist davon auszugehen, dass Frau Gürtler geführt wird. Frau Gürtler kann wohl nicht allein gehen.

##### **In ihrer Hand hält die Schwester eine Pappierenschale mit Verbandszeug.**

Somit muss davon ausgegangen werden, dass sie entweder aus dem Zimmer der Frau Gürtler oder aus dem Badezimmer kommen, da Pflege mit Verbandszeug zu den Grund- oder Behandlungspflegeleistungen zählt und diese, in aller Regel, aufgrund der Wahrung der Intimsphäre der Bewohner und dem Einhalten von Hygienevorschriften in den ‚privaten‘ Räumlichkeiten oder entsprechend im Badezimmer stattfindet. Das Verbandszeug deutet nicht zwingend auf eine Verletzung hin, da älteren Menschen zum Beispiel oftmals die Beine gewickelt werden, damit sich Blut und Wasser nicht in den Unterschenkeln stauen.

##### **Sie lässt Frau Gürtler kurz vor dem Schwesternstützpunkt los**

Wenn die Schwester Frau Gürtler loslässt, wird dadurch klar, dass sie sie vorher gehalten und somit geführt hat. Es wird angenommen, dass Frau Gürtler in diesem Moment nicht gut allein gehen kann.

##### **und meint, dass sie gleich wiederkomme. Frau Gürtler ruft leise „Mama, Mama“ als sie weg ist.**

Abermals wird das Wort „meint“ als Synonym für ‚sagt‘ verwandt. Auch ist nicht klar, wie man leise rufen kann. Es muss davon ausgegangen werden, dass die Beobachterin mit ‚rufen‘ ein leises ‚Anrufen‘ im Sinne von ‚flehen‘ beschreiben will.

---

<sup>16</sup> Es sei die Besonderheit der Beobachtungssituation erwähnt, dies kann aber das Verhalten der beiden vorbeilaufenden Damen nicht rechtfertigen.

Warum Frau Gürtler „Mama, Mama“ „ruft“ bleibt unklar. ‚Mama, Mama‘ ist ein Ausruf von Kindern im Falle von Angst, nur Kinder sind schutzsuchend bei ihrer Mutter. Da Frau Gürtlers Adoleszenzkrisebewältigung lange zurückliegt, verwundert dieser Ausruf. Sicher ist er ein Ausdruck von starken Angstgefühlen, vielleicht solcher Art wie sie Frau Gürtler seit ihrer Kindheit nicht mehr erlebt hat. Dass sie „Mama, Mama“ „ruft“, als die Schwester sie loslässt, deutet darauf hin, dass sie orientierungslos ist und vielleicht nicht weiß, wo sie (räumlich und zeitlich) ist; zuvor konnte sie sich durch die Hand der Schwester leiten lassen. Ihr Verhalten deutet in jedem Fall auf ein hohes Maß an Verwirrtheit hin.

#### **Zeilen 87 – 92**

#### **Nun wird auch Frau Gabler in den Aufenthaltsbereich gefahren und nimmt am Kopfende des Tisches gleich neben Frau Gürtler platz.**

Es wird angenommen, dass hier gemeint ist: „[...] nimmt [...] Platz“.

Frau Gabler, von der im Weiteren (in Kapitel 5.3) auch noch Protokolle untersucht werden, ist somit annehmbar eine Mitbewohnerin von Frau Gürtler und sitzt zumindest jetzt gerade im Rollstuhl.

#### **Auch sie erhält Besteck und eine Serviette.**

Es scheint Essen zu geben, da das „[a]uch“ signalisiert, dass nun beide Damen Besteck und je eine Serviette bekommen.

#### **Frau Gürtler greift nun zu Frau Gablers Löffel,**

Dies ist ein Normübertritt Frau Gürtlers. Genauer gesagt handelt es sich um eine Verletzung einer (regulativen) Anstandsregel.<sup>17</sup> Es ist eine gesellschaftliche Norm, nicht das Besteck des Anderen zu nehmen. Es ist sozusagen ein Angriff auf ein Gut, welches zumindest für den Moment Frau Gabler gehört. Dies weist entweder auf einen Scherz oder auf ein hohes Maß an Verwirrtheit hin.

#### **woraufhin diese ihr Besteck beiseite schiebt,**

Sie versucht also ihr Gut ‚in Sicherheit‘ zu bringen, damit wird es unwahrscheinlicher, dass das Verhalten der Frau Gürtler ein Scherz war, da er zumindest nicht als solcher aufgefasst wurde.

#### **den Zeigefinger ausstreckt**

nun schlägt das ‚In-Sicherheit-bringen‘ ihrer Güter annehmbar in eine Drohgeste oder in eine Geste der Zurechtweisung um.

#### **und während sie auf das Besteck von Frau Gürtler zeigt meint: „Des is dei Löffel, gib a ruah.“**

Sie weist Frau Gürtler nun zurecht. Es handelt sich also nicht um einen Scherz. Sie verweist auf die Regeln in ihrer Wirklichkeit. Aus „gib a ruah“ wird deutlich, dass sie energisch zu ihr ist und Frau Gürtler zurechtweisen will. Es bleibt anzu-

<sup>17</sup> Siehe: Searle, John R.: Sprechakte, a. a. O., S.54f. Zudem sei diesbezüglich auf entsprechende Ausführungen in Kapitel 2.3.2 verwiesen.

nehmen, dass Frau Gabler ihr mit dem Hinweis, dass ihr Besteck ein anderes sei, nicht helfen, sondern eher ihr eigenes Besteck für sich haben möchte, denn sonst wäre sie auf Frau Gürtler eingegangen.

Mit „gib a ruah“, was auf Hochdeutsch wörtlich so viel wie ‚Gebe eine Ruhe‘, also sinngemäß ‚gib Ruhe‘ heißt, wird deutlich, dass Frau Gürtler Unruhe stiftet, sie wird dazu aufgefordert, Ruhe zu geben. Das Wort „eine“ in dem wörtlichen Ausdruck impliziert, dass sie öfters Unruhe stiftet. Frau Gabler hätte Frau Gürtler anders entgegnet sein können. Sie hätte beispielsweise einfach den Löffel der Frau Gürtler nehmen können. Es besteht auch keinerlei erkennbare Notwendigkeit dafür, dass sie Frau Gürtler, die offenkundig verwirrt ist, auf diese Weise entgegentritt.

Frau Gabler macht durch ihr Verhalten auf ihre Nicht-Verwirrtheit aufmerksam. Sie versucht sich also annehmbar als ‚normal‘ darzustellen und zwar gegenüber dem Personal,<sup>18</sup> um diesem zu vermitteln, dass sie (noch nicht) den Status der ‚Dementen‘ inne hat, also auch mehr Rechte genießen will und schlicht ernst genommen werden kann, im Gegensatz zu Frau Gürtler. Letztlich, und das zeigt die Ambivalenz dieses Falles, macht Frau Gabler Frau Gürtler für ihr Tun verantwortlich, somit unterstellt sie ihr eine generelle Mündigkeit, diese ist aber nicht vorhanden, denn sonst wäre ihr Verhalten zuvor erklärbar. Die Szene deutet darauf hin, dass Frau Gabler kognitiv nicht in dem gleichen Maße eingeschränkt ist, wie Frau Gürtler.

### **Zeilen 102 – 112**

#### **Nun nimmt Frau Gürtler ihr Glas mit Orangeade wieder in beide Hände.**

Das „wieder“ deutet darauf hin, dass Frau Gürtler diese Tätigkeit zum wiederholten Male ausübt. Ein Trinkglas mit zwei Händen zu fassen ist unüblich. Eigentlich ein Verhalten von Kindern, weil ihre Hände zu klein sind, um es in einer Hand zu halten. Ein weiterer Grund für dieses Verhalten wäre das Wärmen der Hände an einer warmen Tasse, davon kann hier aber nicht ausgegangen werden. Es deutet also auf die verminderte motorische Kontrolle der Hände der Frau Gürtler hin, gleichzeitig aber auch auf das Wissen darüber, welches ihr, zumindest diesbezüglich, geistige Klarheit attestiert.

#### **Sie hält es über ihren Schoß und ganz plötzlich rutscht ihr das Glas rechts aus der Hand, sodass sich der Inhalt über ihren Schoß und auf den Boden ergießt.**

Es sei erwähnt, dass hier nicht auf dementes Verhalten geschlossen werden kann, vielmehr stößt Frau Gürtler an motorische Grenzen, und kann das Glas nicht

---

<sup>18</sup> Dadurch wird auch klar, dass Frau Gabler die totale Kontrolle der Bewohner bereits verinnerlicht hat.

festhalten. Dennoch muss auch festgestellt werden, dass diese Situation so oder so ähnlich jedem passieren könnte.<sup>19</sup>

**Frau Gürtler meint: „Jösas, jetzt hab i ausgeschüttet“**

Sie scheint überrascht, das Ausschütten geschah also ungewollt. „Jösas“ ist wohl eine Abwandlung von „Jessas“ und stellt einen Ausruf des Erschreckens dar.<sup>20</sup>

Mit dem Ausdruck ‚Jösas‘ ist ‚Jesus‘ gemeint,<sup>21</sup> den man nur im Unglücksfalle anruft oder um sich zu bedanken.<sup>22</sup> Somit wird es zu einer Art Beichte, sie bekennt sich schuldig für das Unglück des Ausschüttens. Das Weglassen des Nomens oder Pronomens (‚jetzt hab i (Wasser; Saft; das Glas; das; es; ihn) ausgeschüttet‘) verlagert die Betonung des Satzes von eben diesem auf das ‚i‘ also das ‚Ich‘. Das entstandene ‚Übel‘ liegt für sie also nicht darin, dass etwas ausgeschüttet wurde, was nun aufgewischt werden muss oder dass ihr Rock nun nass ist, sondern darin, dass sie etwas ausgeschüttet hat. Es ist also anzunehmen, dass sie das ‚Schwinden ihrer Kräfte und Fähigkeiten‘ bemerkt.

**und wiederholt dies einige Male,**

Durch das Wiederholen wird klar, wer der eigentliche Adressat der Aussage ist, er muss weltlich und zugegen sein, würde es sich um eine reine Beichte handeln, hätte es gereicht, wenn sie es ein Mal gesagt hätte. Da sie es aber einige Male wiederholt, bleibt daraus zu schließen, dass sie das Personal auf sich und ihre Situation aufmerksam machen will. Zwar ist das Wiederholen des Abbittextes bei Beichtgebeten möglich, respektive üblich, allerdings muss dafür eine schwerwiegende Sünde begangen worden sein, was hier nicht der Fall ist.

**bis eine Schwester auf sie aufmerksam wird**

Das „bis“ beschreibt das Ende der vorherigen Handlung. Dadurch, dass die Schwester nun auf Frau Gürtler aufmerksam geworden ist, hört diese auf, damit ist bestätigt, dass sie das Personal auf sich aufmerksam machen wollte.

**und sie fragt, was sie denn da gemacht hätte.**

Eine rein rhetorische Frage; wenn sie durch das Rufen der Frau Gürtler auf sie aufmerksam geworden ist, ist auch klar, dass sie wissen muss, dass Frau Gürtler das Glas ausgeschüttet hat.

Das „da“ impliziert, dass es bereits um den je konkreten Fall geht, sie also schon die Auswirkungen gesehen hat.

---

<sup>19</sup> Dies wird hier explizit erwähnt, weil sehr oft, das hat auch diese Analyse bereits gezeigt, normale, kleine Fehler auf das Stigma oder die Behinderung der Person zurückgeführt werden, obwohl es hierfür keine hinreichende Begründung gibt.

<sup>20</sup> Vgl. Wintersberger, Astrid: Österreichisch-Deutsches Wörterbuch. Salzburg u. a.: Residenz-Verlag, 1995, S. 44.

<sup>21</sup> Vgl. ebd..

<sup>22</sup> Das ist sicherlich auch kulturell bedingt und von der Religiosität des einzelnen abhängig.

Lesart 1: Es handelt sich um eine vorwurfsvolle Frage. In diesem Falle würde Frau Gürtler direkt dafür verantwortlich gemacht. Zudem wäre es herablassend. Sie wird wegen ihrer Defizite öffentlich kritisiert.

Lesart 2: Es ist ein kindgerechter Ausdruck. In diesem Fall handelt sich bei der Aussage der Schwester um eine Infantilisierung.

**Sie wiederholt, dass sie ausgeschüttet hat und die Schwester geht zu ihr. Sie sieht, dass sich eine große Lacke am Boden gebildet hat und Frau Gürtlers Rock ganz nass ist.**

Zunächst gilt es festzuhalten, dass „Lacke“ ein österreichisches umgangssprachliches Wort für Lache ist.<sup>23</sup> Frau Gürtler muss ihr ‚Missgeschick‘ erneut erklären.

Ihre Antwort wäre entsprechend der Lesart 1 ein Bitten um Vergebung, entsprechend der Lesart 2 würde sie die kindliche Rolle hier annehmen. Möglich ist auch, dass sie die Frage einfach sachlich beantwortet, obwohl es sich um eine rhetorische Frage handelt.

**Sie blickt sich nach der Pflegerin um, die heute für Frau Gürtler zuständig ist.**

Es muss unterstellt werden, dass sich die Pflegerin nicht nur umsieht, sondern die andere Pflegerin auch ruft oder, dass ihr Verhalten so typisch ist, dass die Beobachterin es so deutet.

Mit ihrer Handlung verweigert die Schwester Frau Gürtler zunächst eine Hilfestellung, außerdem signalisiert sie ihr, dass sie als ein Gegenstand angesehen wird, an dem Arbeit verrichtet wird und für den genau festgelegt ist, von wem und wann dieser Vollzug von Arbeit geschieht.

**Da diese aber mit den Medikamenten beschäftigt ist, die zum Mittagessen ausgeteilt werden sollten, bittet sie den Zivildienstler Frau Gürtler etwas Neues anzuziehen.**

Nun wird Frau Gürtler suggeriert, dass sie eine unangenehme Last darstellt. Die Schwester, die zunächst kam, delegiert nun die Arbeit, also das Umziehen von Frau Gürtler, weiter. Damit drückt sie aus, dass sie sich mit dem Umziehen von Frau Gürtler nicht beschäftigen will und auch genug Macht in der Institution hat, so dass sie es nicht tun muss.

### **Zeilen 207 – 213**

**Noch einmal füttert die Schwester sie,**

Es wird angenommen, dass mit „sie“ Frau Gürtler gemeint ist. Das „noch“ signalisiert, dass sie schon seit längerem immer wieder gefüttert wird.

**dann allerdings fragt sie Frau Gürtler, ob sie denn nicht selbst essen wolle.**

---

<sup>23</sup> Vgl. Wissenschaftlicher Rat der Dudenredaktion (Hrsg.): Der Duden in 12 Bänden. 1. Band, a. a. O., S. 444.

Mit dem „wolle“, abgeleitet von ‚wollen‘, wird also von einer willentlichen Handlung ausgegangen. Wenn mit „sie“ nun die Schwester gemeint ist, unterstellt diese, dass Frau Gürtler nicht selbst essen will, es aber könnte. Denn wenn sie es wollte, aber nicht könnte, würde die Schwester wohl darum wissen und bräuchte nicht zu fragen. Zudem wäre dies eine bewusste Beschämung der Frau Gürtler. Andererseits fragt sie auch mit dem ‚wolle‘ ergebnisoffen. Sie lässt sie also nicht von vorn herein gänzlich an der Lebenswelt scheitern, indem sie sie beispielsweise auffordert selbst zu essen, was möglicherweise nicht gelingt. Letztlich wären alle Ausdrücke, die sie wählen würde, wohl in irgendeiner Form diskreditierend oder entwürdigend. Sie wählt also ein ‚kleineres Übel‘, welches damit zu rechtfertigen ist, dass sie es höher bewertet, dass Frau Gürtler ein Stück weit ihre Autonomie zurückerhält, indem sie selbst isst, als die Diskreditierung, die durch die Frage entsteht.

**Frau Gürtler antwortet mit einem Ja**

Damit ist die Frage zunächst logisch beantwortet, wenn auch nicht eindeutig. Mit „Ja“ kann ausgedrückt werden, dass sie nicht selbst essen will. Es besteht auch die Möglichkeit, dass es sich bei Frau Gürtlers „Ja“ um ein bekräftigendes „Ja“ handelt; damit würde sie dann ausdrücken, dass sie selbst essen möchte.

**sieht aber noch immer nicht auf. Dann fragt sie weiter: „Aber wie soll ich denn?“**

Also kann sie selbst nicht essen, entweder weil sie nicht (mehr) weiß, wie es geht, oder sie die Fähigkeit zumindest temporär eingebüßt hat, oder schlicht, weil sie weiter gefüttert wird. Es ist aber auch möglich, dass sie kein Besteck zur Hand hat, da ihres ja noch in Benutzung der Pflegerin ist.

**Die Schwester fragt sie: Wo ist die rechte Hand?“**

Damit wird klar, dass die Schwester ihre Aussage so interpretiert, als dass Frau Gürtler sagt, dass sie es kognitiv oder physisch nicht könne. Die Frage „Wo ist die rechte Hand?“ kann nur an ein Kind gestellt werden, das den ‚generalized other‘<sup>24</sup> noch nicht kennt. Da die Rede von der konkreten Hand ist, wird somit unterstellt, dass in der Wahrnehmung von Frau Gürtler nur eine einzige rechte Hand existiert. Sonst würde die Frage lauten ‚Wo ist denn Ihre rechte Hand?‘. Unabhängig davon unterstellt die Frage nach der rechten Hand, dass Frau Gürtler das Essen als Handlung motorisch verlernt hat. Die Schwester gibt ihr nicht etwa den Löffel, sondern fängt an ihr zu erklären, wie man isst.

**Frau Gürtler öffnet die Augen und hebt gleichzeitig die rechte Hand,**

Sie leistet der Aufforderung folge und zeigt der Schwester, wo ihre rechte Hand ist.

---

<sup>24</sup> Zum Begriff des ‚generalized other‘ vgl. Mead, George Herbert: Mind Self and Society, a. a. O., S. 135ff.

**während sie rechts sagt, senkt die rechte dann wieder etwas ab, hebt dafür aber die linke Hand und meint: „Links.“**

Damit, dass sie die linke Hand auch noch hebt und beide Hände benennt, zeigt sie, dass sie weiß, wo links und rechts ist. Sie nimmt also die Rolle des Kindes an und führt ihr vor, welcher Arm wo ist.

Letztlich bleibt festzuhalten, dass Frau Gürtler nicht selbständig isst. Ob der Grund dafür eine schlichte Bevormundung der Schwester oder tatsächliches akutes Unvermögen ist, bleibt offen. Prinzipiell leistet Frau Gürtler dem Folge, was ihr gesagt wird. Die Schwester neigt dazu, Frau Gürtler wie ein kleines Kind zu behandeln, sie also zu infantilisieren.

## **Protokollfazit / Fallstrukturhypothesen**

### *Zum Fall der Frau Gürtler*

Die Analyse dieses Protokolls beginnt mit einer zutiefst erniedrigenden Situation für Frau Gürtler. Sie wird in ihrem Zimmer im Intimbereich gewaschen und die Tür steht offen, so dass sie, respektive der Handlungsvollzug, von allen Vorbeilaufenden gesehen werden kann. Zwei in der Station bedienstete Damen gehen vorbei und schließen die Tür, nicht aber ohne der Beobachterin anzubieten weiter zuzusehen. Es wird keine Rücksicht auf die Privatsphäre von Frau Gürtler genommen, ihre Hilfebedürftigkeit und ihre Intimität werden damit letztlich zur Schau gestellt. Hier wird ihre Würde eindeutig massiv verletzt.

In der Folge hat sich Frau Gürtler als sehr ängstliche und verunsicherte Person gezeigt, die mitunter orientierungslos ist, so sagt sie, als sie alleingelassen wird, leise „Mama, Mama“. Darüber hinaus wirkt sie stellenweise verwirrt und ist in ihren Handlungen motorisch eingeschränkt. Im Weiteren kommt es erneut zu einem infantilisierenden Umgang mit ihr. In einer weiteren Szene kommt es zu einer Auseinandersetzung mit einer Mitbewohnerin. Frau Gürtler wirkt stark desorientiert; sie nimmt den Löffel einer Mitbewohnerin, woraufhin diese erbost reagiert und Frau Gürtler zurechtweist. Diese wirkt aber eher teilnahmslos. Die Szene zeigt zum wiederholten Male, wie schwierig es für Frau Gürtler ist, mit ihren Mitbewohnern in gelingende Interaktion zu treten.

### *Zum Fall der Station M in Heim A*

Es wurde deutlich, dass es einzelne Pfleger gibt, die zumindest an einzelnen Tagen für bestimmte Bewohner zuständig sind. Ob es hier ein ‚Keyworkersys-

tem<sup>25</sup> wie in Einrichtungen für geistig behinderte Menschen gibt, ist aber damit nicht gesagt. Dies erscheint auch aufgrund des Personalschlüssels nicht möglich. In gleichem Abschnitt zeigt sich aber erneut, dass es sich bei der Zuständigkeit eher um eine Einteilung von Arbeit handelt. Wie sonst ließe sich erklären, dass eine Schwester Frau Gürtler nicht zur Hilfe kommt, stattdessen aber mitteilt, die „heute“ für Frau Gürtler „zuständige Pflegerin“ zu rufen. Das ‚heute‘ impliziert bereits, dass es sich um keine dauerhafte Einteilung handelt. Da die zuständige Pflegerin in dieser Situation bereits anderweitig beschäftigt ist, wird ein Zivildienstleistender mit Frau Gürtler betraut. Die Bewohnerin Frau Gürtler, und annehmbar auch andere, werden hier also als Vollzugsorte von Arbeit angesehen. Es deutete sich an, dass zumindest Frau Gabler, die Mitbewohnerin Frau Gürtlers, geistig klarer wirkt.

---

<sup>25</sup> Keyworkersysteme werden in der Geistigbehindertenpädagogik, insbesondere bei der institutionellen Betreuung von (geistig) behinderten Kindern, entwickelt und eingesetzt. Ziel ist es einen festen Bezugsbetreuer für die Pflege und Betreuung einer Person einzusetzen. Damit soll ein besseres und engeres Verhältnis zwischen dem Betreuten und der Betreuungsperson entstehen. Vgl. Tassoni, Penny: Supporting special needs. Understanding inclusion in the early years. Oxford: Heinemann Educational Publishers, 2003, S. 88.

## 4 Analyse des Protokolls Hartz II

**Zeilen 53 – 83**

**Frau Martha richtet noch das Handtuch und ein Shampoo her, ehe sie Herrn Hartz den Schlafmantel auszuziehen versucht.**

Zunächst bleibt unklar, wer „Frau Martha“ ist, wäre sie eine Schwester, wäre anzunehmen, dass sie mit ‚Schwester Martha‘ benannt würde. Es ist möglich, dass ‚Martha‘ ein Nachname ist und sie vielleicht eine besondere Funktion in der Institution (wie etwa eine Ärztin) innehat oder eine vertraute Person für Herrn Hartz ist. Letzteres wird jedoch dadurch ausgeschlossen, dass sie ihn in der Folge auszuziehen versucht. Da sie aber noch ein Handtuch und das Shampoo herichtet, muss sie bereits zuvor eine Handlung in diesem Zusammenhang vollzogen haben, das wird durch das „noch“ deutlich. Außerdem muss sie eine Schwester oder eine Aromatherapeutin oder ähnliches sein, da das Herrichten des Shampoos und des Handtuchs sonst nicht zu ihren Aufgaben zählen würde. Das abschließende „versucht“ impliziert bereits das bevorstehende ‚Nichtgelingen‘ des Vorhabens von ‚Frau Martha‘, den Schlafmantel des Herrn Hartz auszuziehen.

**Dieses Vorhaben gestaltet sich äußerst schwierig, denn Herr Hartz dreht und wendet sich immer wieder, um der Pflegerin auszuweichen.**

Das Vorhaben scheint eindeutig gegen seinen Willen zu geschehen. Er will sich nicht ausziehen lassen. Somit will er sich nicht nackt und entblößt vor der Frau Martha zeigen. Schamgefühle können zumindest eine Rolle spielen. Frau Martha wird dann als Pflegerin benannt, warum sie ‚Frau Martha‘ genannt wird, bleibt allerdings unklar. Dass die Pflegerin keine zweite Person neben ‚Frau Martha‘ ist, wird durch „[d]ieses Vorhaben“ ausgeschlossen, da hier, die Handlung betreffend, auf das oben genannte Ausziehen des Herrn Hartz durch die ‚Frau Martha‘ Bezug genommen wird.

**Er spreizt alle Finger zur Seite, sodass es Frau Martha nicht gelingt ihm die Ärmel über die Hände zu ziehen. Sie begleitet ihr Tun mit liebevollen Worten, aber dennoch habe ich das Gefühl, dass sie sehr angespannt ist. Sie drückt vorsichtig Herrn Hartzs Finger zusammen und versucht die Ärmel herunter zu streifen. Dieser hält jedoch in der Faust ein Stoffstück seines Schlafmantels fest und lässt nicht locker.**

Die ganze Aktion wird seitens der Pflegerin nicht in Frage gestellt. Damit ist klar, dass es sich um eine Pflegehandlung mit entsprechend hoher Priorität handeln muss. Es scheint wohl nicht um ein bloßes Bad zu gehen, dass der Bewohner sich gewünscht hat. Dass Frau Martha ihr Handeln mit „liebevollen Worten“ begleitet, ändert an der Situation für Herrn Hartz zunächst nichts. Es ist anzu-

nehmen, dass die Beobachterin darstellen möchte, dass es ‚Frau Martha‘ gut mit Herrn Hartz meint, sie identifiziert sich tendenziell mit ‚Frau Martha‘.<sup>26</sup> Die liebevollen Worte erscheinen jedoch angesichts ihres Vorhabens, Herrn Hartz gegen seinen Willen auszuziehen, grotesk.

**Frau Martha macht ihn darauf aufmerksam, dass dies so nicht gehen wird.**

Damit benennt sie eine Tatsache, allerdings impliziert ihre Aussage, dass sie zu anderen Mitteln greifen wird, denn sie sagt, dass das „so“, also auf diese Art, nicht gehen wird. Sie ist also annehmbar davon überzeugt, dass sie die (annehmbare Pflege-) Handlung an Herrn Hartz gegen dessen Willen durchführen wird und lässt ihn das wissen. Sie zieht nicht in Betracht, dass die Handlung scheitern könnte.

**Sie drückt ihn vorsichtig auf den Toilettensessel, der neben dem Spiegel steht und zieht ihm mit etwas mehr Gewalt den Schlafmantel aus.**

Nun wird deutlich, dass sie ihm körperlich deutlich überlegen ist. Auch wenn sie ihn „vorsichtig“ auf den Toilettensitz drückt, setzt sie ihn, physisch, gegen seinen Willen an einen anderen Ort, sie gewinnt also Macht über seinen Körper und unterdrückt seinen Willen. Hier wird der Körper des Herrn Hartz zwecks institutioneller Vorgaben gefügig gemacht.

Das Wort ‚vorsichtig‘ benötigt eine Erklärung beziehungsweise einen Bezugspunkt, nämlich warum und in welchem Sinne man vorsichtig ist. Die Tatsache ist hier, dass sie ihn gegen seinen Willen auf den Toilettensessel drückt, weil sie dies für angemessen erachtet. Dennoch, auch wenn sie dies versucht, ist es ein sozialer und physischer Übergriff verbunden mit einer massiven Missachtung.

**Herr Hartz sitzt sehr aufrecht auf dem Sessel und seine Augenbrauen sind noch enger zusammengezogen.**

Dass seine Augenbrauen eng zusammengezogen sind, deutet vor dem Hintergrund der oben beschriebenen Geschehnisse auf Verärgerung hin.

**Die Pflegerin zieht ihm rasch das Nachthemd über den Kopf**

Das „rasch“ unterstreicht, dass die Handlung zweckrational ist und schnell gehen muss, da das Abwehrverhalten des Herrn Hartz wahrscheinlich bereits ihren Zeitplan gestört hat. Theoretisch besteht keine Notwendigkeit, dass sich Herr Hartz nun auszieht oder ausgezogen wird. Dies könnte auch zu einem späteren Zeitpunkt geschehen, eben dann wenn es Herrn Hartz genehm wäre. Es ist aber anzunehmen, dass äußere Gründe, wie der Dienstplan zum Beispiel, dagegen sprechen. Es handelt sich um eine Handlung am Körper des Herrn Hartz. Auch dies ist ein Übergriff.

**und meint, dass sie es jetzt schon fast geschafft hätten.**

---

<sup>26</sup> Es sei noch einmal darauf hingewiesen, dass es sich bei kursiv geschriebenem Text im Beobachtungsprotokoll um Anmerkungen und Eindrücke der Beobachterin handelt. Dies sieht das Beobachtungssetting so vor.

Zunächst muss erneut davon ausgegangen werden, dass mit „meint“ eine Äußerung benannt werden soll, „meint“ wird hier also im Sinne von ‚sagt‘ verwandt, denn woher soll die Beobachterin sonst wissen, was die Meinung der Schwester ist, wenn diese sie nicht äußert. Das Verb signalisiert, dass beide gemeint sind und verdeutlicht, dass es für beide anstrengend ist und dass somit auch das Verhalten des Herrn Hartz, beziehungsweise das Durchführen der Pflegehandlung an ihm, für die Pflegerin anstrengend ist. Gleichzeitig drückt sie aber auch aus, dass sie erkennt, dass es für ihn anstrengend ist, allerdings benennt sie „es“ (gemeint: das Ausziehen) als das, was geschafft werden wird, also als das Ziel. Dieses Ziel ist aber lediglich das Ziel ihres Handelns, nicht das des Herrn Hartz respektive seines Handelns. Somit drückt sie eigentlich aus, dass sie es fast geschafft hat, Herrn Hartz auszuziehen und Herr Hartz sich dann dieser direkten Unterdrückung nicht mehr ausgesetzt sehen muss. Ihre Aussage ist ein Ausdruck der gemeinsamen Krisenbewältigung. Davon kann hier aber nicht ausgegangen werden, da Herr Hartz nicht daran interessiert zu sein scheint, ausgezogen zu werden.

**In diesem Moment steht Herr Hartz wieder auf und versucht zur Tür zu gehen. Frau Martha hält ihn fest und erklärt ihm, dass sie noch die Unterhose ausziehen muss.**

Nun wird endgültig klar, dass es um das Erreichen ihres Ziels geht, denn sie „muss“ die Unterhose ausziehen. Hierbei ist klar, dass sie nicht ihre eigene meint, sondern die des Herrn Hartz, sonst würde sie ihn nicht am Weggehen hindern.<sup>27</sup> Indem sie ihm erklärt, dass sie die Unterhose ausziehen müsse, macht sie also die institutionellen Vorgaben für ihr Handeln verantwortlich. Sie sei somit gezwungen, Herrn Hartz die Unterhose auszuziehen. Gleichzeitig macht sie damit auch die Unumstößlichkeit dieser Regel deutlich, da die Schwester diese sonst verletzen würde, also gegen sie handeln würde, wenn Herr Hartz die Unterhose anbehalten würde. Es ist immer noch nicht erkennbar, ob es einen Grund für ihr Handeln gibt, also pflegerische Notwendigkeit dafür besteht. Die Aussage der Schwester impliziert bereits, dass sie erwartet, dass Herr Hartz sich am Ausziehen der Unterhose nicht beteiligen wird, es also ihre Handlung ist.

**Er gibt ein sehr lautes und verärgertes Stöhnen von sich. Während Frau Martha verzweifelt versucht ihm die Hose herunterzuziehen,**

Ob sein Stöhnen wirklich verärgert ist und ob sie wirklich verzweifelt ist, sei dahingestellt (beides sind Interpretationen der Beobachterin). Dennoch drückt „verzweifelt“ aus, dass sie mit allen Mitteln versucht, ihm die Unterhose auszuziehen, es nicht geht und zumindest ihre Technik der Zielerreichung zu scheitern droht.

---

<sup>27</sup> Es gilt noch zu erwähnen, dass sich die Beobachterin nicht von der Aussage der Schwester distanziert, sie also die Regeln der Institution zumindest nicht in Frage stellt.

**dreht Herr Hartz sich wieder und verhindert das Vorhaben der Pflegerin.**

Lesart 1: Letztlich will er sich dem institutionellen Druck des Ausziehens unter keinen Umständen aussetzen.

Lesart 2: Herr Hartz möchte nicht, dass die Beobachterin ihn nackt sieht, da eine Verletzung des ausgemachten Beobachtungssettings unmittelbar bevorsteht.

Dieses besagt, dass die Beobachterin den Raum verlässt, bevor die Bewohner vollständig nackt sind.

Lesart 3: Herr Hartz weigert sich, sich von dieser konkreten Schwester ausziehen zu lassen. Vielleicht möchte er auch generell nicht von einer Frau gepflegt werden.

An dieser Stelle sei auch erwähnt, dass er bis jetzt nicht gefragt worden ist, ob er sich denn überhaupt ausziehen will.

**Sie erklärt mir, dass Herr Hartz ein schwieriger Patient sei wenn er etwas nicht will**

Tatsächlich erklärt sie damit, dass er einen Willen hat und sie Probleme damit hat, diesen zu brechen. Problematisch ist hier, dass diese Probleme physischer und nicht emotionaler Natur sind. Die Probleme, die die Pflegerin mit Herrn Hartz hat, entstehen ihrer Meinung nach, weil Herr Hartz ein schwieriger Patient sei. Sie verleugnet also ein Scheitern ihrerseits. Vielleicht mag Herr Hartz sie persönlich nicht oder möchte schlicht selbst entscheiden, wann er bestimmte Dinge des Alltags tut, auch wenn er dabei auf Hilfe angewiesen ist. Die Tatsache, dass sie in seiner Gegenwart mit Dritten über ihn spricht, beraubt ihn seiner Mündigkeit und seiner Würde. Er wird zum Vollzugsobjekt, dessen Verhalten direkt bewertet wird.

Die Aussage der Pflegerin ist eine Rechtfertigung für ihren Umgang mit Herrn Hartz gegenüber der Beobachterin, von welcher nicht anzunehmen ist, dass sie den Alltag institutioneller Pflege kennt. Die Schwester versucht damit zu erklären, warum sie Herrn Hartz nicht als mündigen Menschen behandelt. Sie rechtfertigt ihren Umgang mit Herrn Hartz mit dessen Defiziten, die in einer Bewertung („schwieriger Patient“) deutlichen Ausdruck finden. Der Ausdruck „Patient“ verweist zudem an sich schon auf das vorherrschende medizinische Leitbild. Der Begriff „Patient“ leitet sich vom lateinischen Wort „patiens“ ab, was auf Deutsch so viel wie „ertragen, erdulden“<sup>28</sup> heißt. Ein Patient ist jemand, der an einer Krankheit oder an den Folgen eines Unfalls leidet und deshalb in einer Behandlung ist. Patient ist eine Beschreibung einer (kranken) Person aus der Sicht des Arztes.<sup>29</sup>

---

<sup>28</sup> Pretsch, Erich / Lange-Kowal, Ernst E.: Langenscheidts Schulwörterbuch Lateinisch, a. a. O., S. 282.

<sup>29</sup> Vgl. [ohne Verfasser]: Patient. In: Brockhaus-Enzyklopädie in zwanzig Bänden. 14. Band., a. a. O., S. 300.

Nun mag Herr Hartz an Demenz leiden, aber er wird darum nicht behandelt, zumindest nicht jetzt gerade. In der Sozialarbeit und Psychotherapie wird der Begriff des ‚Klienten‘ verwandt, was sich von lateinisch ‚cliens‘ ableitet und auf Deutsch ‚Schutzbefohlener‘ heißt;<sup>30</sup> es muss die Frage gestellt werden, warum Herr Hartz nicht einfach als ‚Herr Hartz‘ bezeichnet wird oder im Level einer Abstrahierung als ‚Bewohner‘. Auch ‚Klient‘ wäre noch würdevoller als ‚Patient‘, dennoch, wie oben dargelegt, auch nicht treffend. Letztlich bleibt festzuhalten, dass die Schwester ihn als krank und defizitär ansieht und auch so benennt. **und deshalb kommt gleich noch ein männlicher Pfleger, um sie zu unterstützen.**

Das „kommt“ impliziert, dass er dann auch in der Folge tatsächlich gekommen ist, denn sonst hätte die Beobachterin wohl ‚komme‘ also Konjunktiv geschrieben, da sie in diesem Moment nicht wusste, ob er noch kommt. Ein männlicher Pfleger wird gebraucht, weil dieser Herr Hartz körperlich wahrscheinlich noch deutlicher überlegen ist als die Pflegerin. Da sie aber in der Zwischenzeit keinerlei Kontakt zu dem Pfleger hatte, muss davon ausgegangen werden, dass dies von vorn herein geplant war und dass eine solche Auseinandersetzung mit Herrn Hartz zumindest bereits erwartet, respektive billigend in Kauf genommen wurde. Es handelt sich also um eine alltägliche, nicht um eine zufällig protokollierte Szene. Somit ist auch klar, dass Herr Hartz häufiger eine solche Prozedur erleben muss.

Die Konnotation der Gesamtaussage ist die, dass von vorne herein eingeplant wird, dass zwei Mitglieder des Personals benötigt werden, um den Willen des Herrn Hartz zu brechen.

**Sie versucht es einige Male ihm die Unterhose auszuziehen und als sie bemerkt, dass das nicht so geht, greift sie zu einer Schere und beginnt die Unterhose zu zerschneiden.**

Die Schwester wechselt schlicht die Methode, womit sie Herrn Hartz verdeutlicht, dass sie bereit ist, jedes Mittel einzusetzen, um ihr Ziel zu erreichen. Dies wird dadurch klar, dass sie versucht seine Kleidung, also sein persönliches Eigentum, zu zerstören und somit gewaltsam in die letzte verhüllte Privatsphäre eindringt, indem sie seine Unterhose zerschneidet.

Es handelt sich hierbei um einen gewaltsamen Übergriff, der eine massive Entwürdigung für Herrn Hartz bedeutet.

**Ich verlasse den Waschraum und stelle mich zu dem Tisch im Pflegezimmer. Ich höre Herrn Hartz laut fluchen und „Heast sakre“ schreien.**

Was mit „Heast sakre“ gemeint ist bleibt unklar. ‚Heast‘ könnte ‚hörst du (auf)‘ heißen oder, wenn man es schnell spricht, eine Abwandlung von ‚Herr‘ sein.

---

<sup>30</sup> Vgl. [ohne Verfasser]: Klient. In: Kluge, Friedrich: Etymologisches Wörterbuch der deutschen Sprache, a. a. O., S. 496.

„[S]akre“ könnte auch ‚Sacre‘ sein, da es nur gehört wurde. ‚Sacre‘, das französische Wort für ‚Krönung‘ oder ‚Salbung‘<sup>31</sup>, vom lateinischen Wort ‚sacer‘ stammend, bedeutet eigentlich ‚heilig‘, ‚unverletzlich‘, aber auch ‚verflucht‘ oder ‚verwunschen‘<sup>32</sup> und ist auch die Wurzel des Wortes ‚Sakrament‘ (Weihe / Weihung). Das englische Adjektiv ‚sacred‘<sup>33</sup> bedeutet, ähnlich wie das französische ‚sacré‘<sup>34</sup> so viel wie ‚sakral, heilig oder geistlich‘ (‚sacré‘ kann auch ‚verflucht‘ heißen). Da er flucht, wäre auch der im Deutschen gebräuchliche Fluch ‚(Himmel) Herrgott Sakrament‘ denkbar. Da aber ‚sakre‘ in jedem Fall etwas mit einer Anrufung Gottes zu tun hat, ist davon auszugehen, dass er entweder Beistand erbittet oder die Schwester verflucht. Es wird nicht klar, welches Zimmer das Pflegezimmer ist, da die Beobachterin aber den Waschraum verlässt, ist annehmbar, dass sie damit das Bewohnerzimmer meint. Die Bezeichnung des Bewohnerzimmers als Pflegezimmer zeigt, dass die Beobachterin diesen Raum primär als Ort der Pflegehandlung wahrnimmt und nicht primär als intimen Rückzugsraum der Bewohner.<sup>35</sup>

**Seine Stimme ist sehr aggressiv und eindringlich. Frau Martha versucht auf ihn einzureden, aber er schimpft weiter. Er schreit „Hea auf du! Bledu du! Schleich di“ immer wieder.**

Er verweigert sich weiterhin dem Handlungsvollzug an ihm. Nachdem sie ihn persönlich angegriffen hat, in dem sie ihn ausgezogen und seine Unterhose zerschnitten hat, beleidigt er sie nun. Die persönliche Ebene wird durch das „du“ deutlich.

**Plötzlich geht die Zimmertür auf und ein Pfleger schiebt das Bett mit dem alten Mann, der ebenfalls in diesem Zimmer liegt, herein.**

Der Pfleger klopft nicht, somit wahrt auch er nicht die Privatsphäre des Herrn Hartz. Herr Hartz bekommt zwei ‚Zuschauer‘, auch dies ist eine Missachtung der Privatsphäre des Herrn Hartz. Die Wortwahl der Beobachterin ist vielsagend, denn die beiden Herren wohnen oder leben nicht in dem Zimmer, sondern ‚liegen‘ dort. Das sagt man eigentlich nur in Bezug auf einen Krankenhausaufenthalt, da dieser nur temporär ist und man dort oftmals überwiegend liegt. Wenn man wieder herumläuft ist das in aller Regel ein Zeichen von Gesundheit und

---

<sup>31</sup> Vgl. Lange-Kowal, Ernst E. / Weymuth, Eduard: Langenscheidts Taschenwörterbuch Französisch. 5. Aufl. Berlin u. a.: Langenscheidt, 2001, S. 438.

<sup>32</sup> Vgl. ebd., S. 349.

<sup>33</sup> Vgl. Messinger, Heinz / Türck, Gisela / Willmann, Helmut: Langenscheidts Taschenwörterbuch Englisch. 19. Aufl. Berlin u. a.: Langenscheidt, 1996, S. 510.

<sup>34</sup> Vgl. Lange-Kowal, Ernst Erwin / Weymuth Eduard: Langenscheidts Taschenwörterbuch Französisch, a. a. O., S. 438.

<sup>35</sup> Es sei noch einmal darauf hingewiesen, dass das Verlassen des Raumes, sobald die Bewohner (ganz) nackt sind, Teil des Beobachtungssettings ist und somit davon auszugehen ist, dass die Beobachterin deshalb den Raum verlässt.

Vitalität und dann verlässt man in der routinemäßigen Lebenspraxis das Krankenhaus. Hier ist es aber theoretisch das Zuhause der beiden Bewohner. ‚Liegen‘ ist ein Ausdruck von starker Passivität. Zudem wird nun die Pflegesituation um Herrn Hartz öffentlich. Dies ist eine Missachtung seiner Intimität.

Es ist nun endgültig klar, dass es ich bei dem oben so bezeichneten ‚Pflegerzimmer‘ um das Bewohnerzimmer handeln muss.

**Er begrüßt mich und Frau Martha.**

Indem er die Beobachterin und die Pflegerin begrüßt, drückt er ihnen gegenüber seinen Respekt aus. Herr Hartz, welcher in dem Zimmer wohnt, das er gerade betreten hat, begrüßt er nicht; er drückt ihm gegenüber aus, dass er keinen Respekt verdient hat. Kurz: Herr Hartz ist für ihn keine Person, sondern ein Vollzugsobjekt von Arbeit. Er unterlässt das Statusritual der Begrüßung, somit erfährt Herr Hartz keine „Ehrerbietung“<sup>36</sup> und erhält nicht den Status des Subjekts. Sein Status wird für zu niedrig erachtet, als dass er begrüßt werden müsste.

Es muss davon ausgegangen werden, dass der Zugang zum Waschraum offen ist, da er Frau Martha grüßt. Es wäre unüblich sie durch eine geschlossene Tür zu begrüßen. Somit ist auch anzunehmen, dass er und annehmbar auch der im Bett liegende andere unter Umständen sehen können, wie Herr Hartz ausgezogen wird. Selbst die Potentialität dessen, beziehungsweise dass Herr Hartz theoretisch damit rechnen muss, ist eine grobe Missachtung seiner Intimität.

**Er fixiert das Bett und geht zum Waschraum.**

Spätestens jetzt muss er Herrn Hartz sehen, dennoch bleibt eine Begrüßung aus. Spätestens jetzt ist annehmbar, dass er sieht, wie Herr Hartz gepflegt wird. Dies ist ein Eingriff in die Privatsphäre des Herrn Hartz. Dies wäre nur gerechtfertigt, wenn er zum Waschraum geht, um Herrn Hartz zu pflegen. Sollte er Herrn Hartz in der Folge nicht pflegen, wäre das Eindringen in die Privatsphäre zu vermeiden.

**Er fragt Frau Martha, ob Frau X. gestern verstorben sei und ob sie noch im Zimmer ist. Frau Martha bejaht dies und meint, dass sie noch bis Mittwoch da sein werde. Er verabschiedet sich und verlässt das Zimmer**

Es wird davon ausgegangen, dass ‚meint‘ im Sinne von ‚sagt‘ verwandt wird. Das Unwissen des Pflegers sagt viel über die Sterbekultur im Haus aus; das soll hier aber nicht weiter thematisiert werden. Dennoch wird hier auch nicht mit den Bewohnern besprochen, dass ein Mensch, mit dem sie zuvor zusammen gelebt haben, verstorben ist. Es besteht zumindest die Möglichkeit, dass Herr Hartz es in dem Moment erfährt, in dem er gerade gegen seinen Willen gepflegt wird, da der Pfleger nicht wissen kann, ob Herr Hartz es bereits weiß. Selbst wenn er es schon weiß, ist es eine Taktlosigkeit so über die Tote zu sprechen, da es sein

---

<sup>36</sup> Zum Begriff der Ehrerbietung sei auf Goffman verwiesen. Vgl. Goffman, Erving: Interaktionsrituale, a. a. O., S. 64.

kann, dass Herr Hartz sie kannte und / oder mochte und möglicherweise traurig über deren Tod ist. Herrn Hartz wird also eine Empfindsamkeit gegenüber seinen Mitbewohnern abgesprochen, beziehungsweise sie wird übergangen. Auch wird Herrn Hartz hierdurch verdeutlicht, was sein Tod, den er aller Voraussicht nach auch dort ‚erleben‘ wird, für die Pfleger bedeutet. Auch über sein Ableben wird beiläufig, zwischen Tür und Angel, technisch geredet werden, im Hinblick darauf, wann denn seine Leiche abgeholt wird, während gleichzeitig Pflegesachleistungen an anderen Bewohnern vollzogen werden.

Da der Pfleger das Zimmer wieder verlässt, kann davon ausgegangen werden, dass es sich bei ihm nicht um den Pfleger handelt, der Frau Martha ‚unterstützen‘ soll.

***Ich frage mich, ob die tote Frau in ihrem eigenen Zimmer liegen bleibt oder ob es ein Verabschiedungszimmer gibt.***

Die Frage, die sich die Bewohnerin stellt, ist insofern berechtigt, als dass, unter der Annahme, dass es kein ‚Verabschiedungszimmer‘ gibt, festgehalten werden könnte, dass die Zimmergenossen der Frau X. einige Tage neben einer Toten im Zimmer leben würden. Die Aussage der Beobachterin ‚in ihrem eigenen Zimmer‘ legt allerdings nahe, dass Frau X. in einem Einzelzimmer lebte.

Wenn sie in einem Doppelzimmer gewohnt hat und dort noch liegen würde, wäre dies eine Missachtung der Totenruhe der Frau X., zum anderen würde den Zimmergenossen damit auch ihr bevorstehender Tod verdeutlicht. Zudem würde es die übrigen Bewohner des Zimmers massiv einschränken, wenn dort beispielsweise einige Angehörige der Frau X. Abschied von ihr nehmen würden. Gleichzeitig würden solche Akte von den üblichen Pflegehandlungen annehmbar unterbrochen werden. Die Andacht würde dadurch gestört werden, und wäre eine tiefe Missachtung der Angehörigen der Frau X..

**Herr Hartz war während der Anwesenheit des Pflegers ruhig.**

Es ist also anzunehmen, dass Herr Hartz in besonderer Art und Weise Respekt vor dem Pfleger hat. Entweder, weil er ihn als Person schätzt (Lesart 1), oder weil er Angst hat, dass er die Übergriffe, die er gerade durch die Schwester erlebt, sonst durch den Pfleger erleben müsste. Da dieser annehmbar körperlich stärker ist als die Schwester, fürchtet er möglicherweise auch stärkere physische Übergriffe, zumal dann Pfleger und Frau Martha zu zweit wären (Lesart 2).

Auch ist es möglich, dass Herr Hartz seine Gegenwehr gegen die Pflegehandlung der Frau Martha für die Zeit aussetzt, in der der Pfleger anwesend ist, da er daran interessiert ist, dass der Anschein einer mühelos gelingenden Pflege gewahrt wird. Somit suggeriert auch er nach außen, dass er zu einem Arbeitsbündnis mit einer Pflegekraft in der Lage ist (Lesart 3).

Ebenfalls möglich ist, dass Herr Hartz, ebenso wie die Beobachterin, dem Gespräch zwischen dem Pfleger und der Frau Martha zuhört und deshalb ruhig ist

(Lesart 4). Es ist möglich, dass Herr Hartz in diesem Moment erfahren hat, dass Frau X. tot ist und er über diese Tatsache bestürzt ist und / oder über die Art und Weise wie mit deren Tod umgegangen wird.

**Jetzt beginnt er wieder zu fluchen und Frau Martha *scheint* wirklich mühe damit zu haben ihn zu waschen.**

Lesart 1: Nun, da der Pfleger weg ist, traut sich Herr Hartz wieder, sich zur Wehr zu setzen. Er bringt Frau Martha also nicht den gleichen Respekt entgegen wie dem Pfleger. Allerdings sei auch gesagt, dass auch sie ihm kaum Respekt entgegenbringt und sie diejenige ist, die ihn zwingt, sich von ihr waschen zu lassen.

Lesart 2: Herr Hartz bringt Frau Martha nicht so viel Respekt entgegen oder hat nicht so viel Angst vor Frau Martha wie vor beiden (Frau Martha und dem Pfleger) zusammen.

Lesart 3: Frau Martha begeht gerade eine Handlung an Herrn Hartz, die ihn massiv stört. Sein Fluchen ist auf diese konkrete Handlung zurückzuführen, beispielsweise das Waschen im Intimbereich.

Lesart 4: Sein Fluchen ist Ausdruck über die Verärgerung, wie Frau Martha und der Pfleger über den Tod der Frau X. gesprochen haben.

**Sie kommentiert ihr Tun immer wieder mit beruhigenden Worten, aber Herr Hartz *scheint* dadurch noch aufgebracht zu werden.**

Es ist fraglich, was ‚beruhigende Worte‘ sind. Ebenso fraglich ist, was sie wörtlich sagt, wenn sie ihr ‚Tun kommentiert‘.

Es wird hier angenommen, gleichzeitig sei aber auch erwähnt, dass diese Annahme nicht absolut gesichert ist, dass Frau Martha versucht, beruhigend auf Herrn Hartz einzureden.

Das annehmbar beruhigende Sprechen erscheint dennoch grotesk, da Frau Martha gleichzeitig ihre Handlungen fortsetzt und diese auf Herrn Hartz in keiner Weise beruhigend wirken. Sicherlich möchte sie, dass sich Herr Hartz beruhigt, und dass es ihm bei den Pflegehandlungen so gut wie möglich geht, dennoch wird aber die Pflegehandlung an sich nicht in Frage gestellt.

**Als ich das plätschern des Wassers höre, flucht er noch einmal ganz laut und wird dann aber ruhiger.**

Es wird davon ausgegangen, dass es sich bei der Kleinschreibung des Wortes ‚plätschern‘ um einen Tippfehler handelt, es also eigentlich ‚Plätschern‘ heißen müsste.

Sein erneutes Fluchen, kann auch hier wieder als Ausdruck von Missbilligung gewertet werden.

**Frau Martha meint, dass das warme Wasser gut tut und angenehm sei und er nach der Dusche wieder ganz gut riechen werde.**

Das Wort ‚meint‘ wird hier annehmbar anstelle des Wortes ‚sagt‘ verwandt.

Zum einen drückt Frau Martha aus, dass ihr Handeln dem Wohlbefinden des Herrn Hartz dient, nämlich, dass ihm die bevorstehende Dusche gut tun würde. Zum anderen drückt sie aus, dass Herr Hartz (im passiven Sinne) nicht gut riecht. Sie versucht also ihn zu überzeugen, dass die Dusche in seinem Sinne sei.

**Der alte Mann, der im Bett schläft, sieht sehr mager aus. Das Lacken ist bis zu seinem Hals gezogen und die Beine kann ich kaum erkennen. Er atmet tief ein und aus. Auf seiner Nase befindet sich eine große Wunde. Ich frage mich, wo er sich verletzt oder ob ihm das jemand anderer angetan hat.**

Es wird hier angenommen, dass mit „[d]as Lacken ist bis zu seinem Hals gezogen“ gemeint ist: ‚das Laken verdeckt den Körper bis zum Hals‘.

Für den hier untersuchten Fall ist in dieser Sequenz hervorzuheben, dass der Mitbewohner des Herrn Hartz annehmbar körperlich stark eingeschränkt ist.

**Seit dem Moment, wo dieser Herr ins Zimmer geschoben wurde, riecht es sehr stark nach Urin und Kot. Ich blicke auf das Leintuch von Herrn Hartz und kann darauf auch Urinflecken erkennen.**

Nun wird klar, dass es für das Handeln der Schwester doch eine Notwendigkeit gibt. Herr Hartz scheint ins Bett uriniert zu haben. Also ist auch annehmbar, dass Herr Hartz aus hygienischen Gründen gewaschen werden muss. Das rechtfertigt nicht das Handeln der Schwester in jeder Weise, insbesondere die Infantilisierungen nicht. Dennoch ist ihr Verhalten ambivalent zu betrachten. Zum einen muss Herr Hartz gewaschen werden, zum anderen verweigert er dies. Es ist aber auch möglich, dass er die Handlungen aufgrund ihrer Person verweigert. Möglicherweise wäre dies anders gewesen, wenn der Pfleger, den Frau Hartz in Protokoll I als denjenigen bezeichnet, der „das Privileg“ hat, mit Herrn Hartz auf die Toilette zu gehen, Herrn Hartz gewaschen hätte.

Wenn der andere Herr stark nach Kot und Urin riecht, hat dieser sich annehmbar eingekotet und eingenässt. Er wird hier maßlos diskreditiert, da dieses ‚Defizit‘ hier öffentlich wird, nämlich gegenüber Herrn Hartz und der Beobachterin. Noch dazu befindet er sich nun in der misslichen Situation den Geruch ausgelöst zu haben, der nun die Anwesenden annehmbar belästigt.

Die noch größere Diskreditierung des Herrn besteht allerdings darin, dass er von draußen hereingefahren wurde. Somit wurde sein ‚Defizit‘ zumindest theoretisch allen anderen Personen auf der Station zuteil.

Hätte der Mann ein Einzelzimmer, hätte der Pfleger ihn zumindest direkt pflegen, ihn so aus seiner misslichen Lage befreien können und hätte nicht warten müssen, bis das Bad frei ist. Dies wird hier als Grund für das Gehen des Pflegers angenommen.

**Dann gehe ich wieder ein Stück Richtung Badezimmer und stelle mich an die Wand. Ich kann von da aus den Kopf von Frau Martha im Spiegel sehen. Sie hat ein etwas verkrampftes Lächeln auf dem Gesicht. Das Wasser**

**hat sie mittlerweile schon wieder abgedreht und sie ist gerade dabei Herrn Hartz abzutrocknen.**

Anhand der Beschreibung der Beobachterin wird verdeutlicht, dass das Protokoll tendenziell für einen Leser bestimmt ist, der die Räumlichkeiten kennt. Es geht aus der Beschreibung nicht exakt hervor, wie sich die Beobachterin zum Handlungsablauf zwischen Frau Martha und Herrn Hartz positioniert.

Es ist also anzunehmen, dass Herr Hartz sich nun etwas beruhigt hat. Möglicherweise wollte er sich nicht vor der Schwester entblößen, da dies aber nun sowieso geschehen ist, resigniert er. Dies ist allerdings nur Spekulation.

**Sie lobt ihn immer wieder, wie brav er still hält und wie gut er mithilft.**

Das Loben an sich ist bereits eine Erniedrigung und in diesem Fall auch eine Infantilisierung, da es sich bei der Tätigkeit, für die sie ihn lobt, um eine alltägliche Handlung handelt.<sup>37</sup> Der Terminus „brav“ ist ebenfalls infantilisierend.<sup>38</sup>

Indem Frau Martha ausdrückt, dass er gut „mithilft“ deutet sie eine gemeinsame Krisenbewältigung an, allerdings wäre im Falle der gemeinsamen Krisenbewältigung zu erwarten, dass Herr Hartz sich abtrocknet und sie mithilft. Somit würde Herr Hartz autonom handeln und sie ihm dabei helfen. Hier handelt sie und verlangt ein bestimmtes Verhalten von Herrn Hartz.

**Kurz darauf kommt Herr Hartz mit der Unterhose bekleidet aus dem Waschraum und geht auf sein Bett zu. Frau Martha geht in schnellen Schritten hinter ihm her und versucht ihn aufzuhalten. Sie schafft es jedoch nicht und Herr Hartz legt sich auf sein Bett.**

Nun scheint es in diesem Falle geboten, dass Frau Martha Herrn Hartz davon abhält sich ins Bett zu legen, da auf dem Bettlaken noch Urinflecken zu sehen sind. Somit ist davon auszugehen, dass dieses (noch) nicht gewechselt wurde. Sollte Herr Hartz nicht dazu in der Lage sein, dieses selbst zu wechseln, oder am Wechseln mitzuwirken, kann sich hier durchaus gefragt werden, warum der Pfleger, welcher zwischenzeitlich hereinkam, das Laken nicht gewechselt hat.

**Sie sieht ihn an und meint, dass sie ihn auch am Bett anziehen könne.**

Das Wort „meint“ wird hier erneut für ‚sagt‘ verwandt.

Frau Martha drückt aus, dass sie darauf verzichtet ihn im Badezimmer anzuziehen, er aber aufstehen muss, um „am Bett“ angezogen zu werden. Es wird nun klar, dass es Frau Martha darum geht, Herrn Hartz anzuziehen. Dies ist so nicht mehr unbedingt zu rechtfertigen. Möglicherweise möchte er sich noch einmal hinlegen, was er soeben auch tat.

Sie drückt mit ihrer Aussage ihm gegenüber erneut aus, dass die Handlung des Anziehens an ihm vollzogen wird. Diese Aussage über das Handeln der Frau

---

<sup>37</sup> Es sei bezüglich des Lobens auf das Kapitel 5.1.2 (Protokoll Gürtler I) verwiesen.

<sup>38</sup> Im Bezug auf den Terminus ‚brav‘ sei auf Kapitel 5.2.2 (Protokoll Hartz I) verwiesen.

Martha wäre auch dann noch zutreffend, sollte es sich bei obigen „am Bett“ um einen Dialektalausdruck handeln, der eigentlich ‚im Bett‘ beschreiben soll.  
**Sie geht wieder in das Badezimmer und holt das Gewand von Herrn Hartz. Dieser liegt schräg auf seinem Bett und grinst mich an. Irgendwie hat er einen schelmischen Gesichtsausdruck. Als Frau Martha vor seinem Bett steht, legt er sich ganz entspannt zurück und schließt die Augen. Sie bittet ihn sich aufzusetzen, damit sie ihm das Hemd anziehen kann. Herr Hartz bewegt sich nicht.**

Es ist nun also anzunehmen, dass Herr Hartz mit seinem Verhalten auch provoziert. Es ist möglich, dass er sich gegen das Personal ‚auflehnt‘, um sich eine minimale persönliche Handlungsökonomie zu erhalten. Möglich ist auch, dass er die Beobachtungssituation ausnutzt, um Aufmerksamkeit zu erhalten. Sein gezieltes Verhalten gegen das Handeln der Schwester deutet zudem auf geistige Klarheit hin.

**Da geht plötzlich die Zimmertüre auf und ein männlicher Pfleger betritt das Zimmer. Er fragt Frau Martha, ob sie Hilfe braucht.**

Der Pfleger klopft nicht an, das „plötzlich“ legt dies nahe. Dies ist eine Missachtung der Privatsphäre der beiden Herren. Zudem grüßt er die Herren nicht, dies ist eine Unterlassungshandlung, welche den beiden Herren den ‚Status des Unwürdigen‘ zuteilt. Der Fokus des Pflegers liegt auch hier wieder auf dem Verrichten von Arbeit. Er fragt nicht Herrn Hartz, ob dieser vielleicht Hilfe benötige, oder ob er etwas für ihn tun kann.

**Diese verneint und meint, dass die Pflege sehr gut verlaufen sei - absolut problemlos.**

Das Wort „meint“ wird hier erneut für ‚sagt‘ verwandt.

Die Aussage der Schwester verdeutlicht, dass sie den ‚Erfolg‘ der Pflegehandlung als einen persönlichen Erfolg ansieht. Zudem bezieht sich ihre Antwort auf das Verrichten ihrer Arbeit.

Dass die Pflege „absolut problemlos“ verlaufen sei, ist offenkundig falsch. Mit ihrer erklärenden Aussage schließt sie ein Scheitern ihrer Handlung aus. Dies deutet auf die Professionalisierungsbedürftigkeit ihrer Tätigkeit hin.<sup>39</sup>

Zudem ist ihre Aussage erklärend im Bezug auf die Krisenhaftigkeit der Pflegesituation. Frau Martha ist diejenige, die hier öffentlich die Pflegehandlung bewertet, die sie und Herrn Hartz betrifft.

Wenn die Pflege trotz aller geschilderten Umstände „sehr gut verlaufen sei - absolut problemlos“, wäre nur schwer vorstellbar wie eine Pflegehandlung aussieht, die problematisch verläuft.

---

<sup>39</sup> Zur Professionalisierungsbedürftigkeit Siehe: Oevermann, Ulrich: Professionalisierungsbedürftigkeit und Professionalisiertheit pädagogischen Handelns, a. a. O..

Im Übrigen, erfordert die Frage des Pflegers die Erläuterung, wie die Pflegehandlung verlief, nicht.

**Als Herr Hartz den Pfleger sieht richtet er sich auf und lässt sich von Frau Martha das Hemd anziehen. Auch die Socken und Schuhe lässt er sich ohne Probleme anziehen. Frau Martha bittet ihn aufzustehen, damit sie ihm noch die Hose anziehen kann. Er streckt ihr seine Hände entgegen und steht auf.**

Das Protokoll legt nahe, dass Herr Hartz sich nun ‚kooperativ‘ verhält, annehmbar weil nun ein Mann zugegen ist. Die Beobachterin versucht offenbar diesen Zusammenhang herzustellen, so ist auch zu erklären, dass oben explizit von einem männlichen Pfleger die Rede ist.

Diese Interpretation mag richtig sein. Muss sie aber nicht.

Es ist zumindest möglich, dass Herr Hartz die Schwester ‚schützen‘ will, dass er bestrebt ist, dass es nach außen hin so wirkt, als ob die Pflegehandlung problemlos verlief. Damit würde er verdeutlichen, dass er kein ‚schwieriger‘ Bewohner ist. Denn der Rechtfertigungslogik nach, die die Schwester hier zeigt, wäre er es, der dafür verantwortlich gemacht würde, sollte es zu einem Scheitern der Pflegehandlung kommen.

Auch in diesem Fall ist es wieder möglich, dass Herr Hartz mit Übergriffen durch die Schwester und den Pfleger (gemeinsam) rechnet, und er sich kooperativ verhält, da er die Chancen des Auflehns ohnehin für sehr gering erachtet.

**Während sie ihm die Hose anzieht, meint der Pfleger, dass er hier eh nicht gebraucht wird und zu einer anderen Dame gehen wird.**

Das Wort „meint“ wird hier erneut für ‚sagt‘ verwandt.

Der Pfleger bindet seine Aussage, dass er „eh nicht gebraucht“ wird, annehmbar an die Tatsache, dass Frau Martha Herrn Hartz bereits fertig angezogen hat.

Letztlich könnte allerdings die Frage gestellt werden, ob der Zimmergenosse des Herrn Hartz vielleicht Pflege benötigt, zumal dieser annehmbar eingekotet und eingenässt in seinem Bett liegt.

**Frau Martha nickt. Der Pfleger verlässt das Zimmer.**

Der Pfleger hat während des Aufenthalts im Zimmer der beiden Herren kein Wort mit diesen gesprochen. Dies ist eine Missachtung der beiden Personen. Es wird abermals klar, dass der Pfleger und Frau Martha über das Verrichten von Arbeit gesprochen haben. Die Tatsache, dass es sich bei der Arbeit, die sie verrichten um hoch sensible und intime Handlungen an und mit anderen Personen handelt, scheint in der ganzen Szene etwas aus dem Fokus geraten zu sein.

**Herr Hartz ist jetzt komplett angezogen. Frau Martha erklärt ihm, dass sie ihn noch frisieren und rasieren möchte.**

Es ist nicht klar, ob Herr Hartz frisiert und rasiert werden möchte. Wenn sie ihm erklärt, dass sie es tun möchte, ist das eine Mitteilung, die ausdrückt, dass sie

nun ihre Arbeit an ihm verrichten möchte. Es wäre zumindest erwartbar, dass sie ihn fragt, ob er dies jetzt möchte.

Ihr Ausdruck legt erneut nahe, dass es ihr bei ihrem Handeln um das Ergebnis ihrer Arbeit geht. Denn wenn Herr Hartz rasiert und frisiert ist, ist die Fassade der gelungenen Pflegehandlung, die sie an ihm vollzogen hat, gewahrt.

**Sie geht zu dem Nachtkästchen neben dem Bett und sucht nach dem Rasierer. Währenddessen geht Herr Hartz zur Tür und verlässt das Zimmer. Frau Martha kramt eine Weile in der Lade herum, ehe sie den Rasierer findet.**

Die Tatsache, dass Frau Martha einfach in seinen Nachttisch greift, diesen also öffnet und durchsucht, ist ein Eingriff in die Privatsphäre des Herrn Hartz. Dieser hätte umgangen werden können, wenn sie zuvor mit ihm gesprochen hätte.

**Sie dreht sich um und ruft Herrn Hartz. Sie geht ins Badezimmer, doch da ist er nicht. Sie geht aus dem Zimmer raus und kurz darauf kommt sie mit ihm wieder herein.**

Herr Hartz hat sich also der Pflegehandlung entziehen wollen. Es ist nicht klar, ob es wieder eine Art Auflehnen gegen die Person der Frau Martha ist, oder ob er nicht frisiert und rasiert werden möchte.

Allerdings schränkt sein Verhalten die Lesart, dass er möchte, dass es nach außen so wirkt, als sei die Pflegehandlung gelungen, etwas ein. Denn er begibt sich in einen öffentlichen Raum, wenn er das Zimmer verlässt. Dort könnte er unrasiert und unfrisiert gesehen werden.

**Sie sagt zu ihm, dass sie ihn noch besonders hübsch machen will.**

Frau Martha tätigt erneut einen Ausdruck, über eine Handlung, die sie an ihm vollziehen will. Zudem ist ihre Aussage eine Infantilisierung, da ein solcher Ausdruck in der routinemäßigen Lebenspraxis tendenziell eher von Müttern gegenüber ihren Töchtern verwandt wird. Das Wort „besonders“ impliziert, dass es für das ‚hübsch machen‘ einen ‚besonderen‘ Anlass gibt. Sollte dem tatsächlich so sein, in etwa, dass Herr Hartz später auf einem Geburtstag eingeladen ist, wäre die Intention der Handlung der Frau Martha eine fürsorgliche. Sie würde also dafür sorgen wollen, dass Herr Hartz gemäß dem besonderen Anlass, angemessen aussieht.

**Herr Hartz geht wieder auf sein Bett zu und versucht sich niederzulegen.**

**Frau Martha hält ihn davon ab und beginnt mit der Rasur.**

Es wird nicht klar, auf welche Art und Weise sie ihn davon abhält, sich hinzulegen. Ihr Verhalten ist aber in jedem Fall eine Beschneidung seiner Autonomie.

**Herr Hartz bleibt keinen Moment lang still stehen. Er geht die ganze Zeit im Zimmer auf und ab. Die Schwester hat große Mühe damit ihn zu rasieren. Sie fragt ihn mehrmals, ob er das alleine machen möchte, aber er gibt ihr keine Antwort.**

Herr Hartz widersetzt sich nun wieder den Handlungen der Pflegerin. Es ist nicht klar, warum sie diese nicht unterlässt, wenn es die autonome Entscheidung des Herrn Hartz ist, nicht rasiert zu werden, wäre dies zu akzeptieren. Die Frage, ob er das Rasieren übernehmen möchte, impliziert, wie eine ihrer vorherigen Aussagen auch, dass es sich hierbei um eine gemeinsame Krisenbewältigung handelt. Auch hier ist das Problem, dass dem nicht so ist. Die Krise des ‚Rasiert-Werden-Müssens‘ ist von Frau Martha selbst initial hervorgerufen. Die Krise wäre also vermeidbar. Frau Martha hat bis zu diesem Zeitpunkt Herrn Hartz noch immer nicht gefragt, ob er überhaupt rasiert werden möchte. Sein Verhalten legt nahe, dass er gar nicht rasiert werden will. Es ist nicht klar, warum er ihr keine Antwort gibt. Es besteht weiterhin die Möglichkeit, dass das Verhalten des Herrn Hartz ein Auflehnen gegen die Person der Frau Martha und / oder die Institution und deren Vorgaben allgemein ist.

**Letztendlich bleibt er vor dem Spiegel neben der Garderobe stehen und lässt sich rasieren. Als sie fertig ist, sagt sie zu mir, dass sie einen Kamm holen muss, denn der vom Herrn Hartz sei verschwunden. Sie fragt mich, ob sie mich mit ihm alleine lassen dürfe. Ich nicke. Sie verlässt das Zimmer** Sie spricht nicht mit Herrn Hartz, sondern erklärt der Beobachterin, dass sie ihm einen Kamm holen werde. Herr Hartz wird wieder übergangen. Die Schwester schließt mit ihrer Darstellung gegenüber der Beobachterin aus, dass gemeinsam der Kamm geholt wird beziehungsweise dass Herr Hartz an einem anderen Ort gekämmt wird.

Es wird hier angenommen, dass sich die Frage der Frau Martha (gerichtet an die Beobachterin) direkt und ausschließlich auf das Beobachtungssetting bezieht. Somit soll diese auch nicht in Bezug auf Herrn Hartz analysiert werden.

**und Herr Hartz kommt auf mich zu. Er stellt sich sehr knapp vor mich hin und blickt mir in mein Dekolletee. Er hat dabei seine Mundwinkel weit nach oben gezogen. Er bleibt einige Zeit lang ganz still vor mir stehen und sieht mich an. Mir ist der Abstand zwischen uns beiden zu klein und ich gehe einen Schritt zurück. Er geht einen Schritt nach vor und steht wieder knapp vor mir.**

Herr Hartz kann seine Sexualität in der Totalen Institution nicht ausleben. Es ist erkennbar, warum er keine Distanz zur Beobachterin bewahrt, nämlich, um einem sexuellen Interesse nachzugehen. Es muss davon ausgegangen werden, dass er den Schritt nach vorn, bedeutend nah an sie heran, bewusst macht, um ihr erneut in den Ausschnitt zu sehen. Es bleibt zu unterstellen, dass er seinen Status kennt und somit als ‚Dementer‘ andere Regeln für ihn gelten als für ‚Normale‘. Hätte sich beispielsweise ein Angestellter des Pflegekrankenhauses ähnlich verhalten, wie Herr Hartz hier, würde dieses Verhalten anders ausgelegt. Es ist davon auszugehen, dass sich die Beobachterin deutlicher distanziert hätte. Letztlich

ist es aber das gleiche übergreifende Verhalten, das Herr Hartz hier an den Tag legt. Da er aber weiß, dass er als ‚nicht zurechnungsfähig‘ behandelt wird, ihm somit also auch keine Konsequenzen drohen, kann er dies trotzdem tun. Er nutzt also eine Nische seines Status‘ um sich an gewisse Regeln nicht halten zu müssen.

Es muss aber auch gesagt werden, dass die Beobachterin hier als ‚Betroffene‘ die Situation schildert, sie ist also nicht mehr nur Beobachterin. Es ist also annehmbar, dass die Beschreibung eine noch größere individuelle Färbung erfährt; zumal es hier auch um ihre eigene Intimsphäre geht.

**Erst als Frau Martha wieder das Zimmer betritt geht er weg von mir und stellt sich ans Fenster.**

Das unterstreicht noch einmal, dass er hier durchaus zurechnungsfähig ist, denn sonst würde er nicht offenkundig auf das Hereinkommen der Schwester hin reagieren, indem er weggeht. Die Schwester könnte ihn aufgrund ihres Status‘ für sein Verhalten rügen oder zurechtweisen. Dadurch wird auch klar, dass Herr Hartz deutlich zwischen verschiedenen Personen, deren Funktionen und den daran gekoppelten sozialen Status unterscheiden kann.

**Frau Martha geht auf ihn zu und erklärt ihm, dass sie ihm jetzt noch die Haare kämmen wird und er dann in den Aufenthaltsraum darf.**

Dies ist eine erneute Feststellung, dass eine Pflegehandlung an Herrn Hartz vollzogen wird. Dieses wird ihm so mitgeteilt. Die anschließende Aussage, dass er dann in den Aufenthaltsraum dürfe, zeigt eindeutig, dass Frau Martha diejenige ist, die bestimmt, wo Herr Hartz sich aufhalten darf. Es verdeutlicht zum einen den totalen Machtanspruch der Institution und deren Funktionsträgern. Zum anderen hat diese Aussage auch eine tendenziell infantilisierende Konnotation, gerade im Rückbezug auf das Haarekämmen.

**Er lässt sich seine Haare kämmen und blickt dabei aus dem Fenster.**

Herr Hartz ist passiv und lässt die Handlung der Schwester über sich ergehen.

**Die Schwester lobt Herrn Hartz, dass er so tüchtig heute war und meint, dass er jetzt fertig sei.**

Indem die Schwester Herrn Hartz dafür lobt, dass er heute so tüchtig war, suggeriert sie zum einen, dass der Tag bereits vorüber ist. Dies ist nicht der Fall. Allerdings ist es möglich, dass der Teil des Tages, den sie zusammen verbringen werden, vorüber ist. Zudem ist ein Lob für ‚Tüchtigkeit‘ in der routinemäßigen Lebenspraxis etwas, was ein Vorgesetzter einem Untergebenen in der Arbeitswelt entgegenbringt. Dies verdeutlicht den unterschiedlichen Status der beiden. Implizit deutet sie damit auch an, dass die Pflegehandlung für Herrn Hartz anstrengend war. Frau Martha impliziert mit ihrer Aussage auch, dass es sich bei der Pflegehandlung um ein Arbeitsbündnis handelte. So wird klar, dass sie zumindest implizit weiß, dass es sich bei der Verrichtung von Pflegehandlungen

eben doch um eine gemeinsame Krisenbewältigung handeln sollte. Dies war hier aus mehreren Gründen nicht der Fall. Zum einen verweigerte sich Herr Hartz nahezu komplett der Pflegehandlung, zum anderen war die infantilisierende Haltung der Schwester ihm gegenüber beleidigend und somit annehmbar der Sache auch nicht zuträglich.

Dass sie anschließend festlegt, dass er nun fertig sei, verdeutlicht noch einmal, dass sie diejenige ist, die hier über seinen Alltag respektive dessen Ablauf bestimmt. Auch dies ist eine Statuszuweisung.

**Sie geht noch kurz ins Badezimmer, um die Handtücher weg zu räumen. Herr Hartz geht ihr nach und bleibt im Vorraum stehen. Er schaut sich in den Spiegel, welcher sich links neben der Zimmertüre befindet und streift sich durch seine Haare.**

Es ist davon auszugehen, dass der zweite Satz mit: ‚Er schaut sich im Spiegel an‘ beginnen müsste, da er sonst nicht sinnhaft strukturiert ist.

Herr Hartz scheint, das legt das Protokoll nahe, doch an seinem äußeren Erscheinungsbild, beziehungsweise genauer: an seiner Frisur interessiert zu sein. Dass er sich vor dem Spiegel durch die Haare fährt, in dem Moment, in dem die Schwester nicht mehr im Raum ist, verdeutlicht noch einmal, dass er in Bezug auf das Kämmen an keiner gemeinsamen Krisenbewältigung interessiert war. Sein Verhalten zeigt geistige Klarheit.

**Dann dreht er sich um und nimmt den Mistkübel, der rechts neben der Tür steht und schiebt ihn mit dem linken Fuß direkt vor die Badezimmertür. Als Schwester Martha aus dem Waschraum kommt stolpert sie fast über den Mistkübel. Herr Hartz sieht sie an und hat ein leichtes Lächeln auf seinen Lippen.**

‚Mistkübel‘ ist ein Dialektalausdruck. Es ist in Österreich durchaus üblich ‚Mistkübel‘ anstelle von Abfalleimer zu gebrauchen.<sup>40</sup> Es handelt sich also um keine Formulierung der besonderen Abscheu vor den Inhalten des ‚Mistkübels‘, was anzunehmen wäre, wenn diese Formulierung im Hochdeutschen gebraucht würde.

Es wird deutlich, dass Herr Hartz Schwester Martha einen Streich spielt. Es hat den Anschein, dass er nach dem Abschluss der Pflegehandlung, in der er passiv geschildert wurde, nun eigenständig handelt. Sein Verhalten zeigt ein gewisses Auflehnen gegen die Schwester, wobei nicht klar ist, ob sein Verhalten auch von der Schwester als Witz verstanden wird. Es wirkt so, als nehme er die Rolle des heranwachsenden Buben an, der anderen Leuten Streiche spielt. Sein Verhalten kann aber dennoch nicht als destruktiv oder als aktives Auflehnen gegen die Institution interpretiert werden. Dies wäre eher der Fall, wenn er den Mülleimer

---

<sup>40</sup> Vgl. Wissenschaftlicher Rat der Dudenredaktion (Hrsg.): Der Duden in 12 Bänden. 1. Band, a. a. O., S. 496.

umtreten würde oder versuchen würde, etwas zu zerstören oder ähnliches. Es wird angenommen, dass Herr Hartz mit seinem Handeln versucht, in Interaktion mit der Schwester und / oder der Beobachterin zu treten.

**Er dreht sich um und blickt zu mir.**

Nun sucht er den Kontakt zur Beobachterin. Es ist nun also annehmbar, dass er versucht, mit ihr zu interagieren. Es ist möglich, dass sein Verhalten, hier konkret, aber auch zuvor zumindest teilweise, durch die Beobachtungssituation verändert wird. Möglicherweise möchte Herr Hartz ein bestimmtes Bild von sich gegenüber der Beobachterin transportieren.

**Frau Martha wirkt etwas erschrocken und verwundert.**

Somit ist anzunehmen, dass der Streich keine alltägliche Handlung ist. Es wird davon ausgegangen, dass Herr Hartz nicht täglich dem Personal solche Streiche spielt. Dies bekräftigt die Lesart, dass Herr Hartz sein Verhalten für die Beobachtungssituation inszeniert.

**Sie nimmt Herrn Hartz an der Hand und geht mit ihm aus dem Zimmer.**

Die Tatsache, dass sie ihn an der Hand nimmt, ist erneut eine Infantilisierung. Letztlich ist es ein öffentlicher körperlicher und sozialer Übergriff. Nur Kinder und schwer Hilfebedürftige werden in der routinemäßigen Lebenspraxis an der Hand genommen. Ansonsten halten sich nur Liebespaare an der Hand. Dies kann hier allerdings ausgeschlossen werden. Es ist auch nicht davon auszugehen, dass Herr Hartz auf diese Form der Hilfe angewiesen ist, da er zuvor unter Beweis gestellt hat, dass er problemlos alleine gehen kann. Es hat also den Anschein, dass Herr Hartz an der Hand genommen wird, damit er zu einem Ort gebracht werden kann, an dem die Schwester möchte, dass er sich aufhält.

Mit Herrn Hartz wird erneut nicht darüber gesprochen, ob er an der Hand genommen werden möchte oder ob er das Zimmer verlassen möchte. Er wird also erneut übergangen.

Es sei aber auch gesagt, dass Herr Hartz solches Verhalten selbst mit provoziert. Es kann gut sein, dass sein vorheriges Verhalten (der Streich und das bewusste Weglaufen vor der bevorstehenden Rasur) dem Zweck dienen sollte, dass er Aufmerksamkeit von der Schwester bekommt. Diese bekommt er nun in hohem Maße.

**Die beiden gehen in den Aufenthaltsbereich und Frau Martha gibt ihm ein Glas Saft zum Trinken. Herr Hartz trinkt in einem Zug das ganze Glas aus und stellt es auf den Tisch.**

Nun wird klar, dass Frau Martha Herrn Hartz an der Hand nahm, um ihn in den Aufenthaltsbereich zu führen und ihm dort ein Glas Saft zu trinken zu geben. Dies unterbindet erneut eine autonome Handlung des Herrn Hartz. Es ist nicht klar, ob eine Notwendigkeit dafür besteht, da Herr Hartz zuvor gezeigt hat, dass er sich selbstständig auf der Station bewegen kann.

Auch hier sprechen Herr Hartz und Frau Martha nicht miteinander. Frau Martha gibt ihm ein Glas zu trinken, Herr Hartz trinkt es aus. Frau Martha fragt Herrn Hartz nicht, ob er ein Glas Saft trinken möchte.

**Frau Martha kommt auf mich zu und fragt mich, ob mir die Pflegehandlung gefallen hat.**

Die Frage der Frau Martha erscheint unangemessen. Sinn und Zweck der Beobachtung ist nicht, dass der Beobachterin die Pflegehandlung gefällt. Unterstellt man, dass Frau Martha bestrebt war, dass die Pflegehandlung der Beobachterin gefällt, wäre auch zu unterstellen, dass einzelne Elemente der Pflegehandlung für die Beobachtung inszeniert waren. Möglich ist auch, dass Frau Martha mit ‚hat sie gefallen‘ eine Bewertung des eigenen Verhaltens abfragt, etwa wie in einer Prüfungssituation. Diese Lesart erscheint wahrscheinlicher. Dann müsste man allerdings unterstellen, dass sie sich bei dieser Pflegehandlung besondere Mühe gegeben hat.

**Ich nicke und bedanke mich dafür, dass ich zusehen habe dürfen. Sie meint daraufhin, dass ihr zwar nicht klar sei, was man da besonderes sehen hätte können, aber wenn es mir was bringt, freut sie sich. Sie lächelt mich an. Ihr Lächeln wirkt erschöpft und erleichtert zugleich.**

Es wird davon ausgegangen, dass ‚meint‘ im Sinne von ‚sagt‘ verwandt wird. Die Aussage von Frau Martha legt tendenziell nahe, dass es sich um eine alltägliche Pflegehandlung handelte, die sich so oder so ähnlich immer wieder vollzieht.

Der letzte Satz suggeriert ebenfalls, dass Frau Martha die Beobachtung bisher zumindest tendenziell als Prüfung angesehen hat. Dieser Satz stützt also die entsprechende obige Lesart.

**Wir verabschieden uns und sie geht zu der Interviewerin.**

**- Leerzeile -**

Es sei an dieser Stelle erwähnt, dass die hier benannte Interviewerin zu einem anderen Teil des Projekts der Universität Wien gehört.

**Herr Hartz hat sich inzwischen auf den Weg zum Schwesternstützpunkt gemacht. Er geht daran vorbei und bleibt vor der geschlossenen Glastür stehen. Er dreht wieder um und geht Richtung Aufenthaltsbereich. Als er an mir vorbei geht, blickt er mir zuerst in die Augen und anschließend auf meine Brust. Er grinst wieder.**

Es ist annehmbar, dass die Kleidung der Beobachterin einen großen Ausschnitt hat, so dass es möglich ist, dass Herr Hartz einen Teil ihrer Brust sieht.

Erneut wird hier eine tendenziell sexuell konnotierte Handlung des Herrn Hartz durch die Beobachterin beschrieben. Die Motivik könnte ähnlich wie oben sein. Herr Hartz kann sich dies trauen, da von ihm die Einhaltung von Sittlichkeitsregeln aufgrund seines Status‘ als demenziell Erkranktem nicht mehr in gleichen

Maße eingefordert werden können wie von einer Person, die als geistig klar gilt. Er macht sich also diesen Sekundäreffekt seines Demenzleidens zunutze. Dennoch ist es übergriffiges Verhalten gegenüber der Beobachterin, was aufgrund seines Status‘ nicht als solches ausgelegt wird, da er intrainstitutionell eine kindsähnliche Rolle einnimmt.

**Dann geht er weiter zu den Tischen im Aufenthaltsbereich. Er streicht mit der rechten Hand während dem Gehen über die Tischfläche. Ein älterer gut gekleideter Herr kommt ihm entgegen und bleibt vor ihm stehen. Auch Herr Hartz bleibt stehen und der ältere Herr beginnt mit ihm zu sprechen. Was genau er sagt, kann ich leider nicht verstehen. Herr Hartz setzt sich wieder in Bewegung und lässt den Mann alleine weiterreden. Als ich bei dem alten Mann vorbei gehe, murmelt er mir irgendetwas zu, aber ich kann seinen Worten nicht folgen.**

In dieser Szene zeigt sich erneut, wie zum Beispiel auch im Protokoll Gürtler I, dass die Kommunikation der Bewohner untereinander nur bedingt gelingt. Es ist annehmbar, dass der ‚ältere gut gekleidete Herr‘ unverständlich spricht oder intersubjektiv nicht Nachvollziehbares äußert. Da Herr Hartz sehr wenig zu sprechen scheint, erscheint eine Kommunikation mit ihm ohnehin herein erschwert.

**Eine Schwester kommt vorbei und redet den Herrn mit „Herr Dr., was gibt’s denn Neues?“ an.**

Es ist unklar, warum die Schwester den Herren mit „Herr Dr.“ anspricht. Es wird hier aber davon ausgegangen, dass er einen Dokortitel hat. Dennoch wäre anzunehmen, dass er in diesem Falle zusätzlich mit seinem Namen angesprochen würde. Dadurch, dass dies nicht geschieht, verschwindet seine Person hinter dem Status ‚Doktor‘. Sollte er keinen Dokortitel haben, wäre dies eine Karikatur seines Status‘.

**Der alte Mann dreht sich um und geht weg.**

Die Kommunikation scheint nicht zu gelingen.

Lesart 1: Der Herr fühlt sich diskreditiert, weil er gar keinen Dokortitel hat oder weil er das Gefühl hat, dass die Schwester sich über ihn lustig machen will.

Lesart 2: Der Herr ist nicht (mehr) in der Lage, eine Unterhaltung aufrecht zu erhalten.

**Dann geht die Schwester auf Herrn Hartz zu und begrüßt ihn mit den Worten, „Schön dass sie wieder da sind, Herr Hartz“.**

Es wird zunächst nicht klar, wer mit „sie“ gemeint ist. Möglich ist es, dass es sich um Angehörige des Herrn Hartz handelt. Allerdings lässt das nachgeschobene „Herr Hartz“ vermuten, dass es sich bei dem „sie“ um ein ‚Sie‘ handeln müsste, zumal „Herr Hartz“ am Ende des Satzes eine direkte Ansprache darstellt.

Folgende Lesart setzt voraus, dass es sich tatsächlich um ein ‚Sie‘, also um eine Ansprache handelt:

Der Satz ‚Schön[,] dass [S]ie wieder da sind, Herr Hartz‘ verdeutlicht die Wahrnehmung der Schwester, die keineswegs der Realität entspricht. Herr Hartz wurde zuvor aus dem Bett geholt und gewaschen, es ist etwa 10:30 Uhr (Das Protokoll begann um 10:00 Uhr). Es ist zwar möglich, dass Herr Hartz zuvor schon einmal ‚draußen‘, also im Aufenthaltsbereich oder auf den Fluren der Station war,<sup>41</sup> so dass das ‚wieder‘ eine Erklärung finden würde; dennoch war er nicht weg. Auch wenn sie sich also bereits zuvor gesehen hätten, bleibt offen, warum sie kommentiert, wo er sich aufhält.

Es ist davon auszugehen, dass Herr Hartz zumindest die letzten 16 Stunden auf der Station war, die Schwester kann das schon aufgrund von Arbeitszeitgesetzen nicht gewesen sein. Weiterhin ist Herr Hartz, der auf der Station lebt, derjenige der dort ‚da‘ ist und die Schwester kommt lediglich, um ihn und seine Mitbewohner zu pflegen, also sollte entweder er sie begrüßen und ihr ‚Hier-Sein‘ kommentieren, oder sie ihn darauf aufmerksam machen, dass sie wieder ‚da‘ ist. **Sie legt ihre Hände auf seine Schultern und er umfasst mit seinen Händen ihre Hüften. Sie nimmt ihre Hände von seinen Schultern und legt ihre auf seine.**

Es handelt sich hierbei eigentlich um einen intimen Handlungsablauf, der in dieser Folge, wenn standardisiert, dann eigentlich nur bei Paartänzen vorkommt. Die Schwester tritt auf einer körperlichen Ebene mit ihm in Kontakt, die für das vorgegebene Rollengefüge und somit auch für die Rollenbeziehung der beiden einen Übergreif darstellt. Indem sie sich von ihm anfassen lässt, beziehungsweise dieses Anfassen sogar selbst initiiert, suggeriert sie ihm, dass sie ihr spezifisches Handeln, somit auch ihre Rolle, aufgibt und ein diffuses Verhältnis unter Gleichen eingehen will.

**Dann fragt sie ihn, ob sie nicht ein Busserl haben könnte und er gibt ihr eines auf die Wange.**

Er kommt ihrer Bitte nach Diffusität nach. Es ist davon auszugehen, dass er es aus sexuellem Interesse tut. Eine persönliche Verbindung, wie etwa, dass die Schwester ‚zufällig‘ die Enkelin des Herrn Hartz ist, kann ausgeschlossen werden, da sie ihn siezt und die Art und Weise, wie sie ihn zuvor anfasst nicht zu einem freundschaftlichen und / oder einem Begrüßungs-‚Busserl‘ passt.

**Zwei Schwestern, die daneben stehen, lachen und klatschen.**

Jetzt wird klar, dass das Ganze inszeniert war und lediglich der Belustigung der Schwestern dienen sollte. Hierzu wurde Herr Hartz bewusst massiv gedemütigt; es wurde seine Diffusität zum Ausgangspunkt des ‚Witzes‘ gemacht. Herr Hartz

---

<sup>41</sup> Abgesehen von dem kurzen Moment, als er versuchte, sich der Rasur durch Frau Martha zu entziehen.

öffnet sich der Schwester, er kommt ihrer Bitte nach dem ‚Busserl‘ nach, vermutlich in der Annahme, dass die Schwester es als Zeichen der Zuneigung bekommen möchte und dass diese Zuneigung ihm gegenüber auch ihrerseits besteht, sonst hätte sie ihn zuvor nicht in dieser Art angefasst. Letztlich handelt es sich um eine Zurschaustellung der Gefühle und Sehnsüchte des Herrn Hartz, die der Belustigung der Schwestern dienen soll.

**Plötzlich reißt Herr Hartz seine Arme in die Höhe und schreit sehr laut, „Heast loss mi in Ruh! Bist depat? Sakre du!“**

Herr Hartz bemerkt offenkundig, dass das Verhalten der Schwester nur seiner Demütigung diene. Erneut wird nicht ganz klar, was „Heast“ heißt, möglich wäre auch hier ‚Hörst du‘. „Bist depat?“ heißt zu Deutsch so viel wie ‚Bist du bedepert?‘; ‚bedepert‘ heißt eigentlich ‚ratlos‘ oder ‚betroffen‘,<sup>42</sup> wird aber in der Mundart als Synonym für ‚bekloppt‘ benutzt, was so viel wie ‚angeschlagen‘ oder ‚beklopft‘ heißt. Er fragt sie also, ob sie irgendwelche Schädigungen hat, die verursachen, dass sie sich so verhält. Er bezeichnet ihr Verhalten somit als äußerst unangemessen. Hier zeigt sich erneut, dass er zumindest in dieser Situation nicht verwirrt ist, also ihr unangemessenes Verhalten als solches erkennt. Es wird davon ausgegangen, dass mit „Sakre du!“ ‚Sakre, du!‘ gemeint ist, da sonst der Ausspruch keinen Sinn machen würde. Sein Ausspruch bezeichnet also die Schwester annehmbar als ‚Verfluchte‘.<sup>43</sup> Damit wird klar, dass er deutlich verärgert ist, er zeigt Aggressionen der Schwester gegenüber. Er duzt sie, weil er sie persönlich beleidigen will, da er ebenfalls (persönlich) verletzt wurde.

**Die Schwestern lachen und gehen zum Schwesternstützpunkt.**

Die Schwestern lassen Herrn Hartz in seiner Wut und seinem Ärger zurück. Dadurch, dass sie sich nun über seinen Zorn amüsieren, signalisieren sie ihm seine Minderwertigkeit. Das heißt also, dass Herr Hartz nicht nur dahingehend gedemütigt wurde, dass er der Schwester das ‚Busserl‘ gibt, sondern auch ob seiner durch die Schwestern hervorgerufenen Reaktion auf die Demütigung (das Fluchen).

Herr Hartz wird hier massiv gedemütigt; es ist im Handeln der Schwestern kein anderer Sinn als der der bloßen Schikane zu erkennen. Herr Hartz wird ob seiner Bedürfnisse zum Objekt der Belustigung der Schwestern.

**Herr Hartz geht am Schwesternstützpunkt vorbei und passiert die mittlerweile geöffnete Glastür. Er geht an einigen Zimmern vorbei und bleibt bei einem Putzwagen, welcher sich vor einem Zimmer befindet, stehen. Er versucht den Wagen weg zu schieben, aber eine Putzfrau hält ihn fest.**

Die Putzfrau unterbindet also die autonome Handlung des Herrn Hartz.

---

<sup>42</sup> [ohne Verfasser]: bedepert. In: Kluge, Friedrich: Etymologisches Wörterbuch der deutschen Sprache, a. a. O., S.99f.

<sup>43</sup> Es sei auf obigen Ausführungen in diesem Kapitel zum Wort ‚Sakre‘ verwiesen.

Es ist durchaus möglich, dass Herr Hartz auch ihr einen Streich spielen will und er dies auch sonst öfters tut. Es handelt sich hier, anders als oben bei Frau Gürtler in Protokoll I also annehmbar um eine bewusste Handlung gegen die Putzfrau, da hier von konsistentem Handeln des Herrn Hartz ausgegangen werden kann. Möglich wäre auch, dass Herr Hartz tatsächlich vorhat, etwas zu putzen. Dies scheint aber unwahrscheinlich.

**Sie fordert ihn mit freundlichen Worten auf weiter zu gehen und sie arbeiten zu lassen.**

Die Putzfrau nimmt sein Handeln also auch als ‚Angriff‘ wahr, ob im Sinne eines Scherzes oder nicht, wird nicht klar. Letztlich ist durch die Beschreibung nahegelegt, dass die Putzfrau aber gegenüber Herrn Hartz die Form wahrt und ihm als mündigem Menschen begegnet.

**Er versucht noch einmal den Waagen weiter zu schieben, lässt dann aber davon ab und setzt seinen Weg fort.**

Es ist davon auszugehen, dass vom vorher erwähnten ‚Wagen‘ die Rede sein muss und nicht von ‚Waagen‘.

Es wird nicht klar, was genau die Beobachterin hier ausdrücken will. Die Beschreibung drückt aus, dass Herr Hartz (physisch) nicht in der Lage ist, den Wagen weiterzuschieben. Dies erscheint allerdings unwahrscheinlich. Möglich ist jedoch, dass er in irgendeiner Form festgestellt ist und er diesen Mechanismus nicht lösen kann.

**Jetzt kommt ihm der Herr Dr. entgegen. Er hält gerade einen gepolsterten Sessel in seinen Händen. Als er an Herrn Hartz vorbei geht, dreht sich Herr Hartz zu ihm und hält die rechte Sessellehne fest. Die beiden marschieren den Sessel tragend Richtung Schwesternstützpunkt zurück.**

Hier scheint sich zum ersten Mal eine gelungene Interaktion zwischen zwei Bewohnern zu vollziehen. Warum sie den Sessel tragen ist unklar, allerdings ist es gut möglich, dass Herr Hartz dem Herrn, der hier als ‚Herr Dr.‘ bezeichnet wird, helfen will, den Sessel zu tragen (und dies dann auch tut). Da er dafür seinen Laufweg ändert, erscheint dies zutreffend. Hier gelingt wortlose Kommunikation unter den beiden an Demenz erkrankten Herren.

**Ein Pfleger kommt ihnen entgegen und fragt, „Ja, Herr Dr. und Wolfgang was habt’s denn ihr mit dem Sessel vor?“.**

Die Intention des Pflegers ist nicht klar. Er duzt die Herren, das ist eine Infantilisierung, einhergehend mit der Nennung des Herrn Hartz beim Vornamen.

Es erscheint nun wahrscheinlich, dass ‚Herr Dr.‘ ein Spitzname ist. Dies ist eine Belustigung über den Herrn. Den Herren überhaupt mit einem Spitznamen zu belegen und ihn so anzusprechen ist ohnehin schon eine übergriffige und unangemessene Handlung. Die Benennung ‚Herr Dr.‘ allerdings ist eine nicht ernstgemeinte Überhöhung seines Status‘. Außerhalb der Institution wäre dies bereits

eine Diskreditierung, diese wirkt aber im Rahmen des Pflegekrankenhauses, indem die Ärzte gegenüber den Bewohnern als ‚Frau Doktor‘<sup>44</sup> beziehungsweise ‚Herr Doktor‘ bezeichnet werden in besonderer Weise.

Der Pfleger drückt aber auch Interesse am Handeln der Herren aus. Es ist hingegen auch möglich, dass seine Frage ermahnenen Charakter hatte.

**Die beiden bleiben stehen und beide alten Männer murmeln unverständliche Worte vor sich hin.**

Der Pfleger unterbricht (und beendet damit annehmbar) also die Handlung der beiden Herren.

Lesart 1: Die Herren können sich ihm gegenüber anscheinend nicht verständlich machen.

Lesart 2: Die Herren wollen sich ihm gegenüber nicht verständlich machen. Möglicherweise murmeln sie etwas Unhöfliches.

Lesart 3: Die Herren drücken sich für den Pfleger verständlich aus – und die Beobachterin versteht sie nicht.

**Herr Hartz lässt die Sessellehne los und dreht sich wieder zu mir.**

Die Frage des Pflegers hat also tatsächlich die Handlung der beiden Herren beendet. Dies ist insofern tragisch, als dass hier ohne Not eine der annehmbar sehr seltenen, gelingenden Kommunikationen dementer Bewohner untereinander zerstört wird.

**Er blickt mich an und grinst.**

Es wird angenommen, dass Herr Hartz also dies auch wieder als Streich ansah und nun wieder den Kontakt zur Beobachterin sucht. Es ist gut möglich, dass dieses Verhalten Aufmerksamkeit erregen soll. Es wird angenommen, dass er kognitiv klar ist. Es kann gut sein, dass das karikierende ‚Auflehnen‘ gegen die vorherrschenden Zustände und das Personal im Heim eine Art der persönlichen Krisenbewältigung ist, die ihm hilft mit der Lebenssituation, in der er sich befindet, zurechtzukommen.

**Der Pfleger erzählt mir, dass der Herr Dr. seinen „Stammplatz“ häufig auf der Station herumträgt.**

Öffentlich und noch dazu im Beisein des ‚Herren Dr.‘ über ihn zu sprechen, ist eine Missachtung seiner Person, hier vollzogen durch den Pfleger.

Die Tatsache, dass „der Herr Dr. seinen ‚Stammplatz‘ häufig auf der Station herumträgt“, zeigt, dass dieser den Sessel als persönlichen Rückzugsort oder Gegenstand von besonderem persönlichen Wert mit sich herumträgt. Da für alle das Heim ein öffentlicher Raum ist, muss er seinen Rückzugsort mit sich herumtragen, damit sich keiner auf diesen setzt, da auch er theoretisch für viele Personen zugänglich ist. Die Aussage des Pflegers legt nahe, dass es sich um einen

---

<sup>44</sup> So geschehen in Protokoll Gürtler III.

besonderen Sessel handelt. Er schützt diesen durch sein Verhalten vor Zugriff von außen.

## **Protokollfazit / Fallstrukturhypothesen**

Auch dieses Protokoll ist sehr kontrastierend geschrieben. So wird zum Beispiel implizit immer wieder unterstellt, dass das Verhalten des Herrn Hartz dann institutionskonform ist, sobald ein männlicher Pfleger zugegen ist, nicht aber wenn die jeweilige Pflegekraft weiblich ist. Obwohl die Beobachterin dies in ihrer Beschreibung immer wieder konnotiert, hat die Analyse gezeigt, dass keinesfalls zwingend davon ausgegangen werden kann, dass dies so ist.

### *Zum Fall des Herrn Hartz*

Herr Hartz muss über das gesamte Protokoll hinweg immer wieder Demütigungen, insbesondere Infantilierungen über sich ergehen lassen. Zudem wird er als Person oft übergangen. Zu Beginn des Protokolls verweigert sich Herr Hartz einer Pflegehandlung, die zwar notwendig erscheint, da er sich zuvor annehmbar eingenässt hatte, dennoch ist das Verhalten der Schwester in hohem Maße demütigend für Herrn Hartz. Sie verdeutlicht, dass für sie die Pflege des Herrn Hartz, das Verrichten von Arbeit ist. Zudem infantilisiert sie ihn während der Pflegehandlung. Einen massiven Eingriff in seine Privatsphäre, gegen den er sich offenkundig auch auflehnt, stellt die Sequenz dar, als die Schwester die Unterhose des Herrn Hartz zerschneidet, nachdem dieser diese nicht ausziehen wollte. Danach wird Herr Hartz Zeuge davon, wie beiläufig und sehr technisch über den Tod einer Mitbewohnerin und den Abtransport ihrer Leiche gesprochen wird. Auch hier wird auf ihn und seine eventuell bezüglich des Todes der Mitbewohnerin vorhandenen Gefühle, von der allgemeinen Pietätlosigkeit abgesehen, keine Rücksicht genommen.

In einer späteren Szene wird Herr Hartz dann von einigen Schwestern ob seines sexuellen Interesses vorgeführt. Seine Gefühle werden hier bewusst verletzt, um der allgemeinen Belustigung zu dienen. Es muss in diesem Fall also von Schikane gesprochen werden. Herr Hartz wird ob seiner sexuellen Sehnsüchte massiv gedemütigt. Dadurch wird auch deutlich, dass Sexualität zu einem „Instrument der Disziplinierung“<sup>45</sup> wird. Es wird Herrn Hartz ein Status über seine Sexualität zugewiesen, nämlich der, dass er seine Sexualität nicht ausleben darf. Herr Hartz hat keine Möglichkeit, seine sexuellen Wünsche auszuleben, wie auch immer diese konkret aussehen. Dies ist zumindest als sehr problematisch zu benennen.

---

<sup>45</sup> Foucault, Michel: *Analytik der Macht*. Frankfurt am Main: Suhrkamp, 2005, S. 232.

Es kommt im Verlauf des Protokolls zu einer Szene, in der Herr Hartz mit einem älteren Herren, das Personal nennt ihn „Herr Dr.“, gemeinsam einen Sessel durch die Station trägt. Ein Pfleger unterbricht diese Aktion. Da es zuvor bereits vorkam, dass die Interaktion des Herrn Hartz, aber auch die des „Herrn Dr.“ mit anderen Personen scheiterte, scheint diese Handlung des Pflegers in besonderer Weise unangemessen. Es scheint für Herrn Hartz sehr schwer zu sein, mit anderen Bewohnern auf der Station in gelingende Interaktion zu treten.

Herr Hartz spielt über das Protokoll hinweg dem Personal mehrmals Streiche. Dies verdeutlicht der Beobachterin gegenüber, dass er kognitiv klar ist und intelligent handeln kann. Es ist also anzunehmen, dass ihm die Beobachtungssituation stets bewusst ist. Zugleich karikiert er mit seinem Verhalten die Zustände in der totalen Institution. Dies kann als persönliche Art des Umgangs mit den Mechanismen der Totalen Institution verstanden werden. Zudem sichert er sich mit diesem Verhalten auch immer wieder die Aufmerksamkeit der Bediensteten. Es ist annehmbar, dass er innerhalb der infantilen Rolle, welche er durch das Heim aufoktroiert bekommt, die persönliche Nische des ‚Buben, der Streiche spielt‘ für sich generiert. Dies verleiht ihm Individualität und sichert ihm soziale Kontakte zum Personal, eben dadurch, dass er immer wieder auf sich aufmerksam macht.

#### *Zur Station M in Haus A*

Die Totalität der Institution wird besonders in der ersten Passage deutlich, in der die Schwester mit allen Mitteln versucht, Herrn Hartz zu waschen und ihm letztlich die Unterhose zerschneidet, um eine Pflegehandlung zu vollziehen. Der Eingriff in die Privatsphäre des Herrn Hartz erfolgt mittels physischer Gewalt. Die Bezeichnung der Bewohner als ‚Patienten‘ verdeutlicht das vorherrschende medizinische Leitbild und den Status der Bewohner als ‚Kranke‘. Zudem macht eine Schwester deutlich, dass die Bewohner nach dem Widerstand gegen das geforderte Gewaltmonopol der Institution klassifiziert werden, nichts anderes besagt nämlich die Aussage, dass Herr Hartz ein schwieriger Patient sei.

Die Zurschaustellung der sexuellen Bedürfnisse des Herrn Hartz zur Belustigung der Schwestern drückt zum einen die Nichtwahrung der Würde des Herrn Hartz durch die Schwestern aus. Zum anderen wird hier verdeutlicht, dass Herr Hartz sexuelle Bedürfnisse hat (wie annehmbar auch andere Bewohner). Ob des skizzierten Strukturrahmens des Heimes ist nicht darauf zu schließen, dass die Bewohner ihre sexuellen Bedürfnisse ausleben können.

Es ist zumindest möglich, dass ob des christlichen Weltbildes die Unterdrückung der Sexualität in der Institution verstärkt wird. Zudem widerspricht Sexualität

respektive deren Auslebung einer vorherrschenden Altenrolle beziehungsweise eines vorherrschenden Altersstereotyps.<sup>46</sup>

Die Tatsache, dass Bewohner mit Spitznamen belegt werden, beziehungsweise mit dem Vornamen angesprochen werden ist eine Missachtung der Personen. Im Falle des ‚Herrn Dr.‘ ist es eine zusätzliche Karikierung seines sozialen Status‘. Zudem hat die Analyse gezeigt, dass der Mitbewohner des Herrn Hartz, obwohl offenbar eingekotet und eingenässt, im Bett liegend über die Station gefahren worden sein muss. Hierdurch wurden seine (intimen) ‚Defizite‘ öffentlich gemacht. Dies ist eine Demütigung seiner Person. Zugleich ist es Ausdruck davon, dass auf die möglichen Schamgefühle des Herrn keinerlei Rücksicht genommen wird. Es handelt sich letztlich um eine Entpersonalisierung des Körpers des Herrn, er wird technisch verwaltet.

---

<sup>46</sup> Vgl. Prahl, Hans-Werner / Schroeter, Klaus R.: Soziologie des Alterns, a. a. O., S. 136ff.

## 5 Analyse des Protokolls Hartzl III

### Zeilen 31 – 67

**Als ich mich gerade nach einem geeigneten Beobachtungsplatz umsehe, höre ich plötzlich ein lautes Rufen. „Schwester, Schwester helfen sie mir!“, höre ich eine tiefe Stimme verzweifelt rufen.**

Es scheint als sei einer der Bewohner in einer akuten Notsituation. Der Ausruf legt dies nahe. Aufgrund der tiefen Stimme ist es annehmbar, dass es sich um einen Mann handelt.

**Ich blicke mich um, kann aber niemanden sehen. Ich gehe zu dem quer gestellten Tisch und da sehe ich den Heimbewohner Herrn Dr. am Boden sitzen. Sein Sessel liegt neben ihm auf dem Boden.**

Es ist anzunehmen, dass mit „sein Sessel“ der je konkrete Sessel gemeint ist, der auch schon in Hartz II vorkam.

**Das Essen hat er teilweise auf seinem Schoß und am Boden verteilt.**

Der Satz suggeriert, dass es eine aktive, bewusste Handlung war, obwohl die Beobachterin das eigentlich nicht wissen kann. Dies deutet zumindest tendenziell darauf hin, dass sie ‚den Heimbewohner Herr Dr.‘ als defizitär wahrnimmt.

**Ich gehe auf ihn zu und er streckt mir seine Hände entgegen.**

Der Herr scheint sich in einer akuten Notsituation zu befinden. Die Beobachterin scheint aufgrund dessen auch gewillt zu sein, das Beobachtungssetting (ihre passive Rolle) zu verlassen.

**Ich überlege kurz, wie ich ihm am Besten aufhelfen könnte, beschließe dann aber doch lieber eine Schwester zu rufen. In der Nähe vom Schwesternstützpunkt steht gerade eine Frau mit einem Putzwagen. Ich rufe ihr zu, dass der Herr Dr. am Boden sitzt und ihre Hilfe braucht.**

Die Beobachterin scheint mit der Situation überfordert zu sein. Die Tatsache, dass sie nicht mit dem Herrn spricht, ist eine grobe Missachtung seiner Person. Es ist aber annehmbar, dass die Beobachterin die Frau mit dem Putzwagen zur Hilfe ruft, um mit ihr gemeinsam dem Herrn aufzuhelfen. Die Tatsache, dass sie den Herren öffentlich ‚Herr Dr.‘ nennt ist eine Diskreditierung. Sie hätte ihn zuvor fragen können, wie er heißt, da es nicht das erste Mal ist, dass sie ihm begegnet.

**Sie kommt in sehr langsamen Schritten auf uns zu und stellt sich vor den alten Herrn.**

Die Beschreibung der Beobachterin legt nahe, dass die ‚Frau mit dem Putzwagen‘ nicht davon auszugehen scheint, dass es sich um eine akute Notsituation handelt.

**Sie fragt ihn, was er da am Boden sucht.**

Dies ist letztlich eine Verklärung. Es ist nicht davon auszugehen, dass der Herr sich absichtlich dorthin begeben hat, um etwas zu suchen. Vielmehr deutet die Szenerie darauf hin, dass der Herr gefallen, beziehungsweise gestürzt ist. Durch die Verklärung der Situation durch die ‚Frau mit dem Putzwagen‘, wird die akute Hilfebedürftigkeit des Herrn nicht anerkannt, vielmehr wird er selbst dafür verantwortlich gemacht.

**Der Herr Dr. sagt nicht viel, sondern sieht sie mit einem verzweifelten Gesichtsausdruck an.**

Es ist klar, warum er sich zu der Aussage nicht äußert. Es ist möglich, dass er nichts sagt, weil er den Ausdruck der ‚Frau mit dem Putzwagen‘ als beleidigend empfindet, da offenkundig klar zu sein scheint, dass er gestürzt ist.

**Ich stelle den Sessel auf und gehe dann wieder zu Herrn Hartz. Die Putzfrau versucht ihn an den Händen hoch zu ziehen, dies gelingt ihr jedoch nicht.**

**Die Frau ruft laut nach einer Schwester.**

**- Leerzeile -**

Es ist nicht klar, warum die Beobachterin, die ja zur Hilfe geeilt ist, und die Putzfrau nicht gemeinsam versuchen, dem Herrn zu helfen. Mit ihrem Verlassen der Szenerie erkennt sie die Hilfebedürftigkeit des Herrn am Boden nicht an. Selbst wenn für sie erkennbar ist, dass der Herr am Boden sich in keiner akuten Notsituation befindet, wäre es geboten, dass sie ihm gemeinsam mit der Putzfrau hilft, da sie durch ihr vorheriges Handeln eine Hilfeleistung in Aussicht gestellt hat. Immerhin kann nicht davon ausgegangen werden, dass der Herr um die Beobachtungssituation und das Setting weiß.

**Ich setze mich inzwischen auf den freien Sessel links von Herrn Hartz. Er ist noch immer mit dem Zerreißen seines Lätzchens beschäftigt.**

Es ist nicht klar, warum Herr Hartz sein Lätzchen zerreißt. Die Tatsache, dass Herr Hartz ein ‚Lätzchen‘ hat, ist eine Infantilisierung, die ihn öffentlich demütigt.

**Links neben mir sitzt Frau Gabler und gegenüber Herr Altmann. Frau Schurr steht neben Herrn Altmann.**

**Frau Schurr redet mit sehr lauter Stimme, *ich würde sogar sagen sie schreit direkt, wirre Sachen vor sich hin.***

Es ist annehmbar, dass Frau Schurr verwirrt ist. Auch hier ist keine gelingende Interaktion unter den Bewohnern erkennbar.

**Frau Gabler beobachtet Herrn Hartz und sagt immer wieder, „Schwester schau’s a sich den Deppen an. Nemmen’s erm des weg. Der Depp mocht’s no kaputt.**

Es ist unklar zu welcher Schwester Frau Gabler<sup>47</sup> spricht, da zuvor beschrieben worden ist, dass keine Schwester anwesend ist. Die Beschreibung der Beobachterin legt zudem nahe, dass sie über Herrn Hartz spricht.

Frau Gabler ist hier öffentlich beleidigend gegenüber Herrn Hartz, da dieser sein Lätzchen zerreißt. Sie unterstreicht damit, dass sie kognitiv noch zurechnungsfähig ist. Frau Gabler stellt sich somit auf die Stufe der ‚geistig Zurechnungsfähigen‘. Damit verdeutlicht sie nach außen, dass sie geistig klar ist. Im Gegensatz zu Herrn Hartz. Im Gegensatz zu ihr, bezeichnet sie ihn als ‚Deppen‘, was eine Beleidigung für jemanden, mit geringer Vernunft oder Intelligenz, ist.

**So a Trottel mit seiner longen Nosh.**

Auch ‚Trottel‘ ist eine Beleidigung, die auf den geistigen Zustand beziehungsweise geistigen Status des Herrn Hartz abzielt. Dabei ist nicht klar, ob Herr Hartz das Lätzchen vielleicht aus Langeweile zerreißt oder etwa weil es eine Missachtung seiner Person darstellt. Seine Handlung deutet nicht unbedingt auf Verwirrtheit hin. ‚[M]it seiner longen Nosh.‘ ist zudem eine Beleidigung, die auf das Aussehen des Herrn Hartz abzielt.

**Nemmen’s dem Deppen des weg!‘.**

Sie bekräftigt also ihre zuvor getätigten Aussagen.

**Herr Hartz reagiert darauf nicht.**

Spätestens jetzt wird klar, dass tatsächlich Herr Hartz mit den Aussagen gemeint war. Dies stellt ein weiteres Beispiel für nicht gelingende Kommunikation unter den Bewohnern dar. Vielmehr zeigt sich hier das Ringen der Frau Gabler um den Status‘ der ‚zurechnungsfähigen Person‘.

**- Leerzeile -**

**Nach einiger Zeit kommt eine Schwester vorbei und die Dame, die noch immer neben dem Herrn Dr. steht, ruft ihr zu, dass sie Hilfe braucht. Die beiden setzten Herrn Dr. auf den Sessel.**

Es muss nun davon ausgegangen werden, dass Frau Gabler zu keiner konkreten Schwester sprach. Dies deutet tendenziell auf Verwirrtheit ihrerseits hin.

Dass erst nach einiger Zeit eine Schwester kommt, ist ein Hinweis auf den geringen Personalschlüssel auf der Station. Die Tatsache, dass längere Zeit keine Schwester vorbeikam, ist zwar eindeutig nachteilig für ‚Herrn Dr.‘, kann aber im Kontext der Heimstrukturen auch positiv gewertet werden, da es zeigt, dass die Bewohner nicht unter ständiger Beobachtung stehen.

**Dieser meint, dass er jetzt ewig warten hat müssen, bis ihm endlich jemand geholfen hat.**

Es wird davon ausgegangen, dass das Wort ‚meint‘ anstelle des Wortes ‚sagt‘ verwandt wird.

---

<sup>47</sup> Frau Gabler wurde im Übrigen ebenfalls im Rahmen der Studie beobachtet (vier der dabei entstandenen Protokolle werden hier in Kapitel 5.3 analysiert).

Diese Aussage deutet auf kognitive Klarheit hin, wohingegen ‚Herr Dr.‘ in Protokoll Hartz II leicht verwirrt wirkte.

Er kritisiert mit seiner Aussage die schlechte Betreuungssituation. Es ist allerdings nicht klar, wie lange der Herr insgesamt gewartet hat, da er bereits auf dem Boden saß, als die Beobachterin eingetroffen ist. Zudem geht aus dem Protokoll nicht hervor, dass die herbeikommende Schwester mit dem Herrn gesprochen hätte oder sich nach seinem Wohlbefinden erkundigt hätte. Dies ist eine Missachtung.

**Die Schwester nimmt den halb vollen Teller, der vor dem alten Mann steht, in die Hand und will damit weggehen.**

Das „will“ deutet an, dass die Handlung nicht gelingen wird. Die Schwester geht nicht auf den Herrn ein. Dies ist eine weitere Missachtung, schließlich ist sie auch für seine Fürsorge zuständig.

**Der Herr Dr. sagt zu ihr, dass er noch nichts gegessen hat und noch ein bisschen davon haben möchte. Die Schwester antwortet ihm, dass das Essen schon kalt sei und die Essenszeit auch schon vorbei ist. Dann geht sie weg.**

Die Aussage des Herrn suggeriert erneut geistige Klarheit, die bezugnehmende Antwort der Schwester verdeutlicht dies ebenfalls. Die Schwester impliziert durch ihr Handeln, dass sie in der Institution die Rolle des klassischen Aufsehers innehat. Nicht die Fürsorge um den Herrn scheint die Intention ihres Handelns zu sein, sondern die exakte Einhaltung institutioneller Normen. Sie verdeutlicht durch ihre Aussage und ihr Handeln, dass es auf der Station technische Abläufe gibt und diese von den Bewohnern (hier von ‚Herr Dr.‘) eingehalten werden müssen. Die Aussage der Schwester macht deutlich, dass die Bewohner und ihre Bedürfnisse innerhalb des Arbeitsplans der Station abgewickelt werden. Letztendlich wird ‚Herr Dr.‘ hier dafür bestraft, dass er anscheinend vom Stuhl gefallen ist. Es ist annehmbar, dass er dies nicht willentlich getan hat. Zumindest in diesem Moment ist das Pflegekrankenhaus für ‚Herrn Dr.‘ keine Einrichtung mehr, die ihm hilft.

Es kann durchaus sein, dass ‚Herr Dr.‘ und / oder auch andere Bewohner sich bewusst gegen die Institution auflehnen, dass im Moment wenig Personal zugegen ist (das legt auch das lagen Warten des ‚Herrn Dr.‘ auf dem Boden nahe), auch kann es sein, dass die Schwester aus äußeren Gründen, wie auch immer diese aussehen mögen, bestrebt sein muss, dass das Essen abgeräumt wird. Dennoch würde keiner dieser Faktoren ihr Verhalten rechtfertigen. Es ist eine bewusst unterlassene Hilfeleistung. Dadurch, dass es sich um eine auf der Station öffentliche Handlung der Schwester handelt, verdeutlicht sie auch den anderen anwesenden Bewohnern, dass durch die Schwester eine totale Disziplin eingefordert wird und dass die Bewohner die vorherrschende Ordnung auf der Station in jedem Falle einzuhalten haben, da sie sonst mit massiven negativen Konse-

quenzen für sich selbst rechnen müssen. Dies gilt auch dann, wenn das Nichteinhalten der Norm annehmbar nicht selbst verschuldet ist.

Die öffentliche Demütigung des ‚Herrn Dr.‘ ist massiv.

Die Tatsache, dass das Essen bereits kalt geworden ist, verdeutlicht zudem die Lesart, dass ‚Herr Dr.‘ für längere Zeit auf dem Boden gesessen haben muss.

**Der Herr Dr. murmelt ihr etwas nach, was ich leider nicht verstehen kann und verschränkt dann seine Arme vor seinem Brustkorb. Er sieht sehr böse aus.**

‚Herr Dr.‘ ist also annehmbar sehr verärgert. Dies erscheint angesichts der Handlung der Schwester auch verständlich.

**Die andere Frau, ich vermute sie ist eine Putzfrau, geht auch an unserem Tisch vorbei.**

Es ist unklar, warum die Beobachterin den Einschub „ich vermute sie ist Putzfrau“ macht, da sie die Frau bereits zuvor als ‚Putzfrau‘ bezeichnet hat.

**Frau Gabler sagt zu ihr: „Schaun’s sa sich den Trottel an!“**

Damit macht Frau Gabler erneut offen, für alle hörbar, auf Defizite anderer aufmerksam. Vermutlich meint sie damit wieder Herrn Hartz, da beide noch am Tisch sitzen und sie sich zuvor in ähnlicher Weise über ihn geäußert hat. Es ist anzunehmen, dass er weiterhin ein Lätzchen zerreißt oder nun mit einer anderen ‚abnormen‘ Handlung beschäftigt ist. Frau Gabler stigmatisiert ihn. Dabei verkennt sie, dass sie sich in einem Pflegekrankenhaus befindet. Weiterhin macht sie dadurch auch auf ihre Nicht-Verwirrtheit aufmerksam. Es ist also erneut anzunehmen, dass sie versucht sich als ‚normal‘ darzustellen und zwar dem Personal gegenüber, um diesem zu vermitteln, dass sie (noch nicht) den Status der ‚Dementen‘ inne hat, also auch mehr Rechte genießen will und schlicht ernst genommen werden kann; im Gegensatz zu Herrn Hartz.

**Der mocht nur Mist. Nemmen’s erm des weg und dann haun’s erm ane übern Schäd!“**

Es ist annehmbar, dass sie sich auf einer Ebene mit ihm sieht, aber im Ansehen der Pfleger höher und somit als ‚fähiger‘ eingestuft werden möchte. Darum vergleicht sie ‚normales‘ Verhalten mit dem des Herrn Hartz. Mit der Aufforderung „dann haun’s erm ane übern Schäd!“ unterstreicht sie, dass sie eine Züchtigung ihres Mitbewohners durch das Personal fordert, obwohl dessen Verhalten annehmbar keinerlei negative Auswirkungen auf sie und ihre Lebenssituation hat. Die Aufforderung der Frau Gabler unterstützt die Lesart, dass die Pfleger oder das Personal in erster Linie als Wärter und nicht als Pfleger angesehen werden. Sie dienen danach zur Aufrechterhaltung der Ordnung, sie sind nicht etwa da, um den Bewohnern in Situationen, in denen sie ob ihres akuten Zustandes überfordert sind, zu helfen. Sie fordert eine körperliche Züchtigung, die einen Grenzübertritt der Befugnisse des Personals darstellt. Damit unterstreicht sie auch

ihren eigenen Status, denn ein Angehöriger des Personals könnte eine solche Forderung nicht stellen, da die Institution diese nicht nach außen vertreten könnte. Ihre Forderung nach körperlicher Züchtigung hier ist auch vor dem Hintergrund zu betrachten, wie gerade zuvor eine Schwester mit ‚Herrn Dr.‘ umgegangen ist. Somit könnte angenommen werden, dass sie durch die Schwester materialisierten Institutionsnormen sich bereits hier quasi verselbstständigen. Bevor die vorherige Szene stattfand, in der die Schwester ‚Herrn Dr.‘ bestrafte, diskreditierte auch schon öffentlich. Dort forderte sie allerdings ‚nur‘, dass ihm das Lätzchen, das er gerade zerriss, weggenommen werden sollte. Nun aber fordert sie auch hier eine Bestrafung ein.

**Die Putzfrau lächelt Frau Gabler an und gibt ihr einen Becher mit den Worten, „Schau Omi da hast du was“ zu trinken. Dann geht sie wieder weg.**

Die Putzfrau lässt sich auf Frau Gabler nicht ein und weist ihr mit „Schau Omi da hast du was“ ihren Status erneut zu. Sie verdeutlicht letztlich, dass Frau Gabler nur als eine ‚meckernde alte Frau‘ angesehen wird, welche nur meckert, um Aufmerksamkeit zu bekommen; darum bekommt sie etwas zu trinken. Auf das, was sie sagt, wird nicht eingegangen. Außerdem wird ihr verdeutlicht, dass sie die Rolle der ‚Omi‘, also der lieben alten Dame spielen soll.

Für Herrn Hartz ist die Situation dennoch die, dass er ob seines Verhaltens von Statusgleichen diskreditiert wird. Nun ist es die Putzfrau, die Frau Gabler diskreditiert.

Die Tatsache, dass die Putzfrau einem Bewohner etwas zu trinken reicht, zeigt, dass die Handlungen, die sie in der Institution verrichtet, nicht ausschließlich auf das Putzen beschränkt ist. Hier zeigt sich eine gewisse, wenn auch kleine, Abweichung von der vorgesehenen strikten Aufteilung zwischen den Bereichen ‚Pflege‘ beziehungsweise ‚Betreuung‘ und ‚Hauswirtschaft‘.

**Zeilen 171 – 195**

**Herr Hartz klopft mir auf die rechte Schulter und geht dann aus dem Zimmer.**

Das Klopfen auf die Schulter ist eine Verbrüderungsgeste, beziehungsweise eine Geste der Anerkennung, wie sie etwa der Sohn von seinem Vater bekommt, wenn er mit einer guten Note aus der Schule nach Hause kommt.

**Er geht am Schwesternstützpunkt vorbei und den Längsgang entlang. Vor einem Zimmer steht gerade ein Putzwagen. Er schiebt den Wagen ein Stück nach vor,**

Es bleibt unklar, warum er den Wagen schiebt, eventuell um der Putzfrau einen Streich zu spielen oder um sich abzustützen oder weil er selbst irgendetwas putzen möchte oder einfach, weil er findet, dass dieser im Weg steht. Dafür, dass er

sich abstützen muss und dafür, dass er putzen will, gibt es allerdings keinerlei hinreichende Hinweise.

**ehe ich die Stimme der Putzfrau höre, die sagt, dass er den Wagen bitte stehen lassen soll. Herr Hartz lässt den Wagen aus und geht weiter.**

Warum er den Putzwagen geschoben hat, bleibt weiterhin unklar, es wird aber deutlich, dass er der Putzfrau den Anspruch an dem Wagen zubilligt, indem er ihn nach deren Aufforderung stehen lässt. Es ist aber auch hier wieder gut möglich, dass er der Putzfrau einen Streich spielen möchte.

**Ich folge ihm.**

**Plötzlich steht eine sehr kleine magere Frau neben mir und schaut mich an. Ich grüße sie und sie lächelt mich an. Sie nimmt meinen Arm und hängt sich bei mir ein. Ich versuche mich zu lösen, aber sie hält mich fest. Ich überlege kurz was ich tun soll und beschließe einfach mit der Frau eingehängt weiter zu gehen. Wir folgen Herrn Hartz durch die Glastür zum Quergang. Am Ende des Querganges löse ich mich sanft von der Hand der alten Dame und verabschiede mich. Sie lächelt mich an und murmelt etwas vor sich hin.**

Die Dame scheint verwirrt, da sie nicht mit der Beobachterin spricht. Es handelt sich hierbei zwar nicht um eine lebenspraktisch übliche Art der Kommunikation, dennoch gelingt hier scheinbar problemlos eine Interaktion zwischen der annehmbar verwirrten älteren Dame und der Beobachterin.

**Herr Hartz steht vor der Terrassentür und schaut hinaus. Er tritt sanft mit seinem linken Fuß gegen die Glastür.**

Es ist nicht klar, ob die Tür verschlossen ist. Sollte dem so sein, würden Herrn Hartz hier die räumlichen Grenzen seiner Lebenswelt aufgezeigt werden.

**Nach einigen Minuten dreht er sich wieder um und geht den Gang zurück.**

**Bei einer offen stehenden Zimmertür geht er hinein.**

Es ist nicht klar, ob es sich um ein Bewohnerzimmer handelt. Wenn ja, missachtet Herr Hartz somit die Privatsphäre der Menschen, die in dem Zimmer wohnen. Zudem wäre die offengelassene Zimmertür auch eine tendenzielle Missachtung der Personen, die darin leben, sofern dies nicht von allen Bewohnern des Zimmers so gewollt ist.

**Hinter sich schließt Herr Hartz die Tür. Ich warte kurze Zeit, ehe er wieder herauskommt. Er geht an mir vorbei Richtung Schwesternstützpunkt. Auf dem Weg dahin steht in einer kleinen Nische ein kleiner gelber Ständer auf dem „Achtung Rutschgefahr“ geschrieben ist. Herr Hartz geht auf diesen zu und hebt ihn mit seiner linken Hand auf. Er trägt diesen Ständer bis zum Schwesternstützpunkt und lehnt ihn an die kleine Sitzgarnitur links vom Schwesternstützpunkt an. Er schaut mich an und lächelt. *Dieses Lächeln sieht schelmisch aus.***

Es ist anzunehmen, dass er dem Personal einen Streich spielen will, das verrät sein ‚schelmisches Lächeln‘, welches die Beobachterin notiert. Dabei handelt er orientiert und intelligent; es ist davon auszugehen, dass er bewusst das Schild vor den Schwesternstützpunkt stellt. Außerdem versteht er die Beobachterin in ihrer Rolle, er weiß, dass sie nicht zum Personal gehört und auch, dass sie ihn nicht verraten wird. Ob er handelt, um der Beobachterin zu imponieren, oder ob seine Handlung ‚das Aufbäumen im Kleinen‘ ist, um sich ein Stück Autonomie zu beweisen, bleibt offen.

**Während er an mir vorbei, wieder Richtung Quergang geht, winkt er mir zu. Ich winke ihm auch und folge ihm.**

Es ist möglich, dass er eine ‚Verbündete‘ in seiner Situation sucht oder zumindest jemanden, dem er sein, wenn auch minimales, Aufbäumen in der Institution demonstrieren kann. Es ist weiterhin möglich, dass er sein vorheriges Verhalten für die Beobachterin inszeniert hat, da er sich nun im direkten Anschluss ihrer Aufmerksamkeit versichert.

**Herr Hartz bleibt vor dem Putzwagen, der noch immer vor dem Zimmer steht, stehen und versucht ihn weg zu schieben.**

Da er ‚versucht‘ den Putzwagen wegzuschieben, ist klar, dass er es nicht, zumindest nicht sofort, schafft. Weiterhin ist davon auszugehen, dass er erneut der Putzfrau einen Streich spielen will.

**Die Putzfrau kommt gerade aus dem Zimmer und meint, dass der Herr Hartz ein ganz Lieber sei.**

„[M]eint“ wird auch hier im Sinne von ‚sagt‘ verwandt.

Nun ist er plötzlich Gegenstand eines Gespräches zwischen zwei Personen. Wie selbstverständlich wird über ihn berichtet, wie über ein kleines Kind. Dies ist eine Missachtung seiner Person. Ihm wird die Qualität ‚ganz lieb‘ zugesprochen, in dem Moment, als er der Putzfrau den Wagen wegnehmen wollte. Ihm wird also pauschal, zumindest seitens der Putzfrau, die Rolle ‚ganz lieb‘ aufoktroiert. Die Putzfrau macht deutlich, dass sie der Ebene des Personals angehört und dass sie über Herrn Hartz und sein Verhalten urteilen kann. Herr Hartz wird kategorisiert. Dennoch kann die Intention der Kategorisierung positiv gemeint sein. Etwa in dem Sinne ‚Herr Hartz ist ein ganz Lieber und andere Bewohner sind es eben nicht‘. Somit wird aber auch (Herrn Hartz) noch einmal verdeutlicht, dass die Bewohner in ihrem alltäglichen Leben der ständigen Bewertung durch das Personal ausgesetzt sind.

**Sie sagt: „Hallo Hartz! Hartz hilft immer. Danke Hartz!“ Die beiden schieben den Putzwagen den Längsgang entlang.**

Die Aussage der Schwester kann hier nicht genauer analysiert werden, da sie Anspielungen auf seinen (realen Namen) macht, dieser hier aber, wie eingangs erwähnt, aus Datenschutzgründen nicht genannt werden kann und soll.<sup>48</sup> Wortspiele mit dem Namen sind dennoch als solche ethisch fragwürdig. Der Name, sozusagen das erste Prädikat des Menschen, wird hier von der Putzfrau verschieden verwandt. Ein solches Spiel würde sie mit ihrem Vorgesetzten wahrscheinlich nicht in seiner Gegenwart machen, da auch dies ein Eingriff in die Privatsphäre der Person darstellt. Indem sie dies aber mit dem Namen des Herrn Hartz tut, wird klar, dass sie ihn als Person nicht schätzt und nicht respektiert, denn sonst würde sie selbst etwaige Konsequenzen fürchten. Letztlich schiebt die Putzfrau den Wagen mit ihm weg und unterbindet somit sein Vorhaben. Die Putzfrau degradiert Herrn Hartz zu einem Kind. Andererseits gestattet sie auch das Schieben des Putzwagens im Rahmen der institutionellen Möglichkeiten. Sie wahrt also seine Autonomie.

## **Protokollfazit / Fallstrukturhypothesen**

### *Zum Fall des Herrn Hartz*

In zwei Szenen des Protokolls beurteilt Frau Gabler öffentlich das Verhalten des Herrn Hartz und beleidigt ihn. Zudem fordert sie intrainstitutionelle Konsequenzen für ihn. Gelingende Interaktion oder Kommunikation zwischen Herrn Hartz und Frau Gabler scheint es nicht zu geben. Es ist auch nicht beschrieben, dass er mit den beiden anderen Mitbewohnern interagiert, welche am Tisch sitzen beziehungsweise sich in unmittelbarer Nähe des Tisches aufhalten, an dem er sitzt. Es kann nicht von einer harmonischen Kultur des Umgangs der Bewohner miteinander gesprochen werden. Herr Hartz scheint von sich aus keinen Kontakt mit seinen Mitbewohnern zu suchen, er ist also auf der Ebene der Bewohner sozial isoliert. Inwiefern er die physischen und kognitiven Möglichkeiten zur Interaktion und dauerhaften Kommunikation hat, sei dahingestellt. In der Folge zeigt sich Herr Hartz als agiler älterer Herr. Im Vergleich zum ersten Protokoll, in dem er sehr passiv wirkt, zumal er auch von seiner Ehefrau bevormundet wird, ist er nun physisch und geistig sehr viel beweglicher. Er spielt dem Personal Streiche und führt damit der Beobachterin seine volle Handlungsfähigkeit vor. Obige Fallstrukturhypothese, dass Herr Hartz sich innerhalb der ihm aufoktroierten kindsähnlichen Bewohnerrolle die Nische des ‚Kaspers‘ beziehungsweise ‚Streiche spielenden Buben‘ aneignet, scheint hiermit bestätigt. Es ist annehm-

---

<sup>48</sup> Diese Information wurde dem Autor durch die Wiener Projektkoordination im Bezug auf diese Passage mitgeteilt.

bar, dass dies der eigenen Identitätsgewinnung innerhalb der Institution dient. Zudem sichert ihm diese Rolle immer wieder die Aufmerksamkeit des Personals. Da ihm Kommunikation mit seinen Mitbewohnern offenbar nur sporadisch gelingt, scheint dies von besonderer Wichtigkeit zu sein. Die Fallstrukturhypothese erscheint gesichert. Ihr wird nicht mehr nachgegangen.

#### *Zum Fall der Station M in Haus A*

In diesem Protokoll ist die Situation um ‚Herrn Dr.‘ hervorzuheben. Als dieser um Hilfe rufend auf dem Boden sitzt und nach einiger Zeit eine Putzfrau kommt, fragt diese ihn, was er denn dort suche. Er wird also ob und in seiner Hilflosigkeit gedemütigt. Nach einiger Zeit kommt eine Schwester vorbei. Gemeinsam mit der Putzfrau hilft sie dem Herrn aufzustehen, danach allerdings nimmt sie ‚Herrn Dr.‘ das Essen weg, obwohl dieser noch nichts gegessen hat und selbst gegen das Vorhaben der Schwester interveniert. Die Schwester begründet ihr Handeln damit, dass die Essenszeit vorbei sei. Sie verdeutlicht also durch ihr Handeln, dass die Vorgaben, die der Strukturrahmen der totalen Institution vorgibt, unumstößlich sind. Es ist an den Bewohnern dafür Sorge zu tragen, dass sie sich an die Abläufe der Institution halten, ungeachtet ihrer akuten Situation. In diesem konkreten Fall tritt die Station nicht mehr als Ort der Hilfe auf, letztlich wird ‚Herr Dr.‘ dafür bestraft, dass er gestürzt ist. Dies alles geschieht im Aufenthaltsraum, also in einem öffentlichen Raum, unter Anwesenheit einiger anderer Bewohner. Durch ihr Handeln verdeutlicht die Schwester auch diesen, dass sie mit Bestrafungen zu rechnen haben, wenn sie den Vorgaben der Institution nicht Folge leisten.

Auch für den Fall der Station M hat sich erneut angedeutet, dass es kein harmonisches Miteinander unter den Bewohnern gibt.

## 6 Analyse des Protokolls Hartz IV

### Zeilen 40 – 92

**Herr Hartz verfolgt mit seinen Augen die Schwestern. Er beobachtet genau was sie tun. Die Schwester mit den langen braunen Haaren, die zu einem Zopf zusammengebunden sind, erweckt besonders seine Aufmerksamkeit.** Die Formulierung „erweckt besonders seine Aufmerksamkeit“ ist etwas ungenau. Die Beschreibung der Situation ist also nicht gänzlich gewährleistet. Die Beobachterin verlässt die Ebene der Beschreibung; sie legt nicht dar, wie Herr Hartz sich verhält. Dass die Schwester seine Aufmerksamkeit erregt, ist also bereits eine Schlussfolgerung aus dem, was beobachtet wurde. Prinzipiell deutet die Beobachterin hier ein sexuelles Interesse des Herrn Hartz zumindest bezüglich der „Schwester mit den langen braunen Haaren“ an. Dieser Schluss kann allerdings dem Gesamtkontext entstammen. Es ist also ‚nur‘ festzuhalten, dass die Schwester mit den langen braunen Haaren die Aufmerksamkeit der Beobachterin erweckt, da sie sie körperlich beschreibt und sie somit von ‚den Schwestern‘ abhebt.

Beschrieben ist nur, dass Herr Hartz die Schwestern mit seinen Augen verfolgt. Gründe für dieses Verhalten können vielschichtig sein, er kann zum Beispiel ihr Verhalten als Träger der institutionellen Norm beobachten, etwa wie sie mit anderen Bewohnern umgeht, um sein eigenes Verhalten entsprechend anzupassen, um gegebenenfalls Sanktionen aus dem Weg zu gehen. Erneut, wie schon in Protokoll I wird hier seitens der Beobachterin ein sexuelles Interesse des Herrn Hartz unterstellt; ebenso wie oben bleibt dies aber ein Schluss unter mehreren.

**Als er fertig gekaut hat, greift er zu einem weiteren Stück und schiebt es in seinen Mund. Noch während er kaut, nimmt er bereits das nächste Brot in seine linke Hand. Er dreht das Stück und betrachtet es von allen Seiten. Dann steckt er auch dieses in seinen Mund. Sein Mund ist nun ziemlich voll und während er kaut öffnet er ihn immer wieder, sodass ich das zerkaute Brot sehen kann. Herr Hartz greift nach dem Glas und nimmt einen großen Schluck. In seinem Mund vermischt er das zerkaute Brot mit dem Saft und schluckt die Masse anschließend herunter. Er lächelt mich an. Ich lächle zurück.**

- Leerzeile -

Herr Hartz isst also, der Uhrzeit und der Tatsache geschuldet, dass er Brot isst, ist davon auszugehen, dass er frühstückt. Die Art und Weise wie er isst, ist kindesähnlich. Es ist nicht klar, ob dies Teil eines erlernten Rollenverhaltens in der Institution ist, oder ob er dies tut, um die Aufmerksamkeit der Beobachterin zu

erhalten, oder ob es einen anderen Grund dafür gibt. Es ist möglich, dass dies Teil der Rolle des ‚Lausbuben‘ ist, die er einnimmt.

**Frau Bitter, die auf der rechten Seite zwei Plätze weiter neben Herrn Hartz sitzt,**

Zunächst bleibt festzuhalten, dass die Beschreibung hier sehr genau ist. Frau Bitter ist wohl eine Mitbewohnerin, eine Angehörige oder eine Besucherin; sie scheint keine Bedienstete zu sein, da sie sonst mit dem Vornamen und oder dem ‚Dienstgrad‘ benannt würde.

**sieht ihm aufmerksam zu.**

Das deutet daraufhin, dass sie irgendeine Verbindung zu Herrn Hartz haben muss oder, dass Herr Hartz etwas sehr ungewöhnliches tut, was ihre Aufmerksamkeit weckt.

**Sie sagt zu ihm, dass er nicht so gierig essen müsste, denn es nimmt ihm schon niemand etwas weg.**

Es bleibt unklar, warum der Satz im Präsens beginnt und endet, es dazwischen aber heißt, „dass er nicht so gierig essen müsste“ (also Konjunktiv II). Auf ‚müsste‘ sollte dann eine Bedingung folgen (‚Ich müsste nicht arbeiten gehen, wenn ich im Lotto gewänne‘, oder hier konkret: ‚Sie sagt zu ihm, dass er nicht so gierig essen müsste, wenn es auch später noch etwas zu Essen gäbe‘; dieser Satz wäre dann allerdings zustimmend und nicht entgegnend). Da aber der folgende Satz eine Begründung ist, ist davon auszugehen, dass die Beobachterin ‚Sie sagt zu ihm, dass er nicht so gierig essen müsse, denn es nähme ihm schon niemand etwas weg.‘ ausdrücken wollte.

Frau Bitter stört sich also am Verhalten des Herrn Hartz. Unter der Voraussetzung, dass auch hier angenommen wird, dass die Art und Weise wie Herr Hartz isst, Teil seiner Rollengewinnung ist, welche auch das Ziel hat, Aufmerksamkeit zu erregen, ist sein Verhalten in diesem Sinne erfolgreich.

**Frau Bitter dreht sich anschließend um und sieht Herrn Altmann zu, wie er auf seinem Rollstuhl hin und her wippt. Beide sind bereits mit dem Frühstück fertig.**

Dadurch, dass Frau Bitter selbst gefrühstückt haben muss, wird die Lesart verstärkt, dass sie eine Bewohnerin ist.

**Herr Hartz hat nur mehr drei Brotstücke mit Marmelade auf seinem Teller liegen. Er greift mit der linken Hand nach dem Glas und trinkt einen großen Schluck. Er setzt kurz ab und führt es kurz darauf wieder zu seinem Mund, um zu trinken. Anschließend stellt er das halb leere Glas auf seinen Teller neben dem Marmeladebrot ab. Das Glas steht ein bisschen schief, da es am erhöhten Tellerrand steht. Herr Hartz sieht es an und greift erneut nach dem Glas. Er schiebt es vorsichtig in die Mitte des Tellers. Dann lehnt er sich zurück und schaut auf seinen Teller mit dem Glas.**

Die Beschreibung ist hier von hoher Qualität, da sehr detailliert jede Bewegung des Herrn Hartz geschildert wird. Das sprichwörtliche „halb leere Glas“ verrät, dass die Beobachterin sich mit Herrn Hartz identifiziert, nicht mit den institutionellen Normen des Hauses. Wäre es ‚halb voll‘ dann würde auf das Nichtgelingen des Trinkens hingewiesen, da er die Hälfte übrig ließ. Das ‚halb leere‘ Glas verweist aber auf die getrunkene Menge. Somit wird auch klar, dass das ‚Trinken‘ wohl, wie für viele alte Menschen, als Herausforderung beziehungsweise als Aufgabe angesehen wird. Eine prinzipielle Notwendigkeit wird durch die Versorgungspflicht des Heimes gegenüber dem Bewohner unterstellt.

Herr Hartz stellt das Glas, welches von außen angefasst wird, auf den Teller, der oben sonst keinerlei Berührung mit einem ‚Außen‘ hat. Teller und Glas bilden somit die Innen-Außen-Abgrenzung der Nahrung. Der Teller ist oben, das Glas ist innen, vor dem jeweiligen Befüllen sauber, somit kann ein ‚Reinheitsgebot‘ für Nahrung unterstellt werden. Unten und an den Seiten, beziehungsweise außen können das Glas respektive der Teller in Berührung mit ‚Unreinem‘ kommen. Somit bildet bereits das Geschirr eine Innen-Außen-Abgrenzung zwischen Nahrung und ‚Anderem‘, zumindest solange die Nahrung auf dem Geschirr ist. Wichtig ist allerdings festzuhalten, dass Herr Hartz, indem er das Glas auf den Teller stellt, diese Innen-Außen-Abgrenzung zerstört. Damit kann eindeutig gesagt werden, dass er nichts mehr essen möchte, da somit das ‚Reinheitsgebot‘ der Nahrung verletzt wurde und sie dann als solche nicht mehr eindeutig bezeichnet werden kann.

Es sei angemerkt, dass auch das ‚Trinken‘ von Herrn Hartz dadurch für beendet erklärt wurde, da eine gewisse grundsätzliche ‚Oberflächenreinheit‘, für das Geschirr, in diesem Fall das Glas, nicht mehr gewährleistet ist, weil es nun bereits auf der Oberseite des Tellers, also dort, wo die Nahrung ist, stand und somit verunreinigt ist. Es handelt sich also um zwei Ebenen (Innen und Außen), deren Elemente (Nahrung / leichte oder potentielle Verunreinigungen aller Art) sich gegenseitig zerstören. Somit ist die Außenebene des Glases zerstört, wenn es auf dem Teller stand (man würde es so nicht mehr auf den Tisch stellen). Hierbei handelt es sich um eine kulturspezifische Trennung, die in anderen Kulturen etwa durch die Verwendung von nur einer Hand zum Essen (Innen) und der anderen für leichte Verunreinigungen (Außen) steht.

**In diesem Moment kommt die Schwester mit den langen braunen Haaren und streicht Herrn Hartz über die Schulter**

„[D]ie Schwester mit den langen braunen Haaren“ muss die Aufmerksamkeit der Beobachterin gefunden haben. Warum die Schwester ihm über die Schulter streicht, bleibt unklar; Mitleid könnte ein Grund sein. Die Handlung der Schwester zeigt tendenziell Diffusität.

Letztlich lässt die Beschreibung aber keinen eindeutigen Schluss zu. Es ist aber festzuhalten, dass man, wenn man einer Person über die Schulter streicht, dieser Person gegenüber eine Zuneigung ausdrückt. Herr Hartz und die Schwester kennen sich also bereits. Es ist annehmbar, dass die Schwester Herrn Hartz mag oder, wie oben angeführt, Mitleid mit ihm hat (oder beides).

**Sie hält ein Lätzchen in ihrer linken Hand und bindet es Herrn Hartz um.** Zweifelsohne ist dies eine beispielhafte Infantilisierung des Herrn Hartz durch die Schwester. Auch wird nicht mit ihm gesprochen. Ebenso erscheint der Zweck dieser Handlung nicht erkennbar zu sein, da Herr Hartz das Essen bereits beendet hat. Herr Hartz wird öffentlich gedemütigt.

**Herr Hartz schaut sie an. Irgendwie hat er etwas Fragendes in seinem Blick.** Es ist annehmbar, dass Herr Hartz als erwachsener Mensch darüber zumindest etwas verwundert ist, allerdings kann im Hinblick auf die Sparsamkeitsregel in der objektiv-hermeneutischen Textinterpretation<sup>49</sup> hieraus keinerlei Schluss gezogen werden. Die als kursiv markierte Anmerkung der Beobachterin kann nicht sachdienlich erläutert werden, da sie bereits mit „Irgendwie“ anfängt. Sie macht hier deutlich, dass es in ihre Vorstellung passen würde, wenn er die Schwester fragend ansehen würde. Das „Irgendwie“ verrät allerdings bereits, dass das nicht eindeutig so ist.

**Sie beugt sich zu ihm und sagt, dass er noch etwas Trinken muss.** Nun wird ersichtlich, warum Herr Hartz das Lätzchen angezogen bekommen hat. Dennoch bleibt die Handlung eine Infantilisierung, außerdem wurde nicht mit ihm darüber gesprochen. Zudem hat Herr Hartz bereits unter Beweis gestellt, dass er problemlos alleine trinken kann ohne zu kleckern. Selbst wenn davon auszugehen wäre, dass Herr Hartz unter Umständen kleckern wird, wäre abzuwägen, ob die Infantilisierung, die mit dem Tragen des Lätzchens einhergeht, durch die dadurch erhaltene Sauberkeit der Oberbekleidung gerechtfertigt werden kann. Die Schwester ist hier diejenige, die Herrn Hartz vorschreibt, was er zu tun hat. Zudem handelt es sich hier um einen physischen Eingriff, sie bestimmt also, was seinem Körper zugeführt wird. Sicherlich will die Schwester sicherstellen, dass Herr Hartz genug trinkt, da er dies vielleicht selbst nicht mehr regulieren kann. Dennoch ist die Art und Weise, wie sie ihm hier begegnet, unangemessen.

**Die Schwester greift nach dem Glas und führt es zu seinem Mund.** Herr Hartz trank zuvor allein, problemlos und ohne zu etwas zu verschütten, das geht aus der hohen Beobachtungsdichte des Protokolls an dieser Stelle hervor. Ein etwaiges Verschütten von Flüssigkeit wäre wohl erwähnt worden. Außerdem hatte er die Mahlzeit bereits beendet. Die Schwester unterstellt mit ihrer Hand-

---

<sup>49</sup> Es sei auf die entsprechenden Ausführungen in Kapitel 2.3.3 verwiesen.

lung bereits, dass Herr Hartz nicht freiwillig trinken wird, sonst hätte sie ihn gefragt, ob er denn noch etwas trinken möchte. Letztlich wäre allerdings auch diese Frage aufgrund des Tellers mit dem Glas darauf hinfällig, da der Boden des Glases eine gewisse ‚Oberflächenreinheit‘, wie zuvor beschrieben, nicht mehr gewährleistet. Letztlich ist das Verhalten der Schwester physisch und sozial übergriffig.

**Herr Hartz öffnet den Mund ein kleines Stück und lässt sich den restlichen Saft einflößen. Er hat dabei den Kopf weit zurück gelehnt. Als er den Saft ausgetrunken und die Schwester das leere Glas wieder auf den Tisch gestellt hat, stöhnt er laut auf.**

Es ist anzunehmen, dass das Stöhnen den Unmut über den gerade stattgefundenen Übergriff seitens der Schwester ihm gegenüber und der damit einhergehenden Demütigungen ausdrücken soll. Ein sexuelles Stöhnen scheint aufgrund der Situation ausgeschlossen. Interessant ist, dass Herr Hartz erst aufstöhnt, nachdem die Schwester das Glas zurück auf den Tisch gestellt, also das ‚Trinken-Müssen‘ beendet hat. Somit ist auch möglich, dass sein Stöhnen auch den Kraftakt des Überstehens des ‚Trinken-Müssens‘ ausdrücken kann. Dadurch, dass hier das Abstellen des leeren Glases dargestellt wird, wird noch einmal deutlich, dass die Institution (hier vertreten durch die Schwester) entscheidet, wann mit dem Trinken aufgehört wird und nicht die Bewohner.

**Sie nimmt noch ein Stück Brot und schiebt es ihm in den Mund.**

Es besteht der hinreichende Verdacht, dass sie das Brot von dem Teller nimmt, auf den Herr Hartz zuvor das Glas gestellt hatte. Sie spricht erneut nicht zu ihm. Da sie es ihm in den Mund ‚schiebt‘, ist davon auszugehen, dass er es nicht freiwillig isst. Die Handlung der Schwester ist also erneut übergriffig und infantilisiert.

Da nur noch drei Brotstücke auf dem Teller liegen, wirkt das Verhalten erst recht absurd, da angesichts dieser geringen Menge an Nahrung nicht angenommen werden kann, dass es seinem ‚körperlichem Wohl‘ dient.

Es ist sicherlich annehmbar, dass die Motivik der Schwester ‚Fürsorge‘ ist. Fürsorge ist gerade nicht damit erfüllt, wenn nur den statistisch-regulativen institutionellen Vorgaben Rechnung getragen wird. Die Tatsache, dass den institutionellen Vorgaben bis ins Detail und ohne Rücksicht auf die Wünsche und Befindlichkeiten der Bewohner Rechnung getragen wird, stellt hier letztlich den Akt der Demütigung für den Bewohner dar. Anders gesagt: die Demütigung, die für Herrn Hartz dadurch entsteht, dass seine autonome Entscheidung, das Essen beendet zu haben, missbilligt wird und die Infantilisierung, die durch das Füttern entsteht, sind nicht damit zu rechtfertigen, dass Herr Hartz nun drei kleine Stücke Brot mehr gegessen hat als er sonst gegessen hätte.

**Herr Hartz beginnt sofort zu kauen und schaut mich an.**

Obwohl Herr Hartz seine Mahlzeit zuvor bereits beendet hatte, kaut er das Brot. Er unterwirft sich also dem Zwang der Schwester. Er hätte das Brotstück schließlich auch ausspucken können. Warum Herr Hartz die Beobachterin anschaut, bleibt unklar.

**Die Schwester legt ihm noch drei übereinander liegende Servietten auf den Tisch und geht dann weg.**

Damit drückt die Schwester erneut eine Erwartungshaltung aus. Annehmbar erwartet sie, dass er sich selbst den Mund abputzt, nachdem sie ihn zuvor gefüttert und ihm ein Lätzchen umgebunden hat.

**Herr Hartz kaut nach wie vor an dem Brot. Er legt seine rechte Hand auf die Servietten. Langsam und vorsichtig streicht er mit seinen Fingerspitzen über den Rand der Servietten. Sein Blick ist auf die Servietten und seine Hände gerichtet. Dies macht er einige Minuten lang. Er sieht sehr konzentriert aus.**

**- Leerzeile -**

Es ist gut möglich, dass es sich bei dem Verhalten des Herrn Hartz erneut, ebenso wie in Protokoll Hartz I, um eine sensumotorische Stimulierung der Finger handelt.

**Frau Murauer kommt mit dem jungen Zivildienen an der Hand in den Aufenthaltsbereich. Beide schauen mich an und der Zivildiene grüßt mich freundlich. Frau Murauer setzt sich auf ihren Stammplatz am Tisch von Herrn Bieler und Herrn Reiser.**

Es ist nicht klar, warum die Beobachterin Frau Murauer nicht grüßt. Davon ist allerdings auszugehen, da dies im Zuge der ansonsten genauen Beschreibung der Geschehnisse, nicht erwähnt wird. Es scheint ‚Stammplätze‘ der Bewohner an bestimmten Tischen zu geben. Es kann also davon ausgegangen werden, dass die Bewohner immer in den gleichen Gruppen an den Tischen sitzen und dort ihre Mahlzeiten einnehmen.

**Herr Bieler sieht sie an und sagt, „Guten Morgen“. Frau Murauer nickt und lächelt ihn kurz an. Dann blickt sie zu Boden. Der Zivildiene bringt ihr einen Teller mit Brot und eine Tasse Kaffee. Sie bedankt sich und beginnt zu essen. Herr Reiser lehnt sich auf seinem Sessel zurück und schließt seine Augen.**

**- Leerzeile -**

Es zeigt sich sogleich eine gelingende Interaktion zwischen Frau Murauer und Herrn Bieler. Gleichzeitig findet keine Interaktion zwischen Frau Murauer und Herrn Reiser statt, obwohl ein Begrüßungsritual in der routinemäßigen Lebenspraxis angemessen wäre. Es ist nicht klar, warum der „Zivildiene“ Frau Murauer das Essen gibt. Die Art der Schilderung deutet darauf hin, dass das Essen vom Personal einzeln ausgeteilt wird. Somit behält das Personal Kontrolle über das,

was von den Bewohnern gegessen wird. Zur Vergemeinschaftung, welche durch das gemeinsame Essen ritualisiert wird, gehören der gemeinsame Beginn und das gemeinsame Ende des Essens. Dies scheint hier nicht gegeben zu sein, da Frau Muraier sofort beginnt zu essen.

**Herr Hartz hat das Geschehen auch beobachtet und schaut noch immer auf den Nebentisch. Kurz darauf wendet er sich wieder seinen Servietten zu.**

Herr Hartz beschäftigt sich also wieder mit den Servietten, annehmbar erneut zwecks der sensumotorischen Stimulation seiner Finger.

**Er hebt die oberste Serviette an und faltet sie auf. Dann greift er nach dem vorletzten Stück Brot und legt es in die Serviette. Er umschließt mit der Serviette das Brot. Seine Bewegungen sind sehr langsam und vorsichtig.**

Warum er das tut, bleibt unklar, vielleicht möchte er sich das Brot für später aufheben, vielleicht hat er aber auch die wortlose Serviettengabe seitens der Schwester so verstanden, dass er bitte den Rest einpacken möge. Er kann sich aber auch schlicht gegen eine Wegwerfkultur richten, die heutzutage vorherrscht, schließlich ist aufgrund seines Alters anzunehmen, dass er ‚schlechtere Zeiten‘ erlebt hat.

**Er drückt auf die Serviette und schaut auf.**

Hier wird die Beschreibung leider unklar. Er müsste durch das Drücken auf die Serviette also eigentlich das Brot zerdrücken, es sei denn er drückt nur leicht darauf, etwa um die Serviette zu falten.

**Als er eine Schwester, die gerade mit einem Krug in de Hand auf uns zu kommt, sieht, legt er die Serviette mit dem Brot eingepackten auf seinen Schoß.**

Es wird davon ausgegangen, dass ‚Serviette mit dem eingepackten Brot‘ gemeint ist.

Nun ist davon auszugehen, dass er zuvor das Brot eingepackt hat. Für ein etwaiges Zerdrücken fehlt die textliche Grundlage. Indem er sein eingepacktes Brot vor der Schwester versteckt, wird klar, dass er weiß oder zumindest annimmt, dass er etwas Verbotenes oder institutionell Ungewolltes tut, und somit fürchten muss, dass er von der Schwester in welcher Form auch immer sanktioniert wird oder ihm zumindest das Brot weggenommen wird.

**Die Schwester stellt sich neben Herrn Hartz und schenkt sein Glas mit einem roten Saft auf. Wortlos geht sie wieder weg.**

Herr Hartz hatte zuvor bereits mehrfach deutlich gemacht, dass er nichts mehr trinken möchte und dass das ‚übermäßige‘ Trinken für ihn eine große Anstrengung bedeutet. Auch hat die Schwester ihn nicht gefragt, ob er denn noch etwas trinken möchte oder ob er vielleicht etwas anderes trinken möchte. Die ‚Wortlosigkeit‘ der Schwester macht ihn zu einem Vollzugsobjekt, von dem nur im rituellen Ablauf der Arbeit Notiz genommen werden muss. Er wird also zum Objekt,

das trinken muss, annehmbar, weil das Leitbild der Institution das so vorsieht. Sicherlich ist auch hier wieder Fürsorge die Intention der Handlung der Schwester. Dennoch wäre es in der routinemäßigen Lebenspraxis üblich, jemanden zu fragen, ob er noch trinken möchte, bevor man nachschenkt.

#### **Zeilen 134 – 152**

**Er schaut mich kurz an und greift dann nach dem Glas mit dem roten Saft. Er schiebt es an den äußersten Tischrand**

Er schiebt es also so weit weg wie möglich, schließlich hatte er bereits gegen seinen Willen einiges getrunken. Dieses Verhalten hat er bereits in Protokoll Hartz I zweimal gezeigt.

**und kippt es leicht. Der Saft wird fast ausgeleert. Herr Hartz schiebt es wieder in die Mitte des Tisches und schwenkt es. Einige Tropfen spritzen aus dem Glas. Er schwenkt es immer wilder hin und her.**

Nun zeigt er ein Verhalten des Aufbäumens und des Widerstandes. Es ist gut möglich, dass er damit die Aufmerksamkeit des Personals auf sich lenken will. Es ist auch möglich, dass es ein Auflehnen gegen den impliziten und expliziten Zwang des Trinkens ist. Es ist davon auszugehen, dass er den Tisch respektive, den ganzen Raum, absichtlich beschmutzt.

**Frau Bitter, die sein Tun aufmerksam beobachtet, sagt zu ihm, dass er das unterlassen soll, denn da entsteht nur eine Sauerei.**

Frau Bitter zeigt also kein Verständnis für die Situation und das dementsprechende ‚Auflehnen im Kleinen‘ des Herrn Hartz. Im Gegenteil sie bewertet das Ergebnis seines Tuns als ‚Sauerei‘.

**Herr Hartz reagiert darauf nicht. Er schwenkt das Glas immer wieder. Als der Tisch schon mit einigen Saftspritzern voll ist, beginnt er das Glas durch die Lache zu schieben. Er fährt durch jeden Spritzer mit dem Glas und hinterlässt auf der Tischfläche damit Spuren. Ab und zu sieht er mich an. Als der Tisch schon mit einigen Spuren versehen ist, stellt er das Glas in die Mitte. Anschließend gleitet er mit der Handfläche über die nassen Streifen. Dabei führt er seine Bewegungen sehr langsam aus. Frau Bitter beobachtet ihn noch immer und schüttelt den Kopf.**

Herr Hartz lässt sich also nicht beirren. Sein Verhalten mag abnorm sein, dennoch sei hier festgehalten, dass dieses Verhalten keineswegs zwangsläufig auf eine etwaige demenzielle Erkrankung zurückzuführen ist, sondern ebenso auf die soziale Situation, in der er sich befindet, zurückgeführt werden kann. Sein Verhalten ist typisch für Menschen, die kognitiv eingeschränkt sind und in einer Institution leben.

**Da kommt wieder der junge Zivildieneer mit einer alten Dame an der Hand in den Aufenthaltsbereich. Er geht an Herrn Hartz vorbei und setzt die Heimbewohnerin auf einen Sessel am quer gestellten Tisch.**

Der Beschreibung nach wirkt die Dame sehr passiv, da sie vom Zivildieneer ‚gesetzt‘ wird.

**Er bleibt kurz hinter Herrn Hartz stehen und sieht ihm beim „Panschen“ zu, ehe er wieder weg geht. Herr Hartz zieht mittlerweile kleine Kreise auf der nassen Tischfläche.**

Der ‚junge Zivildieneer‘ respektiert die persönliche Autonomie des Handelns des Herrn Hartz und gewährt ihm somit das ‚Panschen‘. Er greift nicht ein und lässt Herrn Hartz, ungeachtet des Grundes, warum er sich so verhält, tun, was er für ‚richtig‘ hält. Dass der ‚Zivildieneer‘ eine andere Rolle als etwa das Pflege- oder das Reinigungspersonal hat, sich womöglich nicht im gleichen Maße mit der Institution identifiziert und dass er vielleicht auch nicht derjenige ist, der anschließend den Tisch wischt, sei dahingestellt. In seinem ‚Nichteingreifen‘ erweist er Herrn Hartz den Respekt, den man normalerweise jedem mündigen Menschen entgegenbringt.

## **Protokollfazit / Fallstrukturhypothesen**

### *Zum Fall des Herrn Hartz*

Zu Beginn des Protokolls findet eine scheinbar routinemäßige Demütigung beim Frühstück statt. Zentral ist, dass die autonome Entscheidung des Herrn Hartz, das Essen zu beenden, zumindest seitens einer Schwester, nicht respektiert wird. Er wird zum Vollzugsobjekt von Pflegeleistungen. Nach dem Essen wird ihm ein Lätzchen umgebunden (dies ist ohne Zweifel eine Infantilisierung), um ihm ein einziges Stück Brot in den Mund zu geben. Herrn Hartz wird verdeutlicht, dass seine autonomen Entscheidungen nicht respektiert werden. Es wird nicht mit ihm gesprochen, sondern an ihm gehandelt. Letztlich ist es gut möglich, dass die Handlung der Schwester eine alltägliche, typisierte und normierte Handlung ist. In der Folge kommt es erneut dazu, dass eine Schwester ihm etwas zu trinken einschenkt, ohne ihn zu fragen. Beide Schwestern vermeiden die verbale Kommunikation mit ihm; wenn sie mit ihm sprechen, tun sie dies sehr einseitig, etwa in Form einer Aufforderung.

Zweimal brüskiert sich Frau Bitter über Herrn Hartz beziehungsweise über dessen abnormes Verhalten und sagt ihm, dass er dieses unterlassen solle. Sie tritt ebenfalls nicht mit Herrn Hartz in ein Gespräch und fragt ihn etwa, warum er so handelt, sondern gibt ihm einen Befehl. Auch sie respektiert sein Verhalten also

nicht. Herr Hartz reagiert darauf beide Male nicht. Hier zeigt sich erneut, dass Kommunikation unter den Bewohnern oftmals nicht gelingt. Letztlich ist es ein ‚junger Zivildienstler‘, der Herrn Hartz respektive seinem Tun Respekt entgegenbringt – schlicht durch sein ‚Geschehenlassen‘. Herr Hartz wird also infantilisiert und seine Person wird auf nicht von ihm festgelegte, sondern ihm zugeschriebene Bedürfnisse reduziert. Auf der Ebene der Bewohner wird er zudem diskreditiert, weil sein Verhalten nicht der üblichen Norm entspricht.

#### *Zum Fall der Station M in Heim A*

Es hat sich gezeigt, dass die Mechanismen des ordnungsgemäßen Stationsablaufs auch dann eingehalten werden, wenn diese scheinbar sinnlos sind. Dies zeigt sich beispielsweise in der Situation, in der Herr Hartz ein kleines Stückchen Brot essen soll und ihm ein Lätzchen umgebunden wird, nachdem er fast aufgeessen hat und aus eigenen Stücken das Essen bereits beendet hat. Die Mitarbeiter reflektieren ihr Handeln häufig nicht. Generell wird dem Bewohner nur selten eine persönliche Handlungsökonomie gewährt. Die Tatsache, dass der Zivildienstleistende, der Herrn Hartz ‚panschen‘ lässt, sich an die Vorgaben der Institution nicht hält, hat gezeigt, dass er eine Art Fremdkörper ist, der die vorherrschenden Normen nicht oder noch nicht so verinnerlicht hat wie andere Mitglieder des Personals.

Bereits das vorherige Protokoll hat gezeigt, dass es feste Essenszeiten gibt, die strikt eingehalten werden (sollen). Dies würde insofern zumindest teilweise sinnhaft erscheinen, wenn dies den Rahmen für das Vergemeinschaftungsritual des gemeinsamen Essens der Bewohner darstellen würde. Die letzte Szene in diesem Protokoll hat allerdings gezeigt, dass das gemeinsame Essen als Vergemeinschaftungsritual nur bedingt gegeben ist, da die Bewohner einzeln essen, also auch einzeln mit dem Essen beginnen und es auch einzeln beenden. Somit sind die festen Essenszeiten de facto feste Zeitfenster, in denen Essen ausgegeben wird. Die Bewohner werden innerhalb dieses Zeitfensters zeitversetzt in den Aufenthaltsbereich gebracht, was die Vergemeinschaftung am (jeweiligen) Esstisch noch erschwert.

Erneut hat sich gezeigt, dass die Interaktion der Bewohner untereinander oftmals misslingt. Dies gilt sowohl für die Interaktion zwischen Herrn Hartz und Frau Bitter als auch für die Interaktion zwischen Frau Murauer und Herrn Reiser. Lediglich das morgendliche gegenseitige Grüßen von Herrn Bieler und Frau Murauer kann als gelungene Interaktion bewertet werden.

## 7 Analyse des Protokolls Gabler II

### Zeilen 31 – 74

#### **Schwester Nadine steht während unserer Begrüßung neben uns,**

Es wird davon ausgegangen, dass es sich hier um die Begrüßung zwischen der Beobachterin und Frau Gabler handelt.

#### **bückt sich dann ein wenig zu Frau Gabler und sagt nun „Frau Gabler, gehen wir jetzt ins Bad? Waschen, ja?“**

Schwester Nadine fragt Frau Gabler, ob sie ins Bad gehen möchte. Dies ist bei den bisher analysierten Protokollen, bei Frau Gürtler oder Herrn Hartz, so nicht passiert. Frau Gabler kann nun entscheiden, ob sie ins Bad gehen möchte. Frau Gabler wird hier maximal mögliche Autonomie zugebilligt. Das „wir“ deutet zudem auf eine gemeinsame Krisenbewältigung hin, so dass Frau Gabler weiß, dass die Schwester ihr behilflich sein wird.

#### **Frau Gabler nickt und Pflegerin Nadine tritt hinter den Rollstuhl Frau Gablers und schiebt ihn in Richtung Bad. Ich folge den beiden. Bei der Türe angekommen höre ich, wie Sr. Nadine zu Frau Gabler sagt: „Also erst auf die Toilette, wie immer?“**

Es ist anzunehmen, dass „Sr.“ hier eine Abkürzung für ‚Schwester‘ sein soll. Auch hier wird Frau Gabler maximal mögliche Autonomie zugebilligt. Durch die Aussage der Schwester wird klar, dass Frau Gabler üblicherweise zuerst auf die Toilette geht, dennoch wird sie gefragt, ob sie den Ablauf der Pflegehandlung heute auch so wünscht. Ihr wird also zusätzlich Autonomie darüber zugebilligt, wie der Ablauf der Pflegehandlung von statten gehen soll. Dies war beispielsweise bei Herrn Hartz, es sei auf Protokoll Hartz II verwiesen, nicht der Fall.

#### **und dann zu mir gewandt „Frau Gabler geht immer zuerst auf die Toilette und dann erst zum Waschen.“**

Die Schwester achtet hier nicht die Beobachtungssituation als solche. Es ist anzunehmen, dass sie ihre Aussage tätigt, weil sie davon ausgeht, dass die Beobachterin umfassend über den Alltag von Frau Gabler informiert werden möchte. Dennoch stellt ihre Aussage eine Demütigung der Frau Gabler dar, da die Schwester in deren Anwesenheit der Beobachterin erklärt, was Frau Gabler tut. Frau Gabler wird also hier als Person übergangen.

#### **„Jo, jo.“ ist die Antwort Frau Gablers.**

Es ist anzunehmen, dass dies die Antwort auf die vorherige Frage der Schwester ist. Gleichzeitig kann es aber auch so verstanden werden, dass dies eine tendenziell abfällige Äußerung der Gleichgültigkeit ist, gegenüber der von Schwester Nadine getätigten Erklärung über Frau Gabler.

**Angesichts der Situation mit der Toilette sage ich, dass ich noch draußen warten werde. Sr. Nadine nickt und beide gehen in das Bad.**

**- Leerzeile -**

**Ich bleibe vor der Türe, stelle mich aber so, dass ich die Stimmen von Frau Gabler und der Pflegenden hören kann.**

Es wird auch hier wieder davon ausgegangen, dass mit „Sr. Nadine“ ‚Schwester Nadine‘ gemeint ist, beziehungsweise das „Sr.“ eine Abkürzung für ‚Schwester‘ sein soll. Dies wird in der Folge vorausgesetzt, falls dies noch einmal in der Beschreibung der Fall sein sollte.

**„So Frau Gabler, jetzt aufstehen und anhalten.“**

Der Ausdruck der Schwester Nadine ist ein Befehl und eine Missachtung der Frau Gabler. Es wäre zumindest aufgrund des geistigen Zustandes der Frau Gabler durchaus annehmbar, dass Frau Gabler weiß, wie sie sich im Rahmen der Pflegehandlungen im Einzelnen bewegen muss, damit diese gelingen.

**Augenblick. Ja, so ist es gut.**

Die Aussage der Schwester stellt zwar zum einen eine Bewertung des Verhaltens der Frau Gabler da. Gleichzeitig verdeutlicht diese Aussage aber, dass die Krise des Aufstehens und Anhaltens gut bewältigt wurde.

Angesichts der Tatsache, dass Frau Gabler offenkundig so weit orientiert ist, dass sie Aussagen über ihre unmittelbare zeitliche, räumliche und soziale Umgebung treffen kann, könnte zumindest die Frage gestellt werden, warum Frau Gabler nicht diejenige ist, die aktiv die Pflegehandlung bestimmt, beispielsweise in der Art und Weise, dass sie diejenige ist, die sagt: ‚So, ich muss jetzt aufstehen und dann ziehen Sie mir bitte die Hose aus‘ und dergleichen mehr. Es muss also festgehalten werden, dass Frau Gabler hier sowohl was das physische Pflegen angeht (es ist eine äußere Gegebenheit) als auch in der Bestimmung über den Ablauf der Pflegehandlung passiv ist. Es ist nicht klar, ob Frau Gabler dazu in der Lage wäre, den Ablauf der Pflegehandlung selbst aktiv zu bestimmen. Da sie aber passiv ist, muss gesagt werden, dass hier, auch wenn äußere Gründe dafür verantwortlich sind, dies neben ihrer physischen Einschränkung eine weitere Einschränkung ihres autonomen Handelns ist.

**Setzen Sie sich.**

Dies ist erneut ein Befehl und stellt eine Demütigung dar. Auf der anderen Seite muss aber auch gesagt werden, dass die Rollen hier insofern klar verteilt sind, als dass Schwester Nadine diejenige ist, die bestimmt wie die Pflegehandlung en détail abläuft. Sie hätte aber auch beispielsweise eine Aussage der Art tätigen können, wie: ‚Sie können sich nun setzen‘. Damit hätte sie die Autonomie der Frau Gabler insofern gewahrt, als dass diese nun die Möglichkeit hätte, darüber zu entscheiden, ob sie sich nun setzen wird. In diesem Zusammenhang würde die Aussage der Schwester Frau Gabler die Möglichkeit geben, sich anders zu ver-

halten, als sich zu setzen, beziehungsweise ein anschließendes ‚Sich-Setzen‘ könnte dann als autonome Handlung der Frau Gabler gelten.

**Sitzen Sie gut?“**

Dies ist wieder eine fürsorgliche Frage. Schwester Nadine ist also offenkundig darum bemüht, dass es Frau Gabler während der Pflegehandlung so gut wie möglich ergeht.

**„Ich gehe jetzt raus und komme dann gleich wieder rein, ja, Frau Gabler?“**

Es wird hier davon ausgegangen, dass hier kein Sprecherwechsel zwischen den Passagen in direkter Rede stattgefunden hat.

Schwester Nadine erklärt ihr bevorstehendes Handeln und fragt Frau Gabler, ob ihr dies recht sei. Frau Gabler wird so die Möglichkeit gegeben, sich zu äußern, beispielsweise darüber, ob sie vor dem Verlassen des Bades durch die Schwester noch etwas benötige. Außerdem suggeriert die Aussage der Schwester, dass Frau Gabler die Möglichkeit hat, die Schwester am Herausgehen zu hindern. Somit spricht die Schwester Frau Gabler nun wieder die Möglichkeit des Bestimmens über den Ablauf der Pflegehandlung an Frau Gabler zu. Das nachgeschobene ‚Frau Gabler‘ ist allerdings wie bereits in Protokoll I ausgeführt, eine tendenzielle Infantilisierung.

**„Jo, is recht.“**

Der Ausdruck Frau Gablers verdeutlicht, dass die Kommunikation gelungen ist. Die Aussage ist Ausdruck von gemeinsamer Krisenbewältigung, da nun gemeinsamen besprochen wurde, wie weiter vorgegangen wird.

**Beim Rauskommen schließt Pflegerin Nadine ein wenig die Schiebetür. Sie kommt zu mir und erzählt mir, dass Frau Gabler schon gewartet habe.**

Es ist anzunehmen, dass die Tür ein Stück weit offen bleibt, da sie sie nur ‚ein wenig‘ schließt. Erneut gibt sie der Beobachterin gegenüber eine Erklärung über Frau Gabler ab. Da diese aber offenbar mithören dann, stellt dies eine Demütigung der Frau Gabler da. Erneut scheint sich Schwester Nadine dazu angehalten zu sehen, der Beobachterin zusätzliche Dinge über Frau Gabler mitzuteilen. Es wird nicht klar, warum sie dies tut. Das Beobachtungssetting sieht dies eigentlich nicht vor. Ihr Verhalten ist aber, obgleich positiv gemeint, auch ein tendenzieller Vorgriff auf bevorstehende Beobachtungssituationen.

**Ich frage sie, ob Frau Gutt (die Zimmernachbarin) schon im Bad gewesen sei, weil sie nicht im Zimmer anwesend und die Bettwäsche abgezogen sei. Sr. Nadine bejaht dies und meint, dass sie heute Frau Gutt als erstes gewaschen habe.**

„Meint“ wird hier anstelle von ‚sagt‘ verwandt wie umgangssprachlich üblich. Es ist nun annehmbar, dass Frau Gutt als erstes gewaschen wurde; möglicherweise weil sie sich eingenässt hat. Das abgezogene Bett würde diese Lesart tendenziell unterstützen.

**Wenn Frau Gabler länger warten muss, sei sie eifersüchtig und frage, warum denn sie nicht eher drankomme und warten müsse.**

Da auch diese Aussage der Schwester bei offener Tür zum Bad getätigt wird, ist auch hier wieder davon auszugehen, dass Frau Gabler dies mit anhören kann. Nun ist es allerdings eine stärkere Demütigung der Frau Gabler als oben, weil hier nun intim über (gesellschaftlich missbilligte) Gefühle der Frau Gabler gesprochen wird. Mit der Aussage, dass Frau Gabler eifersüchtig sei, wird ein direkter Bezug zur Sozialbeziehung zu den Pflegenden genommen. Es ist also davon auszugehen, dass Schwester Nadine der Meinung ist, dass Frau Gabler ihre persönliche (soziale) Wertschätzung daran bemisst, wie sie im Vergleich zu anderen Bewohnern (hier: Frau Gutt) behandelt wird. Allerdings bezieht sich dies hier auf einen primär technischen Ablauf. Die Eifersucht der Frau Gabler bezieht sich auf eine Problematik, die erst durch das Heim selbst erzeugt wird. Zudem würde man zumindest in der routinemäßigen Lebenspraxis ein solches Verhalten, wie es Frau Gabler gemäß der Aussage der Schwester zeigt, als kindisch beziehungsweise kindlich bezeichnen. Dies zeigt an, dass auch Frau Gabler tendenziell infantiles Verhalten zeigt, dieses aber annehmbar durch die Institution hervorgerufen wird. Es ist annehmbar, dass sie eine Rolle für sich generiert, die auch infantile Züge trägt. Dies kann Folge ständiger Infantilisierungen durch das Heim und das Personal, welches dort mit ihr arbeitet, sein. In diesem Fall wäre es ein Hospitalisierungseffekt.

**Dann blickt Sr. Nadine auf den laufenden Fernseher**

Die Tatsache, dass der Fernseher um etwa 10:15 Uhr läuft, ist in der routinemäßigen Lebenspraxis unüblich. In der routinemäßigen Lebenspraxis wäre es eher üblich, dass Menschen in der Zeit zwischen Frühstück und Mittagessen ihren alltäglichen Aktivitäten nachgehen. Sollte das Fernsehen in dieser Zeit zu den routinemäßigen Tätigkeiten auf der Station gehören, dann deutet dies auf die hohe Passivität der Bewohner in ihrem Alltag hin.

**und dreht diesen mit der Bemerkung ab, dass dieser so laut sei und ich so besser hören könne.**

Zusätzlich zeigt sich die Schwester am Gelingen der Beobachtung interessiert. Da möglich ist, dass Frau Gabler das Gespräch zwischen Beobachterin und Schwester Nadine, da der Fernseher so laut war, Schwester Nadine womöglich zusätzlich leise gesprochen hat (obwohl die Beobachterin dies nicht explizit erwähnt hat) und die Tür teilweise geschlossen war, kann nicht mehr mit erhörter Wahrscheinlichkeit davon ausgegangen werden, dass Frau Gabler obige Äußerungen der Schwester Nadine über sie mit angehört hat.

**Sie erzählt mir dann noch, dass Frau Gabler, alles in gewohnter Weise haben wolle, dass sie Wert darauf lege, dass alles an seinem Platz liege und**

**dass sie manche Sachen, wie zum Beispiel das Nachziehen ihrer Augenbrauen mit dem Augenbrauenstift immer alleine machen wolle.**

Dieses hier angedeutete Verhalten der Frau Gabler zeigt, dass sie sich ein Stück weit ihre persönliche Handlungsökonomie nicht nehmen lassen will. Zudem verdeutlicht die Tatsache, dass sie Dinge in „gewohnter Weise“ haben will, dass sie erwartet, dass sich das Pflegepersonal in seinen Handlungen daran anpasst, wie sie es haben möchte. Auch dies kann als Ausdruck von Autonomieerhalt verstanden werden.

Da nun tatsächlich davon auszugehen ist, dass Frau Gabler mithört, da die Tür teilweise offen und der Fernseher leise ist, handelt es sich nun mit erhöhter Wahrscheinlichkeit um eine Demütigung der Frau Gabler, da sie annehmbar hören kann, wie über sie gesprochen wird und Schwester Nadine dabei intime Details aus dem Leben der Frau Gabler preisgibt.

**Während dessen holt sie frische Wäsche und eine Einlage aus dem Kasten.**

Es wird klar, dass Frau Gabler nicht selbst bestimmt, welche Kleidung sie nun tragen wird, da Schwester Nadine für sie Kleidung aus dem Schrank holt. Dies ist eine massive und zugleich annehmbar vermeidbare Einschränkung der Autonomie der Frau Gabler. Dies wirkt in diesem speziellen Fall besonders stark, da Schwester Nadine mit ihrer Aussage zuvor verdeutlichte, dass Frau Gabler anscheinend einen gewissen Wert auf ihr äußeres Erscheinungsbild legt, sonst würde sie wohl nicht auf das Nachziehen ihrer Augenbrauen wertlegen. Es wird nun klar, dass Frau Gabler wohl Einlagen trägt.

**Dann fragt sie, indem sie sich schon zur Badtüre wendet, ob sie schon kommen könne und drinnen angekommen, ob sie (Frau Gabler) schon fertig sei.**

Es wird nun deutlich, dass Schwester Nadine Frau Gabler im Bad zurückgelassen hat, damit diese dort eine bestimmte Handlung vollzieht. Es ist annehmbar, dass es sich um einen Toilettengang handelt, da Frau Gabler auch zuvor gefragt wurde, ob sie nicht zunächst auf die Toilette gehen möchte und sie dies bejahte. Es bleibt unklar, warum die Schwester nach ihrer Frage, ob sie denn schon kommen könne, welche die Autonomie der Frau Gabler wahrt, nicht abwartet. Die Tatsache, dass sie nicht abwartet, zerstört letztlich den Autonomieerhalt der Frau Gabler, da sich die Frage nun als eine rhetorische Frage erweist. Mit der Frage, ob Frau Gabler schon fertig sei, billigt die Schwester ihr die Autonomie zu, selbst zu entscheiden, wann sie fertig ist.

**Ich kann nicht verstehen, was Frau Gabler sagt, entnehme aber den Anweisungen der Schwester, dass sie schon fertig ist.**

Die Tatsache, dass die Schwester Frau Gabler Anweisungen gibt, verdeutlicht wieder, dass sie diejenige ist, die aktiv den Ablauf der Pflegehandlung bestimmt. Zudem handelt es sich dabei um eine Statusdegradierung und damit verbunden um eine Demütigung der Frau Gabler.

- Leerzeile -

**Nun gehe ich zur Türe und sehe, wie Schwester Nadine den Rollstuhl Richtung Waschbecken fährt und ihn mittels der Sperrvorrichtungen fixiert. Als sie mich sieht, sagt sie in meine Blickrichtung, dass sie Frau Gablers Unterhemd nun ausziehen müsse und schickt sich an, dieses zu tun.**

Erneut gibt Schwester Nadine eine Erklärung in Richtung der Beobachterin ab, was sie an Frau Gabler vollziehen wird. Dies ist eine erneute Demütigung der Frau Gabler. Dies ist hier aber insofern zu reflektieren, dass sie der Beobachterin damit annehmbar versucht mitzuteilen, dass sie nun den Raum verlassen soll. Allerdings bleibt die Demütigung als solche bestehen. Schwester Nadine hätte der Beobachterin schlicht sagen können, dass sie jetzt bitte rausgehen solle. Die Tatsache, dass sie allerdings gegenüber der Beobachterin beschreibt, was sie tun wird, zeigt, dass für sie die primäre Interaktion mit der (mündigen) Beobachterin stattfindet. Frau Gabler wird hier übergangen.

**Also bitte ich Frau Nadine mich wieder zu rufen, wenn sie das Hemd wieder anzieht. „Das mache ich.“ verspricht sie. Ich frage mich, wie ich es besser anstellen hätte können, dass ich mehr von der Pflegehandlung zu sehen bekommen hätte. Doch der Umstand, dass erst ein Toilettenbesuch und dann gleich anschließend Oberkörper frei gemacht wird, Frau Gabler also im Nu nackt ist, schränkt ein. Ich positioniere mich also wieder so vor der Türe, dass ich der Pflegehandlung wenigstens akustisch folgen kann.**

Die Beobachterin verhält sich dem Beobachtungssetting entsprechend.

**Schwester Nadine fragt, als sie den Wasserhahn aufgedreht hat, ob die Temperatur des Wassers so gut sei.**

Schwester Nadine zeigt sich hier fürsorglich und billigt Frau Gabler die Entscheidung über die Temperatur des Wassers zu. Das heißt, hier wird die Autonomie der Frau Gabler, soweit vorhanden, gewahrt.

**„Ihre Haut ist trocken. Da besonders bei der Brust.“**

Es wird hier davon ausgegangen, dass diese Aussage von Schwester Nadine getätigt wird.

Es handelt sich hierbei um eine angestrebte gemeinsame Krisenbewältigung bezüglich der Leiblichkeit der Frau Gabler. Die Schwester leistet hier eine Hilfestellung zum Körperbewusstsein der Frau Gabler. Die Schwester verdeutlicht Frau Gabler damit auch, dass sie sie als Person wahrnimmt. Dies wird hier deshalb so expliziert, da dies beispielsweise für die Pflegehandlung an Herrn Hartz in Protokoll Hartz II so nicht gelten konnte.

**„Is halt a alte Haut.“ hör' ich Frau Gabler lakonisch antworten.**

Hier zeigt sich Frau Gablers souveräner Umgang mit ihrer Leiblichkeit.

**„Ja, so ist sie schön, nur trocken ist sie. Jetzt kommen die Hände, Frau Gabler, wollen Sie sie selbst waschen oder soll ich?“**

Es muss davon ausgegangen werden, dass zwischen der vorherigen Aussage und dieser ein Sprecherwechsel stattgefunden hat.

Es ist nicht ganz klar was mit „Ja, so ist sie schön, nur trocken ist sie“ gemeint ist. Dies ist wohl der Tatsache geschuldet, dass die Beobachterin lediglich zugehört und nicht zusehen hat. Die Aussage beziehungsweise die abschließende Frage, der Schwester Nadine ist fürsorglich und autonomieerhaltend. Sie gibt Frau Gabler die Möglichkeit, sich zumindest im Rahmen ihrer noch vorhandenen physischen Möglichkeiten selbst zu waschen. Ihr Umgang mit Frau Gabler ist an dieser Stelle sehr behutsam und respektvoll.

**Ich kann nicht hören, was Frau Gabler antwortet. Dann „So, gut abtrocknen, dass alles schön trocken ist.**

Es wird davon ausgegangen, dass die Aussage in direkter Rede von der Schwester getätigt wurde, da Äußerungen der Frau Gabler bisher immer nur in Dialektalsprache dargestellt wurden.

Die Aussage der Schwester ist fürsorglich und deutet an, dass Frau Gabler sich selbst abtrocknen soll. Somit wird auch hier ihre noch vorhandene Autonomie gewahrt. Allerdings ist ihre Aussage ein Befehl und „gut abtrocknen“ impliziert bereits tendenziell, dass die Schwester davon ausgeht, dass sie dies nicht gut tun wird.

**Da unter den Brüsten ist es wichtig.“**

Die Aussage „[d]a unter den Brüsten ist es wichtig“ impliziert, dass Frau Gabler dies nicht weiß. Davon kann aber ob ihrer geistigen Klarheit nicht ausgegangen werden. Möglich ist aber, dass diese Aussage erst getroffen wurde, nachdem Frau Gabler entsprechende Körperpartie beim Abtrocknen vernachlässigte. In diesem Fall kann hier von besonders gut gelingender Kommunikation ausgegangen werden, da Schwester Nadine sehr behutsam und fürsorglich zu Frau Gabler ist, dabei aber ihre Autonomie wahrt. Hiervon wird gemäß des Sparsamkeitsprinzips<sup>50</sup> in der Objektiven Hermeneutik ausgegangen werden.

**Zeilen 140 – 151**

**Frau Gabler sagt: „Des muaß ma no einwickeln.“ „Was muss man einwickeln? Das da?“ Sie zeigt auf die Zahnbürste. „Jo, des muaß ma einwickeln. Weil sonst nimmt’s sie’s a anderer. Des moch i immer so.“ Schwester Nadine nimmt ein Papierhandtuch und wickelt die Zahnbürste ein, dann hält sie sie hoch, sodass Frau Gabler die eingewickelt Zahnbürste gut sehen kann. „Stimmt es so?“ „Jo.“**

---

<sup>50</sup> Es sei auf entsprechende Ausführungen in Kapitel 2.3.3 verwiesen.

Zunächst muss angenommen werden, dass zwischen zwei Aussagen in direkter Rede jeweils ein Sprecherwechsel zwischen Frau Gabler und Schwester Nadine stattgefunden haben muss.

Frau Gabler ist fordernd gegenüber Schwester Nadine. Ihr Wunsch, ihre Zahnbürste einpacken zu lassen, zeigt deutlich, dass sie sich separieren will und dass sie denjenigen, die in ihr Bad gehen, nicht vertraut beziehungsweise ihnen einen etwas lapidaren Umgang mit dem Eigentum anderer (Bewohner) vorwirft. Es handelt sich um eine rituelle Separation. Es ist nun erkennbar, dass die Zahnbürste der Frau Gabler die eingepackte ist. Frau Gabler und ihr Eigentum heben sich also von anderen und deren Eigentum ab.

**„Alles muss bei Frau Gabler seine Ordnung haben, stimmt's Frau Gabler?“**

Diese Erklärung der Schwester ist, davon muss ausgegangen werden, an die Beobachterin gerichtet. Denn Frau Gabler muss nicht erklärt werden, dass „bei Frau Gabler“ alles seine Ordnung haben muss. Auch „stimmt's Frau Gabler?“ in Verbindung mit dem ersten Teil des Satzes macht nur Sinn, wenn sich die Schwester zuvor abgewendet hat, um sich dann wieder Frau Gabler zuzuwenden. Die Schwester spricht also über Frau Gabler mit einem Drittem, während Frau Gabler dabei ist. Dies ist eine Andeutung auf die hierarchischen Ebenen. Die Schwester kann problemlos mit Fremden über die Bewohner sprechen und diese dabei einstufen und charakterisieren, umgekehrt wäre das nicht der Fall. Frau Gabler hat nicht den Status, offen über Verhaltensweisen der Schwester zu sprechen, da sie Sanktionen, welcher Art auch immer, fürchten muss. Es kann nicht davon ausgegangen werden, dass Frau Gabler wünscht, dass der Beobachterin eine solche Charakterisierung ihrer Person mitgeteilt wird, denn sonst hätte sie sie selbst gemacht. Es sei noch erwähnt, dass die Schwester mit ihrer Aussage Einfluss auf die Beobachterin nimmt und ihr somit tendenziell unterstellt, keine eigenständige Beobachtung zu machen. Damit stellt sie sich als Expertin in der Sache des Beobachtungsgegenstandes (Frau Gabler) dar.

**Frau Gabler nickt bekräftigend.**

Frau Gabler scheint die Bevormundung durch die Schwester hinzunehmen; es ist anzunehmen, dass dies so ist, weil Frau Gablers Status ihr nicht die Möglichkeit der Intervention einräumt, aber auch möglicherweise weil die Schwester Frau Gablers persönliches Autonomieerhaltungsritual herausgehoben hat und sie sich somit positiv dargestellt sieht.

**„So, jetzt noch die Brille.“ Schwester Nadine nimmt sie in die Hand, putzt sie mit einem Papierhandtuch und überreicht sie Frau Gabler, die sie sofort aufsetzt.**

Es bleibt unklar, wer „So, jetzt noch die Brille.“ sagt.

Lesart 1: Es könnte Frau Gabler sein, die die Schwester auffordert, ihr diese zu geben.

Lesart 2: Es wird davon ausgegangen, dass es ein Ausdruck der Schwester ist, da diese zuvor gesprochen hat.

Lesart 2a: Es ist eine Aussage der Schwester. Sie hält fest, dass sie Frau Gabler noch die Brille reichen muss. Damit versucht sie die Kommunikation während der Pflegehandlung aufrecht zu erhalten. Sie will damit auch ihre Fürsorglichkeit ausdrücken.

Lesart 2b: Unter dieser Voraussetzung handelt es sich um eine Aufforderung, die Brille aufzuziehen. Es ist dann eine Autonomie einschränkende Handlung, da Frau Gabler nicht selbst bestimmt, ob sie die Brille aufsetzen möchte; nur weil sie dies vielleicht öfters oder sogar immer zuvor getan hat, könnte sie sich trotzdem in dieser je konkreten Lebenssituation dagegen entscheiden. Es wäre eine erneute Infantilisierung, da erwachsene Menschen wissen und selbst entscheiden, ob und wann sie ihre Brille aufsetzen.

**„Frau Gabler, wollen Sie jetzt gleich nach vorne fahren?“**

Die Schwester Nadine zeigt sich in erster Linie fürsorglich und achtet die Autonomie der Frau Gabler, indem sie sie fragt, wo sie hinfahren wolle. Annehmbar wird sie im Anschluss entsprechende Hilfe leisten. Dies wird hier explizit erwähnt, da Herr Hartz zuvor, ebenso wie Frau Gürtler, regelmäßig an einen Ort (in aller Regel im Aufenthaltsbereich) geführt wurden, ohne dass mit ihnen darüber gesprochen worden wäre. Sie wurden also auch nicht gefragt.

Es wird in erster Linie nicht klar, wo „vorne“ ist. Dies ist ein Indiz dafür, dass dieses Protokoll letztlich für ‚Eingeweihte‘ geschrieben wurde, also bereits voraussetzt, dass der Leser die Station sehr gut kennt und sich räumlich vorstellen kann, wo genau das Zimmer der Frau Gabler ist, wo das Bad ist und so weiter. Theoretisch müsste auch die Beobachterin nicht wissen, wo „vorne“ ist, dann müsste sie dies aber erklären. Es ist unklar, ob „vorne“ dort ist, wo die Beobachterin steht, das könnte man der Aussage der Frau Gabler entnehmen; es gibt aber keinen hinreichenden Grund, warum genau dieser Ort mit „vorne“ bezeichnet werden sollte. Möglich ist, dass es sich um den Aufenthaltsbereich der Station handelt, welcher laut eines zuvor bearbeiteten Protokolls an einer Straße liegt, somit könnte „vorne“ der Teil des Gebäudes sein, der über dem Eingang oder an der Seite des Eingangs liegt.

**Frau Gabler sagt: „Des geht jo net. Sie (sie deutet dabei mit ihrem Kopf auf mich) is jo do.“**

Es wird deutlich, dass Frau Gabler auch weiterhin immer bewusst ist, dass die Beobachterin anwesend ist. Sie ist auch bereit, ihr Verhalten danach auszurichten, denn sonst würde sie wohl keine Einschränkung bezüglich der Wahl ihres Aufenthaltsortes machen, um zu gewährleisten, dass die Beobachterin dabei ist.

Die Aussage der Frau Gabler ist tendenziell respektlos gegenüber der Beobachterin, weil sie in deren Anwesenheit über sie spricht.

**Ich werfe ein, dass ich ja mit nach vorne kommen kann. „Sie kann mitgehen, Frau Gabler.**

Mit „vorne“ scheint ein bestimmter Ort gemeint zu sein. Die Aussage „Sie kann mitgehen, Frau Gabler“ muss von der Schwester getätigt worden sein und ist eine Infantilisierung, da annehmbar ist, dass Frau Gabler verstanden hat, was die Beobachterin gesagt hat. Frau Gabler wird also wie ein kleines Kind behandelt, dem eine simple Aussage erklärt wird.

**In einer Stunde gibt's Mittagessen.**

Die Schwester erklärt Frau Gabler, wann es Mittagessen gibt, damit sagt sie auch, dass Frau Gabler dann zum Esstisch gefahren wird. Es ist unklar, warum die Schwester Frau Gabler erklärt, wann es Mittagessen gibt.

Lesart 1: Frau Gabler trägt keine Uhr und im Essensbereich gibt es ebenfalls keine Uhr. Die Schwester Nadine hilft Frau Gabler damit, sich zeitlich zu orientieren. Sie weist sie also freundlich darauf hin. Diese Lesart erscheint insofern unwahrscheinlich, als dass anzunehmen ist, dass Frau Gabler einen sehr routinisierten Lebensablauf hat. Zudem ist auch anzunehmen, dass sie weiß, wann es Mittagessen gibt und zumindest in etwa weiß, wie viel Uhr es ist.

Lesart 2: Frau Gabler kann sich soweit orientieren, dass sie weiß, wie viel Uhr es ist und entsprechend auch, wann es Mittagessen gibt. Eine solche Erklärung gegenüber jemandem, der annehmbar weiß, wann es das Mittagessen gibt, ist eine Demütigung, da es feste Essenszeiten gibt.<sup>51</sup> Die Schwester geht davon aus, es Frau Gabler erklären zu müssen, sie definiert sie also als defizitär, sie wird hier als dement gelabelt.

Letztlich stellt sie nicht in Frage, ob Frau Gabler am Essen teilnehmen möchte. Frau Gabler hat nicht die Möglichkeit einer autonomen Lebensführung. Die Schwester fragt auch nicht, ob Frau Gabler etwa ihr Essen lieber etwas früher oder etwas später haben möchte. Es wird auch nicht darüber gesprochen, was es gibt, sondern nur, dass es etwas gibt. Es wird also über eine äußere Vorgabe gesprochen, die ein gewisses Verhalten erfordert.

**Ich bringe sie nach vorne, ist gut?“**

Diese Aussage ist nun an die Beobachterin gerichtet. Denn mit niemandem sonst würde die Schwester in der dritten Person über Frau Gabler sprechen. Die Schwester erkundigt sich also, ob es der Beobachterin genehm ist, dass Frau Gabler nun „nach vorne“ gefahren wird. Demnach wird die obige Frage der Schwester an Frau Gürtler, wo sie denn hingefahren werden wolle, zumindest teilweise, wieder relativiert, da nun das Einverständnis der Beobachterin einge-

---

<sup>51</sup> Das Protokoll Hartz III hat bereits gezeigt, dass es feste Essenszeiten gibt.

holt wird, ob das denn genehm sei. Dieses ist eine Entwürdigung der Frau Gabler.

**Frau Gabler hebt nun ihre Schultern und fügt ein „No guat.“ an.**

Aufgrund des Antwortcharakters der Aussage der Frau Gabler ist nun anzunehmen, dass diese sich angesprochen fühlt. Damit kann unterstellt werden, dass es sich im Satz zuvor um ein ‚Sie‘ und nicht um ein ‚sie‘ gehandelt hat. In diesem Falle wäre das obige ‚ist gut?‘ eine Nachfrage, ob Frau Gabler mit dem Vorhaben der Schwester einverstanden ist. Sie lässt also ihr Handeln von Frau Gabler legitimieren beziehungsweise fragt erneut nach, nachdem nun Klarheit darüber besteht, dass Frau Gabler ‚nach vorne‘ fahren kann, auch wenn die Beobachterin da ist. Die Schwester zeigt sich fürsorglich und gewährt ihr damit noch einmal die autonome Entscheidung über ihren Aufenthaltsort.

Frau Gabler drückt durch ihr ‚No guat‘ aus, dass sie sich damit zufrieden gibt, nun ‚nach vorne‘ gefahren zu werden, es aber nicht unbedingt ihrem eigentlichen Wunsch entspricht. Es sei auch noch einmal erwähnt, dass dieses Protokoll die Zeitspanne zwischen 10:00 Uhr und 11:00 Uhr wiedergibt. Es ist also davon auszugehen, dass es etwa um 11:15 Uhr oder 11:30 Uhr Mittagessen gibt. Es ist annehmbar, dass die Essenszeiten an den Tagesablauf des Personals angepasst sind. Somit bleibt auch Frau Gabler keine theoretische Möglichkeit, die Essenszeiten zu verändern, etwa, wenn sie oder andere Bewohner sich dazu entschließen würden, erst eine Stunde später zu essen. Es wird deutlich, dass die Essenszeiten den Tagesablauf der Bewohner strukturieren.

**Zeilen 190 – 196**

**Frau Gabler blickt mich nun an, macht einen tiefen Seufzer und verkündet: „So, wieder a Tag.“ Dann blickt sie auf ihre Uhr, indem sie den Arm etwas näher an ihre Augen führt und sie mit Daumen und Zeigefinger der rechten Hand umschließt. „Halber is glei.“**

Frau Gabler spricht die Beobachterin direkt an und benutzt sie nun als Projektionsfläche für ihr Schicksal. ‚So‘ ist ein Zeichen für einen Anfang, der nächste Tag steht also bevor. Sie muss diesen nun meistern. Sie scheint darauf zu warten, dass die Zeit vorüber geht; ihre Zeit vorüber geht.

Die Tatsache, dass Frau Gabler eine Armbanduhr trägt und diese offenkundig auch lesen kann, verdeutlicht nun, dass Frau Gabler in der Szene, in der ihr mitgeteilt wurde, dass es ‚in einer Stunde Mittagessen‘ gebe, infantilisiert wurde. In entsprechender Passage ist demnach Lesart 1, welche gelingende Kommunikation annahm, zu verwerfen.

**Sie blickt mich an und fragt mich: „Und wos machen’S damit?“ „Womit?“ „Nau mit dem do.“, dabei vollführt sie eine Handbewegung, die den Raum**

**zeigt. Ich bin mir nicht sicher, was sie meint und blicke sie nur an. „Na, dass do sitz’n.“ „Sie meinen, dass ich Ihnen zusehe?“**

Zunächst muss davon ausgegangen werden, dass zwischen zwei Aussagen in direkter Rede jeweils ein Sprecherwechsel zwischen Frau Gabler und der Beobachterin stattgefunden haben muss. Die Beobachterin wird also zur Gesprächspartnerin.

Frau Gabler zeigt sich interessiert an der Arbeit der Beobachterin.

**„Jo, do sehn’S jo nix, es gibt jo nix zum Seh’n. I tua jo nix.“**

Frau Gabler gibt zu verstehen, dass sie nicht versteht, warum man ein Interesse an ihrem scheinbar eintönigen Alltag haben kann. Zentral ist hier das „I tua jo nix“; ‚Ich tue ja nichts‘, in Verbindung mit dem obigen ‚So, wieder ein Tag‘, sie vegetiert vor sich hin, sie ist froh, wenn die Stunden und Tage vorüber gehen. Es ist anzunehmen, dass Frau Gabler sich Zuspruch erhofft, dass sie für jemanden interessant sein will und sie deshalb fragt, beziehungsweise versucht, sich Zuneigung bei der Beobachterin zu verschaffen, indem sie Mitleid erregt; dies kann aber nur eine Hypothese sein. Möglich wäre auch, dass sie schlicht ein Gespräch über ihre Situation sucht, was ihr hilft, mit dieser besser zurechtzukommen.

#### **Zeilen 205 – 236**

**Ein Mann im Schlafrock geht vorbei. Er hat den Schlafmantel nicht ganz geschlossen und wirkt als ganzes etwas schlampig, unrasiert, nicht frisiert und macht den Eindruck, auf der Suche nach etwas zu sein.**

Wie was wo offen ist am ‚Schlafmantel‘ des Herrn, bleibt ebenso unklar wie, ob er noch etwas darunter trägt, da die Beobachtung hier ungenau ist. Ebenso ist ‚schlampig‘ eine Wertung und keine Tatsachenbeschreibung.

„[S]chlampig“ ist negativ konnotiert. Die Beschreibung der Beobachterin zeigt, dass sie das Auftreten des Herrn für unangemessen erachtet. Der Mann ist einerseits bei sich zu Hause, andererseits befindet er sich in einem (teil-)öffentlichen Bereich. Die Wertung der Beobachterin drückt aus, dass im teilöffentlichen Bereich eine ähnliche Kleiderordnung wie in einem öffentlichen Bereich gilt.

**Frau Gabler fixiert ihn und plötzlich bricht aus ihr heraus: „Wann i die Mannsbilder schon seh’, könnt’ i ihnen eine prack’n.“**

Zunächst muss festgehalten werden, dass Frau Gabler sicher nicht in der Lage ist, jemanden zu fixieren. Es ist davon auszugehen, dass Frau Gabler den Herrn beobachtet. Frau Gabler scheint ein generelles Problem mit Männern zu haben; zumindest mit denen, die auf ihrer Station leben. ‚[P]rack`n‘ („österreichisch umgangssprachlich für schlagen“<sup>52</sup>), leitet sich von ‚Pracker‘ ab, was so viel wie

---

<sup>52</sup> Wissenschaftlicher Rat der Dudenredaktion (Hrsg.): Der Duden in 12 Bänden. 1. Band, a. a. O., S. 582.

‚Teppichklopfer‘ heißt.<sup>53</sup> Sie könnte den Männern also ‚eine runterhauen‘; es wird nicht klar, warum hier eine Generalisierung der ‚Mannsbilder‘ vorgenommen wird.

**Dabei verfolgt sie den Mann im Schlafrock mit ihren Augen. Als sie sich mir wieder zuwendet, entdecke ich ein Sprühen in ihren Augen.**

Es kann nicht geklärt werden, was ein ‚Sprühen in den Augen‘ ist; noch weniger ob dieses ‚entdeckt‘ werden kann. Vielleicht ist es eine ‚Insider-Redewendung‘, die an einen konkreten Leser gewandt ist.

Frau Gabler scheint den Herren zu beobachten.

**„Des is jo net notwendig, so halbert nackert do herum zu rennen, oder?“**

Es wird klar, dass Frau Gabler den Aufenthaltsraum, also ihr ‚Wohnzimmer‘, als öffentlichen Ort wahrnimmt und dementsprechend auch dezenteres Verhalten von ihren Mitbewohnern einfordert. Sie fordert also die Einhaltung der ‚regulativen Regel‘<sup>54</sup> der an den öffentlichen Raum ‚angepassten Kleidung‘. Dass der Herr aber auch dort zu Hause zu sein scheint und vielleicht keine Lust hat, sich vor dem Mittagessen anzuziehen, weil er das vielleicht sein Leben lang schon so getan hat, wären mögliche Gründe dafür, dass er dies tut.

Es kann nicht gesagt werden, was ‚halb nackt‘ bedeutet. Das Beobachtungsprotokoll bleibt ungenau, daher ist auch die Reaktion der Frau Gabler nur begrenzt analysierbar. Es wird aber davon ausgegangen, dass alle intimen Körperteile bedeckt sind, da die Beobachterin dies wohl sonst erwähnt hätte.

Es stellt sich nun aber eine ganz zentrale Frage: Wie öffentlich darf / kann / muss ein gemeinsamer Aufenthaltsraum sein? Dass Frau Gabler es anrühlich findet, dass der Herr im Morgenmantel durch den Aufenthaltsraum geht, zeigt, dass Vergemeinschaftung in dieser Station nur begrenzt stattgefunden hat, denn für eine Wohngemeinschaft zum Beispiel ist es in der routinemäßigen Lebenspraxis normal, dass Menschen sich in den Gemeinschaftsräumen nicht so kleiden, wie sie es an öffentlichen Orten tun, es sind also halb- oder teil-private Räume.

**Is doch net schön, oder?“**

Es kann davon ausgegangen werden, dass Frau Gabler mit ihrer Frage Zuspruch bei der Beobachterin sucht.

**Sie blickt mich fordernd an, ich reagiere nicht.**

Obige Lesart hat sich bestätigt. Die Beobachterin verweigert aber ihren Zuspruch.

**„Aber i hob’ ma des g’richt’. Wann ma ana do bled kummt, macht’s ‚päng’.  
Und a Ruh’ is.“ Bei ‚päng’ schließt sie ihre rechte Hand faustartig und vollführt eine kurze ruckartige Bewegung in Richtung ihrer Oberschenkel.**

---

<sup>53</sup> Vgl. Wintersberger, Astrid: Österreichisch-Deutsches Wörterbuch, a. a. O., S. 66.

<sup>54</sup> Zum Begriff der Regulativen Regeln vgl. Searle, John R.: Sprechakte, a. a. O., S. 54f.

**Dann lächelt sie mich wieder an. *Es ist ein selbstbewusstes Lächeln, nicht wie sonst ein sanftes, mädchenhaftes.***

Sie verleiht ihren obigen Aussagen tendenziell aggressiv Nachdruck. Es ist nicht klar, was mit „g’richt“ gemeint ist. Es ist dennoch anzunehmen, dass sie ausdrücken möchte, dass, falls ihr „jemand blöd komme“, dieser mit körperlichen Konsequenzen zu rechnen hätte. Die Art und Weise wie sie spricht, ist nicht nachvollziehbar, zumal nicht erkennbar ist, dass ihr zuvor jemand etwas getan hätte. Vielleicht hat sie aber dauerhafte Probleme mit Männern auf ihrer Station. Ihre fordernden und tendenziell aggressiven Äußerungen gehen weit über das Setting der Beobachtung hinaus. Ihre Aussagen scheinen auch insofern überzogen, als dass nicht annehmbar ist, dass sie als 96-jährige Dame, die im Rollstuhl sitzt, überhaupt in der Lage wäre, die Herren auf ihrer Station zu schlagen. Ihre Äußerungen könnten im Hinblick darauf, auch auf die plötzliche Aggressivität, die hiermit einhergeht, auf Hospitalisierungseffekte hinweisen. Zudem deuten sie tendenziell auf eine gewisse Verwirrtheit der Frau Gabler hin.

**Ein anderer Mann betritt indes das Halbrund, das den Lichthof umgibt. Er trägt eine helle Hose und ein dunkles, gemustertes Hemd. Er geht, um dann plötzlich stehen zu bleiben, sich niederzuknien und mit seiner Hand etwas Imaginäres wegzuwischen oder auch zu fassen versuchen. Dabei murmelt er, um dann wieder aufzustehen, wieder einige Schritte zu machen, sich niederzuknien und dasselbe Ritual zu wiederholen. Auf diese Weise nähert er sich unserem Tisch und geht auf Frau Gabler zu. Vor ihr bleibt er stehen, beugt sich etwas zu ihr und beginnt ein unverständliches Gemurmel.**

Der beschriebene Herr scheint offenkundig stark verwirrt zu sein.

**Frau Gabler sieht ihn von unten herauf an, sie scheint dabei in ihrem Rollstuhl zu wachsen, so richtet sie sich auf und sagt mit fester Stimme „Wos willst denn do? Geh’ weiter, geh’ weiter! Do gibt’s nix für di. Weitergeh’n sollst!“**

Es ist nicht ganz klar, was „sie scheint dabei in ihrem Rollstuhl zu wachsen“ genau bedeutet.

Frau Gabler reagiert abweisend, aber dennoch nicht in der Art und Weise, wie sie es zuvor für den Fall beschrieb, dass ein Mann „ihr blöd käme“. Frau Gabler ist dennoch sehr unwirsch, obwohl der Herr offenkundig stark verwirrt ist. Frau Gabler geht nicht auf ihn ein, sie zeigt sich nicht verständnisvoll für seine Lebenssituation. Auch hier wieder bestechen ihre Aussagen durch geistige Klarheit. Durch ihr Abweisen des Herrn skizziert sie erneut den Unterschied zwischen sich selbst als kognitiv klarer Person und den offenkundig verwirrten Mitbewohnern auf ihrer Station.

**Der Mann hat seine murmelnde Botschaft beendet, wendet sich wieder ab, um sich nach einigen Metern wieder hinzuknien und sein Bodenritual zu wiederholen.**

Es wird noch einmal klar, dass der Herr offenkundig stark verwirrt ist.

**Frau Gabler meint nun zu mir gewandt: „De san jo alle schlecht dran. Vül schlechta no wia i. De wissen nix mehr.“**

Mit „meint“ ist wohl auch hier wieder ‚sagt‘ gemeint.

Sie spricht über ihre Mitbewohner. Das „[d]e san jo alle schlecht dran“ deutet stark darauf hin. Annehmbar nimmt sie den verwirrten Herrn, der soeben auftrat, als Anlass für ihre verallgemeinernden Äußerungen. Sie drückt aus, dass sie den Verfall ihrer Mitbewohner in dem Wissen sieht, dass sie ihr diesbezüglich voraus sind, sie dieses Schicksal nach und nach auch noch ereilen wird. Sie wird irgendwann so sein wie ‚die‘. Die Aussage „[d]e wissen nix mehr“ zeigt, dass Frau Gabler glaubt, dass man, wenn man intersubjektiv nicht nachvollziehbare Handlungen vollzieht, nichts mehr weiß, also keine Grundlage für Verhalten und Empfinden hat. Dies kann zum Teil ein Wunschdenken sein, da sie weiß, dass ihr der Zustand ihrer Mitbewohner auch bevorstehen könnte. Ausgehend von ihrer Annahme erscheint ihr obiges Verhalten gegenüber dem offenkundig verwirrten Herrn möglicherweise unangemessen, da sie hier selbst äußert, dass er nicht mehr wisse, was er tut und ohnehin ‚viel schlechter dran‘ sei als sie.

**Sie deutet dabei mit ihrer Hand auf ihren Kopf. „I waß jo no alles. I bin jo no klar do oben. Aber manchmal denk’ i, dass besser war’, wenn i a nix mehr wissat.“**

Dass sie manchmal denkt, dass es besser wäre, wenn sie nichts mehr wüsste, zeigt deutlich, dass das Wissen um das, was der Rest ihres Lebens sein wird, ihr eigentliches Problem ist, nicht die Endlichkeit ihres Lebens. Sie weiß, dass sie im Pflegekrankenhaus bis zum Ende ihres Lebens bleiben wird. Es ist annehmbar, dass auch ihre geistige Klarheit nach und nach nachlassen wird. Würde sie nichts mehr wissen, würde sie auch ihren eigenen ‚Verfall‘ nicht mehr wahrnehmen, so ihre Argumentation. Der Wunsch nach dem ‚nichts mehr wissen‘ ist auch ein Wunsch danach, schneller zu sterben, denn es ist annehmbar, dass diejenigen, deren Krankheit (Demenz) schon so weit fortgeschritten ist, dass sie ‚gar nichts mehr wissen‘, früher sterben werden als sie, die ‚noch alles weiß‘. Andererseits relativiert sie mit ihrer Aussage aber auch ihren ‚gesunden‘ Status gegenüber dem der ‚dementen‘. Sie drückt also aus, dass es ihr auf eine andere Art schlecht geht, als denjenigen, die kognitiv stark eingeschränkt sind. Zudem trennt sie nun scharf zwischen denen, die nichts mehr wissen und ihr selbst, die noch alles weiß (und trotzdem auf der Demenzstation lebt). Sie ‚klammert‘ sich also an ihren Status der wissenden, mündigen Person, wobei ihr dieser, dadurch, dass sie auf einer Demenzstation lebt, bereits genommen ist.

**Wann man alles so waß, des is a net immer guat.“**

Nun zeigt sich eine gewisse Ambivalenz in ihren Aussagen. Es ist nicht immer gut alles zu wissen, allerdings sieht sie auch den entsprechenden Zustand der Mitbewohner, deshalb ist es eben doch gut, alles zu wissen.

**Sie schaut nun vor sich, ihr Blick ist in den Lichthof gerichtet. Dann blickt sie wieder mich an. „I war jo leichtsinnig. Bin g’sess’n und hob ma denkt, es wird scho wieder. I hob mi geh’ lassen, des war a Fehler.“ Sie zuckt nun wieder mit ihren Achseln, ihr Kopf ist nach unten geneigt, die Hände in ihrem Schoß. Dann richtet sie sich wieder auf.**

Frau Gabler macht sich Vorwürfe, dass sie sich hat gehen lassen, also sich nicht ‚fit‘ gehalten hat. Aus „[b]in g’sess’n“ lässt sich herleiten, dass sie das Laufen nicht trainiert hat beziehungsweise die Schuld dafür, dass sie nicht mehr laufen kann, zumindest auch bei sich selbst sucht. Möglich ist auch, dass sie sich somit auch die Schuld dafür gibt, dass sie nun im Heim und nicht mehr selbstbestimmt zu Hause lebt.

**„I hob jo niemanden mehr. Nur a Nichte, aber die hat a Kinder und ka Zeit. Dann bin i holt daher ganga. Jo und do bin i jetzt und do bleib’ i jetzt.“**

Sie beklagt ihre Einsamkeit, die auch der Grund zu sein scheint, warum sie sich entschied ‚da her‘, also ins Pflegekrankenhaus zu gehen. Sie weiß, dass sie dort bleiben wird bis sie stirbt. Sie drückt aus, dass sie keine Anstrengungen machen wird, das Pflegekrankenhaus zu verlassen, sie hat sich also mit ihrem Schicksal abgefunden; sie wird dort sterben.

Es wird klar, dass ihre Nichte sie nicht oder nur sehr selten besucht.

Die Szene hat gezeigt, dass Frau Gabler die Beobachtungssituation als Gelegenheit für ein persönliches Gespräch benutzt. Dass sie sehr intime Dinge erzählt, deutet möglicherweise darauf hin, dass sie denkt, dass dies Teil des Interesses der Beobachterin ist. Wenn dem nicht so ist, deutet ihr Verhalten darauf hin, dass sie froh ist, dass sie jemanden hat, mit dem sie über ihre persönlichen Probleme sprechen kann. Dies ist zumindest tendenziell ein Anzeichen dafür, dass sie sonst nur selten die Gelegenheit dazu hat.

**Zeilen 284 – 294**

**Der Mann mit dem grauen Anzug steht nun wieder auf, geht zur Teeküche und fragt die Abteilungshelferin: „Wissen Sie, wo meine Frau ist?“**

Es ist nicht davon auszugehen, dass er ein Bediensteter ist, da diese Dienstkleidung tragen. Also ist er entweder ein Besucher oder ein Bewohner.

**Diese antwortet, ein wenig ungehalten „Die ist doch schon gestorben, Herr X (den Namen konnte ich nicht ausnehmen),**

Jetzt wird klar, dass der Mann mit dem grauen Anzug ein Bewohner ist, der verwirrt ist, wenn man unterstellt, dass die Abteilungshelferin wahrheitsgemäß

antwortet. Eine solche Verwirrung ist tragisch, denn wenn seine Frau tatsächlich verstorben ist und er das nicht mehr weiß, wird er den Verlustschmerz und den damit verbundenen Schock der Zerrüttung seiner, in seinen Augen noch intakten Paarbeziehung, (immer wieder) aufs Neue erfahren müssen.

Die Abteilungshelferin ist annehmbar ehrlich zu Herrn X, sie spricht ihn als mündigen Menschen dort an, wo anscheinend keine Autonomie mehr ist. Ihr Verhalten wäre jedoch auch einer mündigen Person gegenüber keineswegs als rücksichtsvoll oder einfühlsam zu bezeichnen. Es wäre dringend geboten gewesen, dass sie einfühlsam mit ihm spricht und versucht, ihm die Situation erneut zu erklären.

Es ist unklar, ob Herr X der Ehemann von Frau X ist, die in Protokoll Hartz II auftritt und tatsächlich bereits verstorben ist. Aus Protokoll Hartz II geht hervor, dass Frau X am 01. Juni 2008 gestorben ist, als zwei Tage zuvor. Die Aussage der Abteilungshelferin „[d]ie ist doch schon gestorben“ deutet aufgrund des Wortes „schon“ allerdings auf einen längeren Zeitraum hin, der seit ihrem Tod vergangen ist. Außerdem kann die Beobachterin den Klarnamen des Herrn nicht verstehen, somit ist eher davon auszugehen, dass Frau X nicht die Ehefrau des Herrn X war.

**das wissen Sie doch.“**

Er wird nun direkt mit seiner Vergesslichkeit konfrontiert. Diese Aussage erscheint äußerst unangemessen, da offenkundig ist, dass Herr X nicht weiß, dass seine Frau gestorben ist, sonst hätte er nicht nachgefragt.

**Er steht mit dem Rücken zu mir, ich kann hören, wie er sagt „Gestorben? Nein, sie ist doch da.“ (Dabei deutet er mit seiner Hand auf den Boden.).**

Er glaubt also der Abteilungshelferin nicht.

Herr X befindet sich nun in einer Situation, in der er von einer fremden Person nebenbei erklärt bekommt, dass seine Frau tot ist und dass er verwirrt ist. Da Menschen nicht davon ausgehen können, dass ihre Realität falsch ist, da die lebenspraktisch erfahrbare Wirklichkeit das konstitutive Moment der Realität ist, wird klar, dass Herr X sich nun in einer dramatischen Krise befinden muss. Diese wird absehbar dadurch noch verstärkt, dass ihm letztlich niemand helfen kann. Er muss warten, bis sich seine Realität in ihrer Konstruktion verändert, allerdings weiß er nicht darum, dass sie sich in ihrer Konstruktion verändern kann.

Herr X befindet sich, wenn vielleicht auch nur für einen Moment, vielleicht aber auch für eine längere Zeit, eventuell auch immer wieder, in einer beinahe unerträglichen Situation.

Indem Herr X nach unten zeigt, ist anzunehmen, dass er sogar einen Ort vor Augen hat, wo sich seine Frau aufhält. Ob sie sich dort einmal aufgehalten hat, kann ob der Verwirrtheit des Herrn X nicht gesagt werden.

**„Herr X, ja, sie war da, aber nicht auf dieser Station, auf einer anderen. Aber dann ist sie gestorben.**

Somit kann nicht mehr davon ausgegangen werden, dass Herr X der Ehegatte von Frau X war. Mit der Aussage der Abteilungshelferin wird nun klar, dass das Ehepaar räumlich getrennt war. Die Einheit des Paares ist eine Lebenswirklichkeit, die Bestandteil der Würde des Einzelnen ist und diese wurde hier nicht gewahrt. Es handelt sich hier eindeutig um eine Entwürdigung der Person des Herrn X und seiner bereits verstorbenen Ehefrau. Warum die beiden auf verschiedenen Stationen lebten, ist unklar. Da Herr X allerdings auf einer der beiden Demenzstationen lebt, kann angenommen werden, dass Herr X ob seiner fortschreitenden Demenz dorthin verlegt wurde, während seine Frau diese Zuschreibung (noch) nicht erhielt. Noch verheerender ist allerdings, dass zumindest die Möglichkeit besteht, dass die hier konkrete Krise des Herrn X nicht hätte entstehen müssen, wenn er mit ihr gemeinsam in einem Zimmer gelebt hätte und sie beim Sterben begleitet hätte. Dieser Schluss kann sicherlich nicht bewiesen werden. Das Pflegekrankenhaus hätte zumindest versuchen können, solchen erwartbaren Krisen, die durch eine solche Trennung entstehen, vorzubeugen. Es wird hier angenommen, das geht aus der Kategorisierung der Bewohner nach ihren ‚Krankheiten‘ hervor, dass die Strukturen des Heimes die räumliche Trennung des Ehepaares erzwungen haben.

Das Verhalten der Abteilungshelferin ist weiterhin nicht als einfühlsam zu bewerten. Sie übergeht Herrn X, sie erkennt seine Realität nicht an. Dies ist letztlich eine Missachtung der Person des Herrn X als demenzkranken Menschen.

**Sie wissen das doch, Herr X, nur haben Sie es vergessen.“**

Erneut wird Herr X mit seiner Vergesslichkeit konfrontiert. Die Abteilungshelferin versucht also ihre Wirklichkeitskonstruktion Herrn X aufzuoktroyieren. Diese ist aber für Herrn X anscheinend ebenso wenig nachvollziehbar wie für die Abteilungshelferin die gegenwärtige Wirklichkeitskonstruktion des Herrn X. Es ist annehmbar, dass die Abteilungshelferin versucht, mit den Aussagen, dass er es nur vergessen habe, Herrn X zu besänftigen.

Es wäre hier von Vorteil zu wissen, in welchem Tonfall die Abteilungsleiterin mit ihm spricht.

**Herr X. schüttelt ungläubig den Kopf und wiederholt „Sie war doch da.“**

Für Herrn X‘ aktuelle Realität ist seine Frau weiterhin (lebendig) vorhanden. Es ist anzunehmen, dass sich seine Aussage auf ein in seiner Vorstellung kurz zurückliegendes Ereignis bezieht.

**„Herr X.!**

Es wird davon ausgegangen, dass ein erneuter Sprecherwechsel stattgefunden hat.

Sie spricht ihn direkt und deutlich an. Es ist anzunehmen, dass sie dies zumindest energisch tut, das Ausrufungszeichen macht dies deutlich. Es ist annehmbar, dass dies geschieht, um Herrn X zu erklären, dass ihre Wirklichkeitskonstruktion die ‚richtige‘ ist.

**Ihre Frau ist tot.**

Es wird deutlich, dass die Abteilungshelferin durch mehrfaches wiederholen Herrn X ihre Realität ‚aufzwingen‘ will und schlichte Fakten benennt; sie geht nicht auf ihn ein und unterhält sich etwa mit ihm. Sie versucht nicht, ihm bei der Krisenbewältigung zu helfen.

Es ist anzunehmen, dass sie nicht auf ihn eingeht, weil der Fokus für sie ist, dass sie ihrer Arbeit weiter nachgehen will (und dies auch ihr Fokus ob ihrer Rolle als Abteilungshelferin sein muss).

**Tut mir leid.**

Es ist angesichts des obigen Verhaltens der Abteilungshelferin zumindest sehr unwahrscheinlich, dass es sich hierbei um mehr als eine reine Floskel handelt. Würde ihr Herr X tatsächlich leidtun, würde sie sich um Herrn X kümmern, ihm beistehen und einfühlsamer mit ihm sprechen.

**Aber ich muss jetzt das Abendessen herrichten.**

Die Abteilungshelferin verdeutlicht Herrn X, dass sie Wichtigeres zu tun hat, als sich um ihn zu kümmern. Sie geht kurz und knapp auf ihn ein, es wird klar, dass sie ihren Arbeitsplan einhalten muss. Es ist gut möglich, dass dies der Grund dafür ist, warum sie nicht intensiver auf Herrn X eingeht und mit ihm spricht. Zudem kann davon ausgegangen werden, dass ihr Aufgabenbereich als Abteilungshelferin innerhalb der Institution so gestaltet ist, dass ihr aktiver Kontakt mit den Bewohnern auf die Essensausgabe und möglicherweise weitere technische Abläufe beschränkt ist.

**Setzen Sie sich doch wieder an Ihren Platz.“**

Lesart 1: Mit dem Vorschlag, dass er sich wieder an seinen (festen) Platz setzen solle, schlägt sie ihm vor, dass Herr X sich wieder in seine Alltagsroutine auf der Station begeben soll.

Lesart 2: Sie schlägt ihm also vor, von ihr wegzutreten, sich also räumlich von ihr zu entfernen. Ihr Fokus ist also, wie zuvor auch ausgedrückt, weiterzuarbeiten und zwar möglichst effizient. Dies funktioniert besser, wenn sie dabei nicht weiter von ihm gestört wird.

Es wird erkennbar, dass die Bewohner feste ‚Plätze‘ haben.

**Der Mann im grauen Anzug geht wortlos weg, den Kopf gesenkt, einen ungläubigen Ausdruck auf dem Gesicht. Als er sich auf seinen Platz setzt, schüttelt er den Kopf und schweigt.**

Es ist nicht vorstellbar, was in ihm nun vorgehen muss. Es ist anzunehmen, dass er, wie es sprichwörtlich heißt, ‚die Welt nicht mehr versteht‘. Zudem wird er annehmbar großes Leid empfinden.

## **Protokollfazit / Fallstrukturhypothesen**

### *Zum Fall der Frau Gabler*

Es zeigt sich erneut, dass Frau Gabler einsam ist. Sehr deutlich wird dies, als sie ausführt, dass sie niemanden mehr habe und darum in das Pflegekrankenhaus gegangen sei, um dort letztlich zu sterben. In einer Szene des Protokolls wird der totale Charakter der Institution deutlich; für sie ist er eintönig und immer gleich. Sie tritt mit der Beobachterin in Interaktion, was die Beobachtung als solche sicherlich erschwert. Sie erzählt der Beobachterin aus ihrem Alltagsleben, dabei klagt sie über ihre Einsamkeit. Letztlich kann nicht gesagt werden, ob ihr Leben tatsächlich so einsam und traurig ist oder ob sie mit ihren Aussagen, sterben zu wollen und einsam zu sein, vor allem Mitleid erregen will, um Zuneigung als Sekundärgewinn<sup>55</sup> ihrer Situation zu erhalten. Dennoch lässt sich auch dann Einsamkeit als Grund für das Streben nach Mitleid attestieren.

Frau Gabler will sich von ihren Mitbewohnern separieren, das zeigt sich, als sie sich über einen Mann im Morgenmantel, der durch den Aufenthaltsbereich läuft, ob seiner Kleidung echauffiert. Sie führt ein solches Verhalten aber nicht auf eine Krankheit zurück. Ebenso tut sie dies nicht bei einem offenkundig verwirrten Herrn, der sich zu ihr beugt und dabei etwas murmelt. Gleichzeitig reflektiert sie aber ihre Situation gegenüber der ihrer Mitbewohner. Sie hält fest, dass ihre Mitbewohner, die kognitiv eingeschränkt sind, ‚viel schlimmer dran‘ seien als sie selbst, versucht dies aber zu relativieren. Es kann angenommen werden, dass die Separierung der Frau Gabler – als Beispiel kann hier auch gelten, dass sie ihre Zahnbürste einwickeln lässt – der persönlichen Handlungsökonomieerhaltung dient, oder im Sinne des Erhalts der Individualität zu verstehen ist. Es hat sich angedeutet, dass Frau Gabler ihren eigenen Verfall befürchtet, sodass sie ebenfalls kognitiv unzurechnungsfähig wird. Sie verdeutlicht dies exemplarisch am Zustand ihrer Mitbewohner.

Zu Beginn des Protokolls kommt es zu einer Pflegehandlung durch Schwester Nadine. Zwar kommt es auch hierbei immer wieder zu Demütigungen der Frau Gabler, dennoch kann gesagt werden, dass hier im Vergleich zu anderen bereits analysierten Pflegehandlungen, wie etwa in Protokoll Hartz II, wesentlich behutsamer mit Frau Gabler umgegangen wird. Sie wird mehrfach von der Schwester

---

<sup>55</sup> Vgl. Prahll, Hans-Werner / Schroeter, Klaus R.: Soziologie des Alterns, a. a. O., S. 184.

gefragt, ob ihr bevorstehende Handlungen recht sind, beziehungsweise, ob die akuten Pflegehandlungen so für sie genehm sind. Trotzdem spricht Schwester Nadine über Frau Gabler in deren Beisein.

Zusätzlich ist auch erkennbar, dass Frau Gabler eine grundsätzliche Autonomie darüber zugebilligt wird, wo sie sich aufhält und damit verbunden annehmbar auch, was sie in den nicht inhaltlich regulierten beziehungsweise vorbestimmten Zeiten des Normalalltags auf der Station macht. Sie kann sich also außerhalb der Essens-, Schlafens- und Pflegezeiten innerhalb der Station annehmbar frei bewegen.

Frau Gablers Autonomie wird jedoch dadurch eingeschränkt, dass sie sich ihre Kleidung nicht aussuchen darf, obwohl davon ausgegangen werden kann, dass sie kognitiv dazu in der Lage wäre. Sie wird zudem auch nicht gefragt, ob ihr die Kleiderwahl der Schwester genehm ist. Dies bedeutet eine Autonomieeinschränkung der Frau Gabler an einer Stelle, an der dies so nicht nötig wäre.

#### *Zum Fall der Station M in Heim A*

Ein ganz besonders drastischer Fall von Institutionalisierungsprozessen wurde am Beispiel des Herrn X deutlich, der gesagt bekommt: „Herr X.! Ihre Frau ist tot. Tut mir leid. Aber ich muss jetzt das Abendessen herrichten.“

Die Aussage der Abteilungshelferin ist gleichsam bezeichnend für die institutionellen Vorgänge und deren Gleichgültigkeit gegenüber der Gefühlszustände und Probleme der Bewohner der Station. Herr X wartet auf seine Frau, die bereits verstorben ist, er wird mit der allgemeinen Realität konfrontiert. Es ist unvorstellbar, was in Herrn X vorgehen muss. Gleichzeitig muss die Frage gestellt werden, inwieweit es überhaupt möglich ist, Herrn X, der offenkundig verwirrt ist, in einer solchen Situation zu helfen. Es ist nicht zu sagen, ob die Abteilungshelferin ihm hätte helfen können, wenn sie anders mit ihm umgegangen wäre. Dies ist der Punkt, an dem auch die ‚Validation‘<sup>56</sup> spätestens scheitert, nämlich in dem Moment, in dem die Realität des Bewohners mit der intersubjektiv nachvollziehbaren Realität unvereinbar wird. Oder noch drastischer formuliert: Sein Realitätskonstrukt muss an der Lebenswirklichkeit scheitern. Es muss zunächst festgehalten werden, dass die Abteilungshelferin mit der Problematik der Demenzkrankheit der Bewohner und den festgelegten Anforderungen ihres Arbeitsplatzes überfordert zu sein scheint. Es ist gut möglich, dass dies auch auf

---

<sup>56</sup> Strukturell geht zumindest die sogenannte ‚Integrative Validation‘ von einem ‚Für-ernst-Nehmen‘ der Person aus. Man kann hier höchstens versuchen Herrn X und seine Lebenssituation auf der Ebene seiner Realität ernst zu nehmen. Allerdings kennt außer Herrn X niemand den Rahmen seiner Realität. Man kann ihm nur sehr bedingt helfen, da seine Frau eben nicht da ist und nicht kommen wird und somit seine Wirklichkeitskonstruktion als solche scheitern wird. Vgl. Trescher, Hendrik: Theoretische Grundlagen, a. a. O., S. 29f.

andere Mitglieder des Personals zutrifft, zumal annehmbar ist, dass auch diese wenig Zeit haben, sich immer ausreichend um die Bewohner zu kümmern.

Frau Gabler macht mehrfach deutlich, dass es für die Bewohner, wenn sie im Heim oder zumindest auf der Station M leben, letztlich heißt, dass sie sich ausschließlich dort aufhalten. Die Demenzstation ist also der Vollzug der Totalen Institution. Die Bewohner sind aus der Gesellschaft ausgesperrt. Auch wenn es hierfür hinreichende Gründe gibt, wie zum Beispiel, dass die Bewohner alleine nicht mehr leben können, stellt diese einen massiven Einschnitt in deren Autonomie dar.

Es wurde erneut deutlich, dass der Alltag auf der Demenzstation eintönig ist und sich an den Essenszeiten orientiert, welche sich wiederum an den Arbeitszeiten des Personals orientieren. Auch scheint es den Bewohnern nicht möglich zu sein, darüber zu bestimmen, was, wann und wo sie essen.

Obwohl innerhalb des Krankenhauses Personen unter anderem ob ihres geistigen Zustandes separiert werden, muss hier festgehalten werden, dass der Geisteszustand der Gruppe, die auf der Demenzstation lebt, sehr heterogen ist. Als Beispiel hierfür kann gelten, dass der offenkundig stark verwirrte Mann, welcher immer wieder imaginäre Putzhandlungen auf dem Boden vollzieht und intersubjektiv nicht nachvollziehbare Dinge äußert, auf der gleichen Station mit Frau Gabler lebt, diese jedoch überwiegend geistig klar wirkt.

Es deutet sich an, dass Frau Gabler aufgrund ihres geistigen (zurechnungsfähigen) Zustandes mehr Autonomie zugebilligt wird als beispielsweise Frau Gürtler und Herrn Hartz. Sowohl Frau Gürtler als auch Herr Hartz werden immer wieder an der Hand genommen und in den Aufenthaltsraum gebracht, zumeist ohne dass dabei mit ihnen geredet wird. Frau Gabler wird gefragt, wo sie hinmöchte und dann entsprechend dorthin gefahren, obwohl zumindest bei Herrn Hartz erkennbar ist, dass auch dieser sich räumlich und sozial auf der Station orientieren kann. Allerdings spricht er nicht beziehungsweise kaum. In diesem Zusammenhang mag er geistig eingeschränkter wirken als er tatsächlich ist.

Es wird angenommen, dass diejenigen Bewohner, die geistig nicht mehr klar sind und sich nicht immer konform gemäß der vorherrschenden Ordnung auf der Station verhalten, weit größere und übergriffigere Handlungen beziehungsweise Demütigungen erfahren als beispielsweise Frau Gabler. Exemplarisch sei ‚Herr Dr.‘ erwähnt, der in Protokoll Hartz III massive Übergriffe verbunden mit Einschränkungen seiner persönlichen Handlungsautonomie über sich ergehen lassen muss.

## 8 Analyse des Protokolls Gabler III

Zeilen 59 – 178

**In diesem Augenblick kommt der junge Praktikant, der sich inzwischen entfernt hatte, wieder zurück, schaut mich an und sagt, dass er Frau Gabler nun ins Zimmer bringen müsse. Ich antworte ihm, dass ich dann mitgehen würde.**

Da die Beobachterin antwortet, ist davon auszugehen, dass sie angesprochen wurde und nicht Frau Gabler. Wäre Frau Gabler angesprochen worden, hätte er sie direkt angesprochen. Der Praktikant erklärt sich also der Beobachterin, nicht aber der Frau Gabler; über Frau Gabler wird entschieden. Es scheint so, als müsse man es ihr nicht erklären.

Es wird deutlich, dass es einen formellen und / oder informellen Plan gibt, nach dem gewisse Handlungen an, um und mit den Bewohnern vollzogen werden ‚müssen‘. Der Praktikant muss Frau Gabler ins Zimmer bringen. Zum einen zeigt das, dass er Empfänger einer Order einer höhergestellten Person ist, zum anderen ist es auch eine entschuldigende Formulierung. Es kann sein, dass er sich als Praktikant (noch) nicht so sehr mit der Institution identifiziert und somit Wert darauf legt, dass er nicht derjenige ist, der festlegt, wann genau Frau Gabler in ihr Zimmer gebracht wird. Besonders deutlich wird, dass Handlungen rund um Frau Gabler geplant werden und durchgeführt werden sollen, ohne dass sie Einfluss darauf nehmen kann. Frau Gabler entscheidet nicht, dass sie nun (es ist etwa 17:15 Uhr) auf ihr Zimmer gebracht wird. Da das Abendessen annehmbar schon stattgefunden hat, ist davon auszugehen, dass Frau Gabler nun bettfertig gemacht werden soll.

**An Frau Gabler gerichtet: „Frau Gabler, ich bringe Sie jetzt auf Ihr Zimmer.“**

Die Ansprache an Frau Gabler erfolgt also, nachdem er sein bevorstehendes Tun vor der Beobachterin ‚legitimiert‘ hat. Frau Gabler wird nicht gefragt, ob sie auf ihr Zimmer gebracht werden möchte. Der geplante routinemäßige Tagesablauf wird sich also um sie und an ihr vollziehen.

**Frau Gabler hat nicht recht verstanden. Sie schaut auf den Praktikanten mit verwirrtem Gesichtsausdruck. Ihre Augen sind groß, der Mund leicht geöffnet, sie will etwas sagen, kommt aber nicht dazu, weil der Schüler schon hinter ihren Rollstuhl getreten ist und sie in Richtung Zimmertrakt führt.**

Zunächst gilt es festzuhalten, dass es bereits ein Schluss ist, dass Frau Gabler ‚nicht recht verstanden hat‘, die folgende Beschreibung ist dann aber genau und lässt diesen Schluss zu. Es wird nicht klar, warum der Praktikant plötzlich Schü-

ler genannt wird. Der kategoriale Unterschied soll hier nicht diskutiert werden. Es kann davon ausgegangen werden, dass es sich um einen Schülerpraktikanten handelt. Also jemanden, der die allgemeine Regelschule besucht und in diesem Rahmen ein Praktikum macht und etwa 14 oder 15 Jahre alt ist. Setzt man dies voraus, bestätigt sich nun die These, dass er sich noch nicht mit der Institution identifizieren kann und nur das ‚Leben draußen‘ kennt und sich darum für die übergreifige Handlung gegenüber der Frau Gabler rechtfertigt. Dennoch wäre an dieser Stelle eine klare Definition des Status‘ und Alters des Praktikanten wünschenswert.

Interessant ist die Formulierung ‚Zimmertrakt‘. Das Wort ‚Zimmertrakt‘ setzt sich aus ‚Zimmer‘, also Wohnraum, und ‚Trakt‘ zusammen. Ein ‚Trakt‘ ist ein ‚seitlicher Gebäudeteil‘<sup>57</sup>. Es ist also davon auszugehen, dass die Zimmer baulich separat zum Aufenthaltsraum angeordnet sind. Die Bewohnerzimmer sind also vom Aufenthaltsraum und auch von den Räumen des Personals getrennt. Dies ist tendenziell eine architektonisch geplante oder zumindest nicht vermiedene Statuszuweisung der Bewohner.

Fraglich ist, was die Beobachterin mit ‚geführt‘ beschreiben möchte. Entweder tritt der Praktikant hinter ihren Rollstuhl und schiebt diesen, oder Frau Gabler steht auf und er führt sie. Wenn man geführt wird, ist man zwar passiv, aber immer noch handelnd. Wenn man im Rollstuhl sitzt und dieser geschoben wird, ist man rein passiv.

Es wird hier nicht klar, aufgrund welcher Beobachtung(en) die Beobachterin die Aussage trifft: ‚sie will etwas sagen, kommt aber nicht dazu, weil der Schüler schon hinter ihren Rollstuhl getreten ist und sie in Richtung Zimmertrakt führt‘. Es ist anzunehmen, dass Frau Gabler zum Schüler zu sprechen beginnt, und dieser dies übergibt. Eindeutig ist dieser Schluss allerdings nicht, zumal ‚sie will etwas sagen‘ eigentlich ausdrückt, dass sie nichts sagt (sondern es eben nur will). Dennoch deutet sich an dieser Stelle an, dass der Praktikant Frau Gabler hier übergeht, da er nicht an einer gelingenden Interaktion oder Kommunikation interessiert zu sein scheint. Er beschränkt die Kommunikation auf die einseitige Mitteilung, dass er Frau Gabler nun auf das Zimmer bringen wird. Dies ist eine Respektlosigkeit.

**Ich folge den beiden. Dabei höre ich, wie Frau Gabler, mit ihren Händen dabei gestikulierend, fragt: „Wo führst mi denn hi?“.**

Da Frau Gabler ihn duzt, ist nun fest davon auszugehen, dass man ihm seine Minderjährigkeit ansieht, er also im Rahmen eines Schülerpraktikums dort arbeitet. Nun ist auch davon auszugehen, was das Protokoll vorwegnahm, dass Frau Gabler nicht weiß, was der Praktikant mit ihr macht, sie ihn also zuvor nicht

---

<sup>57</sup> [ohne Verfasser]: Trakt. In: Kluge, Friedrich: Etymologisches Wörterbuch der deutschen Sprache, a. a. O., S. 923.

verstanden hat. Wenn Frau Gabler von ‚führen‘, respektive vom ‚geführt werden‘, spricht, ist dies kategorial different zu einer sachlichen Beschreibung der Beobachterin. Frau Gabler muss mit ihrer Aussage keine sachdienliche Beschreibung der Tatsachen für Dritte ablegen; es reicht, wenn der Praktikant sie in dieser je konkreten Lebenssituation versteht. Die Aussage der Frau Gabler verdeutlicht, dass die Interaktion zuvor mit dem Praktikanten misslungen ist. Die Tatsache, dass sie nicht weiß, wo sie hingeführt wird, verdeutlicht, dass sie als Person übergangen wird.

**Leider kann ich nicht verstehen, was sie zur Antwort erhält, weil der Schüler leiser als Frau Gabler spricht. Der Schüler geht rasch und als wir um die Ecke zum Zimmer abbiegen, fragt Frau Gabler auf ihre geöffnete Tür deutend: „Wo is’ denn do los? Alles offen.“**

Da der Praktikant raschen Schrittes geht, muss nun davon ausgegangen werden, dass er den Rollstuhl schiebt, denn würde er Frau Gabler führen, könnte er dies aufgrund der Tatsache, dass Frau Gabler sonst im Rollstuhl sitzt, also annehmbar nicht dazu in der Lage ist, „rasch“ zu gehen, nicht tun. Dass er den Rollstuhl also schnell schiebt, deutet einen gewissen Zeitdruck an, unter dem er arbeitet. Zudem verdeutlicht dies erneut, dass es sich dabei um eine primär zweckrationale Handlung handelt, nämlich Frau Gabler von dem einen Ort an den anderen Ort zu bewegen. Würde er langsam gehen, hätte Frau Gabler die Möglichkeit verschiedene Eindrücke auf der Station wahrzunehmen und möglicherweise mit auftretenden Personen zu interagieren.

Frau Gabler zeigt sich verwundert darüber, dass jemand in ihrem Zimmer ist oder war, wie es jeder andere Mensch auch tun würde, wenn er nach Hause käme und die Tür bereits offen stünde. Es muss also ein Eingriff in ihre Privatsphäre stattgefunden haben, es sei denn, sie oder ihre Zimmergenossin hätte eine Aktivität eines Dritten initiiert. Etwa wenn sie die Putzfrau gebeten hätte heute ihr Zimmer zu putzen; davon ist allerdings aufgrund der Totalität der Institution nicht auszugehen.

**Der Praktikant führt Frau Gabler, ohne ihr eine Antwort zu geben, in das Zimmer bis nach vor zu ihrem Bett an der Fensterfront.**

Erneut wird nicht klar, was mit „führt“ gemeint ist. Entweder ist die Beschreibung fehlerhaft und darin dann aber konsistent, dann wird Frau Gabler, im Rollstuhl sitzend, weiter geschoben. Oder der Praktikant ließ den Rollstuhl vor dem Zimmer stehen, etwa weil nicht genügend Platz im Zimmer ist, um den Rollstuhl abzustellen, und führt Frau Gabler nun herein. Zentral ist aber an dieser Stelle, dass der Praktikant Frau Gabler nicht antwortet, sie also übergeht. Er suggeriert damit, dass Frau Gabler einer Antwort nicht würdig ist. Im Vordergrund seiner Handlung steht eindeutig sein Auftrag, nämlich Frau Gabler aufs Zimmer zu bringen. Er hätte sich kurz mit ihr unterhalten und ihr erklären können, warum

die Tür offensteht, falls er es weiß, wenn nicht hätte er zumindest auf sie eingehen können, etwa indem er ihr sagt, wer die Tür hätte öffnen können und warum. **Im Zimmer halten sich eine Krankenschwester und ein Pfleger sowie Frau Gablers Nachbarin, Frau Gutt auf. Frau Gutt sitzt eben in der Hängevorrichtung eines Lifters. (Das ist ein Hebegerät mit einer Art Hängevorrichtung. An dieser ist ein Kunststoffsitz befestigt ist, der sich heben und senken lässt und den Bewohner auf diese Art und Weise ins bzw. aus dem Bett hievt.)**

Zunächst gilt es festzuhalten, dass Frau Gutt nicht Frau Gablers Nachbarin sein kann, sondern ihre Zimmergenossin. Denn sonst würde sie wohl kaum im Zimmer der Frau Gabler in einem ‚Lifter‘ (in Deutschland auch ‚Hoist‘ genannt) sitzen.

**„Wos mocht’s denn do?“ ruft Frau Gutt mit schriller Stimme. „Wir bringen Sie ins Bett, Frau Gutt.“ Nun haben mich die Schwester und der Pfleger wahrgenommen.**

Es ist davon auszugehen, dass zwischen zwei Aussagen jeweils ein Sprecherwechsel erfolgt.

Frau Gutt scheint nicht zu wissen, was mit ihr geschieht. Da sie sich unter den Augen anderer in einer sehr intimen Situation befindet, kann hier von einer Demütigung gesprochen werden. Da die Tür zuvor offenstand und annehmbar ist, dass es eine gewisse Zeit dauert jemanden in einen Hoist zu setzen und zudem nicht geklärt ist, ob die Zimmertür mittlerweile geschlossen ist, kommt es hier zu einer massiven Verletzung der Intimsphäre der Frau Gutt. Die Problematik des Mehrbettzimmers bezüglich der Wahrung der Würde des Einzelnen offenbart sich hier erneut.

**Die Schwester sagt etwas ungehalten in meine Richtung: „Sie müssen jetzt draußen bleiben. Wir müssen jetzt Frau Gutt pflegen, da können Sie nicht zusehen.“ „Selbstverständlich, aber ich muss jetzt auch Frau Gabler beobachten.“ Das Pflegeteam wirft sich kurz einen Blick zu, dann meint die Schwester: „Ja, aber die Frau Gabler, die muss jetzt auch für die Nacht hergerichtet werden, sie muss auf die Toilette. Wollen Sie da zusehen?“ äußert sie mit *strengem, etwas provokativ anmutendem* Ton. „Nein, das will ich wirklich nicht, aber vielleicht kann ich hier im Vorraum warten, da sehe ich nicht auf Frau Gutt und kann dann Frau Gabler weiter beobachten.“ Sie hält kurz inne, dann: „Ja gut, bleiben Sie da stehen, das geht.“ Jetzt lächelt die Schwester sogar.**

Es ist weiterhin davon auszugehen, dass zwischen zwei Aussagen in direkter Rede jeweils ein Sprecherwechsel erfolgt. Außerdem wird davon ausgegangen, dass „meint“ im Sinne von ‚sagt‘ verwandt wird.

Frau Gabler erlebt nun, wie in ihrem Privatraum ihre Zimmergenossin gepflegt wird, nebenbei soll sie auch noch ‚hergerichtet‘ werden. Die Schwester sagt, dass die Beobachterin wegen der Pflegehandlung, die an Frau Gutt vollzogen werden soll, draußen bleiben soll. Damit drückt sie zunächst aus, dass es nun zu einem Eingriff in die Privatsphäre der Frau Gutt kommen wird und sie diesen so würdevoll wie möglich, also unter Ausschluss der Öffentlichkeit vollziehen will. Letztlich muss aber davon ausgegangen werden, dass sie daran aber gar kein Interesse hat, da Frau Gabler zeitgleich im Raum ist. Frau Gabler soll dann auch noch gepflegt werden, das heißt, dass sich die beiden Damen gegenseitig zusehen müssen, wie sie gepflegt werden. Damit verdeutlicht sie hier, dass weder der Praktikant noch Frau Gabler (im Bezug auf Frau Gutt) und Frau Gutt (im Bezug auf Frau Gabler) eine Öffentlichkeit herstellen können. Unterstellt man, dass der Praktikant noch im Raum ist und an einer der beiden Pflegehandlungen noch beteiligt sein wird, also eine ‚Notwendigkeit‘ bestehen könnte, dass er sich weiterhin im Raum aufhält, bleiben immer noch die beiden Damen im Raum. Beide werden damit diskreditiert und zwar auf zwei Ebenen. Zum einen wird ihre Würde durch die Öffentlichkeit der an ihnen vollzogenen Pflegehandlungen verletzt, zum anderen wird ihnen der Status als Person abgesprochen, da ihnen abgesprochen wird eine Öffentlichkeit herstellen zu können; es wird ihnen also seitens der Schwester verdeutlicht, dass sie nicht wahrnehmen und kommunizieren können.

Zudem wurde Frau Gabler nicht gefragt, ob sie denn überhaupt auf die Toilette gehen muss, auch wird offenbar keine Rücksicht darauf genommen, ob es Frau Gabler vielleicht unangenehm ist, von Frau Gutt gesehen oder gehört zu werden, während sie gepflegt wird. Sie könnte sich auch deshalb unwohl fühlen, weil sie zugegen sein zu muss, während Frau Gutt gepflegt wird.

Im Vordergrund der Handlung der Schwester und des Pflegers steht hier eindeutig der Vollzug von Pflegesachleistungen, auf die Intimität der Damen wird keine Rücksicht genommen, allerdings wird dies gegenüber der Beobachterin anders dargestellt. Durch die Aussagen der Schwester wird das deutlich. Welche Rolle der Praktikant im Weiteren spielen soll, bleibt zunächst unklar. Dieser ist annehmbar noch anwesend. Auch ist unklar, was mit ‚da‘ gemeint ist. Es ist anzunehmen, dass es sich hierbei um dem ‚Vorraum‘ handelt. Allerdings ist die Beschreibung nicht eindeutig genug, um zu sagen, wo die Beobachterin stehenbleiben soll (und dies auch tut). Es wird angenommen, dass es sich um eine Art (schmalen) Gang handelt, der aber schon zum Zimmer selbst gehört, zumal die Beobachterin zuvor beschrieb, dass Frau Gabler ins Zimmer gebracht wurde. Von dort hätte die Beobachterin keine Sicht auf das Geschehen, könnte aber noch mithören. Allerdings ist ‚Vorraum‘ eine Beschreibung eines eigenen

Raums, der abgetrennt ist vom dazugehörigen ‚Hauptraum‘. Es wird also nicht ganz klar, ob sich die Beobachterin im selben Raum aufhält, oder nicht.

**- Leerzeile -**

**Der junge Praktikant nimmt Frau Gabler nun die Brille ab, legt diese auf den Tisch und führt Frau Gabler ins Bad.**

Erneut wird Frau Gabler nicht gefragt, ob sie das möchte, vielleicht möchte sie die Brille im Bad anbehalten oder sie selbst ausziehen. Sie wurde bisher auch nicht gefragt, ob sie überhaupt gepflegt werden möchte. Sie wird behandelt wie ein Gegenstand, an dem ein bestimmter Vollzug geleistet werden muss. Zu erwähnen ist, dass der Praktikant nicht angesprochen wurde, etwas zu tun, sondern, dass die Äußerung der Schwester, dass Frau Gabler nun auch gepflegt würde, von ihm bereits als Anweisung aufgefasst wurde.

Es ist weiterhin nicht klar, was „führt“ genau meint. Es muss angenommen werden, dass der Praktikant und Frau Gabler gehen.

**Frau Gabler macht den Eindruck, als ob ihr nicht ganz klar wäre, was nun geschieht. Sie wirft Blicke um sich und setzt an: „Jo wos is ...?“. Die Schiebetüre wird nun ein wenig zugeschoben.**

Frau Gabler ist also konsterniert ob der Handlungen, die ohne Erklärung an ihr vollzogen werden. Mit „ein wenig zugeschoben“ meint die Beobachterin wohl, dass die Türe ‚halb offen‘ oder zumindest teilweise offen bleibt.

**„Ich richte sie für die Nacht her.“ höre ich den jungen Pfleger sagen.**

Zunächst ist davon auszugehen, dass der Ausspruch des Pflegers, der nun also die Pflegehandlung zu übernehmen scheint (vom Praktikanten) nicht an Frau Gabler gerichtet ist, sondern an die Schwester, beziehungsweise an den Praktikanten, der Frau Gabler zuvor die Brille abnahm. Zumindest hat es die Beobachterin so verstanden. Hätte sie es als eine Antwort an Frau Gabler verstanden, hätte die Beobachterin ‚Sie‘ im Sinne einer Ansprache großgeschrieben. Es bleibt unklar, was der Praktikant macht.

**Frau Gabler: „Oh Gott, oh Gott, immer dasselbe!“**

Hierbei handelt es sich um einen Hilferuf, eine Bitte um Beistand und den Verweis darauf, dass sie diese Handlungen immer wieder über sich ergehen lassen muss. „Oh Gott“ ist hier ein Ausdruck von Furcht. Diese resultiert aus dem Wissen um das, was ihr nun bevorsteht. Es ist möglich, dass der Ausdruck „immer das selbe!“ an die Beobachterin gerichtet ist, damit diese weiß, dass es sich hierbei um keinen Einzelfall handelt, sondern dass der Umgang mit ihr und ihr (unter anderem daraus resultierendes) Leid eine alltägliche Erfahrung für sie ist.

**Nachdem Frau Gutt im Bett liegt (ich sehe ihre Füße vorlügen), führt der Pfleger den Lifter aus dem Zimmer – ich öffne ihm die Türe.**

Die Beobachterin muss sich im Zimmer der Damen befinden, denn sonst könnte sie Frau Gutt nicht sehen, es sei denn, sie steht außerhalb des Raumes und die

Tür ist dabei offen; dem kann aber so nicht sein, denn sonst gäbe es keinen Grund für die Beobachterin, die Tür zu öffnen.

Da hier erneut das Wort „führt“ als Synonym für ‚schiebt‘ verwandt wird, ist davon auszugehen, dass es sich um einen kategorialen Fehler oder um einen stark dialektalen Ausdruck der Beobachterin handelt. Sie ist dabei aber konsequent, somit kann nun angenommen werden, dass Frau Gabler zuvor vom Praktikanten auch geschoben und nicht geführt wurde. Der Pfleger war also bisher annehmbar noch nicht bei Frau Gabler im Bad, obwohl er angekündigt hat, diese für die Nacht ‚herzurichten‘. Weiterhin bleibt unklar, was der Praktikant macht. **Die Pflegehandlung von Frau Gutt ist die akustisch dominante. Sie schreit immer wieder in schrillum, manchmal erbostem Ton auf: „Au, was tuat’s denn do!“ oder „Wos mocht’s mit mir?“ Und dann folgen Erklärungen der Schwester, dass dies oder jenes geschieht, dazwischen kurze Dialoge zwischen Schwester und Pfleger, die Pflegehandlung betreffend.**

Zunächst ist davon auszugehen, dass der Pfleger das Zimmer zuvor nicht verlassen hatte, also annehmbar den Hoist nur durch die Tür nach draußen schob und nun wieder bei Frau Gutt ist, da er sich dort mit der Schwester unterhält. Frau Gabler muss mitanhören, wie ihre Zimmergenossin vor Schmerzen schreit, während sie selbst im Bad ist (es sei noch einmal darauf hingewiesen, dass die Badtür nicht geschlossen ist). Frau Gutt scheint Angst vor den Pflegehandlungen zu haben, es kann aber nicht gesagt werden, wie genau damit umgegangen wird, da nicht klar wird, wie genau das Pflegepersonal sich verhält. Die Schmerzensschreie des Frau Gutt werden vom Pflegepersonal übergangen. Dadurch wird ihr der Status als empfindsame Person genommen. Prinzipiell ist aber jede Pflegehandlung an sich schon ein Eingriff in die Intimsphäre eines anderen.

**Die beiden machen den Eindruck von einem gut eingespielten Team. Aus dem Bad kann ich Instruktionen für Frau Gabler ausnehmen: „Stehen Sie auf Frau Gabler, wenn Sie können.“ „Anhalten, ja, so ist gut.“ „Noch ein bisschen stehen bleiben. Jetzt ziehen wir das Kleid aus.“**

Es muss davon ausgegangen werden, dass es der Praktikant ist, der nach wie vor mit Frau Gabler im Bad ist und jetzt mit der Pflegehandlung an Frau Gabler begonnen hat, obwohl der Pfleger zuvor ankündigte, dies übernehmen zu wollen. Sie wird bei allen Aussprüchen eine Empfängerin von Befehlen. Die Formulierung „wenn Sie können“ unterstellt, dass die Fähigkeiten der Frau Gabler ihr von vorn herein in Abrede gestellt werden, in etwa weil der Praktikant Frau Gabler nicht gut kennt und somit auch nicht um ihre Fähigkeiten weiß. Die Aussage „[j]etzt ziehen wir das Kleid aus“ zeigt, dass sie Hilfe bekommt, ohne allerdings davor gefragt zu werden, ob sie diese benötigt oder wünscht. Dennoch deutet das „wir“ eine gemeinsame Krisenbewältigung an.

**Dann Frau Gablers „Na, des wü i net. I wü ka Nachthemd, tuan’S des weg.“**

Der Satz der Beobachterin ist leider nicht wohlgeformt. Es wird hier angenommen, dass der Satz in etwa mit ‚Dann folgt Frau Gablers Ausspruch:‘ beginnen müsste.

Lesart 1: ‚Na, des wü i net.‘ bezieht sich auf obige Aussage des Praktikanten, ‚Jetzt ziehen wir das Kleid aus‘, sie möchte sich also nicht vor ihm ausziehen. Dagegen spricht allerdings, dass Frau Gabler sich in der direkten Folge an den Ausspruch explizit gegen das Nachthemd ausspricht. Das Anziehen des Nachthemdes wäre allerdings erst die Folge des Ausziehens.

Lesart 2: Der Praktikant reicht ihr ein Nachthemd beziehungsweise möchte es ihr anziehen. Der Satz ‚Na, des wü i net‘ bezieht sich darauf und der folgende Satz ist eine Bekräftigung dessen.

**„Sie wollen kein Nachthemd?“ „Na, des mog i net, hob’ i nie mögen.“ folgt unmittelbar die bestimmte Antwort.**

Es muss davon ausgegangen werden, dass zwischen Passagen in direkter Rede ein Sprecherwechsel stattfindet. Dies gilt sowohl innerhalb dieser Sequenz als auch zwischen obiger und dieser Sequenz.

Die Aussage des Praktikanten in Verbindung mit der Antwort legt nahe, dass er nicht wusste, dass Frau Gabler keine Nachthemden tragen möchte. Zudem wird nun endgültig klar, dass es sich bei der pflegenden Person um den Praktikanten handelt, da annehmbar wäre, dass der Pfleger Frau Gabler besser kennen und somit nicht nachfragen würde. Die Antwort der Frau Gabler unterstützt tendenziell obige Lesart 1, dass fraglich ist, warum der Praktikant ein Nachthemd zur Hand haben sollte, wenn Frau Gabler diese grundsätzlich nicht tragen möchte beziehungsweise diese annehmbar grundsätzlich nicht trägt. Es ist also auch gut möglich, dass Frau Gabler gar keines besitzt.

**Der Pfleger kommt aus dem Bad und fragt verunsichert in Richtung Pflege-  
team „Frau Gabler will kein Nachthemd?“**

Nun wird klar, dass es einen Unterschied zwischen ‚Pfleger‘ und ‚Pflegeteam‘ geben muss. Klar ist, dass die Schwester Teil des Pflegeteams sein muss. Darum ist bei Befolgung des Wörtlichkeitsprinzips<sup>58</sup> davon auszugehen, dass das Pflegeteam aus Praktikant und Schwester besteht, da der Pfleger aus dem Bad kommt. Das verunsicherte Fragen würde aber eher darauf hindeuten, dass mit ‚Pfleger‘ die Person gemeint ist, die zuvor als ‚Praktikant‘ oder ‚Schüler‘ bezeichnet wurde und dass das Pflegeteam aus der Schwester und dem Herrn besteht, der zuvor ‚Pfleger‘ genannt wurde. Zudem wurde zuvor davon ausgegangen, dass der Praktikant mit der Pflege Frau Gablers im Bad begonnen hat. Zur Frage selbst ist zu sagen, dass die fragende Person aus dem Bad kommt und das Pflegeteam fragt, ob Frau Gabler kein Nachthemd wolle. Das heißt, dass das

---

<sup>58</sup> Es sei auf entsprechende Ausführungen in Kapitel 2.3.3 verwiesen.

Pflege team bestimmen soll, ob Frau Gabler ein Nachthemd will. Es soll also ihren Willen festlegen. Dies ist besonders absurd, da Frau Gabler sich zuvor selbst dazu eindeutig geäußert hat.

Die Beschreibung ist nicht konsistent hinsichtlich der Frage. Wenn die Person, die aus dem Bad kommt verunsichert fragt „Frau Gabler will kein Nachthemd?“, ist das nicht sinnhaft strukturiert, weil die Person weiß, dass Frau Gabler kein Nachthemd will. Wenn das Pflege team also nach dem Willen der Frau Gabler gefragt wird, bleibt offen, warum der Fragende dann „verunsichert“ fragen ‚sollte‘, oder überhaupt fragt. Dies gilt umso mehr als der Wille der Frau Gabler, das hat die Person zuvor gezeigt, ohnehin im Bezug auf diese Frage keine Rolle zu spielen scheint. Einzig möglich ist, dass es sich bei der Person, die aus dem Bad kommt um den Praktikanten handelt, und dieser verunsichert sagt, dass Frau Gabler kein Nachthemd wünscht und damit ausdrücken will, dass er nicht weiß, ob er ihr nun trotzdem eines anziehen soll. Selbst wenn sein Ausdruck Fragecharakter hat, fragt er damit nicht nach dem tatsächlichen Willen der Frau Gabler, sondern danach, ob ihr über deren Willen, den sie bereits geäußert hat, ein anderer Wille aufoktroziert und diesem dann Folge geleistet werden soll.

Schließlich kann festgehalten werden, dass erst durch hierarchisch höher stehende Mitglieder des Personals darüber bestimmt werden muss, ob einem von Frau Gabler geäußertem Willen oder Wunsch, der ihre ganz persönlichen Belange betrifft, Folge geleistet wird. Frau Gabler wird also abgesprochen über ihre persönlichen Belange selbst zu entscheiden, obwohl sie dazu problemlos in der Lage wäre. Sie wird degradiert und entmündigt.

**Der Pfleger gibt zur Antwort, dass sie nie eines trägt und so schickt sich der Praktikant an, das Nachthemd zurück in den Kasten zu geben. Er kehrt ins Badezimmer zurück.**

Nun wird endgültig klar, dass der Praktikant derjenige war, der mit Frau Gabler im Bad war, denn sonst müsste der Pfleger auf seine eigene Frage antworten (dies ist die Darstellung des Protokolls). Dann wird auch wieder zwischen ‚Praktikant‘ und ‚Pfleger‘ unterschieden. Zudem ist nun fraglich, ob der Praktikant, der zuvor auch als ‚Schüler‘ bezeichnet wurde, ein ‚Schülerpraktikant‘ ist, da er anscheinend Pflegeschulungen erbringt. Da Schülerpraktika in der Regel nur bis zu acht Wochen dauern, ist es fraglich, ob er dazu eingesetzt würde. Auszuschließen ist es allerdings nicht. Es ist also eher davon auszugehen, dass es sich um ein Praktikum eines Pflegeschülers handelt, der also vielleicht an einem anderen Ort eine Ausbildung zum Kranken- oder Altenpfleger absolviert. Als gesichert kann dies allerdings nicht gelten. Es sei noch einmal erwähnt, dass „Kasten“ ‚Schrank‘ meint.<sup>59</sup>

---

<sup>59</sup> Vgl. Wissenschaftlicher Rat der Dudenredaktion (Hrsg.): Der Duden in 12 Bänden. 1. Band, a. a. O., S. 400.

**„Noch einmal aufstehen, Frau Gabler, ich muss noch die Einlage für die Nacht wechseln.“ Frau Gabler murmelt etwas, das ich nicht verstehen kann.**

Erneut gibt der Praktikant Befehle an Frau Gabler. Gleichzeitig drückt er aus, dass er „muss“, also selbst gezwungen ist. Es steht also, seiner Aussage nach, nicht in seiner Macht darüber zu entscheiden, was er nun mit Frau Gabler machen wird. Die Art und Weise wie er mit Frau Gabler spricht, ist tendenziell demütigend.

**Der Praktikant: „Wird Ihnen so nicht kalt sein?“ „Na, warum denn?“**

Es muss davon ausgegangen werden, dass zwischen den Passagen in direkter Rede ein Sprecherwechsel stattfand.

Der Praktikant stellt jetzt eine in die Zukunft gerichtete Frage, die Frau Gabler nur aufgrund von Erfahrungswerten beantworten kann; für diesen Moment wird sie mündig. Der Praktikant zeigt sich fürsorglich und ist allem Anschein nach, am Wohlergehen der Frau Gabler interessiert.

**Die Badezimmertüre wird ganz geöffnet und Frau Gabler wird im Unterhemd, einem Netzhöschen mit einer *mir riesig erscheinenden* Einlage nach draußen Richtung Bett geschoben. Sie trägt noch ihre Nylon-Kniestrümpfe. Die Pflegehandlung mit Frau Gutt scheint nun auch ihrem Ende zuzugehen. Die Schwester fordert mich nun auf, ins Zimmer zu kommen, Frau Gutt sei soeben fertig geworden.**

Es zeigt sich, dass die Badezimmertür während der beiden Pflegeleistungen zumindest ein Stück weit geöffnet war, denn sonst hätte die Beobachterin nicht erwähnt, dass die Tür jetzt ganz geöffnet wird. Die Darstellung, dass Frau Gutt fertig geworden sei, ist insofern falsch, als dass das Pflegeteam mit Frau Gutt fertig geworden ist.

Es ist zumindest ungewöhnlich, wenn man davon ausgeht, dass Frau Gutt eine Fremde ist, was annehmbar ist, dass Frau Gabler hier für Frau Gutt sichtbar in Unterwäsche auftritt. Hier zeigt sich, dass die Intimsphäre der Doppelzimmerbewohner eingeschränkt ist. Möglich ist aber auch, dass hier eine Gleichgültigkeit herrscht, die aufgrund von Vertrautheit in einer diffusen Sozialbeziehung zwischen den beiden Damen in der Vergangenheit entstanden ist. Es zeigt sich somit, dass Frau Gabler, aufgrund der Tatsache, dass sie sich mit einer anderen Dame ein Zimmer teilt, nur die Wahl zwischen der Entscheidung für ein Nachthemd, das sie aber offensichtlich nicht tragen möchte, und der Entscheidung, in Unterwäsche von der Zimmernachbarin gesehen zu werden, hat. Dies wiegt umso schwerer, als im vorherigen Protokoll deutlich wurde, dass Frau Gabler (teilweise) Nacktheit in der Öffentlichkeit nicht gutheißt.

**Frau Gutt liegt nun in ihrem Bett, *Ich habe die Assoziation von „aufgebahrt sein“, weil sie ganz steif, die Hände über ihrer Brust nebeneinander liegend,***

**ihren Kopf auf den erhöhten Pölstern gelagert, ruht. Die Schwester sagt: „Jetzt können Sie fernsehen, Frau Gutt. Ich gebe Ihnen noch die Kopfhörer. (Sie setzt sie auf Frau Gutts Kopf.) So, und jetzt können Sie in aller Ruhe fernsehen.“ Frau Gutt wirft der Schwester einen *mir dankbar erscheinenden* Blick zu und beginnt sich unmittelbar darauf auf das Fernsehen zu konzentrieren. Die Schwester verabschiedet sich sehr freundlich und bittet ihren Kollegen, ihr dann bei Herrn S. noch helfen zu wollen.**

Es ist durch die Beschreibung nicht geklärt worden, wer der „Kollege“ ist; von wem sich die Schwester verabschiedet. Auch ist nicht geklärt (für diese Analyse zentral) wo Frau Gabler ist, wie sich die Schwester ihr gegenüber verhält und was die Herren im Raum tun. Es scheint, als sei Frau Gutt für den Moment die beobachtete Person.

**- Leerzeile -**

**Inzwischen hat der junge Praktikant den Rollstuhl Frau Gablers parallel zum Bett gestellt und sagt zu Frau Gabler: „Jetzt gehen wir ins Bett.“**

Es ist klar, dass Frau Gabler ins Bett geht, der Praktikant nicht. „[W]ir“ soll einerseits die bevorstehende gemeinsame Krisenbewältigung ausdrücken, andererseits signalisiert der Praktikant auch, dass er davon ausgeht, dass Frau Gabler nicht (mehr) allein ins Bett gehen kann. Die Aussage ist eine Infantilisierung der Frau Gabler, da davon ausgegangen werden kann, dass der Praktikant nicht mit ins Bett geht und in so einem Falle eine solche Äußerung in der routinemäßigen Lebenspraxis nur Kindern gegenüber gemacht wird. Zudem ist der gesamte Ausdruck eine Feststellung. Er fragt Frau Gabler nicht, ob sie ins Bett gebracht werden möchte oder ob sie lieber noch draußen sitzen möchte oder etwas anderes tun will.

**Ich helfe Ihnen dabei.“**

Auch dies ist ein Ausdruck der gemeinsamen Krisenbewältigung. Er sichert Frau Gabler Hilfe zu, allerdings drückt er damit aus, dass er sie nun ins Bett legen wird. Er hat sie immer noch nicht gefragt, ob sie dies auch wünscht.

**Frau Gabler: „Aber, aber ....“**

Unabhängig davon, wie das „Aber, aber“ hier gesprochen wird, versucht Frau Gabler dem Praktikanten zu widersprechen; es ist vorstellbar, dass mit „...“ gemeint ist, dass sie aufhört zu sprechen, denn zuvor wurde darauf hingewiesen, wenn eine Aussage für die Beobachterin unverständlich war. Also ist demzufolge davon auszugehen, dass der Praktikant die Handlung, dass er Frau Gabler ins Bett bringt, bereits vollzieht und somit Frau Gabler bereits merkt, dass ihr Einspruch zwecklos ist. Dann handelt es sich hier um eine Handlung am Körper eines anderen gegen dessen Willen, mittels physischer Gewalt.

**Der junge Mann versucht nun Frau Gabler hochzuziehen, was ihm aber nicht ganz gelingen will. Der Pfleger, der sich noch im Zimmer aufhält, geht**

**ihm dabei zur Hand. Als erstes fixiert er den Rollstuhl, dann ziehen beide Frau Gabler auf und mit winzigen Schritten und einer kleiner Drehbewegung gelingt es, dass sie am Bettrand sitzt.**

Der Praktikant muss erkennen, dass seine physische Kraft zu gering ist, er also zu schwach ist, um Frau Gabler ins Bett zu legen. Es wird nicht ganz klar, wer die winzigen Schritte macht, es ist annehmbar, dass es Frau Gabler ist, das ist allerdings nicht benannt. Die Formulierung sagt aus, dass die Herren die winzigen Schritte machen, es wird aber nicht klar, ob dies tatsächlich der Fall ist.

- Leerzeile -

**Frau Gabler wirkt in Unterhemd und Netzhöschen noch zerbrechlicher als sonst.**

**Ihre Haut scheint extrem trocken zu sein, sie schuppt sich. An den Oberschenkeln**

**ist überschüssige faltige Haut, keine Muskeln sind zu sehen. Doch ihre Schultern**

**haben noch etwas, das an Jugend erinnert. Sie sind zart und wirken glatt.<sup>60</sup>**

- Leerzeile -

**„So, jetzt ziehe ich Ihnen noch die Strümpfe aus.“ Dabei beugt sich der Praktikant nach unten zieht die Kniestrümpfe aus, Frau Gablers Wade ist noch immer verbunden. Dann legt er die Strümpfe auf den Rollstuhl.**

Der Praktikant erklärt erneut, was er tut, dabei zieht er seine Handlungen nicht in Zweifel. Er fragt Frau Gabler erneut nicht, ob sie möchte, dass er ihr die Strümpfe auszieht. Vielleicht möchte sie mit Strümpfen schlafen oder sie später ausziehen. Es handelt sich wiederholt um einen Eingriff in die Privatsphäre und eine Entmündigung der Person der Frau Gabler.

**Dann unterfasst er Frau Gablers Beine und bringt sie mit einem Schwung ins Bett. Sie liegt nun auf dem Rücken, ihr Kopf ist vom Polster gerutscht und sie macht dabei einen durchaus hilfsbedürftigen Eindruck.**

Die Beobachterin nimmt die Position der Frau Gabler ein, wenn sie zuvor den Körper beschreibt und nun ausdrückt, dass Frau Gabler einen hilfsbedürftigen Eindruck mache. Unabhängig davon wurde Frau Gabler auch nicht gefragt, wie sie liegen möchte. Ebenso wurde sie nicht gefragt, ob sie selbst ins Bett gehen möchte oder es zumindest versuchen möchte. Vielleicht möchte sie auch gar nicht im Bett sein.

---

<sup>60</sup> Es sei noch einmal darauf hingewiesen, dass es sich bei derartigen Einschüben der Protokollantinnen um Beschreibungen handeln sollte, die die jeweilige Beobachtung episodisch unterbrechen, um eine Beschreibung eines im Protokoll auftretenden Sachverhalts abzugeben.

**Sie schaut den jungen Praktikanten, der sie soeben zudeckt und dann den Pfleger an. Dieser schickt sich soeben an, die Vorhänge halb zuzuziehen. Er kommentiert dies mit den Worten: „Ich weiß, was Frau Gabler will.**

Nachdem der Praktikant erneut eine Handlung an Frau Gabler vollzieht (das Zudecken), die allerdings eindeutig fürsorglichen Charakter hat, eröffnet der Pfleger den im Raum Anwesenden, dass er das Wissen um den Willen der Frau Gabler habe. Letztlich ist annehmbar, dass er durch seine anmaßende Behauptung nach außen hin erklären möchte, was für ein guter und einfühlsamer Pfleger er ist. Den Beweis versucht er dadurch anzutreten, dass er wisse, dass Frau Gabler möchte, dass die Vorhänge halb geschlossen sind (nachdem sie um 17:30 Uhr ins Bett gebracht wurde). Es wird davon ausgegangen, dass er zur Beobachterin oder zum Praktikanten spricht, da er über Frau Gabler in der dritten Person spricht. Auch dies ist bereits eine Entwürdigung der Person der Frau Gabler, da sie anwesend ist. Frau Gabler wird übergangen, denn es müsste eigentlich ihr obliegen, ihren Willen zu äußern.

**Alles muss in Ordnung sein.**

Es wird angenommen, dass das „Alles muss in Ordnung sein“ sein soll, was Frau Gabler ‚will‘. Das mag an sich nicht falsch sein. Allerdings kann unter den gegebenen Verhältnissen, respektive dem, was das Protokoll bereits gezeigt hat, in keiner Weise davon ausgegangen werden, dass für Frau Gabler alles in Ordnung ist. Das Wissen darum, dass ein Mensch sich wünscht, dass alles in Ordnung ist, zeichnet den Pfleger jedoch nicht als guten oder einfühlsamen Pfleger aus, da die Feststellung banal ist. Möglich ist auch, dass eigentlich gemeint war, dass alles seine Ordnung haben müsse. Davon kann aber zunächst nicht ausgegangen werden.

**Ich kenne sie schon lange.“,**

Dies soll nun annehmbar die Begründung dafür sein, dass er weiß was sie will. Letztlich kann hier nichts darüber ausgesagt werden, wie lange er sie kennt, allerdings kann angenommen werden, dass er Frau Gabler noch nicht kannte, bevor sie ins Pflegekrankenhaus kam. Wenn er nun sagt, dass er sie lange kennt, sagt er eigentlich nur, dass Frau Gabler bereits deutlich länger als der Durchschnittspatient auf dieser Station lebt. Er kennt sie also ‚lange‘ in Relation zu den anderen Bewohnern. Wenn er sechzig wäre und Frau Gabler bereits seit zwanzig Jahren dort leben würde, was beides theoretisch möglich wäre, dann würde er Bezug nehmen auf seine eigene Lebenszeit, in diesem Fall wäre es eine in sich schlüssige Aussage, die allerdings immer noch keine Erklärung darstellt für sein angebliches Wissen um das ‚was Frau Gabler will‘. Für das Kennen einer Person ist zudem nicht die Dauer, sondern die Qualität des Kontakts beziehungsweise die Diffusität entscheidend. So kennen sich Paare vielleicht nur einige Jahre, kennen sich aber dennoch ‚besser‘ als jemand beispielsweise seinen Bankberater

kennt, mit dem er bereits seit zehn Jahren zu tun hat. So oder so kann man nicht sagen, dass man weiß, was ein anderer Mensch will. Das ginge nur, wenn man einen ganz konkreten Bezugspunkt hat, das ist aber durch die Aussage, dass ‚alles in Ordnung‘ sein müsse, hier nicht gegeben. Letztlich sagt er, dass er weiß, dass sie will, dass es ihr gut geht. Dies ist eine Aussage, die er wahrscheinlich über jeden anderen Menschen auch treffen könnte.

**wendet sich dann Frau Gabler zu und fragt: „Ist das in Ordnung?“**

Der Pfleger meint zwar zu wissen, dass Frau Gabler will, dass ‚alles in Ordnung ist‘. Er weiß aber nicht was ‚in Ordnung‘ ist. Somit ist der Wert seiner vorherigen Aussage als ‚gering‘ zu bezeichnen. Dadurch verliert sein Handeln an Konsistenz, denn wenn ihm bewusst ist, dass er nicht weiß, was Frau Gabler will, hätte er sie zuvor gefragt, was sie wünscht beziehungsweise was für sie ‚in Ordnung‘ ist. Es kann also angenommen werden, dass der Pfleger fragt, um die Bestätigung dafür zu erlangen, dass er weiß, was Frau Gabler wünscht. Dies kann er der Beobachterin und / oder dem Praktikanten nur beweisen, wenn Frau Gabler ihm nun zustimmt, dass er von vorne herein wusste, was Frau Gabler wollte. Er rechtfertigt damit gleichzeitig die nicht vorhandene Verbalkommunikation zuvor. Er braucht Frau Gabler nicht zu fragen, was sie wünscht, da er es sowieso weiß und sein primärer Auftrag zu sein scheint, das ‚technische‘ Wohl der Bewohner herzustellen.

**und zum Jungpfleger gewandt. „Das Hörgerät muss man auch rausnehmen.“.**

Es wird angenommen, dass es sich beim „Jungpfleger“ um den Praktikanten handelt. Außerdem wird davon ausgegangen, dass eigentlich ‚und zum Jungpfleger gewandt‘ ‚Das Hörgerät muss man auch rausnehmen‘ gemeint ist.

Da die Beobachterin nicht erwähnt, dass der Pfleger nach seiner Frage an Frau Gabler eine Pause macht, die Frau Gabler eine Gelegenheit gäbe, auf die Frage zu antworten, er also die Unterhaltung nicht aufrechterhält, muss hier davon ausgegangen werden, dass seine Ansprache an den Jungpfleger in direktem Anschluss an die Frage an Frau Gabler geschieht. Somit ist die konstitutive Struktur der Frage, nämlich das ‚Etwas-In-Erfahrung-Bringen-Wollen‘, nicht mehr gegeben, oder anders: Die Frage ist rhetorisch, denn es erscheint ohnehin irrelevant, ob und was Frau Gabler auf die Frage antworten würde. Da der Pfleger seinen eigenen - von Frau Gabler nicht bestätigten oder verneinten - Angaben zufolge derjenige ist, der weiß, was Frau Gabler will, erteilt er nun Befehle an den Praktikanten. Die Formulierung „[d]as Hörgerät muss man auch rausnehmen“ impliziert, dass es eine formelle oder informelle Ordnung (etwa: die Aussage eines Arztes oder der Pflegedienstleitung) gibt, die das vorschreibt, es wird also ange-

nommen, dass der Pfleger hier in einen gewissen „naiven Monismus“<sup>61</sup> verfällt; es handelt sich also um eine Vorschrift, die die Institution macht. Hinterfragt wird sie nicht, auch wird Frau Gabler nicht gefragt, ob sie das Hörgerät überhaupt ausgezogen bekommen möchte, ob sie es vielleicht selbst ausziehen will oder ob sie es vielleicht, zumindest noch für eine Weile, anbehalten möchte.

**Der Schüler nimmt nun Frau Gablers Hörgerät aus ihrem Ohr. Der ältere Pfleger weist noch darauf hin, dass man die Batterie rausnehmen müsste, was vom jungen auch sofort ausgeführt wird.**

Es wird davon ausgegangen, dass mit „Schüler“ die Person gemeint ist, die zuvor als „Praktikant“ oder „Jungpfleger“ bezeichnet wurde.

Der Schüler leistet folge. Erneut ‚muss man‘ die Batterie herausnehmen und erneut wird wortlos um und an Frau Gabler eine Handlung vollzogen, sie wird zum passiven Pflegeobjekt - zum Vollzugsobjekt von Pflegesachleistungen.

**Frau Gabler schaut nun mit großen Augen auf den älteren Pfleger und beginnt zu fragen: „Wos is do eigentlich los? Warum is’ des heute so g’macht worden?“. Dabei gestikuliert sie mit ihren Armen, die sie in die Höhe streckt und dreht dabei ihre Hände. Der Pfleger: „Was ist gemacht worden?“ „Na, du waßt scho. Gestern war’s a so.“**

Es muss hier davon ausgegangen werden, dass zwischen den letzten beiden Aussagen ein Sprecherwechsel stattgefunden hat.

Die Frage von Frau Gabler war, warum etwas so gemacht worden ist, die Antwort des Pflegers ist jedoch inkonsistent. Auf die Frage, warum etwas „so“ gemacht worden ist, müsste die Gegenfrage lauten: ‚Was ist wie gemacht worden?‘. Mit ‚heute so gemacht worden‘ und ihrer späteren Erklärung ‚[g]estern war’s a so‘ ist zumindest klar, dass es sich um eine Handlung handelt, die heute und gestern anders ausgeführt wurde als üblich. Außerdem wird deutlich, dass der Pfleger zumindest nicht allein an der Pflegesache beteiligt war, denn sie verwendet eine Passivkonstruktion (‚so gemacht worden‘) und fragt ihn nicht direkt, warum er es denn so gemacht habe. Es bleibt festzuhalten, dass Frau Gabler den Pfleger duzt. Vielleicht kennt sie ihn tatsächlich schon länger, vielleicht duzt sie ihn aber auch nur, weil er sie möglicherweise auch duzt. Sie sieht hier in jedem Fall die Sozialbeziehung zwischen beiden nicht als seinerseits rein spezifische beziehungsweise rollenförmige an, dies wird hier angenommen.

**Der Pfleger blickt auf die Vorhangschiene, die an der Decke angebracht ist. Der Vorhang wurde zum Waschen abgenommen. Er rät: „Fehlt der Vorhang?“**

Es ist nicht klar, ob der Vorhang vorher zum waschen abgenommen wurde, da die Beobachterin dies aber explizit erwähnt, wird davon ausgegangen, dass sie

---

<sup>61</sup> Popper, Karl R.: Die offene Gesellschaft und ihre Feinde, a. a. O., S. 94. Es sei zusätzlich auf die hier gemachten diesbezüglichen Ausführungen in Kapitel 2.3.2 verwiesen.

Kenntnis davon hat. Nun ist aber nicht klar, was „der Vorhang“ ist, denn die Vorhänge wurden zuvor halb zugezogen. Somit erscheint es unwahrscheinlich, dass er nun fehlt. Naheliegender ist, dass es sich um einen Vorhang handelt, der zwischen den Betten der beiden Damen hängt. Dies würde bedeuten, dass die Privatsphäre der beiden, die ohnehin schon durch das Doppelzimmer eingeschränkt wird, sich weiter verringert.

Desweiteren ist die Frage des Pflegers, ob der Vorhang fehle, rhetorischer Art, da der Vorhang anscheinend fehlt. Es ist also möglich, dass er ausdrücken wollte: ‚Fehlt Ihnen der Vorhang?‘, so dass er damit auch fragt, ob Frau Gabler ihre sonst übliche Privatsphäre vermisst. Auch die hier vom Pfleger gestellte Gegenfrage ist keine sinnlogisch strukturierte Gegenfrage, da der fehlende Vorhang keine anders als üblich durchgeführte Handlung darstellt. Somit zeigt der Pfleger, dass er Frau Gabler und ihre Frage nicht ernst nimmt.

Die Struktur beider Gegenfragen zeigt, dass eine gemeinsame Krisenbewältigung vom Pfleger zumindest nicht angestrebt wird. Beide Fragen dienen nicht der Aufrechterhaltung der Interaktion, sondern fokussieren ein angenommenes dahinterliegendes technisches Problem. Es deutet sich an, dass der Pfleger primär das ‚Problem lösen‘, aber nicht auf Frau Gabler eingehen und sich mit ihr beschäftigen will.

**„Na, waßt no immer net? Des do drüber.“ Dabei führt sie ihre Hände Richtung Taille und Bauch und streicht darüber.**

Frau Gabler deutet etwas an, das über den Bauch und über der Taille gemacht oder darüber angebracht wird. Dies ist in der Regel ein Gurt oder ein Bändel.

**Der Pfleger scheint ratlos und steht vor Frau Gablers Bett. „Warum macht’s Ihr’s bei ihr und bei mir net?“**

Mit ihr können nur die Beobachterin oder ihre Mitbewohnerin gemeint sein. Es wird nun klar, da an der Beobachterin keine Pflegehandlungen vollzogen werden, dass es sich um den Hoist, respektive um das Hereinheben in das Bett mittels des Hoists handeln muss. Dieser hat sicher einen Gurt, damit die darin beförderte Person nicht herausfällt. Frau Gutt wurde damit ins Bett gehoben, Frau Gabler aber nicht; wie Frau Gabler ins Bett kam, wurde dargelegt.

**Der Pfleger, zu mir gerichtet: „Ich weiß nicht, was sie meint.“**

Er erwartet nun, dass die Beobachterin es ihm sagt, falls sie verstanden hat, was Frau Gabler meint.

**„Jo kannst mir’s no immer net sog’n. Do werd’ i glei fuchtig und zerhau’ wos. Do krieg’ i a Wut.“ Frau Gabler ist ungehalten, ihre Stimme klingt jetzt erregt, die Tonlage ist erhöht. Sie wirft ihren Kopf am Polster nach rechts und dann nach links, ihre Hände fuchteln.**

Frau Gabler scheint es sehr ernst zu sein.

**Der junge Praktikant kommt wieder zum Bett (er war dazwischen im Bad, um ein Glas Wasser für Frau Gabler zu holen). „Do!“ sagt Frau Gabler, „Der wird’s ja wissen.“ „Was wissen?“**

Es bleibt unklar, wer das „Was wissen?“ sagt. Der Darstellung nach müsste es Frau Gabler sein, es ist aber davon auszugehen, dass es entweder der Praktikant oder der Pfleger sagt, weil eine Nachfrage im Bezug auf die eigene Aussage nicht sinnhaft wäre. Es erscheint wahrscheinlicher, dass es sich um eine Aussage des Praktikanten handelt, da er zuvor im Bad war und die Unterhaltung annehmbar nicht oder nur bruchstückhaft gehört hat.

**Der ältere Pfleger: „Ich weiß nicht, was Omi meint.“**

Frau Gabler wird nun, weil die Herren sie nicht verstehen, in die Rolle der „Omi“, der verwirrten lieben alten Frau (die nicht als Person ernst genommen werden muss; der es vielmehr zu versichern gilt, dass alles seine Ordnung hat), gedrängt. Es wird eine künstliche Diffusität durch das Wort „Omi“ suggeriert, die de facto so nicht vorhanden ist. Es ist eine Verklärung der gegebenen Umstände. Zudem ist es eine Missachtung der Frau Gabler, sie so zu benennen. Eine weitere Missachtung der Frau Gabler ist, dass hier über sie gesprochen wird, während sie anwesend ist.

**Frau Gabler an den Praktikanten: „Na waßt eh, gestern .... Jo verstehst mi denn net?“ Der ältere Pfleger geht nahe zu Frau Gablers Ohr und sagt: „Ist alles in Ordnung, Omi. Sie können jetzt fernsehen und dann schlafen, ja?. Ist alles in Ordnung.“**

Erneut werden keine Anstalten mehr gemacht, Frau Gabler zu verstehen; der Pfleger versucht Frau Gabler damit abzufertigen, dass „alles in Ordnung ist“, da er vermeintlich ‚weiß‘, wie er zuvor bekräftigt hatte, dass Frau Gabler genau das will, nämlich, dass ‚alles in Ordnung‘ ist. Das neue hieran ist nun, dass er bestimmt, wann ‚alles in Ordnung‘ ist. Folgerichtig lässt sich nun zusammenfassen, dass er bestimmt, wann ‚alles in Ordnung ist‘ und mit dem Erreichen dieses Zustandes ist Frau Gablers Wille nachgekommen worden. Er bestimmt nun also ihren Willen, nämlich den, dass es ihr gut geht, weil alles in Ordnung ist; und alles ist in Ordnung, weil er es sagt. Diese Kausalkette lässt den Pfleger eine Allmachtstellung gegenüber Frau Gabler einnehmen. Zudem nennt er sie erneut „Omi“, womit er wiederholt versucht, sie in die oben genannte Rolle zu drängen. Der Pfleger siezt sie, während er sie ‚Omi‘ nennt; es wird also deutlich, dass ‚Omi‘, was eigentlich eine Koseform ist, die eine diffuse Sozialbeziehung zur benannten Person voraussetzt, hier keinesfalls wie üblich verwandt wird, nämlich, wenn Kinder zu ihrer ‚lieben alten Oma‘ sprechen. Dass „Sie“ verdeutlicht, dass der Pfleger die spezifische Sozialbeziehung seinerseits wahr; es handelt sich also bei ‚Omi‘ um die Rolle der ‚lieben netten alten Dame‘, die Frau Gabler

nun annehmen soll. Damit verbunden soll sie sich damit zufrieden geben, dass der Pfleger zuvor festgehalten hatte, dass alles in Ordnung sei.

Es ist zunächst nicht klar, ob es einen oder zwei Fernseher in dem Zimmer gibt. Wenn es nur einen gibt, ist dieser bereits in Benutzung von Frau Gutt, die zudem den an den Fernseher angeschlossenen Kopfhörer trägt, so dass Frau Gabler von diesem Fernseher sicher nichts hören kann,<sup>62</sup> auch wenn sie noch über ein gewisses Hörvermögen verfügt. Anders wäre es, wenn Frau Gabler ein eigener Fernseher zur Verfügung stünde. In diesem Fall hätte sie aber nach wie vor das Problem, dass sie nicht richtig hören kann, denn ihr Hörgerät wurde ihr herausgenommen.

Es wird nicht auf Frau Gabler eingegangen. Es wird seitens des Pflegers keine gemeinsame Krisenbewältigung angestrebt, sondern annehmbar eher der Abschluss der Pflegehandlung. Wäre Ziel und Zweck seiner Aufgabe die gemeinsame Krisenbewältigung, dann würde er gemeinsam mit Frau Gabler daran arbeiten, ihr Problem zu lösen, er würde also auf sie eingehen.

**„Na, na, des holt i net aus. Do kunnt i narrisch werden. I wü des net über'n Bauch. Do werd' i narrisch.“**

Sie hat also Angst davor, dass sie demnächst auch per Hoist ins Bett manövriert wird.

**Der Pfleger scheint nun vollends ratlos. Er steht vorm Bett und sagt: „Omi, ich weiß nicht, was du meinst.“**

Nun duzt er sie doch. Dies geschieht, annehmbar, weil er merkt, dass Frau Gabler die Rolle der lieben ‚Omi‘ nicht einnehmen will und dementsprechend nicht ruhig ist. Sie hat sich so gut es ihr möglich war, das kann aufgrund ihres Engagements eine Antwort zu bekommen, vorausgesetzt werden, ausgedrückt. Er bietet ihr sozusagen ein bisschen Diffusität an, weil er weiß, dass Frau Gabler sich danach sehnt, und erwartet möglicherweise im Gegenzug von ihr, dass sie ruhig ist, sich also konform mit der ihr aufoktroierten Rolle verhält.

**„Na, des große ....“**

Es ist zunächst anzunehmen, dass der Ausspruch „Na, des große ....“ von Frau Gabler stammt.

**Der Praktikant: „Jetzt weiß ich es, vielleicht der Lifter?“**

Die Aussage des Praktikanten ist inkonsistent. Der Ausdruck „Jetzt weiß ich es“ drückt eine Gewissheit aus. Die darauf folgende Frage drückt allerdings aus, dass doch keine Gewissheit besteht, denn sonst müsste er nicht fragen.

**Der Pfleger: „Meinen Sie das, mit dem wir Frau Gutt ins Bett gebracht haben?“**

---

<sup>62</sup> Alle gängigen Fernseher haben nur einen Audio-Ausgang für ein Kopfhörerpaar.

Der Pfleger erkennt sofort, dass der Praktikant recht haben muss, darum spricht er Frau Gabler direkt wieder mit ‚Sie‘ an. Er bietet Frau Gabler keine diffuse Sozialbeziehung mehr an, annehmbar weil er dies nicht mehr muss, da der Praktikant die Ursache des Problems gefunden hat, und er sie somit nicht mehr beruhigen muss. Das Duzen der Frau Gabler hatte oben, das hat die Analyse gezeigt, annehmbar den Zweck, sie ruhig zu stellen.

Die Tatsache, dass der Pfleger Frau Gabler nicht fragt: ‚Meinen Sie den Lifter?‘, sondern stattdessen eine Beschreibung des Lifters gibt, zeigt, dass er davon ausgeht, dass sie nicht weiß, was das Wort ‚Lifter‘ bedeutet. Dies stellt somit eine Infantilisierung der Frau Gabler dar, da es Kindern gegenüber lebenspraktisch üblich ist, ihnen Gegenstände und Sachverhalte plastisch in Funktion und Ausprägung zu beschreiben, wenn man davon ausgeht, dass sie diese noch nicht kennen. Es kann allerdings sein, dass Frau Gabler zwar das Wort dafür nicht eingefallen ist, sie es jedoch in ihrem passiven Wortschatz hat. Er hätte sie zunächst nach dem Lifter fragen und im Falle ihres Nichtverstehens die Umschreibung des Lifters verwenden können.

**„Jo, genau des. Warum sie und i net?“ „Weil Sie das nicht brauchen, Frau Gabler. Das braucht nur die Frau Gutt.“ Beide Pflegende lachen.**

Es muss davon ausgegangen werden, dass zwischen Passagen in direkter Rede ein Sprecherwechsel stattfand.

Beide lachen, weil es für sie eine Kleinigkeit ist, die Frage nach einem Gerät zu beantworten. Dass Frau Gabler Angst davor hat, auch mit diesem Gerät bewegt zu werden, nehmen sie nicht wahr, beziehungsweise übergehen sie; sie versuchen also beide nicht, sich in Frau Gablers Lage zu versetzen, um das Problem aus ihrer Sicht zu sehen. Das Ziel der vorherigen Handlungen der beiden Herren war also nicht, Frau Gablers Problem zu lösen respektive ihr ihre erkennbare Angst zu nehmen, sondern sie ruhigzustellen.

Eines ist aber auch klar, nämlich dass Frau Gabler auch der Hoist drohen könnte, wenn es schwerer würde, sie ins Bett zu befördern, etwa weil sie nicht mehr genug Kraft hätte, um mitzuhelfen oder wenn es neue Richtlinien dazu gäbe, wie viel jemand beim Verrichten seiner Arbeit heben darf, oder wenn es schlicht schwieriger würde, Frau Gabler zu bewegen, weil es an Personal mangelt. Dass Frau Gabler später unter Umständen also auch auf den Hoist angewiesen sein wird, wird hier von den Pflegenden nicht thematisiert. Auch das zeigt, dass es nicht um das Wohlbefinden der Frau Gabler geht oder darum, ihr eine Angst zu nehmen, sondern darum, dass Frau Gabler für den Moment nicht weiter fragt.

**„Frau Gutt ist schwer, deshalb brauchen wir das.“**

Es ist aufgrund des Inhalts davon auszugehen, dass einer der beiden Herren diesen Ausspruch tätigt, das ergibt sich aus dem „deshalb brauchen wir das“. Inhaltlich ist die an Frau Gabler gerichtete Aussage, dass Frau Gutt schwer ist, eine

öffentliche Bewertung der Körperlichkeit der Frau Gutt und dies stellt eine Diskreditierung der Frau Gutt dar.

**„Ah so.“**

Es muss davon ausgegangen werden, dass diese Aussage von Frau Gabler getätigt wurde, da mit „Ah so“ ein Einsehen oder Verstehen ausgedrückt wird. Da davon ausgegangen werden kann, dass sowohl der Pfleger als auch der Praktikant diesen Sachverhalt kennen, kann die Aussage nur von Frau Gabler oder der Beobachterin getätigt worden sein. Da aber die Beobachterin nicht aktiv am Geschehen teilnehmen soll, ist auszuschließen, dass die Aussage von ihr stammt. Frau Gabler hat also die Erläuterung des Pflegers verstanden.

**„Ist jetzt alles klar?“**

Zunächst muss von einem Sprecherwechsel zwischen dieser und der vorherigen Passage in direkter Rede ausgegangen werden. Aufgrund des Inhalts muss davon ausgegangen werden, dass einer der beiden Pflegenden Frau Gabler fragt, ob nun alles klar sei.

Die Frage danach, ob alles klar sei, ist zumindest von der Konnotation gefärbt, dass die beiden Pfleger nun das Zimmer verlassen wollen. Wenn alles klar ist, bedeutet das, dass nichts mehr zu klären bleibt. Somit können die Pfleger jetzt den Raum verlassen, da ihre Aufgabe nun erledigt scheint.

**„Najo, is scho recht. Mi stört's eh net.“**

„Najo, is scho recht“ ist keine klare Bejahung der Frage, drückt aber aus, dass sie sich mit der für sie erschlossenen Teilbeantwortung der Frage zufrieden gibt, respektive diese ihr ausreicht. Über die Bedeutung des „Mi stört's eh net“ kann keine klare Aussage getroffen werden. Es ist aber durchaus möglich, dass damit gemeint ist, dass der oben diskutierte Einsatz des Lifters sie nicht stört, da ihr zuvor gesagt wurde, dass in ihrem Falle der Lifter keine Anwendung fände.

**Der ältere Pfleger ist sichtlich beruhigt, dass das Rätsel nun gelöst ist und sagt:**

Dass „[d]er ältere Pfleger sichtlich beruhigt“ ist, „dass das Rätsel nun gelöst ist“, ist ein Schluss der Beobachterin; noch dazu ist anzunehmen, dass es sich um einen Fehlschluss handelt. Er kann nicht beruhigt sein, dadurch, dass das ‚Rätsel‘ gelöst ist, sonst wäre er zuvor beunruhigt gewesen und hätte versucht, es gemeinsam mit Frau Gabler zu lösen. Genau dies tat er jedoch nicht. Wenn er also beruhigt sein sollte, dann, weil sie jetzt ruhig ist und annehmbar auch ruhig bleiben wird, sie also keine Arbeit mehr für ihn bedeutet und der Arbeitsablauf auf der Station durch ihre Person nicht weiter gestört wird.

**„Schauen Sie Omi, da ist ihr Täschchen, ihre Brille und ein Glas Wasser.**

**Wie immer. Ich gehe jetzt nach Hause und morgen komme ich wieder.**

**Morgen sehen wir uns wieder.“ Der Praktikant schließt sich an: „Ich gehe jetzt auch, wir sehen uns auch morgen, gute Nacht, Frau Gabler.“ „Auf**

**Wiedersehen, Frau Gabler, bis morgen.“ „Geht’s nua, bis morgen.“ Die beiden verlassen das Zimmer.**

Es wird nicht klar, von dem Ausspruch „Auf Wiedersehen, Frau Gabler, bis morgen“ gemacht wird.

Der Pfleger nennt Frau Gabler erneut „Omi“, ihr wird dadurch noch einmal ihr Status verdeutlicht (sie wird erneut in die oben genannte Rolle gedrängt). Es wird davon ausgegangen, dass der Praktikant aufgrund seiner eigenen, niedrigeren Position in der Hierarchie des Personals sich nicht in der Position befindet, solche Rollen für die Bewohner festzulegen. Zudem ist möglich, dass er sich mit den Strukturen und Normen der Station noch nicht so sehr identifiziert, als dass er sie übernimmt. Es gilt auch zu erwähnen, dass der Praktikant gegenüber Frau Gabler höflich ist, da er sie „Frau Gabler“ nennt und nicht „Omi“, außerdem hat er sie über die ganze Szene hinweg stets gesiezt.

Die Aussage des Pflegers ist eine tendenzielle Infantilisierung. Nach der technischen Aussage, wann er wieder kommt, erklärt er ihr im direkten Anschluss, dass die Folge davon ist, dass sie sich morgen wieder sehen. Dies unterstellt tendenziell, dass Frau Gabler kognitiv nicht dazu in der Lage ist, den Zusammenhang zwischen der Tatsache, dass er wiederkommt und dass sie sich sehen werden, herzustellen. Er expliziert hier den impliziten Subtext. Anders wäre es, wenn er am nächsten Tag wiederkäme, sie sich aber nicht sehen würden, dann würde eine Explikation keine Infantilisierung darstellen, da dies nicht Teil seines routinemäßigen Arbeitstages ist.

**- Leerzeile -**

**Frau Gabler schaut mich an und sagt: „Auskenna tua i mi net. Aber i bin’s eh g’wohnt. Wos kann ma machen?“**

Sie kennt also die Abläufe im Pflegeheim nicht immer beziehungsweise Veränderungen werden ihr nicht erklärt, obwohl sie es gerne so hätte. Würde der Ablauf der Pflegehandlungen mit ihr abgesprochen, bräuchte sie keine Angst haben, dass irgendwelche Pflegehandlungen an ihr vollzogen werden.

**Sie hat mit ihren Händen nun den oberen Saum der Decke umfasst und fährt sie immer wieder entlang. Ich frage Frau Gabler, ob ich ihre Weste und das Kleid auf ihren Rollstuhl legen dürfe, um im Sessel Platz nehmen zu können.**

Die Beobachterin entzieht sich der Frage der Frau Gabler, da sie nicht antwortet, sondern ihrerseits eine völlig andere (praktische) Frage stellt. Allerdings kann hier angenommen werden, dass die obige Frage der Frau Gabler eine rhetorische Frage war.

Die Beobachterin wahrt die Autonomie der Frau Gabler, indem sie sie explizit fragt, ob sie ihre Kleidungsstücke vom Sessel weglegen darf. Sie erkennt sie also als ganze Person an.

### **Zeilen 198 – 199**

**„Sie (sie deutet auf Frau Gutt) hat do die Dinga (= Kopfhörer) am Kopf und i hör nix mehr.“ Ein tiefer Seufzer folgt. „Nojo, kannst nix mach’n.“**

Frau Gabler wurde, wie sich oben ergab, das Hörgerät herausgenommen und Frau Gutt sieht mit Kopfhörern fern. Ihr Ausspruch legt eine gewisse Resignation nahe. Zuvor ‚musste man‘ ihr allerdings das Hörgerät entfernen. Es ist also anzunehmen, dass Frau Gabler nicht einmal zum Einschlafen (es ist noch nicht einmal 18:00 Uhr) fernsehen kann, weil es für das Personal zu aufwändig wäre, ihr später das Hörgerät herauszunehmen oder ihr nicht zugebilligt wird, dass sie selbst in der Lage ist, das Hörgerät herauszunehmen, bevor sie einschläft.

### **Protokollfazit / Fallstrukturhypothesen**

#### *Zum Fall der Frau Gabler*

Frau Gabler wird über das gesamte Protokoll hinweg mehrmals objektiviert. Dies zeigt sich daran, dass oftmals Handlungen an ihr vollzogen werden, ohne dass dies mit ihr besprochen würde oder dass ihr schlicht angekündigt würde, was getan werden wird. Sie wird im an ihr Zimmer angeschlossenen Bad gepflegt, während gleichzeitig eine Pflegehandlung an ihrer Zimmergenossin durchgeführt wird. Die Badtür ist dabei nicht geschlossen, das Geschehen ist also öffentlich. Auch als sie ob der bevorstehenden Pflegehandlung ‚Oh Gott, oh Gott, immer dasselbe!‘ äußert, findet diese Aussage, obwohl akustisch annehmbar verständlich, keinerlei Gehör bei den Pflegenden. Sie wird auch im Weiteren immer wieder übergangen und bevormundet. Etwa als ein Pfleger zu einem Praktikanten sagt, dass man das Hörgerät herausnehmen ‚muss‘, und dieser dem dann gleich Folge leistet; später als die beiden draußen sind, beklagt sich dann Frau Gabler bei der Beobachterin, dass sie den Fernseher nicht hören kann. Zwischendurch, nach Abschluss der Pflegehandlung und bevor die Herren das Zimmer verlassen, kommt es noch zu einem ‚Missverständnis‘ zwischen den beiden Herren und Frau Gabler. Frau Gabler kann sich nicht exakt artikulieren bezüglich der Tatsache, dass sie nicht mittels eines Hoists transportiert werden möchte. Zunächst versuchen die beiden Herren darauf einzugehen, indem sie sich bemühen, zu erraten, was Frau Gabler ausdrücken möchte. Nach kurzer Zeit jedoch, wechselt der Pfleger den Fokus seiner Handlung, indem er beginnt gar nicht mehr auf das Problem der Frau Gabler einzugehen, sondern versucht, sie in ihrer Angst zu beruhigen. Es hat sich gezeigt, dass das Ziel seiner Handlung ist, dass Frau Gabler beruhigt beziehungsweise ruhig ist. Dies ist zwar zum einen fürsorglich, zum anderen wurde auch verdeutlicht, dass er nur in ganz geringem Maße bereit ist,

auf sie einzugehen. Zudem ist die Art und Weise wie er mit ihr spricht, demütigend und tendenziell infantilisierend. Dabei versucht der Pfleger Frau Gabler in die Rolle der ‚gefügigen alten Dame‘ beziehungsweise ‚lieben Omi‘ zu drängen. Es ist gut möglich, das bisher Analytierte deutet darauf hin, dass Entwürdigungen dieser Art zur generellen Umgangsform des Personals mit den Bewohnern gehören. Dazu zählt insbesondere auch das Duzen.

#### *Zum Fall der Station M in Haus A*

Es hat sich gezeigt, dass weitgehend keinerlei Rücksicht auf die Privatsphäre der Bewohner genommen wird. Nicht zuletzt die Pflegehandlungen an den beiden Damen Gabler und Gutt haben dies gezeigt. Zudem ist erneut klar geworden, dass die physische Versorgung nach vorgegebenen Standards die oberste Prämisse der Arbeit des Personals ist. Dies zeigt sich deutlich, insbesondere bei der Pflegehandlung, die an Frau Gutt vollzogen wird, während diese vor Schmerzen schreit und das Personal nicht darauf eingeht. Hinzu kommt, dass die Ruhigstellung der Bewohner annehmbar eine höhere Priorität hat, als die gemeinsame Krisenbewältigung (mit den Bewohnern). Dies zeigt insbesondere die Passage, in der es zu einem ‚Missverständnis‘ zwischen Frau Gabler und zwei Mitgliedern des Pflegepersonals kommt. Im Falle des in dieser Szene auftretenden Pflegers, das hat die Analyse gezeigt, konnte dargestellt werden, dass dieser verschiedene Techniken im Umgang mit Frau Gabler einsetzt, um sein Ziel, dass diese sich ruhig verhält, zu erreichen. Hierzu zählt unter anderem das Suggestieren des Vorhandenseins einer diffusen Sozialbeziehung zu Frau Gabler. Dies nimmt er in dieser Szene jedoch wieder zurück, sobald das für ihn entstandene Problem gelöst ist.

## 9 Analyse des Protokolls Gabler IV

### Zeilen 50 – 72

**Als ich mich gesetzt habe sagt sie: „Is’ scho wieda a Woch’n um?“ Ich nicke und sage: „Ja, Frau Gabler und heute bin ich das letzte Mal da, erinnern Sie sich?“**

Frau Gabler weiß, dass die Beobachterin einmal in der Woche kommt und zwar anscheinend immer am selben Wochentag. Mit „erinnern Sie sich?“ unterstellt die Beobachterin, dass sich Frau Gabler nicht erinnern kann, dass die Beobachterin ihr mitgeteilt hatte, dass sie nach dieser Woche nicht mehr kommen werde. Die Beobachterin nimmt Frau Gabler also defizitär wahr. Sie drückt Frau Gabler gegenüber aus, dass sie vergesslich ist. Dies ist eine tendenzielle Veröffentlichung ihres Defizits, von dem noch nicht ganz geklärt ist, ob es überhaupt vorhanden ist. Dennoch kann auch davon ausgegangen werden, dass die Beobachterin einen Gesprächseinstieg sucht.

**Frau Gabler greift spontan nach meiner Hand und erfasst sie. „Das letzte Mal?“ Ihre Augen wirken größer als zuvor. Sie macht erst einen ein wenig erschrockenen Eindruck, dann zeigt ihr Gesichtsausdruck Betroffenheit.**

Zunächst gilt es festzuhalten, dass Frau Gabler anscheinend vergessen hatte, dass die Beobachterin ihr mitgeteilt hatte, dass sie künftig nicht mehr kommen wird, um sie zu beobachten.

Die Darstellungsweise suggeriert, dass Frau Gabler überrascht und traurig ist. Wenn man unterstellt, dass dies kein Wunschdenken der Beobachterin ist, dann sah und sieht Frau Gabler die Beobachterin mehr als Besucherin, mit der sie in Interaktion treten kann und von der sie auch ein wenig Zuneigung bekommen kann, denn als Beobachterin.

**Ich erwidere den Druck ihrer Hand und gebe „Ja, heute ist es das zwölfte Mal, dass ich da bin.“ Mit ihrer zweiten Hand umfasst sie nun meine Hand von unten**

„[G]ebe“ deutet an, dass die Beobachterin ‚gebe zu verstehen‘ schreiben wollte, zumal im folgenden direkte Rede benutzt wird. Somit hebt sie die Aussage auf eine technische Ebene. Sie drückt also ein technisches Verdeutlichen aus. Was auch vor dem Hintergrund, dass Frau Gabler wohl vergessen hat, dass es nun der letzte ‚Besuch‘ ist, sinnhaft erscheint.

**und sagt: „So warme Händ’. Meine san’ kalt, aber mir is’ net kalt, greifen’S.“ Ich komme ihrer Aufforderung *aus einem inneren Bedürfnis* nach und berühre ihren Arm. „De san’ immer kalt, mir is’ aber net kalt.“ wiederholt sie,**

Frau Gabler sucht hier die körperliche Nähe zur Beobachterin. Es wird nicht klar, warum Frau Gabler die Beobachterin bittet, sie zu berühren, da sie die Hand der Beobachterin bereits in beiden Händen hält. Daher ist auch nicht mehr nachvollziehbar, woher das ‚innere Bedürfnis‘ der Beobachterin kommt, dieser Bitte nachzugehen. Dennoch wird dadurch deutlich, dass sie nicht nur Beobachterin ist, sondern auch eine Sozialbeziehung zu Frau Gabler aufgebaut hat. Dies ist für die Protokollanalyse insofern relevant, als dass die Beobachterin Frau Gabler tendenziell als ‚nette alte Dame‘ wahrnimmt, mit der sie in irgendeiner Form (diffus) verbunden ist. Somit verändert sich auch das Protokoll, da die Beobachterin zur teilhabenden und auch teilnehmenden Beobachterin wird.

**um anzufügen: „Sie kommen dann nimmer? Is’ scho vorbei?“ Ich nicke und versuche meine Gefühle zu verbergen. „Is’ schnell verganga.“ Jetzt löst sie ihre Hände von den meinen**

Wenn die Beobachterin da ist, ist Frau Gabler also nicht (so) einsam. Letzteres wird durch ihre Aussagen bestätigt. Wenn etwas ‚schnell vergeht‘, dann ist damit etwas Positives gemeint, klar ist auch, dass die Zeit nicht schneller vergeht, sondern, dass diese Zeit schneller erlebt wird als selbiger Zeitraum in einer anderen Situation. Etwa wenn man beim Arzt zehn Minuten warten muss, dann sind das eher ‚lange‘ zehn Minuten und wenn man sich mit Freunden trifft, dann sind zehn Minuten eher ‚kurz‘. Also beschreibt Frau Gabler, dass sie die Zeit mit der Beobachterin als positiv empfunden hat.

**und ergänzt: „Und, hat’s was brocht’? I man, kummt dabei wos ausse?“**

Nun fragt Frau Gabler, ob sie denn ‚gut‘ war, ob sie also einen Nutzen hatte, damit verbunden sicherlich auch, ob sie denn noch einen Wert für jemanden hat. **„Ja, ich habe einen Teil Ihres Alltags kennen gelernt.“**

Die Beobachterin bestätigt dies und lässt Frau Gabler somit eine Wertschätzung zuteilwerden. Die Aussage übernimmt eine Art ‚Dankeschön-Funktion‘. Es kann nicht wirklich gesagt werden, ob die Beobachterin sagt, dass ‚es etwas gebracht hat‘, weil sie es so meint oder weil sie Frau Gabler nicht verletzen wollte.

**„Und wie geht’s jetzt weiter?“ „Jetzt wird eine Studie gemacht.“**

Zunächst muss festgehalten werden, dass wohl ein Sprecherwechsel stattgefunden hat, sonst würde die Studentin ein Selbstgespräch führen. Dies sei nun folgend vorausgesetzt.

Frau Gabler zeigt sich interessiert. Die Beobachterin antwortet kategorial falsch, denn bereits ihre Beobachtungen sind Teil der Studie. Es ist vorstellbar, dass sie diese Aussage absichtlich tätigt, um keine langen Erklärungen machen zu müssen und Frau Gabler eine kurze Antwort geben zu können, weil sie das Gespräch beenden möchte, da ein solches im Forschungssetting nicht vorgesehen ist.

**„Nau, wann’s wos bringt, is’ eh guat.**

Hierin zeigt sich erneut der latente Wunsch, nützlich zu sein. Wenn es jemandem etwas nutzt, dass sie beobachtet wurde, dann ist es gut; sie hatte also eine Aufgabe und sie erfährt somit auch eine Wertschätzung, da sich jemand für sie und ihre Belange interessiert.

**Vielleicht kumman’S a wieda, vielleicht haben’S jo amal Zeit, man kann jo nie wissen.“ Ich gebe keine Antwort und mir ist dabei ziemlich unwohl zumute. Nichts lieber würde ich tun, als Frau Gabler ein Versprechen zu geben, wiederzukommen. Ich schaue ihr in die Augen und lächle sie an. Sie hält meinen Blick gefangen und dann: „Vielleicht halt, wenn’S in der Gegend san, können’S jo an Hupfa einemachen.**

Frau Gabler wünscht sich also, weiter besucht zu werden und geht davon aus, dass sie noch einige Zeit leben wird. Ihre Aussagen verdeutlichen erneut ihre Einsamkeit und den Wunsch nach Sozialkontakten.

Die Formulierung *„Nichts lieber würde ich tun, als Frau Gabler ein Versprechen zu geben, wiederzukommen“*, ist streng genommen eine Lüge, die an den Leser des Protokolls gerichtet ist.<sup>63</sup> Die Beobachterin könnte Frau Gabler versprechen zu kommen, sogar unabhängig davon, ob sie es tun wird oder nicht.

Es ist anzunehmen, dass die Aussage der Beobachterin im Protokoll ihre Verbundenheit mit Frau Gabler und ihre persönlichen Emotionen, denen sie ‚ausgesetzt‘ ist, ausdrücken soll. Sie könnte Frau Gabler anbieten, sie in einiger Zeit zu besuchen oder darauf verweisen, dass sie, eventuell nach Abschluss des Forschungsprojekts, regelmäßig kommen kann, um Frau Gabler zu sehen. Die Beobachterin versucht also, die spezifische Sozialbeziehung zu Frau Gabler zu bewahren.

**Sie wohnen jo weit, aber man kann jo nie wissen.“**

Dass Frau Gabler weiß, wo die Beobachterin wohnt, lässt annehmen, dass hier eine diffuse Sozialbeziehung vorliegt. Dies kann sie nur aus einem Gespräch mit der Beobachterin selbst erfahren haben. Die Beobachterin gab also Informationen über ihr Privatleben an Frau Gabler preis.

**„Nein, wissen kann man’s nie.“ gebe ich zur Antwort.**

Hierbei handelt es sich um eine Verlegenheitsantwort, die zeigt, dass die Beobachterin nicht mehr kommen wird, dies aber Frau Gabler so nicht ins Gesicht sagen möchte, weil sie sie nicht verletzen möchte. Aufgrund des stetigen Insistierens der Frau Gabler, scheint es schwer für die Beobachterin, mit der gegebenen Situation umzugehen. Dennoch begegnet sie ihr als ganzer Person und wahrt ihre Würde.

---

<sup>63</sup> Dies soll hier nicht weiter bewertet werden. Es sei noch einmal erwähnt, dass das Protokollierungssetting vorsah, dass Gedanken der Beobachterin mit verschriftlicht und in Kursivschrift in den Protokolltext eingefügt werden.

**Frau Gabler nickt mir zu und sucht nach ihrem Taschentuch. Sie entfaltet es und putzt sich damit die Nase, schnäuzt sich schwach und fährt sich dann noch zweimal unter der Nase hin und her. Dann faltet sie es wieder sorgfältig zusammen. Sie blickt in den Tagesraum und kommentiert: „I waß’ net, heut is do gar nix los. Alles so leer.“**

Frau Gabler versteht, dass die Beobachterin nicht darüber reden will, dass sie nicht mehr kommen wird, das geht aus dem Zunicken hervor. Sie weiß also annehmbar, was die Beobachterin ausdrücken will. Dementsprechend wechselt sie das Thema des Gesprächs. Dies zeigt, dass Frau Gabler zur Interaktion voll fähig ist.

#### **Zeilen 111 – 112**

**Frau Gabler fährt fort. „I waß’ net, früher war’n do immer mehr Leut’.  
Wia i kommen bin, hat ma jo fast kan Platz kriagt. Jetzt is’ jo alles leer.**

Frau Gabler weiß, dass es sich um die letzte Beobachtung handelt, somit hat sie noch einmal die Chance darzustellen, wie ihre Lebenssituation ist. Sie beschreibt nun, dass sie (physisch) allein ist, auch wenn sie im Aufenthaltsraum ist. Damit verdeutlicht sie auch bereits tendenziell, dass sie viele ihrer Mitbewohner überlebt hat. Dies deutet darauf hin, dass sie schon länger im Heim lebt. Außerdem wird verdeutlicht, dass die Menschen in der Regel nicht sehr lange auf der Demenzstation leben.

**No vielleicht san scho ein paar g’sturbn.“**

Damit drückt sie aus, dass sie keine Bindung zu ihren Mitbewohnern hat, sie sagt nicht wer gestorben ist oder wer früher, als sie ‚neu‘ war, ‚da‘ war. Interessant ist auch das „vielleicht“, sie weiß es also gar nicht, wenn jemand stirbt. Es ist also davon auszugehen, dass der Tod und das Sterben nicht thematisiert werden. Es scheint keine Trauerfeiern für Mitbewohner oder Ähnliches zu geben. Somit kann Frau Gabler auch nicht mit Sicherheit sagen, ob ihre Mitbewohner nun bettlägerig sind und deshalb nicht mehr in den Aufenthaltsraum kommen, ob sie ausgezogen sind oder, und dass ist ihre Vermutung, ob sie gestorben sind. Mit „ein paar“ definiert sie ihre Mitbewohner über die Anzahl, nicht über deren Persönlichkeiten.

Es muss hier beachtet werden, dass zumindest die Möglichkeit besteht, dass Frau Gabler dieses Bild bewusst zeichnet, eventuell auch, um ihre eigene Situation zu dramatisieren, weil sie möchte, dass die Beobachterin sie weiterhin besucht.

Dieser Schluss ist allerdings nicht gesichert. Auch diese kurze Passage hat erneut gezeigt, dass Frau Gabler einsam ist. Selbst wenn ihre Mitbewohner zu diffusen Sozialbeziehungen fähig wären, ist es doch tendenziell so, dass sie nach relativ kurzer Zeit, gemessen an der Dauer ihres bisherigen Heimaufenthalts, sterben.

Dies erschwert für sie noch zusätzlich die Suche und Aufrechterhaltung von diffusen Sozialbeziehungen mit ihren Mitbewohnern.

#### **Zeilen 188 – 196**

**Es ist ein in Spalten geschnittenes Wurstbrot. Es ist dünn mit Butter bestrichen und mit Krakauer belegt. Im Becher ist heller Kräutertee. Frau Gabler greift nach einem Stück Brot und versucht abzubeißen, was ihr aber nicht so recht gelingen will. Sie zerrt mit geschlossenem Mund an der Brotspalte und nimmt dabei beide Hände zu Hilfe, um ein Stück abzubeißen, was ihr letztendlich mit einiger Mühe gelingt. Nun beginnt sie sorgfältig und ausgiebig zu kauen. Sie greift nach der Serviette, die neben dem Teller liegt und wischt sich ihre Fingerspitzen ab. Dann wiederholt sie den Vorgang, wieder „reißt“ sie ein Stückchen Brot ab und kaut erneut. Sie tut auch dies in äußerst konzentrierter, bedächtiger Weise.**

Frau Gabler scheint keine, nur noch wenige Zähne oder aus anderen Gründen Probleme beim Kauen zu haben. Es ist nicht klar, warum Frau Gabler das Brot nicht klein schneidet. Möglich ist, dass sie zwecks ihrer persönlichen Autonomie ihre Brot essen möchte, wie sie es Zeit ihres Lebens immer gegessen hatte. Wie man ein Stück Brot in „bedächtiger Weise“ kaut, bleibt unklar. Frau Gabler zeigt problemlösungsorientiertes Verhalten. Auch wenn sie nicht mehr so gut kauen kann, gelingt es ihr trotzdem das Brot zu essen.

#### **Zeilen 274 – 286**

**„Und jetzt hob’n ma’s Nachtmahl g’hobt. Dann geh’ ma schlafen und morgen kommt wieda a Tag. Jeden Tag desselbe.**

Frau Gabler schildert die Eintönigkeit ihres Alltags. Gleichzeitig verallgemeinert sie aber auch ihre Situation. Da mit „ma“ (, wir‘) sie und ihre Mitbewohner gemeint sind, wird deutlich, dass es sich um einen generellen Tagesablauf handelt, der für alle Bewohner gilt. Sie büßt also auch dadurch Individualität ein und ihr Leben wird letztlich vom Apparat des Heimes reguliert. Die Bewohner hatten ihr Essen und müssen jetzt schlafen; die Institution sieht das so vor. Eine Wahl haben sie nicht. Gleiches wird sich absehbar jeden Tag an und um sie und ihre Mitbewohner vollziehen, bis sie sterben. Das „ma“ drückt eine Zugehörigkeit zur Gruppe der Bewohner aus.

**Bis an Pumperer macht.“ Dabei hebt sie ihre Hand, die sie zu einer Faust geschlossen hat, in Richtung ihres Kopfes.**

Mit ‚Pumperer‘ ist ein Geräusch gemeint,<sup>64</sup> ‚pumpern‘ heißt so viel wie ‚klopfen‘<sup>65</sup>. Es ist nicht klar, was sie damit meint. Möglich ist, dass sie damit etwas

---

<sup>64</sup> Vgl. [ohne Verfasser]: Pumperer. Auf: <http://www.oesterreichisch.net/oesterreich-453-Pumperer.html>; letzter Zugriff: 17.02.2011.

ausdrücken will wie ‚bis der Tod anklopft‘ oder ‚bis es einen Schlag tut‘. Implizit ist wohl gemeint bis sie stirbt.

**Da sind wieder ihr mädchenhaftes Lächeln und ihr Blick, der leicht von unten nach oben gerichtet ist. Ich begegne ihrem Blick und lächle ebenso. Sie senkt ihre Hand und zuckt erneut mit ihren Schultern, um noch anzuschließen: „Kann jo nimmer lang dauern. I bin jo scho 96.“ Dann folgt eine kleine Pause. „Jetzt bin i scho lang do, drei Jahr’ scho’. Nau, was willst moch’n?“**

Es ist zunächst zu erwähnen, dass auf das ‚mädchenhafte‘ Lächeln hier nicht eingegangen werden kann, da nicht klar wird, was damit gemeint ist. Gleiches gilt für den Blick von unten nach oben.

Es wird deutlich, dass Frau Gabler ins Pflegekrankenhaus ging, um dort zu sterben. Erneut thematisiert sie ihr Verweilen dort. Sie setzt sich offen mit ihrem Tod auseinander, dennoch wird auch hier deutlich, dass sie versucht diese Krise für sich zu bewältigen, obwohl der Tod als Krise gar nicht zu bewältigen ist, denn mit ihm endet das Leben und somit auch die Lebenspraxis. Frau Gabler drückt aus, dass sie ins Pflegekrankenhaus ging, um zu sterben, und dass sie nun bedauert, dass es so lange dauert, da die Lebenssituation für sie nicht sehr angenehm ist. Letztlich wartet sie auf den Tod. „Nau, was willst moch’n?“ drückt ihre Hilflosigkeit aus.

**Nach kurzem Schweigen: „Des do drauß’n, des wor’n alles amal Gärten. Gemüseärten. Als Kinder san ma imma zu den Gärtner’n ganga und hoben’s Gemüse kauft. Manchmal hob’n ma a’ a biss’l was mitgeh’ loss’n.“ Sie unterstreicht letztere Worte mit einer Handbewegung, die in einem kleinen Bogen nach rechts führt und währenddessen sie diesen Bogen vollführt, schließt sie ihre geöffnete Hand. Sie kichert ein wenig und fügt: „Wir war’n jo arme Leut’.“ an. Nach einer kleinen Pause: „Aber es is uns guat ganga. I hob’s guat g’hobt.“**

Zunächst einmal verlässt Frau Gabler das Thema ‚Tod‘ und erzählt anekdotisch, allerdings bleibt zumindest die Vergänglichkeit thematisch. Sie sucht dabei die diffuse Sozialbeziehung zur Beobachterin. Sie gibt Intimes aus ihrer Kindheit preis.

Es ist gut möglich, dass sie versucht sich gegenüber der Beobachterin als bescheiden darzustellen, so dass die Beobachterin ein möglichst positives Bild von ihr bekommt. Ein typisches Verhalten von interviewten Personen,<sup>66</sup> das auch hier zutreffen könnte, da Frau Gabler um die Beobachtung weiß und direkt mit der Beobachterin interagiert. Es handelt sich bei der Gesamtsituation also eher um

---

<sup>65</sup> Vgl. Wintersberger, Astrid: Österreichisch-Deutsches Wörterbuch, a. a. O., S. 66.

<sup>66</sup> Vgl. Lueger, Manfred: Die soziale Situation im Interview. In: Österreichische Zeitschrift für Soziologie, Jg. 14, H. 3, 1989, S. 22 – S. 36, S. 25.

ein Gespräch beziehungsweise um einen Besuch, denn um eine Beobachtung. Dies hat sich über die Analyse der vier Protokolle hinweg immer wieder gezeigt.

## **Protokollfazit / Fallstrukturhypothesen**

### *Zum Fall der Frau Gabler*

Es wird deutlich, wie einsam Frau Gabler ist. Sie kommt nur schwer damit klar, dass die Beobachterin nicht mehr kommen wird. Es wird angenommen, dass die Beobachtungsstunde eines der ‚Wochenhighlights‘ im Leben der Frau Gabler war. Sie bittet die Beobachterin mehrfach, sie noch einmal zu besuchen. In diesem Protokoll nimmt die Beobachterin ihre Beobachterrolle als solche nicht mehr wahr, es handelt sich eher um einen Abschiedsbesuch. Frau Gabler spricht direkt mit der Beobachterin.

Es hat sich gezeigt, dass Frau Gabler versucht, nützlich für die Beobachterin zu sein, sie fragt, ob die Beobachtungen etwas nutzen, also ob die Beobachtungen ergiebig waren. Weiterhin versucht Frau Gabler immer das Bild der ‚bescheidenen alten Dame‘ abzugeben. Immer wieder verweist sie auch auf die Eintönigkeit ihres Alltags.

Sie thematisiert ihren Tod, geht also offen damit um, dass dieser in naher Zukunft eintreten wird. Sie setzt sich aktiv mit ihrem baldigen Ableben auseinander. Letztlich befindet sie sich in einer Krise, die sie nicht bewältigen kann. In diesem Zusammenhang macht sie deutlich, dass sie ins Pflegekrankenhaus ging, um dort zu sterben; sie drückt ihr Bedauern darüber aus, dass der Tod noch nicht eingetreten ist. Sie verweist eindeutig auf die Eintönigkeit ihres Alltags.

Es wird angenommen, dass Frau Gabler keine oder kaum Sozialbeziehungen zu anderen Bewohnern der Station unterhält, da sie diese über deren Anzahl beschreibt und deutlich macht, dass sie nicht weiß, was mit den Bewohnern geschehen ist, die einmal dort waren.

### *Zum Fall der Station M in Haus A*

Es ist erneut festzuhalten, dass es feste gemeinsame Essenszeiten gibt, ebenso wie es Zeiten zu geben scheint, zu denen die Bewohner ins Bett gebracht werden. Der Tag des Bewohners wird also von der Institution genau reguliert.

Weiterhin wird angenommen, dass es einen ‚alltäglichen Ablauf‘ auf der Station gibt, der sich jeden Tag erneut mit großer struktureller Ähnlichkeit zum Ablauf anderer Tage vollzieht.

Es wird angenommen, dass es keine ‚Sterbekultur‘, im Sinne von Abschiedszeremonien und dergleichen mehr gibt, da Frau Gabler nicht um den Verbleib ihrer Mitbewohner weiß. Zudem kann angenommen werden, dass die Bewohner auf

der Demenzstation dort nicht sehr lange leben, da Frau Gabler angedeutet hat, dass die meisten oder zumindest einige Bewohner, die dort waren, als sie auf die Station kam, nicht mehr da sind. Da Frau Gabler im Großen und Ganzen noch geistig klar wirkt, wird davon ausgegangen, dass ihr Einzug in die Demenzstation nicht sehr lange zurückliegt, höchstens jedoch drei Jahre, da sie in der letzten Szene schildert, dass sie seit drei Jahren im Pflegekrankenhaus (es ist aber nicht klar, ob auch seit drei Jahren auf der Station M) lebt.

## 10 Analyse des Protokolls Floss II

### Zeilen 95 – 134

**Herr Floss ist heute sehr vereinnahmend. Er wirkt *sehr traurig und niedergeschlagen*.**

Es ist davon auszugehen, dass Herr Floss bereits einige Zeit mit der Beobachterin spricht und er sehr viel über sich erzählt.

**Immer wieder blickt er auf seine Frau und schüttelt den Kopf.**

Wenn man auf jemanden blickt und dabei eine Bewegung macht, damit diese von anderen wahrgenommen wird, dann handelt es sich um eine Bewertung der Person respektive ihres Verhaltens. Wenn Herr Floss den Kopf schüttelt, dann drückt er damit eine Geringschätzung des Verhaltens oder des Zustandes seiner Frau aus. Es ist davon auszugehen, dass er entweder verärgert ist über das Verhalten seiner Frau, oder dass er ihren Zustand nicht gut heißt, beziehungsweise ihn bemängelt, eventuell gepaart mit Verzweiflung ob der Hilflosigkeit seiner Frau.

**Frau Floss sind mittlerweile wieder die Augen zugefallen. Ihr Kopf pendelt nach rechts und nach links.**

Frau Floss' Bewegungen deuten auf eine motorische Einschränkung hin. Es ist möglich, dass sie den Bewegungsablauf ihres Körpers nicht mehr ganz kontrollieren, respektive steuern kann. "[M]ittlerweile wieder" deutet darauf hin, dass die Beobachtung schon eine ganze Weile andauert und Frau Floss in diesem Zeitraum bereits geschlafen hat oder zumindest ihre Augen geschlossen hatte.

**Herr Floss deutet auf sie und sagt: „Das ist ein Zeichen ihrer Krankheit, eine schreckliche Krankheit.**

Nun wird deutlich, dass Herr Floss zuvor den Kopf geschüttelt hat, um seiner Verzweiflung Ausdruck zu verleihen. Er bewertet den Zustand seiner Frau also als defizitär. Es ist annehmbar, dass auch Herr Floss die Bewegungen seiner Frau als unkontrolliert deutet. Auch möglich ist allerdings, dass Frau Floss lediglich schläft und sich seine Aussage darauf beziehen soll, dass sie sehr viel schläft. Es ist auch möglich, dass seine Aussage beide Lesarten impliziert.

Indem er die „schreckliche Krankheit“ seiner Frau in deren Anwesenheit thematisiert, macht er deutlich, dass er davon ausgeht, dass Frau Floss sich dazu nicht mehr äußern kann. Es handelt sich also um übergreifendes Verhalten seiner Frau gegenüber, da es ihm auch als Ehemann nicht obliegt, den Zustand respektive die Handlungen seiner Frau in Anwesenheit Außenstehender zu bewerten, da er damit ihre Würde verletzt.

**Hab ich ihnen schon einmal das Foto gezeigt.“**

Es wird aufgrund der Wortstellung davon ausgegangen, dass Herr Floss eine Frage stellt, auch wenn das Fragezeichen fehlt. Außerdem wird davon ausgegangen, dass es sich bei der Kleinschreibung des Wortes „ihnen“ um einen Tippfehler handelt. Sonst müsste angenommen werden, dass Herr Floss die Beobachterin fragt, ob er einer (nicht näher definierten) Gruppe bereits „das Foto“ gezeigt hat. Da „das Foto“ seitens des Herrn Floss thematisiert wird, ist davon auszugehen, dass es sich um ein ganz spezielles Foto handelt. Es handelt sich entweder um sein einziges Foto oder ein Foto, das etwas besonderes, beziehungsweise jemand besonderen zeigt oder eines, welches in einer bestimmten Art und Weise einzigartig ist.

**Er kramt in seiner Geldbörse und Zeigt mir ein Bild von Frau Floss. „Das ist jetzt schon 15 Jahre her.“ sagt er mit wehmütiger Stimme.**

Es muss zunächst festgehalten werden, dass mit „Zeigt“ wohl ‚zeigt‘ gemeint ist, da der Satz sonst nicht sinnhaft strukturiert wäre.

Herr Floss thematisiert also die Vergangenheit des Paares. Er macht deutlich, dass ihn den Zustand seiner Frau sehr belastet. Es ist anzunehmen, dass das Foto die Eheleute Floss oder aber zumindest Frau Floss zeigt und zwar zu einer Zeit, als Frau Floss noch nicht dement war. Letztlich kann unterstellt werden, dass sich Herr Floss nach einer intakten Paarbeziehung sehnt, die aufgrund des Zustandes seiner Frau nicht mehr gegeben ist.

- Leerzeile -

**Das Foto, das ich in Händen halte zeigt Frau Floss und ihrer Tochter. Sie stehen vor einer Pflanze in einem Park. Es scheint die Sonne und Frau Floss trägt eine Sonnenbrille. Sie ist sicher um 20 Kilo schwerer als jetzt. Sie trägt ein kurzärmliges T-shirt und einen wadenlangen, weißen Rock. Ihre Haare sind zu Locken gedreht und kurz. Sie lächelt in die Kamera.**<sup>67</sup>

Es muss zunächst davon ausgegangen werden, dass das „ihrer“ im ersten Satz eigentlich ‚ihre‘ heißen müsste, sonst wäre der Satz nicht sinnhaft strukturiert. Da das Foto Frau Floss und ihre Tochter zeigt, kann gesagt werden, dass sich Herr Floss nach familiären Strukturen, nach einer Gemeinschaft, sehnt, die es aufgrund des Zustandes von Frau Floss nicht mehr gibt.

- Leerzeile -

**„Lang ist es her“, sagt Herr Floss. Er blickt zu Frau Floss, schüttelt den Kopf und wendet seinen Blick wieder ab,**

Die Verzweiflung des Herrn Floss ob des Zustandes seiner Frau und die dadurch veränderte Situation, auch seines Lebens, wird erneut deutlich. Das Kopfschüt-

---

<sup>67</sup> Es sei an dieser Stelle noch einmal erwähnt, dass es Teil des Protokollierungssettings war, nach dem die Beobachterinnen gearbeitet haben, nähere Beschreibungen von Dingen und Personen im Text durch einen Einschub kenntlich zu machen.

teln in Gegenwart seiner Frau stellt eine öffentliche Bewertung des Zustandes der Frau Floss dar. Dies gilt auch unabhängig davon, dass er dies wohl aus Betroffenheit tut. Mit dem Blick auf das Foto und dann auf Frau Floss kontrastiert und vergleicht er die beiden Zustände der Frau Floss. Durch sein Kopfschütteln macht er deutlich, dass er den gegenwärtigen Zustand missbilligt.

**„alt werden ist nicht schön. Alle sagen, alt werden ist schön, dass ist es nicht. Genießen Sie die 20er, die 30er, die 40, die 50er und zu Teil die 60er, dann geht es bergab. Altwerden ist nicht schön.**

Es sei hier angemerkt, dass es sich bei dem Wort „dass“ eigentlich um das Wort ‚das‘ handeln muss, da es einen konkreten Rückgriff auf den vorherigen Satz nimmt.

Nun spricht Herr Floss direkt die zeitliche Dimension an, also die Vergänglichkeit des Menschen. Er spricht sehr persönlich über das Altern. Er kontrastiert die weit verbreitete Maxime, möglichst alt werden zu wollen, mit seiner Lebenssituation respektive der seiner Frau. Er spricht direkt zur Beobachterin und fordert diese auf, die Jahre zu genießen, bevor sie alt wird. Daraus lässt sich schließen, dass die Beobachterin noch in ihren ‚Zwanzigern‘ oder davor ist.

Es kann angenommen werden, dass er die Lebenszeit, welche der Beobachterin noch bevorsteht nun vor seinem Leben reflektiert. Besonders hervorzuheben ist auch, dass er wohl die Zeit zwischen dem zwanzigsten und vierzigsten Lebensjahr, was in seinem Fall in etwa die zwanzig Jahre nach dem zweiten Weltkrieg waren, genoss. Durch das „50er“, also das langgezogene ‚e‘ wird eine besondere Betonung dargestellt. Diese hat er wohl besonders genossen. Dies kann auch eine Kontrastierung dazu sein, dass er die ‚40er‘ explizit nicht erwähnt. Möglich ist beispielsweise, dass der Auszug der Kinder hierbei eine Rolle spielte oder (andere) persönliche Krisen. Weiterhin scheint er aber auch das Leben in seinen Sechzigern „zu[m] Teil“ genossen zu haben.

**Sie sitzt den ganzen Tag nur da, die meist Zeit die Augen geschlossen.**

Es wird davon ausgegangen, dass mit „meist“ ‚meiste‘ gemeint ist.

Nun wird der Bezug seiner vorherigen Aussage zum Zustand seiner Frau hergestellt. Für Frau Floss, heißt das, dass sie mit anhört, wie ihr Ehemann ihren Zustand als defizitär beschreibt. Es scheint, als ob er unzufrieden, respektive traurig ist ob ihres Zustandes. Mit diesem geht auch ein fortschreitender Zerfall der Paarbeziehung einher. Auch wenn (annehmbar) unbeabsichtigt, macht er sie (respektive ihren Zustand) für eben diesen Zerfall der Paarbeziehung öffentlich verantwortlich.

**Sie kann nicht mehr essen, nicht mehr auf die Toilette. Wir können nicht mehr hinaus.**

Erneut stellt Herr Floss fest, was seine Frau nicht kann. In diesem Zusammenhang thematisiert er, dass sie beide nicht mehr „hinaus“ können. Mit ‚hinaus

können‘, problematisiert er zum einen, die physische Unmöglichkeit etwa des Spazierengehens, aber auch die soziale Unmöglichkeit, hinaus aus dem Heim zu gehen. Sie kommen dort (gemeinsam) nicht mehr hinaus; sie leben in Isolation; sie werden dort den Rest ihres Lebens verbringen. Erst nach ihrem Tod kommt Frau Floss wieder hinaus. Das konstitutive Moment des Heimes, nicht heilen zu können,<sup>68</sup> wird deutlich.

**Sehen sie sie an.**

Es wird davon ausgegangen, dass es sich bei dem ersten „sie“ um ein ‚Sie‘ handelt, welches an die Beobachterin gerichtet ist.

Die Aufforderung, dass die Beobachterin nun Frau Floss ansehen soll, weist dieser nun endgültig den Status des ‚krankheitstragenden Subjekts‘ zu.

**Dabei ist sie jünger als ich...2 Jahre. Diese Krankheit ist furchtbar.**

Herr Floss kann (und will) nicht verstehen, warum seine Frau dement ist; ansonsten würde er nicht thematisieren, dass er älter ist als sie. Er setzt die Krankheit also in direkten Bezug zum Lebensalter und macht nicht etwa andere Gründe dafür verantwortlich. Da Frau Floss zugegen ist, stellt seine Aussage eine massive Diskreditierung und Demütigung seiner Frau dar.

**Aber ich bin wohl wissend, dass sie die Arme ist und nicht ich.**

Diese Aussage steht in gewisser Weise im Widerspruch zu seinen vorherigen Äußerungen. Herr Floss klagt zuvor der Beobachterin sein Leid und seine Probleme, stellt also seine Person in den Vordergrund der Unterhaltung (die eigentlich keine sein sollte, da die Beobachterin gekommen ist, um Frau Floss zu beobachten). Nun beginnt er das Leid seiner Frau in den Vordergrund zu stellen, allerdings in Bezugnahme zu sich und seiner Situation. Er stellt sich also der Beobachterin gegenüber als reflektiert dar und versucht (annehmbar) gleichzeitig sich selbst nicht ‚nur als einen klagenden alten Mann‘ darzustellen.

Er spricht weiterhin über seine Frau in deren Anwesenheit. Er macht dabei deutlich, dass ihr Zustand defizitärer und bemitleidenswerter als sein eigener ist. Dies ist eine Demütigung seiner Frau.

**Aber ich glaube sie bekommt nichts mit.“**

Wenn Frau Floss nach Aussagen des Herrn Floss ‚nichts mitbekommt‘, dann kann sie nicht auch, wie oben genannt ‚die Arme‘ sein, da ihr ihr Zustand dann ohnehin nichts ausmacht. Dann ist eben doch Herr Floss ‚der Arme‘, der das ‚Verenden‘ seiner Frau und somit auch das langsame Sterben seiner Ehe mit ansehen muss. Das ‚[a]ber‘ hier relativiert das ‚[a]ber‘ aus dem vorherigen Satz. Herr Floss geht annehmbar davon aus, dass seine Frau auch keine passive Sprachfähigkeit mehr hat, weil ihre aktive Sprachfähigkeit nicht mehr vorhanden ist.

---

<sup>68</sup> Es sei an dieser Stelle erneut auf entsprechende Ausführungen in Kapitel 3.3 verwiesen.

Bei der Aussage des Herrn Floss handelt es sich um eine Schlussfolgerung, die nicht sinnhaft strukturiert ist. Er schließt daraus, dass Frau Floss sich nicht mehr äußert oder nicht mehr äußern kann, dass sie auch nichts mehr wahrnehmen kann. Letztlich ist gut möglich, dass es sich auch um ein selbstaufgebautes Erklärungsmodell handelt, welches dazu dient, die Situation zu verklären. Etwa in dem Sinne, dass es besser für Frau Floss ist, wenn sie ‚nichts mitbekommen‘ würde. Es ist gleichzeitig auch eine mögliche Rechtfertigung für sein übergriffiges Verhalten ihr gegenüber.

**In diesem Moment dreht Frau Floss den Kopf zu Herrn Floss und krächzt etwas. Sie hat die Augen weit geöffnet und ihren linken Arm angehoben.**

Möglicherweise möchte sie ihr Nichteinverständnis mit der Aussage ihres Mannes ausdrücken. Somit ist festzuhalten, dass sie sehr wohl etwas ‚mitbekommt‘. Was das ist und ob das dauerhaft so ist, kann nicht gesagt werden. Erneut wird deutlich, dass sie sich nicht verständlich machen kann.

**„Sehen sie und reden kann sie auch nichts mehr“, sagt Herr Floss schüttelt den Kopf und sieht in die Ferne.**

Es gilt zunächst festzuhalten, dass wohl mit dem ersten „sie“ ein ‚Sie‘ gemeint ist.

Herr Floss legt nun ihr Verhalten als Beweis für seine Theorie aus. Erneut ist festzuhalten, dass bereits seine Grundannahme falsch ist, nämlich, dass sie ‚nichts mitbekommt‘.

Sein erneutes Kopfschütteln ist (wie oben) ein erneuter Ausdruck seines Unverständnisses respektive seiner Verzweiflung ob des Zustandes seiner Frau.

Indem Herr Floss nicht auf seine Frau eingeht, sondern ihren annehmbaren Versuch zu sprechen erneut als unzureichend beschreibt, zeigt sich, dass er keine gemeinsame Krisenbewältigung anstrebt. Er geht nicht auf sie ein und fragt sie etwa, ob denn seine obige Aussage falsch sei. Sein Verhalten zeigt deutlich, dass er die Beobachtungssituation ‚nutzt‘, um sich selbst darzustellen und über sein Leben zu sprechen. Dabei demütigt er seine Frau massiv, wenn auch annehmbar nicht bewusst oder gewollt.

**- Leerzeile -**

**Frau Floss Hand sinkt wieder in ihren Schoß. Sie dreht den Kopf wieder gerade. Langsam schließen sich ihre Lider. Noch einige Male macht sie die Augen wieder ruckartig auf. Dann fallen sie endgültig zu und sie beginnt wieder mit ihrem Kopf nach rechts und nach links zu schaukeln. Dann krampfen sich ihre Muskeln zusammen. Das Bein das auf dem Boden steht hebt sich einige Zentimeter über den Boden. Ihrer Hände ballen sich zu Fäusten. Sie kneift ihre Augen fest zusammen und öffnet ihren Mund ganz weit. Sie schließt ihn wieder. Dann hebt sie ihre rechter Hand führt sie zum Mund, verweilt dort kurz und lässt sie dann wieder sinken. Ihrer Muskeln**

**sind wieder entspannt und ihrer Augen weiter geschlossen. Ihre Hände liegen in ihrem Schoß.**

Es wird davon ausgegangen, dass mit „Frau Floss Hand“ ‚Frau Floss‘ Hand‘ und mit ‚Lieder‘ ‚Lider‘ gemeint sind. Außerdem muss davon angenommen werden, dass es ‚hebt sie ihre rechte Hand‘ und ‚Ihre Hände liegen in ihrem Schoß‘ heißen muss, sonst wären die jeweiligen Sätze nicht sinnhaft strukturiert.

Die Beschreibung deutet auf ungewöhnliche neuronale Vorgänge hin, die dieses Verhalten auslösen. Es kann davon ausgegangen werden, dass Frau Floss unter starken hirnganischen Veränderungen leidet, falls sie nicht ‚nur‘ schlecht träumt.

**- Leerzeile -**

**Herr Floss erzählt unterdessen weiter. Er redet von seiner Tochter und von seinem Sohn. Er lässt mich verstehen, dass er sehr stolz auf die Beiden ist. Dann kommt er wieder auf seine Frau zu sprechen. Er erzählt, dass sie diese Woche ihr Gebiss bekommen hätte sollen, um wieder reden zu können. Er sagt aber auch, dass er nicht daran glaubt, dass sie noch einmal sprechen würde.**

Herr Floss stellt hier in Gegenwart seiner Frau deren Fähigkeiten als unwiederbringlich ‚verloren‘ dar. Dies ist eine grobe Missachtung seiner Frau. Weiterhin gibt er ihre Intimität preis. Zudem sei auch erwähnt, dass es wohl einen Grund gibt, warum Frau Floss noch ein Gebiss bekommt. Die Person, die darüber entscheidet, dass sie noch eines bekommt, scheint zumindest in Erwägung zu ziehen, dass Frau Floss dadurch ein Stück weit ihre Autonomie zurückbekommen könnte. Es könnte sich auch nur um eine Aufrechterhaltung des lebenspraktisch üblichen äußeren Erscheinungsbildes handeln. Herr Floss bezweifelt öffentlich den Sinn der Zahnprothese.

**Er blickt zu ihr und sagt: „Na, kennst du die Frau? Die war jetzt schon öfter da, die müsstest du kennen!“**

Herr Floss stellt das Unvermögen seiner Frau nun zur Schau. Die Beobachterin beobachtet die beiden bereits seit einiger Zeit. Zudem war sie bereits einige Male dort, um Frau Floss zu beobachten. Das Verhalten des Herrn Floss gegenüber seiner Frau ist infantilisierend. Eine solche Frage würde man sonst nur einem Kind stellen. Gleiches gilt für die Abgabe der auf die Frage folgenden Erklärung. Hinzu kommt, dass Herr Floss in Protokoll I derjenige war, der die Beobachterin nicht erkannte.

Zudem ist zu erwähnen, dass Frau Floss annehmbar schläft. Sie dann so anzusprechen ist eine Respektlosigkeit. Zudem ist somit fraglich, ob sie überhaupt die Frage versteht.

**Frau Floss blickt mich an und sagt etwas. Ich kann sie nicht verstehen, aber bevor sie ausgeredet hat, sagt Herr Floss: „Sehen sie, man kann sich nicht mehr unterhalten.“**

Herr Floss versucht nun annehmbar der Beobachterin das Unvermögen seiner Frau zu beweisen. Ob er das tut, um Mitleid zu erhalten oder um darzustellen, dass er sich ‚besser gehalten hat‘, sei dahingestellt. Es ist aber festzuhalten, dass sein Verhalten seiner Frau gegenüber übergriffig und infantilisiert ist. Letztlich erfährt Frau Floss hier einen Prozess von Demütigungen, dadurch, dass ihr Ehemann ihre negativen Eigenschaften herausstellt und seine Beschreibung bewiesen sehen will. Ihr Verhalten bedroht potenziell seine Darstellung, darum unterdrückt er möglicherweise ihr Weiterreden. Hätte er sie sprechen lassen und hätte die Beobachterin sie verstanden, wäre klar geworden, dass sie etwas mitbekommt und doch noch (wenn auch in geringem Maße) in für andere verständlicher Art und Weise sprechen kann.

**Frau Floss dreht ihren Kopf gerade, sie lässt ihre Schultern ein wenig nach unten sinken. Sie schließt die Augen. Herr Floss spricht weiter.**

Es wird deutlich, dass Herr Floss die Beobachtungssituation ‚auszunutzen‘ versucht, um mit der Beobachterin ins Gespräch zu kommen. Motive für sein Handeln könnten in Einsamkeit und in einer Überforderung mit der Gesamtsituation liegen.

## **Protokollfazit / Fallstrukturhypothesen**

### *Zum Fall der Frau Floss*

Das ganze Protokoll steht im Zeichen der Passivität der Frau Floss. Herr Floss scheint die Beobachterin als ‚gewöhnlichen‘ Sozialkontakt anzusehen und sucht das Gespräch mit ihr. Zu Beginn deutet Herr Floss in Gegenwart seiner Frau deren Zustand. Er spricht über ihre Krankheit und macht deutlich, dass er seine Frau lieber in einem vergangenen Zustand hätte, dies wird spätestens dann deutlich, als er der Beobachterin ein 15 Jahre altes Foto von seiner Frau zeigt. Frau Floss wird so direkt mit ihrer Vergänglichkeit und dem Unglück, welches ihr Zustand für andere bedeutet, konfrontiert.

Herr Floss verklärt den Zustand seiner Frau, indem er behauptet, dass sie sowieso nichts wahrnehme; damit entzieht er Frau Floss ihr Image und nimmt ihr somit die Grundlage zur Teilhabe an jeglicher Kommunikation.<sup>69</sup> Da er ihr Image nicht wahr, bricht auch die Interaktion zwischen beiden Eheleuten ab.

---

<sup>69</sup> Eine nähere Beschreibung des ‚Imageentzugs‘ und seiner Folgen findet sich bei Goffman. Vgl. Goffman, Erving: Interaktionsrituale, a. a. O., S. 17ff.

Es ist anzunehmen, dass dieser ‚Selbstbetrug‘ in seiner Aussage dazu dienen soll, die Gesamtsituation für sich erträglicher zu machen. Frau Floss macht an besagter Stelle allerdings deutlich, dass sie sehr wohl zumindest noch einiges versteht. Ihr Versuch, zu sprechen, kann als ‚Unruhe‘ aufgrund der Nichtwahrung des Images gedeutet werden. Letztlich findet ob der Zustandsdeutung durch ihren Ehemann eine Infantilisierung der Frau Floss statt. Wie bereits in den vorherigen Analysen festgestellt, ist die Paarbeziehung der beiden ohnehin nicht mehr intakt. Er ignoriert ihre Intervention und spricht mit ihr wie mit einem kleinen Kind; er infantilisiert sie.

Frau Floss bekommt mehr und mehr die Rolle eines Kleinkindes aufoktroiert. Zugleich erfolgt durch das Verhalten des Herrn Floss ein latenter Vorwurf an seine Frau, denn ihr Zustand macht ihn unglücklich.

#### *Zur Pflegestation in Heim C*

Die vorherrschende Ordnung in Heim C lässt es zu, dass das Ehepaar Floss einige Zeit am Tag gemeinsam verbringen kann. Es kann angenommen werden, dass dies über weite Strecken des Tages geschieht und dass die direkte Betreuung der Frau Floss durch ihren Ehemann für das Personal der Station (angesichts des Personalschlüssels) eine Erleichterung darstellt.

Es ist anzunehmen, dass die Einrichtung selbst zumindest mitverantwortlich für die räumliche Trennung des Paares ist. Unter diesen Umständen gilt es aber auch seitens der Verantwortlichen zu reflektieren, inwiefern Herr Floss mit der Situation um seine Frau, die für ihn anscheinend sehr problematisch ist, allein gelassen werden kann. Möglicherweise wäre es gut, wenn das Heim ein Angebot für eine (externe) Form der begleitenden Beratung machen würde, deren Ziel es wäre, Herrn Floss zu helfen, mit der sich verändernden Situation zurechtzukommen. Hier könnte beispielsweise auf ihn eingegangen werden und es könnte versucht werden, ihm zu vermitteln, dass das passive Sprachverständnis seiner Frau nicht unbedingt zerstört sein muss, ‚nur‘ weil das aktive nicht mehr vorhanden zu sein scheint.

## 11 Analyse des Protokolls Floss III

**Zeilen 52 – 146**

**Ich nehme Platz und richte meine Aufmerksamkeit auf Frau Floss. Frau Floss liegt ganz ruhig da. Sie atmet gleichmäßig. Ihr Mund steht weit offen und ihr höre ihren Atem.**

Es muss angenommen werden, dass die Beobachterin den Atem der Frau Floss hört, dass es also heißen muss ‚ich höre ihren Atem‘. Alles andere wäre nicht nachvollziehbar.

Es ist annehmbar, dass Frau Floss schläft.

**Ihre Augenlider sind entspannt geschlossen. Einige Minuten liegt Frau Floss nur so da und atmet gleichmäßig.**

Es wird davon ausgegangen, dass bei ‚Augenlider‘ der Beobachterin ein Tippbeziehungswise Rechtschreibfehler unterlief, und dass es sich somit eigentlich um ‚Augenlider‘ handelt.

Es wird hier angenommen, dass die Augen der Frau Floss wohl ‚entspannt wirken und geschlossen sind‘. Es wird nun deutlich, dass Frau Floss schläft.

**Plötzlich zuckt sie zusammen. Das Zucken geht durch den ganzen Körper. Dann hört sie auf zu atmen, setzt aber nach einigen Sekunden sofort wieder mit einem tiefen, lauten Atemzug ein. Einige Male zuckt ihr linkes Bein. Dann liegt Frau Floss wieder reglos da, der Mund geöffnet, die Augenlider verschlossen.**

Was die Bedeutung von "nach einigen Sekunden sofort" ist, bleibt unklar, da es ein in sich widersprüchlicher Ausdruck ist.

Es wird weiterhin davon ausgegangen, dass es sich bei dem Wort ‚Augenlider‘ um einen Rechtschreibfehler handelt, der aber konsequent begangen wird. Sollte es erneut zu einem solchen kommen, wird in der Analyse nicht mehr darauf eingegangen. Es wird also davon ausgegangen, dass es sich um ‚Augenlider‘ handelt.

Es ist gut möglich, dass das abrupte Zucken ein Zeichen der Demenz ist. Möglich ist aber auch, dass es sich um ein ‚normales‘ Zucken im Schlaf handelt.

**Sie beginnt lauter zu atmen. Ihr atmen entwickelt sich zu einem Stöhnen und weiter zu einem jammern. Sie hebt den Arm unter der Bettdecke an und führt ihrer Hand etwas nach oben. Man sieht wie sich eine Wölbung unter ihrer Decke bewegt. Dann lässt sie den Arm wieder sinken. Ich blicke auf die Uhr und befürchte, dass mein Protokoll nicht besonders lang werden wird.**

Was von der Beobachterin mit ‚jammern‘ in dem hier vorliegenden Zusammenhang genau gemeint ist, bleibt unklar; ebenso ist ungewiss, warum die Nomen

‚Atmen‘ und ‚Jammern‘ kleingeschrieben sind. Zudem ist anzunehmen, dass sie ‚ihre‘ Hand nach oben führt und dass sich eine Wölbung ‚in‘ ihrer Decke bewegt. Es bleibt festzuhalten, dass Frau Floss weiterhin schläft.

Mit ihrer ‚Befürchtung‘ dokumentiert die Beobachterin, dass ihr persönliches Ziel bei den Protokollierungen eben nicht das reine Beobachten ist, sondern, dass es auch um das Beobachten von möglichst vielen, verschiedenen Handlungen geht. Zudem drückt sie damit auch aus, dass ihrer Protokollierung auch eine gewisse Zweckrationalität innewohnt. Diese besteht annehmbar im Erstellen von möglichst langen, interessanten und inhaltlich vielseitigen Protokollen.

**- Leerzeile -**

**Die Türe geht auf. Die Schwester, die vorher etwas unglücklich über meinen Besuch wirkte, kommt bei der Türe herein.**

Da nicht davon auszugehen ist, dass die Schwester angeklopft hat, handelt es sich hierbei um eine Respektlosigkeit den Bewohnerinnen des Zimmers gegenüber. Indem die Beobachterin beschreibt, dass sie den Eindruck hatte, dass die Schwester über die Anwesenheit der Beobachterin ‚etwas unglücklich‘ wirkte, wird deutlich, dass sich vielleicht Handlungen abspielen oder potenziell abspielen werden, die die Schwester gern vor der Beobachterin verborgen hätte.

**Sie führt eine weinende Frau im Rollstuhl herein. Die Frau im Rollstuhl ist Frau Roller. Sie weint bitterlich. Die Schwester spricht sehr laut mit Frau Roller und erklärt ihr, dass sie sich jetzt besser hinlegen solle, damit sie sich ausruhen kann.**

Nicht eindeutig ist, was es heißt, jemanden im Rollstuhl hereinzuführen. Es wird davon ausgegangen, dass die Schwester den Rollstuhl schiebt und die weinende Frau darin sitzt, denn wenn die Schwester die Frau führen würde, dann müsste diese zumindest aktiv an der eigenen Fortbewegung beteiligt sein.

Es ist unklar, warum Frau Roller weint. Da sie sich aber hinlegen soll, ist davon auszugehen, dass es sich bei Frau Roller um eine von Frau Floss‘ Zimmergenossinnen handelt. Im Bezug auf Frau Roller lässt sich die Frage stellen, inwiefern es notwendig beziehungsweise angebracht ist, eine weinende alte Dame in ihr Zimmer zu bringen und ihr zu sagen, dass sie sich hinlegen soll. Zumal jemand der ‚bitterlich weint‘, in der Regel doch eher getröstet werden möchte, als allein in seinem Bett zu liegen. Das laute Sprechen der Schwester zu Frau Roller ist ohnehin respektlos. Angesichts ihres Zustandes gilt dies jedoch in besonderem Maße.

In Bezug auf Frau Floss ist festzustellen, dass es höchst auch ihr gegenüber respektlos ist, in ihrem Zimmer laut zu sprechen, erst recht wenn sie schläft und dadurch geweckt werden könnte. Hier zeigt sich, wie problematisch die Unterbringung der Damen in einem Dreibettzimmer ist, und das obwohl die dritte Dame, zumindest in dieser Szene, nicht in Erscheinung tritt.

**Frau Roller erklärt der Schwester, dass sie so alleine ist**

Somit spricht Frau Roller direkt aus, dass sie einsam ist, es ist naheliegend, dass sie auch deshalb weint. Ihre Aussage kann also auch als Bitte verstanden werden, sich nicht einsam in ihr Bett legen zu müssen.

**und dass sie nicht könne.**

Es ist anzunehmen, dass sich Frau Rollers Aussage auf das von der Schwester zuvor geforderte Ausruhen bezieht, da nur dies sinnlogisch strukturiert wäre. Sie kann sich also nicht ausruhen, weil sie emotional gerade dazu nicht in der Lage ist. Möglich ist theoretisch auch, dass sich die Aussage der Frau Roller auf das ‚ins Bett legen‘ bezieht. Dann wäre anzunehmen, dass sie physisch dazu nicht in der Lage ist, dies müsste die Schwester aber wissen und dann eigentlich eine solche Forderung unterlassen.

**Die Schwester fragt nach, was sie nicht könne, bekommt aber keine Antwort.**

Die Schwester hat also die, nicht ganz einfach formulierte, Antwort der Frau Roller nicht verstanden. Warum Frau Roller ihr keine erneute Antwort gibt, bleibt unklar.

**Sie spricht weiter sehr laut mit Frau Roller und befördert sie aus dem Rollstuhl ins Bett.**

An dieser Stelle wird die Beobachtung leider ungenau, da nicht dargelegt wird, was die Schwester noch zu Frau Roller sagt, als sie weiterspricht. Warum die Schwester Frau Roller ins Bett bringt, obwohl diese anscheinend nicht will, ist unklar. Ihr Verhalten unterdrückt eindeutig die persönliche Handlungsökonomie der Frau Roller. Es muss angenommen werden, auch unter Berücksichtigung des zuvor beschriebenen Eindrucks der Beobachterin, dass die Schwester etwas unglücklich über die Beobachtungssituation am heutigen Tag ist, weil Frau Roller in ihr Zimmer beziehungsweise in ihr Bett gebracht wird, damit sie den Ablauf des Heimes außerhalb ihres Zimmers nicht stört. Somit kann nicht vermieden werden, dass die Beobachterin auch das Verhalten des Personals der Frau Roller gegenüber mitbeobachtet.

Das wiederholte laute Sprechen der Schwester ist eine Respektlosigkeit gegenüber der schlafenden Frau Floss, falls diese zwischenzeitlich noch nicht aufgrund der vorherrschenden Lautstärke aufgewacht ist. Es wäre aber auch in diesem Fall eine Respektlosigkeit, da es sie am weiterschlafen hindert. Zudem ist es eine andauernde Respektlosigkeit gegenüber der Frau Roller.

**Sie sagt, Frau Roller solle endlich aufhören zu weinen, sonst würde sie sie nicht hinlegen.**

Leider macht die Beobachterin hier nicht deutlich, zu wem die Schwester spricht. Wenn sie zu Frau Roller spräche, wäre anzunehmen, dass die Beobachterin dies hier auch kenntlich machen würde. So muss davon ausgegangen werden, dass

die Schwester entweder direkt zur Beobachterin spricht, oder eine Äußerung in den Raum wirft, so dass sie für alle hörbar ist. In beiden Fällen demonstriert sie damit ihre totale Machtstellung, somit sendet sie auch ein eindeutiges Signal an Frau Floss, gesetzt den Fall, dass diese unterdessen erwacht ist. Ihr Ausspruch ist der Verkündung eines Gerichtsurteils ähnlich, indem es nicht an den Angeklagten, sondern an die Gemeinschaft gerichtet ausgesprochen wird. Ihre offen an Dritte ausgesprochene Drohung könnte somit auch als Abschreckung wirken; etwa um Frau Floss mitzuteilen, was passiert, wenn sie oder andere Bewohner sich nicht an die Vorgaben der Schwester oder der Institution halten. Es ist davon auszugehen, dass Frau Roller auf dem Bett sitzt, da sie bereits ‚ins Bett befördert‘ wurde, aber anscheinend noch nicht liegt. Die Schwester droht also damit, Frau Roller sitzen zu lassen; dies wiederum macht nur Sinn, wenn sich Frau Roller in einer Position befindet, aus der sie sich selbst nicht heraus bewegen kann. Die Schwester hat Frau Roller also in eine Position gebracht, aus der diese sich selbst nicht mehr ‚befreien‘ kann, und droht nun, sie dort, in dieser Lage, hilflos zurück zu lassen.

**Frau Roller schluchzt noch einmal heftig und hört dann zu weinen auf. Sie fragt die Schwester wie lange sie nun liegen bleiben müsse**

Zunächst ist festzuhalten, dass nicht genau gesagt werden kann, ob die Schwester Frau Roller nun hingelegt hat und wenn ja, wann. Das Protokoll ist hier diesbezüglich leider nicht genau. Das „nun“ signalisiert, dass Frau Roller bereits liegt. Da Frau Roller explizit danach fragt, wie lange sie liegen bleiben ‚muss‘, ist nun endgültig festzuhalten, dass sie nicht liegenbleiben will. Es wird klar, dass die Schwester hier zur Wärterin wird, die die Macht der Totalen Institution hat, Frau Roller an einem Ort zu isolieren und Frau Roller ihrer persönlichen Handlungsökonomie zu rauben. Die Schwester versucht mit ihrem Handeln Frau Roller zu disziplinieren.

Frau Rollers Verhalten, also dass sie jetzt fragt, wie lange sie denn noch liegen bleiben muss, zeigt, dass sie sich der Situation hilflos ausgeliefert fühlt und nun darstellt, dass sie sich das über sie gefällte Urteil zu eigen macht, da ‚weinen‘ und ‚bitten‘ erfolglos waren. Sie drückt aus, dass sie sich unterordnen will.

**und diese antwortet ihr, dass sie eh bald wieder von selbst aufstehen werde und sie deshalb gar keine Zeitangabe machen müsse.**

Die Schwester nimmt Frau Roller nicht ernst, geht nicht auf ihre Frage ein, sondern konfrontiert sie mit einem Verhalten, dass sie erwartet. Damit macht die Schwester deutlich, dass sich Szenarien wie diese häufiger abspielen, sonst würde sie nicht über einen

solchen Erfahrungswert verfügen. Es handelt sich um eine direkte Bedrohung des Images (auch wenn dieses situativ veränderbar ist) der Frau Roller. Somit ist das ‚Selbstbild‘ der Frau Roller bedroht.

Lesart 1: Frau Roller wird von der Schwester unterstellt, dass sie ihre kognitive Handlungsfähigkeit verloren hat. Die Schwester unterstellt, dass Frau Roller sich an Zeitangaben, die die ‚Disziplinarmacht‘ vorgibt, nicht halten kann. Die Schwester konfrontiert Frau Roller mit ihrer (von ihr angenommenen) Vergesslichkeit, und somit auch mit ihrer Krankheit. Da Frau Roller kognitiv eingeschränkt ist, das signalisiert die Schwester, hat sie nicht mehr den Wert und die Würde eines voll mündigen Menschen und darum wird ihr erklärt, dass man ihr keine Antwort zu geben braucht. Es handelt sich bei der Aussage der Schwester also um eine Statuszuweisung.

Lesart 2: Frau Roller wird von der Schwester unterstellt, dass sie ungehorsam ist und nicht den Willen hat, sich an die vorgegebenen Zeiten zu halten. Auch in diesem Fall handelt es sich um eine Statuszuweisung, da sich Frau Roller an eine ihr vorgegebene Zeitangabe halten soll, obwohl sie sich in ihrem Zuhause befindet. Beiden Lesarten ist gemein, dass eine Antwort von der Schwester als Rollenträgerin nur erwartbar ist, wenn die Antwort für sie zweckmäßig erscheint. Gleichzeitig verunmöglicht die Schwester

durch das Verweigern der (sinnlogischen) Antwort, dass Frau Roller sich ‚richtig‘ verhält, da sie ja nicht weiß, wie lange sie liegenbleiben muss, um den Erwartungen gerecht zu werden. Die Schwester reproduziert also den Ungehorsam oder die Nichtbefolgung der Anweisung der Frau Roller, um diese dann später wieder zu sanktionieren.

Die Schwester ruft also letztlich die fehlende Konformität mit den gegebenen Regeln hervor, die sie oder andere Mitglieder des Personals dann wieder sanktionieren.

Die Aussage kann auch ein (Abschreckungs-) Signal an Frau Floss sein, sofern diese wach ist. Die Schwester hat durch ihr lautes Sprechen das Aufwachen der Frau Floss zumindest billigend in Kauf genommen.

Sehr verheerend wäre es, wenn ein solches Verhalten zum generellen Umgang mit ‚ungehorsamen‘ oder nicht folgsamen Bewohnern gehören würde, da sonst davon ausgegangen werden müsste, dass das oberste Ziel des Personals die Reproduktion der Demütigung ist.

**- Leerzeile -**

**Frau Floss hat während dessen die Augen geöffnet. Sie blickt starr in die Ferne.**

Es ist nicht klar, wann Frau Floss aufgewacht ist. Es kann aber gesagt werden, dass sie zumindest auch gewollte Empfängerin der ‚Botschaften‘ und Drohungen der Schwester gegenüber Frau Roller ist. Zudem ist es eine Respektlosigkeit Frau Floss gegenüber solche ‚Diskussionen‘ lautstark in ihrer Gegenwart zu führen.

**Ihre Beine zucken zusammen und entspannen sich gleich wieder. Ihre Augen fallen langsam wieder zu. Sie öffnet und schließt den Mund immer wieder. Die Schwester verlässt das Zimmer.**

Es ist nicht klar, ob Frau Roller schläft, als die Schwester das Zimmer verlässt. Frau Floss scheint wieder einzuschlafen.

**Frau Floss beginnt leise zu atmen. Das Atmen wird immer lauter bis es ein schnarchen wird. Man sieht wie sich Frau Floss Brustkorb unter der Decke bewegt. Frau Floss schnarcht. Das schnarchen geht über in ein jammern.**

**Dieses hört schlagartig wieder auf. Frau Floss schließt und öffnet ihren Mund.**

Es wird angenommen, dass es sich beim Kleinschreiben der Nomen „schnarchen“ und „jammern“ um einen Tippfehler handelt und es demnach eigentlich zweimal ‚Schnarchen‘ sowie einmal ‚Jammern‘ heißen sollte. Das „wir immer lauter“ soll wohl ‚wird immer lauter‘ heißen, da der Satz sonst nicht sinnlogisch strukturiert wäre. Weiterhin gilt es anzunehmen, dass es sich bei „Frau Floss Brustkorb“ um ‚Frau Floss‘ ‚Brustkorb‘ handelt.

Es bleibt festzuhalten, dass Frau Floss unruhig schläft. Erneut bleibt unklar, was mit „jammern“ genau gemeint ist.

**- Leerzeile -**

**Die Zimmertüre öffnet sich erneut. Die Tochter der Dame, die das dritte Bett des Zimmers bewohnt, kommt bei der Zimmertüre herein.**

Die Beobachterin macht hier eine beiläufige aber inhaltlich sehr relevante Aussage, indem sie sagt, dass die Dame das dritte Bett bewohnt, nicht das Zimmer. Sie hält fest, dass die Personen, die dort leben eben gar kein Zimmer als persönlichen Rückzugsraum haben, sondern nur ein Bett. Was früher die Wohnungen oder Häuser der Damen waren, in denen sie lebten, sind heute ihre Betten.

Es ist unklar, ob die hereinkommende Dame an der Tür klopft; es ist anzunehmen, dass dem nicht so ist, da die Beobachterin dies wohl protokolliert hätte.

Dementsprechend wahrt die Besucherin nicht die Privatsphäre der Bewohnerinnen des Zimmers.

**Sie hängt ihre Jacke auf den Hacken der Badezimmertüre.**

Es ist zunächst anzunehmen, dass die Beobachterin mit dem Wort „Hacken“ eigentlich ‚Haken‘ ausdrücken wollte.

Wenn sie ihre Jacke an der Badezimmertüre aufhängt, ist dies bereits ein Indiz dafür, dass die Räumlichkeit nicht für Besucher gemacht ist. Ein Besucher geht üblicherweise nicht in das Badezimmer des Besuchten, um dort seine Jacke aufzuhängen. Die Haken dort sind üblicherweise für Bademäntel und Handtücher vorgesehen.

**Frau Roller wacht aus ihrem Dämmerschlaf.**

Dieser Satz ist sinnlogisch falsch, man kann sich nicht im ‚Dämmerschlaf‘ befinden und gleichzeitig über etwas wachen. Woran sie festmacht, dass sich Frau Roller im ‚Dämmerschlaf‘ befindet, ist ebenso unklar. Es kann lediglich hypothetisch angenommen werden, dass die Beobachterin ausdrücken wollte, dass Frau Roller erwacht und dass ihr Schlaf nicht sehr tief war.

**Sie wendet sich der Dame zu.**

Damit ist festzuhalten, dass Frau Roller wach ist. Somit bleibt zu unterstellen, dass die Beobachterin zuvor darstellen wollte, dass Frau Roller aufgewacht ist.

**Diese begrüßt Frau Roller in dem sie ihr über die Wange streicht und sagt sie solle schlafen, damit sie nachher wieder fitt ist.**

Zunächst wird angenommen, dass es sich beim Wort „fitt“ eigentlich um ‚fit‘ handeln soll, es sich hierbei also um einen Tippfehler handelt. Außerdem wird davon ausgegangen, dass „in dem“ eigentlich ‚indem‘ heißen soll. Es ist unklar, wie die Dame Frau Roller begrüßt. Eigentlich gehört zur Begrüßung eine Begrüßungshandlung und / oder Begrüßungsformel. Diese ist hier nicht erwähnt.

Es ist möglich, dass die Dame eine gute Beziehung zu Frau Roller hat und nun hereinkommt, um nach ihr zu sehen; vielleicht hat sie erfahren, dass Frau Roller zuvor geweint hatte. Sollte eine tendenziell oder ansatzweise diffuse Sozialbeziehung bestehen, wäre das Streichen über die Wange kein übergriffiges Verhalten. Dennoch erscheint der Zeitpunkt unglücklich gewählt, da Frau Roller vor dem Eintreten der Dame schläft und nun aufwacht und dann gesagt bekommt, dass sie schlafen solle. Die Aussage der Dame ist aber eine Infantilisierung, da die Besucherin zu Frau Roller wie zu einem kleinen Kind spricht, dem gesagt wird, wann es schlafen soll.

**Dann verlässt sie den Raum. Frau Roller ist ab nun aufgelöst und unruhig. Frau Floss schläft unterdessen weiter. Immer noch mit offenen und geschlossenen Mund, leise schnarchend und manchmal röchelt sie ein wenig.**

Es ist unklar, was „mit offenen und geschlossenen Mund“ heißen soll.

Der Verkehr im Zimmer hat also Frau Roller aufgeweckt. Hier zeigt sich sehr deutlich, wie wichtig es ist, besonders in Krisensituationen, einen eigenen Rückzugsraum, also ein eigenes Zimmer zu haben.

**Frau Roller liegt weinen in ihrem Bett.**

Es wird angenommen, dass Frau Roller ‚weinend in ihrem Bett‘ liegt.

Frau Roller ist erneut in einer psychischen Notsituation. Sie weint und darf nicht aufstehen.

**Meine Getränkekapsel knackt laut, da sie sich durch die Wärme ausdehnt.**

**Frau Floss öffnet die Augen, schaut kurz gerade aus. Dann fallen ihrer Augen wieder zu.**

- Leerzeile -

**Frau Roller hat mich nun auch bemerkt. Sie blickt in meine Richtung und ihre Hand wandert zum Alarmschalter über ihrem Bett. Sie hat aufgehört zu weinen und konzentriert sich nur auf mich und versucht Alarm auszulösen.**

Es ist anzunehmen, dass Frau Roller nicht (mehr) weiß, wer die Beobachterin ist. Sie scheint in ihrer ohnehin schon psychisch labilen Lage die Anwesenheit der Beobachterin als Krise wahrzunehmen, zumindest legt die Beschreibung dies nahe. Es ist davon auszugehen, dass es Frau Roller nicht gelingen wird, den Alarm auszulösen, da sie nur „versucht“ ihn auszulösen.

**„Es ist nichts passiert.“ sage ich zu ihr um sie zu beruhigen. Frau Floss schläft weiter, sie atmen gleichmäßig. Man sieht nur wie sich ihr Brustkorb hebt und senkt. Ihr Mund ist geöffnet. Einige Zeit nach dem der Alarm von Frau Roller ausgelöst worden ist, kommt ein Pfleger bei der Türe herein.**

Es ist davon auszugehen, dass es im zweiten Satz 'sie atmet gleichmäßig' heißen muss, da das Subjekt des Satzes nur Frau Floss ist.

Es ist klar, dass es Frau Roller wohl doch gelungen ist, den Alarmknopf auszulösen. Da der Pfleger erst „einige Zeit“ danach hereinkommt, ist bereits jetzt anzunehmen, dass das Pflegepersonal davon ausgeht, dass es sich um keinen Notfall handelt, denn sonst wäre erwartbar, dass, dem technischen Sinn des Alarmknopfes entsprechend, sofort jemand käme.

**Der Pfleger ist groß und stämmig. Er ist ca. 25 Jahre alt und hat dunkles Haar, das zu einem Irokesen geschnitten ist. Im Gesicht trägt er einen Bart.**<sup>70</sup>

Zunächst einmal muss festgehalten werden, dass Haar nicht zu einem Irokesen geschnitten werden kann, sondern höchstens zu einem Irokesenschnitt. Die Beobachterin beschreibt ihn zumindest situativ als Fremdkörper aufgrund seines andersartigen Haarschnitts. Prinzipiell hat sie damit insofern Recht, als sie das Pflegeheim als Einrichtung mit Dienstleistungscharakter sieht und das äußere Erscheinungsbild des Pflegers den Ansprüchen des Klientels nicht angemessen ist. In einer Bank am Schalter ist es den dortigen Angestellten auch nicht erlaubt, mit kurzen Hosen zu arbeiten, da dies den Schein der Seriosität trügt, den die Bank nach außen hin vermitteln will. Ähnlich verhält es sich hier, allerdings mit dem Unterschied, dass die Kunden nicht mehr die Möglichkeit haben, sich für einen anderen Dienstleistungsanbieter zu entscheiden. Dass ein solches Auftreten von den Menschen, die in dem Heim leben, als unangenehm oder befremdlich empfunden werden könnte, scheint hier offenkundig übergangen zu werden. Das Auftreten des Pflegers, respektive sein äußeres Erscheinungsbild, ist auch ein Indiz dafür, dass der Pfleger nicht dazu da ist, als Person aufzutreten, sondern dass seine Funktion als Verrichtender von Pflegesachleistungen primär ist.

**- Leerzeile -**

**Der Pfleger geht zum Bett von Frau Roller. Er spricht so laut, das mir die Lautstärke sehr unangenehm ist.**

Zunächst wird davon ausgegangen, dass es sich beim Wort „das“ eigentlich um ein ‚dass‘ handeln soll, da der Satz sonst nicht wohlgeformt wäre.

Es wird davon ausgegangen, dass der Pfleger deshalb so laut spricht, weil er davon ausgeht, dass es sich um eine Notsituation handelt und er in jedem Fall

---

<sup>70</sup> Es sei zum wiederholten Mal darauf hingewiesen, dass Eindrücke der Beobachterinnen in den Protokollen durch einen Einschub gekennzeichnet werden.

verstanden werden muss, da unter Umständen keine Zeit bleibt für längere Erklärungen.

**Er ist sehr unhöflich zu Frau Roller**

Ob und wie er noch in einer anderen Art und Weise unhöflich zu Frau Roller ist, als durch das laute Sprechen, wird durch das Protokoll zunächst nicht deutlich.

**und erklärt ihr, dass sie jetzt schlafen muss**

Nun wird klar, dass der Pfleger nicht davon ausgeht, dass es sich um eine Notsituation handelt. Somit muss zunächst gesagt werden, dass sein lautes Sprechen äußerst respektlos den beiden Damen gegenüber ist. Er nimmt zudem keine Rücksicht auf die schlafende Frau Floss. Durch sein lautes Sprechen demonstriert er seine Macht und annehmbar auch seine Verärgerung über das Verhalten der Frau Roller. Es ist möglich, dass seine Aussage (die Tatsache, dass er laut spricht, unterstützt dies) auch an Frau Floss gerichtet ist. Somit ist es möglich, dass sein Handeln Abschreckungscharakter haben soll und / oder hat.

Es ist nur sinnhaft jemandem zu erklären, dass er etwas zu tun hat, was dieser auch direkt steuern kann, das setzt zudem ein starkes Machtgefälle zwischen dem Erklärenden und dem Empfänger der Erklärung voraus. Hier erklärt der Pfleger Frau Roller aber, dass sie etwas tun soll, was sie auf Kommando gar nicht tun kann. Hinzu kommt, dass der Pfleger weiß, dass Frau Roller nicht auf Kommando schlafen kann, da der menschliche Körper sich hier nicht gänzlich von seinem Geist steuern lässt. Er gibt ihr also einen Befehl, dem sie gar nicht Folge leisten kann. Warum sie „schlafen muss“, bleibt ohnehin unklar. Es wird deutlich, dass beim Handeln des Pflegers die Demütigung der Person der Frau Roller im Vordergrund steht, ansonsten ist nicht nachvollziehbar, warum er etwas von ihr verlangt, was sie gar nicht tun kann.

Der Pfleger fragt nicht, warum Frau Roller den Alarmknopf gedrückt hat. Letztlich handelt es sich hier um eine unterlassene Hilfeleistung.

**und aufhören soll zu läuten wenn sie gar nichts hat.**

Zunächst ist zu erkennen, dass das Läuten den Pfleger wohl in irgendeiner Form belästigt. Der Pfleger macht die Feststellung, dass Frau Roller „gar nichts hat“.

Das kann letztendlich nur sie selbst wissen. Es muss unterstellt werden, dass Frau Roller den Alarmknopf nicht ohne Grund gedrückt hat. Möglicherweise hat sie den Knopf betätigt, weil sie ob der Anwesenheit der Beobachterin irritiert war. Einsamkeit, Hilflosigkeit und eine Überforderung mit der Gesamtsituation könnten andere Gründe sein.

Die Aussage des Pflegers reduziert Frau Roller auf ihre Physis, respektive den Teil davon, den der Pfleger sehen kann. Das Leid der Frau Roller als „gar nichts“ zu bezeichnen, drückt ihr gegenüber aus, dass ihr seelisches Wohlbefinden keinen Wert hat. Frau Roller wird also objektiviert. Es handelt sich bei der Aussage des Pflegers um eine massive Entwürdigung der Person der Frau Roller.

**Er deckt sie zu und geht wieder aus dem Zimmer.**

Er fragt nicht, ob Frau Roller zugedeckt werden möchte; es ist anzunehmen, dass er entlang eines (eventuell falsch verstandenen) medizinischen Leitbildes handelt, welches besagt, dass alte Menschen leicht eine Erkältung bekommen und darum zugedeckt werden müssen, unabhängig davon, ob sie das wünschen oder nicht. Dies ist eine erneute Objektivierung und auch eine Infantilisierung der Frau Roller.

**- Leerzeile -**

**Frau Floss ist nicht aufgewacht.**

Auch wenn Frau Floss nicht aufgewacht ist, wurde dies vom Pfleger zumindest billigend in Kauf genommen. Aus dem Protokoll geht auch nicht hervor, woraus die Beobachterin schließt, dass Frau Floss nicht aufgewacht ist.

**Sei schläft ruhig und friedlich weiter.**

Es ist anzunehmen, dass es sich bei „Sei“ um ‚Sie‘ handeln soll, ein anderer Sinn ist zumindest nicht auszumachen; eine andere Deutung schließt sich somit aus. Es bleibt zu vermuten, dass Frau Floss weiterhin „ruhig und friedlich“ in ihrem Bett liegt und die Beobachterin daraus geschlossen hatte, dass Frau Floss nicht aufgewacht ist.

**Zehn Minuten vergehen. Frau Floss schläft und Frau Roller weint vor sich hin. Frau Floss Brustkorb hebt sich gleichmäßig. Sie öffnet ihren Mund und schließt ihn gleich darauf wieder. Das wiederholt sie einige Male bis ihr Mund offen stehen bleibt.**

Zunächst muss festgehalten werden, dass es sich bei „Frau Floss Brustkorb“ um ‚Frau Floss‘ Brustkorb‘ handelt. Es muss zudem davon ausgegangen werden dass sich Frau Floss‘ Brustkorb nicht nur hebt, sondern auch senkt.

Nun wird klar, dass Frau Floss schläft, da ihre Bewegungen eindeutig den Bewegungen des Menschen im Schlaf zuzuordnen sind. Frau Roller kann dem Befehl des Pflegers zu schlafen anscheinend nicht nachkommen. Sie befindet sich also weiterhin in einer persönlichen Krise. Sie hat um Hilfe gerufen und wurde danach gedemütigt. Nun liegt sie einsam in ihrem Bett und weint.

**- Leerzeile -**

**Frau Roller hat wieder geläutet.**

Frau Roller befindet sich also in einer persönlichen Notsituation, da sie seit längerem weint und jetzt den Alarmknopf drückt. Es ist anzunehmen, dass sie sich in einer seelischen Krise befindet und Hilfe, beziehungsweise Beistand benötigt.

**Diesmal dauert es einige Zeit bis ein Pfleger kommt.**

Diese Aussage der Beobachterin ist insofern inkonsistent, als dass es beim vorherigen Läuten ebenso „einige Zeit“ gedauert hat bis ein Pfleger kam; es bleibt also unklar, warum sie schreibt, dass es „[d]iesmal [...] einige Zeit“ dauert, da es

das letzte Mal ebenso ‚einige Zeit‘ gedauert hat. Eine Angabe in Zeiteinheiten wäre an dieser Stelle vorteilhaft gewesen.

Inhaltlich ist aber festzuhalten, dass der Funktion des Alarmknopfes seitens des Personals erneut keine Rechnung getragen wird, da es einige Zeit dauert, bis der Pfleger kommt. Dies ist eine Missachtung der Frau Roller.

**Frau Roller beschließt aufzustehen.**

Daraus ist zu folgern, dass sie es auch tut, denn es handelt sich hierbei um einen Schluss der Beobachterin, die nicht wissen kann, dass Frau Roller etwas ‚beschlossen‘ hat, bevor sie dies in die Tat umsetzt.

**Sie hantelt sich aus dem Bett und trippelt mit kleinen Schritte zum Bettende.**

‚Hanteln‘ ist ein österreichisch dialektaler Ausdruck und meint: ‚sich mühsam vorwärtsbewegen‘<sup>71</sup>. Der Ausdruck ‚trippelt mit kleinen Schritte‘ ist zum einen grammatikalisch falsch, da es nur heißen kann ‚trippelt mit kleinem Schritte‘ oder ‚trippelt mit kleinen Schritten‘, so oder so kommt hinzu, dass es sich bei der Aussage um einen Pleonasmus handelt. Es wird angenommen, dass mit dieser rhetorischen Figur ausgedrückt werden soll, dass die Schritte tatsächlich sehr klein sind.

Den Inhalt betreffend bleibt folgendes anzunehmen: Frau Roller steht also auf und hat wohl einige Mühen dabei.

Es ist unklar, was der Pfleger derweil macht. Es ist möglich, dass er noch nicht im Zimmer eingetroffen ist. Obige Ausführungen im Protokoll sind diesbezüglich nicht eindeutig.

**Dort angekommen bleibt sie stehen, hält sich am Bettfest und weint: „Ich kann nicht, ich kann nicht.“**

Zunächst muss erneut erwähnt werden, dass sie sich wohl am Bett festhält. Die Verwendung des Wortes ‚weint‘ als Mitteilungsverb ist zudem schlicht falsch. Man kann nicht etwas weinen, wie man es sagt. Es kann hier also nur unterstellt werden, dass die Beobachterin ausdrücken will, dass sie weint und dabei etwas sagt. Sie verwendet also weinen wie das englische ‚to cry‘, was gleichzeitig auch ‚heulen‘, im Sinne von ‚ausrufen‘, bedeutet.<sup>72</sup>

Frau Roller weint also und ist allein, ihr Weinen deutet auf einen Zustand der Unsicherheit hin. Es ist nicht klar, auf was sich ‚Ich kann nicht, ich kann nicht‘ bezieht. Der Ausdruck zeigt im Zusammenhang mit ihrem Weinen eine persönliche Krise an.

---

<sup>71</sup> Wintersberger, Astrid: Österreichisch-Deutsches Wörterbuch, a. a. O., S. 39.

<sup>72</sup> Messinger, Heinz / Türck, Gisela / Willmann, Helmut: Langenscheidts Taschenwörterbuch Englisch, a. a. O., S. 152.

Die Tatsache, dass der Pfleger bisher noch nicht auf die Handlungen von Frau Roller reagiert, oder überhaupt etwas gesagt hat, verstärkt die Annahme, dass er das Zimmer noch nicht betreten hat.

**Der selbe Pfleger wie vorhin kommt bei der Tür herein.**

Es wird nun klar, dass obige Aussage ausdrücken sollte, dass es ‚einige Zeit dauern sollte‘ bis der Pfleger kommt. Es bleibt festzuhalten, dass er zuvor tatsächlich nicht im Zimmer war.

Es ist nicht anzunehmen, dass der Pfleger klopft, also handelt es sich erneut um eine Respektlosigkeit gegenüber den Bewohnern des Zimmers. Da es längere Zeit gedauert hat, bis er gekommen ist, muss unterstellt werden, dass er nicht davon ausgeht, dass es sich um einen Notfall handelt, und er aufgrund der Not der Frau Roller schnell ins Zimmer eilen muss. Es kann nun festgehalten werden, dass es wohl in diesem Heim schlicht nicht üblich ist, dass das Personal anklopft, bevor es das Zimmer eines Bewohners betritt.

**Er sieht Frau Roller und sagt mit unangenehm lauter Stimme sie solle sich ins Bett legen**

Die Beobachterin macht nicht deutlich, zu wem der Pfleger spricht, somit ist davon auszugehen, dass er in den Raum hineinspricht. Er spricht sie also nicht direkt an. Somit gibt er eine Erklärung ab, die annehmbar seine Autorität betont. Es ist auch möglich, dass er damit die Beobachterin (zumindest auch) ansprechen will und somit implizit von ihr fordert, dass sie Frau Roller daran hindern soll, aus dem Bett zu steigen. Seine Aussage ist eine erneute grobe Missachtung der Person und der Autonomie der Frau Roller und ihrer akuten Notsituation. Frau Roller wird hier objektiviert und massiv gedemütigt.

**und dass aufstehen mit Socken überhaupt verboten ist, weil sie ausrutschen könne.**

Die Aussage des Pflegers ist wenig sinnhaft, da er Frau Roller zuvor nur mit Socken an den Füßen in ihr Bett gelegt hat, dann muss sie, wenn sie die Socken im Bett nicht ausgezogen hat, auch mit Socken aufstehen. Es ist anzunehmen, dass er mit ‚Aufstehen‘ nicht den Akt des Aufstehens, sondern im übertragenen Sinne das ‚Aufgestanden-Sein‘ meint; also das Herumlaufen.

Wenn es sich um ein generelles Verbot handelt, wird hier deutlich, dass es Verbote gibt, die qua (höchstwahrscheinlich informeller) Hausordnung bestehen. Dazu gehört dann auch das generelle Verbot, sich in Socken auf dem Fußboden zu bewegen. Hier wird deutlich, dass aller Wahrscheinlichkeit nach alle Bewohner grundsätzlich für unmündig erklärt werden. Viele Menschen laufen zu Hause nur mit Socken an den Füßen durch ihre Wohnung und wenn dem nicht so ist, haben sie zumindest die Möglichkeit dies zu tun.

Wenn es sich um ein Verbot handelt, welches nur für Frau Roller gilt, dann wird zumindest klar, dass Frau Roller generell abgesprochen wird, abschätzen zu

können, ob eine Gefahr des Hinfallens für sie besteht oder nicht. Ihr wird auch von vorne herein vorgeschrieben, wie sie sich zu verhalten hat. Sie wird entmündigt. Eine alltägliche Handlung, die Frau Roller vielleicht ihr Leben lang so ausgeübt hat, nämlich auf Socken durch die Wohnung zu gehen, wird skandalisiert. Es wird deutlich, dass die Prämisse des Handelns des Pflegers ist, Frau Roller ruhigzustellen, nicht ihr (ganzheitlich) zu helfen. Es wird noch einmal deutlich, dass der Fokus des Handelns des Pflegers auf der technisch-physischen Versorgung liegt. Er wendet die potentielle Gefahr ab, dass Frau Roller auf Socken ausrutscht. Sein Handeln verdeutlicht, dass die Institution sich den Körper der Frau Roller quasi aneignet und diesen verwaltet. Die Person der Frau Roller wird dahingehend gefügig gemacht, dass sie den Erhalt ihres Körpers durch die Institution nicht gefährdet.

**Er packt sie und legt sie zurück ins Bett.**

Es handelt sich, unabhängig davon wie und wo er sie packt, um eine übergriffige Handlung. Der Pfleger nutzt seine physische Überlegenheit, um Frau Roller an den ihr zugedachten Platz zurückzubefördern. Er setzt sich nicht mit ihr und ihren Problemen auseinander. Ihr Körper wird erneut Ort der Ausübung der ‚Disziplinarmacht‘.

**Frau Roller stottert weinerlich: „Ich kann nicht, ich mag nicht, ich bin allein, ich kann nicht, ich mag nicht.“**

Frau Roller sieht sich annehmbar der physischen Macht des Pflegers gegenüber hilflos ausgeliefert. Sie scheint emotional mit der Situation überfordert zu sein. Der Pfleger muss dies erkennen, bleibt aber in seiner Rolle als Aufseher, der nur für die technischen Belange der Pflege zuständig ist, spezifisch. Er sieht sie als Gegenstand an; er trägt für ihr physisches ‚Wohl‘ Sorge, auch wenn Frau Rollers seelisches Wohl dadurch angegriffen wird. Dementsprechend sorgt er dafür, dass Frau Roller nicht ausrutscht, in dem er sie gegen ihren Willen zurück ins Bett legt. Dass sie dabei weint, scheint er nicht zu beachten.

**Der Pfleger deckt sie zu, sagt ihr sie solle ruhig sein und bis um drei schlafen.**

Erneut erhält Frau Roller zwei Befehle; zum einen soll sie ruhig sein. Dass es hier nicht um die Einhaltung von Ruhe geht, etwa um Frau Floss nicht zu wecken, ist klar, da er selbst nicht ruhig ist. Er will wohl eher ausdrücken, dass sie sich ruhig verhalten soll. Dazu gehören aber neben dem akustischen Ruhigsein auch ein motorisches und ein seelisches Ruhigsein. Er will ihr also zum einen verbieten, zu weinen und sich mit ihrem Leben und ihrer Situation auseinanderzusetzen; damit will er letztlich eine Krisenbewältigung unterdrücken. Zum anderen kommt hinzu, dass er möchte, dass sie motorisch und akustisch ruhig ist, also nicht aufsteht, nicht den Alarmknopf drückt und nicht ruft, damit er sich nicht mehr um sie kümmern muss. Er sieht in ihr also eher ein Objekt von Ar-

beit. Es ist für ihn zentral, dass Frau Roller ruhig ist, nicht, dass es ihr möglichst gut ergeht.

Der zweite Befehl, dass sie bis um drei schlafen soll, ist ebenso absurd, da man eine sehr gute ‚innere Uhr‘ benötigt, um bis zu einem exakten Zeitpunkt zu schlafen. Dies können nur sehr wenige Menschen. Es kann nicht davon ausgegangen werden, dass Frau Roller dazu gehört. Es wird erneut deutlich, dass beim Handeln des Pflegers die Demütigung der Person der Frau Roller im Vordergrund steht, ansonsten ist nicht nachvollziehbar, warum er etwas von ihr verlangt, dem sie gar nicht entsprechen kann. Dass Frau Roller einen Wecker besitzt oder überhaupt in der Lage wäre einen solchen zu bedienen, wird hier als eher unwahrscheinlich betrachtet. Selbst wenn dem so wäre, könnte sie trotzdem nicht auf Befehl schlafen. Erneut deckt der Pfleger sie zu, ohne sie zu fragen, auch dies ist eine übergreifende Handlung. Es ist gut möglich, dass es sich um ein routinisiertes Abschlussritual des ‚Ins-Bett-Bringens‘ handelt.

**Frau Floss schläft weiter. Sie röchelt ein wenig, dann atmet sie wieder ruhig und gleichmäßig. Der Pfleger verlässt das Zimmer und lässt die Türe offen.**

Dass der Pfleger die Türe offen lässt, ist eine Respektlosigkeit den beiden Damen gegenüber. Er vervielfältigt damit die Anzahl der überwachenden Kontrolleure, welche annehmbar alle im Vorbeigehen freien Blick auf die beiden Damen haben. Das Zimmer der beiden Damen wird zu einem Überwachungsraum. Durch die Vervielfältigung der (möglichen) Blicke in das Zimmer wird die Macht der Aufseher ‚automatisiert und entindividualisiert‘<sup>73</sup>. Für die beiden Damen heißt das, dass sie der totalen Kontrolle und Überwachung ausgesetzt sind. Es ist anzunehmen, dass der Pfleger, ob bewusst oder unbewusst, bezwecken will, dass die Kontrolle, die durch die tatsächlichen und potenziellen Blicke in das Zimmer ausgeübt werden, Frau Roller derart verängstigen, beziehungsweise das Risiko einer erneuten Restriktion hervorrufen, dass sie sich aus Angst, erneut eine Restriktion durch das Personal zu erfahren, nicht mehr trauen wird aufzustehen. Des weiteren hat die offene Tür den Zweck, dass Frau Roller weiterhin, sollte sie dennoch aufstehen, sofort von vorbeigehenden Mitgliedern des Personals zurück in ihr Bett gebracht werden kann.

Zudem ist es nun annehmbar, dass das Verhalten des Pflegers zum generellen Umgang des Personals mit Frau Roller gehört oder, dass zumindest Einigkeit darüber herrscht, dass mit ihr in dieser Art und Weise, wie es der Pfleger soeben gezeigt hat, umgegangen wird. Denn sonst würde der Pfleger das Risiko eingehen, dass jemand missbilligt, dass er Frau Roller im Bett zurückgelassen hat (und zumindest die Möglichkeit besteht, dass diese nach kurzer Zeit wieder beginnt zu weinen). Immerhin ist sein Verhalten annehmbar sogar strafbar. Dennoch veröf-

---

<sup>73</sup> Foucault, Michel: Überwachen und Strafen, a. a. O., S. 259.

fentlicht er durch das Öffnen der Tür seine unterlassene Hilfeleistung. Dies scheint aber intrainstitutionell zumindest kein Problem darzustellen.

- Leerzeile -

**Frau Roller beginnt um Hilfe zu rufen, leise und weinerlich.**

Die Aussage der Beobachterin ist sinnlogisch schwierig zu interpretieren, da man nicht leise und weinerlich rufen kann. ‚Rufen‘ ist an sich laut.

Frau Roller scheint sich nach wie vor in einer akuten Not- beziehungsweise Krisensituation zu befinden.

**Frau Floss beginnt lauter zu atmen. Das atmen wird schneller und immer lauter. Dann beginnt sie zu schnarchen. Das schnarchen verstummt und sie jammert ein wenig. Dann Macht sie den Mund zu und gleich wieder auf.**

Damit die Verschriftlichung der Beobachterin sinnhaft bleibt, muss es sich im zweiten Satz um ‚Atmen‘ anstelle von ‚atmen‘ und im dritten Satz um ‚Schnarchen‘ anstelle von ‚schnarchen‘ handeln. Es muss zudem davon ausgegangen werden, dass Frau Floss den Mund zu ‚macht‘. Eine Anspielung auf ‚Macht‘ wäre zumindest in diesem Zusammenhang wenig nachvollziehbar.

Es wird erneut nicht klar, was die Beobachterin mit ‚jammern‘ meint.

Inhaltlich ist festzuhalten, dass Frau Floss schläft.

**Eine Raumpflegerin kommt bei der Türe herein.**

Auch die Raumpflegerin klopft nicht an, so dass auch sie die Privatsphäre der Bewohnerinnen des Zimmers nicht wahrt. Dies wäre geboten, auch wenn die Tür offensteht. Möglicherweise hat sie aber die beiden Damen in ihren Betten bereits zuvor gesehen und ging davon aus, dass sie schlafen und wollte sie nicht wecken. In diesem Fall wäre aber zu erwarten, dass sie das Zimmer nicht betritt, da es eine Respektlosigkeit ist, sich in einen Raum zu begeben, in welchem andere Personen schlafen. Dies wäre nur der Fall, wenn ein beiderseitiges Einverständnis darüber vorliegt. Etwa in einer Partnerschaft, oder aber auch etwa in einer Jugendherberge. In diesem Fall wird dies allerdings beiderseits temporär billigend in Kauf genommen, dem Zweck geschuldet, dass man dort billig übernachten kann. Beides ist hier nicht der Fall. Ansonsten wäre ein solches Verhalten nur bei akut notwendiger Fürsorge der Fall, etwa bei Kindern.

Das annehmbar einzige, was das Eintreten der Raumpflegerin rechtfertigen würde, wäre, dass sie Frau Roller in ihrer Notsituation von draußen gesehen hat und nun hereinkommt, um ihr zu beizustehen. Dann wäre allerdings erwartbar, dass sie leise klopft, um Frau Floss nicht zu wecken und Frau Roller dennoch den nötigen Respekt einer Person entgegenzubringen.

**Sie grüßt mich freundlich aber sehr laut und geht ins Badezimmer um eine Vorhang aufzuhängen.**

Es ist davon auszugehen, dass es sich bei dem Wort „eine“ um einen Tippfehler handelt und es eigentlich ‚einen‘ heißen müsste. Außerdem fehlt ein Komma vor dem Wort ‚um‘, da der Satz sonst nicht sinnhaft ist.

Wenn „freundliche“ hier eine nähere Beschreibung von „mich“ ist, fehlen hier die Kommata und die Beobachterin hätte ‚Freundliche‘ geschrieben. Dann würde die Beobachterin sich selbst als freundlich bezeichnen, etwa in Abgrenzung zum zuvor aufgetretenen Pfleger, dessen Verhalten sie zuvor als ‚unhöflich‘ bezeichnete. Ob und inwiefern eine solche Aussage hier angebracht ist, sei dahingestellt. Wenn ‚freundliche‘ eigentlich ‚freundlich‘ heißen sollte, dann ist es eine Beschreibung der Qualität des Grüßens, wovon eher auszugehen ist.

Dadurch, dass festgehalten wurde, dass Frau Roller wach ist und die Raumpflegerin sie nicht grüßt, kann gesagt werden, dass die Raumpflegerin ein ‚Unterlassungsritual‘<sup>74</sup> begeht und somit ausdrückt, dass der Status der Frau Roller zu gering ist, als dass sie es wert wäre, begrüßt zu werden.

Wenn Frau Roller immer noch weint und die Raumpflegerin sich nicht um sie kümmert, was in einer solchen Situation (unter den vorherrschenden Gegebenheiten) angebracht wäre, dann handelt es sich hierbei um eine weitere Unterlassungshandlung, die Frau Roller einen (niedrigen) Status zuweist, bei dem sie es nicht wert ist, dass man sich um sie kümmert. Es handelt sich hierbei nicht um eine Infantilisierung, da man einem Kind zur Hilfe eilen würde, wenn es in seinem Bett läge und weinen würde. Es ist eine reine Objektivierung. Das laute Grüßen ist zudem eine Missachtung der beiden Damen, insbesondere der schlafenden Frau Floss.

**Kurz darauf kommt der Besuch der dritten Zimmerbewohnerin wieder bei der Türe herein.**

Auch die Besucherin scheint nicht anzuklopfen, dies ist erneut eine Respektlosigkeit gegenüber den beiden Damen Floss und Roller.

Es ist nicht klar, ob die Raumpflegerin die Tür hinter sich geschlossen hatte, auch nicht, ob die Besucherin dies tut.

**Es ist ein großer Trubel im Zimmer, da Frau Roller weint, die Raumpflegerin den Vorhang in die Schiene drückt und der Besuch durchs Zimmer läuft und laut vor sich hin redet und etwas sucht.**

Da nun klar ist, dass Frau Roller weint, die Raumpflegerin und die Besucherin sich aber beide nicht um sie kümmern, wird deutlich, dass Frau Roller jegliche Anerkennung verloren hat. Sie erhält keinerlei ‚Ehrerbietung‘,<sup>75</sup> ihr wird nicht

---

<sup>74</sup> Näheres zum Begriff des Unterlassungsrituals findet sich bei Goffman. Vgl. Goffman, Erving: *Asyle*, a. a. O., S. 51.

<sup>75</sup> Der Begriff der ‚Ehrerbietung‘ wird hier in Anlehnung an Goffman verwandt. Vgl. Goffman, Erving: *Interaktionsrituale*, a. a. O., S. 64ff.

mit dem gleichen Standard begegnet, wie einem ‚vollen‘ Menschen. Sie wird objektiviert.

Sowohl das Aufhängen des Vorhangs zu diesem Zeitpunkt durch die Raumpflegerin, als auch das laute ‚Vor-Sich-Hin-Reden‘ der Besucherin erscheinen unnötig und ob der akuten Situation, in der sich Frau Roller befindet, unangemessen.

**Frau Floss bewegt sich nicht. Einmal zuckt sie zusammen. Die Besuchsdame verlässt den Raum wieder.**

Wie man sich nicht bewegen und dennoch zusammenzucken kann, bleibt unklar. Festzuhalten ist, dass davon auszugehen ist, dass Frau Floss noch schläft.

Es bleibt auch unklar, ob die Besucherin die Tür hinter sich schließt.

**- Leerzeile -**

**Pfleger Fred sieht durch die Türe Frau Roller weinen.**

Die Besucherin hat die Tür also annehmbar offengelassen, es sei denn, dass der Pfleger Fred sie wieder öffnete, was allerdings nicht beschrieben ist.

Die Aussage ist eine Schlussfolgerung, es ist also bereits jetzt davon auszugehen, dass Fred eine entsprechende Handlung vollziehen wird, die den eindeutigen Schluss zulässt, dass er Frau Floss hat weinen sehen. Es bleibt zunächst nur festzuhalten: Fred blickt in das Zimmer.

Es ist aber nun auch klar, dass Frau Roller von außen für jeden Vorbeilaufenden sichtbar ist.

**Er geht zu ihr tröstet sie und erzählt ihr, dass sie viel schöner ist wenn sie lacht.**

Es ist also klar, dass Fred den Raum betreten hat. Unklar bleibt, ob er die Tür hinter sich geschlossen hat.

Zunächst gilt es festzuhalten, dass die Beobachterin sich hier nicht von der Aussage des Pflegers distanziert. Es ist also erkennbar, dass sie Frau Roller auch für schöner hält, wenn diese lacht. Beide, die Beobachterin und der Pfleger, verbinden also das Lachen der Frau Roller mit einem Wohlbefinden und dieses mit der Schönheit der Frau Roller. Es wird deutlich, dass beide eher ein fröhliches Lachen im Sinn haben, wie etwa ein Lächeln, als zum Beispiel ein gehässiges Lachen, da nicht anzunehmen ist, dass beide dies in diesem Zusammenhang mit ‚Schönheit‘ verbinden.

Indem die Beobachterin schreibt, dass Pfleger Fred Frau Roller ‚tröstet‘ ist bereits klar, dass dies auch gelingt. Es muss also bereits jetzt davon ausgegangen werden, dass Frau Roller danach, zumindest für kurze Zeit, aufhört zu weinen. Was er genau tut, um sie zu trösten, bleibt unklar.

Fred schenkt Frau Roller ein wenig Aufmerksamkeit und beschäftigt sich, im Gegensatz zu den zuvor aufgetretenen Pflegekräften, mit der Person der Frau Roller. Der Pfleger, der Frau Roller zuvor ins Bett manövrierte und die Schwester, die zu Anfang des Protokolls mit Frau Roller in Interaktion trat, haben sich

beide mit Frau Roller als ‚technischer Einheit‘ beschäftigt, an der aufgrund von durch die Institution erlassenen Vorgaben gewisse Handlungen vollzogen werden müssen.

Fred macht Frau Roller also für einen kurzen Moment vom ‚Wesen‘ zur ‚Person‘<sup>76</sup>. Er ist offenkundig daran interessiert, dass es Frau Roller besser geht. Es ist davon auszugehen, dass er sehr einfühlsam mit ihr spricht, da die Beobachterin sein Verhalten als ‚Trösten‘ beschreibt.

Da er Frau Rollers Situation annehmbar von draußen erkannt hat, ist es auch nicht zu bemängeln, dass er nicht angeklopft hat, da er somit so schnell wie möglich bei ihr sein konnte, um ihr beizustehen.

#### **Frau Roller lächelt und schließt die Augen.**

Nachdem Fred Frau Roller gezeigt hat, dass sie, obwohl sie von der Institution selbst als primär über ihren körperlichen Zustand definiert wird, auch noch Person ist, schließt sie die Augen. Dadurch verdeutlicht sie ihr Vertrauen in Fred, da sie ihre Wachsamkeit ein Stück weit aufgibt. Es ist möglich, dass sie dann versucht zu schlafen, was sie zuvor nicht konnte oder wollte. Die Beschreibung deutet auf ein (zumindest temporäres) Gelingen der gemeinsamen Krisenbewältigung hin.

#### **Die Raumpflegerin hat unterdessen den Vorhang zwischen dem Bett vorn Frau Floss und Frau Roller aufgehängt.**

Es ist festzuhalten, dass der Satz nicht wohlgeformt ist. Es wird davon ausgegangen, dass das Wort ‚vorn‘ eigentlich ‚von‘ heißen soll, so dass es sich also um einen Tippfehler der Beobachterin handelt. Möglich ist auch, dass nach dem ‚vorn‘ ein Komma fehlt und anschließend ein ‚hinten‘ nicht benannt wurde, dann wären die Lebenswirklichkeit, die dieses Protokoll beschreiben soll, allerdings so verheerend, dass es wohl nicht mehr zu diesem Protokoll gekommen wäre. Dann hätte die Raumpflegerin nämlich zunächst den Vorhang und dann die beiden Damen aufgehängt.

Zudem gilt es zu erwähnen, dass zuvor beschrieben wurde, dass die Raumpflegerin hereinkam um ‚eine [sic] Vorhang im Bad aufzuhängen‘. Nun wurde aber der Vorhang zwischen den Betten der beiden Damen aufgehängt. Somit ist davon auszugehen, dass die Raumpflegerin zwei Vorhänge aufhängt, also zuvor auch zwei Vorhänge dabei hatte.

---

<sup>76</sup> Es sei noch einmal festgehalten, dass hier zwischen zwei sozialen Kategorien unterschieden wird; während die ‚Person‘ über ihre Persönlichkeit und Autonomie verfügt und ihr diese auch zugebilligt wird, wird dem ‚Wesen‘, einem Nutztier ähnlich, nur auf einer technischen Ebene eine Existenz zugebilligt. Eine kategoriale Unterscheidung zwischen ‚Person‘ und ‚Wesen‘, die vor allem von einem Begriff von sich selbst abhängt, wie beispielsweise Singer sie macht, ist hier nicht gemeint. (Vgl. zur Unterscheidung: Singer, Peter: Praktische Ethik, a. a. O., S. 123ff.)

Es ist nun festzuhalten, dass die ganze Zeit über kein Vorhang zwischen den beiden Damen hing. Warum die Raumpflegerin sich überhaupt im Zimmer aufhält, während die beiden Damen in ihren Betten liegen, ist völlig unklar. Es ist unüblich eine Putzfrau zu Hause im Schlafzimmer während des Schlafens putzen zu lassen. Während des Schlafs ist man nicht wachsam und kann nicht kontrollieren, was man macht, es ist also ein Schamgefühl, das verletzt wird, wenn jemand dabei ist. Vor jemand anderem zu schlafen, bedeutet eine gewisse Diffusität; ist diese freiwillig und beruht auf Gegenseitigkeit, wie in etwa bei einer Paarbeziehung, in der beide Partner in einem Bett schlafen, ist dies ein gegenseitiger Vertrauensbeweis. Dies ist aber hier nicht gegeben; auf Frau Floss und Frau Rollers Privatsphäre wird keine Rücksicht genommen. Dass es ihnen unangenehm sein könnte, wenn jemand, zwischen ihren Betten einen Vorhang aufhängt während sie schlafen, wird nicht in Betracht gezogen.

**Frau Floss liegt noch immer reglos da. Nur ihr gleichmäßiges Atmen ist zu sehen.**

Diese detaillierte und genaue Beschreibung lässt nun den Schluss zu, dass Frau Floss weiterhin schläft.

**Als die Raumpflegerin an ihr vorbei geht und beginnt mit einem lauten Ratschen die Fenstervorhänge aufzuhängen und dabei immer in wieder einige Worte zu einer anderen Frau ruft die im Gang steht, öffnet Frau Floss die Augen.**

Zunächst ist festzuhalten, dass „Ratschen“ ein süddeutsch-österreichischer Dialektalausdruck ist, der sowohl ein lautes Geräusch im Sinne von ‚Klappern‘ als auch ‚Schwatzen‘<sup>77</sup> bedeuten kann. Hieran zeigt sich, dass der Gebrauch von Dialektalsprache ungenau ist, da der erste Satz auf Ratschen im Sinne von ‚Klappern‘ hindeutet, der folgende aber zumindest auch die Bedeutung von ‚Schwatzen‘ zulässt. Beide Bedeutungen haben gemein, dass es sich um etwas handelt, das Lärm erzeugt (und dabei so laut ist, dass Frau Floss davon aufwacht).

Nun wird auch klar, dass die Raumpflegerin zuvor wohl alle Vorhänge im Zimmer dabei hatte – das heißt aber auch, dass sie zuvor alle nicht dort hingen. Somit sind die Damen weder vor Blicken von draußen durch das Fenster geschützt noch vor den Blicken voneinander.

Eine Respektlosigkeit gegenüber den beiden Damen vollzieht sich hier. Wie bereits festgehalten, ist die bloße Anwesenheit der Raumpflegerin ein Eingriff in die Intimsphäre der beiden schlafenden Damen. Zudem wird deutlich, dass die beiden Frauen in ihren Betten von der Raumpflegerin scheinbar nicht als empfindsame Personen wahrgenommen werden, auf die Rücksicht genommen wer-

---

<sup>77</sup> Vgl. Wissenschaftlicher Rat der Dudenredaktion (Hrsg.): Der Duden in 12 Bänden. 1. Band, a. a. O., S. 606.

den muss. Es besteht weiterhin keinerlei Notwendigkeit, dass die Zimmertür offen ist, ebenso wenig wie eine Notwendigkeit zu bestehen scheint, dass die Raumpflegerin laut sein muss. Letztlich vollzieht sich hier eine Missachtung der Personen der beiden Damen. Die Raumpflegerin macht mit ihrem Verhalten deutlich, dass sie, obwohl sie, das ist annehmbar, das unterste Glied des Stabes ist, dennoch die Bewohner des Heimes in verschiedenen Variationen demütigen kann oder darf.

**Sie sieht in die Ferne, atmet ruhig und gleichmäßig. Sie öffnet und schließt den Mund einige Male. Dann verlässt die Raumpflegerin das Zimmer.**

Es ist nicht klar, ob die Tür weiterhin offen bleibt oder ob die Raumpflegerin diese hinter sich schließt.

**- Leerzeile -**

**Frau Floss fallen wieder die Augen zu.**

Frau Floss scheint also schnell wieder einzuschlafen beziehungsweise sie versucht es. Es ist auch möglich, dass sie sich an einen ständigen Lärmpegel zumindest etwas gewöhnt hat oder einfach sehr müde ist, zumal sie auch immer wieder durch den vorherrschenden Lärm im Zimmer geweckt wird.

## **Protokollfazit / Fallstrukturhypothesen**

Zentraler Gegenstand in diesem Protokoll wurde neben Frau Floss ihre Zimmergenossin, Frau Roller. Frau Floss tritt in diesem Protokoll vor allem als Zeugin des Geschehens rund um Frau Roller auf.

### *Zum Fall der Frau Floss*

Im Verlauf des Protokolls wird teilweise über (Frau Floss' Zimmergenossin) Frau Roller in der dritten Person gesprochen. Frau Floss wird somit zumindest indirekt als Zuhörerin (mit-)angesprochen. Frau Floss liegt die ganze Zeit über in ihrem Bett und schläft, sofern ihr dies möglich ist und sie nicht durch die ständig in ihrem Zimmer auftretenden Personen und deren Verhalten geweckt beziehungsweise wachgehalten wird.

Frau Floss wird also nicht schlafen gelassen. Ihr Zimmer, welches sie mit zwei anderen Damen teilt, wird in diesem Protokoll zum öffentlichen Raum, das heißt, dass sie keinerlei Privatsphäre mehr hat. Ob sie schlafen will oder nicht, interessiert scheinbar niemanden.

Auf Frau Floss wird in den analysierten Passagen keinerlei Rücksicht genommen, da die Regulierung des Verhaltens der Frau Roller für den Moment zumindest wichtiger zu sein scheint.

Durch das Verhalten der Putzfrau zu Ende des Protokolls wird Frau Floss (ebenso wie Frau Roller) schikaniert und gedemütigt. Frau Floss wird vermittelt, dass sie und ihre persönlichen Bedürfnisse in der Institution einen sehr geringen Stellenwert haben.

#### *Zum Fall der Pflegestation in Heim C*

Frau Roller wird von einer Schwester im Rollstuhl ins Zimmer gebracht und anschließend gegen ihren Willen in ihr Bett gelegt. Sie wird hierbei zum „von der Autorität manipulierten Körper“<sup>78</sup>, indem sie in ihr Bett gehen muss beziehungsweise dort hineingelegt wird. Ihr Körper wird also Vollzugsort der „nützlichen Dressur“<sup>79</sup>.

Obwohl Frau Roller darauf hinweist, dass der Grund ihres Weinens ihre Einsamkeit ist, nimmt die Schwester darauf keinerlei Rücksicht.

Die Demütigungen, die Frau Roller in diesem Zusammenhang erfährt, sind so zahlreich, dass sie hier nicht alle aufgeführt werden können.

Zentral im Protokoll ist der Moment, als Frau Roller den Alarmknopf betätigt und nach einiger Zeit ein Pfleger eintrifft, der ihr erklärt, dass sie schlafen müsse. Anschließend fordert er sie auf, nicht erneut den Alarmknopf zu betätigen, wenn ‚sie gar nichts habe‘. Er lässt die weinende Frau, die im Bett neben dem Bett von Frau Floss liegt, bei offener Tür in ihrem Bett zurück. Es wird deutlich, dass Frau Roller vom Pflegepersonal als störendes Objekt angesehen wird. Eine Ausnahme bildet hier Pfleger Fred, der Frau Roller vom Gang aus sieht und sie mit wenigen Worten tröstet. Nachdem Frau Roller über weite Strecken des Protokolls weint und gedemütigt wird, beruhigt der Pfleger Fred sie innerhalb weniger Minuten, indem er sich einfühlend zeigt und auf sie eingeht.

Die Demütigungen innerhalb der Pflegestation scheinen struktureller Natur zu sein, dies zeigt sich im Auftreten der Pfleger, sowohl in deren Aussehen, als auch in deren Verhalten gegenüber den Bewohnern. Ebenso wie die Pfleger verhält sich in diesem Protokoll eine Raumpflegerin sehr respektlos gegenüber den beiden Damen. Eine Besucherin behandelt Frau Roller wie ein kleines Kind; die Raumpflegerin objektivierte die beiden Damen durch einen vermeidbaren, aber dennoch herbeigeführten Lärm im Zimmer der Damen, als diese schlafen; sie unterhält sich mit einer anderen Person auf dem Gang und ‚muss‘ ihr qua Entfernung zurufen.

Das Verhalten des Personals gegenüber der Frau Roller vermittelt dieser letztlich, dass es sich dabei um das Wegsperrern eines Körpers, dessen Geist den institutionellen Ablauf rund um den Körper stört, handelt.

---

<sup>78</sup> Foucault, Michel: Überwachen und Strafen, a. a. O., S. 199.

<sup>79</sup> Ebd..

Die Kontrolle und die Überwachung der Bewohner scheinen die Prämissen des Handelns des Personals zu sein. Im Fokus der ‚Versorgung‘ steht eindeutig der Körper des Bewohners. Auf seelische Belange scheint nicht oder nur in äußerst geringem Maße eingegangen zu werden.

## 12 Analyse des Protokolls Floss IV

### Zeilen 40 – 43

#### **Ich klopfe an Frau Floss Zimmertür und trete hinein.**

Es wird davon ausgegangen, dass es sich um ‚Frau Floss‘ Zimmertür‘ handelt. Da die Beobachterin hier explizit erwähnt, dass sie anklopft, wird die Lesart aus den bisherigen Analysen gestärkt, dass auftretende Akteure nicht anklopfen, wenn nicht explizit erwähnt.

#### **Laut grüße ich.**

Es ist vorauszusetzen (da nicht beschrieben), dass keine Antwort seitens einer Bewohnerin auf das Anklopfen gegeben wurde. Somit muss für die Beobachterin klar werden, dass unter Umständen eine Person im Raum schläft; dementsprechend wird deutlich, dass die Beobachterin die Privatsphäre und die persönliche Autonomie der Bewohnerinnen, durch das laute Grüßen, nicht wahrt. Zudem lässt das laute Grüßen auf eine defizit-zentrierte Wahrnehmung der (alten) Menschen, die dort in dem Zimmer leben, schließen.<sup>80</sup>

#### **Im Zimmer ist heute viel Platz. Der Tisch in der Nische steht ganz in die Ecke geschoben und der Fernseher steht auf dem Tisch. Neben dem Tisch steht Frau Floss Rollstuhl, auf dem ihre Kleidung liegt.**

Zunächst gilt es festzuhalten, dass es sich um ‚Frau Floss‘ Rollstuhl‘ handeln muss, da nicht davon auszugehen ist, dass ‚Rollstuhl‘ ein zweiter Nachname der Frau Floss ist, was das Protokoll hier eigentlich ausdrückt. Es ist anzunehmen, dass der Boden gereinigt oder dass viel Platz benötigt wurde oder wird, um etwas oder jemanden, beispielsweise mit einem Hoist, zu manövrieren.

#### **Die drei Betten stehen wie gewohnt nebeneinander. Die Vorhänge der Betten sind aufgezogen. Frau Floss liegt in ihrem Bett, die Decke bis zur Brust hochgezogen.**

Es ist unklar, ob mit ‚Vorhänge der Betten‘ die Vorhänge zwischen den Betten gemeint sind.

Inhaltlich bleibt festzuhalten, dass Frau Floss im Bett liegt. Somit wird noch einmal deutlich, dass die Beobachterin hätte leise sprechen müssen, als sie das Zimmer betrat oder auch hätte still sein können, um die in ihrem Bett liegende Frau Floss nicht zu stören.

### Zeilen 65 – 80

#### **Schwester Franziska kommt bei der Tür herein.**

---

<sup>80</sup> Es sei auf entsprechende Ausführungen im Protokoll Gürtler II, beziehungsweise in Kapitel 3.2 verwiesen.

Es ist nicht anzunehmen, dass sie anklopft. Dies ist eine Respektlosigkeit gegenüber den Bewohnerinnen.

**Sie schiebt einen weißen Wagen, auf dem heute nur eine Box mit Gummihandschuhen und ein Seifenspender stehen, herein.**

Es wird deutlich, dass die Beobachterin den Wagen an einem anderen Tag bereits gesehen haben muss, da sie ‚heute‘ als Einschränkung verwendet. Es ist anzunehmen, dass es sich um einen Wagen handelt, auf dem Pflegeutensilien transportiert werden.

**Diesen lässt sie vor dem Bettende stehen. Sie verlässt wieder das Zimmer. Einige Augenblicke später kommt sie erneut mit einem Wagen, auf dem sich die drei Mistkübel befinden, herein.**

‚Mistkübel‘ ist „österreichisch für Abfalleimer“<sup>81</sup>, es handelt sich also nicht um eine Formulierung, die eine besondere Abscheu vor den Inhalten implizieren würde, wie wenn die Formulierung ‚Mistkübel‘ im Hochdeutschen gebraucht würde. Indem die Beobachterin „die drei“ schreibt, wird klar, dass es sich um drei konkrete ‚Mistkübel‘ handeln muss, die sonst an einem anderen Ort stehen oder dass es zumindest drei obligatorisch immer vorhandene ‚Mistkübel‘ sind.

**Frau Floss reagiert nicht auf Schwester Franziska.**

Frau Floss schläft also entweder oder sie will der Schwester keine Beachtung schenken oder ist kognitiv nicht mehr dazu in der Lage.

**Schwester Franziska wendet sich mir zu und fragt: „Und wie funktioniert das heute?“ Ich erkläre ihr, dass ich bei der Pflegehandlung zusehen möchte und sie mir nichts erklären muss. Sobald Frau Floss nackt ist, werde ich den Raum verlassen und ersuche sie, dass sie mich wieder herein bittet, wenn Frau Floss nicht mehr nackt ist. Schwester Franziska sagt: „Also alles ganz normal, nix erklären.“ Ich meine, dass sie sich verhalten solle wie immer und mich behandeln solle, als wäre ich nicht da. Schwester Franziska antwortet: „Das geht nicht, es ist immer unangenehm, wenn jemand da ist.“**

Frau Floss wird von der Schwester nicht begrüßt (obwohl die Schwester nun bereits das zweite Mal hereinkommt) und auch nicht auf die bevorstehende Pflegehandlung aufmerksam gemacht. Gefragt, ob sie diese jetzt wünscht, wird sie dementsprechend auch nicht. Es handelt sich also um eine rein technische Handlung an einem Körper.

Während des ganzen Dialoges wird Frau Floss zum Gegenstand, über den sich unterhalten wird, obwohl Frau Floss anwesend ist. Es handelt sich hierbei um eine Entwürdigung der Person der Frau Floss, da in ihrer Anwesenheit über sie gesprochen wird.

---

<sup>81</sup> Wissenschaftlicher Rat der Dudenredaktion (Hrsg.): Der Duden in 12 Bänden. 1. Band, a. a. O., S. 496.

Die Schwester macht hier deutlich, dass die Beobachterin die Situation verändert. Dies gilt selbstverständlich in allen Beobachtungssituationen und muss als mögliche ‚Fehlerquelle‘ der Beobachtung berücksichtigt werden.<sup>82</sup>

„Es ist immer unangenehm, wenn jemand da ist“, heißt auch, dass sonst ‚niemand‘ da ist. Da Frau Floss regelmäßig bei Pflegehandlungen der Schwester dabei ist, wovon hier ausgegangen werden muss, wird hier (nebenbei) der Status der Frau Floss verdeutlicht: Frau Floss ist ‚niemand‘.

**Dann wendet sich sie zu Frau Floss und geht an ihr Bett. „Frau Floss, ich muss sie jetzt waschen.“**

Mit „ich muss“ macht die Schwester deutlich, dass die bevorstehende Pflegehandlung nicht zur Debatte steht, dass sie vom Institutionsrahmen dazu gezwungen ist, sie durchzuführen. Sie muss nun die Handlung an Frau Floss vollziehen. Frau Floss wird also Vollzugsobjekt der Pflegehandlung, welche die Schwester durchführen muss und durchführen wird.

**Guten Morgen.**

Die Begrüßung der Frau Floss findet erst jetzt statt, nachdem die Schwester mehrfach im Zimmer der Frau Floss war und sich dann mit der Beobachterin unterhalten hatte. Dem Gruß ging zudem die Verkündung des bevorstehenden Waschvorgangs voraus.

**Schlafen sie noch.“**

Es wird davon ausgegangen, dass es sich beim Wort „sie“ um eine direkte Ansprache handelt also das „sie“ wohl ein ‚Sie‘ sein sollte. Es ist keine Bezugsgruppe für ein „sie“ erkennbar.

„Schlafen Sie noch“ ist eine Aufforderung, die hier an jemanden gestellt wird, der hier zuvor geweckt wurde. Das Handeln der Schwester ist also nicht nachvollziehbar. Zum einen ist es eine übergreifende Handlung, zu einem Erwachsenen zu sagen, dass er noch schlafen soll. So etwas wird in der routinemäßigen Lebenspraxis nur mit Kindern gemacht; es handelt sich also um eine Infantilisierung. Zum anderen ist eine Aufforderung, dahingehend, dass der andere schlafen soll, wenig sinnvoll, da es sich mitunter nicht steuern lässt, wann man schläft, es handelt sich also um eine Aufforderung, die nicht unbedingt erfüllt werden kann. In Anbetracht der Tatsache, dass Frau Floss zuvor von der Schwester angesprochen wurde, ist eine Aussage sinnvoll nur dann strukturiert, wenn sie als einziges

---

<sup>82</sup> Es sei auf die hierzu gemachten Ausführungen in Kapitel 2 verwiesen.

Ziel die Schikane der Frau Floss hätte, so dass Frau Floss absichtlich geweckt wird, ihr dann erklärt wird, dass sie gewaschen werden soll, um sie dann aufzufordern weiterzuschlafen. Es ist fraglich ob die Aussage der Schwester so getroffen wurde.

Es könnte theoretisch sein, dass es sich bei der Aussage der Schwester um eine Frage handelt. Dies hat die Beobachterin nicht kenntlich gemacht. Dennoch erscheint es aufgrund der Satzstellung und des situativen Zusammenhangs möglich. Im Fall, dass es sich um eine Frage handelt wäre anzunehmen, dass die Schwester nicht sicher ist, ob Frau Floss noch schläft. Dies würde darauf hindeuten, dass es eine Pause zwischen den Aussagen „Guten Morgen“ und „Schlafen Sie noch [?]“ der Schwester gegeben hat, in welcher Frau Floss auf den Gruß nichts erwidert hat.

**Dann wendet sie sich mir zu und sagt: „In letzter Zeit schläft sie so viel. Wir haben sie heute nur zum Frühstück geweckt und jetzt ist sie schon wieder müde.“**

Es handelt sich hierbei erneut um eine Entwürdigung der Person der Frau Floss, da wiederholt über sie in ihrer Anwesenheit in der dritten Person gesprochen wird und ihre ‚Defizite‘ offen zugänglich gemacht werden. Das Verhalten der Frau Floss steht zur andauernden Beurteilung offen und wird sogar der Beobachterin, also einer Institutionsfremden zugänglich gemacht. Es handelt sich also um eine Pathologisierung des ‚Patienten‘. Das „wir“ verdeutlicht die Identifikation der Schwester mit der Institution. Zudem wird deutlich, dass die Bewohner der Pflegestation zu den Essenszeiten geweckt werden. Auch das Schlafverhalten der Bewohner wird also von der Institution reguliert.

Es bleibt unklar, worauf sich das „nur“ im letzten Satz der Schwester bezieht.

Lesart 1: Das „nur“ bedeutet, dass Frau Floss nur kurz zum Frühstück geweckt wurde, sonstige üblichen Handlungen und Aktivitäten, zum Beispiel Pflegeablauf oder sonstige Handlungen im Rahmen der psychosozialen Betreuung haben nicht stattgefunden, da Frau Floss weiter geschlafen hat.

Lesart 1a: Es ist sonst unüblich, dass Frau Floss, wie heute, lange schläft.

Lesart 1b: Frau Floss ist in einem physischen Zustand, der hervorruft, dass sie generell sehr viel schläft, so dass das Schlafen (auch tagsüber) zum Normalfall geworden ist und sie grundsätzlich für sämtliche Aktivitäten geweckt werden muss.

Lesart 2: Das „nur“ impliziert, dass Frau Floss sonst den Tag über wachgehalten wird und „nur heute“ nicht geweckt wurde. Dies würde einen weiteren massiven Eingriff in die persönliche Handlungsautonomie der Frau Floss bedeuten. Es müsste einen besonderen Anlass geben, weswegen heute anders verfahren wird. Dies ist aber nicht erkennbar. Die Lesart erscheint somit unwahrscheinlicher als obige Lesarten.

**Dann sieht sie wieder auf Frau Floss. „Frau Floss nicht schlafen, waschen!“**

Es ist anzunehmen, dass die Aussage der Schwester folgende ist: ‚Frau Floss, nicht schlafen, waschen!‘

Lesart 1: Die Schwester gibt ihr also einen Befehl. Es ist dennoch nicht davon auszugehen, dass die Schwester Frau Floss auffordert, sich selbst zu waschen, dies lässt sich schlicht aus ihrem vorherigen Verhalten und ihren vorherigen Aussagen schließen. Theoretisch ist es aber möglich, dann wäre es allerdings eine sehr degradierende Aussage, die nur den Zweck hätte, Frau Floss mit ihren Defiziten zu konfrontieren, da davon ausgegangen werden muss, dass Frau Floss sich ob ihres Gesamtzustandes nicht mehr selbst waschen kann.

Lesart 2: Der Ausdruck ‚waschen!‘ fungiert als Hinweis auf die folgende Handlung und stellt keine Anweisung dar, dass Frau Floss sich nun selbst waschen solle.

**Zeilen 181 – 185**

**„So jetzt noch kämmen.“ sagt Schwester Franziska. Sie holt den Kamm aus Frau Floss Nachtschrank, kehrt zu Frau Floss zurück und kämmt ihr die Haare.**

Es wird davon ausgegangen, dass es sich um ‚Frau Floss‘ Nachtschrank‘ handelt. Es wird klar, dass es sich um das Ende der Pflegehandlung handelt. Zum einen ist es sinnhaft Frau Floss erst nach dem Bekleiden zu kämmen zum anderen drückt die Schwester durch das ‚noch‘ aus, dass es sich um eine abschließende Handlung handelt. Es handelt sich hier auch eher um den Ausdruck ‚Kämmen‘ als Hinweis auf die folgende Handlung und nicht um eine Aufforderung der Schwester an die Frau Floss, sich selbst zu kämmen, da die Handlungen der Schwester dem widersprechen.

**Frau Floss presst die Augen zusammen.**

Es ist anzunehmen, dass die Beobachterin ausdrücken will, dass Frau Floss ihre Augen zukneift. Annehmbar tut sie dies, weil das Kämmen zieht oder sie erwartet, dass das Kämmen in der Folge noch ziehen wird.

**Über ihrer Stirn bildet sich eine tiefe Falte.**

Es ist nicht eindeutig zu klären, was mit dieser Beschreibung gemeint ist.

**„Jetzt noch die Brille und das Hörgerät.“ sagt Schwester Franziska.**

Nun wird deutlich, dass die Kommunikation zuvor mit Frau Floss deutlich erschwert war. Wenn Frau Floss nicht richtig sieht und hört, und ihr dann Fragen gestellt werden oder ihr etwas gezeigt wird, ist es nicht verwunderlich, wenn Frau Floss darauf nicht antwortet. Es muss ernsthaft in Frage gestellt werden, warum Frau Floss jetzt erst, am Schluss der Pflegehandlung ihr Hörgerät und ihre Brille bekommt. Es handelt sich hierbei wahrscheinlich um eine routinierte Handlung, die nie hinterfragt wurde. Aber letztlich wird Frau Floss damit die

Benutzung ihrer Sinne ein Stück weit genommen, beziehungsweise eine Hilfestellung zum Autonomieerhalt der Frau Floss wird unterlassen.

#### **Zeilen 216 – 234**

**Schwester Franziska kommt herbei und bringt zwei Becher. Sie gießt in Saft in beide Becher. Frau Floss sieht ihr dabei zu. „Ich mach das schon, ich mach das schon.“ sagt Herr Floss und macht eine verscheuchende Handbewegung.**

Zunächst muss davon ausgegangen werden, dass im zweiten Satz das erste „in“ zu viel ist, da der Satz sonst keinen nachvollziehbaren Sinn ergibt.

Es ist zunächst nicht klar, wo sich die Szene abspielt. Es ist allerdings möglich, dass Herr und Frau Floss im Aufenthaltsraum sind. Indem Herr Floss versucht deutlich zu machen, dass er sich selbst seinen Saft einschenken kann, will er also seine Autonomie erhalten. Gleichzeitig wird durch sein Verhalten deutlich, dass er sich um das Wohl des Paares, also auch um das Wohl seiner Frau kümmern möchte. Es wird also klar, dass das Handeln der Schwester als Eingriff in die Autonomie der Ehegatten Floss verstanden wird. Ihr Verhalten stellt einen Angriff auf die Paarbeziehung dar, da Herr Floss qua Status als Ehemann dafür zuständig ist, sich um seine Frau zu kümmern, wenn diese es selbst nicht mehr kann (zumindest so lange und insofern er dazu in der Lage ist).

**Herr Floss setzt sich aufrecht hin und nimmt den Becher in die Hand. Er lehnt sich zu Frau Floss und führt den Becher an Frau Floss Lippen. Er tippt zwei Mal mit dem Becher an Frau Floss Unterlippe. Dann hält er den Becher so schief, dass ein wenig Saft in Frau Floss Mund rinnt.**

Es wird davon ausgegangen, dass es sich im zweiten Satz um ‚Frau Floss‘ Lippen‘ und im dritten Satz um ‚Frau Floss‘ Mund‘ handelt.

Herr Floss befindet sich in einem Ambivalenzklima, zum einen muss er seiner Frau etwas zu trinken geben, weil, davon ist auszugehen, dies die Statuten des Heims so vorsehen und vielleicht auch weil er es selbst für richtig erachtet. Zum anderen hat das Personal im Heim, wenn er es nicht macht oder es nicht schafft, die Möglichkeit ihm die ‚Freiheit‘ des Fütterns, welche hier gleichbedeutend mit den ‚Pflichten‘ des Ehemanns ist, zu entziehen.

Herrn Floss hat also nur die Möglichkeit, sich um seine Frau zu kümmern, solange dies dem medizinischen Leitbild des Heimes entspricht.

Sehr problematisch ist dabei, dass Frau Floss somit zum Erfüllungsobjekt wird. So wurde sie weder von der Schwester noch von ihrem Ehemann gefragt, ob sie denn überhaupt etwas trinken möchte. Positiv formuliert, wird dieser Wille unterstellt, negativ formuliert, ist es irrelevant, ob sie möchte oder nicht.

Das zweimalige Antippen der Lippen der Frau Floss durch ihren Ehemann deutet allerdings auf besondere Fürsorge hin. Es ist annehmbar, dass er versucht ihr

damit ein Zeichen zu geben. Allerdings ist nicht klar, warum er nicht mit ihr spricht. Die bisherige Analyse hat allerdings gezeigt, dass Herr Floss davon ausgeht, dass Frau Floss, ob der Zerstörung ihres aktiven Sprachvermögens, auch nicht mehr über ein passives Sprachvermögen verfügt. Somit ist nun anzunehmen, dass er trotz dieser (annehmbar falschen – die bisherige Analyse legt dies nahe) Annahme, dennoch versucht mit ihr (auf einfache Art und Weise) zu kommunizieren.

**Frau Floss verzieht das Gesicht.**

Sie scheint mit dem gesamten Vorgang nicht einverstanden zu sein. Es ist möglich, dass sie nichts trinken möchte oder zumindest keinen Saft. Möglich ist auch, dass sie nicht gefüttert werden möchte (unabhängig davon, ob sie noch dazu in der Lage ist, selbst zu trinken oder nicht).

**Sie bildet eine tiefe Falte auf ihrer Stirn. Dann schluckt sie den Saft herunter. Herr Floss nimmt den Becher wieder von Frau Floss Lippen und stellt ihn auf dem Tisch ab.**

Es kann gesagt werden, dass es sich um ‚Frau Floss‘ Lippen‘ handelt und ‚Lippen‘ kein zweiter Nachname der Frau Floss ist.

Es wird nicht klar was mit ‚Sie bildet eine tiefe Falte auf ihrer Stirn‘ gemeint ist. Am naheliegendsten wäre, dass Frau Floss mit den Händen eine Falte bildet, dies legt zumindest die Verschriftlichung nahe. Ob sie dies tatsächlich tut, ist ob ihres Zustandes fraglich.

Frau Floss trinkt also den Saft, den ihr Mann ihr in den Mund schüttet.

**Schwester Franziska kommt erneut zum Tisch. Sie hat einen Essenslatz mit und hängt ihn Frau Floss um den Hals.**

Dies ist eine Infantilisierung der Frau Floss. Sie wird behandelt wie ein Kleinkind, zudem wird sie nicht gefragt, ob sie etwas essen möchte, geschweige denn, ob sie einen ‚Essenslatz‘ haben möchte. Selbst wenn davon ausgegangen werden könnte, dass Frau Floss nicht antworten kann, wäre es dennoch geboten mit ihr über bevorstehende Handlungen an ihr zu sprechen.

**Frau Floss sind die Augen zugefallen. Sie liegt ein wenig nach rechts gelehnt in ihrem Rollstuhl.**

Sie ist also passiv und annehmbar müde. Warum Frau Floss nicht in ihrem Bett liegen bleiben kann oder darf, ist unklar, es ist anzunehmen, dass es sich um eine Anpassung der Frau Floss, an den Stationsalltag handelt.

**Wieder sagt Herr Floss, dass er das gerne machen würde, aber Schwester Franziska ignoriert ihn.**

Es ist zunächst nicht ganz klar, worauf sich dieser Satz beziehen soll. Es muss angenommen werden, dass der Bezugspunkt des Satzes der drittletzte Satz ist, in dem angeführt wurde, dass die Schwester Frau Floss den ‚Essenslatz‘ umhing. Es ist nun unklar, wann die Aussage des Herrn Floss gemacht wurde. Annehm-

bar ist, dass es geschah, bevor die Schwester Frau Floss den ‚Essenslatz‘ umhing. Dann handelt es sich bei dem Ignorieren der Aussage des Herrn Floss um eine Statuszuweisung. Gleichzeitig wird klar, dass Herr Floss sich gern um das Wohl seiner Frau kümmern will. Die Schwester bewahrt Frau Floss durch ihr Handeln vor einer Infantilisierung durch ihren Ehemann, allerdings bleibt die Tatsache selbst, dass sie überhaupt einen ‚Essenslatz‘ umgehen bekommt, eine Infantilisierung.

**„Sie schläft schon wieder, immer schlafen.“ sagt Schwester Franziska**

Wiederholt wird über Frau Floss in deren Anwesenheit gesprochen. Da „immer schlafen“ hier als Defizitbeschreibung gelten kann, wird ihr ‚Defizit‘ öffentlich zugänglich gemacht. Es findet eine öffentliche Bewertung ihrer Person und ihres Zustandes statt.

**und hängt Frau Floss den Essenslatz um den Hals.**

Es scheint ein Problem der zeitlich-räumlichen Orientierung in der Beschreibung zu geben. Der ‚Essenslatz‘ wurde Frau Floss bereits umgehungen. Es ist nicht nachvollziehbar, ob es sich um die gleiche Handlung handelt oder nicht.

**Dann hebt sie den Becher und führt ihn zu Frau Floss Mund. Sie hebt ihn an und lässt den Saft in ihren Mund laufen. Frau Floss verzieht das Gesicht.**

Es wird hier angenommen, dass „Frau Floss Mund“ ‚Frau Floss‘ Mund‘ heißen soll.

Frau Floss wird gegen ihren Willen, diesen Schluss lässt ihr Gesichtsausdruck zu, erneut ohne vorher gefragt zu werden, gefüttert; dies stellt eine Entmündigung der Frau Floss dar.

**Wieder sehe ich die Falte zwischen ihren Augen.**

Es muss angenommen werden, dass es sich um eine Falte auf der Nasenwurzel handelt, nicht zwischen den Augen, denn zwischen den Augen ist die Nase. Die Beschreibung ist hier ungenau.

**Der Saft läuft wieder aus Frau Floss Mund. Herr Floss schüttelt den Kopf.**

Es wird hier erneut angenommen, dass „Frau Floss Mund“ ‚Frau Floss‘ Mund‘ heißen soll.

Es bleibt unklar, warum Frau Floss „wieder“ der Saft aus dem Mund läuft, da dies zuvor so nicht beschrieben wurde.

Frau Floss will anscheinend nichts trinken. Herr Floss will also sein Nichteinverständnis mit der Handlung der Schwester oder seine Verzweiflung ob ihrer Unfähigkeit a) zu trinken oder b) zu sagen, dass sie das jetzt nicht möchte, kundtun.

**Schwester Franziska schaut *erstaunt* und stellt den Becher weg.**

Leider ist die Beobachtung erneut ungenau. Schaut sie erstaunt ob der Reaktion des Herrn Floss oder ob des Nicht-Trinkens der Frau Floss. Wenn mit Herrn Floss Kopfschütteln das Nichteinverständnis mit der Handlung der Schwester ausgedrückt werden sollte, haben beide Handlungen, über die die Schwester

staunen könnte, gemein, dass sie kleine Widersetzungen gegen die Macht der Institution sind. Es würde sich somit also um einen minimalen Ungehorsam, zum Beispiel als Zeichen dafür, dass man noch lebt, handeln. Im Falle, dass der Blick sich auf Frau Floss' Nicht-Trinken bezieht, handelt es sich um ein Erstaunen über den Versuch Frau Floss', sich ein Stück persönliche Handlungsökonomie zu erhalten.

**Frau Floss verschluckt sich und hustet. Herr Floss nimmt den Essenslatz und wischt Frau Floss über den Mund.**

Zunächst ist nicht eindeutig zu sagen, ob sich Frau Floss verschluckt, oder ob sie einfach nur husten muss. Es handelt sich um einen Schluss der Beobachterin. Da die Beobachterin keine genauere Notwendigkeit für das 'Über-den-Mund-Wischen' des Herrn Floss bei seiner Frau benennt, muss davon ausgegangen werden, dass eine solche auch nicht vorlag. Herr Floss zeigt sich hier gegenüber seiner Frau fürsorglich. Möglich ist, dass er hier explizit klarmachen möchte, dass er derjenige ist, der sich fürsorglich um seine Frau kümmert (und damit sich und letztlich auch seine Frau von der Schwester abgrenzt).

**Frau Floss lehnt den Kopf wieder zurück und ein wenig nach rechts. Langsam fallen ihrer Augen zu.**

Es ist anzunehmen, dass die Beobachterin 'ihre Augen' schreiben wollte und sich lediglich vertippt hat. Es bleibt festzuhalten, dass Frau Floss erneut die Augen schließt, woraus sich die Frage ableiten lässt, warum sie denn überhaupt dort sitzt und nicht in ihrem Bett liegt.

## **Protokollfazit / Fallstrukturhypothesen**

### *Zum Fall der Frau Floss*

Die Analyse des Protokolls beginnt mit der Szene des Eintretens der Beobachterin in das Zimmer der Frau Floss. Die Beobachterin wahrt die Privatsphäre der Frau Floss, indem sie, in diesem und in allen anderen Protokollen, die einzige bleibt, die anklopft, bevor sie das Zimmer betritt. Damit erkennt sie zumindest an, dass das Zimmer in dem Frau Floss und ihre beiden Mitbewohnerinnen leben, kein öffentlicher, sondern ein privater Raum ist. Anschließend grüßt sie aber laut in das Zimmer hinein; Frau Floss schläft, ihre beiden Zimmergenossinnen sind nicht im Zimmer. Es wird deutlich, dass Frau Floss hier also in direkter Kommunikation nicht mehr den Status eines mündigen Menschen zugebilligt bekommt. Dabei handelt es sich um eine beiläufige, wahrscheinlich unbewusste, Degradierung und Demütigung der Frau Floss.

Zentral für den 'Analysegegenstand', nämlich den Umgang mit Frau Floss, ist aber die Tatsache, dass Schwester Franziska nach ihrem mehrfachen Hinein- und

Hinausgehen aus dem Zimmer diese Unterhaltung mit der Beobachterin führt und sich dann erst Frau Floss zuwendet. Bevor Frau Floss begrüßt wird, kommt auch zunächst die Erklärung der Schwester Franziska, dass diese Frau Floss nun waschen müsse. Frau Floss wird nicht gefragt, wie es ihr geht. Diese rituelle Unterlassung ist statuszuweisend<sup>83</sup> und verdeutlicht, dass Frau Floss vor allem als Objekt, an dem Pflegeleistungen erbracht werden (müssen), wahrgenommen wird. Besonders deutlich wird letzteres, als sie erst zum Abschluss der Pflegehandlung ihr Hörgerät und ihre Brille bekommt, sie ist also zuvor in ihrer Kommunikation und Wahrnehmungsfähigkeit, zusätzlich zum allgemeinen Zustand der Demenz, stark eingeschränkt.

In der abschließenden Sequenz kommt es neben Infantilisierungsprozessen, in denen Frau Floss unter anderem einen ‚Essenslatz‘ angelegt bekommt, was in der routinemäßigen Lebenspraxis nur mit Kindern gemacht wird, zu einer Konkurrenzsituation zwischen Schwester Franziska und Herrn Floss. Herr Floss möchte Frau Floss gern Saft ‚anreichen‘, wobei ‚anreichen‘ hier eher im Sinne von ‚in den Mund schütten‘ gemeint ist; zunächst lässt die Schwester ihn noch gewähren, anschließend macht sie es selbst und geht nicht mehr auf seine Forderung ein, dies erneut tun zu können oder dürfen. Frau Floss wird zum Spielball von Kompetenzen im Ambivalenzklima der Situation. Die eigentliche Frage, warum Frau Floss Flüssigkeit in dem Mund gegossen werden soll, wird nicht gestellt.

Es wird angenommen, dass es sich hierbei um einen Zwang zur Erfüllung von Institutionsvorgaben, gemäß eines auf der Pflegestation vorhandenen medizinischen Leitbildes handelt. Dies scheint insofern fraglich zu sein, als dass Frau Floss den Saft (zumindest einmal) wieder aus ihrem Mund laufen lässt.

Die Schwester will und muss ihrer Aufgabe der Flüssigkeitsanreicherung nachkommen und muss auch ihren Expertenstatus wahren. Eine Pflegesachleistung an einem Bewohner zu erbringen, ist dem Personal vorbehalten. Gleichzeitig verhindert sie durch ihr Handeln eine Infantilisierung der Frau Floss durch ihren Mann. Sie versucht also die Paarbeziehung, die qua Status der räumlichen Trennung schon nicht mehr gegeben ist, aufrechtzuerhalten. Frau Floss wird dadurch also zwar gegenüber ihrem Mann von der Schwester, aber nicht durch ihren Ehemann zum Kleinkind degradiert. Andererseits ist der Ehemann qua Status als solcher derjenige, der seiner Frau in Krisensituationen beisteht und sie versorgt, so sie es nicht mehr kann. An diesem Beispiel wird die Auswirkung der Demenz auf die persönlichen Sozialbeziehungen sehr gut deutlich, ebenso wie die Ambivalenz des ‚richtigen‘ Umgangs mit demenziell erkrankten Menschen.

---

<sup>83</sup> Vgl. Goffman, Erving: Asyl, a. a. O., S. 51.

*Zum Fall der Pflegestation in Heim C*

Erneut wird das vorherrschende medizinische Leitbild der Station deutlich, so muss Frau Floss gegen ihren Willen trinken. Die Infantilierungs- und Demütigungsprozesse, denen die Bewohner durch das Personal ausgesetzt sind, scheinen strukturell zu sein, da die Bewohner nicht den Status von Personen haben. So ist es zu erklären, dass es (auf Initiative einer Schwester) zu einem Gespräch zwischen der Beobachterin und einer Schwester über Frau Floss in deren Anwesenheit gekommen ist.

Es ist anzunehmen, dass versucht wird, die Bewohner dem routinemäßigen Heimalltag anzupassen, so wird Frau Floss zum Frühstück geweckt und in den Aufenthaltsbereich gebracht, obwohl sie augenscheinlich sehr müde ist. Auf der anderen Seite muss auch gesagt werden, dass sie damit einen Zugang zur Gemeinschaft erhält. Dies ist möglicherweise ihre einzige Möglichkeit einem gemeinschaftlichen Ereignis beizuwohnen. Auch hier zeigt sich die Ambivalenz des ‚richtigen‘ Umgangs.

## II Originalprotokolle

**Beobachtete Person:** Frau Gürtler

**Papiernr.:** 4

**Beobachtungsprotokollnr.:** 1

**Beobachterin:** A

5 **Datum:** 7.5.2008 15:00-16:00

**Alter der beobachteten Person:** 82 Jahre

Zwei Stunden vor der Beobachtung rufe ich auf der Station M. an.

Stationsleiterin: Station M., Stationsleiterin, grüß Gott.

10 Ich: A(Name), grüß Gott!

Stationsleiterin: Grüßi!

Ich: Ich wollte Fragen, ob das mit der Frau Gürtler heute eh in Ordnung geht?

Stationsleiterin: Ja natürlich. Um 15 Uhr, gell.

Ich: Ja, sehr gut, dann bin ich um 15 Uhr bei Ihnen.

15 Wir verabschieden uns und legen auf.

Heute sind die Vorhänge des Fasadendreiecks weitgehend geschlossen, trotzdem kann ich  
20 eine Bewohnerin im zweiten Stock entdecken. Das Café, an dem ich vorbei gehe, *wirkt sehr  
hell und freundlich aufgrund der weißen Holzessel* und ich kann einige ältere Personen im  
Café sitzen sehen. Ich gehe weiter und betrete das Heim durch die Glasschiebetür. Als ich  
gerade durch die zweite Türe gehe, kommt mir ein junger Mann entgegen und verlässt mit  
einem „Tschüss“ das Haus. Es wirkt heute viel lebendiger, weil einige Personen im  
Eingangsbereich sind. Ich gehe an der Rezeption vorbei, aber keiner bemerkt mich, also gehe  
25 ich weiter. An den Türen links nach der Rezeption lese ich Administration und Aufnahme.  
Ich gehe Richtung Lift und mir fällt die Wand gegenüber den Liften auf. *Es sieht aus als  
wären es Berge*, jedenfalls sind es spitze Dreiecke, eines nach dem anderen, alle sind grün  
und gelb und haben zwei braune Striche. An der Wand stehen außerdem zwei Damen in  
Schwestertracht und reden miteinander. Als ich um die Ecke gehe, um einen Lift zu  
30 nehmen, steht dort bereits eine ältere, aber fitte Dame mit einem Einkaufswagen, das sie  
hinter sich nachziehen kann. Ich blicke kurz zum Lift und sehe, dass sie schon auf beiden  
Seiten gedrückt hat und auch nach oben fahren will. Während wir warten, kommen noch ein  
älterer Herr und eine ältere Dame, beide aber sehr rüstig. Wir steigen alle 4 in den gleichen  
Lift. Die Dame mit dem Wagen will in den 4. Stock, der Herr in den 3. Er drückt aber zuerst  
35 „E“, bis ihm auffällt, dass 3 noch nicht gedrückt ist. Er meint: „Was hab ich denn jetzt  
gedrückt? Na so was, im Erdgeschoß simma ja schon.“ Die Dame mit dem Wagen und der  
Herr unterhalten sich darüber, dass das Haus ja so groß ist, während ich den 2er drücke.  
Dann fährt der Lift los. Ich steige aus und verabschiede mich laut, auch die anderen drei  
verabschieden sich.

40

Die Tür zur Station M. steht heute offen. Ich betrachte noch einmal kurz den Zug, der an der  
Wand hängt und die Geburtstage der Bewohner zeigt. Als ich weiter gehe, bemerke ich, dass  
gleich links eine große Glastüre ist, die bunt bemalt ist. Dann blicke ich nach rechts und kann  
Frau Gürtler sehen, die gerade von einer asiatischen Pflegerin aus ihrem Zimmer geführt  
45 wird. Ich gehe hinter den beiden her. Beim Stützpunkt bleibt die Pflegerin stehen und lässt  
Frau Gürtler aus. Sie sieht mich an und fragt mich, ob sie mir helfen kann. Ich sage ihr, dass  
ich die Stationsleiterin suche, aber sie versteht mich nicht. Ich wiederhole noch zwei Mal den  
Namen, sehe gleichzeitig aber auch zu der Pflegerin, die links vor dem  
Schwesternaufenthaltsbereich sitzt und etwas schreibt. Auch sie blickt zu mir. Als mich die  
50 asiatische Pflegerin zum dritten Mal nicht versteht, wende ich mich in ihre Richtung und  
meine, dass ich die Stationsleiterin suche. Sie überlegt kurz und meint dann in etwas

gebrochenem Deutsch mit hörbarem Akzent: „Ah, die Stationsleiterin.“ Ich lächle und bin froh, dass sie mich verstanden hat. Sie meint, dass die Stationsleiterin gerade eine Besprechung hat. Daher erkläre ich ihr, dass ich die Beobachterin von Frau Gürtler bin und jetzt für eine Stunde zusehen kommen werde. Sie lächelt freundlich und nickt mir zu. Ich frage sie, ob ich meine Sachen irgendwo ablegen kann und sie deutet mir in den Schwesternaufenthaltsraum. Ich gehe nach hinten und lege meine Sachen ab.

Während der ganzen Zeit ist Frau Gürtler bei der Schwesternstation gestanden und hat immer zu 20 40 gesagt. Sie geht mir nach in den Aufenthaltsraum der Schwestern. Die asiatische Pflegerin nimmt sie kurz vor der Tür zu dem Raum am Arm und erklärt ihr, dass sie da nicht reingehen soll, aber Frau Gürtler geht immer weiter und betritt schließlich den Raum. Immer und immer wieder sagt sie 20 40, 20 und 40. Sie steht bei der Küchenzeile und werkelt hinter ihrem Rücken an ihrem Rock herum. Die Pflegerin erklärt mir, dass sie sich ausziehen möchte und sagt dann zu Frau Gürtler, dass sie sich jetzt nicht ausziehen soll. Sie stellt sich hinter Frau Gürtler, hebt ihren Pulli etwas in die Höhe und versucht ihren Rock, dessen Knopf und ein Stück vom Reißverschluss offen ist, zu schließen. Frau Gürtler sagt nun, dass das nicht geht. „Das tut weh. Das geht so nicht.“ Immer wieder wiederholt sie die Worte, während die Pflegerin ihr den Rock schließt. Dann nimmt sie Frau Gürtler an der rechten Hand und verlässt mit ihr den Raum. Sie redet sehr freundlich und sanft mit ihr und geleitet sie vom Schwesternstützpunkt weg. Die Pflegerin lächelt mir dabei auch zu. Ich gehe wieder hinter ihnen her.

Frau Gürtler ist sehr klein. Sie trägt blaue Filzschuhe mit Gummisohle, die bis über den Knöchel gehen und drei Klettverschlusslaschen haben, die fest um ihren Fuß zugezogen sind. Ihr Rock ist dunkelbeige mit dünnen, weißen Längsstreifen. Er geht ihr bis zur Hälfte der Unterschenkel. Sie trägt außerdem einen braunen Strickpulli und darunter etwas, das wie ein Unterleiberl aussieht. An ihrem linken Arm kann ich ein gelbes Krankenhausarmband entdecken, *auf dem vermutlich ihr Name steht*. Außerdem trägt sie eine Brille, die einen goldenen Rahmen besitzt. Ihre grauen Haare sind ca. 10cm lang und ohne eine Welle.

Die asiatische Pflegerin führt Frau Gürtler zu einem Sessel, an der Sitzgruppe gleich gegenüber von ihrem Zimmer. Sie meint, dass sich Frau Gürtler doch hier hersetzen solle und erklärt ihr, dass sie Besuch hat. Als Frau Gürtler sitzt, geht sie weg und ich trete zu Frau Gürtler. Noch immer sagt Frau Gürtler ständig 20 40. Ich gehe zu ihr, nehme ihre Hand und sage: „Grüß Gott Frau Gürtler, ich bin die Studentin von der Universität Wien. Ich werde Ihnen jetzt für eine Stunde zusehen, ist Ihnen das eh Recht?“ Frau Gürtler meint nur, dass es schön sei und meint dann weiter 20 40. Ich setze mich auf einen Stuhl, der etwas von ihr entfernt steht, aber sie bleibt nicht lang sitzen. Frau Gürtler steht auf und kommt zu mir. Sie streckt mir ihre Hand entgegen und meint: „Auf Wiedersehen!“ Ich blicke etwas verwundert, gebe ihr die Hand, sage aber nichts. Nun geht sie Richtung Ausgang. Ich folge ihr und *überlege kurz, ob sie da überhaupt rausgehen darf*. Sie geht immer weiter und sagt unentwegt 20 40. Schließlich kommt sie bei der kleinen Türhälfte an, die geschlossen ist. Dort hält sie sich kurz fest und meint, dass sie da nicht raus kann. Sich an der Tür festhaltend wippt sie ein paar Mal nach vor und zurück, bis sie dann durch den offenen Teil der Tür Richtung Lift geht. Sie geht den Gang bei den Liften ganz nach hinten, stellt sich dann ins Eck und wippt auch dort vor und zurück, während sie sich im Eck abstützt. Sie sagt immer wieder: 20 40; 20 und 40; das gehört zusammen; das darf nicht zusammen sein; sie müssen kommen. All das wiederholt sie immer wieder in unterschiedlichster Kombination. Plötzlich wird sie sogar laut und ruft es fast in den Raum, beruhigt sich dann aber wieder. Sie kommt wieder ein Stück nach vorne, redet aber beständig weiter. Der erste Lift links geht auf und ich sehe 3 Schwestern darin stehen, eine davon ist die Stationsleiterin. Sie sieht mich und lächelt

105 mir zu, erst kurz bevor sich der Lift schließt wird sie auch auf Frau Gürtler aufmerksam und meint: „Ja Frau Gürtler.“

Nachdem der Lift zu und die Stationsleiterin wo anders hingefahren ist, kommt Frau Gürtler auf mich zu. Sie steht direkt vor mir und sagt immer wieder ihre gewohnten Sätze. Ihre rechte Hand schlägt dabei in zittrigen Bewegungen immer wieder hin und her. Sie sieht mich an und sagt immer schneller 20 40, 40 und 20, 20 und 40. Sie sagt es solange und streckt gleichzeitig ihre Hände in meine Richtung, bis *ihre Stimme weinerlich klingt* und sich auch ihr Gesicht verzieht. Jetzt kann ich nicht mehr und frage sie, ob ich ihr irgendwie helfen kann. Sofort fängt sie sich wieder und meint: „Ja, sie müssen immer 20 40 sagen.“ Ich antworte ihr, dass ich das nicht kann und sie fragt mich warum. Ich erkläre ihr, dass es mir zu anstrengend ist. Sie gibt sich damit zufrieden, wendet sich von mir ab, geht in Richtung Eingangstür der Station S. und beginnt wieder vor sich hinzureden. Als sie vor der verschlossenen Tür steht, meint sie, dass sie da jetzt nicht reinkommt. Sie blickt wieder zu mir und geht dann wieder in Richtung der Lifte. In dem Moment geht auch der erste Lift rechts auf und schon huscht Frau Gürtler hinein. *Ich bin ganz schockiert* und trete sofort zwischen die Türe, damit sich der Lift nicht schließen kann. Sogleich reagiert eine der Damen, *scheinbar eine Angehörige eines Herren*, und meint: „Aber Frau Gürtler, sie können da nicht mitfahren.“ Die Dame versucht Frau Gürtler dazu zu bringen wieder auszusteigen. In dem Moment steht die Stationsleiterin im Lift neben mir, nimmt Frau Gürtler bei der Hand und geleitet sie beim Lift hinaus, indem sie mit ihr zu reden beginnt und ihr erklärt, dass sie jetzt nicht mit dem Lift fahren kann. Frau Gürtler geht ohne Probleme mit ihr mit. Die Stationsleiterin lächelt mir zu und *mir fällt ein Stein vom Herzen, dass sie da ist*. Langsam geht die Stationsleiterin mit Frau Gürtler an der Hand wieder in die Station, vorbei an der Schwesternstation in Richtung Aufenthaltsbereich. Während sie so gehen, spricht die Stationsleiterin mit Frau Gürtler und fragt nach, was sie denn mit den Zahlen meint. Mittlerweile sagt Frau Gürtler auch immer wieder 2 20 2 40. Die Stationsleiterin wiederholt die Zahlen und fragt: „Ist das eine Telefonnummer oder eine Hausnummer?“ Frau Gürtler gibt ihr keine richtige Antwort, sondern redet weiter vor sich her. Als sie beim Schwesternstützpunkt ankommen, bleibt die Stationsleiterin kurz stehen. Eine andere, etwas größere und sehr schlanke Frau (ich nenne sie Frau S.) kommt ihnen entgegen, stellt sich zu Frau Gürtler und meint: „Das ist nicht wahr! Das ist nicht wahr!“ während Frau Gürtler weiter ihre Zahlen wiederholt. In der Zwischenzeit lächelt mich eine andere Schwester (ich glaube sie heißt Schwester Krista) an und begrüßt mich – sie weiß scheinbar, warum ich hier bin. Die Stationsleiterin geht mit Frau Gürtler weiter. Dann beginnt die Stationsleiterin zu rechnen: „220 und 240 sind 460, stimmt das?“ Als sie die Frage stellt, beugt sie sich ein Stück nach unten und sieht von unten schräg nach oben, so dass sie Frau Gürtler, die immer etwas gebückt geht, in die Augen sehen kann. Auch jetzt antwortet Frau Gürtler nicht wirklich. Sie gehen zu einem Sessel im Aufenthaltsbereich.

145 Im Aufenthaltsbereich stehen zuerst mehrere Tische in der Mitte des Raumes aneinandergereiht, so dass sie einen großen längs laufenden Tisch bilden. Am oberen Ende des Raumes stehen dann mehrere kleine Tische aneinandergereiht der Quere nach im Raum. Um beide Tischgruppen stehen Sessel. Außerdem ist rechter Hand noch ein Tisch mit Sesseln und beim Fenster ein Bett, mit einer schönen Tagesdecke. Links ist eine kleine Küche, die wie eine Bar aussieht. Am Ende steht ein Tablett, auf dem verschiedenste Säfte in Krügen und Packerln stehen. Hinter dem Küchenbereich ist außerdem ein Fernseher, der relativ laut und auf ORF 2 eingeschalten ist.

Die Stationsleiterin meint zu Frau Gürtler, dass sie sich hierhin setzen solle – es ist ein Platz cirka in der Mitte des Tisches. Sie schiebt ihr den Sessel zu Recht und meint, dass der Sessel hier wäre, als Frau Gürtler beginnt sich hinzusetzen. Als sie sitzt, sagt die Stationsleiterin:

„Ich hole Ihnen was zu trinken.“ Sie dreht sich zu dem Tablett um und schenkt Frau Gürtler einen Apfelsaft ein. Während dessen sagt Frau Gürtler noch immer unentwegt 20 40; 2 20 2 40; das muss so sein; das darf nicht zusammen sein; das gehört zusammen. Dabei fährt sie sich mit ihrer linken Hand durchs Haar bzw. spielt leicht mit ihrem Haar. Die Stationsleiterin dreht sich wieder zu ihr um und stellt das Glas vor sie auf den Tisch. Dann sagt sie: „Ich hab Ihnen einen Apfelsaft eingeschenkt, trinken Sie was, der Apfelsaft ist gut.“ Dabei kniet sie sich neben Frau Gürtlers Stuhl und schaut sie an. Frau Gürtler nimmt das Glas, macht einen Schluck und meint: „Das ist gut.“ Ich betrachte ihre Hände. Sie sind sehr dünn und zart und ihre Finger sind nach unten gebogen und liegen eng aneinander. Die Stationsleiterin versucht sich ein bisschen mit Frau Gürtler zu unterhalten, meint dann aber, dass sie jetzt kurz rüber (zum Schwesternstützpunkt) geht. Frau Gürtler bleibt alleine sitzen, redet weiter vor sich hin. Wenn sie so redet, sieht man ihren Eckzahn, der sehr gerade nach vorne steht, und eine kleine goldene Brücke an diesem Zahn. Ihr Gesicht ist sehr faltig.

160

170 Frau Gürtler bleibt nur kurz sitzen, dann nimmt sie beide Hände auf die Armlehnen des Sessels und stützt sich ab, um aufzustehen. Mir fällt auf wie flink sie ist, wenn sie alleine geht. An der Hand der Schwestern geht sie viel langsamer. Sie geht um den Tisch herum, hin zu der Tür, die ihrem vorherigen Sitzplatz gegenüberliegt. Neben der Tür befindet sich ein Lichtschalter. Zuerst fährt sie mit ihren Fingern den linken und rechten Rand des Schalters entlang. Dann haut sie mit der Faust auf die Schalter. Verschiedene Lichter gehen immer wieder an und aus. Sie meint: „Das darf nicht sein.“ Die Putzfrau, die neben ihr steht, sieht hinauf zu den Lichtern und meint dann zu Frau Gürtler, ob sie denn Lotto spiele. Sogleich ruft eine Schwester, die in der Küche hinter dem Tresen steht, dass sie sie lassen solle. *Es wirkt auf mich, als wolle sie nicht, dass die Putzfrau etwas macht, da ich dabei bin.*

175

180 Die asiatische Schwester kommt nun wieder zu Frau Gürtler und bringt sie jetzt zu einem anderen Sessel am linken Ende des Quertisches. Auch sie fragt, ob Frau Gürtler etwas trinken wolle und meint, sie würde ihr ein Glas Orangensaft bringen. Ich blicke zu dem Platz, an dem Frau Gürtler vorher gesessen ist, und sehe, dass ihr Apfelsaftglas bereits weg ist, obwohl sie nur einen kleinen Schluck von einem fast vollen Glas getrunken hat. Die Schwester kommt zu Frau Gürtler zurück und stellt ihr ein Glas Orangeade hin. Wieder trinkt sie einen Schluck. Während die Schwester leicht schräg hinter Frau Gürtler steht, nähert sich die dünne, größere Bewohnerin, die bereits zu Beginn mit Frau Gürtler gesprochen hat, an. Die asiatische Schwester meint, dass die Frau S. (ich konnte ihren Namen nicht verstehen) hier sei. Die beiden Damen sehen sich an und Frau S. gibt Frau Gürtler die Hand. Frau S. meint, dass sie spazieren gehen möchte und nimmt auch die Schwester an die Hand. Frau Gürtler steht von ihrem Stuhl auf und sagt während dessen: „Zusammen!“ Frau S. gibt Frau Gürtler die Hand und diese wiederum der asiatischen Schwester. Hand in Hand gehen sie nun Richtung Schwesternstützpunkt. Frau Gürtler hat sich etwas beruhigt, redet aber immer noch von ihren Zahlen. Gegenüber vom Schwesternstützpunkt stehen drei Sessel. Frau S. setzt sich auf den ersten und Frau Gürtler auf den zweiten. Die asiatische Schwester kniet sich vor die beiden Damen hin. Frau S. möchte, dass die Schwester die Hand von Frau Gürtler hält. Sie macht dies auch, lässt dann aber wieder los. Während Frau S. intensiv mit der Schwester redet, ihr mit dem Handrücken über das Gesicht streichelt und sie nach ihrem Namen fragt, murmelt Frau Gürtler vor sich hin. Ich kann nicht verstehen, was sie sagt. Es gesellt sich auch noch eine dritte Dame neben Frau Gürtler. Sie ist sehr herausgeputzt, trägt schönes Gewand, das farblich abgestimmt ist, eine Halskette und Turnschuhe. Sie sieht fast aus wie eine Angehörige. Während ich so die 3 Damen und die Schwester beobachte, kommt eine blondhaarige Schwester mit Locken zu mir und fragt mich, ob sie mir helfen kann. Ich antworte ihr, dass ich wegen der Frau Gürtler hier bin und sie lächelt und meint: „Ah, Sie sind das. Schön!“ Ich lächle zurück und stimme ihr nickend zu. Als sie geht, sehe ich auf die

185

190

195

200

205

Uhr, die beim Schwesternstützpunkt hängt. Mir fällt auf, dass die Uhr 5 Minuten vor geht. (Später sehe ich, dass auch auf der Station S. die Uhr um 5 Minuten vor geht.)

210 Auch jetzt hält es Frau Gürtler nicht lange am Sessel. Wieder nimmt sie ihre Arme auf die Lehne um sich vom Sessel wegzudrücken. Als sie steht, klopf Frau S. ihr mit dem linken Arm auf die Hüften und meint: „Na und wie geht’s dir?“ Frau Gürtler antwortet unvermittelt: „Na furchtbar!“ Die asiatische Schwester muss kurz lachen und auch mir entkommt ein Lächeln. Frau S. antwortet daraufhin: „Nein, nein, nein“, und Frau Gürtler öffnet sie nach: „Na nix nein, nein, nein.“ Frau S. steht nun auch auf und möchte, dass die asiatische Schwester und Frau Gürtler mit ihr spazieren gehen. Nun geht die Schwester in der Mitte und hält die beiden Damen an der Hand. Sie gehen durch die Glastüre beim Stützpunkt in Richtung Ausgang der Station, bleiben dann aber bei einer Anschlagtafel gleich rechts, ein Stück nach Frau Gürtlers Zimmer, stehen. Die Schwester zeigt auf Fotos und beginnt die beiden Damen zu suchen. Die Frau S. hat sie sehr schnell gefunden und auch Frau Gürtler lässt sich sogar von meiner etwas abseits stehenden Position aus gut erkennen.

Plötzlich sackt Frau Gürtler in sich zusammen und lehnt an der linken Schulter der Schwester. Die Schwester reagiert sofort, nimmt sie unter dem Arm und meint, dass sie jetzt müde sei, weil sie so viel gegangen ist, sie werden sich jetzt niedersetzen gehen. Langsam gehen sie wieder zurück Richtung Aufenthaltsbereich. Von dem kleinen „Schwächeanfall“ ist bei Frau Gürtler nichts mehr zu bemerken. Während Frau S. irgendwo anders hinget, bringt die Pflegerin Frau Gürtler wieder zu dem Quertisch und setzt sie in die Mitte des Tisches, sodass sie in Richtung Stützpunkt schaut. Wieder geht die Pflegerin ihr etwas zu trinken holen und bringt ein frisches Glas Orangeade. Frau Gürtler trinkt einen kleinen Schluck, steht dann aber mit dem Glas auf, geht zum Tischende und trinkt auch dort wieder einen Schluck. Dann geht sie weiter in Richtung Station S., die auf dieser Seite (nicht beim Lift) durch eine offene Glastür von der Station M. getrennt ist. Sie geht an einer Frau im Rollstuhl vorbei, die irgendetwas halblaut vor sich hinredet. Gleich nach einer kleinen Säule, die rechter Hand ist, steht eine Sitzgruppe mit einem größeren Tisch, 2 Stühlen und einer Bank. An einem der Plätze sitzt eine weitere Dame im Rollstuhl. Eine andere Dame, ebenfalls im Rollstuhl, sitzt in der Nähe des Kopfendes und spielt mit dem Stuhl, der am Kopfende des Tisches steht. Sie spielt solange, bis der Sessel schließlich am Boden liegt. Frau Gürtler geht in die Ecke – zwischen Sessel und Säule, direkt neben eine der Frauen im Rollstuhl. Sie steht dort, wippt vor und zurück und meint wieder: „Nein, das darf nicht sein. Das gehört zusammen.“ Plötzlich plätschert es zwischen ihren Beinen. *Ich habe das Gefühl, als hätte sie sich angemacht. Ich überlege, was ich tun soll, ob ich vielleicht jemanden darauf aufmerksam machen soll.* Ich betrachte Frau Gürtler genauer, kann aber nicht entdecken, dass sie irgendwo nass wäre. Dann fällt mir auf, dass sie ihr Glas noch in der Hand hat. *Ich überlege, dass sie vielleicht nur etwas ausgeschüttet hat, bin mir aber bis zum Schreiben des Protokolls nicht sicher, da es eine wirklich große Lacke war und das Glas eigentlich noch voll war.* Frau Gürtler verhält sich auch jetzt nicht anders als sonst, sie spricht immer und immer wieder ihre Zahlen aus und redet wirr, dass es zusammen oder nicht zusammen gehört usw.

250 Das Glas noch immer in der rechten Hand betritt sie das 2. Zimmer – von Station M. aus gesehen – auf Station S.. Sie geht ans Ende des Zimmers, stellt sich zum Fenster und zieht den Vorhang zurück. Auch hier spricht sie vor sich hin. Dann versucht sie das Balkonfenster zu öffnen, was ihr aber nicht gelingt. Daraufhin redet sie weiter vor sich hin und schüttet dann absichtlich etwas von ihrem Saft auf den Boden vor dem Balkonfenster. Dann dreht sie sich um und geht Richtung Zimmertüre, bleibt aber noch einmal stehen, um in einer Kiste, die private Dinge eines Bewohners enthält, einen Teddybären zu nehmen. Den Teddybären in

der linken und ihr Glas in der rechten Hand verlässt sie das Zimmer und geht wieder in das Eck zwischen Sessel und Säule. Jetzt spricht sie mit der Bewohnerin, die dort im Rollstuhl sitzt und meint: „Die zwei gehören zusammen, aber das geht nicht“ und deutet dabei auf den Teddybären. Die Dame im Rollstuhl nimmt daraufhin den Teddybären und dreht ihn in alle Richtungen. Was genau sie damit macht, kann ich leider nicht sehen.

260  
265 Während ich den beiden Damen zusehe, kommt mir eine andere Bewohnerin im hellblauen Pullover entgegen. Sie bleibt bei mir stehen und fragt mich, wo sie denn jetzt hingehen wollte. Ich antworte ihr, dass ich es auch nicht weiß. Sie denkt kurz nach und fragt dann: „Haben sie Sie auch da eingesperrt?“ Ich muss lächeln, da es mir makaber vorkommt und antworte mit einem Nein. Die Frau meint dann, dass sie ja auch nicht eingesperrt sei und geht weiter.

270 Frau Gürtler kommt jetzt in meine Richtung – ich stehe bei der Tür zur Station M.. Sie blickt mich an, wie sie es zwischen durch immer mal wieder tut und ihr rechte Hand beginnt neuerlich so stark hin und her zu schlagen, dass ihr Glas überschwappt. Ein Mann, der bislang am Sessel gesessen ist, steht auf und beginnt mit Frau Gürtler zu reden. Er bringt nur undeutliches Gebrabbel heraus, zwischendurch formuliert er einzelne verständliche Wörter, allerdings völlig zusammenhangslos. Frau Gürtler redet ihrerseits etwas vor sich hin.

275 Plötzlich knickt Frau Gürtler wieder mit ihrem Oberkörper ein und ich greife ihr schnell unter den Arm, *da es für mich so aussieht, als würde sie zu Boden stürzen*. Einen Moment später aber steht sie wieder ganz normal und man merkt ihr nichts mehr an. Der Mann setzt sich dann wieder und Frau Gürtler geht nochmals in das bereits beschriebene Eck.

280 Nun nimmt sie mit der linken Hand den Sessel und schiebt ihn zwischen dem Rollstuhl der Dame, die beim Tisch sitzt, und der Säule durch. Zuerst bleibt der Stuhl etwas hängen, aber Frau Gürtler zieht und ruckelt solange daran, bis der Sessel durch ist. Sie stellt sich nun nochmals zur Säule und in dem Moment fällt ihr das Glas hinunter. Es macht einen Krach und bleibt unter dem Tisch liegen. Frau Gürtler schiebt den Stuhl immer weiter in Richtung Gang, bis eine Schwester der Station S. kommt und meint, dass sie doch den Stuhl bitte stehen lassen müsse. Beim Zurückschieben des Sessels entdeckt die Schwester die Pfütze am Boden und das Glas unter dem Tisch. Sie meint mehr zu sich selbst: „Na was ist denn das? Und wer hat das Glas da fallen gelassen?“

285

290 Ich blicke gerade zur Schwester, da merke ich, dass mir Frau Gürtler fast entwischt, so flink ist sie schon weiter marschiert. Immer wieder redet sie jetzt etwas von „zusammen“ und „das muss so sein“. Sie geht den Gang weiter entlang, hält sich wie bei all ihren Spaziergängen mal dort mal da an. Immer wieder, wie auch schon zuvor zu beobachten war, greift sie sich hinten an ihren Rock und schiebt auch ihren Pullover etwas nach oben. Sie geht sehr zielgerichtet in das letzte Zimmer des Ganges. Es ist das Zimmer von Frau Adalbert.

295  
300 Mir fällt auf, dass in diesem Gang an jeder Tür ein rundes weißes Schild mit rotem, dickem Rand hängt. Auf dem Schild steht jeweils der Name eines Bewohners dieses Zimmers. Auf dem Türschild neben der Tür sehe ich aber, dass jedes der Zimmer ein Zweibettzimmer ist.

305 Wieder geht sie bis ans Ende des Zimmers und bleibt dort stehen, um aus dem Fenster zu sehen. Sie geht dann weiter zum Bett der Frau und nimmt etwas vom Bett. Dann kommt sie langsam wieder aus dem Zimmer heraus. In ihrer Hand sehe ich zwei Plüschaffen – einen etwas größeren und einen kleinen. Die Frau, die mich vorher gefragt hat, ob ich hier eingesperrt bin, kommt gerade den Gang entlang und sieht Frau Gürtler. Sie bleibt bei ihr stehen und meint: „Sie können doch nicht einkaufen und dann einfach gehen.“ Frau Gürtler antwortet: „Ich geh jetzt.“ Die Frau antwortet schockiert: „Na sie werden schon sehen, wie viel sie zahlen müssen. Ich habe die Polizei schon gerufen. Da wird die Polizei kommen und dann müssen sie auch ins Häfn.“ Frau Gürtler antwortet etwas Unverständliches und geht

310 dann mit den Affen in der Hand den Gang zurück. Die Frau ruft ihr noch hinterher: „Sie werden schon sehen, wie viel sie zahlen müssen.“

Während ich dem Gespräch, das direkt vor mir stattfindet, zuhöre, blicke ich Frau Gürtler an. Ich sehe an ihr herunter und mir fällt etwas Faltiges auf. Erst bei genauerer Betrachtung erkenne ich, dass ihr Bauch mit samtigen Nabel herauschaut – so weit ist ihr Strickpulli  
315 mittlerweile nach oben gerutscht. Links und rechts vom Bauch ist sie sehr schmal, nur nach vorne hin ist ihr Bauch etwas dicker und hängt hinunter. Ihre Haut am Bauch ist fast unnatürlich weiß.

Vor dem letzten Zimmer dieses Ganges steht ein Putzwagen und die Putzfrau steht gerade  
320 dabei. Sie sieht Frau Gürtler vorbei gehen und meint dann: „Das gehört nicht dir, das müssen wir zurückgeben, Schatzi. Die gehören einer anderen Frau.“ Frau Gürtler antwortet leise etwas total Zusammenhangloses, doch die Putzfrau redet so lange auf sie ein, bis Frau Gürtler mit ihr zurückgeht. Nach ein paar Schritten fällt der Putzfrau auf, dass Frau Gürtlers Rock offen ist und ihr der Pulli ganz nach oben gerutscht ist. Sie bedeutet Frau Gürtler stehen  
325 zu bleiben und macht sich am Rock zu schaffen. Sie merkt dann aber, dass der Rock zu klein ist und daher nicht zugeht. Also zieht sie den Reißverschluss so gut wie möglich zu und gibt dann den Pullover über den Rock. Sie gehen weiter und legen die Affen wieder in das Zimmer von Frau Adalbert zurück.

330 Während des Gesprächs zwischen Frau Gürtler und der Putzfrau betrachte ich die Putzfrau. Mir fällt auf, dass sie einen grünen Kragen und grüne Ärmelränder hat, während die asiatische Schwester einen gelben Kragen und gelbe Ärmelränder und die Schwester Krista einen rosa Kragen und rosa Ärmelränder hat. Der Pfleger allerdings, den ich dann später noch sehe, hat ein einfaches weißes Polo an.

335 Als Frau Gürtler das Zimmer von Frau Adalbert wieder verlässt, stellt sie sich ganz am Ende des Ganges in die rechte Ecke. Wieder beginnt sie zu wippen und rufend ihre bekannten Sätze vor sich herzusagen. *Ich bin in dem Moment total verzweifelt, muss tief durchatmen und das Bedürfnis loszuheulen unterdrücken, da es mich fertig macht, dass Frau Gürtler  
340 ständig das Gleiche wiederholt und darin scheinbar kein Ende findet. Außerdem habe ich während meiner Beobachtung die Befürchtung, dass sie wegen mir so unruhig ist.* Erst jetzt fällt mir auf, dass sie während der bisherigen Beobachtung immer wieder mal stehen geblieben ist und öfters schnell ein und ausatmet. *Es scheint mir, als würde sie so ein Ausbruch wie gerade sehr anstrengen.*

345 Nun aber geht Frau Gürtler langsam wieder Richtung Station M.. Dort steht vor der Küche ein Wagen, mit einem gelben viereckigen Eimer oben und mehreren Kanistern mit verschiedenen Flüssigkeiten unten, die alle Warnhinweise auf der Rückseite stehen haben. Frau Gürtler nimmt den Griff des Wagens und fährt damit den restlichen Gang nach hinten.  
350 Schwester Krista macht die Putzfrau darauf aufmerksam, dass Frau Gürtler mit ihrem Wagen wegfährt, worauf hin sie aus dem Küchenbereich kommt und zu Frau Gürtler meint, dass sie den Wagen braucht. Sie antwortet: „Ja das braucht jeder.“ Die Putzfrau sagt: „Na jeder braucht das nicht.“ Sie geht zum Wagen und schiebt ihn langsam zu sich. Frau Gürtler schiebt ihn dann noch ein Stück weiter, sodass der Wagen fast in der Küche steht und die  
355 Putzfrau meint: „Das gehört aber nicht in die Küche“ und schiebt den Wagen wieder nach draußen.

Während die beiden Damen noch miteinander reden, geht ein junger Pfleger an mir vorbei, der nur ein weißes Poloshirt trägt. Er meint ganz überraschend, mit gewissem Unterton zu  
360 mir: „Na da hast dir ja genau die Richtige zum Beobachten ausgesucht.“ Ich lächle, bin etwas verlegen und meine nur „naja“, woraufhin er fragt: „Hast du dir sie ausgesucht oder zugeteilt

bekommen?“ Ich antworte: „Naja, wir haben 4 Personen zur Auswahl bekommen und haben dann halt nach Tag entschieden, welche Person wir nehmen.“ Er antwortet mit einem „aso“ und geht dann lächelnd weiter. *Ich bin etwas erleichtert, denn ich denke mir jetzt, dass Frau Gürtler wohl öfters mal solche Tage hat und es nicht an mir liegt.*

Als ich wieder zu Frau Gürtler blicke, geht sie gerade Richtung Quertisch des Aufenthaltsbereichs. Am rechten Kopfende sitzt eine Dame im Rollstuhl und neben ihr wieder die gut gekleidete Bewohnerin vom Beginn der Beobachtung. Frau Gürtler stellt sich zu dieser Dame, schiebt den Sessel mitsamt der Dame ein Stück zur Seite und meint „zusammen“. Die Dame sieht Frau Gürtler an und erklärt ihr, dass sie nicht versteht, was sie will und dass sie sie doch einfach sitzen lassen soll. Doch Frau Gürtler schiebt sie noch ein Stück zur Seite, von der Dame im Rollstuhl weg. Eine der Pflegerinnen fragt die Dame im Rollstuhl und die gut gekleidete Dame, ob sie ihnen ein Domino bringen soll. Soweit ich das sehen kann, antworten sie nicht, aber die Pflegerin sucht trotzdem das Domino. Als sie es gefunden hat, legt sie es auf den Tisch. Während die Damen beginnen Domino zu spielen geht Frau Gürtler einen Stuhl weiter und beginnt diesen herum zu rücken. Sie zieht ihn hinter sich her, um den Tisch herum. Als sie in der Nähe des Fernsehers ankommt, meint die Putzfrau, dass sie doch den Sessel stehen lassen soll, denn das macht so einen Lärm. Frau Gürtler sieht das nicht ein und rückt weiter. Sie geht weiter um den Tisch herum, bis sie wieder neben der Dame im Rollstuhl am Kopfende angelangt ist. Auch der Pfleger geht jetzt kurz auf sie zu und bittet sie den Sessel stehen zu lassen, doch Frau Gürtler lässt nicht aus und er zieht sich wieder in die Küche zurück.

Sie steht jetzt bei den zwei Damen, die Domino spielen und sieht ihnen etwas zu. Wieder greift sie an ihrem Rock herum und zieht ihren Pulli diesmal nach unten. *Es sieht aus als wolle sie den Pulli über den Rock geben, damit ihr dieser nicht runter rutscht.*

Ich warte noch kurz, beschließe dann aber mich bei ihr zu verabschieden. Da ich hinter ihr stehe, nähere ich mich vorsichtig, um sie nicht zu schrecken. Als ich neben ihr stehe, streiche ich ihr über den Rücken und sage ihren Namen, doch sie reagiert nicht. Noch einmal sage ich etwas lauter ihren Namen und strecke meinen Kopf dabei so, dass sie mich ansehen muss. Diesmal reagiert sie auf mich. Ich erkläre ihr, dass ich jetzt wieder gehen werde, aber nächste Woche wieder komme, um ihr zuzusehen. Sie nickt mir zu. Ich gebe ihr die Hand und verabschiede mich. Dann dreht sie sich wieder zu den Domino spielenden Damen.

Ich gehe zum Schwesternstützpunkt, wo Schwester Krista steht. Ich lächle ihr zu und meine, dass ich nur meine Sachen holen möchte. Sie meint: „Ach, sind Sie schon fertig.“ Ich antworte mit einem Ja und gehe meine Sachen aus dem Schwesternaufenthaltsbereich holen. Dann gehe ich noch beim Büro der Stationsleiterin vorbei, klopfe an der offenen Tür und frage, ob ich sie kurz stören darf. Das Büro ist ganz finster, die Rollos (oder Vorhänge) sind runtergelassen. Sie bittet mich herein und ich sage: „Ich werde jetzt wieder gehen. Nächsten Mittwoch komme ich um 10, das haben wir das letzte Mal eh schon ausgemacht, aber da sind Sie nicht da, stimmt das?“ Sie sieht auf ihren Kalender, stimmt mir zu und blickt dann auf den Monatsplan Mai, um zu sehen wer nächsten Mittwoch Dienst hat. Sie meint, dass ich mich dann an Schwester Krista (jetzt höre ich zum ersten Mal ihren Namen) wenden kann, die ja heute auch da ist. Ich bedanke mich und verabschiede mich. Die Stationsleiterin meint auch auf Wiedersehen und ich verlasse den Raum.

Ich gehe zu den Liften, wo ein sehr untersetzter, aber eher jüngerer Herr (jünger als die anderen Bewohner) im Rollstuhl sitzt und einen grünen Mundschutz trägt. Ich drücke rechter Hand auf den Knopf mit dem Pfeil nach unten. Nur kurze Zeit später öffnet sich schon ein Lift. Ich gehe hinein und drücke „E“. Der Lift ist schon fast geschlossen, als er wieder

aufgeht. *Scheinbar hat der Herr im Rollstuhl gerade an den Knöpfen gedrückt. Ich drücke also nochmals den „Schließen“-Knopf und der Lift fährt los.*

415 *Unten angekommen erscheint mir die Wand gegenüber den Liften mit den grün-gelben Spitzen, wie schauerliche Zwerge, die beängstigend auf mich blicken. Ich gehe an der Rezeption vorbei. Von links kommen einige Personen, die im Anzug bzw. Kostüm sind und Aktentaschen tragen. Im Hintergrund sehe ich, dass in dem kleinen Café auch so etwas wie eine kleine Bibliothek ist, da fast die ganze hintere Wand mit Büchern vollgestellt ist. Da die*

420 *Rezeptionisten gerade beschäftigt sind, verlasse ich einfach das Gebäude.*

*Draußen angekommen habe ich Tränen in den Augen und bin noch immer mit meinen Gedanken bei Frau Gürtler.*

**Beobachtete Person:** Frau Gürtler

**Papiernr.:** 5

**Beobachtungsprotokollnr.:** 2

**Beobachterin:** A

5 **Datum:** 14.5.2008 10:00-11:00

**Alter der beobachteten Person:** 82 Jahre

10 Ich rufe zwei Stunden vorher an. Sogleich hebt eine Frau ab und meldet sich mit Schwester Krista – *ich bin zu konzentriert, um den Namen zu hören, dass ich nicht verstehe, was sie sonst sagt.*

Ich: „A, grüß Gott. Ich wollte fragen, ob der Beobachtungstermin mit der Frau Gürtler um 10 Uhr stattfinden kann?“

Schwester Krista: „Heute?“

Ich: „Ja!“

15 Schwester Krista: „Achso, ja natürlich.“

Ich: „Vielen Dank, auf Wiederhören.“

Auch Schwester Krista verabschiedet sich und wir legen auf.

20 Ich betrete kurz vor 10 Uhr das Gebäude. Der Portier ist alleine und sieht zu mir auf. Ich grüße und er grüßt zurück. Während ich sehr nahe an der Rezeption vorbei gehe, habe ich das Gefühl, dass er darauf wartet, dass ich ihn etwas frage. Ich gehe allerdings weiter.

25 Noch einmal sehe ich mir die Wand gegenüber den Liften an. Ich sehe jetzt, dass die Dreiecke in grün gezeichnet sind und eine grün ausgemalte Spitze haben. Ansonsten sind sie gelb ausgemalt. Jeder hat 2 braune Striche, *die wie Augen wirken.* Ich drücke den Knopf mit dem Pfeil nach oben und warte auf einen Lift. Zuerst kommt der erste links. Ich sehe aber, dass er hinunter fährt. Also warte ich weiter. Der hintere Lift rechts geht auf und zeigt an, dass er nach oben fährt. 2 Personen und eine im Rollstuhl steigen aus und ich steige in den Lift ein. Als ich mich umdrehe, steigt ein älterer Mann mit Stock zu mir in den Lift. Ich habe den Mann schon draußen vor der Türe gesehen, als er gerade das Haus betreten hat. Da ich schon gedrückt habe, bleibt er nur stehen. Im 2. Stock angekommen verabschiedet er sich von mir und ich sage ein freundliches Wiedersehen, gehe dann aber hinter ihm her auf die Station M..

35 Als ich die Station betrete, sehe ich zuerst einen Pfleger, ca. mittleren Alters und etwas längeren Haaren. Er grüßt mich freundlich, auch ich lächle und grüße. Kaum ist er an mir vorbei und ich ein paar Schritte weiter, sehe ich die asiatische Schwester vom letzten Mal. Sie geht gerade mit der hochgewachsenen Dame, die ich im letzten Protokoll Frau S. genannt habe, den Gang entlang. Auch sie sieht zu mir her, lächelt und grüßt. Ich tue es ihr gleich. Dann gehe ich weiter zum Stützpunkt. Keiner ist hier. Ich sehe zum Aufenthaltsbereich, wo viele der Bewohner ganz ruhig sitzen. Der Pfleger, der mich letztes Mal angesprochen hat, grüßt freundlich.

45 Ich bleibe kurz stehen und überlege wen ich nach Schwester Krista fragen soll – eventuell den Pfleger? Dann höre ich Geraschel aus dem Küchenbereich. Ich gehe zur Türe, sehe eine Schwester beim Fenster sitzen und klopfle leise. Sie sieht mich an. Ich erkläre ihr, dass ich meine Sachen ablegen will und Schwester Krista suche. Sie meint, dass sie wohl Dienst hätte, aber da sie selbst gerade gekommen wäre, wüsste sie nicht, wo Schwester Krista sei. „Achso“, sage ich. Dann aber steht sie auf und meint, dass sie schauen wird, wo Schwester Krista ist. Ich folge ihr auf den Gang, bleibe dann aber beim Infobrett, auf dem die Fotos hängen, die die asiatische Schwester mit Frau Gürtler und Frau S. angesehen hat, stehen. Die Schwester geht den Gang weiter nach hinten und kommt dann wieder zurück. Sie erklärt mir,

dass Schwester Krista gerade bei der Pflege ist und später kommt. Sie fragt mich, ob ich wegen Frau Gürtler hier wäre. Als ich bejahe, meint sie, dass Frau Gürtler noch in ihrem Zimmer ist.

55

Auf dem Weg ins Zimmer erklärt sie mir, dass es Frau Gürtler heute nicht so gut geht und sie deswegen wieder im Bett liegt. Im Zimmer fragt sie mich, ob sie Frau Gürtler aufwecken soll, doch ich sage ihr, dass ich gerne im Zimmer bleibe und ihr so zusehe. Sie antwortet daraufhin, dass Frau Gürtler, wenn sie aufgewacht ist, wieder rausgehen kann. Obwohl Frau Gürtler schläft, reden wir in normaler Lautstärke. Das Gespräch scheint sie aber nicht zu stören. Die Schwester geht aus dem Zimmer und lässt die Türe einfach zufallen. *Ich finde es sehr laut und würde mich im Schlaf gestört fühlen.*

60

65

Das Zimmer von Frau Gürtler beginnt mit einem kleinen Gang, an dessen linker Seite die Tür zum Klo ist. An der rechten Seite ist zuerst eine kleine Garderobe, an der drei kugelförmige Haken angebracht sind, an denen aber nichts aufgehängt ist. Danach ist ein kleines, schmales Kästchen. Dann öffnet sich der Raum zu einem größeren Zimmer. Rechts an der Wand steht zuerst ein viereckiger Tisch mit einem Sessel davor. Auf dem Tisch steht ein Teller, mit einigen Stücken Weißbrot mit Butter und Marmelade. Außerdem stehen ein großer Becher mit einer durchsichtigen Flüssigkeit und ein kleiner Medikamentenbecher mit einer gelblichen Flüssigkeit auf dem Teller. Nach dem Tisch folgt ein großer Kleiderschrank und danach nochmals ein Tisch mit einem Sessel. An dieser Stelle bildet der Raum eine kleine Nische, in der auch der Rollstuhl steht. Am Ende des Raumes sind die Fenster bzw. die Tür zum Balkon, auf dem ebenfalls ein Sessel steht. Auf der linken Seite steht gleich an der Wand das Bett. Neben dem Bett steht ein Nachtkästchen und neben dem Nachtkästchen steht wiederum ein alter Stuhl, aus dunklem Holz, mit bunter Stoffbespannung. *Es wirkt für mich, als wäre das ein alter Stuhl, der Frau Gürtler selbst gehört.* Viel Persönliches kann ich sonst nicht entdecken. Über dem Bett und dem Nachtkästchen ist ein Board angebracht und direkt über dem Bett hängt außerdem eine Infusionsflasche. Mir fällt auf, dass alle

70

75

80

Laden ein Schloss besitzen und auch die Türen des großen Kastens.

Ich nehme mir den Sessel, der beim ersten Tisch steht, und stelle ihn gleich vor den großen Kasten, sodass ich Frau Gürtler gut sehen kann. Ich betrachte sie. Sie liegt auf der linken Seite direkt auf ihrer Schulter. Der Kopf liegt nicht am Polster, sondern hängt in der Luft zwischen ihren Schultern. *Ich kann mir nicht vorstellen, wie man so schlafen kann.* Außerdem ist das Kopfteil des Bettes hochgestellt. Ihre rechte Schulter ist in der Höhe. Sie sieht ganz spitz aus. Ich kann aber nicht erkennen, ob sie einen Schulterpolster trägt, oder ob es tatsächlich ihre Schulter ist. Zwischen der rechten Schulter und ihrem Hals kann ich eine tiefe Grube ausmachen. Ihre Wange hängt auf der linken Seite nach unten. Ihr Mund steht offen. Ich kann ihre Zunge sehen, die weit vorne zwischen den Zähnen liegt. Auch sie hängt nach links unten. Bis auf eine Falte an der Grenze zwischen Nase und Stirn und ein paar Stirnfalten sind sonst fast keine Falten in ihrem Gesicht auszumachen. Sie trägt eine türkise Bluse, die hinten durch einen Knopf verschlossen ist. Auf der Bluse sind verschiedenste Blätterformen, vor allem in braun gehalten.

85

90

95

Während sie so da liegt, atmet sie ganz ruhig. Ich kann nichts hören, trotzdem kann ich sehen, dass sie sehr tief einatmet. Ab und zu gibt sie einen kurzen Laut von sich. Immer wieder zuckt ihr Körper. Sie sieht sehr unruhig aus im Schlaf. Dann rutschen die Finger ihrer rechten Hand seitlich am Bett unter der Decke hervor.

100

Das Bett steht im Eck des Zimmers. Es ist in hellem Holz gehalten und passt zu den anderen Möbelstücken. An der Längsseite, die an der Wand steht, ist die oberste Latte so hoch wie möglich, während auf der anderen Seite die Latte ganz unten ist, sodass

105 Frau Gürtler jederzeit aus dem Bett kann. Ich sehe, dass diese Latten je nach Bedarf in unterschiedlichste Höhen geschoben werden können. Am Rand des Bettes, ca. auf Armhöhe von Frau Gürtler, ist ein kleines Kästchen, mit dem man z. B. das Kopfteil des Bettes verstellen kann.

110 Es klopft leicht und Schwester Krista betritt den Raum. Sie entschuldigt sich, dass Frau Gürtler heute im Bett liegt und erklärt mir, dass wie ich angerufen habe (um 8 Uhr) Frau Gürtler noch nicht beim Frühstück war und sie daher nicht wusste, dass es ihr heute nicht so gut gehe. Es ist ihr dann aber aufgefallen, dass Frau Gürtler heute gar nicht gescheit gekaut hat, obwohl sie das normal gut macht und dass sie wohl etwas verkühlt ist. Sie meint, dass

115 Frau Gürtler sowieso immer schlecht Luft bekommt und dass es ihr jetzt noch schwerer fällt. Sie entschuldigt sich quasi, dass ich hergekommen bin, obwohl es Frau Gürtler heute nicht so gut geht. Ich meine aber, dass es völlig in Ordnung ist und ich ihr gerne auch so zusehe. Wir flüstern während des Gesprächs. Dann verlässt sie wieder das Zimmer. Auch heute fällt mir auf, dass Schwester Krista geschminkt ist, was mir bei den anderen Schwestern noch

120 nicht aufgefallen ist.

Wieder betrachte ich Frau Gürtler. Sie liegt noch immer so da, wie vorher beschrieben. Ab und zu zieht sie im Schlaf ihre Brauen in die Höhe oder zuckt mit dem Körper. Aber nie öffnet sie auch nur kurz ihre Augen dabei. Draußen höre ich Kinderlärm.

125 Kurze Zeit beobachte ich sie, da geht erneut die Tür auf und der Pfleger mit den kurzen Haaren kommt herein. Er meint: „Na heut hast nicht viel zu beobachten.“ Ich antworte: „Naja, es geht“, woraufhin er mir erzählt, dass ich letztens etwas verpasst habe. „Kurz nachdem du weg warst, hat sie gemeint sie muss sich ausziehen und auf die andere Station gehen.“ Ich lächle verlegen und meine, dass mir das bereits eine Kollegin erzählt hat. Während wir so reden, nimmt er den Teller mit Frau Gürtlers Frühstück, sieht ihn sich an und legt etwas das darauf liegt zurück auf den Tisch. Später sehe ich, dass es ein schwarzes vielleicht 5x4cm großes Büchlein ist, auf dem ein Spruch in goldener Schrift steht – *so ähnlich wie „Gott schütze dich“, ich kann mich aber an den genauen Wortlaut nicht*

130 *erinnern*. Er verlässt das Zimmer, macht aber die Türe per Hand zu, sodass es nicht so laut ist.

135 Frau Gürtler schläft noch immer. Kaum zwei Minuten später betritt schon wieder jemand den Raum. Es ist die Schwester, die beim Anbahnungsgespräch so stolz war, dass Frau Gürtler so toll selbst unterschreiben kann. Sie kommt herein mit den Worten: „Na heut haben’s aber keinen guten Tag erwischt.“ In der Hand hält sie einen Teller mit dem gleichen wie vorher oben und stellt ihn wieder auf den Tisch. Sie geht zu den Vorhängen und murmelt mehr zu sich selbst: „I wird do amal.“ Sie zieht die Vorhänge zurück und der Raum wird deutlich heller. Ich blicke zu ihr und meine, dass das auch dazu gehört, woraufhin sie antwortet: „Ja, aber grad bei der Frau Gürtler gäb’s so viel zu sehen auch mit der Qualität, weil die is normal immer unterwegs.“ Sie geht zu Frau Gürtlers Bett, richtet ihr den Polster so, dass sie ihren Kopf darauf legen kann, und spricht laut zu ihr. „Na Frau Gürtler. Wie geht’s dir denn?“ Frau Gürtler wacht auf und blickt die Schwester an. Nach einem kurzen Moment meint sie: „Geht eh schon gut. Soll ich wieder?“ Beim letzten Satz beginnt sie sich aufzurichten. Die

140 Schwester bedeutet ihr liegen zu bleiben und meint, sie solle sich noch ausruhen, aufstehen könne sie ja dann später. Frau Gürtler sackt auf ihr Bett zurück und die Schwester meint: „Schauens, an lieben Besuch haben’s auch da, dann sind’s nicht so alleine.“ Frau Gürtler blickt zu mir und lächelt mich an. Die Schwester verlässt dann das Zimmer und Frau Gürtler blickt nach oben ins Leere. Ihr Kopf liegt am Kissen, aber an ihrer sonstigen Körperhaltung

145 hat sich nichts geändert. Wenige Augenblicke später werden ihre Augen immer schwerer und schließlich schläft sie wieder.

150

155

Sie liegt ganz ruhig, aber immer noch zuckt ihr Körper immer wieder zusammen. Ihr Mund ist zuerst geschlossen, dann aber öffnet sie ihn wieder und ich kann ihre Zunge sehen. Da ihr Kopf am Kissen liegt, hängt die Wange nicht mehr nach unten, aber die Lippe liegt trotzdem im linken Mundwinkel. Sie schläft ganz friedlich und lässt sich weder durch den Kinderlärm, noch durch das helle Licht, das jetzt, da keine Vorhänge mehr vorgezogen sind, in den Raum kommt, stören.

165 Plötzlich bewegt sie sich. Ihre rechte Hand wandert unter der Decke nach oben und sie fährt sich mit dem Handrücken über den linken Mundwinkel. *Es sieht aus, als wolle sie sich Speichel, der sich im Mundwinkel gefangen hat, wegwischen.* Sie fährt sich einige Male über den Mund, lässt dabei aber die Augen geschlossen. Dann legt sie die rechte Hand wieder unter die Decke und nimmt die linke Hand zum Mund. Sie fährt sich auch mit den Fingern  
170 der linken Hand über den Mundwinkel. *Es sieht aus, als würde sie so besser hinkommen.* Auch jetzt fährt sie sich ein paar Mal über den Mund und hält ihre Augen weiterhin geschlossen. Als sie damit fertig ist, lässt sie ihre linke Hand beim Mund. Sie atmet wieder tiefer ein. Ab und zu atmet sie auch mehrere Male schnell hintereinander kurz ein, bevor sie wieder ausatmet. Mit der Zeit fällt ihre linke Hand ziemlich verdreht auf den Polster neben  
175 ihr Gesicht. Ihr ganzer Arm rutscht immer weiter nach unten, bis er schließlich auch vom Polster fällt. Frau Gürtler scheint das alles nicht zu stören. Während sie so schläft, sehe ich auf ihre Decke und überlege, wie sie wohl da liegt. Die Decke schlägt viele Falten und ihr Körper ist kaum darunter auszumachen. Nur wenn sie zuckt, kann ich erahnen, wie sie liegt. Sie hat ihre Beine seitlich angezogen liegen. Wieder schläft sie einige Minuten ganz ruhig.  
180 Vom Gang her höre ich Akkordeonmusik.

Dann plötzlich beginnt sie zu husten. Es ist kein tiefes kraftvolles Husten, sondern ein ganz schwaches. Sie hustet dreimal leicht, macht dann eine kurze Pause und hustet dann wieder dreimal. Dabei hält sie sich die linke Hand vor den Mund. Zuerst hat sie noch die Augen  
185 geschlossen. Dann setzt sie sich schnell auf, reißt die Augen auf, hustet und greift sich an den Hals, wo die Schlüsselbeine zusammen kommen. Sie hustet noch immer sehr schwach, aber öfter. Immer wieder hustet sie. Dazwischen hat sie kurze Pausen in denen sie schluckt. Nach einiger Zeit hat sich der Husten beruhigt. Sie bleibt im Bett sitzen, die Beine noch immer angewinkelt auf der Seite liegen.

190 Dann beginnt sie langsam das Ende der Decke einmal umzustülpen und schließlich schlägt sie die Decke auf die Seite, sodass ihre Beine frei werden. Meine Beobachtung war richtig. Ihre Beine liegen angewinkelt. Sie hat einen Rock an, der ihr über die Knie hochgerutscht ist. Ihre Beine sind ganz dünn und auf den Schienbeinen kann ich blaue Flecken und Blutergüsse erkennen. Nun streckt sie ihre Beine aus, stellt sie auf den Boden und zieht den Rock ein  
195 Stück nach unten. Sie bleibt kurz so sitzen, sieht herum, blickt aber nicht zu mir. Dann streckt sie sich ganz weit mit der rechten Hand auf die linke Seite, wo neben ihrem Bett das Nachtkästchen steht. Am Boden vor dem Nachtkästchen stehen lederne Schuhe, mit dicker Sohle, die bis über den Knöchel reichen. Vorne haben die Schuhe drei Klettverschlüsse und sind zwischen den Verschlüssen offen. Frau Gürtler nimmt beide Schuhe mit der rechten  
200 Hand und zieht sie sich vor die Füße.

Nun nimmt sie den linken Schuh und zieht ihn sich an. Auf ihren Füßen trägt sie Nylonsöckchen. Das Söckchen an ihrem linken Fuß ist über die Ferse nach unten gerutscht und reicht nur mehr bis zum Mittelfußknochen. Trotzdem schlüpft sie mit dem linken Fuß in  
205 ihren Schuh. Dann widmet sie sich dem rechten Fuß. Das Söckchen dort ist nicht verrutscht, aber sie hebt den Fuß, sodass sie mit den Händen nach unten kommt, und zieht das Söckchen ganz aus. Ihre Zehen sind relativ kurz und der große Zeh ist sehr schräg nach rechts

verbogen. Die Zehennägel sind etwas länger. Schließlich schlüpft sie auch mit diesem Fuß in den Schuh hinein. Jetzt widmet sie sich wieder dem linken Schuh. Die unteren beiden Klettverschlüsse sind bereits zu, der obere allerdings ist offen und das Band ist aus der Lasche herausgerutscht. Sie werkelt daran herum, versucht das Band auf der anderen Seite irgendwo zu fixieren, sieht aber die Lasche nicht. Sie setzt sich auf, holt einige Male tief Luft und beugt sich dann wieder tief nach unten zum rechten Schuh. Hier ist nur der unterste Klettverschluss zu, der mittlere ist durch die Lasche gezogen, aber offen und der oberste ist ganz aus der Lasche herausen. Den mittleren zieht sie ganz fest zu und versucht ihn dann auf derselben Seite wie die Lasche ist an den Schuh zu drücken. Sie merkt nicht, dass das Gegenstück zum Klettverschluss auf der anderen Seite ist. Lange versucht sie es irgendwie, doch es gelingt ihr nicht. Dann widmet sie sich dem obersten Band. Frau Gürtler versucht es mit dem mittleren zu verbinden, es unter das mittlere Band zu schieben und das so festzudrücken. Doch es gelingt ihr nicht. Sie setzt sich wieder auf, atmet erneut ein paar Mal durch und versucht es noch einmal am linken Schuh. Diesmal findet sie die Lasche und steckt das Band durch, doch sie weiß nicht, wie sie den Klettverschluss jetzt schließen soll. Sie hält kurz inne, macht dann den untersten Klettverschluss auf, schließt ihn wieder und tut es mit dem oberen gleich. Nach kurzem Probieren hat sie das Band schließlich ganz gerade, sodass es sich optimal auf das Gegenstück des Klettverschlusses legt und der Schuh fest zu ist. Wieder setzt sie sich auf, blickt kurz um sich und bückt sich dann zum rechten Schuh. *Ich denke mir, dass sie jetzt wohl das Prinzip verstanden hat*, doch es gelingt ihr noch immer nicht die beiden Klettverschlüsse zu schließen. Sie fädelt nun das mittlere Band durch die Lasche des obersten Verschlusses. Dann versucht sie es irgendwie zu schließen, hat das Band aber nicht schräg genug, damit es wieder auf das Gegenstück trifft. Während sie eine Zeit lang so herum probiert sehe ich mir ihre Beine an. Sie sind ganz dünn, wobei mir das rechte Knie noch dünner vorkommt als das linke. Dann sehe ich eine Narbe am Knie, *die wie eine Operationsnarbe von einem neuen Kniegelenk aussieht*. Vor allem um die Fußfesseln hat sie viele blaue Flecke und Blutergüsse. In dem Moment setzt sie sich wieder auf. Sie blickt mich ganz kurz an. *Ich habe schon von Anbeginn an den Wunsch aufzuspringen und ihr zu helfen, halte mich aber am Sessel mit dem Gedanken, dass ich ja sonst auch nicht da wäre und sie sich wohl auch so lange damit abkämpfen würde. Trotzdem bleibt ein schlechtes Gewissen und als sie mich ansieht, würde ich mich am liebsten auflösen*. Noch einmal bückt sie sich nach unten zu ihrem Schuh. Diesmal gelingt es ihr nach einiger Zeit den mittleren Klettverschluss zu schließen, obwohl er noch immer in der obersten Lasche steckt. Sie versucht das obere Band am mittleren festzumachen. Es hält ganz kurz und sie versucht aufzustehen, doch in dem Moment geht es wieder auf. Sie setzt sich also wieder hin und schiebt diesmal das Band unter den mittleren Klettverschluss. Das hält ganz gut und jetzt kann sie aufstehen.

245 Sie steht, dreht sich um, geht ein paar ganz kleine Schritte und setzt sich dann ans Bettende. Sie blickt um sich und holt einige Male Luft. Dann steht sie neuerlich auf und geht in Richtung Türe. Schön langsam stehe auch ich auf, nehme meinen Sessel und stelle ihn zurück an den Tisch. Als ich fertig bin, ist sie schon fast am Gang und gerade dabei die Türe hinter sich zu schließen. Mit ein paar schnellen Schritten hole ich sie ein. Sie sieht mich und macht die Türe wieder einen Spalt weiter auf, sodass auch ich das Zimmer verlassen kann. Ich lächle sie an und sie lächelt zurück. Dann schließe ich die Türe hinter mir.

255 Langsam geht Frau Gürtler weiter Richtung Aufenthaltsbereich. Beim Schwesternstützpunkt sieht die Schwester, die auch als Letztes im Zimmer war, sie. Die Schwester meint daraufhin: „Na schau wer da ist.“ Zu einer anderen Schwester hingewandt sagt sie: „Schau (zeigt auf Frau Gürtler) sie hat sich ganz alleine die Schuhe angezogen und ist heraus gekommen.“ Das ihre Schuhe nicht ordentlich zu sind *scheint sie nicht zu stören*. Sie nimmt Frau Gürtler unter

260 dem Arm und führt sie langsam und zur Musik schunkelnd zum Aufenthaltsbereich, wo seit  
einiger Zeit ein Akkordeonspieler musiziert. Sie führt sie zu einem Sessel am senkrecht  
stehenden Tisch. Schwester Krista kommt dazu und bringt Frau Gürtler einen Teller mit  
einem großen Becher, einem kleinen Medizinbecher, in dem ein Schluck einer gelblichen  
Flüssigkeit ist und einigen Stücken Weißbrot mit Butter. Die andere Schwester hilft Frau  
265 Gürtler sich zu setzen und Schwester Krista kniet sich vor Frau Gürtler und redet mit ihr.  
Einige Augenblicke später steht Frau Gürtler wieder auf und geht mit der anderen Schwester  
wieder zu ihrem Zimmer. Als sie bei mir vorbei kommen erklärt sie mir, dass Frau Gürtler  
aufs Klo müsse.

270 Langsam gehen sie den Gang entlang und die Schwester schunkelt weiter im Takt. Dann, in  
der Höhe des Stützpunktes, bleibt Frau Gürtler stehen und atmet sehr tief durch. Ihre rechte  
Hand hält sie leicht an ihren Bauch und ihr Gesicht verzieht sich *wie als hätte sie Schmerzen*.  
Die Schwester blickt bedrückt drein und fragt: „Geht’s nicht mehr Frau Gürtler?“ Frau  
Gürtler schüttelt leicht den Kopf. Mittlerweile hat sich die Schwester vor Frau Gürtler  
gestellt und hält ihre beiden Hände. Nun meint sie: „Na ein paar Schritte noch.“ Langsam  
275 geht die Schwester rückwärts und hält noch immer Frau Gürtlers Hände. Frau Gürtler folgt  
ihr und sie gehen gemeinsam aufs Klo. Ich bleibe draußen vor der Türe stehen und höre zu  
was gesagt wird. Die Schwester hilft Frau Gürtler aufs Klo und fragt sie dann: „Soll ma  
zurück mit dem Wagerl fahren?“ Frau Gürtler gibt keine für mich hörbare Antwort. Dann  
kommt Schwester Krista ins Zimmer und sagt: „Ich bin schon wieder da.“ Sie übernimmt das  
280 restliche „Klogehen“ und die andere Schwester geht zurück in den Aufenthaltsbereich.  
Schwester Krista fragt nun Frau Gürtler, ob sie denn die Einlage nicht drin haben wolle und  
erklärt ihr, dass es dazu ist, dass wenn es ein bissl tropft, es aufgesaugt wird. Frau Gürtler  
gibt wieder keine hörbare Antwort – *den Geräuschen nach hat sie die Einlage aber  
genommen*. Dann höre ich Schwester Krista sagen: „Oje, was ist denn da passiert?“ *Ich  
285 überlege, was wohl sein könnte – vielleicht ist etwas daneben gegangen?* Schließlich führt  
Schwester Krista Frau Gürtler wieder nach draußen. Die Musik spielt noch immer und  
Schwester Krista hat Frau Gürtler unter den Arm genommen. Frau Gürtler hält ihren linken  
Arm nach hinten, *es sieht aus, als würde sie noch jemandem hinter sich die Hand geben  
wollen*. Als sie beim Schwesternstützpunkt sind, treffen sie auf die andere Schwester und  
290 Schwester Krista fragt sie, ob sie denn schon gesehen hätte, was Frau Gürtler am Arm hat.  
Sie hebt Frau Gürtlers linken Arm und zeigt der Schwester, dass sie einen langen Kratzer an  
linken Unterarm hat. Schwester Krista meint dann: „Das muss ma sauber machen.“ Langsam  
führt sie Frau Gürtler wieder in den Aufenthaltsbereich und setzt sie diesmal auf die andere  
Seite des Tisches, wo noch ein Stuhl frei ist. Dann holt sie wieder einen Teller – *ich nehme  
295 an, es ist immer der gleiche Teller* – stellt ihn vor Frau Gürtler, nimmt den  
Medikamentenbecher und hält ihn ihr hin. Gleichzeitig sagt sie: „Das müssen Sie trinken  
Frau Gürtler.“ Frau Gürtler nimmt den Becher und trinkt mit einem Schluck die gelbliche  
Flüssigkeit. Dann deutet Schwester Krista auch auf den großen Becher und meint, dass sie  
das ganz austrinken müsse, weil da Medizin drin sei, und geht dann weg. *Frau Gürtler  
300 scheint die Musik gar nicht sonderlich zu interessieren*. Sie nimmt den großen Becher und  
trinkt mit einigen Ansätzen die Flüssigkeit aus. Dann aber beginnt sie an ihrem Rock herum  
zu werkeln. Immer wieder fährt sie mit ihrer Hand zwischen Rock und Bauch und zieht den  
Rock nach vorne. *Es sieht aus, als wäre ihr der Rock zu eng*. Nach einigen Minuten kommt  
Schwester Krista zurück und hält einen weißen Tupfer in der Hand. Sie kniet sich hinunter zu  
305 Frau Gürtler und tupft damit die Wunde an ihrem linken Arm ab. Als sie aufsteht, sieht sie,  
dass Frau Gürtler wieder an ihrem Rock zieht. Schwester Krista beugt sich nach unten und  
öffnet ihr den Knopf des Rockes. *Frau Gürtler sieht erleichtert aus*. Während Schwester  
Krista wieder weggeht, werkelt Frau Gürtler aber weiter an ihrem Rock herum. Sie versucht  
nun das linke Rockende, an dem sich der Knopf befindet, nach innen zu stülpen. Einige Zeit

310 arbeitet sie daran und es gelingt ihr immer weiter den Rockzipfel umzustülpen. Schließlich ist sie zufrieden und widmet sich auch dem zweiten. Nach einiger Zeit hat sie auch diesen nach innen gestülpt und sitzt nun ruhig auf ihrem Sessel. Sie beginnt nun ein Stück Weißbrot nach dem anderen zu essen. *Ich könnte nicht sagen, dass ihr das Kauen schwer fällt.* Sie isst gemächlich, aber stetig. Als sie fertig ist, hält sie nicht lange etwas auf ihrem Sessel. Sie steht  
315 auf und werkelt neuerlich an den umgestülpten Kanten ihres Rockes herum. Ich beschließe nun mich von ihr zu verabschieden. Da sie ganz in ihr Tun vertieft ist, streiche ich ihr vorsichtig über den Rücken, damit sie sich nicht schreckt. Dann sage ich ihren Namen und sie dreht sich zu mir. Ich erkläre ihr, dass ich jetzt wieder gehen werde, aber nächsten Mittwoch wieder kommen würde, um ihr zuzusehen. Sie gibt mir die Hand und lächelt  
320 freundlich. Dann drehe ich mich um und gehe.

Hinter dem Tresen gleich am Anfang des Schwesternstützpunktes steht Schwester Krista und schreibt etwas. Ich gehe auch hinter den Tresen und meine zu ihr, dass ich mir nur noch meine Sachen holen werde. Sie nickt und ich gehe in den Küchenbereich, um mir Jacke und  
325 Tasche zu holen. Als ich herauskomme, steht sie noch immer dort und schreibt. Ich frage sie, ob ich mit ihr gleich einen Termin für das nächste Mal ausmachen könnte, da noch kein Termin ausgemacht ist. Sie bejaht und fragt mich, an welchem Tag ich kommen möchte. Ich antworte ihr, dass ich sowieso immer am Mittwoch komme und ich gerne nächste Woche um 17 Uhr kommen würde. Sie überlegt kurz und meint dann etwas stockend, dass um diese Zeit  
330 das Abendessen ist. Ich meine, dass das kein Problem ist und ich da gerne zusehen würde. Sie lächelt, nimmt einen Zettel heraus und sagt, dass sie sich das gleich aufschreiben werde. Schwester Krista schreibt die Uhrzeit auf ihren Zettel und fragt mich dann nach meinem Namen. Ich antworte ihr: „A“ und sie fragt mich, ob das ein italienischer Name sei. Ich verneine und sie erzählt mir, dass sie mal jemanden gekannt hat, der so ähnlich geheißen hat  
335 und dessen Name aus Italien kam. „Das ist interessant“, antworte ich ihr. Dann verabschieden wir uns und ich verlasse die Station. Ich nehme wieder den Lift nach unten, diesmal ganz alleine. Als ich bei der Rezeption vorbei gehe, sehe ich niemanden. Dann aber sehe ich nach links. In dem Moment kommt gerade der Portier aus dem Café und geht wieder Richtung Rezeption. Ich lächle ihm zu und verlasse das Haus.

**Beobachtete Person:** Frau Gürtler

**Papiernr.:** 8

**Beobachtungsprotokollnr.:** 4

**Beobachterin:** A

5 **Datum:** 28.5.2008 9:30-10:30

**Alter der beobachteten Person:** 82 Jahre

Da Frau Rappich, die Interviewerin, und ich etwas zu früh dran sind warten wir noch vor dem Haus und plaudern ein wenig. 5 Minuten vor halb 10 betreten wir dann das Haus und  
10 Grüßen den Portier, der freundlich zurück grüßt. Auf dem Weg zum Lift kommt uns eine Schwester entgegen, die uns grüßt und wir tun es ihr gleich. Kurz vor den Liften wird Frau Rappich langsamer und sieht sich die „Zwerge“ an, die auf der Wand gegenüber den Liften sind. Ich muss lächeln und erkläre ihr, dass die mich auch schon länger beschäftigen. Dann gehen wir zum Lift und ich drücke. Sehr schnell ist ein Lift da und wir fahren nach oben.  
15 Frau Rappich ist begeistert, wie schön das Haus ist und merkt an, dass es ganz neu aussieht. Ich erkläre ihr, dass wir in den zweiten Stock auf die Station M. fahren. Oben angekommen betreten wir die Station und gehen zum Schwesternstützpunkt. Schon bevor wir durch die Türe zum Stützpunkt gehen, kann ich sehen, dass die Stationsleiterin gerade beim Tresen sitzt. Als wir durch die Türe gehen grüße ich laut und die Stationsleiterin sieht zu uns her und  
20 grüßt zurück. Noch bevor ich etwas sagen kann meint sie, dass sie gleich die Schwester Karola holen wird, die Frau Gürtler heute Pflegen wird. *Von Frau Rappich erfahre ich später auch, dass die Schwester gleichzeitig die Bezugsbetreuerin von Frau Gürtler ist.* Die Stationsleiterin beugt sich über das Telefon und wählt eine Nummer. Sie wartet kurz, sieht dann den Gang hinunter und meint dann, dass die Schwester ja eh gerade komme. Ich drehe  
25 mich in die Richtung und sehe eine Schwester in Tracht mit gelbem Kragen auf uns zukommen.

Die Schwester ist etwas kleiner als ich, ca. so groß wie Frau Gürtler. Sie ist sehr füllig und ihr Haar ist dicht. Sie trägt einen Zopf, wobei die vordere Haarpartie zusätzlich  
30 nach hinten festgemacht ist. Einige Stirnfransen hängen nach unten. Ihr Haar ist dunkel und gelockt.

Als sie bei uns steht gibt sie zuerst Frau Rappich die Hand, welche ihr erklärt, dass sie später das Interview mit ihr führen wird. Dann reicht die Schwester mir die Hand und ich begrüße  
35 sie freundlich. Auch sie schenkt mir ein Lächeln. Noch bevor ich etwas sagen, oder ihr den weiteren Ablauf erklären könnte, geht sie an mir vorbei und meint, dass sie dann gleich die Frau Gürtler holen werde. Frau Rappich nimmt daher einfach auf den Sesseln gegenüber des Stützpunktes platz. Ich gehe hinter Schwester Karola her, welche zu Frau Gürtler geht, die gerade im Aufenthaltsbereich an einem Sessel sitzt. Sie beugt sich nach unten zu Frau  
40 Gürtler und begrüßt sie. Sie fragt sie wie es ihr geht und Frau Gürtler erklärt, dass sie Schmerzen habe. Ich kann zuerst nicht verstehen wo sie Schmerzen hat, doch die Schwester fragt weiter, ob die Schmerzen oben oder unten seien. Frau Gürtler erklärt, dass es oben sei. Dann meint die Schwester weiter, dass sie jetzt Zähneputzen gehen und dann sind die Schmerzen vielleicht eh wieder weg und wenn nicht, dann werde sie mit der Frau Doktor  
45 sprechen. Frau Gürtler stimmt ihr zu und die Schwester hilft ihr beim Aufstehen. Als sie beim Schwesternstützpunkt vorbei kommen bittet die Pflegerin einen asiatischen Pfleger ihr die Mappe von Frau Gürtler herauszusuchen. Hand in Hand gehen sie dann weiter in Frau Gürtlers Zimmer.

50 Frau Gürtler trägt jetzt noch einen bunten, aber eher dunklen Morgenmantel und darunter ein Nachthemd. An ihren Füßen trägt sie lederne Schuhe, die bis über den

Knöchel reichen und mit drei Klettverschlusslaschen geschlossen sind. Socken trägt sie keine.

55 Die Schwester führt sie weiter in das Badezimmer und meint, dass sie jetzt dann duschen werden. Als Frau Gürtler gerade in der Tür des Badezimmers steht, greift die Schwester an ihr vorbei und drückt den grünen Knopf des Kästchens, das links neben der Tür angebracht ist. Frau Gürtler klagt noch immer über Zahnschmerzen, doch die Schwester beruhigt sie, nimmt sie in den Arm und erklärt ihr, dass sie dann Zähneputzen werden und es dann besser  
60 wird. Sie greift jetzt an der anderen Seite neben Frau Gürtler vorbei und dreht den Heizkörper auf die höchste Stufe auf. Der asiatische Pfleger betritt das Zimmer und hält die Pflegemappe in der Hand. Er will sie der Pflegerin geben, aber diese meint, er solle sie auf den Tisch legen. In dem Moment habe ich jedoch schon nach der Mappe gegriffen und lege sie nun selbst auf den Tisch. Während Frau Gürtler gleich nach der Badezimmertüre im  
65 Badezimmer steht, steht die Schwester ihr gegenüber, fast beim Klo. Dort befindet sich ein kleines Board auf dem Packungen mit Handschuhen stehen. Sie nimmt sich ein Paar heraus und zieht sie sich über. Dann erklärt sie Frau Gürtler, dass sie sie jetzt ausziehen werde. An dieser Stelle schreite ich kurz ein, indem ich die Schwester am Arm berühre und ihr erkläre, dass ich rausgehe, sobald Frau Gürtler nackt ist und sie mich dann wieder holen soll, sobald  
70 die Frau Gürtler etwas an hat. Die Schwester reagiert mit einem „Aso“ und meint dann, dass sie es dann anders machen werde. Sie nimmt Frau Gürtler an den Händen, führt sie zu einem kleinen Sessel, der an der Wand befestigt ist und erklärt ihr währenddessen, dass sie zuerst alles herrichten wird und sie dann erst duschen werden. Mir erläutert sie dann noch, dass der Frau Gürtler immer so schnell kalt wird. Ich nicke und sie bereitet ein Handtuch vor. Die  
75 Schwester geht nach draußen und öffnet Frau Gürtlers Kasten.

Die Tür zum Badezimmer ist eine Holzschiebetür. Die Wände des Badezimmers sind rot gefliest, während der Boden mit kleinen grauen Fliesen gefliest ist. Gleich gegenüber der Tür ist das Klo. Über der Toilette befindet sich ein kleiner Schrank,  
80 dessen Türe sich nach oben hin öffnet. In ihm befinden sich Handtücher. An der rechten Wand ist gleich bei der Tür ein Heizkörper, dann eine Haltevorrichtung, an der auch das Klopapier befestigt ist. Darüber befindet sich ein Board, auf dem die Boxen mit Handschuhen stehen. Über den Fliesen ist die rechte Wand mit einem großen Spiegel ausgestattet. Neben der Toilette befinden sich die Vorrichtungen für die  
85 Dusche. An der linken Wand sind zuerst das Waschbecken und darüber ein Spiegel montiert. Danach ist ein kleiner Sessel an die Wand geschraubt, den man nach oben klappen kann. Auf dem Sessel steht ein kleines Lavoir. Das mit Wasser gefüllt ist und in dem gerade ein Paar Schuhe weicht. Das Wasser ist ganz gelb-bräunlich. Unter dem Sessel Richtung Toilette befindet sich ein dünner Metallstreifen am Boden, über den  
90 das Wasser ab rinnen kann. In der Ecke zwischen diesem Stuhl und der Duschvorrichtung ist eine kleine Ablage, auf der einige Flaschen Shampoo und Duschgel stehen. An der Wand gleich links neben der Tür befinden sich einige Haken und das Gestell für die Zahnputzutensilien.

95 Frau Gürtler sitzt am Stuhl. Ihr Kopf ist nach unten gebeugt und ihre Augen geschlossen. Beide Hände hat sie im Schoß liegen. Ich gehe zu ihr hin und sage, indem ich ihre Hand streichle: „Grüß Gott Frau Gürtler. Ich sehe Ihnen heute wieder eine Stunde zu. Ist Ihnen das eh recht?“ Sie sieht etwas zu mir auf und antwortet: „Aber ja.“ Ich lächle.

100 Laut rufend fragt sie Frau Gürtler, was sie heute anziehen wollte. Frau Gürtler reagiert nicht wirklich und die Schwester meint zu sich murmelnd, dass sie einen Rock nehmen wird. Dann fragt sie wieder sehr laut, ob sie heute einen roten Rock möchte, oder doch lieber einen dunkleren. Frau Gürtler antwortet, dass es schon passt. Die Schwester nimmt also den Rock, holt ein Unterhemd und Unterhose und einen leichten rosanen Pulli. Sie geht wieder ins

105 Badezimmer, legt das Gewand auf die Heizung, damit es warm bleibt, wie sie selbst sagt,  
holt dann noch einige Handtücher heraus und hängt sie auf die Haken. Sie meint dann zur  
mir, dass es ihr fast wie eine Prüfungssituation vorkommt, doch ich antworte ihr: „Aber nein,  
das soll es auf keinen Fall sein.“ Sie lächelt und meint, dass sie das eh weiß. Dann fragt sie  
110 Frau Gürtler, wie ihr das Frühstück heute geschmeckt hat. Diese antwortet, dass es furchtbar  
war. Sie fragt sie weiter, warum es denn so furchtbar war, doch Frau Gürtler antwortet nur  
etwas Unverständliches. Dann fragt sie weiter, ob sie denn heute gut geschlafen hätte, bzw.  
ob sie etwas geträumt habe, doch Frau Gürtler antwortet: „Na gar nix.“ Mittlerweile ist die  
Schwester mit ihren Vorbereitungen fertig und hilft Frau Gürtler beim Aufstehen. Sie sagt:  
115 „Frau Gürtler Sie müssen jetzt duschen, aber wir machen das ganz schnell, ich weiß eh, dass  
sie das nicht mögen.“ Frau Gürtler antwortet nicht. Sie beginnt ihr relativ rasch den  
Morgenmantel auszuziehen und knöpft die ersten Knöpfe des Nachthemds auf. Dann  
wendet sie sich zu mir und meint, dass sie sie jetzt ausziehen wird. Ich meine, dass ich dann  
jetzt rausgehen werde und sie mich holen soll, sobald Frau Gürtler wieder etwas anhat. Sie  
120 fragt mich darauf hin, ob ich denn nicht bei der Dusche zusehen möchte und ich meine, dass  
ich nicht beobachten möchte, solange Frau Gürtler nackt ist. Sie akzeptiert das und meint,  
dass sie dann nur die Türe zumachen werde. Dies tut sie dann auch und ich bleibe vor der  
Türe stehen – so ist es mir möglich das ganze Treiben im Badezimmer mitzuverfolgen, da ich  
alles hören kann.

125 Während ich vor der Badezimmertüre stehe betrachte ich kurz die Pflegemappe. Es ist ein  
graues Hängeregister auf der kein Name steht, sondern nur Frau Gürtlers Foto vorne drauf  
ist. Unter dem Foto steht groß auf einem weißen Zettel „Sachwalter“.

Sie zieht Frau Gürtler fertig aus und spricht die ganze Zeit mit ihr. Sie spricht sie immer mit  
130 Frau Gürtler an und redet in der Höflichkeitsform mit ihr. Bevor sie das Wasser einschaltet  
erklärt sie ihr, dass sie dies jetzt tut, aber sie sich beeilt, damit ihr nicht kalt wird. Ich höre  
das Wasser rauschen. Die Schwester fragt: „Ist es Ihnen eh nicht zu kalt, Frau Gürtler?“ Frau  
Gürtler antwortet: „Na furchtbar kalt.“ Die Schwester erläutert immer was sie tut – dass sie  
jetzt die Haare waschen werde, oder dass sie sich etwas drehen soll, damit sie ihr noch den  
135 Popo waschen kann. Zuerst ist Frau Gürtler still, doch nach kurzer Zeit beginnt sie immer  
wieder „weg“ zu sagen. „Weg, weg, weg, schrecklich, weg, weg, weg, weg, furchtbar, weg,  
weg.“ Die ganze Duschphase lang jammert sie. Ab und zu gibt sie auch ein Stöhnen von sich,  
dass bedeutet, wie unangenehm ihr das ist.

140 Währenddessen kommt eine der Schwestern herein und bringt einen Rollstuhl. Als sie die  
Tür öffnet sieht sie mich an, zwinkert mir zu und lächelt. Ich lächle zurück und sie sagt:  
„Oje, die Frau Gürtler beim Duschen.“ Ich sehe etwas bedrückt drein, sie stellt den Rollstuhl  
ab und verlässt dann wieder das Zimmer.

Mittlerweile ist die Schwester mit dem Duschen fertig und sagt zu Frau Gürtler, dass sie sie  
jetzt abtrocknen werde. Frau Gürtler sagt zwar jetzt nicht mehr „weg“, dafür spricht sie  
145 weiter vor sich hin, allerdings total unverständlich, so dass auch die Schwester nachfragt, was  
das denn heißt. Frau Gürtler reagiert auf die Frage nicht, sondern spricht immer weiter. Sie  
Schwester bittet sie den Fuß zu heben und lobt sie immer, dass sie das super macht. Auch  
den zweiten Fuß soll Frau Gürtler heben und schön langsam wird sie immer weiter  
abgetrocknet. Dann holt die Schwester die Unterhose und das Unterhemd und zieht es ihr an,  
150 genauso wie den rosa Pulli. Auch während sie die Frau Gürtler wieder anzieht spricht sie  
unentwegt mit ihr, *ich konnte mir aber nicht alles vom Gespräch merken*. Mir fällt auf, dass  
sie sie manchmal Frau Gürti nennt, *was mich ziemlich stört*.

155 Ich bekomme mit, dass Frau Gürtler schon etwas an hat, öffne langsam die Türe und frage,  
ob ich schon wieder zusehen kann. Die Schwester reagiert nicht wirklich auf mich, sondern

ist ganz mit Frau Gürtler beschäftigt. Frau Gürtler sitzt auf der zugemachten Toilette und trägt bereits Socken, die den halben Unterschenkel nach oben reichen. Schwester Karola kniet gerade vor ihr und ist dabei ihr die Schuhe anzuziehen. Ihren roten Rock hält Frau Gürtler mit der Hand und ihren rosa Pulli hat sie schon an. Er ist sehr groß und hängt sehr an ihr herunter. Ihren Kopf hat sie wieder nach unten gebeugt und ihre Augen weitestgehend geschlossen, nur ab und zu macht sie sie etwas auf. Im Aufstehen spricht die Schwester Frau Gürtler mit ihrem Namen an und meint, dass sie die Augen öffnen soll. Frau Gürtler sieht auf, öffnet die Augen und lächelt die Schwester an, die im gleichen Moment auch lächelt und ihr freudig zuspricht, wie toll sie das macht.

160 Die Schwester stellt sich jetzt seitlich zu Frau Gürtler, so dass sie ihr beim Aufstehen helfen kann und ihr von hinten die Unterhose hinauf ziehen kann. Ich kann jetzt sehen, dass Frau Gürtler auf einem kleinen Handtuch und nicht direkt am Klodeckel gesessen ist. Dann zieht sie ihr zuerst das Unterhemd nach unten und den Rock nach oben. Frau Gürtler hält sich derweilen mit der linken Hand an der Haltevorrichtung fest. Ihre rechte Hand schlägt in

170 kleinen Bewegungen von oben nach unten, während sie sie in Bauchnähe hält. Die Schwester ist schon ganz schön ins Schwitzen gekommen – auf ihren Wangen, unter ihren Augen, kann ich die Schweißperlen sitzen sehen. Sie schließt ihr den Rock und stellt sich dann wieder vor Frau Gürtler. Die Schwester meint: „Frau Gürtler, sehen Sie mich an.“ Frau Gürtler hebt den Kopf und die Schwester versucht den Pulli etwas zu richten. Dann aber kommt sie drauf,

175 dass der hintere Teil vorne ist und meint belustigt: „Oje Frau Gürtler, haben ich Ihnen verkehrt angezogen.“ Sie erklärt ihr, dass sie den Pulli umdrehen müssen und beginnt in dem Moment auch schon Frau Gürtler aus dem rechten Ärmel zu helfen, denn der linke Ärmel – nur kurz lässt Frau Gürtler die Haltevorrichtung los, hält sich dann aber gleich wieder fest. Nun dreht die Schwester den Pullover um Frau Gürtlers Hals, so dass der Rücken auch hinten

180 ist. Nun nimmt sie wieder die rechte Hand und fädelt sie durch den Ärmel durch. Dasselbe macht sie mit der linken Hand. Frau Gürtler lässt wieder die Haltestange los, greift diesmal dann auch zum rechten Arm, um den Pulli etwas nach oben zu schieben, noch bevor die Schwester Zeit hat das zu tun. Die Schwester richtet ihr den Pulli, so dass er gut sitzt und zieht ihn ihr mit den Worten: „Na ich glaube wir geben den Pulli hinaus, das sieht besser

185 aus“ über den Rock nach unten.

Als nächstes ist das Zähneputzen dran. Die Schwester steht noch immer gegenüber Frau Gürtler, nimmt sie an beiden Händen und führt sie rückwärtsgehend zum Waschbecken. Sie bleiben ganz am rechten Rand des Beckens stehen. Die Schwester nimmt ein frisches

190 Handtuch und legt es ihr um den Hals, so dass es jeweils über die Schulter nach hinten fällt. Dabei sagt sie zur Frau Gürtler, dass sie ihr das Handtuch umhängt, damit der Pulli nicht ganz nass wird. Frau Gürtler lässt alles mit sich machen. Ihr Kopf ist weiter nach unten gebeugt und ihre Augen geschlossen. Die Schwester sucht nach Zahnpasta und Zahnbürste. Sie sieht zu den Bechern hin, meint, dass keine Zahnpasta da wäre und fragt Frau Gürtler:

195 „Frau Gürtler, wo ist denn Ihre Zahnpasta?“ Frau Gürtler antwortet nicht. Ich blicke zum Becher und sehe, dass eine Zahnpasta dort ist – *ich überlege mir, dass sie vielleicht lieber eine andere Paste verwendet, die tatsächlich nicht da ist.* Schwester Karola verlässt das Badezimmer und sucht scheinbar im Zimmer nach der Zahnpasta. Dann kommt sie zurück und meint zu Frau Gürtler, dass sie sich kurz mit mir unterhalten soll, denn sie gehe schnell

200 eine Zahnpasta holen. In dem Moment nimmt sie Frau Gürtler beim Arm und geht in die Mitte des Badezimmers. Sie lässt sie kurz los und nimmt ein neues Handtuch aus dem kleinen Schrank überm Klo. Das breitet sie nun aus und legt es auf den Klodeckel. Dann nimmt sie Frau Gürtler wieder bei der Hand und führt sie zur Toilette, wo sie sich hinsetzt. Die Schwester verlässt den Raum, zieht ihre Handschuhe aus, wirft sie im Vorraum des

205 Zimmers in den Mistkübel und verlässt das Zimmer. Frau Gürtler spricht nicht mit mir. Ihr Kopf ist nach unten gebeugt, ihre Augen geschlossen. Ihr linker Arm liegt an der

Haltevorrichtung, während ihr rechter auf ihrem Schoß liegt. Sie atmet tief ein und aus, so dass sich ihr Brustkorb stark hebt und senkt. Es sieht aus, als würde sie wieder schlafen.

210 Nach wenigen Augenblicken betritt die Schwester wieder den Raum. Sie sieht zu Frau  
Gürtler und lächelt. Dann meint sie zu ihr: „Schaun Sie, ich habe eine ganz neue Zahnbürste  
geholt.“ Frau Gürtler antwortet: „Ja, echt?“ „Ja Frau Gürtler, eine ganz neue.“ Während des  
Wortwechsels packt sie bereits die Zahnbürste aus. Sie hilft Frau Gürtler wieder beim  
Aufstehen und führt sie erneut zum Waschbecken. Dann sieht sich die Schwester noch nach  
215 einem Becher um und nimmt die Zahnpasta. Während Frau Gürtler sich mit beiden Händen  
am Waschbecken festhält, befeuchtet die Zahnbürste, füllt Wasser in den Becher und gibt  
Zahnpasta auf die Zahnbürste. Dann nimmt sie den Becher, führt ihn zu Frau Gürtlers Mund  
und meint: „Zuerst mal den Mund befeuchten.“ Frau Gürtler nimmt einen Schluck, wobei ihr  
die Schwester den Becher hält. Die Schwester meint: „Gut, und jetzt ausspucken.“ Frau  
220 Gürtler beugt ihren Kopf etwas nach unten und lässt langsam, ohne Druck dahinter, das  
Wasser aus ihrem Mund rinnen. Die Schwester lobt sie und fragt sie, ob sie probieren möchte  
selbst zu putzen. Frau Gürtler bejaht dies und so gibt ihr die Schwester die Zahnbürste in die  
rechte Hand. Frau Gürtler führt sie langsam, mit zittriger Hand zum Mund. Relativ  
unkoordiniert und mit stark zittrigen Händen fährt sich Frau Gürtler im Mund herum. Die  
225 Schwester meint: „Frau Gürtler, Sie können sich auch im Spiegel anschauen.“ Obwohl sie  
den Satz wiederholt reagiert Frau Gürtler nicht. Sie hat die Augen weitgehend geschlossen  
und putzt so ihre Zähne. Nach ein paar Mal hin und her fahren und sehr zittrigen  
Bewegungen fragt die Schwester: „Darf ich jetzt übernehmen?“ Frau Gürtler nimmt die  
Zahnbürste aus dem Mund und die Schwester nimmt sie. Nun beginnt die Schwester ihr die  
230 Zähne zu putzen, doch Frau Gürtler fängt an zu Jammern. Als sie auf der rechten Seite putzt  
meint Frau Gürtler „Au“, woraufhin die Schwester aufhört und ihr wieder den Becher zum  
Mund hält. Frau Gürtler nimmt einen Schluck und lässt dann wie schon zuvor das Wasser,  
vermischt mit Zahnpasta aus ihrem Mund fließen. Noch einen Schluck soll sie nehmen, und  
dann noch einen. Jedes Mal lässt sie das Wasser aus ihrem Mund fließen – beim letzten Mal  
235 ist das Wasser schon wieder ganz klar. Die Schwester stellt den Becher wieder zurück und  
wäscht die Zahnbürste aus. Ihr tun kommentiert sie auch, indem sie erklärt, was sie tut. Nun  
meint sie zu Frau Gürtler, dass sie jetzt die Haare trocknen werden und eine schöne Frisur  
machen. Wieder nimmt sie Frau Gürtler an beiden Händen und geht rückwärts mit ihr aus  
dem Badezimmer hinaus. Auf dem Weg aus dem Bad bleibt sie neuerlich stehen, beugt sich  
240 etwas nach unten, um ihr ins Gesicht zu sehen und meint dann, dass Frau Gürtler sie ansehen  
soll. Frau Gürtler blickt auf, öffnet die Augen und beide lächeln gleichzeitig. Frau Gürtler  
blüht auf und ihr lächeln ist sehr breit.

Die Pflegerin führt Frau Gürtler in den großen Raum ihres Zimmers, lässt ihre Hand los,  
245 nimmt den Sessel, der gleich beim ersten Tisch in ihrem Zimmer steht und stellt ihn so hin,  
dass die Lehne zum Fenster schaut. Dann geht sie zurück zu Frau Gürtler, nimmt sie wieder  
an der Hand und führt sie zum Sessel. Frau Gürtler hat noch immer ihren Kopf nach unten  
gebeugt und die Augen weitgehend geschlossen. Während sie die Pflegerin zum Sessel führt  
habe ich das Gefühl, dass die Pflegerin viel zu schnell geht und Frau Gürtler gar nicht  
250 wirklich hinterher kommt. Sie setzt sich auf den Sessel und die Pflegerin meint zu ihr, dass  
sie jetzt noch die Haare geföhnt werden müssen. Die Pflegerin steht vor Frau Gürtler. Diese  
sitzt am Sessel, der Kopf weiterhin nach unten gebeugt, die Füße im rechten Winkel am  
Boden stehend, die rechte Hand hat sie über den Schoß gelegt, die linke liegt auf dem Tisch.  
Ein Stück von der linken Hand entfernt liegt Frau Gürtlers Brille. Die Pflegerin sieht die  
255 Brille, nimmt sie schon in die Hand und fragt dann: „Möchten Sie die Brille aufsetzen?“ Da  
Frau Gürtler nicht antwortet und sich auch sonst nicht rührt legt sie die Brille wieder hin und  
sagt mehr zu sich selbst, dass sie sie ihr dann später geben wird. Dann nimmt sie den Föhn,

der ebenfalls am Tisch liegt, geht hinter den Sessel von Frau Gürtler, steckt ihn an und sagt zu Frau Gürtler: „Achtung, jetzt kommt warme Luft, nicht schrecken!“ Frau Gürtler lässt ihren Kopf noch immer nach unten hängen und sagt nichts. Die Pflegerin schaltet den Föhn ein und beginnt ihr die Haare zu föhnen, indem sie den Luftstrahl auf die Haare richtet und gleichzeitig mit der linken Hand durch Frau Gürtlers Haar fährt. Als das Haar schon einigermaßen trocken ist, richtet sie es gleichzeitig mit ihren Händen zurecht. Während der Föhn läuft sagt Frau Gürtler etwas Unverständliches. Einige Momente später schaltet die Pflegerin den Föhn aus und fragt nach, was sie gesagt hat, doch Frau Gürtler antwortet nicht und so schaltet sie den Föhn wieder ein. Wenige Augenblicke später ist sie schließlich mit dem Föhnen fertig, schaltet den Föhn aus und legt ihn wieder zurück auf den Tisch.

Frau Gürtler hat ihre Position nicht verändert. Die Pflegerin geht wieder hinter den Sessel und zum zweiten Tisch hinter dem Kasten. Dort liegt eine Menge Wäsche. Sie nimmt eine dunkelrote Weste und fragt von dort hinten die Frau Gürtler, ob sie eine Weste anziehen möchte. Wieder kommt keine Antwort, also fragt sie weiter: „Ist Ihnen kalt Frau Gürtler, oder ist Ihnen warm?“ Sie antwortet: „Bissi kalt und bissi warm.“ Daraufhin meint die Pflegerin: „Na Sie können die Jacke ja anziehen und wenn Ihnen warm ist, dann ziehen Sie sie wieder aus. Heute bekommt es ja 33 Grad.“ Während sie den letzten Satz sagt, sieht sie mich an, als wolle sie Bestätigung dafür, dass es heute so warm wird. Ich nicke kurz. Mittlerweile ist die Pflegerin mit der Weste zu Frau Gürtler gegangen. Sie bleibt neben ihr stehen, hebt die Weste hoch gegen das Licht und sieht sie sich an – *scheinbar ist sie sich nicht sicher, ob sie tatsächlich sauber ist*. Dann aber geht sie noch ein paar Schritte weiter zu Frau Gürtler und meint, dass sie den Ärmel des rosa Pullis halten soll. Während sie ihr das sagt gibt sie Frau Gürtler den Ärmel in die Hand, so dass sie ihn mit den Fingern halten kann. Nun zieht ihr die Schwester die Weste den rechten Arm hoch. Obwohl Frau Gürtler die Augen nicht geöffnet hat und der Kopf weiterhin nach unten gebeugt ist, zieht sie selbst den linken Ärmel mit der rechten Hand etwas nach unten, so dass sie ihn mit den Fingern der linken Hand festhalten kann. Nun kann ihr die Pflegerin schon den Ärmel der Weste über den linken Arm ziehen. Die Pflegerin meint nun, dass Frau Gürtler kurz aufstehen solle und hilft ihr dabei. Als Frau Gürtler steht richtet ihr die Pflegerin die Weste und hilft ihr danach wieder beim Hinsetzen.

Die Pflegerin geht wieder hinter den Sessel zum Tisch auf dem das viele Gewand liegt. Sie nimmt eines nach dem anderen und hängt es zuerst auf einen Kleiderbügel, den sie aus dem großen Teil des Kastens nimmt und hängt es dann in selbigen. Während sie die Wäsche aufhängt meint sie: „Am Nachmittag geh ma in den Garten, gell Frau Gürtler.“ Frau Gürtler sitzt wieder auf ihrem Stuhl, in der gleichen Position wie zuvor. Ich kann nicht sehen, ob sie die Augen geschlossen oder offen hält, da der Kopf ganz nach unten gebeugt ist. Nach einigen Minuten Pause, in denen die Pflegerin ein Kleidungsstück nach dem anderen in den Kasten hängt fragt sie: „Wie geht’s Ihnen sonst, Frau Gürtler?“ Sie antwortet, indem sie leicht ihren Kopf hebt: „Wo solls hin gehen?“ Die Pflegerin lächelt und meint langsam und deutlich sprechend: „Wie es Ihnen geht? Eh gut, oder?“ Frau Gürtler antwortet mit einem: „Ja, ja, eh gut.“ Nach einiger Zeit ist die Pflegerin mit dem Aufhängen fertig und geht wieder zu Frau Gürtler. Noch einmal fragt sie sie, ob sie ihre Brille haben möchte. Sie bejaht und die Pflegerin setzt sie ihr auf.

Während Frau Gürtler weiterhin unverändert auf ihrem Stuhl sitzt, beginnt die Pflegerin das Bett abzuziehen. Sie nimmt zuerst ein Kissen nach dem anderen, drei an der Zahl, zieht den Überzug herunter und legt dann die Pölster nach einander auf das kleine Nachtkästchen. Dann zieht sie die Decke ab und schlussendlich zieht sie auch das Leintuch vom Bett. Unter dem Leintuch ist eine blaue Matratze, wobei *sie nicht so sehr nach Stoff, als nach Gummi*

310 aussieht, der wasserabweisend ist. Sie macht kleines Bündel mit dem alten Bettzeug und lässt es dann vorläufig am Bett liegen. Nun geht sie aus dem Zimmer und holt zwei kleine Wagen mit Sackerln. Der eine Wagen ist nur so breit, dass ein großer schwarzer Sack darin eingespannt ist, der zweite jedoch hat 2 Säcke eingespannt, einen für die Wäsche und einen auf dem Inkontinenz steht. Sie holt das Päckchen mit der Bettwäsche und wirft es in den dafür vorgesehenen Sack. Als sie so bei den Säcken steht fragt sie Frau Gürtler etwas. Diese jedoch scheint zu schlafen und reagiert nicht. Daraufhin wendet sich die Pflegerin mir zu. Sie erklärt mir, dass die Frau Gürtler eine ganz liebe ist. „Ich habe sie so beim Herzen.“ Sie erzählt weiter, dass sie keine Oma gehabt habe, also sie schon zu alt waren und sie sie nicht gekannt hat, aber als sie gehört hat, dass sie die Frau Gürtler hat, hat sie sich so gefreut. Als sie das erzählt erhellt sich ihr Blick und sie lächelt mich an. Ich lächle zurück.

320 Frau Gürtler schläft mittlerweile seelenruhig. Sie sitzt noch immer am Sessel, hat den Kopf nach unten gebeugt und atmet deutlich ein und aus, man kann aber nichts hören. Nun bringt die Pflegerin die Säcke wieder hinaus vor die Türe. Sie kommt wieder herein und blickt in die Pflegeakte von Frau Gürtler. Sie sieht sich die erste Seite an, auf der ein Plan ist, dann blättert sie etwas nach hinten, wo einzelne, mit verschiedenen Stiften geschriebene, Einträge sind. Auch hier liest sie sich etwas durch, schlägt dann aber die Mappe zu.

Sie fragt mich nun, ob das Interview hier drinnen stattfindet und ich erkläre ihr, dass die andere Dame draußen auf sie wartet. Die Pflegerin geht daraufhin zur Frau Gürtler und fragt sie, ob sie mit ihr nach draußen gehen will. Frau Gürtler wacht wieder auf und sagt ja. Die Pflegerin hilft ihr beim Aufstehen und verlässt dann relativ schnell mit Frau Gürtler das Zimmer. Wieder habe ich das Gefühl, dass Frau Gürtler hinterher hasten muss, weil die Pflegerin so schnell geht. Noch bevor sie das Zimmer verlassen haben, kommt eine Putzfrau herein und richtet den Kopfteil des Bettes mit Hilfe des elektronischen Kästchens nach oben. Ich folge der Pflegerin und Frau Gürtler. Als diese bei der Interviewerin vorbeigehen fragt die Pflegerin die Interviewerin: „Muss die Frau Gürtler auch dabei sein?“ Frau Rappich verneint und die Pflegerin antwortet: „Gut, dann bringe ich sie schnell in den Aufenthaltsbereich“, und geht mit Frau Gürtler davon. Auf dem Weg zum Aufenthaltsbereich meint sie zur Frau Gürtler, dass sie ihr etwas zum Trinken bringen wird und fragt sie deshalb: „Wollen Sie Orangensaft oder Himbeersaft?“ Frau Gürtler antwortet: „Orange.“ Die Pflegerin führt Frau Gürtler weiter zu einem freien Platz, hilft ihr beim Hinsetzen, will zuerst die Zeitung, die vor Frau Gürtler auf dem Tisch liegt, wegräumen, lässt sie dann aber verkehrt vor Frau Gürtler liegen. Sie dreht sich um zum Küchenbereich, holt aus dem oberen Regal ein Glas und schenkt ein Glas Orangeade ein. Sie dreht sich wieder zur Frau Gürtler und fragt, ob sie denn einen Schluck trinken möchte. Frau Gürtler verneint, doch die Schwester hält ihr das Glas in dem Moment schon zum Mund und so nimmt Frau Gürtler einen kleinen Schluck. Daraufhin stellt ihr die Pflegerin das Glas vor sie auf den Tisch.

Nun hockert sie sich neben Frau Gürtler hin, sieht ihr ins Gesicht und sagt: „Ich habe eine Überraschung für Sie, Frau Gürtler.“ Frau Gürtler dreht ihren Kopf zur Pflegerin und sieht sie freudig an. „Aso?“ „Ja!“, antwortet die Pflegerin. Dann geht sie in Richtung des Fernsehers. Dort auf dem Kasten daneben liegen 2 Stofftiere. Sie nimmt beide in die Hand und bringt sie Frau Gürtler. Die Pflegerin stellt beide vor Frau Gürtler auf den Tisch und fragt sie, welchen sie haben möchte. Frau Gürtler antwortet: „Schwarz oder Weiß?“ Worauf die Pflegerin meint: „Na das ist ein Bär und das andere ist ein Panda.“ Bei letzterem sieht sie zu mir, sie ist sich nicht sicher was es für ein Tier ist und sucht sich bei mir scheinbar Bestätigung. Ich reagiere nicht, tatsächlich aber ist es ein Koalabär. Frau Gürtler reagiert nicht weiter und so fragt die Pflegerin, ob sie beide haben möchte. Frau Gürtler bejaht dies

360 und so legt ihr die Pflegerin die Stofftiere jeweils einen links und einen rechts in den Arm, wie als würde Frau Gürtler zwei Babys im Arm halten, und geht dann zur Interviewerin.

365 Frau Gürtler sitzt auf einem Sessel, am längs stehenden Tisch. Ihr Kopf ist nach unten gebeugt und ihre Augen sind geschlossen. Ihre Arme liegen jeweils auf der Sessellehne und bilden einen kleinen Halbkreis, in dem jeweils ein Stofftier liegt. Sehr schnell nachdem die Pflegerin gegangen ist schläft Frau Gürtler ein und atmet tief, aber ganz ruhig und ohne Geräusche ein und aus.

370 Als ich zur Interviewerin blicke sehe ich, dass die Pflegerin offenbar nicht weiß, wo der Multifunktionsraum ist. Sie fragt über den Gang hinweg jemanden, wo sie denn einen Multifunktionsraum hätten. Die andere Dame antwortet ihr daraufhin und sie meint zur Interviewerin, dass sie es mal versuchen werden, ob sie ihn finden.

375 Ich blicke wieder zu Frau Gürtler. Sie schläft noch immer. *Es scheint als wäre sie sehr müde nach der ganzen Pflege.* Ihren Kopf hält sie leicht schräg nach unten, so dass sie mit der Zeit immer weiter zum rechten Stofftier wandert. Regelmäßig atmet sie ein und aus. Ich beschließe mich auf einen der Sessel beim Tisch zu setzen, da ich noch eine viertel Stunde zu beobachten hatte. Da sich Frau Gürtlers Position nicht verändert blicke ich etwas um mich. Gleich neben mir sitzt eine Dame im Rollstuhl und neben ihr eine Dame, die ich schon beim Anbahnungsgespräch gesehen habe, da sie an Frau Gürtler vorbeigegangen ist, während diese unterschrieben hat. Neben Frau Gürtler sitzt eine Dame, die sehr dünn ist und viele Falten im Gesicht hat. Sie schläft. Nach einiger Zeit kommt eine Angehörige, blickt sich im Aufenthaltsbereich um, geht dann aber weiter. Wiederum einige Minuten später kommt dieselbe Angehörige mit einer Schwester zurück und die Schwester zeigt ihr, dass die Frau, die sie sucht neben mir im Rollstuhl sitzt. Sie geht zu ihrer Mutter hin und fragt sie, ob sie mit ihr spazieren gehen möchte. Die Frau im Rollstuhl kann nicht antworten, doch die Dame  
385 spricht liebevoll mit ihr und fährt sie schließlich hinaus.

390 Frau Gürtler schläft noch immer, kratzt sich jetzt aber kurz mit der rechten Hand an der Stirn und legt dann den Arm wieder so auf den Sessel, wie er vorher gelegen hat. Mir fällt auf, dass heute viele Männer auf der Station sind. Einige Zeit später bekomme ich mit, dass die zwei älteren Herren die Doktoren sind, die heute auf der Station sind. Einer von ihnen kommt in den Aufenthaltsbereich und setzt sich mir gegenüber auf einen Sessel. Er lächelt mich an und sagt: „Du beobachtest also heute?“ Ich nicke und lächle. Dann wendet er sich der Frau zu, die neben Frau Gürtler sitzt. Er meint, dass er gehört habe, dass sie Schmerzen im Bein habe, da sie gestern gestürzt ist. Die Frau antwortet, dass ihr nichts weh tue, doch als er sie bittet aufzustehen und ein paar Schritte zu gehen, schafft sie es kaum auch nur einen Schritt zu machen. Er meint, dass es so aussehe, als täte ihr die Hüfte weh, er werde aber einen Rollstuhl organisieren, denn das müsse er sich im Zimmer genauer ansehen. Er hilft der Frau sich wieder zu setzen und geht dann weg. Frau Gürtler hat von all dem nichts mitbekommen. Sie schläft weiterhin tief und fest und hat sich vom Gespräch zwischen dem Arzt und der  
400 Dame nicht stören lassen, obwohl diese in normaler Lautstärke gesprochen haben. Kurze Zeit später kommt der Arzt mit einer Schwester und einem Rollstuhl zurück. Zu zweit nehmen sie die Dame jeweils unter einem Arm, heben sie von ihrem Sessel hoch und in den Rollstuhl hinein. Dann fährt der Arzt flotten Schrittes mit der Dame weg. Während Frau Gürtler weiter schläft kommen zwei jüngere Männer in weißer Tracht und fragen einige der Bewohner, ob sie mit zum Chor kommen möchten. Einige bejahen und werden von den Männern auf die  
405 Station S. gebracht, andere verneinen und bleiben sitzen. Dann sehe ich, dass der Akkordeonspieler gerade herein kommt und fragt, wo er denn heute sei, worauf er als Antwort bekommt, dass er heute auf der Station S. spiele.

410 Auch die nächsten Minuten vergehen, ohne dass sich bei Frau Gürtler etwas tut. Dann kommt eine Schwester, die sich um die letzte verbleibende Dame an diesem Tisch kümmert. Sie schiebt den Sessel der Dame etwas auf die Seite, so dass diese aufstehen könnte. Dann meint die Schwester aber, dass sie noch jemanden holen werde, der ihnen hilft. Sie bleibt noch stehen und ruft zu Frau Gürtler: „Trinken Sie ein bissl, Frau Gürti.“ Frau Gürtler wacht auf, 415 sieht kurz etwas auf, beugt ihren Kopf dann aber wieder nach unten und scheint weiter zu schlafen. Ich beschließe jetzt zu Frau Gürtler zu gehen und mich zu verabschieden, dann wecke ich sie wenigstens nicht noch zusätzlich auf. Ich gehe also um den Tisch herum, streiche Frau Gürtler über den Rücken und nenne sie beim Namen. Sie sieht etwas zu mir herüber und ich meine, dass ich jetzt wieder gehen werde, aber nächste Woche wieder 420 komme. Sie meint: „Das ist schön“, und gibt mir die Hand. Ich streiche ihr nochmals über den Rücken und gehe dann weg.

Als ich zum Schwesternstützpunkt gehe, sehe ich, dass auch Frau Rappich gerade fertig ist. Sie wartet auf mich, während ich meine Sachen aus der Schwesternküche hole. Als ich aus 425 dem Zimmer komme, geht die Pflegerin gerade hinter den Tresen des Stützpunktes. Ich verabschiede mich von ihr und bedanke mich, dass ich zusehen durfte. Sie bedankt sich ebenfalls, dass ich da war und wünscht mir alles Gute. *Sie ist sehr herzlich zu mir und ich freue mich darüber.* Dann verlasse ich zusammen mit Frau Rappich die Station und auch das Haus.

**Beobachtete Person:** Frau Gürtler

**Papiernr.:** 10

**Beobachtungsprotokollnr.:** 6

**Beobachterin:** A

5 **Datum:** 11.6.2008 11:30-12:30

**Alter der beobachteten Person:** 82 Jahre

10 Als ich zwei Stunden vorher anrufe, erklärt mir die Stationsleiterin, dass Frau Gürtler noch schlafe. Ich meine das wäre kein Problem, da ich eh erst um halb 12 komme. Sie sagt darauf: „Aso, ich dachte um 10:30, dann wird es sich schon ausgehen.“ Ich bedanke mich und verabschiede mich.

15 Als ich im Lift stehe, fällt mir auf, dass es schon überall nach Essen riecht. Auf der Station angekommen sehe ich, dass Frau Gürtlers Tür offen steht, die Wägen mit unterschiedlichen Sackerln vor ihrer Tür stehen und sie gerade gepflegt wird. Ich gehe daher weiter zum Stützpunkt und sehe mich nach der Stationsleiterin um. Ein Zivildienstler – *was ich auf Grund seiner Kleidung annehme* – steht hinter dem Tresen und fragt mich, ob er mir helfen könne. Ich erkläre ihm, dass ich die Stationsleiterin suche. Er klopft an ihr Zimmer und öffnet die Tür, doch die Stationsleiterin ist nicht da. Er blickt noch etwas in Richtung  
20 Aufenthaltsbereich ich meine dann aber: „Ist nicht so schlimm. Ich bin die Beobachterin von Frau Gürtler.“ Er nickt, worauf ich mich abwende und meine Sachen in den Schwesternaufenthaltsbereich lege, um dann zu Frau Gürtlers Zimmer zu gehen. Als ich eintreten will, sehe ich durch die halb geöffnete Türe, dass sie gerade ganz nackt im Zimmer steht und im Intimbereich gewaschen wird. Daher trete ich nicht ein, sondern nehme am  
25 Stuhl gegenüber ihrer Zimmertüre platz.

30 Während ich so dasitze, wird im Aufenthaltsbereich Blutdruck gemessen und die Werte werden über den Gang den verantwortlichen Schwestern zugerufen. Als zwei Putzfrauen am Zimmer vorbeigehen, bittet die eine die andere die Tür zu Frau Gürtlers Zimmer zu schließen. Als sie dies tut, blickt die andere Schwester zu mir und meint: „Oder wollen Sie schauen?“ Ich erwidere, dass ich warte, bis Frau Gürtler fertig ist und sie gehen davon. Ich blicke weiter um mich. Einige Stühle weiter Richtung Ausgang sitzt Herr Hartz. Wenige Augenblicke später kommt ein Herr aus der Toilette am Gang und setzt sich in die Nähe des Herrn Hartz. Seinen Rollator stellt er vor sich hin. Frau Gabler fährt mit dem Rollstuhl gerade den Gang entlang in meine Richtung. Sie macht kleine Schritte im Sitzen, treibt den Rollstuhl aber auch mit den Händen voran. Eine Bewohnerin in einem bunten Blumenkleid kommt vom Schwesternstützpunkt her und setzt sich auf den Sessel neben mir – wobei ein Tisch zwischen uns steht. Sie fährt einige Male die Armlehne mit ihrer rechten Hand ab, steht dann auf, geht zu Frau Gürtlers Zimmer und öffnet die Tür. Als sie eintreten will, meint  
40 die Pflegerin, dass sie doch bitte wieder hinausgehen solle. Nach zweimaliger Aufforderung verlässt die Dame das Zimmer, geht nun zu dem Herrn mit Rollator und will ihm diesen wegnehmen. Der Herr jedoch hält ihn fest und schiebt ihn zurück zu sich, woraufhin sie aufgibt und sich erneut auf den Sessel neben mich setzt. Die asiatische Schwester geht an mir vorbei nach links weiter (von mir aus gesehen) und grüßt freundlich. Ein Arzt holt den Herrn mit Rollator ab, indem er ihn auf den Rollator setzen lässt und dann mit ihm Richtung  
45 Aufzüge fährt. Dann sehe ich wie Schwester Karola, die Bezugsbetreuerin von Frau Gürtler, Richtung Stützpunkt geht. Sie sieht mich durch die Glasscheibe und grüßt freundlich. Auch ich grüße zurück. Als die asiatische Schwester zurück kommt, führt sie eine Bewohnerin an der Hand. Ein Pfleger kommt ihr gerade entgegen und sie bittet ihn mit der Dame zum  
50 Aufenthaltsbereich zu gehen. Sie werde zu Frau Gürtler schauen, ob sie etwas brauchen. Der

Pfleger nimmt die Dame an der Hand und die Schwester klopft an Frau Gürtlers Tür und tritt ein.

55 Kurze Zeit später öffnet eine sehr untersetzte Schwester, die allerdings nur ein weißes T-Shirt trägt, die Türe. Ihr Haar ist schon sehr grau und die vordere Partie ist nach hinten gebunden. Sie hält eine Metallschüssel in der Hand, in der sich Tücher und Windeln befinden, die mit Kot verdreckt sind. Sie wirft die Tücher und Windeln in die verschiedenen Säcke der Wägen und stellt die Schüssel dann oben drauf. Nun verlässt auch die asiatische Schwester mit Frau Gürtler an der Hand das Zimmer. In ihrer Hand hält die Schwester eine Pappnierschale mit  
60 Verbandszeug. Sie lässt Frau Gürtler kurz vor dem Schwesternstützpunkt los und meint, dass sie gleich wiederkomme. Frau Gürtler ruft leise „Mama, Mama“ als sie weg ist. Ich nutze die Gelegenheit, gehe zu ihr hin und erkläre ihr, dass ich ihre heute wieder zusehen werde, während ich ihr die Hand zur Begrüßung gebe. Sie sieht mich etwas von unten an, meint nur, dass es gut sei, reagiert aber sonst nicht weiter. Ich stelle mich ein paar Schritte weiter zurück  
65 und in dem Moment ist auch die Schwester wieder da. Sie nimmt Frau Gürtler an der Hand und führt sie zu einem Platz gleich am Beginn des Aufenthaltsbereiches.

70 Frau Gürtler trägt einen schwarzen Wollrock mit weißen Streifen, die ihn zu einem karierten Rock machen. Oben trägt sie ein buntes, aber ausgebleichenes Leiberl. Ihre Nylonstrümpfe haben Löcher und Laufmaschen. An ihrem rechten Bein befindet sich noch immer ein Verband. Heute hat sie bequeme Schuhe an, die rundherum offen sind und nur mit zwei Klettverschlusslaschen geschlossen sind. Mir fällt heute auf, dass die Hautfalte an ihrem Hals sehr lasch herunterhängt *wie bei einem Huhn*.

75 Die Schwester schiebt ihr den Stuhl etwas zurecht, sodass sie sich hinsetzen kann, doch heute braucht Frau Gürtler viel Hilfe. Mehrere Male muss sie sich mit Hilfe der Schwester in die richtige Position bringen lassen, um sich schließlich setzen zu können. Dann schiebt sie die Schwester mit samten Stuhl so hin, dass sie anständig beim Tisch sitzt. Einige Putzfrauen sind bereits damit beschäftigt Servietten, Besteck und  
80 zusammengefaltete Papierlätzchen auszuteilen. Die asiatische Schwester holt Gabel und Löffel sowie eines dieser blauen Lätzchen für Frau Gürtler und legt sie vor sie hin. Dann geht sie und holt ihr ein Glas mit Orangeade, das sie ebenfalls vor Frau Gürtler auf den Tisch stellt und dann weggeht.

85 Frau Gürtler nimmt den Löffel mit der rechten Hand zum Mund und spielt damit vor ihrem Mund herum. Sie fährt um ihren Mund herum und die Lippen entlang, während sie diese geschlossen hält. Dann legt sie den Löffel wieder weg. Nun wird auch Frau Gabler in den Aufenthaltsbereich gefahren und nimmt am Kopfende des Tisches gleich neben Frau Gürtler platz. Auch sie erhält Besteck und eine Serviette. Frau Gürtler greift  
90 nun zu Frau Gablers Löffel, woraufhin diese ihr Besteck beiseite schiebt, den Zeigefinger ausstreckt und während sie auf das Besteck von Frau Gürtler zeigt meint: „Des is dei Löffel, gib a ruah.“ Frau Gürtler sieht sie noch kurz an, widmet sich dann aber ihrem Glas mit Orangeade. Sie nimmt es mit beiden Händen und trinkt zwei kleine Schlucke daraus, wobei sie dazwischen immer gleich schluckt. Den dritten Schluck  
95 lässt sie in ihrem Mund und spült diesen damit. Von außen ist zu beobachten, wie sie ihren Mund von links nach rechts und zurück bewegt ehe sie schluckt. In der Zwischenzeit kommt ein Mann mit zwei Metallwägen angefahren, die das Essen beinhalten. Nun stellt Frau Gürtler das Glas wieder hin. Einige Momente später kommt Schwester Karola und lehnt sich gegenüber von Frau Gürtler über den Tisch, sodass sie  
100 möglichst nahe bei Frau Gürtler ist. Sie lächelt sie an und sagt: „Ja Frau Gürtler, wie geht's Ihnen denn?“ Frau Gürtler sieht auf, lächelt sie an und erklärt: „Ja eh gut geht's mir.“ Schwester Karola meint, das wäre schön und geht dann wieder weiter. Nun

nimmt Frau Gürtler ihr Glas mit Orangeade wieder in beide Hände. Sie hält es über  
ihren Schoß und ganz plötzlich rutscht ihr das Glas rechts aus der Hand, sodass sich der  
105 Inhalt über ihren Schoß und auf den Boden ergießt. Frau Gürtler meint: „Jösas, jetzt  
hab i ausgeschüttet“ und wiederholt dies einige Male, bis eine Schwester auf sie  
aufmerksam wird und sie fragt, was sie denn da gemacht hätte. Sie wiederholt, dass sie  
ausgeschüttet hat und die Schwester geht zu ihr. Sie sieht, dass sich eine große Lacke  
am Boden gebildet hat und Frau Gürtlers Rock ganz nass ist. Sie blickt sich nach der  
110 Pflegerin um, die heute für Frau Gürtler zuständig ist. Da diese aber mit den  
Medikamenten beschäftigt ist, die zum Mittagessen ausgeteilt werden sollten, bittet sie  
den Zivildienenr Frau Gürtler etwas Neues anzuziehen. Dieser kommt sofort neben Frau  
Gürtlers Stuhl und hilft Frau Gürtler beim Aufstehen.

115 Langsam gehen sie gemeinsam in ihr Zimmer. Auf dem Weg meint Frau Gürtler immer  
wieder: „Wos moch i denn jetzt.“ Der Zivildienenr redet ruhig mit ihr und meint: „Das  
macht ja nichts. Sie haben ja noch frisches Gewand im Zimmer.“ Er öffnet die Türe,  
tritt in das Zimmer und Frau Gürtler und ich folgen ihm. Im Zimmer riecht es nach Kot,  
da aber die Fenster weit geöffnet sind, ist der Geruch schon etwas verflogen. Er drückt  
120 auf den grünen Knopf und ich schließe die Türe. Dann geht er mit Frau Gürtler an der  
Hand weiter bis zum Bettende. Dort lässt er Frau Gürtler los und meint, dass sie kurz  
stehen bleiben solle. Über dem Sessel beim zweiten Tisch hängt bereits eine gelbe  
Bluse mit schwarzen kleinen Punkten, die jeweils ein Muster ergeben. Er holt die Bluse  
her, hängt sie über die Lehne des Stuhls, der gegenüber vom Bett steht, und greift dann  
125 an den Bund von Frau Gürtlers Leiberl, das sie momentan trägt. Er lässt dann aber  
wieder los, nimmt ihr zuerst noch die Brille ab und legt sie auf den Tisch. Nun greift er  
erneut zum Bund ihres Leiberls. Als er es hochziehen will, meint er vorher: „Helfen Sie  
mit Frau Gürtler?“ Sie antwortet: „Ja“, bewegt sich aber kaum. Er zieht ihr das Leiberl  
nach oben und über den Kopf. Unter dem Leiberl ist sie nackt. Dabei steht Frau Gürtler  
130 sehr gebückt da und ihr oberer Rücken hat eine starke Wölbung. Ihr Kopf ist nach  
unten gebeugt und ihr Blick ist nach unten gerichtet. Nun nimmt der Pfleger die Bluse  
vom Bett und fädelt zuerst den rechten Ärmel ein und dann den linken, um es ihr  
anschließend vorne zuzuknöpfen. Nun nimmt er Frau Gürtler an der Hand und führt sie  
ein paar Schritte weiter zum Bett. Dort, wo sie bisher gestanden ist, hat sich eine kleine  
135 Lacke gebildet, da noch immer Wasser vom Rock abperlt. Er stellt sich hinter sie und  
will ihr den Rock nach unten ziehen, merkt dann aber gleich, dass er sehr fest sitzt und  
er ihn wohl zuerst öffnen muss. Er schiebt die Bluse etwas nach oben, öffnet den  
Reißverschluss am Rücken und versucht dann den Knopf zu öffnen. Es dauert etwas  
länger, da der Rock sehr eng sitzt und er daher nicht so leicht den Knopf durch die  
140 kleine Schlaufe bekommt. Frau Gürtler ist während der ganzen Zeit ruhig und blickt  
nur nach unten bzw. hat die Augen geschlossen. Er nimmt Frau Gürtler wieder an der  
Hand und erklärt ihr, dass sie sich jetzt niedersetzen könne, woraufhin er ihr dabei hilft  
sich etwas zu drehen und sich dann aufs Bett zu setzt. Nun geht er zum Kasten, sucht  
einen Augenblick herum und nimmt dann einen grauen Wollrock heraus. *Als ich den*  
145 *Rock sehe, denke ich mir, dass es ein Winterrock ist und ich ihn zu warm finden würde.*  
Der Zivildienenr nimmt den Rock vom Kleiderhaken. Frau Gürtler sitzt ganz ruhig auf  
dem Bett, hat ihre Arme jeweils links und rechts von sich am Bett abgestützt. Ihre  
Oberschenkel sind sehr dünn, wobei der untere Teil des Schenkels etwas nach unten  
hängt. Jetzt sehe ich auch, dass sie nur Nylon-Kniestrümpfe trägt. Der Zivildienenr kniet  
150 sich hin und zieht ihr zuerst den nassen Rock aus. Dann nimmt er den sauberen Rock,  
den er sich neben Frau Gürtler zurechtgelegt hat, und versucht den rechten Fuß in den  
Rock zu fädeln. Dabei meint er: „Heben Sie bitte den Fuß.“ Ich kann nicht erkennen, ob  
Frau Gürtler tatsächlich mithilft, aber er hat relativ schnell den ersten Fuß im Rock.

155 Dann versucht er es mit dem linken Fuß. Der Rock allerdings ist mittlerweile sehr  
zusammen gewurstelt und der Unterrock aus glattem Stoff macht es zusätzlich schwer  
den Rock über den Fuß zu bringen. Er versucht es immer wieder, wobei es auch  
deshalb so schwer ist, weil Frau Gürtlers Fuß ziemlich fest am Boden steht und er mit  
einer Hand den Fuß heben und mit der anderen den Rock zurechtrücken muss. Frau  
160 Gürtler scheint das alles nicht zu stören. Sie sitzt mit geschlossenen Augen am Bett und  
gibt keinen Ton von sich. Schließlich schafft der Zivildiene er es, dass er beide Füße  
durch den Rock gefädelt hat. Er zieht ihr den Rock bis über die Oberschenkel und hält  
ihn dort fest, während er sich aufrichtet. Nun gibt er Frau Gürtler die Hand und meint,  
dass sie aufstehen könnte, wobei er mit der anderen noch immer den Rock festhält.  
165 Frau Gürtler versucht aufzustehen, schafft es in einem ersten Anlauf jedoch nicht. Erst  
als der Zivildiene er noch fester zieht, steht sie auf ihren Beinen. Er dreht sich leicht zur  
Seite, sodass er neben ihr steht und in dem Moment droht Frau Gürtler wieder nach  
hinten auf das Bett zu kippen. Gerade noch schafft er es sie festzuhalten und wieder  
aufzurichten. Noch immer kommt keine Reaktion von Frau Gürtler. Der Zivildiene er  
170 zieht ihr den Rock ganz hoch, schließt ihn dann auf der Seite, auf der er steht, und  
schiebt den Reißverschluss nach hinten. Nun stellt er sich vor Frau Gürtler, zieht ihr die  
Bluse aus dem Rock und richtet sie ihr gerade. Dann kniet er sich etwas hin und richtet  
ihr auch den Rock gerade. Er meint, dass sie jetzt sehr schön wäre, holt noch schnell die  
Brille vom Tisch und setzt sie ihr wieder auf. Dann nimmt er sie wieder bei der Hand  
175 und verlässt mit ihr das Zimmer, wobei er im Vorbeigehen den grünen Knopf nochmals  
drückt.

Als er mit Frau Gürtler zurück zum Aufenthaltsbereich geht, geht er relativ schnell und  
weit vor ihr, sodass sein Arm, der Frau Gürtlers Hand hält, nach hinten fast ganz  
ausgestreckt ist. Frau Gürtler geht langsam hinter ihm her. *Es sieht fast so aus, als*  
180 *würde sie sich mehr von ihm ziehen lassen.* Er führt sie wieder zu dem Platz, an dem sie  
bereits gegessen hat. Eine der Schwestern bedeutet ihm allerdings, dass er sie zwei  
Plätze weiter setzen solle, da unter dem Tisch noch die Lacke ist. Ich sehe unter den  
Tisch und bemerke, dass sich die Lacke noch etwas ausgebreitet hat und Frau Gabler  
mit ihren Patschen direkt drin steht. Der Zivildiene er führt Frau Gürtler also zwei Stühle  
185 weiter und hilft ihr sich dort hinzusetzen.

Frau Gürtler sieht sehr geschafft aus. Sie sitzt schräg nach rechts gebeugt auf dem  
Stuhl. Ihre Arme liegen beide auf den Armlehnen auf, ihre Hände aber hält sie über der  
Mitte des Sessels in der Luft. Sie hat dabei die Finger ihrer beiden Hände ineinander  
190 verschränkt, aber nicht so, dass sich ihre Handflächen berühren, sondern nur die Finger.  
Ihre Hände zittern nach oben und unten. Ihre Augen hat sie wieder geschlossen. Eine  
der Schwestern, mit gefärbtem blonden Haar und einer Brille, bringt ihr neues Besteck  
und zwei Servietten, die genau übereinander liegen. Der Zivildiene er wollte in der  
Zwischenzeit das Besteck von Frau Gürtlers altem Platz holen, räumt es dann aber  
195 einfach weg, als er sieht, dass sie schon eines hat. Die Schwester kommt erneut zu Frau  
Gürtler und hält ein zusammengefaltetes Lätzchen in der Hand. Sie faltet es  
auseinander und bindet es ihr um den Hals. Dabei sieht sie, dass Frau Gürtler ganz  
schief sitzt, nimmt sie von hinten an den Schultern und will sie etwas gerader rücken.  
Es gelingt ihr zwar nicht, dass sie gerade sitzt, aber so schief wie zuvor sitzt sie jetzt  
200 auch nicht mehr. Sie geht abermals weg und holt eine Schale mit Griesnockerlsuppe.  
Links uns rechts an der Schale befindet sich jeweils ein kleiner Griff. Sie stellt die  
Schale vor Frau Gürtler nimmt den Löffel in die Hand und nimmt etwas Suppe darauf,  
um Frau Gürtler zu füttern. Sie spricht dabei zu ihr und erklärt ihr, dass sie etwas Suppe  
essen solle. Frau Gürtler hat den Kopf etwas nach unten gebeugt, die Augen

205 geschlossen und öffnet jetzt gerade so weit den Mund, dass sie den Löffel in den Mund  
nehmen kann. Dann kaut sie lange und gemächlich an dem Griesnockerl, ohne dabei  
die Augen zu öffnen. Noch einmal füttert die Schwester sie, dann allerdings fragt sie  
Frau Gürtler, ob sie denn nicht selbst essen wolle. Frau Gürtler antwortet mit einem Ja  
sieht aber noch immer nicht auf. Dann fragt sie weiter: „Aber wie soll i denn?“ Die  
210 Schwester fragt sie: Wo ist die rechte Hand?“ Frau Gürtler öffnet die Augen und hebt  
gleichzeitig die rechte Hand, während sie rechts sagt, senkt die rechte dann wieder  
etwas ab, hebt dafür aber die linke Hand und meint: „Links.“ *Es wirkt, als würde man  
das mit ihr trainieren.* Die Schwester nimmt nun die rechte Hand auf den Tisch und  
legt ihr den Löffel in die Hand. Dann führt sie die Hand mit dem Löffel in die Suppe  
215 und meint, dass sie jetzt essen könne. Frau Gürtler rührt sich zuerst nicht und hat die  
Augen wieder geschlossen. Die Schwester streicht ihr mit dem Zeigefinger über die  
Wange und meint: „Frau Gürtler, nicht schlafen, essen!“ Nun geht sie davon. Kurz Zeit  
später sieht Frau Gürtler etwas auf, stochert mit dem Löffel in der Suppe herum und  
beugt sich dann weit nach vorne, um die Suppe vom Löffel zu schlürfen. Griesnockerl  
220 hat sie keines am Löffel, trotzdem kaut sie ganz leicht. Einige Male wiederholt sie das  
*und es erstaunt mich, dass sie trotz der wackligen Haltung des Löffels kaum daneben  
patzt.* Zwischendurch lässt sie einmal den Löffel los, greift mit beiden Händen zu der  
Serviette und wischt sich über den Mund, bevor sie weiter isst. Nach einigen weiteren  
Löffeln schließt sie ihre Augen wieder ganz und lässt auch den Löffel los.  
225 Währenddessen beobachte ich wie vor mir der Zivildiene Herr Hartz die  
Suppenschale an den Mund hält und ihn daraus trinken lässt. Ein paar Minuten sitzt  
Frau Gürtler so da, bevor die Schwester wieder zu ihr kommt. Sie kniet sich neben sie  
hin, nimmt wieder einen Löffel und streicht Frau Gürtler abermals mit dem Zeigefinger  
über die Wange. „Frau Gürtler, wollen Sie noch Suppe?“ fragt sie und Frau Gürtler  
230 meint: „Ja.“ Wieder füttert die Schwester sie mit einigen Löffeln, wobei Frau Gürtler  
kaum aufsieht und die Augen mehr geschlossen hält.  
In der Zwischenzeit haben die Schwester, die Frau Gürtler heute Morgen gepflegt hat,  
und die Stationsleiterin jeweils einen gelben Wagen in die Nähe des  
Aufenthaltsbereichs geschoben und sind damit beschäftigt Medikamente in kleine  
235 Medikamentenbecher zu geben. Ab und zu werden Pulver zerstampft, oder es werden  
Flüssigkeiten mit kleinen Plastikspritzen in der richtigen Menge aufgezogen, um dann  
in die kleinen Becher gefüllt zu werden. Nun kommt die Stationsleiterin mit einem der  
Becher auf dem Fr. Gürtler steht zu der Schwester und gibt ihr den Becher. Es befindet  
sich eine klare Flüssigkeit darin. Die Schwester taucht den Löffel in die Suppe, sodass  
240 etwas von ihr oben bleibt und gibt dann das Medikament dazu auf den Löffel. So hält  
sie dann den Löffel vor Frau Gürtlers Mund. Frau Gürtler öffnet anstandslos den Mund.  
Auch als die Schwester ihr noch den letzten Rest nachgeben will, öffnet sie den Mund  
und schluckt dann hinunter.  
Einige Bissen später meint die Schwester zu ihr: „Frau Gürtler, nicht schlafen, schauen  
245 Sie ein bisschen.“ Doch Frau Gürtler ändert ihre Position nicht. Während die Schwester  
sie weiter füttert, stellt eine andere Schwester bereits die Hauptspeise von Frau Gürtler  
auf den Tisch. Es ist ein weicher Auflauf mit Marillensauce. Als die Griesnockerl aus  
sind, hebt die Schwester die Schale an dem einen Henkel nach oben und meint zu Frau  
Gürtler, dass sie auch die Schale haben soll. Frau Gürtler greift mit ihrer linken Hand  
250 zu dem zweiten Henkel und hebt zusammen mit der Schwester die Schale an den  
Mund. Sie trinkt einige Schlucke der Suppe ehe sie die Schale wieder hinstellen. Cirka  
die Hälfte der Suppe ist schon weg, als die Schwester nun fragt, ob Frau Gürtler noch  
Suppe möchte. Diese verneint, woraufhin die Schwester die Suppe wegschiebt und die  
Hauptspeise zu Frau Gürtler zieht.

255

Frau Gürtler sitzt unverändert auf ihrem Stuhl. Auch ihre Augen hält sie weiterhin geschlossen. Die Schwester teilt mit der Gabel den Auflauf auseinander und schiebt ihn vor Frau Gürtler. Da sie aber keine Anstalten macht zu essen, holt sich die Schwester einen Stuhl neben Frau Gürtler und beginnt sie mit dem Löffel der Suppe zu füttern. Sie zerdrückt den Auflauf in der Marillensauce, zerdrückt auch die Marillenstücke und hält es Frau Gürtler vor den Mund. Diese öffnet kaum merklich ihre Augen und lässt den Löffel in ihren Mund wandern. Eine ganze Zeit lang essen sie so. Die Schwester versucht immer wieder mit Frau Gürtler zu reden, oder ihr zu sagen, dass sie nicht schlafen, sondern herumschauen solle. Dann fragt die Schwester sie, ob ihr das Essen schmeckt und Frau Gürtler antwortet mit einem sehr klaren und raschen Nein. Einige Bissen später fragt die Schwester erneut, ob es ihr denn schmecke und Frau Gürtler antwortet: „Ja ist eh gut.“ Während die Schwester Frau Gürtler füttert, bittet sie eine andere Schwester, die gerade vorbei geht, Frau Gürtler etwas zu trinken zu machen. Sie schenkt ein Glas Orangensaft ein und stellt ihn vor Frau Gürtler. Sie machen eine kleine Pause und Frau Gürtler trinkt einige Schlucke aus dem Glas. Dann stellt sie es wieder auf den Tisch und lässt sich weiter füttern. Währenddessen beugt sich Herr Hartz, der gegenüber der Schwester sitzt, nach vorne und versucht das Glas von Frau Gürtler zu erreichen. Die Schwester sieht ihn etwas von der Seite an und er zieht seine Hand mit einem verschmitzten Lächeln zurück. Noch immer füttert die Schwester Frau Gürtler, als Herr Hartz einen zweiten Versuch startet. Diesmal möchte er an die Gabel von Frau Gürtler herankommen, die die Schwester an den Tellerrand gelehnt hat. Wieder sieht die Schwester zu ihm hin, deutet ihm lächelnd mit dem Zeigefinger und er zieht seine Hand mit einem Grinsen zurück. Als Frau Gürtler etwas über die Hälfte gegessen hat, meint sie, dass sie schon genug habe und die Schwester hört auf sie zu füttern. Frau Gürtler nimmt sich das Ende des Lätzchens zum Mund und wischt sich damit über den Mund. Die Schwester reißt ihr im Nacken das Lätzchen auseinander und knüllt es zum Wegschmeißen zusammen. Dann nimmt sie auch die Teller und geht davon. Frau Gürtler trinkt noch einige Schlucke aus ihrem Glas, bis es leer ist. Sie sitzt nun da, blickt etwas herum, sieht auch mich an. Ich lächle, doch sie lächelt nicht zurück. *Es wirkt als würde sie durch mich hindurchsehen.* Dann meint sie: „Is jetzt no was?“ Wieder sitzt sie einige Minuten ruhig da, hat ihren Kopf wieder nach unten gebeugt und ihre Augen geschlossen.

Da die Stunde schon vorbei ist, gehe ich zu ihr hin, streiche ihr über den Arm und spreche sie mit ihrem Namen an. Sie sieht zu mir und ich sage: „Ich gehe jetzt wieder, aber ich komme nächste Woche wieder, ja?“ „Ja, sehr schön“, antwortet sie mir und ich gehe davon.

Die Stationsleiterin ist gerade mit der Medikamentengabe fertig und spricht mit einer Ärztin mit gelockten Haaren. Ich frage, ob ich kurz stören darf und meine, dass ich noch die Einverständniserklärung von der Pflegerin letzte Woche bräuchte, woraufhin sie zuerst verwirrt schaut, dann aber gleich ihren Namen nennt und mir erklärt, dass ihr eh erst aufgefallen ist, dass sie die noch hat. Sie geht gleich in ihr Zimmer und ich folge ihr. Ich setze mich auf den Stuhl, während sie nach der Einverständniserklärung sucht. Als sie sie hat, gibt sie sie mir und ich frage, ob ich auch gleich einen Termin für nächste Woche ausmachen könnte. Sie meint, dass sie da gleich auf den Kalender sehen und es sich aufschreiben werde, sonst vergisst sie es. Ich frage, ob es in Ordnung ist, wenn ich zeitig in der Früh, so um 8 herum, kommen würde. Sie meint, das wäre kein Problem, aber es kann halt sein, dass Frau Gürtler noch schläft. Ich sage, dass mir das bewusst ist und es gar kein Problem wäre, denn schließlich gehört das ja auch dazu. Sie lächelt und ich bedanke mich. Dann gehe ich meine Sachen aus dem Schwesternaufenthaltsbereich holen und wünsche ihr noch einen schönen Tag, als ich

erneut an ihr vorbei gehe. Auch sie wünscht mir einen schönen Tag und ich verlasse die Station.

5 **Beobachtete Person:** Herr Hartz  
**Papiernr.:** 3  
**Beobachtungsprotokollnr.:** 1  
**Beobachterin:** B  
**Datum:** 05.05.2008/ 14:45-16:00  
10 **Alter der beobachteten Person:** 75 Jahre

Heute betrete ich das Haus A schon etwas früher, da ich mir den Eingangsbereich und das Erdgeschoß näher ansehen will. Gleich rechts, neben dem großen automatisch öffnenden Glastüren, befindet sich ein Kaffeehaus. Es sind nur ein paar Tische besetzt. Ich gehe den  
15 Kreis um den Innenhof weiter und sehe, dass anschließend an das Kaffeehaus mehrere Seminarräume sind. Bevor ich die Runde weiter gehe, beschließe ich noch den Gang geradeaus zur Kapelle zu gehen. Die Tür von der Kapelle ist geschlossen und auf der linken Seite befindet sich eine Pinnwand, auf der einige Gedenkzettel *von vermutlich* ehemaligen HeimbewohnerInnen hängen.

20 Ich gehe wieder den kurzen Gang zurück und sehe rechter Hand eine Nische, in der sich einige Garderobenständer befinden. Als ich vor den Aufzügen stehe, sehe ein gerahmtes Zertifikat über die Qualität dieses Hauses schräg hinter mir hängen.  
Als ich durch den Innenhof blicke, entdecke ich rechts neben der Rezeption noch einen Friseur. Ich beschließe noch kurz einen Blick hinein zu werfen, bevor ich auf die Station M.  
25 fahre. Der Raum ist mit Glaswänden umgeben und mit Blumen dekoriert. Auf der Tür, die in diesen Friseursalon führt, steht in großer Schrift „Öffnungszeiten“, allerdings stehen darunter keine Tage bzw. Zeiten.

Ich gehe wieder zu den Aufzügen und fahre in den 2. Stock. Als ich die Station betrete, fällt  
30 mir der gebastelte Geburtstagszug auf. Allerdings sind einige der zwölf Waggons nicht mit Fotos versehen, sondern leer und da kommt mir der Gedanke „*Der Zug ist abgefahren*“.  
Heute sehe ich zum ersten Mal, dass bevor ich den Schwesternstützpunkt erblicke, sich eine Glastür davor befindet. *Ich frage mich, ob diese beim letzten Besuch auch schon da war, oder ob sie möglicherweise ganz geöffnet war, sodass sie mir nicht aufgefallen ist.*

35 Ich passiere diese Glastür und sehe bereits die Stationsleitung beim Schwesternstützpunkt stehen. Mit einem freundlichen „Grüß Gott“ gehe ich auf sie zu und wir schütteln einander die Hände. Neben ihr steht gerade eine andere Dame im Schwesterngewand und sie stellt uns einander vor. Die Stationsleitung erklärt der Dame, dass ich eine Studentin sei und Herrn Hartz beobachten werde. Ich gebe auch dieser Dame die Hand. Nun dreht sich die  
40 Stationsleitung um und geht zu den Tischen, die im Halbkreis zum Innenhof angeordnet sind. Ich folge ihr. Während dem Gehen erzählt sie mir, dass heute Frau Hartz da ist, denn sie kommt eigentlich jeden Tag von 14:00 bis zum Abendessen.

Heute ist es auf der Station sehr laut. Es sitzen zwar nur ca. fünf HeimbewohnerInnen im  
45 Aufenthaltsbereich bzw. an den Tischen, die zum Innenhof ausgerichtet sind, aber dennoch ist der Lärmpegel enorm. Eine Dame im Rollstuhl singt lautstark ein mir unbekanntes Lied. Zwei andere Heimbewohner murmeln laut vor sich hin und eine Dame steht vor dem Fenster und

schimpft. Ich vernehme Worte von den HeimbewohnerInnen wie „Halt die Gosch'n“, „Schleich di“ und „Oida hea auf“. *Ich fühle mich nicht besonders wohl.*

50

Herr und Frau Hartz sitzen an einem kleinen Tisch mit drei Sesseln. Ihr Blick ist in den Innenhof gerichtet.

55

Frau Hartz sieht noch sehr jung aus. Ich schätze sie auf Mitte 60. Sie ist etwas fester und trägt eine bunt gemusterte Bluse und eine Capri-Hose. Sie hat kurze Haare und auf ihrer Nase befindet sich eine modern geschwungene Brille. Ihre Finger und Arme sind mit zahlreichen Ringen und Armreifen versehen.

60

Die Stationsleitung geht zu Frau Hartz und erklärt ihr, dass ich die Studentin sei, die ihren Mann im Zuge des Projekts beobachten wird. Sie schaut mich an und meint, dass man bei ihrem Mann wohl nicht mehr viel sehen werde, aber ich könne es ja versuchen. Ich gebe ihr die Hand und frage, ob es in Ordnung sei, wenn ich mir den leeren Sessel nehme und ihn links neben Herrn Hartz stelle. Sie nickt und deutet auf den Sessel. Ich platziere mich schräg versetzt neben Herrn Hartz. Ich habe den Herrn im Profil sehr gut im Blickfeld, obwohl ich etwas abseits von dem Tisch sitze.

65

Herr Hartz trägt heute ein himmelblaues Poloshirt und eine graue Jogginghose. Seine grauen Haare sind nach hinten gekämmt. Seine Lippen und Wangen sind eingefallen, *daher vermute ich, dass er kein Gebiss im Mund hat bzw. nur mehr einige Zähne vorhanden sind.* Er trägt weiße Socken und braune Sandalen. Seine Körperhaltung ist sehr gerade.

70

Frau Hartz ist gerade damit beschäftigt ihrem Mann Kaffee zu geben. Sie hält eine große weiße Tasse in der rechten Hand und führt sie immer wieder zu seinen Lippen. In ihrer linken Hand hält sie einen Waschlappen, den sie unter das Kinn bzw. die Tasse hält, wenn sie Herrn Hartz trinken lässt. Herr Hartz versucht immer wieder den Kopf weg zu drehen und der Tasse auszuweichen, wenn ihm seine Frau wieder einen Schluck *einflößen will*. Sie begleitet ihr Tun mit den Worten „Aber geh, das ist ja nur mehr ein Schlucki. Komm mach's Munderl auf. Ja so ist's brav. Gut machst du das. Komm, gluck gluck.“ Herr Hartz dreht seinen Kopf rechts und links, ist jedoch chancenlos. Teilweise versucht er auch mit der Hand die Tasse abzuwehren, indem er den Arm seiner Frau wegdrückt. Daraufhin nimmt jedoch Frau Hartz ihre andere Hand zur Hilfe und drückt seine Hand auf die Sessellehne.

75

80

Während sie ihr Tun kommentiert, blickt sie mich immer wieder an und schüttelt dabei den Kopf. Dann beginnt sie wieder von Vorne, bis die Tasse endlich leer ist.

85

In diesem Moment kommt ein ausländischer Pfleger (*ich vermute er ist Inder*) mit einem Wagen und bietet Herrn Hartz noch einen Kaffee an. Während Frau Hartz den Kopf schüttelt, dreht sich ihr Mann mit dem Kopf zu dem Pfleger und sagt mit tiefer und deutlicher Stimme „Ja“. Daraufhin reicht der Pfleger ihm eine volle Tasse. Frau Hartz nimmt ihrem Mann sogleich die Tasse aus der Hand und stellt sie auf den Tisch. Sie wendet sich dem Pfleger zu und erklärt ihm, dass sie den Gürtel vom Schlafmantel ihres Mannes vermisst. Während sich die beiden unterhalten, wirkt Herr Hartz zum ersten Mal auf mich sehr entspannt. Er hat sich

90

ein Stück zurück gelehnt und die Beine etwas ausgestreckt. Mit seinen Handflächen streicht er *fast liebevoll* über die Holzlehne seines Sessels.

95 Erst als das Gespräch des Pflegers und Frau Hartz beendet ist, richtet er sich wieder auf. Er *wirkt* auf mich etwas nervös. Er schiebt die Beine ständig vor und zurück und wippt mit dem Oberkörper. Auch seine Hände streichen jetzt nicht mehr so sorgfältig und vorsichtig über die Sessellehne. Herr Hartz drückt seine Daumen ganz fest auf das Holz, sodass seine Nägel ganz weiß sind.

100 Frau Hartz nimmt den Waschlappen und die Kaffeetasse wieder in ihre Hände und beginnt Herrn Hartz wieder die Tasse zum Mund zu führen. Diesmal dreht er den Kopf nicht beiseite, sondern nimmt einen großen Schluck. Frau Hartz setzt kurz ab und wischt über seinen Mund. Kurz darauf setzt sie wieder an und will ihm erneut etwas zum Trinken geben. Jetzt dreht ihr Mann den Kopf erneut zur Seite und versucht auszuweichen. Seine Frau legt den Waschlappen am Gesicht an und dreht es in ihre Richtung. So hält sie ihn fest und leert ihm  
105 den Kaffee in den Mund. Er macht mehrere Schlucke hintereinander. Jetzt *scheint er endgültig genug zu haben*. Er hebt beide Arme und drückt mit seinen Händen die Hände seiner Frau zur Seite. Frau Hartz wirft einen *prüfenden Blick* in die Tasse und stellt sie dann mit den Worten, „Jetzt warst du eh brav, ist eh schon fast leer“ auf den Tisch. Herr Hartz lehnt sich zum Tisch und versucht die Tasse bis an das äußerste Eck zu schieben. Daraufhin steht  
110 Frau Hartz auf, nimmt die zwei Tassen und meint, dass sie sie wegtragen werde. Als sie gegangen ist, lehnt ihr Mann sich wieder zurück und streckt die Beine aus. Er nimmt dieselbe Position wie zuvor ein und schließt dabei die Augen. Seine Hände streichen wieder langsam über die Holzlehne. Er lässt sich von den lauten Geräuschen der anderen HeimbewohnerInnen nicht irritieren und bleibt in dieser entspannten Position.

115 Mittlerweile ist eine Dame, die an den Rollstuhl gebunden ist, vom Nebentisch in unsere Richtung gerollt. Sie murmelt lautstark vor sich hin. *Ich bin etwas irritiert und fühle mich nicht besonders wohl*. Sie schimpft teilweise lautstark und hebt dabei die Hand, so als ob sie jemanden schlagen wollen würde. Herr Hartz reagiert darauf aber gar nicht. Er hat noch  
120 immer die Augen geschlossen und atmet tief ein und aus.

Nach einigen Minuten kommt seine Frau wieder zurück. Sie geht auf ihren Mann zu und wischt ihm mit dem Waschlappen über das ganze Gesicht. In diesem Moment schreckt er auf und setzt sich gerade auf den Sessel. Er beginnt heftig an seinen Lippen zu lecken. Frau Hartz setzt sich wieder auf ihren Sessel und sagt zu ihm, dass er das Schleckern unterlassen soll. Er  
125 dreht sich in ihre Richtung und leckt weiter. Daraufhin ahmt sie ihm nach und sagt: „Nuckel, nuckel, wie ein Baby siehst du aus. Hör auf damit. Lass das, Pfui!“ Plötzlich hebt ihr Mann die Hand und deutet mit der Handfläche an, dass er ihr eine Ohrfeige geben will. Sie wehrt seine Bewegung ab und meint „Na, na!“ Sie blickt mich mit einem breiten Grinsen an. Herr Hartz wippt aufgeregt auf seinem Sessel hin und her und leckt weiterhin seine Lippen.  
130 Seine Frau nimmt eine Zeitung aus ihrer Tasche und meint, dass sie sich jetzt diese anschauen werde. Sie legt die Zeitung mit der Titelseite nach oben vor ihren Mann hin und meint, dass darauf eine schöne Frau zu sehen sei. Herr Hartz blättert einige Seiten weiter. Sie blättert wieder zurück und sagt, dass man die Zeitung von Anfang an lesen muss. Herr Hartz blättert jedoch wieder einige Seiten vor. Diesmal lässt ihn seine Frau. Sie kommentiert die Bilder mit,  
135 „Jö schau, ein Baby“ und „sowas haben wir auch zu Hause, aber ... aber das weißt du ja eh

nicht mehr“. Er blickt sie nicht an, sondern streicht mit dem Zeigefinger vorsichtig über das Papier. Dies macht er einige Minuten lang. Frau Hartz liest inzwischen den Text auf dieser Seite. Als sie umblättern will, hält Herr Hartz das Papier fest. Sie versucht es einige Male, ehe sie ihm die Zeitung aus der Hand nimmt und sagt, dass man so nicht Zeitunglesen könne. Er greift nach der Zeitung, erwischt sie jedoch nicht. Frau Hartz legt sie dann doch wieder auf den Tisch. Herr Hartz schlägt irgendeine Seite auf und beginnt wieder das Papier zu streicheln. Nach kurzer Zeit befeuchtet er seinen Zeigefinger und macht das Papier damit nass. Frau Hartz nimmt daraufhin die Zeitung mit den Worten, „Weih, du Schweindi. Sowas macht man doch nicht!“ weg und gibt sie in ihre Tasche.

Mittlerweile steht eine Schwester hinter uns und fragt Frau Hartz, wie es ihr geht. Sie erzählt ihr, dass alles in Ordnung sei, sie jedoch nächsten Sonntag nicht kommen werde, da sie Geburtstag hat und Muttertag ebenfalls ist. Sie sei von ihren Kindern eingeladen worden und wolle sich keinen zeitlichen Stress machen.

Während sich die beiden unterhalten, gleitet Herr Hartz mit seinen Handflächen über die Kanten des Tisches. Seine Bewegungen wirken sehr monoton und werden immer in derselben Reihenfolge durchgeführt.

Am Nebentisch sind gerade zwei Pfleger damit beschäftigt die HeimbewohnerInnen in ihre Zimmer zu bringen. Sie begleiten ihr Tun mit den Worten, dass sie die Damen und Herrn jetzt pflegen wollen. Sie gehen mit den HeimbewohnerInnen ins Zimmer und oberhalb der geschlossenen Tür leuchtet ein grünes Licht auf. Eine Heimbewohnerin mit einem Puppenwagen an der Hand fragt die Schwester, die noch immer mit Frau Hartz redet, wann sie gewaschen wird. Die Schwester antwortet, dass ein Pfleger sie dann eh holen wird.

Daraufhin geht die Dame mit dem Kinderwagen weiter. Jetzt ist es sehr ruhig auf der Station geworden. Es sitzen nur mehr Herr und Frau Hartz und ich bei den Tischen. Herr Hartz streicht noch immer über die Tischkanten und -flächen. Dabei schließt er gelegentlich die Augen. Frau Hartz dreht sich wieder zu ihrem Mann und tätschelt ihm die Hände. Er legt seine rechte Hand auf die beiden Armlehnen (von seinem Sessel und dem seiner Frau) und schiebt den Zeigefinger in den Spalt. Frau Hartz klopft ihm auf die Finger und sagt, „Nein, nein, dass tut man nicht!“. Herr Hartz beginnt wieder seine Lippen zu lecken und rückt auf seinem Sessel ganz auf die linke Seite. Seine Frau schiebt die beiden Sessel soweit zusammen, sodass kein Spalt mehr zwischen den Armlehnen ist. Herr Hartz versucht durch Wippen seinen Sessel wegzuschieben, dies gelingt ihm jedoch nicht.

Jetzt fällt mir auf, dass es wieder relativ laut ist. Am Schwesternstützpunkt haben sich fünf bis sechs Schwestern versammelt und unterhalten sich lautstark über irgendeine Prüfung. Herr Hartz blickt in diese Richtung. Frau Hartz ebenfalls und meint, dass es heute wirklich sehr laut hier sei. Nun geben die beiden sich die Hand. Herr Hartz streichelt liebevoll über den Handrücken und die Handflächen seiner Frau. Mein Blick fällt kurzzeitig auf die Unterarme von Frau Hartz, die mit einigen Narben versehen sind. Sie dürfte dies gemerkt haben und erzählt mir, dass diese Narben von ihrem Mann stammen. Er sei vor ca. zwei Jahren sehr aggressiv ihr gegenüber geworden und hat sie häufig blutig geschlagen. Dies sei auch der Grund gewesen, warum ihre Kinder gemeint haben, dass Herr Hartz wo anders

180 möglicherweise besser aufgehoben wäre. Es sei zu gefährlich mit ihm allein zu Hause. Sie hoffte auf Besserung, aber leider setzte diese nicht ein. Jetzt sieht sie nur mehr den Verfall ihres Mannes.

Während sie mir ihre Geschichte erzählt, fängt ihr Mann unruhig am Sessel zu wippen an. Er nimmt ihre Hand und legt sie relativ unsanft auf den Tisch. Kurz klopf er mit ihrer  
185 Handfläche auf die Tischkante, ehe sie ihre Hand wegzieht. Sie blickt ihn ernst an. Sein Blick wendet sich geradeaus in den Innenhof.

Frau Hartz erzählt weiter, dass sich ihr Mann nach den aggressiven Taten an nichts mehr erinnern konnte und meistens davon gesprochen hat, dass er jetzt einen Einbrecher vertrieben hat. Wenn sie ihm erklärte, dass er ihr das angetan hat, meinte er, dass sie sich wohl nur wo  
190 angeschlagen hätte.

Herr Hartz nimmt erneut die Hand seiner Frau und klopf mit dieser auf den Tisch. *Obwohl Frau Hartz meint, dass ihr Mann kaum noch etwas mitbekommt, habe ich den Eindruck er möchte nicht, dass sie mir von früher erzählt.*

Frau Hartz sagt, „Na gut, lassen wir das Thema“ und geht zum Nebentisch, um einen rosa Plüschaffen zu holen. Sie gibt ihn ihrem Mann in die Hand und meint, dass dies ein süßes  
195 „Affi“ sei. Herr Hartz nimmt zwar den Affen entgegen, legt ihn jedoch anschließend in die äußerste linke Ecke des Tisches. Frau Hartz sieht ihm dabei zu und sagt, „Na dann halt nicht“ und nimmt seine Hand. Die beiden streicheln einander liebevoll die Hände. Herr Hartz schließt dabei immer wieder seine Augen. *Für einige Minuten sehe ich ein sehr harmonisches und liebevolles Bild mit den beiden. Da es bereits 16:00 ist überlege ich gerade zu gehen,* als  
200 ziemlich plötzlich und unerwartet Herr Hartz sein Geschlechtsteil aus der Hose nehmen will. Frau Hartz springt daraufhin auf und ruft einen Pfleger. Dieser ist gleich zur Stelle und nimmt Herrn Hartz unter der Achselhöhle mit seiner Hand. Er sagt zu ihm, dass er jetzt mithelfen müsste, damit sie aufs Klo gehen können. Nach mehrmaligem Schwungholen schafft es Herr  
205 Hartz auf beiden Beinen zu stehen und geht mit dem Pfleger aufs Klo.

Frau Hartz erklärt mir, dass er mit ihr nie aufs Klo gehen würde, dies sei das Privileg von dem Pfleger.

Bevor ich mich bei Frau Hartz verabschiede, frage ich sie noch, ob sie nächsten Montag (dieser ist ein Feiertag) da sei und ob sie es stören würde, wenn ich ebenfalls wieder für eine  
210 Stunde komme. Sie verneint dies und fügt hinzu, dass wir uns jetzt wahrscheinlich eh öfter sehen werden. Ich lächle und nicke. Nun verabschiede ich mich von ihr und wünsche ihr noch einen schönen Geburtstag im Kreis ihrer Lieben.

Ich gehe noch zu dem Schwesternstützpunkt, um mich bei der Stationsleitung zu  
215 verabschieden. Ich sehe sie durch die offene Bürotür am Schreibtisch sitzen. Ich warte kurz an der Theke ehe mir eine Schwester mit einer Handbewegung deutet, dass ich ruhig hineingehen kann. Ich folge dem und verabschiede mich noch bei der Stationsleitung. *Ich verlasse das Haus mit einem mulmigen und erleichternden Bauchgefühl.*

**Beobachtete Person:** Herr Hartz

**Papiernr.:** 6

**Beobachtungsprotokollnr.:** 4

**Beobachterin:** B

5 **Datum:** 02.06.2008/ 10:00-11:00

**Alter der beobachteten Person:** 75 Jahre

10 Ich treffe mich mit der Studentin, die das Interview durchführen wird, wie vereinbart um 9:45 bei der U-Bahn Station. Wir gehen gemeinsam zu dem Pflegeheim und am Weg dorthin besprechen wir noch einmal den Verlauf der heutigen Pflegesituation.

15 Wir betreten die Station M. schon einige Minuten vor 10 Uhr. Die Stationsleitung steht gerade beim Schwesternstützpunkt und unterhält sich mit einer blondhaarigen Schwester. Auf dem Pult des Schwesternstützpunktes stehen eine rote Kerze und eine Gedenkkarte an eine verstorbene Heimbewohnerin. Als die Stationsleitung uns sieht, kommt sie auf uns zu und begrüßt uns. Die Schwester, mit der die Stationsleitung gerade noch gesprochen hat, geht auf die Interviewerin zu und stellt sich vor. Ich wende mich Die Stationsleitung zu und sie erzählt mir, dass sie froh ist, dass die Pflegehandlung trotz einiger Probleme heute stattfinden kann. Ich frage nach, was denn passiert sei und sie erklärt mir mit einem Lächeln im Gesicht, dass es auf dieser Station derzeit einen enormen Personalmangel gibt. Einige Leute sind auf Urlaub oder im Krankenstand und ein paar PflegerInnen haben erst kürzlich gekündigt. Sie seufzt kurz, lächelt dann aber wieder. Dann wendet sie sich ab und die Schwester kommt auf mich zu. Wir begrüßen einander und sie fragt mich, ob sie mich duzen darf. Ich bejahe und frage sie, ob sie über den Ablauf der Pflegehandlung bereits informiert ist. Sie nickt und meint, dass ich ihr zusehen werde und sie mir alles erklären wird. Sie meint auch, dass ich jederzeit Fragen stellen könnte. Ich mache sie darauf aufmerksam, dass ich nur beobachten soll und daher keine Fragen an sie stellen werde. Sie sieht mich etwas verwundert an und meint daraufhin, dass dies auch in Ordnung sei. Auf dem Weg zu Herrn Hartzs Zimmer bleibt Schwester Martha kurz stehen und wendet sich einer alten Dame zu, die beim Tisch im Aufenthaltsbereich steht. Sie meint zu mir gereicht, dass sie für diese Dame auch zuständig sei und fragt die alte Frau, ob sie etwas zum Trinken möchte. Diese bejaht dies und Frau Martha gibt ihr einen Saft. Dann setzten wir unseren Weg ins Zimmer fort.

35 Herr Hartz liegt gerade in seinem Nachthemd, einem darüber gezogenen Schlafmantel und seinen Hausschuhen im Bett. Er hat seine Beine seitlich aus dem Bett hängen und den Kopf am Gitter auf der rechten Bettseite abgestützt. Frau Martha begrüßt ihn mit „Guten Morgen Herr Hartz, wir werden jetzt dann duschen gehen!“. Er antwortet mit „Jo“ und blickt mich dabei an. Frau Martha dreht sich zu mir und meint, dass sie noch etwas vergessen hat und gleich wieder kommt. Ich gehe zum Bett von Herrn Hartz und begrüße ihn auch. Er sagt mit tiefer Stimme „Hallo du!“ und lächelt mich dabei ein bisschen an. Seine Mundwinkel sind nur ganz kurz nach oben gezogen, ehe er den Blick an die Decke richtet. Das Bett, welches 40 normalerweise neben dem von Herrn Hartz steht, ist nicht im Zimmer. Ich überlege kurz was mit dem alten Mann passiert sein könnte. Da kommt auch schon wieder Frau Martha in den Raum und sagt, dass Herr Hartz jetzt aufstehen muss, denn er darf sich duschen gehen. Sie stellt sich vor ihn und nimmt seine Hände. Sie bittet ihn aufzustehen. Herr Hartz bleibt jedoch liegen und zeigt keinerlei Motivation sich zu bewegen. Frau Martha versucht ihn an den

45 Händen hoch zu ziehen, gibt dann aber auf. Sie bittet ihn noch einmal mitzuhelfen, denn alleine schafft sie das nicht. Herr Hartz hebt den Kopf und stellt seine Füße auf den Boden. Nun zieht Frau Martha ihn hoch und kommentiert dies mit „Na schauns, jetzt hammas doch noch gschaft!“. Sie nimmt ihn am linken Arm und die beiden gehen zum Badezimmer. Kurz vor der Tür versucht Herr Hartz sich von Frau Marthas Hand zu lösen und umzudrehen. Sie  
50 hält ihn jedoch fest und redet liebevoll auf ihn ein, dass er jetzt sauber gemacht wird. Sie gehen ins Badezimmer und Herr Hartz stellt sich vor den Spiegel. Da ich in der Tür stehe, kann ich sein Gesicht im Spiegel sehen. Er blickt mich an. *Sein Blick wirkt sehr streng und verärgert.* Er hat die Augenbrauen zusammengezogen. Frau Martha richtet noch das Handtuch und ein Shampoo her, ehe sie Herrn Hartz den Schlafmantel auszuziehen versucht.  
55 Dieses Vorhaben gestaltet sich äußerst schwierig, denn Herr Hartz dreht und wendet sich immer wieder, um der Pflegerin auszuweichen. Er spreizt alle Finger zur Seite, sodass es Frau Martha nicht gelingt ihm die Ärmel über die Hände zu ziehen. Sie begleitet ihr Tun mit liebevollen Worten, aber dennoch habe ich das Gefühl, *dass sie sehr angespannt ist.* Sie drückt vorsichtig Herrn Hartzs Finger zusammen und versucht die Ärmel herunter zu streifen.  
60 Dieser hält jedoch in der Faust ein Stoffstück seines Schlafmantels fest und lässt nicht locker. Frau Martha macht ihn darauf aufmerksam, dass dies so nicht gehen wird. Sie drückt ihn vorsichtig auf den Toilettensessel, der neben dem Spiegel steht und zieht ihm mit etwas mehr Gewalt den Schlafmantel aus. Herr Hartz sitzt sehr aufrecht auf dem Sessel und seine Augenbrauen sind noch enger zusammengezogen. Die Pflegerin zieht ihm rasch das  
65 Nachthemd über den Kopf und meint, dass sie es jetzt schon fast geschafft hätten. In diesem Moment steht Herr Hartz wieder auf und versucht zur Tür zu gehen. Frau Martha hält ihn fest und erklärt ihm, dass sie noch die Unterhose ausziehen muss. Er gibt ein sehr lautes und verärgertes Stöhnen von sich. Während Frau Martha verzweifelt versucht ihm die Hose herunterzuziehen, dreht Herr Hartz sich wieder und verhindert das Vorhaben der Pflegerin.  
70 Sie erklärt mir, dass Herr Hartz ein schwieriger Patient sei wenn er etwas nicht will und deshalb kommt gleich noch ein männlicher Pfleger, um sie zu unterstützen. Sie versucht es einige Male ihm die Unterhose auszuziehen und als sie bemerkt, dass das nicht so geht, greift sie zu einer Schere und beginnt die Unterhose zu zerschneiden.

Ich verlasse den Waschraum und stelle mich zu dem Tisch im Pflegezimmer. Ich höre Herrn  
75 Hartz laut fluchen und „Heast sakre“ schreien. Seine Stimme ist sehr aggressiv und eindringlich. Frau Martha versucht auf ihn einzureden, aber er schimpft weiter. Er schreit „Hea auf du! Bledu du! Schleich di“ immer wieder.

Plötzlich geht die Zimmertür auf und ein Pfleger schiebt das Bett mit dem alten Mann, der ebenfalls in diesem Zimmer liegt, herein. Er begrüßt mich und Frau Martha. Er fixiert das  
80 Bett und geht zum Waschraum. Er fragt Frau Martha, ob Frau X. gestern verstorben sei und ob sie noch im Zimmer ist. Frau Martha bejaht dies und meint, dass sie noch bis Mittwoch da sein werde. Er verabschiedet sich und verlässt das Zimmer. *Ich frage mich, ob die tote Frau in ihrem eigenen Zimmer liegen bleibt oder ob es ein Verabschiedungszimmer gibt.*

Herr Hartz war während der Anwesenheit des Pflegers ruhig. Jetzt beginnt er wieder zu  
85 fluchen und Frau Martha *scheint* wirklich mühe damit zu haben ihn zu waschen. Sie kommentiert ihr Tun immer wieder mit beruhigenden Worten, aber Herr Hartz *scheint*

dadurch noch aufgebracht zu werden. Als ich das plätschern des Wassers höre, flucht er noch einmal ganz laut und wird dann aber ruhiger. Frau Martha meint, dass das warme Wasser gut tut und angenehm sei und er nach der Dusche wieder ganz gut riechen werde.

- 90 Der alte Mann, der im Bett schläft, sieht sehr mager aus. Das Lacken ist bis zu seinem Hals gezogen und die Beine kann ich kaum erkennen. Er atmet tief ein und aus. Auf seiner Nase befindet sich eine große Wunde. *Ich frage mich, wo er sich verletzt oder ob ihm das jemand anderer angetan hat.* Seit dem Moment, wo dieser Herr ins Zimmer geschoben wurde, riecht es sehr stark nach Urin und Kot. Ich blicke auf das Leintuch von Herrn Hartz und kann darauf
- 95 auch Urinflecken erkennen. Dann gehe ich wieder ein Stück Richtung Badezimmer und stelle mich an die Wand. Ich kann von da aus den Kopf von Frau Martha im Spiegel sehen. Sie hat ein etwas verkrampftes Lächeln auf dem Gesicht. Das Wasser hat sie mittlerweile schon wieder abgedreht und sie ist gerade dabei Herrn Hartz abzutrocknen. Sie lobt ihn immer wieder, wie brav er still hält und wie gut er mithilft. Kurz darauf kommt Herr Hartz mit der
- 100 Unterhose bekleidet aus dem Waschraum und geht auf sein Bett zu. Frau Martha geht in schnellen Schritten hinter ihm her und versucht ihn aufzuhalten. Sie schafft es jedoch nicht und Herr Hartz legt sich auf sein Bett. Sie sieht ihn an und meint, dass sie ihn auch am Bett anziehen könne. Sie geht wieder in das Badezimmer und holt das Gewand von Herrn Hartz. Dieser liegt schräg auf seinem Bett und grinst mich an. *Irgendwie hat er einen schelmischen*
- 105 *Gesichtsdruck.* Als Frau Martha vor seinem Bett steht, legt er sich ganz entspannt zurück und schließt die Augen. Sie bittet ihn sich aufzusetzen, damit sie ihm das Hemd anziehen kann. Herr Hartz bewegt sich nicht. Da geht plötzlich die Zimmertüre auf und ein männlicher Pfleger betritt das Zimmer. Er fragt Frau Martha, ob sie Hilfe braucht. Diese verneint und meint, dass die Pflege sehr gut verlaufen sei - absolut problemlos.
- 110 Als Herr Hartz den Pfleger sieht richtet er sich auf und lässt sich von Frau Martha das Hemd anziehen. Auch die Socken und Schuhe lässt er sich ohne Probleme anziehen. Frau Martha bittet ihn aufzustehen, damit sie ihm noch die Hose anziehen kann. Er streckt ihr seine Hände entgegen und steht auf. Während sie ihm die Hose anzieht, meint der Pfleger, dass er hier eh nicht gebraucht wird und zu einer anderen Dame gehen wird. Frau Martha nickt. Der Pfleger
- 115 verlässt das Zimmer. Herr Hartz ist jetzt komplett angezogen. Frau Martha erklärt ihm, dass sie ihn noch frisieren und rasieren möchte. Sie geht zu dem Nachtkästchen neben dem Bett und sucht nach dem Rasierer. Währenddessen geht Herr Hartz zur Tür und verlässt das Zimmer. Frau Martha kramt eine Weile in der Lade herum, ehe sie den Rasierer findet. Sie dreht sich um und ruft Herrn Hartz. Sie geht ins Badezimmer, doch da ist er nicht. Sie geht
- 120 aus dem Zimmer raus und kurz darauf kommt sie mit ihm wieder herein. Sie sagt zu ihm, dass sie ihn noch besonders hübsch machen will. Herr Hartz geht wieder auf sein Bett zu und versucht sich niederzulegen. Frau Martha hält ihn davon ab und beginnt mit der Rasur. Herr Hartz bleibt keinen Moment lang still stehen. Er geht die ganze Zeit im Zimmer auf und ab. Die Schwester hat große Mühe damit ihn zu rasieren. Sie fragt ihn mehrmals, ob er das alleine
- 125 machen möchte, aber er gibt ihr keine Antwort. Letztendlich bleibt er vor dem Spiegel neben der Garderobe stehen und lässt sich rasieren. Als sie fertig ist, sagt sie zu mir, dass sie einen Kamm holen muss, denn der vom Herrn Hartz sei verschwunden. Sie fragt mich, ob sie mich mit ihm alleine lassen dürfe. Ich nicke. Sie verlässt das Zimmer und Herr Hartz kommt auf mich zu. Er stellt sich sehr knapp vor mich hin und blickt mir in mein Dekolletée. Er hat dabei

130 seine Mundwinkel weit nach oben gezogen. Er bleibt einige Zeit lang ganz still vor mir stehen und sieht mich an. Mir ist der Abstand zwischen uns beiden zu klein und ich gehe einen Schritt zurück. Er geht einen Schritt nach vor und steht wieder knapp vor mir. Erst als Frau Martha wieder das Zimmer betritt geht er weg von mir und stellt sich ans Fenster. Frau Martha geht auf ihn zu und erklärt ihm, dass sie ihm jetzt noch die Haare kämmt und er  
135 dann in den Aufenthaltsraum darf. Er lässt sich seine Haare kämmt und blickt dabei aus dem Fenster. Die Schwester lobt Herrn Hartz, dass er so tüchtig heute war und meint, dass er jetzt fertig sei. Sie geht noch kurz ins Badezimmer, um die Handtücher weg zu räumen. Herr Hartz geht ihr nach und bleibt im Vorraum stehen. Er schaut sich in den Spiegel, welcher sich links neben der Zimmertüre befindet und streift sich durch seine Haare. Dann dreht er sich um und  
140 nimmt den Mistkübel, der rechts neben der Tür steht und schiebt ihn mit dem linken Fuß direkt vor die Badezimmertür. Als Schwester Martha aus dem Waschraum kommt stolpert sie fast über den Mistkübel. Herr Hartz sieht sie an und hat ein leichtes Lächeln auf seinen Lippen. Er dreht sich um und blickt zu mir. *Frau Martha wirkt etwas erschrocken und verwundert.* Sie nimmt Herrn Hartz an der Hand und geht mit ihm aus dem Zimmer. Die  
145 beiden gehen in den Aufenthaltsbereich und Frau Martha gibt ihm ein Glas Saft zum Trinken. Herr Hartz trinkt in einem Zug das ganze Glas aus und stellt es auf den Tisch. Frau Martha kommt auf mich zu und fragt mich, ob mir die Pflegehandlung gefallen hat. Ich nicke und bedanke mich dafür, dass ich zusehen habe dürfen. Sie meint daraufhin, dass ihr zwar nicht klar sei, was man da besonderes sehen hätte können, aber wenn es mir was bringt, freut sie  
150 sich. Sie lächelt mich an. Ihr Lächeln *wirkt erschöpft und erleichtert zugleich.* Wir verabschieden uns und sie geht zu der Interviewerin.

Herr Hartz hat sich inzwischen auf den Weg zum Schwesternstützpunkt gemacht. Er geht daran vorbei und bleibt vor der geschlossenen Glastür stehen. Er dreht wieder um und geht Richtung Aufenthaltsbereich. Als er an mir vorbei geht, blickt er mir zuerst in die Augen und  
155 anschließend auf meine Brust. Er grinst wieder. Dann geht er weiter zu den Tischen im Aufenthaltsbereich. Er streicht mit der rechten Hand während dem Gehen über die Tischfläche. Ein älterer gut gekleideter Herr kommt ihm entgegen und bleibt vor ihm stehen. Auch Herr Hartz bleibt stehen und der ältere Herr beginnt mit ihm zu sprechen. Was genau er sagt, kann ich leider nicht verstehen. Herr Hartz setzt sich wieder in Bewegung und lässt den  
160 Mann alleine weiterreden. Als ich bei dem alten Mann vorbei gehe, murmelt er mir irgendetwas zu, aber ich kann seinen Worten nicht folgen. Eine Schwester kommt vorbei und redet den Herrn mit „Herr Dr., was gibt’s denn Neues?“ an. Der alte Mann dreht sich um und geht weg. Dann geht die Schwester auf Herrn Hartz zu und begrüßt ihn mit den Worten, „Schön dass sie wieder da sind, Herr Hartz“. Sie legt ihre Hände auf seine Schultern und er  
165 umfasst mit seinen Händen ihre Hüften. Sie nimmt ihre Hände von seinen Schultern und legt ihre auf seine. Dann fragt sie ihn, ob sie nicht ein Busserl haben könnte und er gibt ihr eines auf die Wange. Zwei Schwestern, die daneben stehen, lachen und klatschen. Plötzlich reißt Herr Hartz seine Arme in die Höhe und schreit sehr laut, „Heast loss mi in Ruh! Bist depat? Sakre du!“ Die Schwestern lachen und gehen zum Schwesternstützpunkt. Herr Hartz geht am  
170 Schwesternstützpunkt vorbei und passiert die mittlerweile geöffnete Glastür. Er geht an einigen Zimmern vorbei und bleibt bei einem Putzwagen, welcher sich vor einem Zimmer befindet, stehen. Er versucht den Wagen weg zu schieben, aber eine Putzfrau hält ihn fest. Sie fordert ihn mit freundlichen Worten auf weiter zu gehen und sie arbeiten zu lassen. Er

175 versucht noch einmal den Waagen weiter zu schieben, lässt dann aber davon ab und setzt  
seinen Weg fort. Jetzt kommt ihm der Herr Dr. entgegen. Er hält gerade einen gepolsterten  
Sessel in seinen Händen. Als er an Herrn Hartz vorbei geht, dreht sich Herr Hartz zu ihm und  
hält die rechte Sessellehne fest. Die beiden marschieren den Sessel tragend Richtung  
Schwesternstützpunkt zurück. Ein Pfleger kommt ihnen entgegen und fragt, „Ja, Herr Dr. und  
Wolfgang was habt’s denn ihr mit dem Sessel vor?“. Die beiden bleiben stehen und beide  
180 alten Männer murmeln unverständliche Worte vor sich hin. Herr Hartz lässt die Sessellehne  
los und dreht sich wieder zu mir. Er blickt mich an und grinst. Der Pfleger erzählt mir, dass  
der Herr Dr. seinen „Stammplatz“ häufig auf der Station herumträgt.

Herr Hartz ist mittlerweile wieder in die andere Richtung zurück marschiert und passiert  
wieder den Putzwagen, der vor einem Zimmer steht. Er will gerade den Wagen  
185 weiterschieben, als die Schwester aus dem Zimmer kommt und mit dem Kopf schüttelt. Er  
zieht schnell seine Hände zurück und setzt seinen Weg fort. Er passiert einige Zimmertüren  
und dabei fällt mir auf, dass in diesem Teil der Station sich hauptsächlich Einzelzimmer  
befinden. Vor einer halb geöffneten Tür eines Einzelzimmers bleibt Herr Hartz stehen. Ich  
kann die Stimmer einer Schwester und fließendes Wasser aus dem Zimmer hören. Herr Hartz  
190 sieht mich an und geht dann in das Zimmer. Die Schwester passt ihn noch bei der Tür ab und  
erklärt ihm, dass er da nicht hinein dürfe, denn Frau Y. (ihren Namen kann ich leider nicht  
verstehen) wird gerade geduscht. Die Schwester schiebt Herrn Hartz aus der Tür und lehnt  
diese dann wieder an. Herr Hartz kommt auf mich zu und stellt sich sehr knapp vor mich hin.  
Er blickt mir wieder ins Dekolletee und grinst. Ich gehe einen Schritt zurück. Er dreht sich um  
195 und geht wieder auf die angelehnte Zimmertür zu. Er öffnet sie sehr langsam und vorsichtig  
und geht hinein. Von innen schließt er die Tür. Ich blicke auf die Uhr und sehe, dass die eine  
Stunde schon längst wieder vorbei ist. Da ich jedoch wissen will, was jetzt passiert,  
beschließe ich noch zu warten bis Herr Hartz wieder heraus kommt. Es dauere einige Minuten  
bis sich die Tür wieder öffnet und die Schwester mit sehr gereizter Stimme und einem  
200 strengen Gesichtsausdruck Herrn Hartz aus dem Zimmer schickt. Während sie ihn am  
Oberarm festhält und aus der Tür schiebt, blickt sie mich an und fragt mich in einem eher  
harschen Ton, ob sie mir helfen könnte oder ob ich sie brauche. Ehe ich ihr jedoch antworten  
kann, schließt sie wieder die Tür. Herr Hartz steht am Gang vor der Tür und grinst mich an.  
Ich lächle zurück und gehe auf ihn zu. Ich strecke ihm meine Hand entgegen und erkläre ihm,  
205 dass ich jetzt gehen und nächsten Montag wieder kommen werde. Er grinst nun nicht mehr  
und schüttelt mir sehr vorsichtig die Hand. Ich drehe mich um und gehe den Gang wieder  
Richtung Schwesternstützpunkt zurück. Als ich kurz zurück blicke, sehe ich, dass Herr Hartz  
mir noch einige Zeit lang nachsieht. Ich winke ihm zu und er dreht sich in die andere  
Richtung um und setzt seine „Wanderung“ fort.

210 Ich gehe noch kurz zum Schwesternstützpunkt und will mich von der Stationsleitung  
verabschieden. Sie ist gerade in ein Gespräch mit einem Pfleger vertieft und daher winke ich  
ihr nur zu und verlasse dann die Station. Als ich die Rezeption im Eingangsbereich passiere,  
fällt mir auf, dass niemand dort sitzt.

215

**Beobachtete Person:** Herr Hartz

**Papiernr.:** 13

**Beobachtungsprotokollnr.:** 9

**Beobachterin:** B

5 **Datum:** 04.07.2008/ 13:30-14:30

**Alter der beobachteten Person:** 75 Jahre

Ich betrete pünktlich das Heim und fahre in den 2. Stock auf die Station M. Beim  
Schwesternstützpunkt sehe ich bereits die Stationsleiterin stehen. Sie begrüßt mich freundlich  
10 und ich frage sie, ob ich meinen Rucksack und meine Jacke irgendwo ablegen dürfte. Sie  
nickt und deutet mir zu ihrem Büro. Ich bedanke mich und lege meine Sachen ab. Dann  
verlasse ich den Schwesternstützpunkt und gehe Richtung Aufenthaltsbereich.

15 Im Aufenthaltsbereich ist viel los. Es ist relativ laut hier. Viele HeimbewohnerInnen sitzen  
noch an den Tischen. *Sie sind wahrscheinlich gerade mit dem Mittagessen fertig geworden.*  
Pfleger oder Schwestern kann ich keine sehen. Ich gehe zu der längs gestellten Tischgruppe  
und sehe bereits Herrn Hartz. Er sitzt auf dem Tisch mit Frau Gabler, Herrn Altmann, Frau  
Schurr, Frau Gürtler und zwei weiteren Damen. Am quer gestellten Tisch sitzen zehn weitere  
20 HeimbewohnerInnen. Ich gehe eine Runde um den Tisch und winke Herrn Hartz zu. Dieser  
schaut mich an und beginnt zu grinsen. Es ist dieses *herzige Grinsen*, bei dem er immer die  
Augenbrauen weit nach oben zieht und die Mundwinkel stark anhebt. Ich lege meine Hand  
auf seine Schulter und begrüße ihn. Er lächelt mich an. Herr Hartz hat noch immer sein  
Lätzchen umgebunden und vor ihm steht eine kleine Glasschüssel. Er ist gerade damit  
beschäftigt sein Lätzchen zu zerreißen und die kleinen Schnipsel in das Schüsserl zu geben.

25 Er sieht heute nicht besonders anders aus als sonst. Er trägt wieder sein blau-rot  
gestreiftes Adidas T-Shirt und seine graue Jogginghose. Außerdem hat er seine grauen  
Socken und die braunen Sandalen an. Seine Haare sind nach hinten gekämmt und er  
ist frisch rasiert.

30 Als ich mich gerade nach einem geeigneten Beobachtungsplatz umsehe, höre ich plötzlich ein  
lautes Rufen. „Schwester, Schwester helfen sie mir!“, höre ich eine tiefe Stimme verzweifelt  
rufen. Ich blicke mich um, kann aber niemanden sehen. Ich gehe zu dem quer gestellten Tisch  
und da sehe ich den Heimbewohner Herrn Dr. am Boden sitzen. Sein Sessel liegt neben ihm  
35 auf dem Boden. Das Essen hat er teilweise auf seinem Schoß und am Boden verteilt. Ich gehe  
auf ihn zu und er streckt mir seine Hände entgegen. Ich überlege kurz, wie ich ihm am Besten  
aufhelfen könnte, beschließe dann aber doch lieber eine Schwester zu rufen. In der Nähe vom  
Schwesternstützpunkt steht gerade eine Frau mit einem Putzwagen. Ich rufe ihr zu, dass der  
Herr Dr. am Boden sitzt und ihre Hilfe braucht. Sie kommt in sehr langsamen Schritten auf  
40 uns zu und stellt sich vor den alten Herrn. Sie fragt ihn, was er da am Boden sucht. Der Herr  
Dr. sagt nicht viel, *sondern sieht sie mit einem verzweifelten Gesichtsausdruck an.* Ich stelle  
den Sessel auf und gehe dann wieder zu Herrn Hartz. Die Putzfrau versucht ihn an den  
Händen hoch zu ziehen, dies gelingt ihr jedoch nicht. Die Frau ruft laut nach einer Schwester.

45 Ich setze mich inzwischen auf den freien Sessel links von Herrn Hartz. Er ist noch immer mit dem Zerreißen seines Lätzchens beschäftigt. Links neben mir sitzt Frau Gabler und gegenüber Herr Altmann. Frau Schurr steht neben Herrn Altmann.

Frau Schurr redet mit sehr lauter Stimme, *ich würde sogar sagen sie schreit direkt*, wirre Sachen vor sich hin. Frau Gabler beobachtet Herrn Hartz und sagt immer wieder, „Schwester schau‘s a sich den Deppen an. Nemmen‘s erm des weg. Der Depp mocht‘s no kaputt. So a Trottel mit seiner longen Nosn. Nemmen‘s dem Deppen des weg!“. Herr Hartz reagiert darauf nicht.

Nach einiger Zeit kommt eine Schwester vorbei und die Dame, die noch immer neben dem Herrn Dr. steht, ruft ihr zu, dass sie Hilfe braucht. Die beiden setzten Herrn Dr. auf den Sessel. Dieser meint, dass er jetzt ewig warten hat müssen, bis ihm endlich jemand geholfen hat. Die Schwester nimmt den halb vollen Teller, der vor dem alten Mann steht, in die Hand und will damit weggehen. Der Herr Dr. sagt zu ihr, dass er noch nichts gegessen hat und noch ein bisschen davon haben möchte. Die Schwester antwortet ihm, dass das Essen schon kalt sei und die Essenszeit auch schon vorbei ist. Dann geht sie weg. Der Herr Dr. murmelt ihr etwas nach, was ich leider nicht verstehen kann und verschränkt dann seine Arme vor seinem Brustkorb. *Er sieht sehr böse aus.*

Die andere Frau, *ich vermute sie ist eine Putzfrau*, geht auch an unserem Tisch vorbei. Frau Gabler sagt zu ihr: „Schaun‘s sa sich den Trottel an! Der mocht nur Mist. Nemmen‘s erm des weg und dann haun‘s erm ane übern Schädl!“. Die Putzfrau lächelt Frau Gabler an und gibt ihr einen Becher mit den Worten, „Schau Omi da hast du was“ zu trinken. Dann geht sie wieder weg.

Herr Hartz ist damit beschäftigt die Papierschnipsel aus der Schüssel wieder auf den Tisch zu legen. *Er sieht sehr konzentriert aus.* Seine Bewegungen sind relativ langsam und genau. Er nimmt jedes einzelne Stück und legt es zu den anderen. Dann erhebt er seinen Blick und schaut auf das Glas mit dem Saft, welches vor der alten Dame rechts von ihm steht. Er greift mit der linken Hand danach und zieht das Glas zu sich. Nun beginnt er die Schnipsel in das Glas zu geben. Eines nach dem anderen taucht er in den Saft.

75 Frau Gabler schimpft die ganze Zeit, dass ihm jemand eine „übern Schädl haun“ soll. Frau Schurr steht auch noch immer gegenüber von Herrn Hartz am Tisch und schreit vor sich hin.

Herr Hartz blickt ab und zu Frau Schurr an und wendet sich dann wieder seiner Tätigkeit zu. Als er alles Schnipsel in das Glas gegeben hat, nimmt er dieses in die linke Hand und stellt es in die kleine Glasschüssel. Dann taucht er mit dem Zeigefinger seiner rechten Hand das Papier unter. Der Saft sieht jetzt nicht mehr rötlich aus, wie zuvor, sondern ist bräunlich gefärbt. Herr Hartz nimmt einen Klumpen mit Schnipsel aus dem Glas und drückt diesen auf der Tischplatte aus. Es entsteht eine Saftlache auf dem Tisch. Dies macht er mit dem gesamten Papier aus dem Glas. Das ausgedrückte Papier legt er rechts vom Glas am Tisch.

85 Frau Gabler ist schon ganz fertig. Sie ruft noch immer nach einer Schwester, die dem „Deppen“ das Glas wegnehmen soll. Dann sagt sie zu mir gerichtet, „Was mochst denn du da

eigentlich? Auf wem wartest denn?“. Ich drehe mich zu ihr und erkläre ihr, dass ich den  
90 Herrn Hartz beobachte, sowie die Frau Heußler zu ihr öfters kommt. Sie lächelt mich an. *Ihr  
Lächeln sieht strahlend aus.*

Herr Hartz nimmt wieder das ausgedrückte Papier und gibt es in das Glas. *Er macht auf mich  
den Eindruck, als würde ihm seine „Beschäftigung“ Spaß machen.* Mit dem rechten  
95 Zeigefinger drückt er das Papier in den Saft. Seine linke Hand hält das Glas, welches nach  
wie vor in der Schüssel steht, fest. Dann wendet er seinen Blick zu Frau Schurr, die noch  
immer lautstark vor sich hin redet und sagt, „Hea auf!“. Die alte Frau reagiert darauf nicht,  
sondern schreit weiter.

Herr Hartz zieht seine Augenbrauen zusammen und schaut die alte Dame böse an. Nach  
100 kurzer Zeit widmet er sich jedoch wieder seiner Beschäftigung. Er hebt die Schüssel mit dem  
Glas darin auf und will sie auf die Armlehne seines Sessels stellen. Daraufhin beginnt Frau  
Gabler erneut lautstark nach der Schwester zu rufen. Herr Hartz führt die Schüssel wieder  
zum Tisch und stellt sie ab. Er nimmt das Glas in die rechte Hand und mit der linken Hand  
fährt er über den Rand des Glases. Er fährt einige Male in die eine Richtung und dann in die  
105 andere. Nach einiger Zeit nimmt er das Glas in die rechte Hand und legt die linke Hand über  
den Rand des Glases. Er dreht das Glas und es sieht so aus, als ob er einen Schraubverschluss  
vom Glas herunterschrauben würde. Er dreht das Glas sehr vorsichtig und langsam. Seine  
Augen sind auf seine Hände gerichtet. *Er wirkt sehr konzentriert.*

Herr Altmann beginnt zu klatschen. Dabei wippt er auf seinem Rollstuhl hin und her und  
110 lächelt. Frau Gabler schaut ihn an und meint, dass er zum „Boschen“ aufhören soll. Sie sagt  
mit lauter Stimme, „Den zwei Deppen mit den großen Nosn gehört ja der Schädl  
eingeschlogn!“. Niemand von den beiden Herren hört auf Frau Gabler. Herr Altmann klatscht  
weiter und Herr Hartz dreht sein Glas. Als Herr Hartz das Glas hochhebt und schräg zur Seite  
kippt, schüttet er den Saft über den Tisch. Vom Tisch tropft die Flüssigkeit auf seine Hose.  
115 Frau Gabler lacht laut und sagt, „Da hast das, du Depp du!“. Herr Hartz schiebt das Glas in  
die Mitte des Tisches. Er greift nach der kleinen Schüssel und schiebt sie am äußersten Rand  
des Tisches. Er blickt kurz auf und taucht dann die Schüssel an, sodass sie zu Boden fällt und  
ein lautes Klirren zu hören ist.

Da kommt die Putzfrau wieder und geht zu Frau Gabler. Die alte Dame deutet auf Herrn  
120 Hartz und meint, dass er nur Blödsinn im Kopf hat. Die Putzfrau geht auf Herrn Hartz zu und  
sieht die Lache. Sie nimmt wortlos einen Fetzen und wischt den Tisch ab. Herr Hartz sitzt  
sehr gerade auf seinem Sessel und hat die Hände am Schoß liegen. Seine Arme verdecken den  
nassen Fleck auf seiner Jogginghose. Während die Putzfrau alles sauber macht, sagt Frau  
Gabler unentwegt, dass sie Herrn Hartz „den Dreck am Schädel picken soll, damit er etwas  
125 daraus lernt“. Die Schwester lächelt und macht ihre Arbeit. Herr Hartz sitzt die ganze Zeit  
ganz still da. Er lässt sich noch von der Schwester das Lätzchen abnehmen, ehe sie den  
Aufenthaltsbereich wieder verlässt.

Kurz darauf schiebt Herr Hartz seinen Sessel zurück und steht auf. Er schaut mich an und  
130 beugt sich zu mir. Als er kurz vor meinem Gesicht ist, stößt er leise auf und lächelt mich an.  
Ich bin etwas verwundert und lehne mich ein Stück zurück. Herr Hartz dreht sich um, geht an  
Frau Gabler vorbei und grinst sie an. Ich höre Frau Gabler, „ja, geh, schleich di“ zu ihm

sagen. Herr Hartz grinst noch immer. Frau Gabler ruft ihm, „weit wirst eh nicht kumma, du mit deiner großn Nosn“ nach. Er geht am Schwesternstützpunkt vorbei und den Gang entlang.  
135 Ich folge ihm. Neben der ersten Glastür steht Frau Gürtler, die immer wieder die Worte „Vendette, Almette, Vendetta, ...“ vor sich hin sagt. Herr Hartz schaut sie an und setzt dann seinen Weg fort. Auf dem Gang ist niemand zu sehen. *Ich frage mich, wo alle Schwestern sind.* Ich habe bis auf die eine Putzfrau noch kein Personal bis jetzt gesehen.  
Herr Hartz geht noch immer in kleinen Schritten den Gang entlang. Seine graue Jogginghose ist auf dem rechten Hosenbein vom Saft ganz nass. Er passiert die Glastür am Ende des  
140 Längsganges und geht in den Quergang. Er geht zu der rechten Terrassentür und versucht sie zu öffnen. Herr Hartz drückt mit beiden Händen gegen den Türkopf. Als sich die Tür nicht öffnet, lehnt er seinen Fuß dagegen. Die Tür bleibt zu. Er dreht sich um und geht zu der anderen Glastür am anderen Ende des Ganges. Er versucht auch diese Tür zu öffnen. Er  
145 drückt wieder mit beiden Händen und seinem Fuß dagegen. Auch diese Tür ist abgeschlossen und lässt sich nicht öffnen.  
Er geht an mir vorbei den Gang Richtung Aufenthaltsbereich entlang. Herr Hartz hält während dem Gehen mit seiner linken Hand ein Stück Stoff von seinem linken Hosenbein. Er bleibt vor der Glastür zur Station S. stehen und zieht an der Türschnalle. Kurz darauf lässt er  
150 sie wieder los und schaut mich an. Dann dreht er sich wieder um und drückt die Türschnalle. Die Tür lässt sich öffnen und Herr Hartz geht weiter. Hinter sich schließt er die Tür wieder. Ich öffne die Tür und gehe ihm nach. Er stellt sich vor eine Personenwaage, die vor dem Schwesternstützpunkt auf der Station St. Severin steht. Er bückt sich und will nach der Waage greifen. Da höre ich eine Stimme, „Nein Wolfgang, lass das!“ rufen. Er lässt sofort die Waage  
155 los und geht zu mir. Er kommt ganz nah an mich heran und beugt sich vor. *Ich fühle mich nicht wohl dabei. Irgendwie habe ich ein bisschen Angst, dass er mir etwas tut.* Trotzdem bleibe ich stehen und warte ab, was er vor hat. Er kommt mit seinem Kopf ganz dicht an meinen und legt seine Stirn auf meine. Er macht das ganz vorsichtig. Für kurze Zeit berührt sich unsere Stirn, ehe er seinen Kopf wieder zurück zieht und Richtung Station M. geht. Er  
160 öffnet die Glastür und schaut mich an. Er hält die Tür so lange offen, bis auch ich durchgegangen bin. *Ich habe ein komisches Gefühl im Bauch.*  
Er geht in den Aufenthaltsbereich und schiebt einen Sessel zum Tisch. Dann macht er die Runde um den längs gestellten Tisch und geht an Frau Gabler vorbei. Er schaut sie an und grinst. Frau Gabler schimpft ihn und meint, dass er sich schleichen soll. Er geht zu seinem  
165 Zimmer. Er öffnet die Tür und *lässt sie auch für mich noch offen.* Herr Hartz geht zu seinem Bett und streicht über das frische Leintuch. Ich bleibe im Vorraumbereich stehen und schaue ihm zu. Nach einigen Minuten dreht er sich um und kommt auf mich zu. Kurz vor mir bleibt er stehen und streicht mir mit seiner rechten Hand über das Kinn. Er fährt einige Male darüber und hat dabei sein *herziges Lächeln* auf den Lippen. *Ich fühle mich zwar nicht wohl, aber lasse es geschehen. Ich denke die ganze Zeit darüber nach, warum er das macht.*  
170 Herr Hartz klopft mir auf die rechte Schulter und geht dann aus dem Zimmer. Er geht am Schwesternstützpunkt vorbei und den Längsgang entlang. Vor einem Zimmer steht gerade ein Putzwagen. Er schiebt den Wagen ein Stück nach vor, ehe ich die Stimme der Putzfrau höre, die sagt, dass er den Wagen bitte stehen lassen soll. Herr Hartz lässt den Wagen aus und geht  
175 weiter. Ich folge ihm.

Plötzlich steht eine sehr kleine magere Frau neben mir und schaut mich an. Ich grüße sie und sie lächelt mich an. Sie nimmt meinen Arm und hängt sich bei mir ein. Ich versuche mich zu lösen, aber sie hält mich fest. Ich überlege kurz was ich tun soll und beschließe einfach mit der Frau eingehängt weiter zu gehen. Wir folgen Herrn Hartz durch die Glastür zum

180 Quergang. Am Ende des Querganges löse ich mich sanft von der Hand der alten Dame und verabschiede mich. Sie lächelt mich an und murmelt etwas vor sich hin. Herr Hartz steht vor der Terrassentür und schaut hinaus. Er tritt sanft mit seinem linken Fuß gegen die Glastür. Nach einigen Minuten dreht er sich wieder um und geht den Gang zurück. Bei einer offen stehenden Zimmertür geht er hinein. Hinter sich schließt Herr Hartz die Tür. Ich warte kurze

185 Zeit, ehe er wieder herauskommt. Er geht an mir vorbei Richtung Schwesternstützpunkt. Auf dem Weg dahin steht in einer kleinen Nische ein kleiner gelber Ständer auf dem „Achtung Rutschgefahr“ geschrieben ist. Herr Hartz geht auf diesen zu und hebt ihn mit seiner linken Hand auf. Er trägt diesen Ständer bis zum Schwesternstützpunkt und lehnt ihn an die kleine Sitzgarnitur links vom Schwesternstützpunkt an. Er schaut mich an und lächelt. *Dieses*

190 *Lächeln sieht schelmisch aus.* Während er an mir vorbei, wieder Richtung Quergang geht, winkt er mir zu. Ich winke ihm auch und folge ihm. Herr Hartz bleibt vor dem Putzwagen, der noch immer vor dem Zimmer steht, stehen und versucht ihn weg zu schieben. Die Putzfrau kommt gerade aus dem Zimmer und meint, dass der Herr Hartz ein ganz Lieber sei. Sie sagt: „Hallo Hartz! Hartz hilft immer. Danke Hartz!“ Die beiden schieben den Putzwagen den

195 Längsgang entlang. Die Schwester schiebt hinten an und Herr Hartz zieht den Wagen von der Seite weiter. Vor der Glastür bleiben beide kurz stehen und die Putzfrau schiebt den Wagen alleine durch. Herr Hartz hat kurz los gelassen und als er auch durch die Tür gegangen ist, greift er wieder nach dem Wagen. Vor einem Zimmer stoppt die Putzfrau den Wagen und bedankt sich bei Herrn Hartz für seine Hilfe. Er nickt und geht ein Stück zur Seite. Die

200 Putzfrau geht in das Zimmer. Herr Hartz sieht ihr noch nach und setzt dann seinen Weg fort. Vor einer geöffneten Zimmertür bleibt er kurz stehen und geht dann hinein. Ich überlege kurz, ob ich ihm folgen soll, beschließe dann aber doch lieber vor der Tür zu warten. Ich stelle mich so vor die Tür, dass ich gut ins Zimmer sehen kann. Herr Hartz steht gerade zwischen den beiden Betten. Die Betten sind leer. Er versucht den Zwischenvorhang zu sich zu ziehen.

205 Zuerst greift er mit der rechten Hand danach und als sich dieser nicht ziehen lässt, nimmt er die linke Hand zu Hilfe. Er zieht den Vorhang ganz aus. Dann nimmt er das untere Ende des Vorhanges und legt es auf das Bett, welches beim Fenster steht. Herr Hartz geht sehr vorsichtig mit dem Vorhang um. Er streicht ihn am Bett glatt und schaut den Vorhang an. Jetzt schaut er mich an. Er lächelt. *Sein Lächeln sieht zufrieden aus.* Er streicht noch einmal

210 über den Vorhang, der am Bett liegt und geht anschließend aus dem Zimmer. Ich beschließe mich jetzt von ihm zu verabschieden. Ich gehe auf ihn zu und gebe ihm meine rechte Hand. Er schaut mich an. Ich erkläre ihm, dass ich nächste Woche nicht kommen werde, da ich auf Urlaub bin. Er lächelt ganz kurz und schaut dann zu Boden. Ich beuge mich zu ihm und sage, dass ich noch drei Mal kommen werde, um ihn zu zusehen. Jetzt lächelt er wieder. Ich löse

215 mich vorsichtig von seiner Hand und gehe Richtung Schwesternstützpunkt. Herr Hartz schaut mir noch einige Zeit lang nach.

Ich gehe in das Büro von der Stationsleiterin und hole meine Sachen. Da ich niemanden auf der Station sehe, beschließe ich an der halb offenen Tür neben dem Büro zu klopfen. In

220 diesem Raum sitzen einige Schwestern und die Stationsleiterin. Ich winke hinein und verabschiede mich. Die Stationsleiterin lächelt mich an und winkt zurück. Ich fahre mit dem Lift ins Erdgeschoß und verlasse das Pflegeheim.

**Beobachtete Person:** Herr Hartz

**Papiernr.:** 15

**Beobachtungsprotokollnr.:** 11

**Beobachterin:** B

5 **Datum:** 21.07.2008/ 08:15-09:15

**Alter der beobachteten Person:** 75 Jahre

10 Ich gehe an der freundlich grüßenden Rezeptionistin vorbei und fahre, mit einem bereits im Erdgeschoß stehenden Lift, in den 2. Stock. Auf der Station M. ist es heute besonders still. Ich gehe zum Schwesternstützpunkt und will mich bei der Stationsleiterin melden, sehe jedoch, dass ihr Büro noch leer ist. Ich beschließe deshalb gleich in den Aufenthaltsbereich zu gehen. Von der Ferne sehe ich schon Herrn Hartz am Kopfende des längsgestellten Tisches sitzen.

15 Er trägt heute ein lila Hemd und seine blaue Jogginghose. Wie üblich hat er auch seine braunen Sandalen und die grauen Socken dazu an. Seine Haare stehen zerzaust zur Seite und seine Augen sind noch ein bisschen vom Schlaf verklebt.

20 Im Aufenthaltsbereich sitzen ebenfalls auf dem längsgestellten Tisch Frau Bitter und Herr Altmann. Am quer stehenden Tisch sitzen fünf weitere Heimbewohnerinnen. Auf dem kleinen Tisch in der rechten Nische sitzen Herr Bieler und Herr Reiser. Teilweise sind die HeimbewohnerInnen noch mit ihrem Frühstück beschäftigt und diejenigen, die schon fertig sind, starren vor sich hin.

25 Ich gehe auf Herrn Hartz zu und er lächelt mich schon aus der Ferne an. Er zieht dabei seine Augenbrauen weit nach oben und hebt seine Mundwinkel an. Ich stelle mich neben ihm und begrüße ihn. Er nickt und sagt, „Hmmm“. Dann greift er zu einem Stück Marmeladenbrot, welches auf dem Teller vor ihm liegt. Er steckt das relativ große Stück zur Gänze in seinen Mund und kaut daran herum.

30 Ich erachte den freien Sessel links neben ihm als Beobachtungsplatz geeignet und nehme Platz. Herr Hartz hält mit der rechten Hand den Teller mit sechs Brotstücken fest und in der linken Hand hat er ein Glas mit orangem Saft, ich *vermute es ist ein Organgendicksaft zum Verdünnen*. Er lässt den Teller los und zieht das Glas zu sich. Er hebt es an und schaut hinein. Kurz darauf stellt er es wieder ab und schiebt es in die Mitte des Tisches. Er kaut nach wie vor an dem Stück Brot. Während ich ihm beim Kauen zusehe, fällt mir auf, dass er fast ausschließlich in der linken Backe das Brot hin und her schiebt. Herr Hartz hebt seine linke Hand und greift nach einem weiteren Stück. Er schiebt es in seinen weit geöffneten Mund. 35 Wieder beginnt er relativ hastig zu kauen. Er schaut mich immer wieder an. Herr Hartz hat tiefe Ringe unter den Augen und *sieht noch sehr müde aus*.

Zwei Schwestern befinden sich ebenfalls im Aufenthaltsbereich und bringen den HeimbewohnerInnen das Frühstück bzw. tragen leere Teller weg. Sie fragen die alten Damen und Herrn, was sie essen möchten oder ob sie schon fertig sind.

40 Herr Hartz verfolgt mit seinen Augen die Schwestern. Er beobachtet genau was sie tun. Die Schwester mit den langen braunen Haaren, die zu einem Zopf zusammengebunden sind, erweckt besonders seine Aufmerksamkeit. Als er fertig gekaut hat, greift er zu einem weiteren Stück und schiebt es in seinen Mund. Noch während er kaut, nimmt er bereits das nächste Brot in seine linke Hand. Er dreht das Stück und betrachtet es von allen Seiten. Dann steckt er

45 auch dieses in seinen Mund. Sein Mund ist nun ziemlich voll und während er kaut öffnet er ihn immer wieder, sodass ich das zerkaute Brot sehen kann. Herr Hartz greift nach dem Glas und nimmt einen großen Schluck. In seinem Mund vermennt er das zerkaute Brot mit dem Saft und schluckt die Masse anschließend herunter. Er lächelt mich an. Ich lächle zurück.

50 Frau Bitter, die auf der rechten Seite zwei Plätze weiter neben Herrn Hartz sitzt, sieht ihm aufmerksam zu. Sie sagt zu ihm, dass er nicht so gierig essen müsste, denn es nimmt ihm schon niemand etwas weg. Herr Hartz sieht sie nicht an. Frau Sauer dreht sich anschließend um und sieht Herrn Altmann zu, wie er auf seinem Rollstuhl hin und her wippt. Beide sind bereits mit dem Frühstück fertig.

55 Herr Hartz hat nur mehr drei Brotstücke mit Marmelade auf seinem Teller liegen. Er greift mit der linken Hand nach dem Glas und trinkt einen großen Schluck. Er setzt kurz ab und führt es kurz darauf wieder zu seinem Mund, um zu trinken. Anschließend stellt er das halb leere Glas auf seinen Teller neben dem Marmeladebrot ab. Das Glas steht ein bisschen schief,  
60 da es am erhöhten Tellerrand steht. Herr Hartz sieht es an und greift erneut nach dem Glas. Er schiebt es vorsichtig in die Mitte des Tellers. Dann lehnt er sich zurück und schaut auf seinen Teller mit dem Glas.

In diesem Moment kommt die Schwester mit den langen braunen Haaren und streicht Herrn Hartz über die Schulter. Sie hält ein Lätzchen in ihrer linken Hand und bindet es Herrn Hartz  
65 um. Herr Hartz schaut sie an. *Irgendwie hat er etwas Fragendes in seinem Blick.* Sie beugt sich zu ihm und sagt, dass er noch etwas Trinken muss. Die Schwester greift nach dem Glas und führt es zu seinem Mund. Herr Hartz öffnet den Mund ein kleines Stück und lässt sich den restlichen Saft einflößen. Er hat dabei den Kopf weit zurück gelehnt. Als er den Saft ausgetrunken und die Schwester das leere Glas wieder auf den Tisch gestellt hat, stöhnt er laut  
70 auf. Sie nimmt noch ein Stück Brot und schiebt es ihm in den Mund. Herr Hartz beginnt sofort zu kauen und schaut mich an. Die Schwester legt ihm noch drei übereinander liegende Servietten auf den Tisch und geht dann weg.

Herr Hartz kaut nach wie vor an dem Brot. Er legt seine rechte Hand auf die Servietten. Langsam und vorsichtig streicht er mit seinen Fingerspitzen über den Rand der Servietten.  
75 Sein Blick ist auf die Servietten und seine Hände gerichtet. Dies macht er einige Minuten lang. *Er sieht sehr konzentriert aus.*

Frau Murauer kommt mit dem jungen Zivildienen an der Hand in den Aufenthaltsbereich. Beide schauen mich an und der Zivildiene grüßt mich freundlich. Frau Murauer setzt sich auf  
80 ihren Stammplatz am Tisch von Herrn Bieler und Herrn Reiser. Herr Bieler sieht sie an und sagt, „Guten Morgen“. Frau Murauer nickt und lächelt ihn kurz an. Dann blickt sie zu Boden. Der Zivildiene bringt ihr einen Teller mit Brot und eine Tasse Kaffee. Sie bedankt sich und beginnt zu essen. Herr Reiser lehnt sich auf seinem Sessel zurück und schließt seine Augen.

85 Herr Hartz hat das Geschehen auch beobachtet und schaut noch immer auf den Nebentisch. Kurz darauf wendet er sich wieder seinen Servietten zu. Er hebt die oberste Serviette an und faltet sie auf. Dann greift er nach dem vorletzten Stück Brot und legt es in die Serviette. Er umschließt mit der Serviette das Brot. Seine Bewegungen sind sehr langsam und vorsichtig.

Er drückt auf die Serviette und schaut auf. Als er eine Schwester, die gerade mit einem Krug  
90 in de Hand auf uns zu kommt, sieht, legt er die Serviette mit dem Brot eingepackten auf  
seinen Schoß. Die Schwester stellt sich neben Herrn Hartz und schenkt sein Glas mit einem  
roten Saft auf. Wortlos geht sie wieder weg. Herr Hartz nimmt die Serviette von seinem  
Schoß und legt sie auf den Tisch. Er öffnet sie und nimmt das Brot mit der rechten Hand  
heraus. Mit etwas zittrigen Händen trennt er das zusammengeklappte Brot und legt die Hälfte,  
95 die mit Butter und Marmelade bestrichen ist, auf den Tisch, sodass die bestrichene Seite auf  
der Tischplatte liegt. Herr Hartz schiebt die Serviette mit der anderen Brotseite in die Mitte  
des Tisches und beginnt das auf der Tischplatte liegende Brot zu schieben. Die Butter und die  
Marmelade bleiben am Tisch kleben. Er drückt auf das Brot und sieht es an. Dann macht er  
eine Faust und klopft auf das Brot. Nach einigen Sekunden blickt er auf und schaut mich an.  
100 Er lächelt. Herr Hartz zieht mit der linken Hand wieder die Serviette zu sich. Er schiebt das  
kleine Stück Brot, welches noch auf der Serviette liegt, in die Mitte der Serviette und packt es  
ein. Er drückt die Serviette fest in seiner rechten Hand zusammen und legt sie anschließend  
auf den rechten Tischrand. Mit einer schnellen Bewegung greift er nach dem auf der  
Tischfläche liegenden Brot und steckt es in seinen Mund. Auf der Tischfläche kleben noch  
105 immer die Reste der Marmelade und der Butter.

Vom Nebentisch vernehme ich jemanden laut, „Schwester, Schwester!“ rufen. Herr Reiser hat  
seine rechte Hand gehoben und schnipst damit. Er winkt einer Schwester zu und meint, dass  
er einen Kaffee und ein Brot haben möchte. *Es sieht so aus, als ob er in einem Restaurant*  
110 *bestellen würde.* Die Schwester, die gerade in der Küchenzeile steht, ruft ihm zu, dass sie  
gleich kommt. Herr Reiser senkt seine Hand und nickt ihr zu. Daraufhin höre ich eine andere  
Schwester sagen, dass Herr Reiser aber schon vier Brote gefrühstückt hat. Die Schwester, die  
in der Küchenzeile steht, meint jedoch, dass der alte Herr manchmal auch sechs Brote zum  
Frühstück isst.  
115 Frau Murauer hat die Hälfte ihres Brotes bereits aufgegessen und ist gerade damit beschäftigt  
ihre Finger abzuschlecken. Sie macht dies sehr langsam und genüsslich. Einen Finger nach  
dem anderen führt sie zum Mund.

Herr Hartz hat das kleine Brotstück herunter geschluckt und greift nach dem letzten Stück,  
120 welches noch auf seinem Teller liegt. Er führt es rasch zu seinem Mund und schiebt es hinein.  
Er kaut wieder fast ausschließlich in der linken Backe. Während er kaut, streicht er mit beiden  
Handflächen über die Tischfläche. Dabei fährt er immer wieder durch die Butter und die  
Marmelade, die am Tisch kleben. Er verteilt die schmierige Masse auf der Tischfläche.

Herr Reiser steht auf und geht zur Küchenzeile. Er fragt nach, ob sein essen schon fertig sei.  
Die Schwester reicht ihm eine Tasse Kaffe und einen Teller mit zwei Scheiben Brot darauf.  
Er bedankt sich und geht in kleinen Schritten auf seinen Platz zurück. Als er sich hinsetzen  
will, schüttet er ein paar Tropfen von seinem Kaffee aus. Er winkt der Schwester und meint,  
dass er ein Tuch zum Aufwischen braucht. Die Schwester kommt kurz darauf mit einem  
130 feuchten Tuch und wischt über die Tischfläche. Herr Reiser bedankt sich bei ihr. Die  
Schwester geht bei Herrn Hartz vorbei und sieht, dass auch sein Tisch schmutzig ist. Sie hebt

seine Hände an und wischt über die Tischfläche. Herr Hartz schaut sie mit einem Lächeln im Gesicht an. Vorsichtig legt sie seine Hände auf seinen Schoß und geht wieder in die Küche. Herr Hartz schaut ihr nach und legt seine Hände wieder auf den Tisch. Er schaut mich kurz an und greift dann nach dem Glas mit dem roten Saft. Er schiebt es an den äußersten Tischrand und kippt es leicht. Der Saft wird fast ausgeleert. Herr Hartz schiebt es wieder in die Mitte des Tisches und schwenkt es. Einige Tropfen spritzen aus dem Glas. Er schwenkt es immer wilder hin und her.

Frau Bitter, die sein Tun aufmerksam beobachtet, sagt zu ihm, dass er das unterlassen soll, denn da entsteht nur eine Sauerei. Herr Hartz reagiert darauf nicht. Er schwenkt das Glas immer wieder. Als der Tisch schon mit einigen Saftspritzern voll ist, beginnt er das Glas durch die Lache zu schieben. Er fährt durch jeden Spritzer mit dem Glas und hinterlässt auf der Tischfläche damit Spuren. Ab und zu sieht er mich an. Als der Tisch schon mit einigen Spuren versehen ist, stellt er das Glas in die Mitte. Anschließend gleitet er mit der Handfläche über die nassen Streifen. Dabei führt er seine Bewegungen sehr langsam aus. Frau Bitter beobachtet ihn noch immer und schüttelt den Kopf.

Da kommt wieder der junge Zivildienstler mit einer alten Dame an der Hand in den Aufenthaltsbereich. Er geht an Herrn Hartz vorbei und setzt die Heimbewohnerin auf einen Sessel am quer gestellten Tisch. Er bleibt kurz hinter Herrn Hartz stehen und sieht ihm beim „Panschen“ zu, ehe er wieder weg geht. Herr Hartz zieht mittlerweile kleine Kreise auf der nassen Tischfläche. Dabei gleitet er *sehr konzentriert* mit dem Zeigefinger durch die Saftspuren. Nach einiger Zeit greift er wieder nach dem Glas und stellt es auf die linke Tischkante. Ich schiebe meinen Sessel ein Stück zurück, denn ich befürchte, dass ich sonst nass werde. Herr Hartz kippt das Glas ein bisschen, sodass ein paar Tropfen von dem Saft zu Boden spritzen. Schnell stellt er das Glas wieder gerade hin und schaut sich um. Sein Blick wandert durch den gesamten Aufenthaltsbereich, ehe er das Glas erneut kippt. Diesmal schüttet er mehr von dem Saft zu Boden und es entsteht eine relativ große Lache. Herr Hartz grinst während seines Tuns. Er kippt das Glas immer mehr und mehr, bis kein Saft mehr darin, sondern am Boden ausgeschüttet ist. Herr Hartz dreht das leere Glas noch zur Gänze um und hält es über den Boden. Kurz darauf führt er das Glas vor sein Gesicht und legt es an seinen Lippen an. *Es sieht so aus, als ob er trinken würde.* Dann stellt er das Glas auf den Tisch und schiebt es weit von sich weg.

Jetzt schaut er noch einmal zu Boden und lehnt sich anschließend auf seinem Sessel zurück. Herr Hartz gähnt einige Male mit weit geöffnetem Mund und schließt dann die Augen. Seine Hände hat er auf seinem Schoß liegen und seine Füße sind leicht ausgestreckt. *Ich verspüre auf einmal auch eine tiefe Müdigkeit.*

Frau Muraier hat inzwischen auch schon fertig gegessen und hält ihre Kaffee Tasse in der Hand. Sie nippt immer wieder davon und streicht anschließend über die Tasse. *Sie hat dabei einen sehr zufriedenen Gesichtsausdruck.* Herr Reiser hat sein Frühstück auch schon beendet und geht gerade Richtung Schwesternstützpunkt.

Herr Hartz sitzt noch immer mit geschlossenen Augen auf seinem Sessel. Plötzlich öffnet er ziemlich unvermittelt seine Augen und zieht den Tisch mit beiden Händen zu sich. Er zieht

ihn soweit zu seinem Sessel, bis die Tischkante an den Sessellehnen anstößt. Dann schließt er wieder seine Augen. Für einige Minuten sitzt er nun mit geschlossenen Augen und leicht geöffnetem Mund auf seinem Sessel. Gelegentlich kann ich ein tiefes Ein- und Ausatmen vernehmen. Jetzt, wo es so still ist, fällt mir auf, dass im Hintergrund eine volkstümliche Musik relativ leise zu hören ist.

Da die Beobachtungsstunde bereits vorbei ist, beschließe ich zu gehen. Als ich gerade meinen Sessel zurück schiebe, um aufzustehen, öffnet Herr Hartz seine Augen. Er sieht mich an. Ich stelle mich neben ihn und sage ihm, dass ich jetzt gehen werde. Ich erkläre ihm noch, dass ich nächste Woche zum letzten Mal kommen werde. Herr Hartz nickt und schließt kurz darauf wieder seine Augen. Ich verabschiede mich noch von den Schwestern, die gerade beim Schwesternstützpunkt stehen und verlasse dann die Station M.

**Beobachtete Person:** Liselotte Gabler

**Papier-Nr.:** 4

**Beobachtungsprotokoll-Nr.:** 2

**Beobachterin:** C

5 **Datum:** 13. Mai 2008, 15 – 16 Uhr

**Alter der beobachteten Person:** 95 Jahre

10 Heute bin ich um 20 Minuten zu früh dran. Ich entschieße mich, ins Café zu gehen, um nicht zu früh auf der Station zu sein. Es ist ein warmer Tag. Ich suche den Garten des Cafés auf. Dort sind beinahe alle Tische von Bewohnern und ihren Besuchern besetzt. Ein kleiner Tisch mit zwei Sesseln ist noch frei. Dort nehme ich Platz. Vor mir, mir den Rücken zugekehrt, sitzt eine alte weißhaarige Dame, ein Mann um die 60 Jahre sitzt ihr gegenüber. Ich höre, wie er zu der Dame sagt: „Na, reden wir heute nichts mit dem Sohn? Auch recht.“ Ich kann nicht hören, ob die alte Frau überhaupt etwas antwortet. Die Kellnerin kommt, er bestellt zwei Eiskaffee, auch ich gebe meine Bestellung auf. Der Garten grenzt an den Garten des Kindergartens und hat einen offenen Übergang zum Garten des Pflegeheimes. Vom Kindergarten her klingt das Kindergeplapper und fröhliches Lachen, unterbrochen von den Anweisungen oder Zurechtweisungen der Betreuerinnen. Im Garten des Pflegeheimes schieben Besucher ihre Verwandten, Freunde oder Bekannten in Rollstühlen über den Weg, bleiben hie und da bei Beeten stehen, zeigen auf blühende Blumen und gehen dann weiter. Ich höre, wie der Herr von vis à vis zu der Dame im Rollstuhl sagt: „Die Frau Doktor sagt, du bist ziemlich gesund. Nur husten tust no a bissl.“ (Die Dame hustet immer wieder, der Husten hört sich quälend an). Dann weiter: „Na, was hast denn bestellt?“ Keine Antwort. „Weißt net, kriegst auch nichts und ich auch nicht. Dann können wir ja gleich wieder gehen.“ Ich merke, wie ich ob des Tones, den der Mann gegenüber seiner Mutter anschlägt, zu leiden beginne. Ich schaue bewusst in die andere Richtung und versuche, die Stimme auszublenzen, was aber nicht gelingen will. Da der Mann eine kräftige Stimme hat und seine Frau, die etwas später kommt, eine noch lautere und der Umgangston mit der gebrechlichen Frau eher rauer wird, beschließe ich das Café vorzeitig zu verlassen.

Ich gehe zu den Aufzügen. Heute wartet schon eine Kabine im Erdgeschoß, ich brauche nur einzusteigen. Im zweiten Stock angekommen, wende ich mich nach rechts und betrete die Station M. Vom Plafonds, vor dem Eisenbahnzug aus Buntpapier, hängt heute ein bunter, gebastelter Luster, von dem Blumen aus Krepppapier baumeln. Ein leises Gemurmel, begleitet vom gleichförmigen Sing-Sang eines Mannes, der seinen Oberkörper rhythmisch wiegt, erfüllt den Raum, sonst ist es eher ruhig. Im Schwesternstützpunkt ist keine Schwester zu sehen. Ich sehe mich im Aufenthaltsraum um, der sich zur gassenseitigen Fensterfront hin öffnet. Im Raum links befindet sich eine Art größere Teeküche aus hellem Ahornholz. Weiter hinten ist eine Art Wohnwand, in der sich ein Fernseher befindet, der eingeschaltet ist. Vor der großen gassenseitigen Fensterfront steht eine Tischreihe, die wie ein großer Tisch wirkt, quer zum Raum. In der Mitte des Raumes befindet sich eine zweite große Tischreihe, parallel zur Teeküche angeordnet. Die Tischreihe besteht aus mehreren aneinander geschobenen quadratischen Tischen so wie jene, die parallel zur Fensterfront steht. An der rechten Wand sind kleinere Tische positioniert. Vor den Tischen stehen gepolsterte Sessel mit Armlehnen, passend zu den Tischen. Rechts vorne, beim Fenster, steht ein altes Messingbett mit einer Tagesdecke als Überwurf. An der Wand hängt eine Korktafel mit skizzierten Portraits, unten ein großes orangefarbenes, foliertes A4-Blatt, auf dem steht „DI“, also Dienstag, in großen Buchstaben.

50

Ich sehe eine Pflegehelferin kommen, gehe auf sie zu, grüße und frage nach Schwester Karoline. Die Pflegehelferin meint, sie würde sie suchen, schaut in den Stützpunkt, geht weiter zum Zimmertrakt und kehrt mit verneinendem Kopf zurück. Sie meint, ich solle da weiter warten, sie würde nochmals schauen. Ich sage ihr, dass ich mich nur anmelden wolle,  
55 ich komme von der Universität, um Frau Gabler zu beobachten. „Ach so.“, meint die Pflegehelferin mit dunklem, leicht gekräuseltem Haar, „Ich werde es ihr sagen.“ Ich bedanke mich und frage, wo Frau Gabler jetzt sei, da ich sie im Aufenthaltsraum nicht gesehen habe. „Kommen Sie, ich bringe Sie hin.“ Wir gehen gemeinsam in Richtung Zimmertrakt. Am Weg begegnet uns eine etwas ältere - ich schätze so Mitte 50 - stärkere Schwester mit knapp  
60 schulterlangem grauen Haar und großen blauen Augen. Die Pflegehelferin hält nun kurz an und erklärt der Schwester, dass ich von der Universität komme, um Frau Gabler zu beobachten. Wir begrüßen einander und die ältere Schwester fordert mich auf, mit ihr zu kommen. Im Gehen erklärt sie mir, dass Frau Gabler eine ganz „Spezielle“ sei, mit der man nur einzeln arbeiten könne. Sie sei gerade auf dem Balkon mit einer Schwesternschülerin.  
65 Frau Gabler, so meint sie, könne es ganz schön, wenn sie nicht zufrieden ist und lacht dabei ein fröhliches Lachen. Wir sind nun bei der Balkontüre angekommen. Frau Gabler sitzt im Rollstuhl, den Rücken zur Tür gekehrt, rechts von ihr, am Balkongeländer lehnend, eine junge Schwesternschülerin von etwa 16 oder 17 Jahren, die mit Frau Gabler plaudert. Ihr Haar ist dunkelblond, zu einem Rossschweif zusammengefasst, blaue Augen, mittelgroß und schlank.  
70 Ihr Gesichtsausdruck wirkt offen und aufrichtig. „Frau Gabler, Sie haben Besuch.“, meldet mich nun Schwester Elfriede (so heißt die Schwester) an. Frau Gabler dreht ihren Kopf leicht nach hinten, ich gehe zu ihr und begrüße sie mit den Worten „Grüß Gott, Frau Gabler. (Ich reiche ihr die Hand.)  
75 Erinnern Sie sich noch an mich?“ Sie lächelt mich an, gibt mir die Hand und meint „Na freilich.“ „Ich komme, um Ihnen wieder zuzusehen. Darf ich das diese Woche wieder?“ „Was soll ich denn da machen?“, fragt Frau Gabler. Ich: „Sie machen das, was Sie auch machen würden, wenn ich nicht hier wäre, Frau Gabler. Ich möchte Ihren Alltag kennen lernen. Ich setze mich da in den Sessel (ich zeige auf zwei Sessel und ein Tischchen, die an der Rückwand des Balkons stehen) und schaue Ihnen einfach zu. Ist Ihnen das recht?“ „Nojo?! Soll ma scho recht sei.“ Ich bedanke mich und setze mich auf den Sessel. Von dort  
80 habe ich eine ganz gute Sicht auf Frau Gabler und die Schülerin. Schwester Elfriede verabschiedet sich und meint an die Schwesternschülerin gerichtet „Mach’ einfach da weiter, wo Du aufgehört hast.“ Die Schwesternschülerin, sie heißt Lisa, antwortet mit einem „Mach’ ich.“ Und an Frau Gabler gewandt: „Frau Gabler, und Sie trinken wieder, wenn Sie zurück auf’s Zimmer gehen. Sie wissen, Sie müssen viel trinken. Versprechen Sie mir das?“ Frau  
85 Gablers „Jo, jo.“ klingt etwas lang gezogen und *wenig begeistert*.

Frau Gablers Haar, das weiß und kurz geschnitten ist, wirkt heute besonders gepflegt. Sie trägt ein schlichtes dunkelblaues mit kleinem Muster bedrucktes Kleid, das vorne zuzuknöpfen ist. Sie hat helle Strümpfe und bequeme Hausschlappen aus grauem Stoff an. Sie trägt ihre große  
90 Brille, die sie von Zeit und Zeit wieder in die richtige Position bringt, indem sie sie mit dem Zeigefinger die Nase entlang zur Nasenwurzel schiebt, wenn sie auf die Nase rutscht. In der rechten Hand hält sie ein sorgfältig zusammengefaltetes Taschentuch.

Lisa hockerlt sich zu Frau Gabler, so dass sie auf gleicher Augenhöhe ist. Frau Gabler streicht  
95 ihr Taschentuch glatt, seufzt ein wenig und meint: „Jo, jo, 96 Jahr’ bin i jetzt alt. I wart’ scho nur mehr, dass ma ana ane am Schädli gibt. Wos will ma scho mach’n?“, dabei lächelt sie die Schwesternschülerin an. *Es ist ein berührendes Lächeln. Ein fragendes und resignativ wirkendes Lächeln, das vom Heben ihrer Schulter noch unterstrichen wird.* Lisa lächelt Frau Gabler an und meint „Sie können doch noch vieles tun, Frau Gabler.“ Frau Gabler schaut sie  
100 an und meint mit zweifelndem Ton: „Glaub’n Sie? Wann’s schnell gangat und net weh tat. I hätt’ nix dagegen.“ Lisa schweigt und greift nach der Hand Frau Gablers. „Ist Ihnen kalt?“ „Na, kalt is ma net. Die Händ’ san kalt, alles andere a, aber mir is net kalt.“ Lisa: „Ich kann

Ihnen eine Weste holen und wir können auch auf's Zimmer gehen. Wollen Sie?“ „Na, mir is net kalt.“ Frau Gabler blickt auf ihre Hände und meint zu Lisa gewandt: „Schiach net? Wann ma alt wird, schaut ma so aus.“ Dabei zieht sie ihre Haut im Unterarmbereich hoch und zeigt sie Lisa. Diese antwortet: „Alt werden wir alle, Frau Gabler. Keiner bleibt jung.“ Eine kurze Pause entsteht. Frau Gabler deutet nun mit einer leicht ausholenden Handbewegung auf die Aussicht vom Balkon und meint „Früher san des alles Felder g'wes'n, so weit ma g'schaut hat.“ Lisa: „Da hat sich wohl viel verändert?“ Frau Gabler nickt und meint „Is net wieda zu erkennen. Do hinten, (sie deutet dabei nach rechts, in Richtung eines großen Bürogebäudes) bin i aufg'wachs'n. Do hat ma si net fürchten müssen, wenn man in der Nacht heimkomman is. Heut' is des anders.“ Lisa: „Woher wissen Sie des, dass man sich heute fürchten muss? Lesen Sie die Zeitung?“ „Jo freilich, jed'n Tog.“ „Sie sind also in diesem Bezirk aufgewachsen?“ „Na, in Floridsdorf bin i aufg'wachs'n.“ „Haben Sie Geschwister?“ „Jo, wir war'n sechse, 3 Madln und 3 Buam.“ „Und Sie waren die Älteste oder die Jüngste?“ „Sechse war'n ma.“ „Nein, ich meine, waren Sie die Älteste oder in der Mitte oder die Jüngste?“ „A so, die zweite war i. Jetzt san aber alle schon g'storb'n. Bin nur mehr i übrig.“ Sie hält inne, Lisa sieht sie an und wartet. „Is' schnell ganga, ana nach dem andern is krank word'n. Jetzt bin nur mehr i do.“ Sie fährt sich nun mit ihrem Taschentuch über ihren Mund und mit der linken Hand nestelt sie an ihrem Kleid. „Ach jo, vül Geld hab'n ma net g'hobt. Aber es hat g'reicht.“ Lisa: „Sie haben also alles gehabt. Waren Sie bescheiden?“ „No freilich wor'n wir bescheiden. War jo gar net anders möglich. Aber es hat immer g'reicht.“ Schülerin Lisa: „Und wie war das in der Schule?“ „No jo, besonders guate Schüler wor'n ma net, aber es is ganga. Wia i fertig war bin i arbeit'n ganga.“ „Wo haben Sie gearbeitet?“ „Im Büro.“ „Und was haben Sie da gemacht?“ „No, nix B'sonders, aber wir san immer guat auskumma.“ „Wann war das?“ Sie hält kurz inne, wirft einen fragenden Blick auf Lisa, schaut dann auf ihren Schoß, wieder zu Lisa. „Des is' lang' her. Können'S scho guat 50 Jahr' abzieh'n:“ „Waren Sie verheiratet?“ Frau Gabler nickt. „Wie lange waren Sie verheiratet?“ „Lang, ganz schön lang, über 50 Jahr'.“ „Das heißt, Sie haben die Goldene Hochzeit gefeiert.“ Frau Gabler nickt dabei bekräftigend. Lisa fragt nun, ob Frau Gabler auch Kinder habe. „Na, i hob kane, des hob'n meine G'schwister g'mocht.“ Sie lacht dabei. „Is holt net ganga. I hob kane kriagt. Wir san dann halt in der Welt herum'fahn, g'reist san ma.“ „Wohin sind Sie gereist?“ Frau Gablers Oberkörper richtet sich jetzt ein wenig auf und ihre Stimme nimmt einen klareren Ausdruck an, Lisa blickt sie dabei ins Gesicht. „No, i war in Spanien, in Amerika und in ..... (konnte ich nicht verstehen).“ „Wirklich? Wo denn in Amerika?“ „In Texas.“ „Dort war es aber heiß.“ „Jo, haß war's scho, aber es is ganga. Und arbeiten hab'n ma jo net müss'n.“ „Waren Sie auch in Asien?“ „Wo?“ „Ob Sie auch nach Asien gereist sind.“ Lisa prononciert Asien ganz deutlich. Frau Gabler schüttelt ratlos den Kopf. Lisa: „Sie waren in Spanien und Amerika, ich meine die andere Seite (sie macht dabei mit ihren Händen eine Bewegung, die Gegenpole andeuten.). China zum Beispiel?“ Frau Gabler schüttelt den Kopf und sagt: „Na do war' man net. So vül Geld haben wir net g'habt.“

Unvermittelt fragt Frau Gabler Lisa „Wo is sie denn jetzt?“ (Sie scheint mich zu meinen.) Lisa: „Sie sitzt da hinter Ihnen und hört uns zu.“ Ich erhebe mich kurz und stelle mich vor Frau Gabler, so dass sie mich gut sehen kann und sage: „Ich sitze da schräg hinter Ihnen, Frau Gabler und schaue Ihnen zu. Passt das für Sie?“ „Jo, jo.“ Ich kehre zu meinem Sessel zurück. Lisa benutzt die Gelegenheit, um sich den zweiten Sessel zu holen und neben den Rollstuhl zu stellen. Erklärend meint sie zu Frau Gabler: „Ich habe mir den Sessel geholt, weil ich schon nicht mehr hockerln kann.“ Frau Gabler lacht *ein warm anmutendes Lachen* und streicht Lisas Unterarm entlang, dabei schaut sie sie von unten nach oben mit schräger Kopfhaltung an. „San'S müd'?“ Lisa antwortet mit einem nein. Frau Gabler fragt nach, wie lange sie heute noch hier sei. „Bis fünf.“ lautet Lisas Antwort. „Heute bis fünf, morgen bin ich dann nicht da. Aber Donnerstag früh komme ich wieder, ganz früh. Da werden Sie vielleicht noch schlafen.“

155 Frau Gabler lacht wieder. „Des glaub’ i net. Die andern schlof’n do eh gnua.“ Längere Pause, Frau Gabler und Lisa schauen vom Balkon in den Garten. „Geh’ müsst ma halt kenna. Wissen’S i hob des net ernst genug g’numma. I war nachlässig. I war halt allein. Hob’ jo eh scho ganz guat geh’ kenna. Aber dann war i nachlässig. War a Fehler.“ Lisa: „Wir machen jo alle Fehler.“ „Jo stimmt scho, aber des wor scho a Fehler.“ Sie hebt dabei ihre Schultern und lässt sie wieder sinken. Ihr Kopf ist dabei leicht nach unten geneigt, sie nestelt an ihrem 160 Taschentuch, fährt sich dann über den Mund, richtet sich ihre Brille, sie seufzt kurz. Lisa: „Aber heute sind Sie doch eh schön gegangen, vorher am Gang.“ „A bisserl scho, aber richtig geh’. Des geht holt nimma.“ „Wir können es ja nachher wieder probieren, Frau Gabler, einverstanden?“ „No vielleicht.“ Frau Gabler schaut nach draußen und konstatiert: „Schön is.“ Lisa: „Ja, der Garten ist schön. Schauen Sie, wie viel schon blüht. Wie im Sommer. So 165 könnte es jetzt bleiben. Angenehm warm.“ Lisas Gesicht nimmt dabei einen entspannten und genießerischen Ausdruck an, sie lehnt sich nach hinten in ihren Sessel zurück. Frau Gabler gibt keine Antwort. Sie blickt hinaus, ihr Blick ist nicht nach unten, sondern in die Weite gerichtet. Nach einer Weile: „So vül is baut word’n. Schaun’S die vielen Häuser.“ Lisa: „Ist das alles in den letzten 50 Jahren gebaut worden?“ Frau Gabler scheint in Gedanken 170 versunken. „Früher war’n des alles Felder, so weit ma g’schaut hot. Wir haben’s schön g’hobt.“ Kurzes Innehalten. „Jetzt schaut’s a schön aus, anders halt.“ Lisa: „Hochhäuser gibt’s viele.“ Frau Gabler: „Wo wohnen Sie denn?“ Lisa: „Im 18. Bezirk.“ Frau Gabler, interessiert. „Also in Ottakring?“ Lisa: „Nein, in Währing.“ Frau Gabler: „Ah jo, Ottakring is jo ...?“ Sie hält überlegend inne. Lisa: „Ich glaub’ der 16. Bezirk.“ „Stimmt.“ 175 antwortet Frau Gabler und nickt mit ihrem Kopf bestätigend. „Hoben’S auch Geschwister?“ Lisa erwidert, dass sie zu dritt seien, sie sei die älteste. „Und vertrogen Sie sich?“. Frau Gabler hat jetzt ihren Oberkörper mehr zu Lisa gewandt, sie macht einen interessierten Eindruck, sie fixiert Lisas Gesicht. Lisa lacht herzlich auf. „Naja, sagen wir, es ist jetzt ein bisschen besser geworden.“ Frau Gabler: „Wird no besser, werden’S seh’n. Des is so mit 180 G’schwistern.“ Lisa lachend: „Na hoffentlich!“ Lisa fragt nun Frau Gabler, ob ihr kalt sei, ob sie reingehen wolle, entweder in den Aufenthaltsraum oder in ihr Zimmer. Wenn ihr kalt sei, so könne sie auch Frau Gablers Weste holen. Wie sie wolle. Frau Gabler meint, dass ihr nicht kalt sei. Beide wenden sich der Balkonaussicht zu. Lisa: „Wollen wir vielleicht noch ein bisschen miteinander gehen?“ Frau Gabler scheint nachzudenken und gibt dann ein „Na 185 versuch’n können wir’s jo.“ von sich.

Lisa steht nun auf, trägt ihren Sessel zurück und öffnet die Balkontüre, wendet Frau Gablers Rollstuhl und führt sie auf den Gang hinaus. Sie gehen vorbei an Frau Gablers Zimmer und wenden sich dann nach links, hin zum Gang, der zum Aufenthaltsraum führt. Ich folge ihnen. 190 Nach einigen Metern bleibt Lisa mit dem Rollstuhl stehen und fragt: „Frau Gabler, wir wollten doch noch ein Stück gehen. Probieren wir’s?“ „Jo, probier’ ma’s holt. Wenn’s ma dabei helfen.“ Lisa fixiert nun den Rollstuhl und stützt Frau Gabler beim Aufstehen. Frau Gabler kostet es sichtlich Mühe aufzustehen. Ihr Blick ist nach vorne gerichtet und wirkt konzentriert, erst sind die Lippen fest aufeinander gepresst, dann öffnen sie sich leicht, ihre 195 Mimik verrät Anstrengung. Ihr Taschentuch hält sie in der rechten Hand fest. Als sie steht meint Lisa „Und jetzt halten Sie sich am Handlauf fest. Ja, genau so. Und jetzt auch die zweite Hand.“ Mit einer flinken Bewegung bringt sie den Rollstuhl vor Frau Gabler zum Stehen und meint: „Gut Frau Gabler, und jetzt halten Sie sich am Rollstuhl an, ja da an beiden Griffen. Super! Und jetzt gehen wir.“ Der Rollstuhl nimmt nun die Funktion eines Rollators 200 ein, Schwester Lisa geht daneben und beobachtet Frau Gabler bei jedem Schritt, bereit, den Rollstuhl festzuhalten. Frau Gabler macht kleine Schritte. Sie bewegt sich langsam und zielgerichtet. Ihre Figur wirkt klein und zierlich. „Na schau’ ma, wie weit i kum. A bissl geht’s jo.“ Schülerin Lisa lobt Frau Gabler „Es geht sogar sehr gut. Und heute schon das zweite Mal.“ Frau Gabler bleibt kurz stehen, richtet ihre Brille und sagt zu Lisa: „Schön

205 ausschauen tun's jo no, (sie meint ihre Beine), aber sie woll'n net so, wia's recht war.“ Sie geht wieder einige Schritte und erzählt. „I hob' domals an groß'n Fehler g'macht. Aber g'schehn ist g'schehn. Jetzt kann i's nimmer ändern.“ Sie reiht Schritt an Schritt, dann sagt sie: „Jetzt g'spür i's scho a biss'l. Jetzt wollen's nimmer so recht.“ Lisa: „Wollen Sie sich wieder in den Rollstuhl setzen?“ „A Stückerl no.“ Sie geht noch ca. fünf Meter, dann bleibt  
210 sie stehen und sagt: „Jetzt is' soweit, Schwesterlein.“ Lisa erklärt ihr wieder, dass sie sich am Handlauf mit beiden Händen anhalten soll und mit der gleichen geschickten Bewegung wie vorhin, positioniert sie den Rollstuhl nun hinter Frau Gabler, die nach der Aufforderung, dass sie sich nun setzen könne, mit einem Seufzer zurück in den Rollstuhl sinkt. „Gehen wir nach vorne?“ fragt Lisa und schiebt den Rollstuhl Richtung Aufenthaltsraum. Dort angekommen,  
215 stellt sie den Rollstuhl an das Haupt der Tischreihe in der Mitte des Raumes. Lisa nimmt sich einen Stuhl und setzt sich zu Frau Gabler. Ich bleibe links bei der Teeküche so stehen, dass ich beide gut im Auge habe.

Im Raum sind fast alle Tische besetzt. Links, zwei Plätze weiter von Frau Gabler, sitzt ein Mann – ich schätze zweite Hälfte 60, vielleicht 70 Jahre alt – der seine Augen meist  
220 geschlossen hält und vor sich hin unverständliche Worte spricht, ein eigentümliches monotones Sing-Sang mit beschwörend beruhigendem Charakter. Dabei hebt er immer ein wenig sein Poloshirt und fährt mit seinen Fingern den Saum entlang. Den Oberkörper wiegt er dabei nach vorne und nach hinten. Von Zeit zu Zeit öffnet er dann die Augen und lacht ein *erleichtert anmutendes* Lachen, begleitet von nicht verständlichen Worten. *Er wirkt dabei*  
225 *kindlich und freundlich*. Frau Gabler schaut nur kurz zu ihm hin, aber gleich wieder weg. Ihrem Gesicht ist keinerlei Reaktion anzumerken. Rechts an der Tischreihe, zwei Sitze von Lisa entfernt, sitzt eine Frau um die 60. Sie trägt kurzes, grau meliertes Haar, eine Brille und hat einen ernsten, verinnerlichten Gesichtsausdruck. Sie sitzt ruhig da und beobachtet uns, manches Mal blickt sie zu dem Herrn, der monoton vor sich hin spricht. Hinter der Frau steht  
230 ein Tisch mit drei Herren. Einer trägt einen grauen Anzug, hat graues Haar, schätzungsweise Mitte 70 und hat dunkle Augen, deren fragender Ausdruck auffällt. Man kann sich vorstellen, dass er einmal eine elegante Erscheinung war. Links von ihm ein Herr, aschgraues Haar, ebenso rund 75 Jahre alt. Beide Beine sind verbunden. Beim rechten Bein vermute ich auf den ersten Blick eine Wunddrainage, die mit rötlichem Sekret gefüllt ist. Später frage ich mich, ob  
235 dies ein Kathetersackerl ist, das um den Fuß herum so drapiert ist, dass es beim Gehen nicht stört, da der Schlauch von oben kommt. Er blickt in die Runde, kommentiert, zeigt mit dem Finger. Er scheint gewohnt zu sein, „das Wort zu führen.“ Der dritte Mann sitzt mit dem Rücken zu mir. An der Körperhaltung kann ich erkennen, dass auch er ab und zu spricht. Am Tisch quer zur Fensterfront sitzen zwei Frauen, ebenso ca. Anfang/Mitte 70. Eine liest eine  
240 Zeitung oder Zeitschrift und schaut ab und zu zum laufenden Fernseher, die andere liest stetig und wenn sie den Blick hebt, so blickt sie in die Runde. Sie sprechen im Gegensatz zu dem „Herrentisch“ nicht miteinander.

Lisa unterhält sich mit Frau Gabler weiter: „Gut sind Sie gegangen, Frau Gabler. Das machen  
245 wir wieder.“ Frau Gabler hebt ihre Schultern und nickt. „Wie lang' bist denn heute no do?“ fragt sie Schülerin Lisa. „Bis fünf, also etwas über eine Stunde noch. Morgen bin ich nicht da, erst am Donnerstag wieder.“

Der Herr mit den verbundenen Beinen spricht mit dem im grauen Anzug, beide blicken auf Lisa. Der Mann im grauen Anzug steht auf und geht auf Lisa zu. Was er genau sagt, kann ich  
250 nicht verstehen. Lisa steht nun auf, geht zur Teeküche, nimmt ein Glas aus dem Schrank und schenkt dem Herrn Saft ein. Er nimmt das Glas und geht damit zu seinem Tisch zurück.

Auch die Schwesternschülerin nimmt wieder an der Seite Frau Gablers Platz. „Frog'n Sie ihn  
255 anmol, wie lang' er no dableib'n muaß. Frag'n Sie ihn, wann er hamgeht.“ meint Frau Gabler zu Lisa gewandt und deutet mit Kopf in Richtung des Mannes, der noch etwas zu trinken

wollte. Lisa: „Ich glaube nicht, dass der Herr wieder nach Hause geht.“ „Wie lang' wird er denn noch bleib'n?“ lässt Frau Gabler nicht locker. Lisa: „Na sicher noch eine ganze Weile.“ Frau Gabler wirkt nicht zufriedengestellt, sie blickt zu dem Herrn und wieder zu Lisa, nimmt ihr Taschentuch und schnäuzt sich rein. Lisa: „Wie lange sind Sie eigentlich schon da?“ Frau Gabler zögert, sie fährt sich durch's Haar „Scho lang.“ „Wie lange?“ „I glaub' zwa Johr.“ Sie blickt jetzt Richtung Fenster und nestelt dabei in ihrem Schoß. „I war allein, is nimmer anders ganga.“ Lisa: „Hmm.“ (mitfühlend). Ich höre, wie Frau Gabler zu Lisa sagt: „Wo is denn jetzt?“ Lisa blickt mich an und sagt: „Da steht sie.“ „Wos macht's denn?“ „Sie beobachtet uns.“ Ich fühle mich angesprochen, wende mich direkt an Frau Gabler und spreche sie an: „Ich stehe da hinten (ich zeige auf meinen Platz), Frau Gabler, und sehe Ihnen zu.“ „Ah do san'S.“ meint Frau Gabler und lächelt. Ich gehe zu meinem Platz zurück. Frau Gabler schaut nun einer Frau nach, die soeben vorüber geht und kommentiert: „Die zieht sich alle fünf Minuten um.“ Lisa dreht sich um und meint „Ach so, das ist mir noch gar nicht aufgefallen.“ Frau Gabler kichert und bemerkt: „Wirklich, de is ma scho aufg'falln. Die will sich halt interessant moch'n.“ Lisa fragt nun Frau Gabler, ob sie ihr eine Zeitung bringen könne, sie müsse etwas erledigen, komme dann aber wieder. In der Zwischenzeit könne Frau Gabler lesen. Frau Gabler stimmt zu und Lisa bringt „Heute“ und verabschiedet sich mit der Versicherung, nach getaner Arbeit wiederzukommen. Frau Gabler greift nach der Zeitung am Tisch, nimmt sie mit beiden Händen und studiert eine Zeitlang die Schlagzeile. Kurz hält sie sie in der linken Hand und schiebt dann mit der rechten ihre Brille zurecht. Nun blättert sie die erste Seite um, hält die Zeitung aber nicht zweiseitig, sondern blättert so um, dass sie wieder eine Vorder- und eine Rückseite hat, also ein ungefähres A4-Format. Wieder studiert sie die Seite und dreht sie dann um. Dabei führt sie sie manchmal ein wenig näher an ihr Gesicht. Sie studiert die Werbung genau so lange wie die Berichterstattung. Dann blättert sie wieder so um, dass sie nur eine Vorder- und eine Rückseite hat. Die Welt um sie herum scheint sie vergessen zu haben. Sie ist vollkommen vertieft und blickt kaum und wenn, dann nur kurz auf.

Der Mann mit dem grauen Anzug steht nun wieder auf, geht zur Teeküche und fragt die Abteilungshelferin: „Wissen Sie, wo meine Frau ist?“ Diese antwortet, ein wenig ungehalten „Die ist doch schon gestorben, Herr X (den Namen konnte ich nicht ausnehmen), das wissen Sie doch.“ Er steht mit dem Rücken zu mir, ich kann hören, wie er sagt „Gestorben? Nein, sie ist doch da.“ (Dabei deutet er mit seiner Hand auf den Boden.). „Herr X, ja, sie war da, aber nicht auf dieser Station, auf einer anderen. Aber dann ist sie gestorben. Sie wissen das doch, Herr X, nur haben Sie es vergessen.“ Herr X. schüttelt ungläubig den Kopf und wiederholt „Sie war doch da.“ „Herr X.! Ihre Frau ist tot. Tut mir leid. Aber ich muss jetzt das Abendessen herrichten. Setzen Sie sich doch wieder an Ihren Platz.“ Der Mann im grauen Anzug geht wortlos weg, den Kopf gesenkt, einen ungläubigen Ausdruck auf dem Gesicht. Als er sich auf seinen Platz setzt, schüttelt er den Kopf und schweigt.

Frau Gabler liest noch immer die Zeitung, sie hat von der Szene keine Notiz genommen. Inzwischen holt eine Schwester eine der Damen vom Quertisch und fragt sie, ob sie mit ihr aufs Zimmer kommt. Die Dame räumt bereitwillig ihre Sachen zusammen, nimmt sie und folgt der Schwester Richtung Zimmertrakt. Frau Gabler ist dies nur einen kurzen Blick wert, dann ist sie wieder in ihre Zeitung vertieft.

Die Zeit ist inzwischen um. Ich gehe zu Frau Gabler und sage ihr, dass die Stunde nun vorüber sei und ich mich für ihre Bereitschaft, zusehen zu dürfen, bedanke. Sie antwortet: „Ma hülft jo gern'.“ Meine Frage, ob ich nächste Woche wiederkommen dürfe, beantwortet sie mit einem „Jo, jo. I bin eh immer do.“ Wir verabschieden uns, und ich verlasse das Haus. Am Weg treffe ich noch Schwesternschülerin Lisa, von der ich mich auch verabschiede.

**Beobachtete Person:** Liselotte Gabler

**Papier-Nr.:** 8

**Beobachtungsprotokoll-Nr.:** 5

**Beobachterin:** C

5 **Datum:** 3. Juni 2008, 10.00 bis 11.00 Uhr

**Alter der beobachteten Person:** 95 Jahre

10 Gemeinsam mit meiner Kollegin, die das Interview führen wird, fahre ich zur Station M. in den zweiten Stock. Als wir den Eingang zur Station betreten, sehen wir eine Pflegerin, die uns erwartend entgegenseht. Beim Näherkommen begrüßt sie uns freundlich und informiert uns darüber, dass sie heute die Pflegehandlung vornimmt. Sie stellt sich mit dem Namen Nadine vor. Ich frage, ob sie die Einverständniserklärung zum Interview schon unterschrieben habe, was Sr. Nadine bejaht. Wir besprechen noch Organisatorisches, beispielsweise wo die meine  
15 Kollegin auf den Interviewtermin warten soll, die Vergewisserung, dass die Pflegenden gleich nach der Pflegehandlung zum Interview kommen wird, dass ich anschließend noch bei Frau Gabler bleibe, usw. Als geeigneten Platz für das Interview wird die Sitzecke, die am Weg zum Zimmertrakt liegt, ausgewählt. Ich frage noch, ob wir uns auch bei der Stationsleiterin melden sollen und erhalte von Sr. Nadine die Auskunft, dass sie in einer Besprechung sei.  
20 Sodann gehen wir in Richtung Zimmertrakt, wo meine Kollegin in der Sitzecke Platz nimmt und ich Sr. Nadine zum Zimmer Frau Gablers folge.

Sr. Nadine erzählt mir am Wege, dass Frau Gabler schon warte. Im Zimmer angekommen, sehe ich Frau Gabler vor der Balkontüre sitzen. „Frau Gabler, grüß Gott. Jetzt bin ich wieder  
25 da und wir gehen ins Bad, waschen, ja?“ sagt Sr. Nadine während wir auf Frau Gabler zugehen. Frau Gabler wendet sich uns beiden zu. Ich begrüße sie mit einem „Guten Morgen, Frau Gabler. Ich bin jetzt wieder da, um Ihnen zuzusehen. Ist Ihnen das recht?“ Sie blickt mich an, reicht mir die Hand, lächelt und meint: „Griß Ihna. Jo, i kann jo eh nix machen.“  
30 *Das irritiert mich ein wenig und ich frage mich kurz, ob ich sie nicht darauf aufmerksam machen sollte, dass sie auch nein sagen kann. Verwerfe den Gedanken aber angesichts der wartenden Schwester und eventuell zu erwartender Komplikationen.* Schwester Nadine steht während unserer Begrüßung neben uns, bückt sich dann ein wenig zu Frau Gabler und sagt nun „Frau Gabler, gehen wir jetzt ins Bad? Waschen, ja?“ Frau Gabler nickt und Pflegerin Nadine tritt hinter den Rollstuhl Frau Gablers und schiebt ihn in Richtung Bad. Ich folge den  
35 beiden. Bei der Türe angekommen höre ich, wie Sr. Nadine zu Frau Gabler sagt: „Also erst auf die Toilette, wie immer?“ und dann zu mir gewandt „Frau Gabler geht immer zuerst auf die Toilette und dann erst zum Waschen.“ „Jo, jo.“ ist die Antwort Frau Gablers. Angesichts der Situation mit der Toilette sage ich, dass ich noch draußen warten werde. Sr. Nadine nickt und beide gehen in das Bad.

40 Ich bleibe vor der Türe, stelle mich aber so, dass ich die Stimmen von Frau Gabler und der Pflegenden hören kann. „So Frau Gabler, jetzt aufstehen und anhalten. Augenblick. Ja, so ist es gut. Setzen Sie sich. Sitzen Sie gut?“ „Ich gehe jetzt raus und komme dann gleich wieder rein, ja, Frau Gabler?“ „Jo, is recht.“ Beim Rauskommen schließt Pflegerin Nadine ein wenig  
45 die Schiebetür. Sie kommt zu mir und erzählt mir, dass Frau Gabler schon gewartet habe. Ich frage sie, ob Frau Gutt (die Zimmernachbarin) schon im Bad gewesen sei, weil sie nicht im Zimmer anwesend und die Bettwäsche abgezogen sei. Sr. Nadine bejaht dies und meint, dass sie heute Frau Gutt als erstes gewaschen habe. Wenn Frau Gabler länger warten muss, sei sie eifersüchtig und frage, warum denn sie nicht eher drankomme und warten müsse. Dann blickt  
50 Sr. Nadine auf den laufenden Fernseher und dreht diesen mit der Bemerkung ab, dass dieser so laut sei und ich so besser hören könne. Sie erzählt mir dann noch, dass Frau Gabler, alles in

gewohnter Weise haben wolle, dass sie Wert darauf lege, dass alles an seinem Platz liege und dass sie manche Sachen, wie zum Beispiel das Nachziehen ihrer Augenbrauen mit dem Augenbrauenstift immer alleine machen wolle. Während dessen holt sie frische Wäsche und eine Einlage aus dem Kasten. Dann fragt sie, indem sie sich schon zur Badtüre wendet, ob sie schon kommen könne und drinnen angekommen, ob sie (Frau Gabler) schon fertig sei. Ich kann nicht verstehen, was Frau Gabler sagt, entnehme aber den Anweisungen der Schwester, dass sie schon fertig ist.

60 Nun gehe ich zur Türe und sehe, wie Schwester Nadine den Rollstuhl Richtung Waschbecken fährt und ihn mittels der Sperrvorrichtungen fixiert. Als sie mich sieht, sagt sie in meine Blickrichtung, dass sie Frau Gablers Unterhemd nun ausziehen müsse und schickt sich an, dieses zu tun. Also bitte ich Frau Nadine mich wieder zu rufen, wenn sie das Hemd wieder anzieht. „Das mache ich.“ verspricht sie. *Ich frage mich, wie ich es besser anstellen hätte*  
65 *können, dass ich mehr von der Pflegehandlung zu sehen bekommen hätte. Doch der Umstand, dass erst ein Toilettenbesuch und dann gleich anschließend Oberkörper frei gemacht wird, Frau Gabler also im Nu nackt ist, schränkt ein.* Ich positioniere mich also wieder so vor der Türe, dass ich der Pflegehandlung wenigstens akustisch folgen kann. Schwester Nadine fragt, als sie den Wasserhahn aufgedreht hat, ob die Temperatur des Wassers so gut sei. „Ihre Haut ist trocken. Da besonders bei der Brust.“ „Is halt a alte Haut.“ hör’ ich Frau Gabler *lakonisch*  
70 antworten. „Ja, so ist sie schön, nur trocken ist sie. Jetzt kommen die Hände, Frau Gabler, wollen Sie sie selbst waschen oder soll ich?“ Ich kann nicht hören, was Frau Gabler antwortet. Dann „So, gut abtrocknen, dass alles schön trocken ist. Da unter den Brüsten ist es wichtig.“ Die Türe öffnet sich ein wenig und Schwester Nadine holt sich die vorbereitete  
75 Wäsche und Einlage, die sie am Stuhl vor der Türe hergerichtet hat. Zu mir meint sie „Jetzt kommt die Intimpflege.“ und ist auch schon wieder mit den Sachen im Bad verschwunden. „So Frau Gabler, jetzt müssen Sie aufstehen und sich anhalten, geht das? Ja, gut anhalten bitte.“ „Geht’s noch, Frau Gabler?“ Ich höre sie antworten „Jo, solange i’s aushalt geht’s scho.“ „Gleich sind wir fertig. Ja. Gut. Wir nehmen die größere Einlage für den Tag,  
80 einverstanden? Geht’s so für Sie? Ein bisschen noch, geht’s? Die Hose. Ja. Jetzt können Sie sich wieder setzen.“ „So und jetzt ein wenig cremen. Wollen Sie sich selbst eincremen?“ Frau Gabler murmelt etwas, das ich nicht verstehe. „Haben Sie nie Creme verwendet?“ Wieder verstehe ich Frau Gablers Antwort nicht. Schwester Nadine öffnet nun die Türe, „So, jetzt können Sie kommen.“ Ich stelle mich zur geöffneten Türe, weil mir das Bad nicht groß genug  
85 für drei Personen erscheint.

Das Bad ist ein Rechteck von schätzungsweise 2,5 x 3 Metern. Es ist gefliest, kleine graue Fliesen am Boden, dunkelrote, etwas größere an den Wänden. Man betritt das Bad durch eine Schiebetüre aus hellem Holz. An der Rückwand sind Haken zum  
90 Aufhängen von Bademänteln oder Handtüchern. Gegenüber dem Eingang ist eine Toilette mit Haltevorrichtungen. Linkerhand, an der Schmalseite des Rechtecks befindet sich das Waschbecken, über dem ein Spiegel angebracht ist. Rechts davon ist ein Duschsitz aus grauem Kunststoff an der Wand fixiert. An der langen Wand sind  
95 Vorrichtungen wie Wasserhahn, Duschkopf, Halterungen und in der Ecke ein Eckregal aus Metall, in dem Pflegeutensilien untergebracht sind. Über der Toilette ist ein kleiner dunkelroter Schrank an der Wand montiert. Die zweite schmale Wand gegenüber dem Waschbecken ist auch verspiegelt. Alles ist behindertengerecht ausgestattet, der Boden  
völlig eben, Griffe und Halterungen an den Wänden und eine Alarmklingel.

100 Frau Gabler sitzt im Unterhemd vorm Spiegel und *ihr Gesichtsausdruck erscheint entspannt*. Sie schaut in den Spiegel, der vor dem Waschbecken angebracht ist und betrachtet sich ein wenig und als Schwester Nadine meint, dass sie jetzt das Kleid anziehen, nickt sie zustimmend. „Jetzt ein wenig nach vor beugen. Ja, so ist es gut. Die andere Seite. Und jetzt

müssen Sie noch einmal kurz aufstehen, geht das noch?“ „Jo sicher.“ „Festhalten Frau Gabler, halten Sie sich gut fest.“ Schwester Nadine streicht das Kleid zurecht und sagt „So, jetzt können Sie sich wieder setzen. Die Knöpfe, können Sie sich die Knöpfe selbst zumachen? Sie können das, nicht, Frau Gabler?“ „Jo freilich.“ Frau Gabler beginnt den obersten Knopf zuzuknöpfen und fährt so fort, bis sie den in Kniehöhe erreicht hat. Dieser scheint Schwierigkeiten zu machen, doch sie versucht es immer wieder. Während Frau Gabler damit beschäftigt ist, die Knöpfe zu schließen, packt Schwester Nadine die Schmutzwäsche ein. Sie spült den Behälter einer Lotion (oder Seife?) ab und ist damit beschäftigt, die verwendeten Sachen wieder zurück an ihren Platz zu stellen. Jeder Handgriff sitzt. Sie arbeitet sehr flott, wirkt dabei aber in keiner Weise gestresst. Ab und zu blickt sie auf Frau Gabler, die mit dem Zuknöpfen ihres Kleides beschäftigt ist. „Können’S ma do helfen? Der wü net.“ „Natürlich.“ Sr. Nadine kniet sich vor Frau Gabler und versucht den Knopf zuzumachen. Sie hat schön geformte, kräftige Hände. Doch auch sie versucht es mehrere Male. „Sehen Sie, das ist auch für mich schwierig, Frau Gabler. Das Loch ist irgendwie zu klein.“ Sie müht sich ab, schafft es letztendlich und schließt die letzten Knöpfe. Frau Gabler sieht ihr dabei aufmerksam zu und als sie fertig ist, lacht sie Sr. Nadine an. Diese greift nun nach dem Kamm. „Wollen Sie sich frisieren oder soll ich es machen?“ „I hob mi heut scho frisiert, aber ... (sie fährt sich jetzt übers Haar) Machen’S ihn nass (den Kamm).“ Sr. Nadine hält den Kamm unter den geöffneten Wasserhahn, um ihn nass zu machen und beginnt dann Frau Gabler zu frisieren. Diese betrachtet sich dabei sehr kritisch im Spiegel und verfolgt die Bewegungen von Sr. Nadine genau, um schließlich die Anweisung, den Kamm nochmals nass zu machen zu geben. . Dann fährt sie sich durch’s Haar bis zum Nacken und meint: „Die g’hörn a wieder amal g’schnitten. Schaun’s wia lang die scho san.“ „Wollen Sie zum Friseur?“ Frau Gabler sieht die Schwester *verständnislos* an. „Wos wü i?“ „Wollen Sie zum Friseur, dass er Ihnen die Haare schneidet?“ Frau Gabler überlegt, ihre ganze Mimik verrät es, ihr Blick ist ins Weite gerichtet. „Wenn Sie wollen, Frau Gabler, rufe ich an und frage.“ wiederholt nun Sr. Nadine, sie steht vor Frau Gabler, hat innegehalten und blickt sie abwartend an. „Do muaß i dann wieder wart’n, gö?“ „Ja, ich muss erst einen Termin ausmachen, soll ich Frau Gabler?“ „Najo, mochen Sie’s holt, des g’hört jo weg.“ Dabei fährt sie mit ihrer Hand wieder in den Nacken und hält die Haarspitzen fest. Sr. Nadine nickt, nimmt die Haarspitzen nun in ihre Hand und meint „Das muss die Friseurin wegschneiden. Wenn jetzt der Sommer kommt, schwitzen Sie ja. Ich rufe an und sage Ihnen heute noch Bescheid.“ Frau Gabler nickt und sagt „Jo, bitte, Schwesterlein.“ Sie blickt jetzt in den Spiegel und erblickt mich. *Irgendwie fühle ich mich ertappt und hebe die Hand, um ihr zuzuwinken, obgleich es mir ein wenig seltsam vorkommt.* Frau Gabler lächelt, hebt ebenso leicht ihre Hand und sagt zu Schwester Nadine: „Ah de is jo a do.“ Schwester Nadine lacht mich an. Sie gibt nun den Kamm zurück in einen Becher und Frau Gabler sagt: „Des muaß ma no einwickeln.“ „Was muss man einwickeln? Das da?“ Sie zeigt auf die Zahnbürste. „Jo, des muaß ma einwickeln. Weil sonst nimmt’s sie’s a anderer. Des moch i immer so.“ Schwester Nadine nimmt ein Papierhandtuch und wickelt die Zahnbürste ein, dann hält sie sie hoch, sodass Frau Gabler die eingewickelt Zahnbürste gut sehen kann. „Stimmt es so?“ „Jo.“ „Alles muss bei Frau Gabler seine Ordnung haben, stimmt’s Frau Gabler?“ Frau Gabler nickt bekräftigend. „So, jetzt noch die Brille.“ Schwester Nadine nimmt sie in die Hand, putzt sie mit einem Papierhandtuch und überreicht sie Frau Gabler, die sie sofort aufsetzt. „Frau Gabler, wollen Sie jetzt gleich nach vorne fahren?“ Frau Gabler sagt: „Des geht jo net. Sie (sie deutet dabei mit ihrem Kopf auf mich) is jo do.“ Ich werfe ein, dass ich ja mit nach vorne kommen kann. „Sie kann mitgehen, Frau Gabler. In einer Stunde gibt’s Mittagessen. Ich bringe sie nach vorne, ist gut?“ Frau Gabler hebt nun ihre Schultern und fügt ein „No guat.“ an.

Schwester Nadine führt Frau Gabler aus dem Bad. Diese sagt: „I brauch’ noch mei Tascherl.“

155 „Ein Taschentuch wollen Sie?“ Sie geht zum Tisch, wo die Taschentuchbox steht und holt eines heraus. „Genügt eines, Frau Gabler?“ „Mei Tascherl brauch i.“ „Das haben Sie ja schon.“ meint Schwester und zeigt auf die Seite des Rollstuhls. Frau Gabler greift hin und zieht ihr Täschchen heraus. „Das ist wichtig, gell’ Frau Gabler?“ Frau Gabler lächelt, nickt und öffnet den Zipp des Täschchens, währenddessen ihr Sr. Nadine das Taschentuch gibt. „Reicht eines?“ „Jo, des reicht.“ Frau Gabler nimmt das Taschentuch an sich, faltet es, steckt es in das Täschchen und schließt wieder den Zipp. „So Frau Gabler, jetzt gehen wir nach vorne, ja?“ Frau Gabler gibt nun keine Antwort, sie ist damit beschäftigt, ihr Täschchen neben sich im Rollstuhl zu verstauen.

165 Pflegerin Nadine öffnet nun die Zimmertüre und führt Frau Gabler Richtung Aufenthaltsraum.

Am Weg fragt sie Frau Gabler, ob sie sie an ihren Platz, so wie immer führen soll. „Jo, wia immer.“ antwortet Frau Gabler. Sie bringt sie zu einem Tisch, der vor der Glastüre, die zum Aufenthaltsraum führt, steht. Es ist ein Tisch von mehreren, die rund um den Lichthof positioniert sind. Links und rechts steht je ein Sessel. Frau Gablers Tisch ist der zur Glastüre am nächsten stehende. Schwester Nadine schiebt den Rollstuhl so zum Tisch, so dass Frau Gabler direkt durch die Verglasung in den Lichthof sehen kann. Sr. Nadine wendet sich an Frau Gabler und fragt, was sie denn trinken wolle, Apfel- oder Orangensaft. „An Apfelsaft.“ entscheidet sich Frau Gabler und Schwester Nadine geht zur Teeküche, holt einen Becher mit Apfelsaft, stellt ihn vor Frau Gabler und sagt lächelnd: „Bitte, und nicht das Trinken vergessen. Frau Gabler nimmt den Becher in die Hand und nimmt daraus zwei kräftige Schlucke. Ich habe mich in der Zwischenzeit auf einen der beiden Stühle am Tisch gesetzt, Schwester Nadine nimmt nun am anderen Platz. „So, Frau Gabler, ich muss jetzt noch weiter, komme aber dann wieder zu Ihnen, um den Fuß zu verbinden. Ja?“ Sie greift nach Frau Gablers Hand und bemerkt unmittelbar: „Die ist aber kalt.“, sie greift nach der anderen und meint: „Frau Gabler, Sie haben kalte Hände, soll ich Ihnen eine Weste holen?“ „Na, na, i hob’ immer kalte Händ’, aber mir is net kalt.“ Ich frage nun Schwester Nadine noch, wo denn der Multifunktionsraum sei (*weil das Interview dort stattfinden hätte sollen und ich mir nicht sicher bin, ob ein geschlossener Raum für das Interview bezüglich eventueller Störungen nicht doch besser sei*). Doch als Schwester Nadine antwortet, dass dies der hinter der Glastüre liegende Aufenthaltsraum sei, hat sich dieser Gedanke für mich erledigt, da im Aufenthaltsraum immer etwas los und es daher dort unruhig ist. „Na gut, ich gehe jetzt und komme dann wieder, Frau Gabler.“ und zu mir gewandt, „Auf Wiedersehen.“ Ich bedanke mich bei der Schwester und verabschiede mich ebenso.

190 Frau Gabler blickt mich nun an, macht einen tiefen Seufzer und verkündet: „So, wieder a Tag.“ Dann blickt sie auf ihre Uhr, indem sie den Arm etwas näher an ihre Augen führt und sie mit Daumen und Zeigefinger der rechten Hand umschließt. „Halber is glei.“ Sie blickt mich an und fragt mich: „Und wos machen’S damit?“ „Womit?“ „Nau mit dem do.“, dabei vollführt sie eine Handbewegung, die den Raum zeigt. Ich bin mir nicht sicher, was sie meint und blicke sie nur an. „Na, dass do sitz’n.“ „Sie meinen, dass ich Ihnen zusehe?“ „Jo, do sehn’S jo nix, es gibt jo nix zum Seh’n. I tua jo nix.“ Ich antworte: „Aber das gehört alles zu Ihrem Alltag.“. „Nau jo.“, sie hebt ein wenig ratlos ihre Schultern und schaut mich zweifelnd an. Ich bemühe mich, Frau Gabler zu erklären: „Ich komme von der Universität. Dort wird eine Studie gemacht, wie es Menschen im Pflegeheim geht und das ist der Grund, dass ich Ihnen hier zusehe und ihren Alltag beobachte.“ „Aha, so is des.“, dabei nickt sie einige Male vor sich hin. Jetzt scheint Frau Gabler von meiner Antwort etwas mehr befriedigt zu sein, sie blickt mich durch ihre Brille hinweg an und lächelt. Dann beginnt sie ihren Rollstuhl ein wenig nach vor und dann wieder zurück zu bewegen. Sie macht dies, indem sie mit ihren Füßen kleine Schritte nach vor bzw. zurück vollführt. *In mir steigt die Assoziation von „sich*

205 *wiegen“ auf.* Ein Mann im Schlafrock geht vorbei. Er hat den Schlafmantel nicht ganz geschlossen und wirkt als ganzes etwas schlampig, unrasiert, nicht frisiert und macht den Eindruck, auf der Suche nach etwas zu sein. Frau Gabler fixiert ihn und plötzlich bricht aus ihr heraus: „Wann i die Mannsbilder schon seh’, könnt’ i ihnen eine prack’n.“ Dabei verfolgt sie den Mann im Schlafrock mit ihren Augen. Als sie sich mir wieder zuwendet, entdecke ich  
210 ein Sprühen in ihren Augen. „Des is jo net notwendig, so halbert nackert do herum zu rennen, oder? Is doch net schön, oder?“ Sie blickt mich *fordernd* an, ich reagiere nicht. „Aber i hob’ ma des g’richt’. Wann ma ana do bled kummt, macht’s ,päng’. Und a Ruh’ is.“ Bei ,päng’ schließt sie ihre rechte Hand faustartig und vollführt eine kurze ruckartige Bewegung in Richtung ihrer Oberschenkel. Dann lächelt sie mich wieder an. *Es ist ein selbstbewusstes*  
215 *Lächeln, nicht wie sonst ein sanftes, mädchenhaftes.* Ein anderer Mann betritt indes das Halbrund, das den Lichthof umgibt. Er trägt eine helle Hose und ein dunkles, gemustertes Hemd. Er geht, um dann plötzlich stehen zu bleiben, sich niederzuknien und mit seiner Hand etwas Imaginäres wegzuwischen oder auch zu fassen versuchen. Dabei murmelt er, um dann wieder aufzustehen, wieder einige Schritte zu machen, sich niederzuknien und dasselbe Ritual  
220 zu wiederholen. Auf diese Weise nähert er sich unserem Tisch und geht auf Frau Gabler zu. Vor ihr bleibt er stehen, beugt sich etwas zu ihr und beginnt ein unverständliches Gemurmel. Frau Gabler sieht ihn von unten herauf an, sie scheint dabei in ihrem Rollstuhl zu wachsen, so richtet sie sich auf und sagt mit fester Stimme „Wos willst denn do? Geh’ weiter, geh’ weiter! Do gibt’s nix für di. Weitergeh’n sollst!“ Der Mann hat seine murmelnde Botschaft beendet,  
225 wendet sich wieder ab, um sich nach einigen Metern wieder hinzuknien und sein Bodenritual zu wiederholen.

Frau Gabler meint nun zu mir gewandt: „De san jo alle schlecht dran. Vül schlechta no wia i. De wissen nix mehr.“ Sie deutet dabei mit ihrer Hand auf ihren Kopf. „I waß jo no alles. I bin  
230 jo no klar do oben. Aber manchmal denk’ i, dass besser war’, wenn i a nix mehr wissat. Wann man alles so waß, des is a net immer guat.“ Sie schaut nun vor sich, ihr Blick ist in den Lichthof gerichtet. Dann blickt sie wieder mich an. „I war jo leichtsinnig. Bin g’sess’n und hob ma denkt, es wird scho wieder. I hob mi geh’ lassen, des war a Fehler.“ Sie zuckt nun wieder mit ihren Achseln, ihr Kopf ist nach unten geneigt, die Hände in ihrem Schoß. Dann  
235 richtet sie sich wieder auf. „I hob jo niemanden mehr. Nur a Nichte, aber die hat a Kinder und ka Zeit. Dann bin i holt daher ganga. Jo und do bin i jetzt und do bleib’ i jetzt.“ Sie schaut mich an und lächelt wieder ihr *mädchenhaftes* Lächeln, *das jetzt irgendwie traurig erscheint.* „Wir waren jo arme Leut’. Haben net vül g’habt. A Schippel Kinder waren wir. Die Eltern hob’n schau’n müssen, dass wir Kinder wos zum Essen g’hobt haben. Aber wir waren  
240 zufrieden. Uns is’ trotzdem guat ganga.“ Dann schweigt Frau Gabler längere Zeit. Sie greift nach ihrem Täschchen, öffnet es und holt ein Stofftaschentuch hervor. Sie faltet es auseinander und fährt sich damit über ihre Nase und dann über ihre Lippen. Dann faltet sie es wieder sorgfältig und gibt es zurück ins Täschchen, das sie gleich wieder neben sich verstaut.

245 Sie blickt dann ein wenig um sich und äußert spontan in Richtung der hinter uns stehenden Tische: „Do sitzt er jo, der Depp und schaut bled herum.“ Dabei hebt sie ihr Kinn und zeigt mit ihrem Kopf in die Richtung. Sie hat sich nun ein wenig in ihrem Stuhl aufgerichtet und ihr Körper verrät Anspannung. Ich drehe mich um, am Tisch hinter uns sitzen eine Bewohnerin und ihr Besucher. Einen Tisch weiter jedoch sitzt der „Schlampige“ und schaut vor sich hin.  
250 Ich wende mich wieder Frau Gabler zu, sage aber nichts. Frau Gabler sieht mich an und scheint auf eine Reaktion meinerseits zu warten. „Des gehört sich do net, so herumzurennen. Na, des tuat ma net.“ Dabei schüttelt sie den Kopf und unterstreicht mit ihren Armen, die sie hebt, gestikulierend das Gesagte. Sie blickt wieder in Richtung des am Tisch sitzenden Mannes, sagt aber dann nichts mehr. Nur einmal schüttelt sie noch den Kopf, mich dabei mit  
255 einem Blick streifend. Dann entsteht wieder eine längere Pause. Sie blickt in den Lichthof

hinaus, dann schaut sie wieder mich an und ab und zu erfolgt ein Blick in Richtung des Mannes. *Jetzt nehme ich bewusst wahr, dass aus dem Aufenthaltsraum Musik von Udo Jürgens erklingt.* Immer wieder geht eine in Weiß gekleidete Frau mit blondem Haar vorbei, die ein Stethoskop mit sich trägt. Ich nehme an, dass es sich um eine Ärztin handelt. Im  
260 Vorübergehen grüßt sie freundlich. Der Mann, der sich immer wieder auf den Boden kniet, hat inzwischen den Aufenthaltsraum erreicht. Eine Schwester und die Ärztin haben sich seiner angenommen und bemühen sich, seine etwas nach unten gegleitene Hose wieder nach oben zu ziehen und mittels seines Gürtels zu fixieren. Dies scheint aber mühsam zu sein, weil  
265 der Mann immer wieder zu Boden gleiten möchte und ihm das Geradestehen offenbar auch Schwierigkeiten zu machen scheint. Die Dame, von der Frau Gabler in einer der vorangehenden Beobachtungen gemeint hat, sie würde sich alle fünf Minuten umziehen, geht mehrmals an uns vorbei. Auch heute ist sie wieder gut gekleidet und schick frisiert, sie trägt auch Schmuck. Ihr Schritt scheint zielgerichtet, doch schon nach kurzem passiert sie uns wieder, um in die andere Richtung zu gehen. Das wiederholt sich immer wieder. Frau Gabler  
270 blickt die Dame mehrmals an, wendet ihren Blick aber wieder ohne Kommentar ab.

Eine Abteilungshelferin nähert sich unserem Tisch, grüßt mich und Frau Gabler freundlich und spricht Frau Gabler namentlich an und erkundigt sich nach ihrem Befinden. Frau Gabler schaut sie mit leicht geneigtem Kopf von unten her an und erwidert: „Eh guat. Wos machen’S denn?“ „Ich mache den Tisch sauber, damit er wieder schön aussieht.“ „Ah so.“ antwortet  
275 Frau Gabler etwas lang gezogen im Ton.

Die Abteilungshelferin wünscht Frau Gabler dann noch einen schönen Tag und entfernt sich. Frau Gabler blickt mir nun wieder ins Gesicht, greift nach ihrem Täschchen, das sie öffnet  
280 und zieht ein rechteckiges Papier raus. Dieses reicht sie mir mit den Worten: „Schauen’s do hob’ i a Foto von mir.“ Ich greife nach dem Foto, das Frau Gabler in einer Aufnahme von einem Stationsgeburtstagsfest zeigt. Ich hatte es schon vor einiger Zeit an der Pinwand der Station unter dem Motto „Unser Geburtstagsfest“ gesehen. Es ist ein gutes Foto von Frau Gabler und ich sage: „Das ist eine sehr gute Aufnahme von Ihnen.“ und gebe es dann zurück.  
285 Frau Gabler lächelt, nimmt es entgegen und steckt es wieder in ihr Täschchen, das sie wieder schließt. „I hob’ mehrere g’habt. Aber die andern hob’ i weggeben. So vül brauch’ i jo net.“ *Dass Frau Gabler, obwohl sie sicher nicht allzu viele Fotos von sich hat, nur eines behält, beeindruckt mich. Aufblitzende Gedanken, wie „sich auf’s Wesentliche konzentrieren“, „Spreu vom Weizen teilen“, „im Alter nicht mehr viel brauchen“ steigen in mir auf.* Dann verstaubt sie ihr Täschchen wieder neben sich im Rollstuhl. „I bin jo do in der Gegend aufg’wachsen, wissen’S.? Des is do mei alte Heimat. Wia i no a Kind war, waren des alles no  
290 Felder. Soweit ma g’schaut hot. Vül Gemüse. Do san ma als Kinder – wir hob’n jo net vül g’habt – zu den Bauern ganga und haben g’fragt, ob ma a bissl Gemüse hob’n können.“ Sie hält nun inne, *sie wirkt, als ob sie in sich horche* und setzt dann fort: „Wir war’n jo vül Kinder und die Eltern hob’n net so vül g’habt. Es waren aber fleißige Leut. Najo, und wir hab’n  
295 immer was kriagt. A bissl holt, aber es hat g’reicht.“ Kurze Pause. „Eigentlich hob’ i’s all die Jahr’ schön g’hobt. I war zufrieden.“ Ein kleiner Seufzer folgt. Dann blickt sie auf ihre Uhr. „So spät scho? Do gibt’s jo bald des Mittagessen.“ Sie blickt in Richtung Aufenthaltsraum. „Ein paar sitz’n eh scho drin.“  
300

In diesem Augenblick kommen die Kollegin, die das Interview führt, und Schwester Nadine auf uns zu. Sie sind mit dem Interview fertig und die Kollegin verabschiedet sich. Sr. Nadine setzt sich nun wieder auf den zweiten Sessel, wendet sich Frau Gabler zu, indem sie sich zu ihr beugt und meint zu Frau Gabler: „Na, Frau Gabler, geh’n wir jetzt den Fuß verbinden?“  
305 Ich blicke auf die Uhr und sehe, dass die Stunde schon vorüber ist. „Frau Gabler, die Stunde ist schon vorüber. Ich möchte mich verabschieden.“ Dabei strecke ich ihr die Hand entgegen,

310 die sie ergreift. „Sie haben aber warme Hände!“ Frau Gabler legt ihre linke Hand noch auf meine und spontan lege ich meine linke noch auf die ihre, lache und frage: „Darf ich dann nächste Woche wiederkommen?“ „Jo, kommen’S nur, auf Wiedersehen.“ Ich verabschiede mich dann auch von Schwester Nadine und bedanke mich auch bei ihr, dass ich bei der Pflegehandlung zusehen durfte.

315 Als ich auf die Aufzugskabinen warte, kommen zwei junge Pfleger, die je einen Rollstuhl vor sich führen und eine Bewohnerin, die der kleinen Gruppe folgt. Die Pfleger scherzen miteinander. Einer der Pfleger zieht der im Rollstuhl sitzenden alten Frau den Rock über die Knie und meint lachend: „Aber Frau U.“ Frau U. zieht den Rock wieder ein wenig hoch, der junge Pfleger zieht ihn wieder zurecht mit den Worten „Aber Frau U., das können Sie doch nicht machen, es sind ja auch Männer hier anwesend.“ und lacht gemeinsam mit seinem Kollegen über diese Bemerkung, *die ich allerdings ziemlich unpassend finde.*  
320

**Beobachtete Person:** Liselotte Gabler

**Papier-Nr.:** 10

**Beobachtungsprotokoll-Nr.:** 7

**Beobachterin:** C

5 **Datum der Beobachtung:** 17. Juni 2008, 17 bis 18 Uhr

**Alter der beobachteten Person:** 95 Jahre

10 Drei Minuten vor 17 Uhr betrete ich die Halle, die wie ausgestorben wirkt. Kein Mensch ist zu sehen. Ein Blick ins Caféhaus lässt mich zwei Menschen, die gemeinsam an einem Tisch sitzen, erkennen. Sonst ist weit und breit niemand. Alles wirkt ruhig und gedämpft. Auch beim Lift treffe ich niemanden. Im zweiten Stock angekommen, wende ich wie gewohnt nach rechts und strebe dem Schwesternstützpunkt zu. Auch am Gang wirkt alles ruhig. Im Aufenthaltsraum jedoch halten sich Bewohner und Schwestern auf. Die Stationsleiterin steht mit einem fahrbaren Wagen in der Mitte des Ganges und richtet Medikamente für die  
15 Bewohner. Ich nähere mich ihr und begrüße sie. Sie wirkt müde. Ihre Konzentration ist voll auf ihre Arbeit gerichtet, sie schaut nur kurz auf. Dennoch ist sie freundlich. Ein Blick in den Aufenthaltsraum, *in den ich so selten komme, weil Frau Gabler sich vorzugsweise außerhalb dieses aufhält*, zeigt folgendes Bild:

20

Der „Herr Doktor“ geht auf und ab. Ein junger Pfleger (ich nehme aufgrund der Uniform und dem gestickten „Roten Kreuz“, das ich am Poloshirt erkennen kann, an, dass er Praktikant ist) und eine Krankenschwester huschen zwischen den Bewohnern hin und her. Am Tisch, der parallel zur Fensterfront steht, sitzen einige  
25 Damen, die fernsehen. Auf dem Messingbett hat ein Herr Platz genommen. Er hält seine Beine geschlossen, auf ihnen ruhen seine gefalteten Hände. Er wirkt still und abwartend. Der große Tisch ist fast leer. Am Haupt des Tisches kann ich von hinten Frau Gabler in ihrem Rollstuhl erkennen. Auf der rechten Seite sitzt eine Dame im Schlafrock, darunter trägt sie bereits ein Nachthemd. Sie hat  
30 kurze, grauweiße Haare, die ihr widerspenstig zu Berge stehen. Sie sitzt vornüber gebeugt, den Kopf fast unter der Tischplatte und spricht in eindringlichem Ton ununterbrochen vor sich hin.

35

40

Ich weise die Stationsleiterin darauf hin, dass ich Frau Gabler schon entdeckt habe und verabschiede mich von ihr. Als ich am Platz Frau Gablers angekommen bin, schaut sie in die  
35 Richtung des jungen Praktikanten, der an der anderen Seite des Tisches vor ihr steht. Sie hebt ihre beiden Hände ein wenig und sagt zu ihm: „Na und was is jetzt?“. Der junge Mann versteht nicht ganz und schaut sie fragend an. „Nau, was mach’ ma jetzt?“. Ihr Gesichtsausdruck ist fragend, die Arme bleiben etwas von ihrem Schoß abgehoben, die Hände sind dabei halb geöffnet nach oben gerichtet. Der Schüler blickt in meine Richtung (Frau Gabler hat mich bis jetzt noch nicht entdeckt) und sagt: „Sie haben Besuch Frau Gabler.“ Frau Gabler wendet sich nun mir zu, sie scheint mich sofort zu erkennen und begrüßt mich mit den Worten: „Ah Sie san a wieder do.“ Sie streckt mir ihre Hand entgegen und lächelt mich an, um jedoch einen Augenblick später die Worte anzuzufügen: „Aber jetzt?“. Ich: „Guten Tag, Frau Gabler. Ich bin heute wieder da, um Ihnen zuzusehen. Darf ich mich daher setzen?“ Frau  
45 Gabler wirkt etwas konsterniert. „So spät?“. „Ja, heute ist es später, aber darf ich mich doch hierher setzen?“ „Jo, setz’n Sie si’ nur her.“ Sie lehnt sich nun in ihren Rollstuhl zurück, blickt mich an, dann lässt sie ihren Blick in den Aufenthaltsraum gleiten und sagt dann: „Alle a bißl durcheinand’. De wissen net, wo’s san. San alle schlecht beinand’.“ Sie schaut nun auf  
50 die Dame, die am Tisch vornüber gebeugt sitzt und vor sich hin spricht. „Schaun’S, de waß jo net was redt.“ Die Dame spricht scheinbar unzusammenhängende Sätze, jedoch bei näherem Hinhören, stelle ich fest, dass es auch eine Geschichte sein könnte, die vor ihrem geistigen

55 Auge soeben entsteht. Sie spricht Namen aus, nennt eine Prinzessin, der man die Zähne ausbrechen will, dies dürfe man aber nicht zulassen. Dabei ruft sie den Namen einer Frau (ich habe ihn vergessen). Ihr Ton ist erregt, sie wiegt ihren Körper dabei rhythmisch leicht nach vorne, dann wieder nach hinten. Frau Gabler beobachtet sie, sie schiebt ihre Brille zurecht, dann verzieht sie ihren Mund und schüttelt leicht den Kopf.

60 In diesem Augenblick kommt der junge Praktikant, der sich inzwischen entfernt hatte, wieder zurück, schaut mich an und sagt, dass er Frau Gabler nun ins Zimmer bringen müsse. Ich antworte ihm, dass ich dann mitgehen würde. An Frau Gabler gerichtet: „Frau Gabler, ich bringe Sie jetzt auf Ihr Zimmer.“ Frau Gabler hat nicht recht verstanden. Sie schaut auf den Praktikanten mit verwirrtem Gesichtsausdruck. Ihre Augen sind groß, der Mund leicht geöffnet, sie will etwas sagen, kommt aber nicht dazu, weil der Schüler schon hinter ihren Rollstuhl getreten ist und sie in Richtung Zimmertrakt führt. Ich folge den beiden. Dabei höre ich, wie Frau Gabler, mit ihren Händen dabei gestikulierend, fragt: „Wo führst mi denn hi?“.

65 Leider kann ich nicht verstehen, was sie zur Antwort erhält, weil der Schüler leiser als Frau Gabler spricht. Der Schüler geht rasch und als wir um die Ecke zum Zimmer abbiegen, fragt Frau Gabler auf ihre geöffnete Türe deutend: „Wo is’ denn do los? Alles offen.“ Der Praktikant führt Frau Gabler, ohne ihr eine Antwort zu geben, in das Zimmer bis nach vor zu ihrem Bett an der Fensterfront. Im Zimmer halten sich eine Krankenschwester und ein Pfleger sowie Frau Gablers Nachbarin, Frau Gutt auf. Frau Gutt sitzt eben in der Hängevorrichtung eines Lifters. (Das ist ein Hebegerät mit einer Art Hängevorrichtung. An dieser ist ein Kunststoffstuhl befestigt, der sich heben und senken lässt und den Bewohner auf diese Art und Weise ins bzw. aus dem Bett hievt.)

70 „Wos mocht’s denn do?“ ruft Frau Gutt mit schriller Stimme. „Wir bringen Sie ins Bett, Frau Gutt.“ Nun haben mich die Schwester und der Pfleger wahrgenommen. Die Schwester sagt *etwas ungehalten* in meine Richtung: „Sie müssen jetzt draußen bleiben. Wir müssen jetzt Frau Gutt pflegen, da können Sie nicht zusehen.“ „Selbstverständlich, aber ich muss jetzt auch Frau Gabler beobachten.“ Das Pflegeteam wirft sich kurz einen Blick zu, dann meint die Schwester: „Ja, aber die Frau Gabler, die muss jetzt auch für die Nacht hergerichtet werden, sie muss auf die Toilette. Wollen Sie da zusehen?“ äußert sie mit *strengem, etwas provokativ anmutendem* Ton. „Nein, das will ich wirklich nicht, aber vielleicht kann ich hier im Vorraum warten, da sehe ich nicht auf Frau Gutt und kann dann Frau Gabler weiter beobachten.“ Sie hält kurz inne, dann: „Ja

75 gut, bleiben Sie da stehen, das geht.“ Jetzt lächelt die Schwester sogar.

Der junge Praktikant nimmt Frau Gabler nun die Brille ab, legt diese auf den Tisch und führt Frau Gabler ins Bad. Frau Gabler macht den Eindruck, als ob ihr nicht ganz klar wäre, was nun geschieht. Sie wirft Blicke um sich und setzt an: „Jo wos is ...?“ Die Schiebetüre wird nun ein wenig zugeschoben. „Ich richte sie für die Nacht her.“ höre ich den jungen Pfleger sagen. Frau Gabler: „Oh Gott, oh Gott, immer dasselbe!“ Nachdem Frau Gutt im Bett liegt (ich sehe ihre Füße vorlugen), führt der Pfleger den Lifter aus dem Zimmer – ich öffne ihm die Türe. Die Pflegehandlung von Frau Gutt ist die akustisch dominante. Sie schreit immer wieder in schrillum, manchmal erbostem Ton auf: „Au, wos tuat’s denn do!“ oder „Wos mocht’s mit mir?“ Und dann folgen Erklärungen der Schwester, dass dies oder jenes geschieht, dazwischen kurze Dialoge zwischen Schwester und Pfleger, die Pflegehandlung betreffend. Die beiden machen den Eindruck von einem gut eingespielten Team. Aus dem Bad kann ich Instruktionen für Frau Gabler ausnehmen: „Stehen Sie auf Frau Gabler, wenn Sie können.“ „Anhalten, ja, so ist gut.“ „Noch ein bisschen stehen bleiben. Jetzt ziehen wir das Kleid aus.“ Dann Frau Gablers „Na, des wü i net. I wü ka Nachthemd, tuan’S des weg.“

80 „Sie wollen kein Nachthemd?“ „Na, des mog i net, hob’ i nie mögen.“ folgt unmittelbar die *bestimmte* Antwort. Der Pfleger kommt aus dem Bad und fragt verunsichert in Richtung Pflegeteam „Frau Gabler will kein Nachthemd?“ Der Pfleger gibt zur Antwort, dass sie nie

85

105 eines trägt und so schickt sich der Praktikant an, das Nachthemd zurück in den Kasten zu geben. Er kehrt ins Badezimmer zurück. „Noch einmal aufstehen, Frau Gabler, ich muss noch die Einlage für die Nacht wechseln.“ Frau Gabler murmelt etwas, das ich nicht verstehen kann. Der Praktikant: „Wird Ihnen so nicht kalt sein?“ „Na, warum denn?“ Die Badezimmertür wird ganz geöffnet und Frau Gabler wird im Unterhemd, einem Netzhöschen mit einer *mir riesig erscheinenden* Einlage nach draußen Richtung Bett geschoben. Sie trägt noch ihre Nylon-Kniestrümpfe. Die Pflegehandlung mit Frau Gutt scheint nun auch ihrem Ende zuzugehen. Die Schwester fordert mich nun auf, ins Zimmer zu kommen, Frau Gutt sei soeben fertig geworden. Frau Gutt liegt nun in ihrem Bett, *Ich habe die Assoziation von „aufgebahrt sein“, weil sie ganz steif, die Hände über ihrer Brust nebeneinander liegend, ihren Kopf auf den erhöhten Pölstern gelagert, ruht.* Die Schwester sagt: „Jetzt können Sie fernsehen, Frau Gutt. Ich gebe Ihnen noch die Kopfhörer. (Sie setzt sie auf Frau Guts Kopf.) So, und jetzt können Sie in aller Ruhe fernsehen.“ Frau Gutt wirft der Schwester einen *mir dankbar erscheinenden* Blick zu und beginnt sich unmittelbar darauf auf das Fernsehen zu konzentrieren. Die Schwester verabschiedet sich sehr freundlich und bittet ihren Kollegen, ihr dann bei Herrn S. noch helfen zu wollen.

120 Inzwischen hat der junge Praktikant den Rollstuhl Frau Gablers parallel zum Bett gestellt und sagt zu Frau Gabler: „Jetzt gehen wir ins Bett. Ich helfe Ihnen dabei.“ Frau Gabler: „Aber, aber ...“ Der junge Mann versucht nun Frau Gabler hochzuziehen, was ihm aber nicht ganz gelingen will. Der Pfleger, der sich noch im Zimmer aufhält, geht ihm dabei zur Hand. Als 125 erstes fixiert er den Rollstuhl, dann ziehen beide Frau Gabler auf und mit winzigen Schritten und einer kleiner Drehbewegung gelingt es, dass sie am Bettrand sitzt.

130 Frau Gabler wirkt in Unterhemd und Netzhöschen noch zerbrechlicher als sonst. Ihre Haut scheint extrem trocken zu sein, sie schuppt sich. An den Oberschenkeln ist überschüssige faltige Haut, keine Muskeln sind zu sehen. Doch ihre Schultern haben noch etwas, das an Jugend erinnert. Sie sind zart und wirken glatt.

135 „So, jetzt ziehe ich Ihnen noch die Strümpfe aus.“ Dabei beugt sich der Praktikant nach unten zieht die Kniestrümpfe aus, Frau Gablers Wade ist noch immer verbunden. Dann legt er die Strümpfe auf den Rollstuhl. Dann unterfasst er Frau Gablers Beine und bringt sie mit einem Schwung ins Bett. Sie liegt nun auf dem Rücken, ihr Kopf ist vom Polster gerutscht und sie macht dabei einen durchaus hilfsbedürftigen Eindruck. Sie schaut den jungen Praktikanten, der sie soeben zudeckt und dann den Pfleger an. Dieser schickt sich soeben an, die Vorhänge halb zuzuziehen. Er kommentiert dies mit den Worten: „Ich weiß, was Frau Gabler will. Alles muss in Ordnung sein. Ich kenne sie schon lange.“, wendet sich dann Frau Gabler zu und 140 fragt: „Ist das in Ordnung?“ und zum Jungpfleger gewandt. „Das Hörgerät muss man auch rausnehmen.“. Der Schüler nimmt nun Frau Gablers Hörgerät aus ihrem Ohr. Der ältere Pfleger weist noch darauf hin, dass man die Batterie rausnehmen müsste, was vom jungen auch sofort ausgeführt wird. Frau Gabler schaut nun mit großen Augen auf den älteren 145 Pfleger und beginnt zu fragen: „Wos is do eigentlich los? Warum is’ des heute so g’macht worden?“ Dabei gestikuliert sie mit ihren Armen, die sie in die Höhe streckt und dreht dabei ihre Hände. Der Pfleger: „Was ist gemacht worden?“ „Na, du waßt scho. Gestern war’s a so.“ Der Pfleger blickt auf die Vorhangschiene, die an der Decke angebracht ist. Der Vorhang wurde zum Waschen abgenommen. Er rät: „Fehlt der Vorhang?“ „Na, waßt no immer net? 150 Des do drüber.“ Dabei führt sie ihre Hände Richtung Taille und Bauch und streicht darüber. Der Pfleger scheint ratlos und steht vor Frau Gablers Bett. „Warum macht’s Ihr’s bei ihr und bei mir net?“ Der Pfleger, zu mir gerichtet: „Ich weiß nicht, was sie meint.“ „Jo kannst mir’s no immer net sog’n. Do werd’ i glei fuchtig und zerhau’ wos. Do krieg’ i a Wut.“ Frau Gabler ist ungehalten, ihre Stimme klingt jetzt erregt, die Tonlage ist erhöht. Sie wirft ihren Kopf am 155 Polster nach rechts und dann nach links, ihre Hände fuchteln. Der junge Praktikant kommt

wieder zum Bett (er war dazwischen im Bad, um ein Glas Wasser für Frau Gabler zu holen). „Do!“ sagt Frau Gabler, „Der wird’s ja wissen.“ „Was wissen?“ Der ältere Pfleger: „Ich weiß nicht, was Omi meint.“ Frau Gabler an den Praktikanten: „Na waßt eh, gestern .... Jo verstehst mi denn net?“ Der ältere Pfleger geht nahe zu Frau Gablers Ohr und sagt: „Ist alles in Ordnung, Omi. Sie können jetzt fernsehen und dann schlafen, ja?. Ist alles in Ordnung.“ 160 „Na, na, des holt i net aus. Do kunnt i narrisch werden. I wü des net über’n Bauch. Do werd’ i narrisch.“ Der Pfleger scheint nun vollends ratlos. Er steht vorm Bett und sagt: „Omi, ich weiß nicht, was du meinst.“ „Na, des große ....“ Der Praktikant: „Jetzt weiß ich es, vielleicht der Lifter?“ Der Pfleger: „Meinen Sie das, mit dem wir Frau Gutt ins Bett gebracht haben?“ 165 „Jo, genau des. Warum sie und i net?“ „Weil Sie das nicht brauchen, Frau Gabler. Das braucht nur die Frau Gutt.“ Beide Pflegende lachen. „Frau Gutt ist schwer, deshalb brauchen wir das.“ „Ah so.“ „Ist jetzt alles klar?“ „Najo, is scho recht. Mi stört’s eh net.“ Der ältere Pfleger ist sichtlich beruhigt, dass das Rätsel nun gelöst ist und sagt: „Schauen Sie Omi, da ist ihr Täschchen, ihre Brille und ein Glas Wasser. Wie immer. Ich gehe jetzt nach Hause und morgen komme ich wieder. Morgen sehen wir uns wieder.“ Der Praktikant schließt sich an: 170 „Ich gehe jetzt auch, wir sehen uns auch morgen, gute Nacht, Frau Gabler.“ „Auf Wiedersehen, Frau Gabler, bis morgen.“ „Geht’s nua, bis morgen.“ Die beiden verlassen das Zimmer.

175 Frau Gabler schaut mich an und sagt: „Auskenna tua i mi net. Aber i bin’s eh g’wohnt. Wos kann ma machen?“ Sie hat mit ihren Händen nun den oberen Saum der Decke umfasst und fährt sie immer wieder entlang. Ich frage Frau Gabler, ob ich ihre Weste und das Kleid auf ihren Rollstuhl legen dürfe, um im Sessel Platz nehmen zu können. „Ah geben’S es einfach do drauf. Des is net so Nadel. Is’ eh scho abg’schmiert.“ Ich hänge die Kleidung über den 180 Rollstuhl und setze mich. Frau Gutt hustet, sie hat Probleme, den Schleim nach oben zu transportieren. Frau Gabler blickt zu ihr, hebt kurz ihren Kopf, um ihn gleich wieder zurücksinken zu lassen. Dann nimmt sie ihre Brille vom Nachtkästchen und setzt sie auf. „Die“, setzt sie an, „die hob i erst mit 90 kriagt, vorher hob i no gar kane braucht. Bin holt scho a alte Frau wurd’n.“ Frau Gutt kann sich des Hustenreizes nicht erwehren, sie läuft rot an. *Ich überlege schon, ob ich der Schwester läuten soll*, da gelingt es ihr, sich vom Schleim 185 frei zu machen.

Nach einer kurzen Pause erfasst mich Frau Gablers Blick, und sie fragt: „Und wos tuan wir zwa?“ „Ich schaue Ihnen zu.“ „Geh’ wos siehst denn do?“ Ich halte Blickkontakt, ohne 190 Antwort zu geben. Sie hebt ihre Hände mit fragender Gestik und erkundigt sich: „Na, und haben’S wos davon?“ „Wovon?“ „Na, dass D’ dasitzt.“ „Es ist für’s Studium.“ „Na i man, kriegst wos dafür?“ Dabei streicht sie mit dem Zeigefinger über den Daumen (sie meint Geld). Ich verneine. „Ah so, noja, jeder wia a kann, wias holt is.“ Sie forscht weiter: „Host heut’ no vü zu tuan?“ Ich verneine stumm. „Najo, wieda is a Tag vorbei.“ Ihr Blick gleitet in 195 die Ferne, dann wendet sie ihn Richtung Fernseher.

Nach einer kleinen Weile meint sie. „Früher hob’ i no alles g’hört. Jetzt seh’ i nur mehr blinde Bilder. Sie (sie deutet auf Frau Gutt) hat do die Dinga (= Kopfhörer) am Kopf und i hör nix mehr.“ Ein tiefer Seufzer folgt. „Nojo, kannst nix mach’n. I hob’ g’hört, dass guat zahlt, vü 200 zahlt, verstehn’S? G’hört hob i amal wos.“ Dann dreht sie ihren Kopf in Richtung des Bettes von Frau Gutt. Sie hebt leicht den Kopf und senkt ihn dann wieder. Zu mir gewandt: „Hat sie’s auf? I kann nix seh’n.“ Ich nicke. „Najo, i denk ma holt was.“ Es kommt zu einer längeren Pause, während der ich den Eindruck gewinne, dass Frau Gabler etwas schläfrig ist. Ihre Lider sind halb gesenkt, der Mund nach unten gezogen, die Hände liegen ruhig auf ihrer 205 Brust. Dann blickt sie mich wieder an: „Wir war’n arm. Arme Leut’. Sechs Kinder war ma. Ane, de is in Amerika, lebt no. Nur i und sie san blieb’n. Alle andern san scho g’sturbn .

Meine Eltern hob'ns net leicht g'hobt. Aber wir haben immer zum Essen g'hobt. A Schmalzbrot und wir war'n z'frieden. Es is uns guat ganga.“ Pause. „Manchmal lieg' i do und denk' dran, was g'wes'n is. Do fallen ma dann alle Sach'n ei, so wias wor'n.“ Sie blickt mich lange und *nachdenklich* an und hebt ihre Schultern. Ihre Hände umfassen den Deckenrand. Später setzt sie fort: „Am 4. Juli hob' i Geburtstag. I bin a 13er Jahrgang. So alt bin i scho. De Zeit is schnell verganga. Lang' kann's nimma dauern.“ Wieder blickt sie mich an. - Pause - „Nojo, amal is für jeden soweit. Jetzt wart' i nur mehr, dass ma ana ane über'n Schädl gibt.“ Sie lächelt mich dabei an. „Waßt, am liebsten tat' i mi do ins Winklerl setzen und nimma virekumma. Aus und Schluss.“ Sie macht dabei eine waagrechte Bewegung mit gestreckter Hand. Es folgt ein tiefer Seufzer, ihr Oberkörper hebt und senkt sich dabei sichtlich. *Es fällt mir dabei sehr schwer, in meiner Beobachterrolle zu verharren. Ich verspüre den Wunsch in mir, ihre Hände zu nehmen und zu streicheln* Dann schaut sie wieder auf den Fernseher. Sie scheint dabei ganz versunken zu sein. Ihr Kopf rutscht dabei leicht vom Polster, die Hände liegen still auf ihrer Brust, ihr Atem geht ruhig und regelmäßig. Dann wendet sie sich wieder mir zu. „I kann ma nur wos dazua denken, hör'n tua i ja nix.“ Wieder zuckt sie mit den Schultern. „Oh Gott, oh Gott. Aber mi stört's ja net.“ Pause. „Ma kann jo nix sag'n. De san eh alle in Ordnung. De schau'n auf alles. Noja.“ „Am 4. Juli hob' i Geburtstag. Des is nimmer lang. So alt bin i scho. Des Zimmer is jo net groß, wenn die Verwandten kumman, des geht si jo do net aus. Drüben (sie meint den Aufenthaltsraum) geht's a net. Do rennan jo alle herum. Na, na, sie soll'n kumma und an Blumenstrauß do auf'n Tisch stell'n. Des is scho gnuua. Des is ma eh alles nimma so wichtig.“ Wieder eine Pause. „Zwa Nichten hob' i no. Aber Sie wissen eh, ka Zeit. Wos soll ma machen?“ Wieder eine kleine Pause, während der sie ihre Brille richtet. „Des hob' i jetzt a scho so oft g'sagt.“ Sie nimmt die Brille wieder ab, betrachtet sie und setzt sie wieder auf. „Do passt wos net, die holt net. I müßt' zum Optiker. Aber wer soll mi hinbringa? Alla kann i's jo net und die Jungen haben ka Zeit.“ Kleiner Seufzer. „Wos wüsst do mach'n? Nix kannst mach'n. I hob' mi scho dran g'wöhnt.“ Sie blickt wieder auf den Fernseher. Nach einer minutenlangen Schweigesequenz, in der sie mit ernster Miene das Geschehen am Bildschirm verfolgt und völlig ruhig daliegt, dreht sie sich wieder mir zu und äußert: „Wissen'S am liebsten tat i sterb'n. Jo, i wart auf's Sterb'n.“ Dabei schließt sie ihre Augen für eine kurze Zeitlang. „Aber es geht holt no net. Eischlaf'n und net wieda wach werden.“ - Pause - „Wenn i nur net mit'n Kopf so guat war. Dann war alles leichter. Aber so...?“ Sie blickt mir in die Augen, nach vielleicht einer Minute kichert sie und meint: „I hob' jo am 4. Juli Geburtstag. So alt bin i scho. Wer waß vielleicht werd' i no a Jahr älter?“ Sie zuckt mit ihren Schultern. „I kann eh nix moch'n.“ Dann fixiert sie mich und sagt: „Sie werd'n si' jetzt denken, de Alte spinnt, wos di da daher redt ...“ *Ich fühle mich hierbei aufgerufen zu antworten* und sage mit klarem und deutlichem Ton: „Das denke ich sicher nicht.“ Frau Gablers Blick hält mich noch kurz fest, dann seufzt sie tief und dreht sich wieder dem Fernseher zu.

Die unmittelbare Umgebung von Frau Gablers Bett ist eher sachlich, karg und schmucklos gestaltet. Ganz im Gegensatz zu Frau Gutt: Viele Familienfotos und selbst gebastelte Collagen an den Wänden, Schnittblumen auf dem Tisch usw. Auf der Lichtleiste, die über dem Bett Frau Gablers befestigt ist, sind Pflegemittel zu sehen. Auf dem Nachtkästchen liegt ihr obligates Täschchen, daneben steht ein Glas Wasser für die Nacht. Es ist nichts Persönliches auszumachen.

Nach einer Weile dreht Frau Gabler ihren Kopf wieder in meine Richtung: „Jetzt is ma eing'fall'n, dass i jo scho's Nachtmahl g'habt hob.“ Sie schüttelt ihren Kopf dabei. „Na so was, des hob' i jetzt vergess'n g'hobt.“ Sie lacht *ungläubig* in sich hinein und wieder schüttelt sie dabei ihren Kopf. Nach einer Pause, während der sie nachdenklich und müde wirkt, setzt sie wieder an: „Des is jo net so. Manchmal in der Nacht kumman do Männer eine. Hab'n nur

an Schlafrock an und steh'n do vor mir. Dann läut' i der Schwester. Aber wissen'S wie lang  
260 die da braucht? I hob' eh scho g'fragt, ob i net a Stückl Holz haben kann, damit i's wieder  
aussetreib'. Aber sie hob'n ma kans geb'n woll'n.“ Sie wirkt bei diesen Worten völlig  
unaufgeregt. Dann setzt sie fort: „Dass mei Kopf no' so funktioniert (sie deutet sich dabei auf  
die Stirne) ... I waß jo no alles. Des is aber schlecht. Wißt i nix mehr, wär's besser. Bei denen  
(*ich nehme an, dass es sich um die Männer handelt*) funktioniert's nimma.“ Danach hüstelt  
265 sie, sie hält sich dabei die Hand vor ihren Mund.- Pause – Sie lächelt jetzt und meint:  
„Schnell ane am Titus kriag'n. Net vü g'spürn und aus war's. War jo scho Zeit, i bin ja scho  
so alt. Auf wos soll i no wart'n?“ *Ich bin berührt von Frau Gablers heutiger Grundstimmung  
und halte festen Blickkontakt, um ihr damit zu vermitteln, dass ich ihr gut zuhöre.* Sie wendet  
ihren Blick von mir und schaut Richtung Fenster: „Na, so kann i wirklich nix sag'n. Sie ...  
270 (sie sucht nach dem richtigen Wort) schau'n alle, dass die Sach'n in Ordnung san.“ - Pause –  
„Is alles so g'richt, wia's g'hört. Schau'n'S ausse do (sie deutet auf das große Fenster). Des  
war'n alles amal Gärten und Felder. Aber jetzt is alles anders.“ Sie seufzt und nestelt dabei an  
der Bettdecke. „Is' so, kann ma nix moch'n. I waß jetzt net, wo die Straßenbahn foahrt.“  
(Dabei deutet sie mit ihrem Zeigefinger in drei Himmelsrichtungen.) „Aber durt bin i  
275 aufg'wachs'n und in die Schul' ganga. War a schöne Zeit. Jetzt is dort halt alles anders. Wo  
willst moch'n?“ Pause, in der sie mich im Blick behält. Ich sehe auf die Uhr und stelle fest,  
dass es eine Minute vor sechs ist. *Dabei registriere ich den Wunsch in mir, noch ein wenig  
bei Frau Gabler sitzen zu bleiben, um ihr weiter zuzuhören.* „Vom Balkon is a schöne  
Aussicht. I war' heute scho am Balkon. Hob' ma die Tür aufg'macht und bin ausse. A guate  
280 Luft.“ Wieder hüstelt sie. Jetzt wendet sie ihren Blick vom Balkon wieder Richtung  
Fernseher. Sie setzt dabei eine ernste Miene auf, der Körper ist vollkommen bewegungslos,  
ihre Hände halten den Deckensaum fest. Frau Gabler wirkt entspannt und *seltsam* still dabei.  
Sie schaut eine Weile dem Geschehen am Bildschirm zu, dann an mich gerichtet die Worte:  
„Nur Bilder, versteh' tua i nix. Heb' i holt die Füß' und beweg' mi.“ Dabei sehe ich ihre unter  
285 der Bettdecke sich abzeichnenden Beine, die sich abwechselnd heben und senken. „Des mit  
de Füß' war mei Fehler. Sie hob'n mi verlass'n. Abgsturb'n san's ma. War a großer Fehler.“  
Ein Innehalten folgt, dann setzt sie fort: „I versteh' net. Es is jo no liacht' drauss'n. Warum  
kum i so früh in's Bett? Sonst sitz' i jo no da beim Tisch oder i fahr mit mein' Rollwagl  
ausse.“ Sie schüttelt ihren Kopf. „Früher bin i holt no herumganga. Bin aufg'stand'n und  
290 dorthin gangan wo i woll'n hob. Des is' jetzt vorbei. Aufsteh' kann i jo nimmer allan. Do  
versag'n ma de Füß'. Abgsturb'n san's, nix mehr da (dabei greift sie auf ihre Oberschenkel).  
Aber i kann jo net riskier'n, dass i eana z'sammfall'. Is jo a a Bledsinn, oder?“ Wieder hüstelt  
Frau Gabler. Sie greift nun nach dem Galgen, der über ihrem Bett fixiert ist. Es macht ihr ein  
wenig Mühe, diesen gleich zu erreichen, aber sie schafft es. „Der is aber heut' weit weg von  
295 mir.“ stellt sie fest, um dann zu versuchen, sich ein wenig aufzurichten und eine bessere  
Position im Bett einzunehmen. Alles scheint sehr mühsam für sie zu sein. Man merkt ihr die  
Kraftanstrengung an. Ich stehe nun auf und gehe zu Frau Gabler, um ihr zu erklären, dass die  
Stunde nun zu Ende ist. „Ah is scho wieder so weit. So schnell is die Zeit jetzt verganga.  
Wann kumman'S denn wieda?“ „Nächsten Dienstag, also in einer Woche und dann werde ich  
300 etwas früher kommen.“ „Ah kumman'S wann'S woll'n. I bin eh da.“ Sie legt mir dabei ihre  
linke Hand auf meine rechte, die die ihre umschließt und hält sie länger fest. Ich wünsche ihr  
noch eine gute Nacht und gute Träume, da lacht sie und lässt meine Hand wieder los. „Ihre  
Sachen hänge ich wieder über den Sessel, Frau Gabler.“ „Ah, des is' net Nadinel.“ Ich  
verabschiede mich beim Gehen noch von Frau Gutt, die ihre Kopfhörer abnimmt und mir klar  
305 und verständlich eine gute Nacht wünscht.

Beim Verlassen der Station, sehe ich, dass im Aufenthaltsraum noch die Damenrunde vor  
dem Fernseher sitzt und zwei Herren, einer davon ist der „Herr Doktor“ miteinander sprechen.

310 Es ist niemand sonst zu sehen. Der Lift ist leer. Ich bin in Gedanken bei Frau Gabler. An der  
Rezeption hat nun ein junger Mann Platz genommen. Ich grüße und verlasse das Haus.

**Beobachtete Person:** Liselotte Gabler

**Papier-Nr.:** 17

**Beobachtungsprotokoll-Nr.:** 12

**Beobachterin:** C

5 **Datum der Beobachtung:** 22. Juli 2008, 16 – 17 Uhr

**Alter der beobachteten Person:** 95 Jahre

10 Vor dem unmittelbaren Betreten des Hauses werfe ich im Vorübergehen einen Blick in das Caféhaus. Es ist schwach besucht, nur zwei Tische sind besetzt. Beim Betreten der Eingangshalle grüße ich die Rezeptionistin. Das Erwidern ihres Grußes erscheint mir heute freundlicher als sonst. Das Foyer ist sonst leer. Ich gehe wie immer zu den Aufzugskabinen, auf dem Weg dorthin begegnet mir niemand. Kurz bevor der Lift das Erdgeschoß erreicht, kommt ein Mann um die vierzig mit seinem etwa achtjährigen Sohn zum Lift. Der Vater hält ein Häferl, auf dem „Gruß aus Wien“ steht, in seinen Händen. Es ist bis obenhin mit Kakao gefüllt, den Abschluss bildet eine Haube aus Schlagobers, obendrauf noch Schokoladesplitter. 15 Sein Sohn schaut fasziniert auf das Häferl, im nächsten Augenblick ein alarmiertes „Aufpassen Papa, da rinnt’s runter!“ Der Vater reagiert mit einem gelassenen „Mocht nix, die ... (an den Namen kann ich mich nicht mehr erinnern) trinkt eh glei’ obe, des geht dann scho’.“ Beim Einsteigen in den Lift verschüttet der Vater wieder ein wenig Kakao, was den Sohn zu einem „Oh je, schon wieder.“ animiert. Im zweiten Obergeschoß angekommen, gehe ich Richtung Aufenthaltsraum, gedämpftes Gemurmel ist zu hören. Am Schwesternstützpunkt sehe ich einige Pfleger bzw. Pflegerinnen. Die Stationsleiterin ist diese Woche auf Urlaub und so wende ich mich an eine der Schwestern und informiere sie, dass ich zu Frau Gabler beobachten komme. Sie nickt und meint, dass Frau Gabler vorne im Aufenthaltsraum sitze. 25 Ich hatte Frau Gabler schon beim Betreten des Schwesternstützpunktes entdeckt. Sie sitzt in ihrem Rollstuhl an ihrem angestammten Platz am Haupt des parallel zur Teeküche positionierten Tisches mit dem Rücken zum Eingang. Als ich sie erreicht habe, beuge ich mich zu ihr und begrüße sie mit einem „Grüß Gott, Frau Gabler.“ „Ah, Sie san’s wieder.“ 30 strahlt sie mich an und reicht mir ihre Hand. Im nächsten Augenblick nimmt ihr Gesicht einen *irritierten* Ausdruck an und sie sagt: „A Kollegin von Ihna war aber heute scho’ bei mir. Sie is’ jetzt grad’ ganga.“ Sie vollführt dabei mit ihren Armen einige kreisende Bewegungen, die das Weggehen der Kollegin unterstreichen. *Ich weiß ihre Worte nicht einzuordnen und überlege, ob eine meiner Kolleginnen den Tag getauscht und soeben das Haus verlassen habe.* Ich wiederhole fragend „Eine Kollegin von mir?“. „Jo, grad’ is ganga, do san ma z’sammg’sess’n und dann san ma im Garten spazier’n g’wes’n.“ *Jetzt verstehe ich, dass sie wohl damit die ehrenamtliche Mitarbeiterin meint, die sie neuerdings besucht.* „Ach so, Sie haben Besuch gehabt und waren gemeinsam im Garten spazieren. Frau Gabler, ich komme wieder um Ihnen zuzusehen, darf ich?“ Sie schaut mich etwas fragend an und dann antwortet 40 sie mit „Jo freili“; warum net? Setz’ di nur. “ Ich nehme einen Sessel der in der Nähe steht und setze mich.

45 Frau Gabler trägt heute ihr dunkelblaues Baumwollkleid. Es ist mit Blumen bedruckt und seine Farbe ist schon etwas verblasst und *doch macht es auf mich einen adretten Eindruck.* Wie gewöhnlich trägt sie Nylonkniestrümpfe und ihre blauen Stoffpantoffel, ebenfalls mit Blümchendruck. Ihr weißes Haar scheint frisch gewaschen, es ist nach hinten gekämmt. Sie trägt ihre Brille, deren Bügel noch immer locker sind, da sie sie immer wieder zurück zur Nasenwurzel schiebt.

50 Als ich mich gesetzt habe sagt sie: „Is’ scho wieda a Woch’n um?“ Ich nicke und sage: „Ja, Frau Gabler und heute bin ich das letzte Mal da, erinnern Sie sich?“ Frau Gabler greift spontan nach meiner Hand und erfasst sie. „Das letzte Mal?“ Ihre Augen wirken größer als

55 zuvor. Sie macht erst einen ein wenig erschrockenen Eindruck, dann zeigt ihr  
Gesichtsausdruck Betroffenheit. Ich erwidere den Druck ihrer Hand und gebe „Ja, heute ist es  
das zwölfte Mal, dass ich da bin.“ Mit ihrer zweiten Hand umfasst sie nun meine Hand von  
unten und sagt: „So warme Händ'. Meine san' kalt, aber mir is' net kalt, greifen'S.“ Ich  
komme ihrer Aufforderung *aus einem inneren Bedürfnis* nach und berühre ihren Arm. „De  
san' immer kalt, mir is' aber net kalt.“ wiederholt sie, um anzufügen: „Sie kommen dann  
60 nimmer? Is' scho vorbei?“ Ich nicke *und versuche meine Gefühle zu verbergen*. „Is' schnell  
verganga.“ Jetzt löst sie ihre Hände von den meinen und ergänzt: „Und, hat's was brocht'? I  
man, kummt dabei was ausse?“ „Ja, ich habe einen Teil Ihres Alltags kennen gelernt.“ „Und  
wia geht's jetzt weiter?“ „Jetzt wird eine Studie gemacht.“ „Nau, wann's was bringt, is' eh  
guat. Vielleicht kumman'S a wieda, vielleicht haben'S jo amal Zeit, man kann jo nie wissen.“  
Ich gebe keine Antwort und *mir ist dabei ziemlich unwohl zumute. Nichts lieber würde ich  
65 tun, als Frau Gabler ein Versprechen zu geben, wiederzukommen*. Ich schaue ihr in die  
Augen und lächle sie an. Sie hält meinen Blick gefangen und dann: „Vielleicht halt, wenn'S  
in der Gegend san, können'S jo an Hupfa einemachen. Sie wohnen jo weit, aber man kann jo  
nie wissen.“ „Nein, wissen kann man's nie.“ gebe ich zur Antwort. Frau Gabler nickt mir zu  
und sucht nach ihrem Taschentuch. Sie entfaltet es und putzt sich damit die Nase, schnäuzt  
70 sich schwach und fährt sich dann noch zweimal unter der Nase hin und her. Dann faltet sie es  
wieder sorgfältig zusammen. Sie blickt in den Tagesraum und kommentiert: „I waß' net, heut  
is do gar nix los. Alles so leer.“

75 Im Tagesraum halten sich heute wenige Bewohner auf. Der lange Tisch, an dem Frau  
Gabler sitzt, ist nur vom Herrn Doktor und einer Frau neben ihm, beide am unteren Ende  
des Tisches, besetzt. Zwei Plätze rechts von mir sitzt eine Bewohnerin, die mir bisher  
noch nie aufgefallen ist. Sie trägt einen gelben Jogginganzug und hat offenes, schulter-  
langes weißes Haar, das einmal blond gewesen sein muss. Sie sitzt in zusammen-  
gesunkener Körperhaltung da, hält die Hände im Schoß gefaltet und den Blick gesenkt.  
80 Als sie einmal in meine Richtung blickt, nicke ich mit meinem Kopf und lächle sie an.  
Sie schaut mich unverwandt an, zeigt aber keinerlei Reaktion. Sie blickt *tieftraurig*  
und verloren nach unten.

85 Am Tisch, der quer zum Raum steht, sitzen die elegant-sportliche Dame mit ihrem  
Besuch, die Dominorunde und links außen zwei Bewohnerinnen. Der Fernseher läuft  
wie immer, ohne dass jemand fernsieht. Er fungiert als reine Geräuschkulisse.

90 Der Herr im Rollstuhl, der diesen immer wieder nach vorne und hinten bewegt, ist auch  
da. Die Tische, um den Lichthof herum, sind durchwegs besetzt. An einem sitzt der Herr  
mit der frisch operierten Nase, der vor sich stereotyp hin murmelt, zusammen mit seiner  
seiner Schwester, die zu Besuch ist. An einem anderen die Dame, die ständig laut mit  
sich selber spricht.

95 In der Teeküche sind die Abteilungshelferinnen damit beschäftigt, das Nachtmahl zu  
richten, lautes Zischen und Gurgeln der Kaffeemaschine übertönt die Gespräche zwischen  
den Abteilungshelferinnen, die nun ihre Stimmen laut erheben, um einander verstehen zu  
können.

100 Eine Besucherin mit ihrer Mutter kommt an unserem Tisch vorbei. Sie führt ihre Mutter im  
Rollstuhl zum Fenstertisch, fixiert ihn und kommt zur Teeküche zurück. Als sie Frau Gabler  
sieht begrüßt sie sie freundlich und spricht sie dabei mit Namen an. Auch mich begrüßt sie.  
Sie kommt zum Tisch, stützt sich an diesem ab und fragt Frau Gabler nach deren Befinden.  
Sie erzählt, dass sie soeben im Garten waren und wieder zurückgekehrt sind, weil der Wind  
so blase und dies ihrer Mutter nicht gut tue. Frau Gabler wirft ein, dass sie heute auch schon  
im Garten gewesen sei. „Ja, ich habe Sie gesehen, mit der Frau Berger (die ehrenamtliche  
Mitarbeiterin?) waren Sie da. War's schön?“ Frau Gabler bejaht und sagt auf mich deutend  
„Sie is' heut' zum letzten Mal do.“ Die Besucherin blickt mich an, ich zeige jedoch keine  
105 Reaktion und gebe keine Antwort. Sie widmet sich wieder Frau Gabler. „Jetzt hol' ich das

Nachtmahl für die Mama, dann gehe ich nach Hause. Ich bin ja schon eine ganze Weile da.“ Frau Gabler nickt bestätigend, die Besucherin verabschiedet sich und wünscht noch einen schönen Abend. Dann geht sie zur Teeküche und holt einen Teller und ein Getränk und geht damit zurück zum Tisch, wo die Mutter wartet.

110

Frau Gabler fährt fort. „I waß’ net, früher war’n do immer mehr Leut’. Wia i kommen bin, hat ma jo fast kan Platz kriagt. Jetzt is’ jo alles leer. No vielleicht san scho ein paar g’sturbn.“ Während sie dies sagt, blickt sie nur in den Raum, ohne mich ein einziges Mal anzublicken.

115

Inzwischen kommt Frau Murauer zusammen mit ihrer Tochter in den Aufenthaltsraum. Die Tochter grüßt nach links und rechts, fragt eine Schwester, wann sie denn auf Urlaub ginge und dazwischen fordert sie immer wieder ihre Mutter auf, doch weiterzugehen. Die beiden gehen eingehängt. Frau Murauer setzt kleine Schritte, dazwischen lächelt sie ihre Tochter an und nickt ihr zu. Im Vorübergehen wirft sie auch Frau Gabler ein freundliches „Griab’ Inna, Frau Gabler!“ zu. Etwas steif dreht diese sich in die Richtung, aus der der Gruß kam. Die

120

beiden haben uns inzwischen passiert, Frau Gabler sieht ihnen nach, greift wieder nach ihrem Taschentuch und putzt sich erneut die Nase. „Für die bin i do a Licht.“ merkt sie an. Sie beobachtet Frau Murauer und deren Tochter. Die Tochter fordert Frau Murauer auf, sich zu setzen. Frau Murauer lacht ihre Tochter an, scheint aber nicht verstanden zu haben, worum es geht. Nach mehrmaligem Auffordern und handgreiflicher Hilfe gelingt es Frau Murauer, Platz zu nehmen. Die Tochter stellt verwundert fest, dass Herr Bieler heute gar nicht da sei. Dann teilt sie ihrer Mutter mit, dass sie jetzt nach Hause gehen müsse. Sie solle da warten, gleich komme das Abendessen. Sie verabschiedet sich mit einem Kuss und verlässt dann den Raum.

125

Wieder grüßt sie nach links und rechts, beim Schwesternstützpunkt wird ihr noch ein schöner Urlaub gewünscht. Frau Gabler hat die ganze Zeit die Szene beobachtet und nur beim Weggehen der Tochter kurz ihren Blick von Frau Murauer gelöst. Nach einer kleinen Weile sagt sie: „Jetzt is’ a wieda allan. Der Besuch is do, dann is’ er a scho wieder pfutsch.“ Diese

130

Worte unterstreicht sie mit Gestik ihrer Hände, dann lächelt sie mich an, hebt leicht *fragend* ihre Schulter, um sie gleich wieder fallen zu lassen. In diesem Augenblick kommen zwei weitere Besucherinnen in den Aufenthaltsraum. Die eine will der anderen eine Mitteilung zeigen, die vorne zwischen Messingbett und Anrichte an der Wand hängt. Beide stehen davor und unterhalten sich, ich kann akustisch den Inhalt der Unterhaltung nicht verstehen. Als sie

135

den Raum wieder verlassen, meint Frau Gabler zu mir gewandt: „I waß’ net, heutzutag’ san die Frauen alle so stark. Jede is’ fest baut und hat an Riesen-Hintern.“ Jetzt kommt Herr mit dem Anzug und dem glatt nach hinten gekämmten weißem Haar und setzt sich zu Frau

140

Murauer an den Tisch. „Nau, jetzt füllt’s sa si schön langsam. Jetzt kumman’s tröpferlweis’.“ gibt Frau Gabler von sich. Sie wendet sich nun mir zu und fragt mich unvermittelt: „Wie spät hamma’s denn?“ Ich gebe ihr keine Antwort, sie blickt dann nach kurzem Zögern auf ihre Uhr. Sie führt den Arm näher an ihre Augen heran, greift mit der Rechten nach dem Ziffernblatt, umfasst es und hebt den Arm noch ein wenig an. „Halba fünfe, wia lang müssen’S bleiben?“

145

„Bis fünf Uhr bin ich da.“ „Und können’S net früher geh’n?“ Ich verneine. „Naja.“ *Ich frage mich in dem Augenblick, ob Frau Gabler es lieber sähe, wenn ich heute früher ginge..*

150

Eine Abteilungshelferin tritt zur Teeküche, spricht einige Worte und geht dann mit einem Teller und einem Becher zu einer der Bewohnerin am Quertisch und stellt beides mit den Worten „Ihr Abendessen, Frau S., bitte.“ ab. Auch Frau Murauer wird mit Wurstbrot und Getränk versorgt. Eine andere Krankenschwester mit Brille und dunklem Haar tritt nun ebenso zur Teeküche, holt ein belegtes Brot und ein Getränk und stellt es zu der Bewohnerin im gelben Jogginganzug rechts von mir. „Frau .... (den Namen habe ich leider vergessen), ihr

155

Nachtmahl, essen Sie wenigstens ein wenig.“ Die Frau schüttelt ihren Kopf. Frau Gabler schaut beiden aufmerksam zu, ihre Aufmerksamkeit ist geweckt. Die Schwester setzt sich mit

halb auf die Tischkante und nimmt ein Stück Wurstbrot, das sie der Frau hinhält, diese wendet ihren Kopf in die Gegenrichtung und schüttelt den Kopf. „Frau ...., Sie müssen ein wenig essen. Kommen’S nur dieses Stück.“ *Der Ton in der Stimme der Schwester klingt im ersten Augenblick auffordernd nett, doch kann man ihr bei genauerem Hinhören Ungeduld ausnehmen.* Auch ihre Körperhaltung ist angespannt und ihr Blick irrt ständig im Raum herum, ist immer nur kurz auf die Verweigernde gerichtet. Nun führt die Schwester das Stück Brot näher an den Mund der Dame heran. Wieder schüttelt diese den Kopf und setzt auch dazu an, die Hand der Schwester wegzudrängen, was die Schwester wiederum dazu veranlasst, diese zurückzuziehen und das Stück Brot auf den Teller zu legen. Die Schwester verzieht dabei ein wenig den Mund und beginnt nun - *für mich völlig überraschend* - der Frau über das Haar zu fahren, ihr das Gesicht zu streicheln und begütigend auf sie einzureden. „Frau ...., sagt sie mit leiser einschmeichelnder Stimme „Sie müssen etwas essen. Sie wissen doch, dass das wichtig ist, hmm?“ Nach kurzem Zögern ändert nun die Bewohnerin ihre Abwehrhaltung, hebt ihren Kopf und schmiegt diesen in die Hand der Schwester. Diese streichelt weiter. Die Frau beginnt zu weinen. Die Schwester: „Na geh. So schwer ist es für Sie?“. Das Weinen der Frau verstärkt sich, es ist ein verzweifeltes Weinen ohne Worte, die Tränen laufen ihr die Wangen hinab und ab und zu ist ein leises Schluchzen zu hören, das zugleich ihren Oberkörper hebt und senkt. Nun streichelt die Schwester auch den Rücken der Bewohnerin. Frau Gabler verfolgt indes die Szene, ohne irgendeine erkennbare Reaktion in Mimik oder Gestik zu zeigen. Es gleicht vielmehr einem interessierten Beobachten, sie wirkt dabei völlig auf die Szene konzentriert. Den einen Arm hält sie auf ihre Armlehne gestützt, der andere liegt in ihrem Schoß. Im Vorübergehen wirft eine Pflegerin der streichelnden Schwester eine Frage zu, die ich nicht genau verstehe. Die Schwester antwortet mit einem „Ich komme schon.“ und löst ihre Hand vom Kopf der Frau, diese greift im selben Moment instinktiv nach dem Unterarm der Schwester, hält ihn fest und schmiegt ihren Kopf an ihn, versucht die Schwester auf diese Weise zu halten. Diese löst ihren Arm aus der Umklammerung und wirft ein flüchtiges „Ich komme gleich wieder zurück.“ der Frau zu, dann entfernt sie sich rasch. Die Frau im gelben Jogginganzug blickt der Schwester nach und sinkt sogleich in ihre ursprüngliche Körperhaltung zurück, den Rücken rund, in sich zusammengesunken, den Kopf nach unten gesenkt und die Hände auf dem Schoß. Sie hat aufgehört zu weinen. Frau Gabler schaut mich an und kommentiert: „Und scho’ san’s wieda furt.“ Eine Abteilingshelferin stellt nun auch Frau Gabler ihr Nacht Mahl hin. Es ist ein in Spalten geschnittenes Wurstbrot. Es ist dünn mit Butter bestrichen und mit Krakauer belegt. Im Becher ist heller Kräutertee. Frau Gabler greift nach einem Stück Brot und versucht abzubeißen, was ihr aber nicht so recht gelingen will. Sie zerrt mit geschlossenem Mund an der Brotspalte und nimmt dabei beide Hände zu Hilfe, um ein Stück abzubeißen, was ihr letztendlich mit einiger Mühe gelingt. Nun beginnt sie sorgfältig und ausgiebig zu kauen. Sie greift nach der Serviette, die neben dem Teller liegt und wischt sich ihre Fingerspitzen ab. Dann wiederholt sie den Vorgang, wieder „reißt“ sie ein Stückchen Brot ab und kaut erneut. Sie tut auch dies in äußerst konzentrierter, bedächtiger Weise. Während sie isst schaut sie in den Aufenthaltsraum. Manchmal streift mich ihr Blick und sie schaut mich über ihren Brillenrand hinweg freundlich an. Ab und zu hebt sie dabei wie zur Entschuldigung ihre Schultern. Als sie nach dem Becher greift, zuckt ihre Hand zurück und an mich richtet sie die Worte: „Des is’ aber haß’.“ Dennoch führt sie den Becher zum Mund und trinkt das heiße Getränk in kleinen Schlucken. Dann greift sie nach der nächsten Spalte Brot und meint zu mir: „Zerreißen muass man’s.“ Ich verstehe den Zusammenhang nicht unmittelbar, erst als sie mir das Brot entgegenhält, das sie mit ihren Fingern auseinander reißt, verstehe ich, was sie meint. Sie lächelt mir heiter zu: „So geht’s besser.“ Immer wieder wischt sie sich mit der Serviette ein wenig über den Mund oder wischt ihre Fingerspitzen in ihr ab. Als sie fertig ist, stellt sie den Becher auf den Teller, knüllt die Serviette zusammen, legt sie ebenso auf den Teller und schiebt diesen von sich weg. „War net so schlecht.“ lässt sie dabei hören. Die

Schwestern bzw. Abteilungshelferinnen diskutieren in der Zwischenzeit in bzw. vor der Teeküche über Hormontherapie, deren Vorzüge und deren Nebenwirkungen bzw. die persönlichen Erfahrungen mit ihr. Das Gespräch dringt auszugsweise zu mir.

Die Frau im Jogginganzug trinkt nun ein wenig aus ihrem Becher. Dann schaut sie mich an, nimmt noch einen Schluck, steht auf und geht zu dem Tisch von Frau Murauer und dem Herrn im Anzug. Sie steht dort eine Weile, schaut die beiden an, nimmt eine der Papierservietten und will sich damit entfernen. Herr (ich nenne ihn ab nun „A“ wie Anzug). reagiert sehr energisch. Er entreißt der Frau die Serviette und rügt sie: „Geben Sie sie her, das ist meine Serviette. Wenn Sie eine brauchen so holen Sie sich die gefälligst. Das ist doch keine Art!“ Die Frau sieht Herrn A. ratlos an, macht noch einen Versuch, die Serviette wieder an sich zu nehmen, was aber nicht gelingt. Herr A. hält sie rasch fest und forderte sie mit barschem Ton auf, sich vom Tisch zu entfernen. Sie sieht ihn vollkommen fassungslos an, Hilflosigkeit zeichnet sich auf ihrem Gesicht ab und als Herr A. seine Forderung mit wegscheuchenden Handbewegungen unterstreicht, wendet sie sich ab, verzieht ihr Gesicht weinerlich und geht mit hängenden Schultern an uns vorbei. Sie geht Richtung Schwesternstützpunkt und betritt diesen, dort dreht sie sich einige Male im Kreis, betrachtet dies und jenes (ich kann es nicht genau erkennen) und verlässt diesen wieder nach einige Minuten. Dann geht sie Richtung Zimmertrakt.

Die Abteilungshelferin lässt laut aus der Teeküche verlauten, dass nun Küchenschluss sei. Sie wischt den Tresen und sagt zu ihren Kolleginnen. „Jetzt ist Schluss, es muss ja auch einmal Schluss sein.“ Sie räumt dabei Geschirr weg, gibt Sachen in den Kühlschrank. Frau Gabler nimmt davon keine Notiz. Der Herr Doktor, der am selben Tisch sitzt, isst soeben sein Abendbrot. Plötzlich hebt er die Hand und deutet einer der Schwestern. Eine, es ist jene, die sich vorher um die Frau im gelben Jogginganzug gekümmert hat – ich nenne sie fortan Schwester J. - macht einige Schritte auf ihn zu und fragt in höflichem Ton: „Ja, bitte Herr Doktor?“. Der Herr Doktor lehnt sich im Sessel zurück, hebt seine rechte Hand und sagt: „Da fehlt was.“ Die Schwester lakonisch: „Was fehlt denn Herr Doktor?“ „Na, der Wein fehlt.“ „Der Wein fehlt!“. Sie dreht sich um in Richtung Teeküche und fragt: „Gibt’s für den Herrn Doktor einen Wein?“ Eine andere Schwester antwortet mit einer Gegenfrage „Hat er schon seinen Kaffee getrunken?“ Schwester J. wirft einen Blick in die Schale. „Noch nicht ganz.“ „Den Kaffee müssen Sie aber auch noch austrinken, Herr Doktor.“ fordert sie ihn auf. Wortlos nimmt er die Schale und trinkt den restlichen Kaffee mit einem Schluck aus. Schwester J. nimmt die Schale und geht zur Teeküche. Dort hat die Abteilungshelferin nach einem kurzen Austausch mit der dort stehenden Schwester ein Glas Rotwein gerichtet. Schwester J. nimmt es und stellt es vor den Herrn Doktor. Dieser blickt auf das Glas, danach fixiert er die Schwester und sagt: „Das ist aber nicht das Richtige.“ „Das Richtige?“ „Ich wollte Weißwein.“ Schwester J. gibt ein ungeduldiges „Weißwein haben wir aber nicht, wir haben nur Rotwein.“ als Antwort. Die Reaktion vom Herrn Doktor lässt nicht auf sich warten: „Aha, keinen Weißwein.“, dann hebt er das Glas, führt es zum Mund und trinkt es in einem Zug zur Hälfte leer. Die Schwester nickt anerkennend, dreht sich um und meint zu den Schwestern: „Na was sagt’s?“.

Frau Murauer müht sich in der Zwischenzeit an ihrem Tisch mit dem Wurstbrot ab. Sie hat es im Mund, bearbeitet es mit ihren Lippen, doch gelingt es ihr nicht abzubeißen. Schwester Olga erkennt dies, versucht Frau Murauer zu unterstützen, indem sie versucht, ihr es ein wenig mehr in den Mund zu schieben. Doch es ist vergeblich. Schwester Olga ruft der Abteilungshelferin in der Teeküche zu, ob es denn noch Puddings gebe, weil dies hier aussichtslos sei, Frau Murauer könne das Brot nicht essen. Der Pudding wird gebracht und die Schwester beginnt damit, Frau Murauer zu füttern. Bereitwillig macht Frau Murauer bei

260 jedem Löffel, der sich ihrem Mund nähert, diesen auf. Dann trinkt sie noch den Becher aus.  
Befriedigt nimmt die Schwester dann Schüssel und Becher. „Na also, so geht’s doch Anni.“  
Frau Murauer schaut die Schwester wohlwollend an, sie nickt.

265 Frau Gabler sitzt da und hat auch diese Szene beobachtet. Sie kommentiert: „Manche können  
a’ nimmer alles selba mach’n. Des is’ schwer. Do müssen dann die Schwestern helfen.  
Sehen’S eh.“ Mit dem Kopf deutet sie in Richtung des Tisches von Frau Murauer.

Inzwischen werden die ersten Bewohner vom Pflegepersonal abgeholt. Frau S. wird  
weggeführt, Frau Murauer wird von zwei Pflegern, Pfleger Peter und dem jungen Pfleger,  
abgeholt und zum Zimmer begleitet. Das Aufstehen scheint ihr nicht leicht zu fallen, als sie  
270 nach mehrmaligen Aufforderungen und tatkräftiger Hilfe endlich steht, hängt sie sich bei den  
Pflegerinnen ein. Einer von ihnen versichert Frau Murauer, dass ihr nichts geschehen könne, da  
sie jetzt von zwei Männern begleitet würde, was Frau Murauer zu einem Lachen und einem  
heiteren „Jo, jo.“ animiert. Frau Gabler wischt sich mit ihrem Taschentuch über Nase und  
Mund, steckt es wieder weg und sagt an mich gewandt: „Und jetzt hob’n ma’s Nachtmahl  
275 g’hobt. Dann geh’ ma schlafen und morgen kommt wieda a Tag. Jeden Tag desselbe. Bis an  
Pumperer macht.“ Dabei hebt sie ihre Hand, die sie zu einer Faust geschlossen hat, in  
Richtung ihres Kopfes. Da sind wieder ihr mädchenhaftes Lächeln und ihr Blick, der leicht  
von unten nach oben gerichtet ist. Ich begegne ihrem Blick und lächle ebenso. Sie senkt ihre  
Hand und zuckt erneut mit ihren Schultern, um noch anzuschließen: „Kann jo nimmer lang  
280 dauern. I bin jo scho 96.“ Dann folgt eine kleine Pause. „Jetzt bin i scho lang do, drei Jahr’  
scho’. Nau, was willst moch’n?“ Nach kurzem Schweigen: „Des do drauß’n, des wor’n alles  
amal Gärten. Gemüseärten. Als Kinder san ma imma zu den Gärtner’n ganga und hoben’s  
Gemüse kauft. Manchmal hob’n ma a’ a biss’l was mitgeh’ loss’n.“ Sie unterstreicht letztere  
Worte mit einer Handbewegung, die in einem kleinen Bogen nach rechts führt und  
285 währenddessen sie diesen Bogen vollführt, schließt sie ihre geöffnete Hand. Sie kichert ein  
wenig und fügt: „Wir war’n jo arme Leut’.“ an. Nach einer kleinen Pause: „Aber es is uns  
guat ganga. I hob’s guat g’hobt.“ Dann schweigt sie eine Weile, um dann auf ihre Uhr zu  
blicken. „Fünfe is’ scho’.“ Sie blickt mich dabei an. „Die Stunde ist vorbei, Frau Gabler, es ist  
Zeit für mich zu gehen und mich von Ihnen zu verabschieden.“ Frau Gabler streckt mir ihre  
290 Hand hin und ich ergreife sie. Sie legt sofort ihre zweite Hand auf die meine. „Nau dann,  
machen’S guat. Passen’S auf auf sich.“ „Das werd’ ich machen, Frau Gabler und Sie geben  
auch auf sich Acht.“ „Vielleicht kummen’S jo amal in die Gegend und besuchen mi’ wieda  
amal. Wenn i’ no do bin.“ Sie blickt mir *offen* ins Gesicht und lächelt ihr besonderes Lächeln.  
295 *Es ist mir schwer um’s Herz* und automatisch lege ich meine zweite Hand auf die ihre. „Wenn  
ich in der Gegend bin, komme ich vorbei, Frau Gabler.“ Sie drückt mir etwas fester die Hand,  
dann lösen wir die Hände. Ich stehe auf, suche meine Sachen zusammen, beuge mich  
nochmals zu ihr: „Also, auf Wiedersehen, Frau Gabler.“ „Auf Wiedersehen, machen’S es  
guat.“ Ich drehe mich um, um in Richtung Ausgang zu gehen. Beim Schwesternstützpunkt  
informiere ich eine dort stehende Schwester, dass ich nun gehe und verabschiede mich.

300

5 **Beobachtete Person:** Frau Floss  
**Papiernr.:** 4  
**Beobachtungprotokolle:** 2  
**Beobachterin:** D  
**Datum:** 28.01.08 /10:30 – 11:30  
10 **Alter der beobachteten Person:**

Ich betrat um 10:30 das Pflegeheim L. Als ich durch die große Schiebetür ging, sah ich die Schwester asiatischer Herkunft mit einer Dame hinter der Rezeption verschwinden. Ich gehe zur Rezeptionistin und melde mich an. Sie blickt nicht von ihrem Computer auf sondern verweist mich auf den ersten Stock. Ich wende mich ab und gehe Richtung Aufzug.

Im ersten Stock ist es heute sehr ruhig. Auf dem Gang zum Aufenthaltsraum ist niemand zu sehen. Ich gehe in den Schwesternstützpunkt. Die Türe ist heute halb zugelehnt. Die Stationsschwester spricht mit drei Pflegern. Es geht um eine unleserliche Schrift in den Personalakten. Ich bleibe in der Türe stehen. Einige Augenblicke später bemerkt sie mich und sieht mich an. Ich sage, dass ich ein wenig zu früh da sei und ob das in Ordnung ginge. Sie nickt mir zustimmend zu und wendet sich wieder den Pflegern zu. Ich bleibe weiter in der Türe stehen und warte. Die Stationsschwester wendet sich erneut mir zu und fragt mich ob ich sie brauchen würde. Ich frage ob ich meinen Mantel wieder im Ruheraum aufhängen dürfe und ob Frau Floss im Aufenthaltsraum sei. Die Stationsschwester sagt mir, dass sie nicht sicher sei, aber schon meine, dass Frau Floss im Aufenthaltsraum ist. Ich hänge meinen Mantel in den Ruheraum und gehe zum Aufenthaltsraum.

Dort sitzen viele Pensionistinnen und Pensionisten. Ich bleibe in der Türe stehen und blicke zuerst auf den Platz, an dem ich das letzte Mal Frau Floss verlassen hatte. Dort kann ich sie nicht sehen. Mein Blick schweift durch den Raum, aber keine Person kommt mir bekannt vor. Auch Herr Floss ist nicht zu erblicken. Eine Schwester im grünen Kittel räumt rechts von mir Teller auf einen Stapel. Ich wende mich zu ihr und frage sie wo Frau Floss sei. Sie entgegnet mir, dass Frau Floss in ihrem Zimmer ist und erklärt mir den Weg.

Frau Floss Zimmer ist das letzte Zimmer vor dem Aufenthaltsraum auf der rechten Seite. Es ist ein schmales Zimmer mit drei Betten. Über die Stirnseite des Zimmers erstreckt sich ein großes Fenster mit weißen durchsichtigen Vorhängen. Die Betten stehen neben einander jeweils mit der Kopfseite zur Wand. Zu jedem Bett gehört ein rollendes Nachtkästchen. Neben der Tür befinden sich zwei Kästen. Auf dem einen steht in lila eine „1“ auf dem anderen in hellblau eine „2“. Das erste Bett gleich neben der Tür ist frisch gemacht. Das nächste Bett gehört Frau Floss und das letzte Bett sieht unbewohnt aus. Vor dem letzten Bett stehen zwei Schaumstoffmatten, auf der Pinnwand hinter dem Bett hängen auf ein rosa Papier geklebt Schwarzweißfotos. Das Bett ist nicht überzogen. Auch auf der Pinnwand des ersten Bettes hängt nur ein Mandala und auf dem Nachtkästchen sitzt ein Teddybär. Frau Floss Bett hingegen ist reich verziert. Auf der Pinnwand hinter ihrem Bett hängen Schwarzweißbilder und ein Wandkalender, auf dem ein Kuchen abgebildet ist. Über ihrem Bett hängt ein Zettel auf dem mit Leuchtstift etwas geschrieben steht, das ich nicht lesen kann. Auf einem Vorsprung über dem Bett steht eine Vase mit roten und weißen Plastikblumen darin. Rechts von der Vase hängt ein gerahmtes Bild mit einem Wappen und links der Vase ein großes Bild auf dem eine Stadt abgebildet ist. Das Bett von Frau Floss rahmen zwei geblühte gelbbraune Vorhänge ein, die zurückgezogen sind. Gegenüber der zwei letzten Betten ist eine Nische. In dieser Nische steht ein Tisch mit drei Sesseln und Frau Floss Rollstuhl. Auf dem Tisch steht ein Fernseher.

60 Frau Floss liegt in ihrem Bett. Ihr Kopf liegt erhöht auf einem rosa Kopfkissen. Hinter dem rosa Kopfkissen lugt eine gelbe Nackenrolle hervor. Ihr Oberkörper liegt leicht nach links gedreht, ihre Beine sind angewinkelt und die Knie zeigen nach rechts. Ihr Körper ist bis zur Hälfte mit einer dünnen grün-türkis-gelben Decke zugedeckt. Einer ihrer Arme liegt unter der Decke, der andere liegt auf ihrer Brust. Ihre Finger sind stark gekrümmt, nur der Zeigefinger ist fast ganz ausgestreckt. Sie trägt einen hellblauen Jogginganzug. Ihr Gesicht zeigt zur Decke, ihr Mund steht weit offen und ihre Wangen sind tief eingefallen. Sie hat graue Haut, nur ihre Backen sind gerötet. Frau Floss schläft.

65 Ich betrete das Zimmer sehr leise und setze mich in die Nische gegenüber von Frau Floss Bett. Einige Zeit liegt Frau Floss nur so da und ich sehe wie sich ihr Oberkörper hebt und senkt. Dann zieht sie ihre Beine kurz an und streckt sie gleich wieder zurück in die Ausgangslage. Sie atmet lauter, es ist fast ein Schnarchen zu vernehmen. Ihr Zeigefinger  
70 beginnt zu zucken und hebt sich immer weiter von den restlichen Fingern ab. Sie räuspert sich und atmet leise weiter.

75 Wieder passiert einige Minuten nichts. Dann schließt sie ihren Mund und bewegt einige Male den Mund ein Stück auf und wieder zu. Ich höre sie nicht mehr atmen. Einige Sekunden später schnorcht sie wieder durch die Nase ein und öffnet den Mund weit. Sie schnappt nach Luft. Immer wieder zucken ihrer Beine, Füße und ihr Zeigefinger.

80 Die Schwester, die mir den Weg zu Frau Floss Zimmer beschrieben hat, kommt bei der Tür herein und sagt: „Schläft sie schon?“ Ich nicke. Die Schwester knallt mit einer Kastentür und verlässt das Zimmer wieder. Frau Floss öffnet die Augen kurz und starrt ins Leere. Dann schließt sie ihre Augen wieder und beginnt tief zu atmen.

85 Einige Minuten vergehen in denen Frau Floss nur so da liegt. Dann bewegt sie ihre Hand in Richtung Hals und rutscht mit dem Oberkörper ein wenig nach links. Sie streckt ihre Beine ein wenig aus und drückt damit ihren Kopf tief in das Kissen. Ihre Haare drücken sich nun über ihre Stirn ins Gesicht. Immer wieder zucken ihre Beine und ihre Füße. Ihr Atem ist unregelmäßig und laut.

90 Herr Floss kommt bei der Tür herein. Ich sehe mich veranlasst aufzustehen und ihn zu Grüßen. Er nimmt die Krücken in eine Hand und schüttelt mir die Hand. „Ich weiß nicht wer sie sind.“ sagt er zu mir. Ich stelle mich vor und erkläre ihm, dass wir uns kennen und dass ich letzte Woche mit seiner Tochter gemeinsam bei ihm war. Ich sei die Person, die nun jeden Montag kommt um zuzusehen. Er schaut etwas verwirrt und sagt: „Aber sie ist im Spital, ich wollte gerade sehen ob sie schon wieder da ist.“ Ich bin verwirrt und überlege, ob ich nun  
95 eine falsche Dame beobachtet habe. „Das da ist meine Frau!“ sagt Herr Floss. Ich bin erleichtert und erkläre ihm, dass ich genau seiner Frau zusehen möchte. „Ist schon recht.“ sagt er und geht zu ihrem Bett. Er sagt, dass sie eh schon munter sei und sie nur noch im Bett liegen würde, weil sie gestern ein wenig Fieber hatte. Er erwartet sie aber schon zum Mittagessen wieder im Aufenthaltsraum.

100 Herr Floss nähert sich Frau Floss Bett. Er sagt: „Gä, du bist schon wach. Hast du die Zähne schon drinnen?“ Herr Floss hat den Kopf seiner Frau zu ihm gedreht. Sie hat den Mund weit geöffnet und blickt in starr an. Er greift ihr mit der Hand in den Mund. Sie murrst. „Ja, die Zähne sind schon drinnen.“ sagt er und klopft ihr zweimal mit der flachen Hand auf die Brust.  
105 Sie murrst erneut und verzieht das Gesicht zu einer Fratze. Herr Floss wendet sich mir zu und

erklärt mir, dass er nun eine Schwester suchen gehen wird, die seine Frau zum Essen bringt. Er verlässt den Raum.

110 Frau Floss bleibt genau so liegen, als Herr Floss sie verlassen hat. Einige Minuten später kommt ein Pfleger namens Fred herein. Er sagt in gebrochen Deutsch: „Sie muss jetzt hinaus.“ Ich erhebe mich von meinem Sessel und will den Raum verlassen. Er entgegnet mir, dass ich ihn nicht störe, aber dass er Frau Floss jetzt zum Essen fertig machen werde. Ich bleibe stehen, um einen besseren Blick zu haben. Fred erklärt Frau Floss, dass sie nun zum Essen gehen soll. Er spricht sie mit Erika an. Er greift mit einem Arm unter Frau Floss Genick  
115 und mit der andern in ihre Kniekehlen. Er hebt sie an und richtet sie auf, so dass ihre Beine an der Bettkante herunterbaumeln. Frau Floss greift mit ihren Händen nach vor an Fred's Hüften. Sie streckt immer wieder die Finger aus und schließt sie wieder. Frau Floss Haare stehen zu Berge. Fred greift in den rollenden Nachtschrank und holt einen Kamm hervor. Er frisiert Frau Floss die Haare. Sie blickt an ihm vorbei. Ihrer Falte zwischen den Augen ist sehr tief und ihr Mund weit offen. Ihr Kopf fällt ins Genick.  
120

Fred greift erneut in die Schublade und holt ein Parfumfläschchen hervor. Er sprüht Frau Floss am Hals ein. Dann hebt er sie an und setzt sie in den Rollstuhl. Sie murrst und röchelt. „Ich weiß, die Beine stellen wir darauf.“ sagt Fred zu Frau Floss. Er richtet ihre Beine. „So  
125 jetzt gehen wir zum Karl, der wartet schon Erika.“ sagt Fred zu Frau Floss. Er schiebt den Rollstuhl zurück und fährt vorwärts aus der Tür hinaus. Fred schiebt Frau Floss Rollstuhl in den Aufenthaltsraum. „Da ist er schon der Karl.“ sagt er und schiebt sie zum rechten Tisch ans Kopfende. Herr Floss kommt auf Frau Floss zu. Fred sagt, dass Karl nach so langer Zeit, noch einen Kuss bekommen müsse. Herr Floss beugt sich hinunter und gibt Frau Floss einen  
130 Kuss. Sie verzieht den Mund zu einem O.

Herr Floss setzt sich rechts von seiner Frau nieder. Die Suppe steht schon auf dem Tisch. Eine junge Schwester mit rötlichem, längerem Haar setzt sich an Frau Floss linke Seite. Die junge Schwester fängt an Frau Floss zu füttern. Frau Floss schließt die Augen. Ihr Kopf fällt zur  
135 Seite. Sie öffnet wieder die Augen und nimmt einen Löffel Suppe. Die Schwester versucht Erika zu *motivieren*, erzählt ihr von dem guten Essen, das es in einem Lokal in der Nähe gibt. Frau Floss nimmt einen Löffel Suppe und ein Teil rinnt wieder aus ihrem Mund. Die Schwester wendet sich Herrn Floss zu und fragt ihn, ob er nicht eine Begleitperson benötige, die mit ihm spazieren gehen würde und mit ihm zu dem Restaurant essen geht. Er lächelt und  
140 winkt ab.

Dann wendet er sich zu mir. „Wollen sie meinen Sitzplatz haben?“ Ich lächle und verneine. Die Schwester nimmt Löffel für Löffel und schiebt ihn in Frau Floss Mund. Sie liegt dabei auf ihrem rechten Arm und erzählt, dass sie die letzten Nächte Nachtschicht gehabt habe.  
145

Fred kommt herbei. Er hat eine Tablette in der Hand. Er geht zu Herrn Floss und sagt: „So Karl, du nimmst immer die Tabletten für Erika, gä...wenn man so lange verheiratet ist, da reicht es auch wenn der Ehemann die Tabletten nimmt, da braucht die Erika sie nicht mehr nehmen.“ Er steuert auf Herrn Floss zu und hält ihm die Nase zu. Dieser überstreckt den Kopf und öffnet den Mund. Fred deutet an, ihm die Tablette in den Rachen fallen zu lassen, tut es aber nicht. Er legt sie auf den Löffel, den die Schwester immer wieder in Frau Floss Mund schiebt. Sie steckt den Löffel in Frau Floss Mund und sagt: „So, weg damit. Die Erika will  
150 heute, gar nichts, lasst mich in Ruh.“ Äfft sie sie nach. Fred umarmt Frau Floss von hinten und sagt: „Es geht ihr heute schon wieder gut, war gestern nur ein wenig Fieber. Brauchst dir keine Sorgen machen.“  
155

Frau Floss, die immer wieder einen Schluck Suppe schluckt, beginnt das Gesicht zu verziehen. Die Falte zwischen ihren Augen wird immer tiefer und sie schließt den Mund nicht mehr, nachdem die Schwester einen Löffel Suppe hinein geschoben hat. „Ich hör schon auf Erika, brauchst ja noch Platz für die Hauptspeise.“ Sie nimmt den Latz, den sie ihr zuvor umgebunden hat und wischt über Frau Floss Mund. Diese verzieht wieder das Gesicht und murrte. Dann fallen ihr die Augen zu und sie fällt in ihren Rollstuhl etwas nach links. Die Schwester wischt den Löffel von Frau Floss ab und legt ihn auf den Tisch. Die Suppenschüssel bringt sie zu einem Servierwagen.

165 Dann gibt es eine kurze Diskussion darüber, wie lange das Essen noch brauchen wird. Frau Floss reagiert darauf nicht. Sie liegt mit geschlossenen Augen nach links gelehnt in ihrem Rollstuhl. Nachdem neben Herrn Floss ein Platz frei geworden ist, wendet er sich mir zu: „Wollen sie sich nicht doch zu uns setzen?“ Ich erkläre ihm, dass ich nun gehen werde und deshalb keinen Platz mehr benötige. Ich stehe auf, reiche ihm die Hand, bedanke mich und erkläre ihm, dass ich Montag wieder kommen werde. „Sie sind also eine Montagsfrau.“ sagt Herr Floss zu mir. Ich weiß nicht was er meint aber ich lächle und gehe zu Frau Floss. Ich lege ihr die Hand auf die Schulter, bedanke und verabschiede mich. Sie murrte etwas Unverständliches ohne dabei die Augen zu öffnen. „Heute nicht, gä Erika, heute nicht.“ sagt die Pflegerin und lächelt mir zu. Ich verabschiede mich und verlasse den Raum. Ich gehe zum Schwesternstützpunkt. Die Stationschwester spricht gerade mit einer Dame. Ich will sie darauf hinweisen, dass ich telefonisch einen Termin vereinbaren werde, doch sie zückt sofort den Kalender. Ich mache einen neuen Termin aus und hole meine Jacke. Ich verabschiede mich und fahre mit dem Aufzug zum Haupteingang. Dort gehe ich Richtung Glastür. Ich schwenke meinen Blick auf die Regenbogenbank und sehe dort eine alte Dame mit Rollator sitzen. Ich gehe an ihr vorbei und verlasse wortlos das Gebäude.

Beobachtete Person: Frau Floss

Papiernummer: 11

Beobachtungsprotokoll: 6

Beobachterin: D

5 Datum: 07.03.08/ 10:00 -11:00

Alter der beobachteten Person: 80 Jahre

10 Heute ist alles anders, der erste Beobachtungstermin an dem die Pflege beobachtet wird steht an. Die Interviewerin Julia und ich treffen und bei der U-Bahn und fahren gemeinsam ins Pflegeheim. Wir betreten das Haus C. kurz vor 10:00. Im Eingangsbereich befinden sich heute viele Menschen. Eine alte Dame mit Rollator geht auf die Eingangstüren zu, eine weitere Seniorin sitzt auf der Regenbogenbank, zwei Damen stehen hinter der Rezeption und eine nicht so alte Dame steht davor. Wir grüßen die Rezeptionistinnen, gehen zum Aufzug und fahren auf die Pflegestation. Die Tür des  
15 Schwesternzimmers ist zugelehnt. Ich klopfe und drücke die Tür auf. Ich sehe Schwester Johanna am Tisch stehen. Sie beugt sich über eine Akte. Als wir das Zimmer betreten, dreht sie den Kopf in unsere Richtung. Sie sieht uns an und *wirkt ein wenig ratlos*. Ich sage, dass wir wegen der Pflege von Frau Floss kommen. Schwester Johanna geht zur kleinen Sitzgruppe herüber lächelt und sagt: „Normale Beobachtung.“ Ich nicke und merke nicht dass ich sie falsch verstehe. Julia wendet ein, dass es eine  
20 Beobachtung mit Interview im Anschluss ist. Schwester Johanna schüttelt den Kopf: „Aber die Schwester, die das machen hätte sollen, hat sich heute um 7:30 krank gemeldet hätte. Ich bin ein wenig verwundert und erkläre, dass ich mit Schwester Sahra telefoniert hätte und diese hätte gesagt, dass der Termin aufrecht sei. Schwester Johanna rätselt kurz wen ich mit Schwester Sahra meine, denn eine Schwester Sahra gibt es in diesem Pflegeheim nicht. In einer kurzen Diskussion wird klar, dass nur  
25 Schwester Silke gemeint sein kann. Schwester Johanna erklärt mir, dass Schwester Silke nur eine Hausschwester sei und über solche Sachen nicht bescheid weiß. Sie öffnet einen Kalender und zeigt auf einen Kugelschreibereintrag der mit Leuchtstift angezeichnet ist. „Die Schwester ist krank“, sagt sie erneut. Ich erkläre Schwester Johanna, dass man da nichts machen kann und sie entschuldigt sich. Dann sage ich zu ihr, dass Frau Mag. Trunkenpolz einen Termin mit der Stationsschwester ausmachen wird.  
30 Wir verabschieden uns und fahren mit dem Aufzug in die Eingangshalle. Dort angekommen entscheiden wir Frau Mag. Trunkenpolz anzurufen und zu fragen wie wir weiter verfahren sollen. Frau Mag. Trunkenpolz sagt uns, dass sie einen neuen Termin vereinbaren wird und ich doch trotzdem beobachten gehen soll. Ich zögere kurz, entscheide mich dann aber erneut auf die Pflegestation zu gehen.

35 Oben angekommen frage ich bei Schwester Johanna nach, ob es möglich wäre eine normale Beobachtung durchzuführen. Sie nickt. Ich gehe in den Ruheraum und hänge meine Jacke auf. Dann gehe ich wieder zu Schwester Johanna und frage wo sich Frau Floss aufhält. Schwester Johanna fragt die Schwester gegenüber ob sie weiß wo Frau Floss ist. Sie antwortet sofort und erklärt mir, dass Frau Floss im Aufenthaltsraum in der Nische rechts sitzt. Sie sagt weiter, dass sie sie heute ganz nach hinten  
40 gesetzt haben, weil großer Reinigungstag ist und dass ihr Mann gerade gekommen sei. Ich bedanke mich, gehe aus dem Schwesternzimmer und weiter zum Aufenthaltsraum. Kurz vor dem Aufenthaltsraum wischen zwei Männer den Boden. Es tut mir leid, aber ich muss geradewegs durchlaufen. Sie weisen mich darauf hin, dass ich nicht ausrutschen soll. Ich blicke beim vorbeigehen  
45 in Frau Floss Zimmer. Das Zimmer ist komplett leer. Der Boden schimmert nass. Ich gehe weiter in den Aufenthaltsraum um mein Blick schwenkt gleich nach rechts, wo ich Frau und Herrn Floss vermute. Ich erblicke sie sofort. Sie sitzen in der Nische die mit den Glastrennwänden abgetrennt werden kann, ganz hinten. Vor ihnen stehen zwei Betten. Ich zwänge mich zwischen den Betten durch um zu ihnen zu gelangen. Ich sehe, dass alle Tische in der Nische an die Wand geschoben worden  
50 waren, nur Herr und Frau Floss besetzen den letzten Tisch in der Nische. Ich lächle und gehe auf die

beiden zu. Zuerst begrüße ich Herrn Floss. Herr Floss möchte aufstehen, es fällt ihm aber sichtlich schwer. Ich sage ihm, dass er sitzen bleiben soll und dass ich ausnahmsweise heute am Freitag da sei. Herr Floss nickt ab. Ich beuge mich über ihn und wende mich Frau Floss zu. „Guten Tag, ich bin wieder da Frau Floss.“ Ich berühre ihre Hand, sie hebt ihre ein wenig an. Sie dreht ihren Kopf ein wenig zu mir. Ihre Augen bleiben starr und *scheinen durch mich durch zu blicken*. Ihr Mund ist geöffnet und ich kann ihren einzigen Zahn im Unterkiefer sehen. Ich lass ihre Hand wieder los und suche mir einen geeigneten Platz. Ich sehe eine Sessel an der Wand stehen, rücke ihn zurecht und möchte mich darauf nieder lassen. Herr Floss bittet mich darum näher Platz zu nehmen. Ich leiste seiner Aufforderung Folge und rücke den Sessel näher heran. Herr Floss legt seine Zeitung zur Seite und setzt seine Lesebrille ab. *Ich bereue meinen Entschluss mich näher gesetzt zu haben*.

Frau Floss sitzt in ihrem Rollstuhl. Sie trägt heute eine gestreifte, braune Hose mit Bügelfalten und ihrer üblichen schwarzen Hausschuhe. Ein Bein steht auf dem Trittbrett ihres Rollstuhles, der Andere steht auf dem Boden. Sie trägt einen braunen Pullover mit Rundausschnitt. Aus dem Rundausschnitt blitzt ein eierschalenfarbener Blusenkragen hervor. Um den Hals hat sie einen blauen Essenslatz der nicht zugebunden ist und nur sehr schlampig da hängt. Ihrer Haare sind fettig aber schön nach hinten gekämmt. Sie liegen glatt am Kopf an.

Frau Floss sitzt in ihrem Rollstuhl und ihrer Augen fallen zu. Ihr Kopf neigt sich ein wenig nach rechts, dann wieder nach links. Ihre Hände liegen in ihrem Schoß und ihrer Finger sind stark abgewinkelt. Ihre Augen sind nun geschlossen. Ihr Mund steht offen. Ihrer Zunge blitzt in ihrem Mundwinkel hervor. Herr Floss hat sich mittlerweile seine normale Brille aufgesetzt. Er fragt mich in welchen Bezirk ich wohne und ich antworte, dass ich in Simmering wohne. Er erzählt, dass sie auch früher in Simmering gewohnt haben. Er erzählt von einer Straße die ich nicht kenne und von einer Schule die dort ist. Ihm fällt der Name nicht ein. Frau Floss hat unterdessen die Augen geöffnet. Sie dreht den Kopf nach rechts und Blickt mich an. Ich lächle. Sie blickt wieder weg. Dann dreht sie ihren Kopf weiter zu Herrn Floss. Sie schaut einige Zeit regungslos in seine Richtung. Herr Floss konzentriert sich weiter auf mich. Mittlerweile ist ihm der Name der Schule eingefallen. Er fragt mich nach meinem Studium und nach der dem Forschungsprojekt. Da ich schon die letzten Beobachtungen das Gefühl hatte, dass Herr Floss nicht genügen Informationen über das Forschungsprojekt hat, nutze ich die Gelegenheit und erkläre ihm alles erneut.

Frau Floss blickt weiter zu Herrn Floss. Sie stöhnt. Dann fallen ihre Augen wieder zu. Ihre Augenlieder zucken einige Male. Sie öffnet den Mund, schließt ihn wieder, öffnet ihn wieder. Ihre Lippen sind ein wenig nach innen gefallen. Sie bewegt langsam die Finger im Schoss. Plötzlich durchfährt sie ein heftiges Zucken. Dann öffnet sie die Augen. Sie blickt in die Ferne.

Herr Floss wendet seinen Blick zu ihr, als sie zuckt. Er schüttelt den Kopf und dreht sich wieder in meine Richtung. Er erzählt, dass er auch studiert habe und dass seine Schwester ihn dies ermöglich hätte. Als seine Schwester geheiratet hat, wollte er aber nicht, dass sein Schwager weiter bezahlt und er brach das Studium ab. Weiters erfuhr ich von seiner Kriegsgefangenschaft in Frankreich und von der Gründung seines Geschäfts. Frau Floss hat mit Herrn Floss ein Geschäft gehabt und dort im Büro gearbeitet.

Herr Floss ist heute sehr vereinnahmend. *Er wirkt sehr traurig und niedergeschlagen*. Immer wieder blickt er auf seine Frau und schüttelt den Kopf. Frau Floss sind mittlerweile wieder die Augen zugefallen. Ihr Kopf pendelt nach rechts und nach links. Herr Floss deutet auf sie und sagt: „Das ist ein Zeichen ihrer Krankheit, eine schreckliche Krankheit. Hab ich ihnen schon einmal das Foto gezeigt.“ Er kramt in seiner Geldbörse und Zeigt mir ein Bild von Frau Floss. „Das ist jetzt schon 15 Jahre her.“ sagt er mit wehmütiger Stimme.

Das Foto, das ich in Händen halte zeigt Frau Floss und ihrer Tochter. Sie stehen vor einer Pflanze in einem Park. Es scheint die Sonne und Frau Floss trägt eine Sonnenbrille. Sie ist sicher um 20 Kilo schwerer als jetzt. Sie trägt ein kurzärmeliges T-shirt und einen wadenlangen, weißen Rock. Ihre Haare sind zu Locken gedreht und kurz. Sie lächelt in die Kamera.

„Lang ist es her“, sagt Herr Floss. Er blickt zu Frau Floss, schüttelt den Kopf und wendet seinen Blick wieder ab, „alt werden ist nicht schön. Alle sagen, alt werden ist schön, dass ist es nicht. Genießen Sie die 20er, die 30er, die 40, die 50er und zu Teil die 60er, dann geht es bergab. Altwerden ist nicht schön. Sie sitzt den ganzen Tag nur da, die meist Zeit die Augen geschlossen. Sie kann nicht mehr essen, nicht mehr auf die Toilette. Wir können nicht mehr hinaus. Sehen sie sie an. Dabei ist sie jünger als ich...2 Jahre. Diese Krankheit ist furchtbar. Aber ich bin wohl wissend, dass sie die Arme ist und nicht ich. Aber ich glaube sie bekommt nichts mit.“ In diesem Moment dreht Frau Floss den Kopf zu Herrn Floss und krächzt etwas. Sie hat die Augen weit geöffnet und ihren linken Arm angehoben.

„Sehen sie und reden kann sie auch nichts mehr“, sagt Herr Floss schüttelt den Kopf und sieht in die Ferne.

Frau Floss Hand sinkt wieder in ihren Schoß. Sie dreht den Kopf wieder gerade. Langsam schließen sich ihre Lider. Noch einige Male macht sie die Augen wieder ruckartig auf. Dann fallen sie endgültig zu und sie beginnt wieder mit ihrem Kopf nach rechts und nach links zu schaukeln. Dann krampfen sich ihre Muskeln zusammen. Das Bein das auf dem Boden steht hebt sich einige Zentimeter über den Boden. Ihrer Hände ballen sich zu Fäusten. Sie kneift ihre Augen fest zusammen und öffnet ihren Mund ganz weit. Sie schließt ihn wieder. Dann hebt sie ihre rechter Hand führt sie zum Mund, verweilt dort kurz und lässt sie dann wieder sinken. Ihrer Muskeln sind wieder entspannt und ihrer Augen weiter geschlossen. Ihre Hände legen in ihrem Schoß.

Herr Floss erzählt unterdessen weiter. Er redet von seiner Tochter und von seinem Sohn. Er lässt mich verstehen, dass er sehr stolz auf die Beiden ist. Dann kommt er wieder auf seine Frau zu sprechen. Er erzählt, dass sie diese Woche ihr Gebiss bekommen hätte sollen, um wieder reden zu können. Er sagt aber auch, dass er nicht daran glaubt, dass sie noch einmal sprechen würde. Er blickt zu ihr und sagt: „Na, kennst du die Frau? Die war jetzt schon öfter da, die müsstest du kennen!“ Frau Floss blickt mich an und sagt etwas. Ich kann sie nicht verstehen, aber bevor sie ausgeredet hat, sagt Herr Floss: „Sehen sie, man kann sich nicht mehr unterhalten.“ Frau Floss dreht ihren Kopf gerade, sie lässt ihre Schultern ein wenig nach unten sinken. Sie schließt die Augen. Herr Floss spricht weiter. Er kommt wieder auf Frau Floss Tochter zu sprechen. Er schwärmt über ihrer Matura mit lauter Einsern und bietet mir an das Zeugnis zu holen um es zu beweisen. Ich verneine und versuche mich auf Frau Floss zu konzentrieren.

Sie sitzt unverändert da. Die Augen geschlossen, die Hände im Schoß. Herr Floss blickt sie an und entdeckt, dass der Esslatz etwas verlegt ist. Er versucht ihn zurechtzurücken. Frau Floss reagiert darauf nicht. Herr Floss schaut wieder in die Ferne. Dann sagt er: „Am meisten versteht noch die Tochter. Die telefonieren jeden Tag miteinander.“ In diesem Moment macht Frau Floss wieder ihre Augen auf. Sie dreht den Kopf zu ihren Mann und sagt etwas. Ich kann sie nicht verstehen, weil Herr Floss genau in diesem Moment weiter redet. Frau Floss hebt die Hand und streckt sie ein Stück in die Richtung von Herrn Floss aus. Er redet weiter und schenkt ihr keine Beachtung. Sie lässt den Arm wieder sinken.

Dann blickt sie zu mir. „Können sie da wirklich etwas lernen wenn sie meine Frau beobachten?“ sagt Herr Floss zu mir und ich zucke zusammen. Ich wende meinen Blick zu ihm und sage: „Ja, sehr viel und ich bin sehr dankbar dafür.“ Herr Floss schaut seine Frau an. Sie sieht mich an und hat den Mund weit aufgemacht. „Jetzt lacht sie sie aus“, sagt Herr Floss mit einem Schmunzeln. Ich lächle zurück. Er bekundet, dass er dass natürlich nicht ernst genommen hatte.

150

Frau Floss wendet ihren Blick wieder ab. Sie blickt starr in die Ferne. Sie beginnt mit ihren Fingern zu spielen, macht sie auf, wieder zu. Dann tippt sie mit dem Zeigefinger der rechten Hand auf den Mittelfinger der linken Hand. Dabei fallen ihren Augen wieder zu. Dann zuckt sie und macht die Augen wieder auf.

155

Herr Floss hat gerade aufgehört zu sprechen. Ich nutze die Gelegenheit und verabschiede mich. Ich sage ihm, dass ich nun gehen werde und am Montag zu Mittag wieder kommen würde. Herr Floss steht sehr beschwerlich auf. Ich bitte ihn darum sitzen zu bleiben, aber er möchte aufstehen. Er reicht mir die Hand und sagt „Leben sie wohl.“ Ich gehe um den Tisch herum zu Frau Floss. Ich greife ihre Hand und lächle sie an. Sie hat die Augen offen und sieht mich an. Sie hebt die Hand ein wenig an. Dann verzieht sie ihren Mund. Es *wirkt auf mich wie ein Lächeln*. Herr Floss sagt: „Schau, das junge Fräulein geht. Ich bliebe aber noch.“ Er sieht mich an und sagt: „Die Frau braucht mich ja.“ Ich lächle ihn an und schaue wieder auf Frau Floss: „Ich komme am Montag zum Mittagessen, Frau Floss.“ „Ja“ krächzt Frau Floss. Ich lächle ihr zu und verlasse Herrn und Frau Floss. Zurück im Schwesternzimmer hole ich meine Jacke und möchte einen neuen Termin fixieren. Schwester Johanna ist nicht da, nur Schwester Silke sitzt am Schreibtisch. Ich frage wo Schwester Johanna ist. Schwester Silke erklärt mir, dass Schwester Johanna gleich wieder kommen würde. Ich warte kurz. Nach ca. 5 Minuten wird es mir zu lange und ich entscheide mein Anliegen bei Schwester Silke zu deponieren. Sie sieht mich verständnislos an, wiederholt aber dann was ich ausrichten möchte. Ich bedanke mich und verlasse die Station.

160

165

170

In der Eingangshalle angekommen sehe ich einen jungen Mann auch mich zukommen. Ich überlege kurz was für eine Funktion er wohl im Haus C. haben mag. Dann gehe ich an der Rezeption vorbei, verabschiede mich und gehe zur Tür hinaus.

1 Beobachtete Person: Frau Floss  
2 Papiernummer: 12  
3 Beobachtungsprotokoll: 7  
4 Beobachterin: D  
5 Datum: 10.03.08/ 12:15-13:15  
6 Alter der beobachteten Person: 80 Jahre

7  
8  
9 Ich bin heute etwas spät dran. Erst um 12:15 erreiche ich das Pflegeheim. Ich gehe also  
10 schnellen Schrittes auf die Aufzüge zu um noch beim Essen zusehen zu können. Vor dem  
11 Aufzug treffe ich auf eine alte Dame mit Gehhilfe. Hinter der Dame geht eine junge Frau her,  
12 die sehr wahrscheinlich im Haus C. angestellt ist. Als die junge Dame die ältere überholt,  
13 spricht sie die ältere Dame an und fragt sie nach etwas. Ich kann die Frage nicht verstehen.  
14 Ich gehe weiter, am Esszimmer vorbei. Es ist voll mit PensionistInnen die rund um die Tische  
15 sitzen. Mit dem Aufzug fahre ich auf die Pflegestation.

16  
17 Die Tür der Pflegestation öffnet sich und ich trete ein. Ich gehe den Gang zum  
18 Schwesternstützpunkt entlang. Niemand ist zu sehen. Die Tür zum Schwesternstützpunkt ist  
19 angelehnt. Ich drücke die Tür vorsichtig auf und klopfe dabei. Auf den ersten Blick sehe ich  
20 niemanden im Schwesternzimmer. Dann kommt eine junge Schwester aus der Teeküche. Sie  
21 sieht mich an und sagt: „Bitteschön?“

22  
23 Die Schwester ist mittel groß und mollig. Sie trägt eine blau/weiß gestreifte Uniform  
24 und eine weiße Hose. Ihr Gesicht ist rundlich und sie trägt eine Brille auf der Nase.  
25 Ihrer Haare sind kinnlang und dunkelbraun. Die Stirnfransen hat sie mit einer Spange  
26 aus dem Gesicht gesteckt. Ich kenne diese Schwester schon von einer vorherigen  
27 Beobachtung, als sie Frau Floss Essen eingegeben hat.

28  
29 Ich erkläre der Schwester, dass ich von der Universität sei und dass ich zu Frau Floss möchte.  
30 Sie schaut mich abfällig an und sagt: „Die ist schon immer Zimmer sie schläft, aber bitte.“ Ich  
31 lächle von bedanke mich für die Auskunft. Ich gehe an der Schwester vorbei und ziehe meine  
32 Jacke im Ruheraum aus. Beim vorbeigehen an der Teeküche, werfe ich einen Blick hinein. In  
33 der Teeküche sitzen einige Pfleger und Schwestern um den Tisch. Sie essen und unterhalten  
34 sich. Ich hänge meine Jacke auf und mache mich auf den Weg zu Frau Floss ins  
35 Zimmernummer 3.

36  
37 Die Tür ist verschlossen. Ich klopfe, drücke die Türschnalle herunter und die Tür auf. Ich  
38 gehe leise ins Zimmer. Frau Floss liegt auf ihrem Bett mit dem Gesicht Richtung Fenster.  
39 Ich gehe also um das Bett herum um Frau Floss zu begrüßen. Sie hat Augen fest verschlossen.

40  
41 Frau Floss ist bis zum Hals mit einer Rosa Decke zugedeckt. Ihre Haare sind streng  
42 nach hinten frisiert. Sie hat kein Gebiss im Mund. Sie trägt eine braune Bluse. Ein  
43 Zipfel sieht unter der Decke hervor.

44  
45 Ich lege meine Hand auf Frau Floss Schulter und sage leise: „Guten Tag.“ Frau Floss reagiert  
46 nicht. Sie liegt nur da. Ihr Mund ist weit offen, ihre Augen geschlossen, sie atmet leise und  
47 gleichmäßig. Ich wende mich von Frau Floss ab und suche mir einen geeigneten Platz. Um  
48 den kleinen Tisch im Zimmer steht heute nur ein Sessel. Auf diesem liegt eine grün-kariertes  
49 Sitzkissen und eine braune Strickjacke. Ich hebe den Stuhl leise an und trage ihn ans Bettende  
50 von Frau Floss. Die Strickjacke lege ich auf den Tisch, wo, wie ich jetzt bemerke, weitere  
51 Kleidungsstücke liegen. Neben dem Tisch steht Frau Floss Rollstuhl.

52 Ich nehme Platz und richte meine Aufmerksamkeit auf Frau Floss. Frau Floss liegt ganz ruhig  
53 da. Sie atmet gleichmäßig. Ihr Mund steht weit offen und ihr höre ihren Atem. Ihre  
54 Augenlider sind entspannt geschlossen. Einige Minuten liegt Frau Floss nur so da und atmet  
55 gleichmäßig. Plötzlich zuckt sie zusammen. Das Zucken geht durch den ganzen Körper. Dann  
56 hört sie auf zu atmen, setzt aber nach einigen Sekunden sofort wieder mit einem tiefen, lauten  
57 Atemzug ein. Einige Male zuckt ihr linkes Bein. Dann liegt Frau Floss wieder reglos da, der  
58 Mund geöffnet, die Augenlider verschlossen. Sie beginnt lauter zu atmen. Ihr atmen  
59 entwickelt sich zu einem Stöhnen und weiter zu einem jammern. Sie hebt den Arm unter der  
60 Bettdecke an und führt ihrer Hand etwas nach oben. Man sieht wie sich eine Wölbung unter  
61 ihrer Decke bewegt. Dann lässt sie den Arm wieder sinken. Ich blicke auf die Uhr und  
62 befürchte, dass mein Protokoll nicht besonders lang werden wird.

63  
64 Die Türe geht auf. Die Schwester, *die vorher etwas unglücklich über meinen Besuch wirkte*,  
65 kommt bei der Türe herein. Sie führt eine weinende Frau im Rollstuhl herein. Die Frau im  
66 Rollstuhl ist Frau Roller. Sie weint bitterlich. Die Schwester spricht sehr laut mit Frau Roller  
67 und erklärt ihr, dass sie sich jetzt besser hinlegen solle, damit sie sich ausruhen kann. Frau  
68 Roller erklärt der Schwester, dass sie so alleine ist und dass sie nicht könne. Die Schwester  
69 fragt nach, was sie nicht könne, bekommt aber keine Antwort. Sie spricht weiter sehr laut mit  
70 Frau Roller und befördert sie aus dem Rollstuhl ins Bett. Sie sagt, Frau Roller solle endlich  
71 aufhören zu weinen, sonst würde sie sie nicht hinlegen. Frau Roller schluchzt noch einmal  
72 heftig und hört dann zu weinen auf. Sie fragt die Schwester wie lange sie nun liegen bleiben  
73 müsse und diese antwortet ihr, dass sie eh bald wieder von selbst aufstehen werde und sie  
74 deshalb gar keine Zeitangabe machen müsse.

75  
76 Frau Floss hat während dessen die Augen geöffnet. Sie blickt starr in die Ferne. Ihre Beine  
77 zucken zusammen und entspannen sich gleich wieder. Ihre Augen fallen langsam wieder zu.  
78 Sie öffnet und schließt den Mund immer wieder. Die Schwester verlässt das Zimmer. Frau  
79 Floss beginnt leise zu atmen. Das Atmen wird immer lauter bis es ein schnarchen wird. Man  
80 sieht wie sich Frau Floss Brustkorb unter der Decke bewegt. Frau Floss schnarcht. Das  
81 schnarchen geht über in ein jammern. Dieses hört schlagartig wieder auf. Frau Floss schließt  
82 und öffnet ihren Mund.

83  
84 Die Zimmertüre öffnet sich erneut. Die Tochter der Dame, die das dritte Bett des Zimmers  
85 bewohnt, kommt bei der Zimmertüre herein. Sie hängt ihre Jacke auf den Hacken der  
86 Badezimmertüre. Frau Roller wacht aus ihrem Dämmer Schlaf. Sie wendet sich der Dame zu.  
87 Diese begrüßt Frau Roller in dem sie ihr über die Wange streicht und sagt sie solle schlafen,  
88 damit sie nachher wieder fitt ist. Dann verlässt sie den Raum. Frau Roller ist ab nun aufgelöst  
89 und unruhig. Frau Floss schläft unterdessen weiter. Immer noch mit offenen und  
90 geschlossenen Mund, leise schnarchend und manchmal röchelt sie ein wenig.

91  
92 Frau Roller liegt weinen in ihrem Bett. Meine Getränkefalsche knackt laut, da sie sich durch  
93 die Wärme ausdehnt. Frau Floss öffnet die Augen, schaut kurz gerade aus. Dann fallen ihrer  
94 Augen wieder zu.

95  
96 Frau Roller hat mich nun auch bemerkt. Sie blickt in meine Richtung und ihre Hand wandert  
97 zum Alarmschalter über ihrem Bett. Sie hat aufgehört zu weinen und konzentriert sich nur auf  
98 mich und versucht Alarm auszulösen. „Es ist nichts passiert.“ sage ich zu ihr um sie zu  
99 beruhigen. Frau Floss schläft weiter, sie atmen gleichmäßig. Man sieht nur wie sich ihr  
100 Brustkorb hebt und senkt. Ihr Mund ist geöffnet. Einige Zeit nach dem der Alarm von Frau  
101 Roller ausgelöst worden ist, kommt ein Pfleger bei der Türe herein.

102 Der Pfleger ist groß und stämmig. Er ist ca. 25 Jahre alt und hat dunkles Haar, das zu  
103 einem Irokesen geschnitten ist. Im Gesicht trägt er einen Bart.

104  
105 Der Pfleger geht zum Bett von Frau Roller. Er spricht so laut, das mir die Lautstärke sehr  
106 unangenehm ist. Er ist sehr unhöflich zu Frau Roller und erklärt ihr, dass sie jetzt schlafen  
107 muss und aufhören soll zu läuten wenn sie gar nichts hat. Er deckt sie zu und geht wieder aus  
108 dem Zimmer.

109  
110 Frau Floss ist nicht aufgewacht. Sei schläft ruhig und friedlich weiter. Zehn Minuten  
111 vergehen. Frau Floss schläft und Frau Roller weint vor sich hin. Frau Floss Brustkorb hebt  
112 sich gleichmäßig. Sie öffnet ihren Mund und schließt ihn gleich darauf wieder. Das  
113 wiederholt sie einige Male bis ihr Mund offen stehen bleibt.

114  
115 Frau Roller hat wieder geläutet. Diesmal dauert es einige Zeit bis ein Pfleger kommt. Frau  
116 Roller beschließt aufzustehen. Sie hantelt sich aus dem Bett und trippelt mit kleinen Schritte  
117 zum Bettende. Dort angekommen bleibt sie stehen, hält sich am Bettfest und weint: „Ich kann  
118 nicht, ich kann nicht.“ Der selbe Pfleger wie vorhin kommt bei der Tür herein. Er sieht Frau  
119 Roller und sagt mit unangenehm lauter Stimme sie solle sich ins Bett legen und dass  
120 aufstehen mit Socken überhaupt verboten ist, weil sie ausrutschen könne. Er packt sie und legt  
121 sie zurück ins Bett. Frau Roller stottert weinerlich: „Ich kann nicht, ich mag nicht, ich bin  
122 allein, ich kann nicht, ich mag nicht.“ Der Pfleger deckt sie zu, sagt ihr sie solle ruhig sein  
123 und bis um drei schlafen. Frau Floss schläft weiter. Sie röchelt ein wenig, dann atmet sie  
124 wieder ruhig und gleichmäßig. Der Pfleger verlässt das Zimmer und lässt die Türe offen.

125  
126 Frau Roller beginnt um Hilfe zu rufen, leise und weinerlich. Frau Floss beginnt lauter zu  
127 atmen. Das atmen wird schneller und immer lauter. Dann beginnt sie zu schnarchen. Das  
128 schnarchen verstummt und sie jammert ein wenig. Dann Macht sie den Mund zu und gleich  
129 wieder auf. Eine Raumpflegerin kommt bei der Türe herein. Sie grüßt mich freundliche aber  
130 sehr laut und geht ins Badezimmer um eine Vorhang aufzuhängen. Kurz darauf kommt der  
131 Besuch der dritten Zimmerbewohnerin wieder bei der Türe herein. Es ist ein großer Trubel im  
132 Zimmer, da Frau Roller weint, die Raumpflegerin den Vorhang in die Schiene drückt und der  
133 Besuch durchs Zimmer läuft und laut vor sich hin redet und etwas sucht. Frau Floss bewegt  
134 sich nicht. Einmal zuckt sie zusammen. Die Besuchsdame verlässt den Raum wieder.

135  
136 Pfleger Fred sieht durch die Türe Frau Roller weinen. Er geht zu ihr tröstet sie und erzählt ihr,  
137 dass sie viel schöner ist wenn sie lacht. Frau Roller lächelt und schließt die Augen. Die  
138 Raumpflegerin hat unterdessen den Vorhang zwischen dem Bett vorn Frau Floss und Frau  
139 Roller aufgehängt. Frau Floss liegt noch immer reglos da. Nur ihr gleichmäßiges Atmen ist zu  
140 sehen. Als die Raumpflegerin an ihr vorbei geht und beginnt mit einem lauten Ratschen die  
141 Fenstervorhänge aufzuhängen und dabei immer in wieder einige Worte zu einer anderen Frau  
142 ruft die im Gang steht, öffnet Frau Floss die Augen. Sie sieht in die Ferne, atmet ruhig und  
143 gleichmäßig. Sie öffnet und schließt den Mund einige Male. Dann verlässt die Raumpflegerin  
144 das Zimmer.

145  
146 Frau Floss fallen wieder die Augen zu. Sie zuckt mit der Schulter kurz zusammen. Dann liegt  
147 sie ruhig da, ihr Brustkorb hebt und senkt sich. Sie öffnet einige Male den Mund und schließt  
148 ihn wieder. Dann beginnt sie wieder leise vor sich hin zu schnarchen. Ich entscheide mich zu  
149 gehen. Ich gehe zu Frau Floss Bett und lege die Hand auf ihrer Schulter: „Auf Wiedersehen.“  
150 sage ich zu ihr und verlasse das Zimmer. Dabei verabschiede ich mich noch bei Frau Roller.

151

152 Ich gehe zum Schwesternstützpunkt um meine Jacke zu holen. Dort treffe ich auf die  
153 Stationsleiterin, die sich mit einer Dame unterhält und ihr organisatorische Dinge über das  
154 Heim erklärt. Ich grüße, schlüpfe an ihr vorbei, hole mir meine Jacke. Dann grüße ich und  
155 verlasse den Schwesternstützpunkt. Ich gehe zu den Aufzügen. Auf der Sitzgruppe vor den  
156 Aufzügen sitzt ein Mann. Wir grüßen uns. Ich fahre ins Erdgeschoss und gehe Richtung  
157 Ausgang. Ich verlasse das Pflegeheim um 13:25.

158

159

160

161

162

163

Beobachtete Person: Frau Floss  
Papiernummer: 15  
Beobachtungsprotokoll: 10  
Beobachterin: D  
Datum: 03.04.08/ 10:00-11:00  
Alter der beobachteten Person: 80 Jahre

#### Anruf im Pflegeheim

10

Um 8.00 rufe ich im Pflegeheim Haus C. an, um zu klären, ob der heutige Termin für die Pflege von Frau Floss mit Schwester Franziska aufrecht ist. Die Stationsleiterin hebt vom Telefon ab. Sie bestätigt mir, dass der Termin aufrecht ist, wir verabschieden uns und legen auf. Dann rufe ich Frau Rappich an, um den Termin zu fixieren.

#### Beobachtung

20

Frau Rappich und ich treffen uns bei der U3 Station. Wir sind heute etwas zu früh dran. Wir fahren gemeinsam zum Pflegeheim. Vor dem Pflegeheim unterhalten wir uns noch ein wenig und beschließen erst 10 Minuten vor 10.00 hinein zu gehen. Als wir das Heim betreten sehen wir nur die Rezeptionistin hinter ihrer Rezeption. Wir grüßen, gehen weiter und fahren hinauf in die Pflegestation. Wir betreten den Schwesternstützpunkt. Im Schwesternstützpunkt treffen wir auf eine Schwester asiatischer Herkunft und einen Pfleger mit asiatischer Herkunft. Wir grüßen und erklären, dass wir heute zur Pflegebeobachtung mit Frau Floss kommen und Schwester Franziska suchen. Die Schwester asiatischer Herkunft sagt: „Das bin ich, ich weiß schon.“

30

Schwester Franziska hat ein rundes Gesicht. Ihre Augen sind groß aber sehr schmal. Sie hat volle Lippen und dicke Wangen. Sonst ist sie sehr schlank.

40

Ich nicke ihr zu und gehe durch den Schwesternstützpunkt meine Jacke aufhängen. Frau Rappich erklärt noch, dass sie die Interviewerin sei. Dann folgt sie mir in den Ruheraum. Wir unterhalten uns kurz über die Bedenken von Frau Rappich, dass Schwester Franziska nur sehr schlecht deutsch spricht. Dann gehen wir wieder hinaus. Schwester Franziska ist nicht mehr im Schwesternstützpunkt. Wir verlassen nun den Schwesternstützpunkt. Vor der Türe angekommen, sage ich Frau Rappich, dass ich nun schon in Frau Floss Zimmer gehen werde und mit der Beobachtung beginne. Frau Rappich bittet mich darum, Schwester Franziska zu sagen, dass sie hier warten werde. Ich nicke und gehe zu Frau Floss Zimmer.

50

Ich klopfe an Frau Floss Zimmertür und trete hinein. Laut grüße ich. Im Zimmer ist heute viel Platz. Der Tisch in der Nische steht ganz in die Ecke geschoben und der Fernseher steht auf dem Tisch. Neben dem Tisch steht Frau Floss Rollstuhl, auf dem ihre Kleidung liegt. Die drei Betten stehen wie gewohnt nebeneinander. Die Vorhänge der Betten sind aufgezogen. Frau Floss liegt in ihrem Bett, die Decke bis zur Brust hochgezogen. Ihre Beine sind angewinkelt und nach rechts gedreht. Sonst liegt Frau Floss auf dem Rücken. Das Bett ist ganz eben eingestellt. Unter der Decke blitzt ein Krankenhausnachthemd hervor, mit dem sie bekleidet ist. Frau Floss hat die Augen offen. Ich trete an ihr Bett und lege die Hand auf Frau Floss Oberarm. Ich lächle sie an und streichle mit ein wenig Druck auf und ab. „Guten Morgen, Frau Floss. Ich bin wieder da, für eine Stunde.“ Frau Floss sieht mich genau an. Sie verzieht aber keine Miene. Frau Floss hat den Mund weit geöffnet. Ihre Augen sind halb offen, in ihren Mundwinkeln klebt Speichel und ihre Lippen sind nach innen gefallen. (*Ich nehme an*

*durch das fehlende Gebiss.*) Ich erhebe meinen Blick wieder und überlege mir, wo ich mich am besten positionieren werde. Ich stelle mich zu Kasten Nummer 3, der in der Nische ist.

60 Frau Floss ist wach. Sie bewegt ihren Oberkörper ein wenig nach rechts. Dann hebt sie ihren Arm und lässt ihn über ihrem Bauch nieder. Ihr Arm liegt nun über ihrem Bauch und ihre Hand auf der Matratze. Sie beginnt die Hand auf der Matratze auf und ab zu bewegen. Dann hört sie abrupt wieder mit dieser Bewegung auf. Sie hebt den Arm und führt ihre Hand zu ihren Augen. Sie reibt sich das linke Auge. Ihr Mund schließt sich wieder, dann öffnet sie ihn wieder weit. Sie lässt den Arm auf ihren Oberkörper sinken. Dann schließt sie die Augen ganz fest und öffnet ihren Mund weit. *Ich denke sie gähnt.* Dann wendet sie ihren Kopf ein wenig nach rechts und gleich wieder in die Ursprungsposition. Die Augen hat sie weiter halb offen, auch der Mund ist geöffnet.

70 Schwester Franziska kommt bei der Tür herein. Sie schiebt einen weißen Wagen, auf dem heute nur eine Box mit Gummihandschuhen und ein Seifenspender stehen, herein. Diesen lässt sie vor dem Bettende stehen. Sie verlässt wieder das Zimmer. Einige Augenblicke später kommt sie erneut mit einem Wagen, auf dem sich die drei Mistkübel befinden, herein. Frau Floss reagiert nicht auf Schwester Franziska. Schwester Franziska wendet sich mir zu und fragt: „Und wie funktioniert das heute?“ Ich erkläre ihr, dass ich bei der Pflegehandlung zusehen möchte und sie mir nichts erklären muss. Sobald Frau Floss nackt ist, werde ich den Raum verlassen und ersuche sie, dass sie mich wieder herein bittet, wenn Frau Floss nicht mehr nackt ist. Schwester Franziska sagt: „Also alles ganz normal, nix erklären.“ Ich meine, dass sie sich verhalten solle wie immer und mich behandeln solle, als wäre ich nicht da. Schwester Franziska antwortet: „Das geht nicht, es ist immer unangenehm, wenn jemand da ist.“ Dann wendet sich sie zu Frau Floss und geht an ihr Bett. „Frau Floss, ich muss sie jetzt waschen. Guten Morgen. Schlafen sie noch.“ Dann wendet sie sich mir zu und sagt: „In letzter Zeit schläft sie so viel. Wir haben sie heute nur zum Frühstück geweckt und jetzt ist sie schon wieder müde.“ Dann sieht sie wieder auf Frau Floss. „Frau Floss nicht schlafen, waschen!“ Frau Floss brummelt etwas vor sich hin. Sie legt den Kopf in Schwester Franziskas Richtung und öffnet die Augen ein Stück weiter. Schwester Franziska erklärt Frau Floss, dass sie sie nun ein wenig höher legen müsse, damit sie keine Kreuzschmerzen bekommt. Frau Floss sieht Schwester Franziska mit weit geöffneten Augen an. Danach macht sie kurz hintereinander einige Male den Mund auf und zu. Während dessen fährt Frau Floss Bett weit in die Höhe bis es auf Taillenhöhe von Schwester Franziska ist. Diese wendet sich ab und holt eine Plastikschüssel hervor. Sie geht ins Bad und füllt die Plastikschüssel mit Wasser.

90 Frau Floss folgt Schwester Franziska mit den Augen, solange sie in ihrem Sichtfeld ist. Dann murmelt sie etwas und bleibt mit ihrem Blick in der Richtung, in der Schwester Franziska verschwunden ist. Einige Sekunden später fallen ihr die Augen zu. Schwester Franziska kommt wieder aus dem Badezimmer und stellt die Schüssel mit Wasser auf den Wagen mit den Plastikhandschuhen. Wieder geht sie an Frau Floss Bett: „Frau Floss, ich muss sie waschen. Gestern haben sie geduscht.“ Frau Floss öffnet wieder ihre Augen. „Ich muss sie jetzt zu mir rutschen Frau Floss, damit ich besser hinkomme.“ sagt Schwester Franziska und zieht an Frau Floss Hüfte. Sie rutscht die Hüfte ein wenig zu ihr. Dann packt sie Frau Floss Schulter und hebt diese in ihre Richtung. Frau Floss Kopf fällt dabei ins Genick und kommt ein wenig überstreckt wieder auf dem Kissen auf. Sie murmelt etwas, *das für mich ein wenig unglücklich klingt.* Schwester Franziska zieht Frau Floss das Nachthemd von den Schultern.

100 Ich verlasse das Zimmer.

Ca. 10 Minuten später öffnet Schwester Franziska die Türe. Sie sagt: „Ich bin jetzt beim Hoseanziehen.“ Und bittet mich wieder herein. Ich gehe ins Zimmer und stelle mich wieder in meine Ecke. Frau Floss hat mittlerweile einen BH und eine Bluse an, welche noch nicht zugeknöpft ist. Sie trägt eine Unterhose, unter der deutlich eine Windel zu sehen ist. Sie hat die Augen geschlossen und ihr Mund steht weit offen. Ihr Kopf ist nicht mehr überstreckt sondern ruht etwas nach rechts geneigt auf dem Kissen. Schwester Franziska sagt zu Frau Floss: „Wir müssen jetzt die Socken anziehen, Socken Frau Floss.“ Frau Floss reagiert nicht. Sie geht zum Rollstuhl und holt zwei hautfarbene Strümpfe. Dann geht sie zurück zum Bett. 110 „Ah, die Fersen haben wir vergessen.“ erinnert sie sich. Sie nimmt aus dem Körbchen hinter Frau Floss Bett eine Salbe, schraubt den Deckel ab und drückt ein wenig Salbe heraus. Dann sagt sie zu Frau Floss, sie solle ihr Bein heben und streicht mit der Hand, in der sie keine Salbe hat, über das besagte Bein. Frau Floss ächzt und Schwester Franziska hebt ihr Bein an. *(ob sie mithilft kann ich nicht erkennen.)* Frau Floss verzieht ihr Gesicht und macht einen tiefe Falte zwischen ihren Augen. Dann schmiert Schwester Franziska die Ferse mit Salbe ein und legt das Bein wieder ab. Dann streicht sie mit der Hand über das andere Bein von Frau Floss und fordert sie erneut auf das Bein zu heben. Gleich darauf hebt sie es an. Frau Floss verzieht das Gesicht in gleicher Weise wie zuvor. Erst als Schwester Franziska wieder das Bein abgelegt hat, entspannt Frau Floss das Gesicht. „Jetzt die Socken... das sind lange Socken.“ 120 sagt Schwester Franziska und wickelt die Strümpfe auf. Wieder reibt sie über Frau Floss Bein und bittet sie es anzuheben. Frau Floss murrte und öffnet die Augen. Schwester Franziska hebt das Bein an. Frau Floss presst die Augen zusammen und murrte wieder. Schwester Franziska stülpt den Strumpf über Frau Floss Fuß und zieht ihn bis zum Knie. Dann legt sie den Fuß wieder ab und wendet sich in gleicher Weise dem zweiten Bein zu, welches sie auch mit einem Strumpf bekleidet. Frau Floss murrte dabei und kneift die Augen fest zusammen. Erst als Schwester Franziska wieder beide Beine abgelegt hat, entspannt sich Frau Floss wieder und öffnet die Augen. Schwester Franziska holt Frau Floss Hose vom Rollstuhl. Wieder hebt sie zuerst den linken, dann den rechten Fuß an und schiebt Frau Floss Füße durch die Löcher in die Hosenbeine. Frau Floss murrte und jammert ein wenig, lässt aber dieses Mal die Augen 130 offen. Frau Floss hebt die rechte Hand und greift nach Schwester Franziska. Sie greift aber ins Leere und lässt den Arm wieder sinken.

Schwester Franziska erklärt Frau Floss, dass sie nun ein Gerät holen muss und verlässt das Zimmer. Frau Floss liegt nun in ihrem Bett auf dem Rücken. Die Hose bis zu den Knien und die Bluse offen. Ihr Blick ist starr zur Decke. Langsam fallen ihre Augen wieder zu. Als sie ganz geschlossen sind kommt Schwester Franziska wieder bei der Türe herein. „So hier haben wir das Gerät, sie sind mir zu schwer, Gä.“ sagt sie. Frau Floss öffnet die Augen nicht. Schwester Franziska schiebt mit dem Gerät die anderen zwei Rollwägen zusammen Richtung Fenster. Dann geht sie um das Gerät herum und schiebt die Rollwägen noch weiter zum 140 Fenster. Sie manövriert Frau Floss Rollstuhl aus der Ecke und stellt ihn vor das Gerät. Dann legt sie einen Hebel um, um den Rollstuhl zu fixieren. Sie geht wieder zu Frau Floss Bett. Sie sagt: „Wir müssen sie jetzt aufsetzen Frau Floss, dann geht alles leichter. Darf ich sie aufsetzen?“ Frau Floss öffnet die Augen und sieht einige Augenblicke auf Schwester Franziska. Dann sagt sie „Ja.“ Schwester Franziska hat derweil die Fernbedienung für das Bett geschnappt und fährt Frau Floss in eine aufrechte Position. Umso höher das Kopfteil des Bettes fährt, umso schiefer wird Frau Floss. Sie kippt nach links und rutscht immer weiter hinunter. Das Kopfteil ist nun fast im 90 Grad Winkel. Frau Floss sieht ganz verrutscht aus. Sie schaut Schwester Franziska direkt an. Schwester Franziska nimmt Frau Floss Beine unter den Kniekehlen. Dann nimmt sie mit der linken Hand Frau Floss Hand und legt sie auf ihre 150 Schulter: „Wir setzen sie jetzt hin, sie können sich hier anhalten.“ Frau Floss greift Schwester Franziskas Oberarm. Schwester Franziska dreht Frau Floss Beine aus dem Bett. Frau Floss

hält sich fest und kann so aufrecht sitzen. Schnell lässt Schwester Franziska Frau Floss Beine los und greift Frau Floss Schulter, um sie zu stabilisieren.

160 Frau Floss sitzt nun aufrecht, gestützt von Schwester Franziska. Sie dreht den Kopf nach rechts in meine Richtung. Sie sieht mich direkt an und verzieht ihren Mund. Er wird groß und rund, *ich glaub sie lächelt*. Frau Floss Augen werden klar und sind weit geöffnet. Ich lächle Frau Floss an *und freue mich*. „Ja, wir sind heute nicht alleine. Da haben sie jemanden gesehen. Na, Frau Floss, da ist ja jemand.“ sagt Schwester Franziska zu Frau Floss. Frau Floss wendet ihren Kopf Schwester Franziska zu. Diese knöpft Frau Floss Bluse zu. Dann holt sie das Gerät. Sie schiebt es vor Frau Floss. Dann sagt sie: „Wir müssen sie jetzt aufstellen Frau Floss, damit wir sie in den Rollstuhl setzen können, ihr Mann wartet schon.“ Frau Floss, die an das Bett gelehnt da sitzt, greift nach den Haltegriffen am Gerät. Sie erwischt es nicht und lässt die Hand wieder sinken. Schwester Franziska nimmt Frau Floss Hand und legt sie auf den Haltegriff. Sie fordert Frau Floss auf, sich festzuhalten. Frau Floss tut diese. Sie wankt ein wenig, aber sie ist aufgerichtet und benutzt nicht mehr das Bett als Stütze. Schwester Franziska befestigt einen Gürtel um Frau Floss Hüften. Dann schnallt sie den Gürtel am Gerät fest. Sie bückt sich zu Boden und richtet Frau Floss Füße auf dem Fußbrett ein. Dann fährt sie mit dem Gerät in die Höhe. Frau Floss hängt nun im Gerät. Sie hält sich ganz fest an den Haltegriffen an. Ihr Gesicht kann ich nicht sehen, da sie nun mit dem Rücken zu mir hängt. 170 Schwester Franziska richtet Frau Floss Hose. Sie stopft das T-Shirt in die Hose von Frau Floss und zieht die Hose in die Höhe. Dann schiebt sie Frau Floss zu ihrem Rollstuhl.

Frau Floss Hände zittern, ihr Mund steht weit offen und ihre Augen sind weit geöffnet. Schwester Franziska lässt Frau Floss langsam über ihren Rollstuhl hinunter, bis sie im Rollstuhl sitzt. Frau Floss hält sich noch immer fest. Schwester Franziska sagt: „So jetzt loslassen Frau Floss.“ Frau Floss lässt nicht los. Schwester Franziska öffnet Frau Floss Finger und sagt: „Gut gemacht, wir haben es geschafft. Jetzt nur noch den Gürtel.“ Sie drückt Frau Floss Oberkörper ein wenig nach vor und öffnet den Gürtel. Dann zieht sie ihn heraus und drückt Frau Floss wieder zurück. „So jetzt noch kämmen.“ sagt Schwester Franziska. Sie holt den Kamm aus Frau Floss Nachtschrank, kehrt zu Frau Floss zurück und kämmt ihr die Haare. Frau Floss presst die Augen zusammen. Über ihrer Stirn bildet sich eine tiefe Falte. „Jetzt noch die Brille und das Hörgerät.“ sagt Schwester Franziska. Sie geht mit dem Kamm zum Nachttisch zurück und holt die Brille. Frau Floss blickt nach rechts. Sie sieht mich genau an, ich lächle sie an. Frau Floss sieht wieder von mir weg. Schwester Franziska kommt mit der Brille. Sie hockt sich vor Frau Floss und setzt ihr die Brille auf. Frau Floss ist etwas nach vorne gelehnt in ihrem Rollstuhl. Die Brille hängt nun ganz schief auf ihrer Nase. „Jetzt können sie uns sehen.“ sagt Schwester Franziska und wendet sich ab. „So, jetzt noch den Fuß.“ Sie holt ein Fußtrittbrett und steckt es im Rollstuhl fest. Dann hebt sie Frau Floss Bein an und stellt es auf das Trittbrett. Frau Floss murrte und jammert. Schwester Franziska nimmt den zweiten Fuß und stellt ihn auch ab. Wieder jammert Frau Floss. Schwester Franziska hat nun beide Füße auf dem Trittbrett abgestellt. Dann nimmt sie ein Polster und stellt sie vor Frau Floss. „Wohin kippen wir jetzt? Mh...da hin.“ sagt Schwester Franziska und stopft den Polster unter Frau Floss Arm. Wieder jammert Frau Floss ein wenig. Erst als Schwester Franziska fertig ist, hört auch Frau Floss auf zu jammern. 180 190

200 Frau Floss ist nun fertig. „Ihr Mann wartet schon. Wir fahren jetzt hinaus.“ sagt Schwester Franziska zu Frau Floss. Dann wendet sie sich mir zu: „Brauchen sie noch etwas von mir?“ Ich verneine und weise sie noch darauf hin, dass Frau Rappich in der Nische beim Eingang der Pflegestation auf sie wartet. Sie erklärt mir, dass sie noch einiges aufräumen muss und dann zu Frau Rappich gehen wird. Dann schiebt sie Frau Floss in den Aufenthaltsraum. Ich

folge ihnen. Im Aufenthaltsraum sind alle Plätze besetzt. Herr Floss sitzt auf einem Tisch mitten im Zimmer. Schwester Franziska schiebt Frau Floss direkt auf ihn zu. Er sieht Frau Floss und steht auf. „Wo sollen wir sie hinsetzen?“ fragt Schwester Franziska Herrn Floss. Herr Floss deutet neben sich. Schwester Franziska entscheidet sich anders. Sie sagt, es sei zu wenig Platz hier und schiebt Frau Floss zum Nebentisch. Herr Floss wendet sich um und sieht ihr zu. Ich gehe auf Herrn Floss zu, um ihn zu begrüßen. Er erkennt mich nicht gleich, schüttelt mir aber dann die Hand und erklärt mir, dass er mit Lesebrille nichts sehen kann. Ich entferne mich wieder und versuche einen Platz zu finden. Es sind nur noch 10 Minuten und ich überlege, stehen zu bleiben, da es keinen Sitzplatz mehr gibt. In der Ecke sehe ich aber dann doch zwei freie gestapelte Sessel. Ich nehme sie auseinander und setze mich zwei Meter entfernt rechts von Frau Floss nieder. Herr Floss hat sich inzwischen neben Frau Floss gesetzt. Er ergreift ihre Hand und sagt etwas zu ihr. Ich kann sie nicht verstehen. Frau Floss hat die Augen weit geöffnet. Sie blickt ihren Mann an und antwortet etwas. Herr Floss lächelt. Schwester Franziska kommt herbei und bringt zwei Becher. Sie gießt in Saft in beide Becher. Frau Floss sieht ihr dabei zu. „Ich mach das schon, ich mach das schon.“ sagt Herr Floss und macht eine verscheuchende Handbewegung. Herr Floss setzt sich aufrecht hin und nimmt den Becher in die Hand. Er lehnt sich zu Frau Floss und führt den Becher an Frau Floss Lippen. Er tippt zwei Mal mit dem Becher an Frau Floss Unterlippe. Dann hält er den Becher so schief, dass ein wenig Saft in Frau Floss Mund rinnt. Frau Floss verzieht das Gesicht. Sie bildet eine tiefe Falte auf ihrer Stirn. Dann schluckt sie den Saft herunter. Herr Floss nimmt den Becher wieder von Frau Floss Lippen und stellt ihn auf dem Tisch ab. Schwester Franziska kommt erneut zum Tisch. Sie hat einen Essenslatz mit und hängt ihn Frau Floss um den Hals. Frau Floss sind die Augen zugefallen. Sie liegt ein wenig nach rechts gelehnt in ihrem Rollstuhl. Wieder sagt Herr Floss, dass er das gerne machen würde, aber Schwester Franziska ignoriert ihn. „Sie schläft schon wieder, immer schlafen.“ sagt Schwester Franziska und hängt Frau Floss den Essenslatz um den Hals. Dann hebt sie den Becher und führt ihn zu Frau Floss Mund. Sie hebt ihn an und lässt den Saft in ihren Mund laufen. Frau Floss verzieht das Gesicht. Wieder sehe ich die Falte zwischen ihren Augen. Der Saft läuft wieder aus Frau Floss Mund. Herr Floss schüttelt den Kopf. Schwester Franziska schaut *erstaunt* und stellt den Becher weg. Frau Floss verschluckt sich und hustet. Herr Floss nimmt den Essenslatz und wischt Frau Floss über den Mund. Frau Floss lehnt den Kopf wieder zurück und ein wenig nach rechts. Langsam fallen ihrer Augen zu.

Ich stehe auf und beschließe zu gehen. Ich stelle die Sessel zusammen und verabschiede mich von Herrn Floss. Ich erkläre ihm, dass ich nur noch zwei Mal kommen werde. Dann sage ich dasselbe zu Frau Floss und zusätzlich dass ich am Montag wiederkommen werde. Ich verlasse den Aufenthaltsraum, in dem heute eine unerträgliche Stimmung herrscht. Es läuft laute, traurige Musik. Es sind fast alle Plätze besetzt, aber trotzdem ist kein Leben im Aufenthaltsraum. Ich gehe zum Schwesternstützpunkt, hole meine Jacke und vereinbare mit Die Stationsleiterin, dass ich am Montag wieder kommen werde. Dann verlasse ich die Pflegestation und das Altenheim.